

Í N D I C E

RELACIÓN CON EL CLIENTE	2
Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	2
Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	4
COMPRAS	6
Proceso de compras	6
Aprobación de proveedores de materiales	7
Aprobación de proveedores de servicio (subcontrata)	8
Evaluación de proveedores	8
VERIFICACIÓN PRODUCTOS COMPRADOS	12
Tipo de verificación	12
ENTORNO	17

Elaboración:

Resp. Calidad y
Medioambiente

Revisión:

Resp. Calidad y
Medioambiente

Aprobación:

Gerencia

RELACIÓN CON EL CLIENTE

ECE tendrá establecida una sistemática para asegurar que se cumplen y son satisfechos la totalidad de requisitos (de clientes, normativos y legales) relacionados con las actividades que desarrolla.

REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO:

CASO I: La **DISTRIBUIDORA** (se recibe orden de trabajo, en adelante O.T., con anterioridad a la ejecución del trabajo)

1. La **DISTRIBUIDORA** comunica a **ECE** la necesidad de ejecución de un servicio, acordándose una visita de reconocimiento entre ambas partes para analizar el servicio a realizar.

2. **ECE** elabora un Presupuesto, donde refleja las necesidades propuestas y acordadas con su cliente. El presupuesto es revisado por la Gerencia o Dpto Producción (Jefes de Obra) para asegurar que se pueden cumplir con los requisitos marcados y que se dispone de la capacidad suficiente para su ejecución, dejando constancia de la aprobación en dicho documento con anterioridad a su emisión a E La **DISTRIBUIDORA** .

3. La **DISTRIBUIDORA** , una vez recibido el presupuesto, analiza nuevamente que se ajusta a lo planteado.

En caso afirmativo, elabora y remite a **ECE** una O.T. como aceptación del servicio a realizar.

En caso negativo, comunica a **ECE** las modificaciones a realizar. **ECE** elabora un nuevo presupuesto, según el punto 2 antes expuesto.

CASO II: La DISTRIBUIDORA (no se recibe O.T., con anterioridad a la ejecución del trabajo)

1. La DISTRIBUIDORA comunica a ECE la necesidad de ejecución de un servicio, acordándose una visita de reconocimiento entre ambas partes para analizar el servicio a realizar.

2. ECE elabora un Presupuesto, donde refleja las necesidades propuestas y acordadas con el cliente. El presupuesto es revisado por la Gerencia o Dpto Producción (Jefes de Obra) para asegurar que se puede cumplir con los requisitos marcados y que se dispone de la capacidad suficiente para su ejecución, dejando constancia de la aprobación en dicho documento con anterioridad a su emisión a La DISTRIBUIDORA .

3. La DISTRIBUIDORA , una vez recibido el presupuesto, analiza nuevamente que se ajusta a lo planteado.

- En caso negativo, comunica a ECE las modificaciones a realizar. ECE elabora un nuevo presupuesto, según el punto 2 antes expuesto.
- En caso afirmativo, La DISTRIBUIDORA realiza una comunicación verbal de aceptación del presupuesto y de inicio del servicio. De esta aceptación se deja constancia en el presupuesto por parte de Gerencia y/o Jefes de Obra y/o Responsable de Compras. La DISTRIBUIDORA mandará a ECE la O.T. durante el desarrollo y ejecución del servicio.

CASO III: La DISTRIBUIDORA (actividades no programadas o actuaciones urgentes)

1. La DISTRIBUIDORA comunica a ECE la necesidad de ejecución de un servicio de carácter urgente.
2. La Gerencia y/o Jefes de Obra, una vez recibido el aviso del cliente y enterado del tipo de servicio a ejecutar, envía al personal necesario para su realización.
3. Una vez ejecutado, el Jefe de Cuadrilla cumplimentará el Parte de Trabajo. El Parte de Trabajo debe identificar: el cliente, nombre de la obra, población, trabajos realizados y materiales empleados.
4. Con el Parte de Trabajo, se elabora el presupuesto que es revisado por la Gerencia o Dpto Producción (Jefes de Obra) para asegurar que se corresponde con los trabajos ejecutados, dejando constancia de la aprobación en dicho documento con anterioridad a su emisión a La DISTRIBUIDORA.
5. Una vez remitido el presupuesto a La DISTRIBUIDORA , ésta elabora la O.T. que remite a ECE.

DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO:

La totalidad de requisitos que debe asegurar ECE en el desarrollo de sus actividades, quedan identificados de la siguiente forma:

1. REQUISITOS DEL CLIENTE: ECE identifica los requisitos planteados por su cliente en los presupuestos/contratos.

2. REQUISITOS NO ESTABLECIDOS POR EL CLIENTE: ECE puede identificar dichos requisitos en los presupuestos/contratos, en la operativa descrita para el desarrollo de sus servicios o en los Programas de Puntos de Inspección.

3. REQUISITOS LEGALES O REGLAMENTARIOS: estos requisitos se encuentran identificados en la operativa descrita para el desarrollo de sus servicios y en los Programas de Puntos de Inspección.

4. OTROS REQUISITOS: cualquier requisito adicional que determine ECE será identificado en cualquiera de los documentos citados con anterioridad.

COMPRAS

El objeto es establecer las pautas que asegure a ECE, que los productos y los servicios suministrados/subcontratados están conformes con los requisitos especificados contractualmente.

PROCESO DE COMPRAS

La Gerencia y/o el Departamento de Compras determinan y aprueban los pedidos de compras de materiales y subcontratación de servicios para obras.

La Gerencia y/o el Departamento de Compras revisarán los Pedidos de Compras verificando que incluyan la totalidad de requisitos aplicables al producto o servicio en cuestión. A continuación se enviará al proveedor correspondiente. Se puede hacer referencia en el Pedido de Compra, para indicar las especificaciones, al número o referencia de la oferta.

Hay ciertos proveedores que disponen de aceptaciones de pedido u otros documentos similares que remiten a ECE para devolverlos firmados como aceptación de sus ofertas. En estos casos, estos documentos una vez revisados y aceptados se enviarán al proveedor quedando como registro del pedido de ECE.

Existen determinados tipos de compras verbales, a proveedores que previamente ha aprobado el Resp. de Compras, realizadas por cualquier departamento de ECE por necesidades puntuales en las obras (hormigones, polveros, etc.) u otras realizadas directamente en los almacenes de los proveedores cuya entrega es inmediata. Para estas compras no será necesario emitir nota de pedido quedando

como constancia el albarán emitido por el proveedor y la firma del responsable de la compra como evidencia de su conformidad.

Ante determinadas circunstancias los Jefes de Equipo o Responsable de Almacén están autorizados a realizar compras a proveedores no incluidos en la "Lista de Proveedores Aprobados", en esta situación cuando la nota llega, el Departamento de Compras verifica la conformidad de la compra y solicita conformidad del Resp. de Compras para ver la conveniencia de la inclusión o no en dicha lista.

En caso de subcontratación de servicios, se realizará un solo pedido abierto por empresa subcontratada en el que se reflejarán los servicios a subcontratar y sus especificaciones aplicables. Este pedido solo se realizará a subcontratistas potenciales de ECE, no aplicando especialmente a maquinistas (excavaciones), debido a la propia naturaleza de éstos y por el carácter de urgencia de este tipo de subcontratación, en la que siempre está presente el Jefe de Equipo encargado de la obra. Este tipo de compra se realiza de forma verbal por parte de los Jefes de Equipo, quedando constancia de la misma en el albarán y/o documento emitido por la empresa subcontratada firmado por el Jefe de Equipo correspondiente, por el Dpto. de Compras o por la misma Gerencia.

APROBACIÓN DE PROVEEDORES DE MATERIALES

Todos los proveedores de materiales y componentes de ECE deben estar aprobados con anterioridad a poder suministrar a ECE, superando una evaluación que es llevada a cabo por el Responsable de Compras. Únicamente los proveedores impuestos o aconsejados por los clientes no serán evaluados, pasando a ser aprobados directamente para ese trabajo en cuestión.

La clase de evaluación dependerá del tipo de material, del volumen y frecuencia del suministro y de la capacidad y prestaciones demostradas previamente por el proveedor.

El Dpto. de Compras tendrá actualizada la Lista de Proveedores Aprobados, dejando como evidencia de su revisión/aprobación su firma en dicho documento.

APROBACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS (SUBCONTRATAS)

Todas las empresas subcontratadas por ECE, para la realización de un servicio, estarán previamente aprobadas y constarán en la Lista de Proveedores Aprobados.

La Gerencia o el Resp. de Compras de ECE aprueban a los subcontratistas que hayan superado una evaluación.

Los subcontratistas están sometidos a una evaluación continua como consecuencia del seguimiento de las obras.

La Lista de Proveedores Aprobados será actualizada por el Dpto. de Compras, dejando como evidencia de su revisión/aprobación su firma en dicho documento.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Abarca a todos los suministradores de materiales necesarios para los trabajos de instalaciones, así como a los subcontratistas de servicios cuyas actuaciones puedan afectar a la calidad del servicio prestado por ECE.

1. Evaluación y aprobación

Todos los proveedores (suministradores y subcontratistas) de ECE son sometidos a una evaluación previa a la primera compra/subcontratación y a una evaluación continuada tras la misma, con el fin de asegurar su capacidad de suministrar de acuerdo con los requisitos especificados y verificar el cumplimiento de tales requisitos a lo largo del tiempo.

La evaluación previa de cada proveedor es realizada por la Dpto. de Compras, mientras que la de cada subcontratista puede ser realizada por el Dpto. de Compras conjuntamente con el Dpto. de Producción o por la Gerencia directamente.

El tipo de evaluación a realizar a un proveedor potencial será decidido considerando el tipo de producto/servicio, el volumen, el plazo de entrega y la capacidad demostrada previamente por el suministrador o subcontratista conforme a los requisitos especificados.

La evaluación se lleva a cabo por una o varias de las alternativas siguientes:

- a) En base a los resultados históricos de incidencias con proveedores, la Gerencia conjuntamente con el Dpto. de Compras decide los proveedores que están aprobados inicialmente. Este método de evaluación sólo se utilizará al comienzo de la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la nueva norma de referencia (UNE EN ISO 9001:2000)

b) Mediante la realización de verificaciones en las primeras compras a modo de prueba para comprobar su capacidad de suministro, o en muestras aportadas para la evaluación en la primera compra, o en un período de prueba durante la prestación del primer servicio realizado por un subcontratista.

En caso de utilizar esta alternativa, se emitirá un registro de la verificación realizada utilizando el formato "Verificación Nuevo Proveedor".

c) Revisión de certificados aportados por el proveedor (Certificados de Calidad de empresas, Certificados de Calidad de productos suministrados, etc.). Un proveedor puede ser incluido automáticamente en la Lista de Proveedores Aprobados, siempre que acredite a ECE, que dispone de su correspondiente Certificado de Registro de Empresa o Certificado de Calidad del Producto. Los certificados aportados se conservarán.

En base a los resultados de la evaluación seleccionada, el Jefe de Compras elabora la Lista de Proveedores Aprobados. Una vez que un proveedor ha sido aceptado, constará en la lista indefinidamente mientras cumpla los requisitos especificados.

La lista será modificada por el Responsable de Compras cada vez que apruebe un nuevo proveedor o elimine alguno de los existentes.

El mantenimiento de los requisitos iniciales se verifica habitualmente a través de la evaluación continua de los suministros/servicios. Si este control indicara el incumplimiento de tales requisitos, el proveedor podrá ser eliminado de la lista.

Un proveedor que ha sido eliminado de la lista no podrá ser incorporado nuevamente a la misma, hasta que no haya demostrado que ha corregido las deficiencias que dieron lugar a su eliminación.

2. Evaluación continuada

Los proveedores, independientemente de cuál sea el método para su evaluación previa, son sometidos a una evaluación continuada a través del análisis de los resultados de recepción de los suministros, de los controles sobre los servicios prestados o de las desviaciones encontradas durante las inspecciones.

Cualquier incidencia detectada es registrada por el Dpto. de Compras en la Lista de Incidencias de Proveedores. Trimestralmente el Dpto. de Compras realiza un análisis de las incidencias ocurridas, evaluando la capacidad de los proveedores involucrados en función de la gravedad y repetibilidad de las incidencias ocurridas. En caso de evaluación negativa para algún proveedor, el Dpto. de Compras informará a la Gerencia para tomar una decisión al respecto.

Esta evaluación servirá a ECE para mantener un control continuo de los proveedores de materiales o servicios.

Como registro de esta evaluación trimestral quedará evidencia en la propia Lista de Incidencias de Proveedores.

VERIFICACIÓN PRODUCTOS COMPRADOS

El objeto es establecer las pautas seguidas por **ECE** para llevar a cabo la recepción, almacenamiento y despacho de materiales adquiridos por ECE o aportados por LA DISTRIBUIDORA, con el propósito de que éstos no sean utilizados hasta que se asegure su conformidad con los requisitos especificados, así como establecer la sistemática para su utilización en caso de urgencia sin haber sido inspeccionados.

Aplica, tanto a los materiales recibidos de nuestros proveedores como los suministrados por el cliente desde su llegada al almacén de ECE o su recepción directa en las obras, y que por su naturaleza influyen directamente en la Calidad. Asimismo aplica a la identificación del estado de inspección y ensayo de los materiales recibidos.

TIPO DE VERIFICACIÓN:

Dependiendo del grado de conformidad de los productos recibidos en ECE, se aplicarán dos tipos de verificaciones a los productos comprados.

1. TIPO I

Aplicable a aquellos proveedores que no han incurrido en incidencias en suministros y se garantiza la capacidad de suministro de materiales conformes.

La verificación exigida para estos proveedores será evidenciada en el albarán de entrega con la firma del personal del Dpto. de Compras y Almacén, y consistirá en la comprobación de que el material coincide con el solicitado (tipo y características) y es acorde en cantidad.

En los casos en que el material vaya directamente a obra, esta inspección será responsabilidad del Jefe de Equipo.

Cuando los resultados de las inspecciones son satisfactorios, el Jefe de Equipo y/o el Jefe de Obra en el apartado correspondiente del P.P.I. o en el parte de trabajo, o el Responsable de almacén en el albarán correspondiente, firman estos registros.

2. TIPO II

Aplicable a aquellos proveedores que motiven incidencias en sus suministros, en los siguientes términos:

- Por material no conforme (dañado o inutilizable)
- Por entrega de material distinto, en características, al solicitado.
- Por entrega de material en cantidad inferior a la solicitada, sin comunicación previa por parte del proveedor.
- Por falta de identificación del material suministrado (tipo, características, etc.)

Todos los materiales relacionados con estos proveedores pasan una inspección siguiendo los criterios que se establecen a continuación:

1. El control del número de unidades se comprueba sobre el 100% de los suministros.
2. El control visual y dimensional se realiza como queda recogido en la tabla de definición de muestras:

Lote	Muestra	Nº máximo defectos
2 a 10 uds.	2 uds.	0
11 a 25 uds.	5 uds.	0
26 a 100 uds.	10 uds.	1
101 a 500 uds.	20 uds.	2
más de 501 uds.	4%	0,4%

La inspección a realizar es documental y física:

Documental:

El Dpto. de Compras comprueba que el albarán recibido del proveedor coincide con el pedido realizado. En aquellos casos en que el material solicitado requiera certificado se comprueba la trazabilidad del mismo.

En los casos en que el material vaya directamente a obra, esta inspección será responsabilidad del Jefe de Equipo.

Física:

El Jefe de Equipo o Responsable de Almacén comprueba las siguientes variables:

1. Cantidad: Se ajustará a lo indicado en el albarán.
2. Identificación: Se verificará la identificación de los elementos: tipo, marca, calibre, etc.

3. Dimensional: Los componentes mecánicos se someterán a control dimensional según los requisitos del pedido.

4. Estado físico: Se verificará la ausencia de defectos como roturas o deformaciones.

Si el número de defectos es superior al máximo permitido se rechazará el lote completo, siendo el resultado de la inspección no satisfactorio, actuándose en consecuencia. Si el número de defectos es inferior se descontarán las unidades defectuosas, registrándose este hecho, pero se aceptará la partida.

Para este caso, se evidenciará la realización de este tipo de verificación utilizando el formato "VERIFICACIÓN DE PRODUCTOS COMPRADOS"

Cuando los resultados de las inspecciones son satisfactorios, el Jefe de Equipo y/o el Jefe de Obra en el apartado correspondiente del P.P.I. o el Dpto. de Compras en el albarán correspondiente firman estos registros.

Si los resultados no son satisfactorios, se deben registrar las anomalías en la Lista de Incidencias de Proveedores, y aislar el material defectuoso o bien ubicándolo en una estantería del almacén identificado mediante una etiqueta que indica "**Rechazado**", hasta el instante en el que se devuelva al proveedor, o bien separándolo en una zona perfectamente delimitada de la obra o del almacén si el elemento por su tamaño no puede ubicarse en estanterías.

La Lista de Incidencias de Proveedores es analizada trimestralmente por el responsable de compras para evaluar la capacidad continuada de suministros conformes por parte de los proveedores aprobados.

En los casos de materiales suministrados por el cliente, el Dpto. de Compras, Jefe de Equipo o Jefe de Obra que realice la inspección hace el control cuantitativo y visual sobre el 100% de las unidades. Como registro de esta recepción queda la firma de la persona que realice la inspección sobre el albarán o documento de entrega de material del almacén del cliente.

En algunos casos, los materiales, por necesidades del cliente, pueden venir cargados en el albarán o documento de entrega de éste a una obra diferente. Ante esta situación se anotará el nombre de la obra o número de presupuesto al que pertenece el trabajo como identificación inequívoca.

Cuando el material llega a obra es recepcionado por el Jefe de Equipo y/o Jefe de Obra que firma el apartado correspondiente del P.P.I.

En el caso de trabajos no programados, la inspección de materiales empleados queda reflejada en el parte de trabajo realizado, donde se recogen los materiales utilizados en la obra y la firma del Jefe de Obra y/o Jefe de Equipo.

Si por razones de urgencia, se utiliza un producto sin haberlo recepcionado, se identificará de forma inequívoca, de modo que se pueda recuperar y reemplazar si posteriormente se comprueba que no es conforme con lo especificado.

ENTORNO

El "entorno" se considera en ECE, como todo aquello que pueda influenciar en el desarrollo de las actividades o en la aplicación del sistema de gestión distinto a la interacción de la empresa con los clientes (descrito en el proceso de "relación con el cliente") ni con los proveedores (descrito en el proceso de "compras"). No es un proceso dentro del sistema de gestión.

Dentro del entorno podríamos identificar las siguientes relaciones:

- Identificación de requisitos legales aplicables a la empresa: descrita dicha relación en el proceso de Control de los Documentos.
- Identificación de normativas aplicables a la empresa: descrita dicha relación en el proceso de Control de los Documentos.
- Peticiones de Información por partes interesadas: descrita dicha relación en el proceso de Comunicación.