

MEMORIA JUSTIFICATIVA

I . GENERALIDADES

El proyecto se basa en realizar un modelo genérico de gestión para una **ECE** consistente en el desarrollo de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente de forma que sea utilizado como una herramienta eficaz.

Por tanto, en el entorno de las normas ISO 9001/2000 e ISO 14001/2004, el objetivo es adaptar dicho sistema a cada una de las empresas **ECE** con la máxima simplicidad y eficacia mínima documentación y burocracia y potenciando aquellos requisitos de la norma que supondrán mayor valor añadido o que van a permitir actividades de mejora continua y mayor eficiencia.

Esto permitirá a la **ECE** definir niveles mas altos de calidad que redundarán al mismo tiempo en su propio beneficio y en el de la empresa distribuidora.

II . ELABORACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN PROYECTADO

2.1. INVOLUCRACIÓN EN EL PROYECTO

Para iniciar este proyecto se involucrarán a empresas instaladoras (futuras ECE) con el objetivo de sensibilizarlas a conceptos como el de calidad y el de medioambiente.

Para ello, se impartirán cursos con contenidos de:

- Introducción a la Gestión de Calidad (normas ISO 9001:2000)
- Conceptos de Gestión Medioambiental (normas ISO 14001:2004)

MEMORIA JUSTIFICATIVA

Así mismo se impartirá un curso específico para el responsable de Calidad y responsable de Medioambiente sobre los requisitos e implicaciones de las normas ISO 9001/2000 e ISO 14001/2004.

2.2 IDENTIFICACIÓN Y NECESIDADES DE LAS AREAS DE UNA ECE PARA DEFINIR EL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

Para la identificación de estas áreas en lo que al Sistema Integrado de Calidad y Medioambiente se refiere, se identificarán todos los procesos básicos de la empresa, es decir, aquellas que influyen en la calidad percibida por la empresa distribuidora (cliente) y medioambientales respecto al entorno. Para esta tarea se creará una comisión formada por personal de las empresas distribuidora y de la instaladora.

En el orden del día de la primera reunión de esta comisión aparece la acción de realizar una aproximación hacia la política de calidad y ambiental que para este proyecto se requiere, que no es más que una forma de expresar cuáles son los objetivos principales de la ECE y hasta donde se pretende llegar con la implantación del Sistema Integrado de Calidad y Medioambiente.

Los puntos que se tratan son:

- Breve presentación del proyecto a los miembros de la comisión y descripción de las funciones de la misma.
- Definición de la política de calidad y de la política ambiental.
- Identificación de los procesos fundamentales de la ECE y secuencia e interacción entre ellos.

MEMORIA JUSTIFICATIVA

- Auditorias internas.
- Nombramiento del responsable de Calidad y del responsable medioambiental.
- Planificación de nuevas actividades.

Tras la obtención del consenso en todos los apartados anteriores, se fija un programa de gestión que nos indique los resultados planificados, los responsables y la frecuencia de seguimiento. De esta forma se facilita la medición y seguimiento de los procesos, y se informa a los implicados de que periódicamente deben realizar un informe en el que se haga referencia a la capacidad de su proceso de recopilación de datos por parte de los responsables con el objeto de establecer la salud de los procesos de la ECE y en caso necesario abrir las acciones correctivas necesarias para corregir las desviaciones que se detectasen.

De cualquier forma, no bastaría con realizar ó prestar servicios de calidad , sino que también es necesario demostrar que todos los procesos básicos del negocio de la ECE están diseñados y dirigidos hacia las necesidades de la Distribuidora (cliente) y que se está inmerso en un proceso de mejora continua.

La implantación de este Sistema Integrado de Calidad y Medioambiente en base a las normas ISO 9001/2000 y ISO 14001/2004 constituye una garantía de mejora continua para las empresas Distribuidoras e Instaladoras al encaminarlas hacia los objetivos de Calidad y de Medioambiente, proporcionando al mismo tiempo una herramienta de trabajo eficaz para ser aplicada de forma general a cualquiera de las instaladoras que pretendan ser contratadas por la empresa Distribuidora.

MEMORIA JUSTIFICATIVA

2.3 AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

Otro de los puntos importantes tratado por la comisión de trabajo fue la Auditoria Interna, en la que se recoge la necesidad de revisiones sistemáticas y exhaustivas por parte de personas independientes a las areas que se pretenden auditar con el objeto de que sean instrumento pedagógico y de mejora que vayan en contra de lo estipulado en el manual y en las propias normas ISO objeto de este proyecto. Además, se definirán las acciones correctoras necesarias para solucionar todas las NO conformidades que aparezcan.

La Auditorias Internas sirven también para que nos posicionen en que situación se encuentra nuestro Sistema Integrado de Gestión con respecto a su implantación mostrando a la vez los pasos necesarios para lograr dicha implantación.

Básicamente la Auditorias Internas se establecerán de acuerdo a :

- Secuencia ó periodo de tiempo del programa anual de las auditorias.
- Criterios de calificación para ser auditor interno de una ECE.
- Cualificación de dichos auditores mediante formación de cursos
- Presentación al responsable de calidad de todas las auditorias realizadas.
- Corrección de no conformidades y definición e implantación de las acciones correctoras necesarias.
- Seguimiento de calidad y análisis de desviaciones y corrección.

MEMORIA JUSTIFICATIVA

III. METODOLOGÍA EMPLEADA PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

La descripción y definición del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente se fundamenta en la norma ISO 9000:2000 cuyo soporte principal son los ocho principios que disciplinan la gestión de calidad. A continuación los comentamos de forma sintetizada:

- a) Enfoque al cliente ⇒ Satisfacer sus requisitos y necesidades
- b) Liderazgo ⇒ Crear buen ambiente para conseguir los objetivos
- c) Participación del Personal ⇒ Aprovechamiento máximo de las habilidades
- d) Enfoque basado en procesos ⇒ El resultado es mas eficiente
- e) Enfoque del sistema para la gestión ⇒ Gestionar todos los procesos interrelacionados comoun Sistema , nos dará eficacia y eficiencia.
- f) Mejora continua ⇒ Objetivo permenente de la Organización
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión ⇒ Análisis de datos
- h) Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor ⇒ Crea valor a ambas.

La metodología a emplear para elaborar la documentación viene dada por el seguimiento de los puntos de la norma ISO 9001:2000 .

MEMORIA JUSTIFICATIVA

3.1 INTRODUCCIÓN

3.1.1 GENERALIDADES

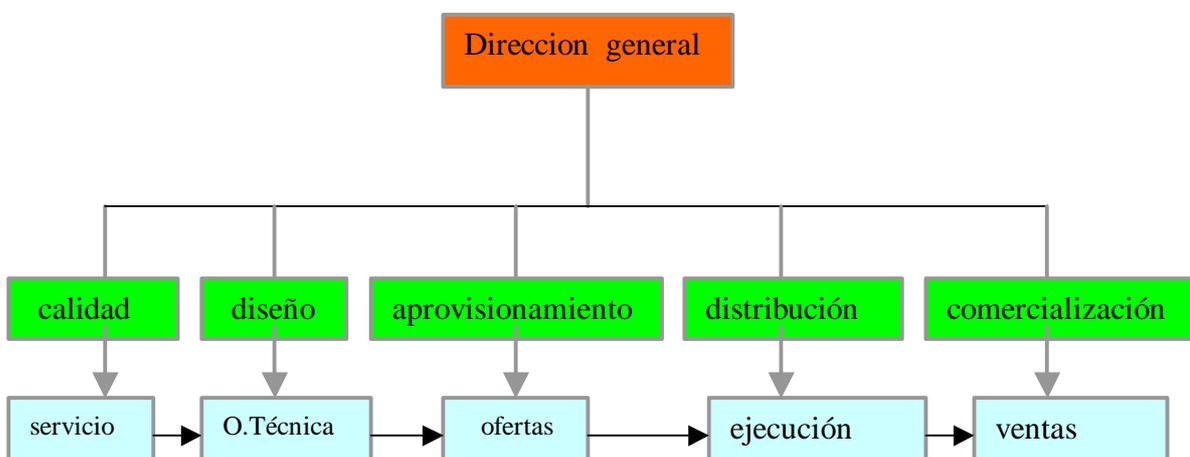
La decisión de adoptar el sistema de gestión objeto de este proyecto, obedece a la estrategia de la empresa Distribuidora de energía eléctrica para cubrir principalmente sus objetivos y necesidades que le son exigidos por el Real Decreto 1955/2000 incorporando al mismo tiempo reconocimiento y eficiencia a las empresas instaladoras hasta convertirse en ECE.

Para el desarrollo e implantación de dicho sistema, se ha tenido en cuenta las particularidades de las empresas instaladoras así como sus objetivos.

3.1.2 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

El sistema de gestión desarrollado se enfoca basado en los procesos. Para ello, se analizan de forma continua los procesos básicos de la empresa, lo que constituye una herramienta de mejora continua que nos permite cumplir con los requisitos de la Distribuidora de energía.

La organización de cualquier empresa suele ser en general en vertical, mientras que el flujo de actividad es en horizontal. La cadena de valor de una organización engloba los procesos claves de la misma. La horizontalidad aparece en cada uno de los procesos de la empresa.



MEMORIA JUSTIFICATIVA

Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que transforman una entrada en una salida con **valor añadido**. Por tanto diremos que nuestra empresa ECE es un conjunto de procesos relacionados entre sí.



El análisis de cada uno de los subprocesos insertado en los bloques que componen el mapa de procesos, se realiza manteniendo reuniones con todo el personal de la empresa, anotando las actividades que realizan y viendo las interacciones entre ambas, para finalmente establecer la clasificación ya comentada de los 5 grupos ó bloques de procesos.

- ▶ PROCESOS DE LA ALTA DIRECCIÓN
- ▶ PROCESOS DE REALIZACIÓN
- ▶ PROCESOS DE RELACIÓN EXTERNA
- ▶ PROCESOS DE APOYO
- ▶ PROCESOS MEDIOAMBIENTALES

Todos estos procesos se describen en el apartado de procedimientos generales.

3.1.3 RELACIÓN CON LA NORMA ISO 9004

3.1.4. COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN

Esta norma internacional está alineada con la norma ISO 14001: 2004 con la finalidad de aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio del cliente.

MEMORIA JUSTIFICATIVA

IV. NORMAS UTILIZADAS

4.1 CALIDAD

- UNE EN ISO 9001:2000
Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos.
- UNE EN ISO 9004:2000
Sistemas de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.
- UNE EN ISO 9000:2000
Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario

4.2 MEDIOAMBIENTE:

- UNE EN ISO 14001: 2004
Sistemas de Gestión Medioambiental. Especificaciones y directrices para su utilización.

MEMORIA JUSTIFICATIVA

V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

5.1 CALIDAD

Calidad: grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos.

Política de Calidad: intenciones y dirección global de una organización relativas a la calidad tal y como se expresan formalmente por la alta dirección.

Gestión de calidad: aspecto de la función general de la gestión que determina y aplica la política de la calidad.

Sistema de calidad: Conjunto de la estructura de la organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad existente u otra situación indeseable

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una potencial no conformidad u otra potencial situación indeseable.

Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el alcance al que se cumplen los criterios de la auditoría.

Documento: información y su medio de soporte.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: sistema de actividades que utilizan recursos para transformar entradas en salidas.

Producto: resultado de un proceso (de forma genérica, se consideran como categorías genéricas de producto los materiales procesados, servicios, hardware y software). Un producto puede ser la combinación de diferentes categorías genéricas de producto.

Registro: documento que proporciona resultados conseguidos o evidencia de actividades efectuadas.

Requisito: necesidad o expectativa establecida o habitualmente implícita u obligatoria.

Requisito de la calidad: requisito que se refiere a las características inherentes de un producto, proceso o sistema.

Sistema: conjunto de elementos mutuamente relacionados o que actúan entre sí.

Suministrador: organización o persona que proporciona un producto.

MEMORIA JUSTIFICATIVA

5.2 MEDIOAMBIENTE:

Medioambiente: entorno en el cual una organización opera , incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

Sistema de gestión ambiental, SGA: Parte del sistema de gestión de una organización empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales .

Mejora continua: proceso recurrente de optimización del Sistema de Gestión Ambiental para lograr mejoras en el desempeño ambiental global de forma coherente con la política ambiental de la organización.

Desempeño ambiental: resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales.

Parte interesada: persona o grupo que tiene interés ó está afectado por el desempeño ambiental de una organización.

Impacto ambiental: cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de las de los aspectos ambientales de una organización.

Política ambiental: Intenciones y dirección generales de una organización relacionadas con su desempeño ambiental como las ha expresado la alta dirección.

Objetivo ambiental: fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental que una organización se establece.

Meta ambiental: requisito de desempeño detallado aplicable a la organización ó a parte de ella, que tiene su origen en los objetivos ambientales y que es necesario establecer y cumplir para alcanzar dichos objetivos.

Procedimiento: forma especificada de llevar a cabo una actividad ó proceso.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos, o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada.

Acción preventiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Auditor: persona para llevar a cabo un auditoría.