

INDICE

OBJETO

	Pág.
I INTRODUCCIÓN	1
1.1 ANTECEDENTES	1
1.2 REQUISITOS EXIGIDOS A LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS	1
II OBJETO Y ALCANCE DEL PROYECTO	2
2.1 OBJETO	2
2.2 ALCANCE DEL PROYECTO	3
III PRESENTACIÓN DE UNA EMPRESA COLABORADORA ELECTRICA (ECE)	4
IV CAMPO DE APLICACIÓN Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN DE UNA ECE	4
4.1 AMBITO DE APLICACIÓN	4
4.2 CAMPO DE APLICACIÓN	5

INDICE

MEMORIA JUSTIFICATIVA

	Pág.
I GENERALIDADES	6
II ELABORACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN PROYECTADO	6
2.1 INVOLUCRACIÓN EN EL PROYECTO	6
2.2 IDENTIFICACIÓN Y NECESIDADES DE LAS AREAS DE UNA ECE PARA DEFINIR EL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE	7
2.3 AUDITORIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE	9
III METODOLOGÍA EMPLEADA PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE	10
3.1 INTRODUCCIÓN	11
3.1.1 GENERALIDADES	11
3.1.2 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	11
3.1.3 RELACIÓN CON LA NORMA ISO 9004	12
3.1.4 COMPATIBILIDAD CON OTROS S. DE GESTIÓN	12
IV NORMAS UTILIZADAS	13
4.1 CALIDAD	13
4.2 MEDIOAMBIENTE	13
V TERMINOS Y DEFINICIONES	14
5.1 CALIDAD	14
5.2 MEDIOAMBIENTE	15

INDICE

MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE GESTION - SECCION CALIDAD

Pág.

CA	MANUAL DE GESTIÓN	16
CA	HISTÓRICO DE REVISIONES Y CAMBIOS	17
CA.0	SECCIÓN CALIDAD	18
0.1	INTRODUCCIÓN	18
0.2	ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	19
0.3	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTAL	19
0.4	IDENTIFICACIÓN PROCESOS (MAPA DE PROCESOS)	20
0.5	PROCESOS GENERALES	22
0.5.1	PROCESOS ALTA DIRECCIÓN	22
0.5.2	PROCESOS DE REALIZACIÓN	23
0.5.3	PROCESOS DE RELACIÓN EXTERNA	23
0.5.4	PROCESOS DE APOYO	23
0.5.5	PROCESOS MEDIOAMBIENTALES	24
0.6	EXCLUSIONES DE PROCESOS PERMITIDOS	24
0.6.1	REQUISITO 7.3 " DISEÑO Y DESARROLLO"	24
0.6.2	REQUISITO 7.5.2 " VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS "	25
CA.1	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	26
1.1	REQUISITOS GENERALES	26
1.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	27
1.2.2	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	28
1.2.3	CONTROL DE LOS REGISTROS	29
CA.2	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	30
2.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	30
2.2	ENFOQUE AL CLIENTE	31
2.3	POLÍTICA DE CALIDAD	32
2.4	PLANIFICACIÓN	34
2.4.1	OBJETIVOS DE CALIDAD	34
2.4.2	PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	34
2.5	RESPONSABILIDAD ,AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	35
2.5.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	35
2.5.2	GERENCIA	36
2.5.3	RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE	36
2.5.4	JEFES DE OBRAS	38
2.5.5	JEFES DE EQUIPO	38
2.5.6	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN	39
2.5.7	DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y ALMACEN	39
2.5.8	TALLER MECANICO	39
2.5.9	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	39
2.5.10	COMUNICACIÓN INTERNA	40
2.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	41
2.6.1	GENERALIDADES	41
2.6.2	INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN	41
2.6.3	RESULTADOS DE LA REVISIÓN	42

INDICE

MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE GESTION - SECCION CALIDAD

Pág.

CA.3	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	43
3.0	OBJETO Y CAMPO DE ACTUACIÓN	43
3.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	43
3.2	RECURSOS HUMANOS	44
3.2.1	GENERALIDADES	44
3.2.2	FORMACIÓN, CONCIENCIA Y COMPETENCIA	44
3.3	INFRAESTRUCTURA	45
3.4	AMBIENTE DE TRABAJO	45
CA.4	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	46
4.0	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	46
4.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	46
4.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	47
4.2.1	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS	47
4.2.2	REVISION DE LOS REQUISITOS	47
4.2.3	COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES	48
4.3	DISEÑO Y DESARROLLO	49
4.4	COMPRAS	49
4.4.1	PROCESO DE COMPRAS	49
4.4.2	INFORMACION DE LAS COMPRAS	50
4.4.3	VERIFICACION DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS	50
4.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	50
4.5.1	CONTROL DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	51
4.5.2	VALIDACION DE LOS PROCESOS	52
4.5.3	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	52
4.5.4	PROPIEDAD DEL CLIENTE	53
4.5.5	PRESERVACION DEL PRODUCTO	53
4.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	54
CA.5	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	55
5.1	GENERALIDADES	55
5.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	56
5.2.1	SATISFACCION DEL CLIENTE	56
5.2.2	AUDITORÍA INTERNA	56
5.2.3	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS	57
5.2.4	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	57
5.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	58
5.4	ANÁLISIS DE DATOS	58
5.5	MEJORA	59
5.5.1	MEJORA CONTINUA	59
5.5.2	ACCIONES CORRECTIVAS	60
5.5.3	ACCIONES PREVENTIVAS	61

INDICE

MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE GESTION - MEDIOAMBIENTE		Pág.
MA.1	REQUISITOS GENERALES	62
	1.1 DECLARACIÓN DE AUTORIDAD	62
	1.2 ORGANIGRAMA	62
	1.3 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	63
MA.2	POLÍTICA AMBIENTAL	63
MA.3	ASPECTOS AMBIENTALES	65
MA.4	REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	66
MA.5	OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS.	67
MA.6	RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	69
	6.1 GERENCIA	69
	6.2 RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE	69
	6.3 JEFES DE OBRAS	70
	6.4 JEFES DE EQUIPO	70
	6.5 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN	71
	6.6 DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y ALMACEN	71
	6.7 TALLER MECANICO	71
MA.7	COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	72
MA.8	COMUNICACIÓN	73
	8.1 COMUNICACIÓN	73
	8.2 COMUNICACIÓN INTERNA	73
	8.3 COMUNICACIÓN EXTERNA	73
MA.9	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	74
MA.10	CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	75
MA.11	CONTROL OPERACIONAL	76
MA.12	PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	77

INDICE

MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE GESTION - MEDIOAMBIENTE

Pág.

MA.13	VERIFICACIÓN	78
	13.1 SEGUIMIENTO Y MEDICION	78
	13.2 EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO LEGAL	78
MA.14	NO CONFORMIDAD, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	80
MA.15	CONTROL DE REGISTROS	81
MA.16	AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	82
MA.17	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	83

INDICE

ANEXOS

ANEXO I. PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROCESOS

- PG-01, PROCESOS ALTA DIRECCIÓN
- PG-02, PROCESOS DE REALIZACIÓN
- PG-03, PROCESOS DE RELACION EXTERNA
- PG-04, PROCESOS DE APOYO
- PG-05, PROCESOS MEDIOAMBIENTALES

ANEXO II. DIAGRAMAS

- CASO I, CLIENTE-PLANIFICACIÓN-SERVICIO
- CASO II, CLIENTE-PLANIFICACIÓN-SERVICIO
- CASO III, CLIENTE-PLANIFICACIÓN-SERVICIO
- COMUNICACIÓN
- FORMACIÓN

ANEXO III ACTUACIONES Y PLANES

- ACTUACIÓN MEDIOAMBIENTAL
- PLAN DE EMERGENCIA

ANEXO IV. FORMATOS

- EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO REQUISITOS **MA**
- ACTUALIZACIÓN REQUISITOS **MA**
- LISTA DE REQUISITOS MEDIOAMBIENTALES
- FICHA DE CALIBRACIÓN
- SEGUIMIENTOS DE ASPECTOS **MA**
- COMUNICACIÓN
- LISTA INCIDENCIAS DE PROVEEDORES
- REVISIÓN DE ALMACEN
- SOLICITUD NECESIDAD DE ACCIONES
- ANALISIS DE DATOS
- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
- INFORME DE NO CONFORMIDAD
- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

NOTA.- Cada uno de los anexos llevan su propio INDICE en la portada.**