

PG. 04 PROCESOS DE APOYO

ECE

ED. 0 Rev. 0

15 Noviembre 2005

Í N D I C E

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	2
Revisión y aprobación	2
Estado de edición y revisión	3
Distribución y archivo	3
Lista de documentos en vigor	4
Documentación obsoleta	4
Modificación de documentos internos	4
CONTROL DE LOS REGISTROS	5
Identificación, codificación y archivo	5
Conservación	5
Destino final	6
COMUNICACIÓN	6
Comunicación externa	6
Comunicación interna	8
FORMACIÓN	9
Competencia del personal	9
Formación	9
Necesidades de formación	10
Ficha de personal	11
INFRAESTRUCTURA	11
AMBIENTE DE TRABAJO	13

Elaboración:

Resp. Calidad y
Medioambiente

Revisión:

Resp. Calidad y
Medioambiente

Aprobación:

Gerencia

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

El objeto es establecer la sistemática para controlar la totalidad de documentos que integran el Sistema de Gestión, tanto para Calidad como Medioambiente, y es de aplicación a los documentos del Sistema de Gestión generados internamente por ECE, así como a la documentación externa que aplique.

Como norma general, la totalidad de documentos deben ser legibles y fácilmente identificables.

REVISIÓN Y APROBACIÓN

En la elaboración de la documentación del Sistema de Gestión intervienen la totalidad de partes interesadas de ECE. Una vez elaborado dicho documento se pasa a la REVISIÓN y APROBACIÓN por parte del Responsable de Calidad y Medioambiente, que analizará previamente su adecuación a los requisitos de la norma de referencia

La Gerencia, siendo el máximo responsable del Sistema de Gestión, delega la función de aprobación de la documentación en el Responsable de Calidad y Medioambiente, al ser la persona adecuada para conocer el cumplimiento con respecto a la norma de aplicación, tener la cualificación requerida para dicha responsabilidad y pertenecer a la alta dirección.

Se deberá dejar constancia de esta revisión/aprobación en los propios documentos, mediante firma en el espacio reservado a tal efecto.

ESTADO DE EDICIÓN Y REVISIÓN

Los documentos elaborados en el Sistema de Gestión deben identificar su estado de edición (nº), empleado para reorganización documental por disparidad de estados de revisión de los documentos o por cambios significativos en la documentación soporte, y su estado de revisión (nº), empleado para conocer la última versión vigente de los documentos.

DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO

No se distribuirán para su aplicación y uso documentos que previamente no hayan sido aprobados según se requiere en el apartado anterior. El personal de **ECE** tendrá accesible un juego documental en la oficina, para consulta, y en caso de necesidad puntual de algún documento para uso exterior, el Responsable de Calidad y Medioambiente facilitará una copia con indicación de "COPIA NO CONTROLADA".

El Responsable de Calidad y Medioambiente mantendrá en archivo los originales de los documentos elaborados. Así mismo, se mantendrá una copia (en soporte informático) de las versiones obsoletas de los documentos.

Las únicas versiones documentales actualizadas, en vigor y válidas en cualquier momento son: la copia para el personal, la copia del Responsable de Calidad y Medioambiente y la original en soporte informático.

LISTA DE DOCUMENTOS EN VIGOR (INTERNOS Y EXTERNOS)

El Responsable de Calidad y Medioambiente deberá mantener actualizada una Lista de Documentos Internos y una Lista de Documentos Externos que aplican en el Sistema de Gestión.

DOCUMENTACIÓN OBSOLETA

Cualquier documento obsoleto deberá ser destruido (salvo originales) o identificado claramente, marcando su estado de obsolescencia.

MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS

Las modificaciones de los documentos se gestionarán en cuanto a revisión/aprobación según lo descrito anteriormente y actualizando su estado de revisión

Las modificaciones a los documentos en vigor pueden ser propuestas por cualquier persona de ECE. Las propuestas deben realizarse al Responsable de Calidad y Medioambiente.

Cuando el Responsable de Calidad y Medioambiente estime que una propuesta a un documento es lo suficientemente importante o que el número de propuestas existentes sobre un documento es elevado elaborará una nueva revisión del mismo. Dicha modificación del documento quedará registrada en el histórico de cambios del mismo.

Así mismo, se establece una LISTA DE MODIFICACIONES para identificar los cambios realizados en los documentos.

CONTROL DE LOS REGISTROS

El objeto es establecer la sistemática requerida en ECE para asegurar que los registros generados en el Sistema de Gestión se identifican, codifican, archivan, conservan y destinan adecuadamente, con el fin de poder documentar y evidenciar la consecución de los requisitos de calidad y medioambiente, así como la efectividad del Sistema de Gestión. Es de aplicación a todos los registros derivados de las actividades descritas en el Sistema de Gestión de **ECE**, los cuales constituyen evidencias de las distintas fases de prestación del servicio.

IDENTIFICACIÓN, CODIFICACIÓN Y ARCHIVO

La cumplimentación de los registros de la calidad es realizada por la persona que realiza la actividad, incluyendo su firmado y fechado.

El Responsable de Calidad y Medioambiente cumplimenta y actualiza una Lista de Registros, en el que se identifican la totalidad de registros generados por el sistema, así como la codificación empleada y su lugar de almacenamiento o archivo.

CONSERVACIÓN

Salvo acuerdo contractual con el cliente, los registros serán conservados durante al menos tres años, a partir de la fecha de su elaboración.

DESTINO FINAL

Una vez transcurrido el período de conservación, los registros pueden ser destruidos. El responsable de la eliminación y/o destrucción de los registros es el Responsable de Calidad y Medioambiente.

COMUNICACIÓN

ECE tiene establecida una sistemática para llevar a cabo una comunicación eficaz con respecto a sus clientes, partes interesadas (carácter medioambiental), y personal propio.

COMUNICACIÓN EXTERNA (CLIENTES Y PARTES INTERESADAS)

1. CALIDAD:

- **Información sobre el servicio:** el servicio desarrollado por ECE tiene la particularidad de estar en permanente contacto con el cliente. Cualquier tipo de información relativa al servicio en ejecución es suministrada por la Gerencia y/o Jefes de Obra y/o Jefe de Cuadrilla a requerimiento del cliente.
- **Consultas, contratos, modificaciones, etc.:** cualquier tipo de comunicación relativa a presupuestos, contratos y modificaciones de los mismos, será atendida por parte de Gerencia y/o Jefes de Obra.
-
- **Retroalimentación:** cualquier tipo sugerencia o queja que pueda realizar el cliente será identificada, por la persona que la recibe, en el

documento COMUNICACIÓN. Dicho documento será remitido a la Gerencia y/o Responsable de Calidad y Medioambiente para su gestión.

- Las sugerencias serán estudiadas por parte de Gerencia y/o Jefes de Obra. En caso de poder proporcionar una mejora de cara a las necesidades/expectativas de los cliente o para el sistema de gestión, será comunicada al Responsable de Calidad y Medioambiente para llevar a cabo su aplicación.
- Las quejas serán analizadas y estudiadas directamente por parte de Gerencia. En caso de ser fundamentada, se gestionará como una No Conformidad (tipo reclamación). En cualquier caso, fundamentada o no, el cliente será informado del análisis/estudio realizado y de las acciones tomadas.

2. MEDIOAMBIENTE:

Las comunicaciones externas de carácter medioambiental que pueden ser recibidas en ECE, por parte del cliente o parte interesada, son quejas o petición de información sobre la gestión medioambiental de ECE.

Para cada una de ellas se cumplimentará el documento COMUNICACIÓN, por parte del Responsable de Calidad y Medioambiente, y se llevará a análisis con la Gerencia y partes implicadas de ECE. La información resultante será comunicada de forma personal al cliente o parte interesada.

Cualquier queja medioambiental comunicada y que tras su análisis se considere fundamentada, será objeto de la apertura y gestión de una No Conformidad (tipo reclamación).

COMUNICACIÓN INTERNA

ECE tiene establecido los siguientes mecanismos de comunicación interna para todos los niveles de la empresa:

1. Acciones Formativas, que pueden ser empleadas para informar a todo el personal sobre la evolución del sistema de gestión de la empresa y para responder a las preocupaciones del personal en cuestiones relativas a la calidad y medioambiente.
2. Tablón del Personal: utilizado para dar a conocer al personal la Política de Calidad y Medioambiente, los objetivos/metas definidos y su evolución, y cualquier información puntual de carácter urgente.
3. Comunicados: cualquier persona de ECE, utilizando el documento COMUNICACIÓN, puede solicitar cualquier tipo de información sobre el sistema de gestión o aportar sugerencias de mejora para su análisis y estudio.

FORMACIÓN

COMPETENCIA DEL PERSONAL:

ECE define la **competencia necesaria** del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio en el documento **PERFIL DE PUESTO**, donde se indica:

- Formación Académica Necesaria: educación que se requiere para cada puesto.
- Formación Específica: experiencia y formación que se requiere para cada puesto.
- Funciones y Responsabilidades para cada puesto.
- En el desarrollo de las actividades de ECE, no se requiere ningún tipo de “habilidades” para el personal.

FORMACIÓN:

1. El personal de ECE recibe la formación necesaria, indicada para su puesto, con anterioridad al desarrollo de su actividad en dicho puesto.
2. Cualquier cambio/modificación que pueda afectar a la realización de las actividades del personal, será causa de acciones formativas.
3. Todo el personal de ECE debe recibir un curso sobre el Sistema de Gestión (Calidad y Medioambiente), a fin de:

- Conocer las directrices marcadas por la Gerencia sobre la calidad y medioambiente (Políticas).
- Conocer los objetivos de calidad y medioambiente definidos en el Sistema de Gestión.
- Conocer los requisitos del Sistema de Gestión que les son de aplicación, y las consecuencias potenciales de su incumplimiento.
- Conocer sus funciones/responsabilidades, tanto en materia de calidad como en medioambiente.
- Sensibilizar al personal en materia medioambiental (impactos, aspectos y beneficios)

NECESIDADES DE FORMACIÓN:

ECE dispone del documento **SOLICITUD NECESIDAD ACCIONES FORMATIVAS** para identificar las necesidades de formación que son necesarias en la empresa y que pueden tener su origen en:

- Identificación de necesidades formativas derivadas de la Revisión por la Dirección, al ser analizado el desarrollo de la actividad.
- Identificación de necesidades formativas, en cualquier momento, por parte de los responsables de cada departamento y/o personal.
- Acciones formativas de origen externo.

La **SOLICITUD NECESIDAD ACCIONES FORMATIVAS** debe identificar, como mínimo:

1. El solicitante, la descripción y objetivo de la acción formativa propuesta
2. El personal previsto para su asistencia
3. La aprobación por parte de Gerencia para su ejecución.
4. El personal formado y fecha de realización
5. Grado de eficacia (cumplimiento del objetivo) de la acción formativa impartida

FICHA DE PERSONAL

Todas las acciones formativas que son desarrolladas por el personal ECE se encuentran registradas, por parte del Responsable de Calidad y Medioambiente, en las Fichas de Personal.

INFRAESTRUCTURA

La Gerencia de ECE determina, proporciona y mantiene las instalaciones/equipos necesarias para lograr la conformidad de sus procesos y por tanto del producto/servicio que aporta a los clientes.

A la vista de las actividades realizadas o previstas, la Gerencia determina la necesidad de proporcionar nueva infraestructura. Dicha decisión es tenida en cuenta en las Revisiones por la Dirección normales o extraordinarias, cuando sea requerida dicha necesidad.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

La infraestructura fundamental de ECE son los equipos o máquinas de trabajo, que son utilizados para el desarrollo de las distintas actividades. Por ello, es primordial tener un Plan de Mantenimiento Preventivo, de aquellos equipos críticos para la calidad, actualizado para evitar al máximo las actividades de mantenimiento correctivo que puedan darse y poder garantizar la capacidad continuada de los procesos.

El Plan de Mantenimiento Preventivo indica la totalidad de equipos/maquinaria crítica que debe ser mantenida con una frecuencia definida. El propio plan indica dicha frecuencia y el responsable de ejecución.

Para cada equipo considerado, se registrará en la FICHA MANTENIMIENTO PREVENTIVO la realización de las distintas actividades de mantenimiento preventivo programadas y en la FICHA MANTENIMIENTO CORRECTIVO las distintas actividades de mantenimiento correctivo que puedan darse. Anualmente serán revisadas ambas Fichas para analizar los mantenimientos correctivos realizados y poder mejorar en el mantenimiento preventivo.

AMBIENTE DE TRABAJO

La Gerencia de ECE se asegura que para el desarrollo de las actividades el personal cuenta con un ambiente de trabajo adecuado.

1. **HERRAMIENTAS Y EQUIPOS:** todo el personal cuenta con las herramientas y equipos que son necesarios y adecuados para el desarrollo de su actividad
2. **SEGURIDAD:** el personal cuenta con el equipo de protección adecuado para el ejercicio de sus actividades.
3. **PARTICIPACIÓN:** el personal dispone de dos apoyos fundamentales para verse involucrado en la empresa.
 - **COMUNICACIÓN:** dispone del documento "comunicación" para poder solicitar cualquier tipo de información sobre el sistema de gestión o para aportar sugerencias de mejora.
 - **ACCIONES FORMATIVAS:** dispone del documento "solicitud necesidad acciones formativas" para poder solicitar aquellas acciones formativas que se identifiquen como necesarias dentro de su ámbito de responsabilidad.