

ÍNDICE

- 1. OBJETO**
- 2. CAMPO DE APLICACIÓN**
- 3. RESPONSABILIDADES**
- 4. CONTROL DE DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS**
- 5. TIEMPO DE CONSERVACIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DE CALIDAD DEL SERVICIO**
- 6. DOCUMENTACIÓN EXTERNA**
- 7. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS**
- 8. PLANES DE CALIDAD**
- 9. ANEXOS**
 - 9.1.- Anexo 1. Encabezados.
 - 9.2.- Anexo 2. 0101 - Lista de Control de Ediciones en vigor.
 - 9.3.- Anexo 3. Primera Hoja de procedimientos e instrucciones.
 - 9.4.- Anexo 4. 0102 - Lista de Distribución externa de documentos.

ELABORADO

REVISADO y APROBADO

Fdo.:

Fdo.:

MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

1.- OBJETO

Establecer el método empleado en GPV para :

- a) elaborar y aprobar los documentos que soportan el sistema de gestión de la calidad (Manual de Calidad y Procedimientos), impresos para documentos y registros, y planes de calidad necesarios, antes de su distribución,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos,
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) asegurarse de que los documentos y registros están identificados y permanecen legibles accesibles,
- f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo, tales como normativa y reglamentación y se controla su archivo y acceso,
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón, y
- h) asegurar que los registros de calidad determinados en los diferentes Procedimientos de Calidad se archivan y conservan correctamente para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como para determinar si el sistema de gestión de la calidad es eficaz.

2.- CAMPO DE APLICACIÓN

Es de aplicación a :

- a) La documentación propia del Sistema de la Calidad y sus datos :
 - Manual de la Calidad.
 - Procedimientos de Calidad e Instrucciones Técnicas que se elaboren.
 - Planes de Calidad que se elaboren.
 - Documentos y registros de Calidad.
- b) La documentación y datos externos que determinen requisitos a cumplir :
 - Técnica: legislación, reglamentación y normativa.
 - De clientes, como planos, proyectos.

3.- RESPONSABILIDADES

- a) Todo el personal de GPV tiene responsabilidad sobre el control de la documentación y registros que atañe a su función y de la revisión de la adecuación de la documentación externa recibida.
- b) El Gerente tiene la responsabilidad de la aprobación del Manual de calidad y Procedimientos.
- c) El Responsable de Calidad, además de la responsabilidad sobre el control de la documentación del sistema de calidad, es responsable de la implantación, difusión, distribución, archivo y mantenimiento de los registros de calidad.
- d) El Responsable de Calidad es responsable del archivo de un ejemplar de la documentación del sistema en vigor y un ejemplar de la documentación obsoleta, identificada como tal.

La localización del archivo de los registros de la calidad y el responsable de los mismos viene definida en los puntos correspondientes de los documentos que establecen los registros de calidad (Manual de calidad y Procedimientos).

4.-CONTROL DE DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS

Elaboración

Todas las hojas de los documentos que se elaboren dispondrán de un encabezado con la siguiente información :

- Nombre de la empresa : **GPV**
- Nombre del tipo de documento: Manual de calidad, Procedimiento, Instrucción Técnica, Lista de , etc.
- Edición Nº
- Fecha de entrada en vigor dd/mm/aa
- Página de

En los Procedimientos e Instrucciones aparecerá en la primera hoja :

- Índice del contenido.
- Modificaciones respecto a la edición anterior.
- Identificación y firma (en original impreso) del responsable de la elaboración.
- Identificación y firma (en original impreso) del responsable de la revisión.
- Identificación y firma (en original impreso) del responsable de la aprobación.

Identificación

La identificación de los documentos se realiza como sigue:

- Manual de Calidad: Se establece un solo documento con anexos controlados independientemente para facilitar su actualización. Se desarrolla el Manual siguiendo las directrices de la norma de referencia del sistema de calidad.
- Procedimientos de Calidad: En este documento se establecen dos secciones. Los procedimientos se identifican según la estructura PC-XXYY, donde las dos primeras letras se corresponde con la numeración del índice del apartado del Manual de Calidad del que se deriva e YY es un número de orden correlativo dentro de cada apartado.
- Instrucciones Técnicas, en el caso de elaborarse, estarán identificadas con una codificación según la estructura IT-XXXXYY, donde XXXX corresponde al número del procedimiento del que derivan e YY corresponde a la numeración correlativa según se vayan definiendo las Instrucciones Técnicas dentro del mismo procedimiento.
- Los impresos (documentos y registros) que aparecen en el Sistema de Calidad, se codifican según la estructura XXYY, donde XX corresponde al número del apartado del Manual de Calidad del que se deriva e YY un número correlativo según se vayan definiendo impresos dentro del mismo apartado.

Revisión y aprobación

El documento una vez elaborado y revisado será aprobado por el Gerente. De todo ello se dejará constancia mediante una firma en el original en la casilla adecuada por la persona que lo ha elaborado, revisado y aprobado, incrementando el nº de la edición y partiendo de la nº 1.

La aprobación de los registros se realizará por la persona designada en el Procedimiento que establece cada registro.

Control de ediciones en vigor

El Responsable de Calidad mantendrá actualizada la Lista de ediciones en vigor de los documentos del sistema de calidad (manual, anexos del manual, procedimientos e instrucciones) y de lo impresos/formatos utilizados para el resto de documentos y para los registros.

En el Anexo del Manual de Calidad se recoge el control de ediciones del mismo junto con el resumen de las modificaciones introducidas en las diferentes actualizaciones. El control de edición de cada Anexo del Manual de Calidad es independiente al del propio Manual de Calidad.

La única copia en papel será el original, a disposición del Gerente y responsable de calidad. Cuando se entregue un ejemplar de la documentación a una organización exterior a GPV, el responsable de calidad la incluirá en la Lista de control de distribución externa que figura en anexo a éste Procedimiento.

Cualquier otra copia en papel será considerada como no controlada y por tanto no se considerará vigente. En caso de ser necesaria la edición en papel será responsabilidad del técnico que lo realice, comprobar que se está usando el documento en vigor.

Control de modificaciones

La inclusión de modificaciones en los documentos ya editados será solicitada al responsable de calidad indicándole las razones de su modificación, para lo que puede utilizar un correo electrónico interno.

La inclusión de modificaciones implica la reedición del documento completo. El proceso de elaboración, aprobación, implantación y difusión de la nueva edición será el mismo que para la edición inicial.

En la Lista de ediciones en vigor se indicará el resumen de la última modificación efectuada en los impresos (documentos o registros). Las modificaciones del Manual y sus anexos, de Procedimientos e Instrucciones se recogen en la primera página del propio documento.

La retirada de los documentos obsoletos del sistema informático será realizada por el responsable de calidad y de forma paralela a la inclusión de las nuevas ediciones.

Copia de seguridad

Semanalmente (como mínimo) se realizará una copia de seguridad de todos los archivos relativos al sistema de calidad, que podrá coincidir con cualquier otra copia de seguridad que se realice en GPV.

Difusión y archivo de la documentación del sistema de calidad

La documentación del sistema de gestión de la calidad, una vez elaborada y aprobada, será archivada por el responsable de calidad en el sistema informático, de la siguiente forma :

GPV	PROCEDIMIENTO	0101 - CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	ED. Nº	FECHA	PG
			1	15/ 01 / 02	6 de 14

DOCUMENTO	CARPETA
Manual de calidad y anexos	C:\Sistema de calidad GPV \ Manual de calidad \
Procedimientos	C:\Sistema de calidad GPV \ Procedimientos de calidad \
Instrucciones	C:\ Sistema de calidad GPV \ Instrucciones \
Documentos y registros	C:\Sistema de calidad GPV \ Documentos y registros de calidad \

Cada documento será identificado por el título del mismo y con la edición del mismo. Por ejemplo :

C:\Sistema de calidad GPV \ Manual de calidad \ Manual de calidad Ed 2

C:\Sistema de calidad GPV \ Manual de calidad \ Organigrama Ed 1

C:\Sistema de calidad GPV \ Documentos y registros \ Lista de ediciones en vigor Ed 2

Estas carpetas estarán disponibles en la red interna de GPV y tendrán atributo de solo lectura, de tal modo que no puedan realizarse modificaciones por personas no autorizadas. Con este fin, el responsable de calidad dispondrá de una clave que le permitirá la inclusión o eliminación de los diferentes documentos en vigor.

De este modo, la documentación en vigor, será la que aparece en estas carpetas, siendo responsabilidad del responsable de calidad el mantenimiento de estos ficheros.

Así mismo, como se ha indicado anteriormente, existirá un ejemplar impreso original de la edición en vigor, que debe coincidir con la disponible en la red.

El responsable de calidad mantendrá las ediciones obsoletas en el sistema informático, con la misma estructura de archivo indicada anteriormente. Por ejemplo :

C:\Sistema de calidad GPV \ Documentos obsoletos\ Manual de calidad \ Manual de calidad Ed 1.doc

Cuando existan dudas, el personal de GPV puede comprobar las ediciones en vigor en la Lista de Ediciones en vigor.

5. TIEMPO DE CONSERVACIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Los registros de calidad y todos los documentos obsoletos del sistema de calidad, se mantendrán al menos durante 3 años desde su edición, tanto los plasmados en papel como los registros de carácter informático. Éstos últimos al menos en dos copias de seguridad en soporte CD-ROM, ambas guardadas por el Gerente, una en su domicilio y otra en las oficinas de GPV.

Todos los documentos generados o recibidos y los registros de calidad elaborados o recibidos durante la ejecución de un servicio se archivan en carpetas por expediente. Estas carpetas se almacenan en el archivo de GPV por número correlativo del expediente. En archivos definitivos pueden incluirse varios expedientes, indicándose en el lomo del archivador los expedientes que contiene.

6. DOCUMENTACIÓN EXTERNA

La legislación, reglamentación y normativa de aplicación a los objetos de los servicios de GPV está identificada en e Listado de Documentación externa que mantiene actualizada el responsable de calidad. Ésta documentación está archivada con el orden que se indica en el listado referido.

La documentación entregada por el cliente, tales como planos o proyectos, en los cuales se determinan requisitos a satisfacer, es revisada por el Técnico asignado al servicio para verificar que está correctamente definida y no contiene contradicciones. En el mismo documento el Técnico anotará la fecha de su recepción y firmará el documento una vez este conforme la revisión realizada.

Si se detectan anomalías en ésta documentación el Técnico lo comunicará al cliente vía fax, correo electrónico o carta, que archivará e el expediente del servicio.

7.- DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

Todas las hojas contendrán el encabezado establecido y en la primera página se recogerá la siguiente información:

- Índice, que en general es :

Índice

1. Objeto.
2. Alcance.
3. Responsabilidades.
4. Procedimiento o Instrucción Técnica, según el caso.
5. Documentos y Registros (Sí son de aplicación).
6. Anexos (Sí son de aplicación).

- Persona o función responsable de la elaboración del Procedimiento o Instrucción Técnica.
- Persona o función responsable de la revisión y aprobación del Procedimiento o Instrucción Técnica.

- Última modificación realizada o cambios realizados con respecto a la edición anterior.

La información anteriormente descrita se presenta en con el formato indicado en el anexo a éste procedimiento.

Describimos a continuación el concepto de cada punto indicado en el índice.

Objeto : Es el punto primero del índice y recoge el propósito por el que se define el Procedimiento o Instrucción Técnica. En general será, "Asegurar o definir el sistema o método para....".

Alcance : Especifica el campo de aplicación del Procedimiento o Instrucción Técnica: Apartado del Sistema de Calidad, servicio, proceso, etc.

Responsabilidades : En este punto se enumeran las funciones que intervienen en el desarrollo y ejecución del Procedimiento o Instrucción Técnica y sus responsabilidades.

Procedimiento o Instrucción Técnica : Es el punto donde se describe la secuencia de operaciones a realizar para llevar a cabo el proceso, recursos necesarios y actividades de seguimiento y medición de aplicación a objeto del procedimiento o Instrucción.

Documentos y Registros : Se indican los documentos y registros a utilizar y que se adjuntan en el Anexo. Todos los registros de calidad se identifican, recogen, codifican, archivan, guardan, mantienen y reciben destino final según el procedimiento vigente en el sistema de gestión de la calidad.

Anexos : Este punto recoge los formatos de los documentos y registros que sean de aplicación.

Si se elaboran Instrucciones de trabajo se mantendrá éste mismo desarrollo.

8.- PLANES DE CALIDAD

Se entiende por plan de calidad el documento que recoge las formas de operar, los recursos y la secuencia de actividades e hitos ligadas al cumplimiento de requisitos establecidos en una Oferta o Contrato específicos y que tras la revisión de la misma por el responsable Técnico se determine que el sistema de gestión de la calidad en vigor no tiene la capacidad para satisfacer estos nuevos requisitos.

Elaboración, aprobación e identificación del plan de calidad

La responsabilidad de la elaboración es del responsable de calidad y la aprobación de los planes de calidad se realiza por el responsable Técnico de GPV.

El plan de calidad será identificado mediante el código de la oferta o contrato del que se deriva y con el alcance del servicio.

En el plan de calidad debe quedar recogida la fecha de su edición, el número de la edición, la persona que lo ha elaborado y la persona que lo ha aprobado.

El encabezado de plan de calidad será el indicado en el anexo a éste procedimiento. Las modificaciones introducidas se controlan de la misma que lo indicado para los procedimientos, con resumen de las mismas en la portada del plan de calidad, aumentando el número de edición y archivando un ejemplar de las ediciones obsoletas el responsable de calidad asignado.

Contenido del plan de calidad

Se indica a continuación el contenido general de un plan de calidad, además de los indicados para su identificación.

Datos generales:

1. Cliente/Representante.
2. Alcance del servicio.
3. Localización de la actividad.
4. Hitos a satisfacer, como por ejemplo fecha de inicio y finalización de los trabajos.
5. Modificaciones respecto a la edición anterior.

Control de los procesos implicados en el servicio:

Se identifican los procesos implicados en la prestación del servicio, describiendo brevemente cada uno de ellos y haciendo referencia a los procedimientos del sistema de gestión de la calidad que sean de aplicación o haciendo referencia a los procedimientos de nueva edición que se incluirán en anexo al plan de calidad. En éstos procedimientos se indicarán los criterios de aceptación y rechazo de materiales, ejecución y pruebas, en base a los requisitos concretos a satisfacer, y los equipos de seguimiento y medición de aplicación.

Control de los dispositivos de Seguimiento y Medición: Se aplica el sistema de control definido en el sistema de calidad de GPV. En caso contrario, se crea un listado de los equipos

de inspección, medición y ensayo que se van a utilizar en la actividad una vez comprobados su aptitud para ser utilizados.

Compras: Se indica si es aplicable el sistema de control de proveedores o subcontratas definido en el sistema de calidad de GPV. En caso contrario, se define dicho control.

Personal asignado al servicio:

Se relaciona todo el personal que participe, se nombra al responsable de calidad para el seguimiento del plan de calidad. Si participa alguna subcontrata, ésta se incluye en la mencionada relación.

Documentación aplicable:

Se incluirán en anexos los procedimientos de aplicación, tanto los vigentes de aplicación del sistema de gestión de la calidad como los de nueva edición.

No conformidades, acciones correctoras y preventivas: Se aplicarán los procedimientos vigentes en el sistema de gestión de la calidad.

Registros de Calidad: Se establece una lista con los registros de aplicación en el servicio objeto del plan de calidad.

9.- ANEXOS

9.1.- Anexo 1. Encabezados.

9.2.- Anexo 2. Lista de ediciones en vigor de documentos del sistema.

9.3.- Anexo 3. Primera Hoja de procedimientos e instrucciones.

9.4.- Anexo 4. Lista de Distribución externa de documentos.

GPV	PROCEDIMIENTO	0101 - CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	ED. Nº	FECHA	PG
			1	15/01/02	11 de 14

9.1.- Anexo 1. Encabezados.

Encabezado del Manual de Calidad

GPV	MANUAL DE CALIDAD	ED. Nº	FECHA	PG
				de

Encabezado de Procedimientos

GPV	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO - TÍTULO	ED. Nº	FECHA	PG
					de

Encabezado de Instrucción Técnica

GPV	INSTRUCCIÓN	CÓDIGO - TÍTULO	ED. Nº	FECHA	PG
					de

Encabezado de impresos (documentos y registros)

GPV	CÓDIGO - TÍTULO	ED. Nº	FECHA	PG

En los Listados acumulativos sólo aparecerá GPV, Título y página

GPV	CÓDIGO - LISTA DE	PG

Encabezado para un plan de calidad

GPV	PLAN DE CALIDAD PARA	ED. Nº	FECHA	PG
				de

GPV	PROCEDIMIENTO	0101 - CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	ED. Nº	FECHA	PG
			1	15/01/02	13 de 14

9.3. Anexo 3. Primera Hoja de Procedimientos e Instrucciones.

GPV	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO - TÍTULO	ED. Nº	FECHA	PG
					de

ÍNDICE

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

ELABORADO	REVISADO y APROBADO
Fdo.:	Fdo.:
MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:	

GPV	PROCEDIMIENTO	0101 - CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	ED. Nº	FECHA	PG
			1	15/ 01 / 02	14 de 14

9.4. Anexo 4. Lista de distribución externa de documentos del sistema

GPV	0102/02 - LISTA DE DISTRIBUCIÓN EXTERNA DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA	PG

Documento	Ed Nº	Destinatario	Fecha envío