

**Í N D I C E**

<b>PROGRAMA DE GESTIÓN</b>	<b>2</b>
<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>3</b>
Información de Entrada	3
Información de Salida	4
<b>CONTROL DE NO CONFORMIDADES</b>	<b>5</b>
Detección	5
Segregación e identificación	6
Informe de No Conformidad	6
Tratamiento/Resolución/Decisión (Acción Inmediata)	7
Posibilidad de apertura de Acción Correctiva/Preventiva	7
<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>8</b>
<b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>	<b>10</b>
<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>11</b>
Programa anual de auditoría	12
Desarrollo de la auditoría	12
Requisitos Auditores Internos	13
Informe de Auditoría	13
Acciones correctivas y cierre de auditoría	14
<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>15</b>
Metodología	15
Realización	15
<b>INDICADORES DE LOS PROCESOS</b>	<b>17</b>
<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	<b>21</b>
<b>MEJORA CONTINUA</b>	<b>23</b>

**Elaboración:**

Resp. Calidad y Medioambiente

**Revisión:**

Resp. Calidad y Medioambiente

**Aprobación:**

Gerencia

**PROGRAMA DE GESTIÓN**

**ECE** conforme a las directrices marcadas en su Política de Gestión y con su compromiso para la mejora continua, establece unos objetivos anuales, tanto de calidad como de medioambiente.

Los objetivos serán medibles, con la finalidad de poder conseguir su conformidad o consecución de forma objetiva, intentarán alcanzar a todas las funciones y niveles relevantes de la empresa, y se incluirán aquellos necesarios tanto para satisfacer los requisitos de los clientes (Calidad) como que estén relacionados con los aspectos medioambientales significativos (medioambiente) identificados.

Para conseguir ambas consideraciones, **ECE** desarrollará anualmente un **Programa Anual de Gestión** donde define los objetivos anuales a alcanzar con su desglose correspondiente de metas, recursos, responsables y plazos.

Así mismo, el Responsable de Calidad y Medioambiente realizará un seguimiento semestral de dichos objetivos, evaluando la consecución de las metas establecidas así como el grado de alcance del objetivo definido.

Como evidencia del seguimiento realizado, queda registro en dicho Programa Anual de Gestión.

**REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Anualmente (cada doce meses) la Gerencia de **ECE** efectúa una revisión del Sistema de Gestión, en función de los datos recopilados y aportados por el Responsable de Calidad y Medioambiente. Así mismo, la Gerencia puede realizar revisiones extraordinarias de cara a estudiar o evaluar algún aspecto concreto del Sistema de Gestión.

**INFORMACIÓN DE ENTRADA*****INFORMACIÓN DE CALIDAD:***

1. Funcionamiento de los procesos.
2. Estado de conformidad de los servicios desarrollados.
3. Retroalimentación de los clientes.
4. Circunstancias cambiantes planificadas en el Sistema de Gestión.
5. Recomendaciones para la mejora.

***INFORMACIÓN DE MEDIOAMBIENTE:***

1. Cambios, modificaciones y/o previsiones en cuanto a la legislación medioambiental aplicable.
2. Informaciones, y/o quejas medioambientales de partes interesadas.

***INFORMACIÓN COMÚN:***

1. Posibles cambios y/o modificaciones en la Política de Calidad y Medioambiente.
2. Situación del Programa de Gestión (Objetivos y Metas)
3. Resultados de Auditorías.
4. Situación de las Acciones Correctivas y/o Preventivas.
5. Situación de las acciones decididas en revisiones anteriores.

**INFORMACIÓN DE SALIDA**

1. Reafirmación o modificación de la Política de Calidad y Medioambiente.
2. Nuevo Programa de Gestión (Objetivos y Metas)
3. Acciones para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión.
4. Acciones para mejorar la eficacia de los procesos.
5. Acciones para mejorar el desarrollo de las actividades en relación a los requisitos de los clientes.
6. Asignación de recursos adecuados
7. Otras acciones que puedan afectar al Sistema de Gestión, parte Calidad.
8. Otras acciones que puedan afectar al Sistema de Gestión, parte Medioambiental.

De todos los puntos tratados, analizados y evaluados se dejará constancia en un informe denominado "**REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**" que se codificará con el año y un número correlativo para ese mismo año (para el caso de posibles revisiones extraordinarias). El informe será archivado por el Responsable de Calidad y Medioambiente.

**CONTROL NO CONFORMIDADES**

El propósito es establecer el sistema para el tratamiento de los Productos/Servicios No Conformes e incidencias medioambientales que puedan originarse durante el desarrollo de las actividades.

Esta sistemática es de aplicación a:

- Los productos (material/ servicio) suministrado por proveedores o por clientes.
- Realización de actividades por parte de ECE.

**DETECCIÓN**

Cualquier persona de **ECE** puede detectar un Producto/Servicio No Conforme o una no conformidad, tanto de afección a la calidad como al medioambiente, aunque normalmente se detecta en alguna de las siguientes actividades:

- Recepción de los productos (material/ servicio) suministrado por proveedores o por clientes.
- En el desarrollo o inspección de las actividades.
- Desarrollo de los procesos del Sistema de Gestión.
- Desarrollo de Auditorías Internas.
- Quejas y/o reclamaciones de clientes o partes interesadas.

Así mismo, pueden detectarse No Conformidades potenciales que sirven para la toma de acciones preventivas encaminadas a la mejora de las actividades.

**SEGREGACIÓN E IDENTIFICACIÓN.**

La persona de **ECE** que detecte una No Conformidad procederá a identificarla y comunicará tal circunstancia al Responsable de Calidad y Medioambiente.

En el caso de material No Conforme la identificación se realiza por una de las siguientes alternativas:

1. Segregando el producto del resto.
2. Identificando el producto mediante una etiqueta de "NO CONFORME" o de tal forma que sea evidente su estado de no conformidad
3. Ubicando el producto en una zona destinada para ello.

Esta sistemática no aplicaría a los productos/materiales recibidos de proveedores y en fase de inspección de recepción, cuya actuación entra por incidencias con proveedores.

En el caso de un servicio No Conforme o incidencia medioambiental se identificará tal circunstancia en el Parte de Trabajo correspondiente.

**INFORME DE NO CONFORMIDAD**

Una vez detectada e identificada una No Conformidad el Responsable de Calidad y Medioambiente, una vez informado, procederá a cumplimentar el INFORME DE NO CONFORMIDAD, donde se indicarán las acciones a tomar. Para cada No Conformidad identificada, se deberá analizar el origen o causa que la provocó.

En el caso de que un producto o servicio no conforme sea corregido, se volverá a verificar para poder garantizar y asegurar su conformidad. Así mismo, para el caso de detectar productos y/o servicios no conformes tras la entrega o una vez comenzada su utilización, ECE actuará de forma urgente en la toma de acciones para eliminar los efectos reales o potenciales que hayan o puedan ocurrir.

**TRATAMIENTO/RESOLUCIÓN/DECISIÓN (ACCIÓN INMEDIATA)**

Las posibles decisiones a tomar con respecto a los productos no conformes son:

1. **ACEPTAR:** si se estima que la no conformidad no afecta a las características del producto, éstos pueden ser aceptados.
2. **RECUPERAR:** si el reprocesado puede adecuarlos a las características inicialmente previstas.
3. **RECLASIFICAR:** si se puede destinar a otro uso.
4. **RECHAZAR:** si no es posible su utilización.

Si la no conformidad afecta a los requisitos acordados con el cliente, la propuesta de aceptación de un producto/servicio No Conforme ha de ser comunicada al cliente para que dé su aprobación a dicha decisión.

**POSIBILIDAD APERTURA DE ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA**

Una vez cerrado el tratamiento dado a la No Conformidad, el Responsable de Calidad y Medioambiente decidirá la apertura de una acción correctiva/preventiva analizando la gravedad y repetitibilidad de la no conformidad, a fin de poder eliminar la causa que motivo dicha no conformidad. Dichas acciones correctivas/preventivas deberán ser aprobadas por parte de la Gerencia. En este caso se cumplimentará la parte correspondiente de acción correctiva/preventiva del INFORME DE NO CONFORMIDAD.

**ACCIONES CORRECTIVAS**

El propósito es establecer el sistema para definir, aplicar y evaluar los resultados de las acciones correctiva necesarias para eliminar las causas de las no conformidades reales que puedan producirse relativas a:

- Las reclamaciones de los clientes o de partes interesadas
- Los productos/servicios No Conformes.
- Los procesos y los requisitos del Sistema de Gestión.
- Auditorías internas.

Es de aplicación a cualquier acción correctiva que se aplique en el contexto del Sistema de Gestión de **ECE**, tanto de carácter de calidad o medioambiental.

La persona que detecte una posible no conformidad lo comunicará al Responsable de Calidad y Medioambiente para que cumplimente un Informe de No Conformidad, donde se especificará:

- Tipo de no conformidad: calidad y/o medioambiente.
- Tipo de origen: sistema, auditoría, producto/servicio y reclamación/queja de clientes/partes interesadas.
- La descripción de la no conformidad.
- La investigación y resultado de la causa de la no conformidad.
- Las acciones inmediatas tomadas.
- Las acciones correctivas propuestas.
- Posibles acciones preventivas que pudieran tomarse.
- Verificación de la ejecución de las acciones correctivas.
- Posición sobre la eficacia de la acción correctiva ejecutada.



Para el estudio/análisis de la no conformidad y toma de acciones correctivas, el Responsable de Calidad y Medioambiente podrá consultar a las distintas áreas que puedan estar afectadas.

Las Acciones Correctivas serán proporcionales a la magnitud de los problemas detectados y a los riesgos que de ellos puedan derivarse; siendo su propósito, en todos sus casos, la definición y puesta en práctica de los métodos necesarios para eliminar las causas de las no conformidades reales.

El Responsable de Calidad y Medioambiente pondrá en conocimiento de las personas responsables de la ejecución de las acciones correctivas definidas y a otras que puedan verse afectadas.

El Responsable de Calidad y Medioambiente es quien realiza el control y seguimiento de la ejecución de las acciones en la fecha prevista, que se han implantado por completo y que han sido eficaces.

En el caso de que dichas acciones correctivas o preventivas resultaran no ser eficaces, el Responsable de Calidad y Medioambiente indicará tal circunstancia en el Informe de No Conformidad (apartado observaciones) y procederá a su cierre, abriendo a continuación un nuevo Informe de No Conformidad, donde se realizará un nuevo análisis de causas que permitan establecer acciones correctivas eficaces, siguiendo la operativa descrita anteriormente.

**ACCIONES PREVENTIVAS**

El propósito es establecer el sistema para definir, aplicar y evaluar los resultados de las acciones preventivas necesarias para eliminar las causas de las no conformidades potenciales que puedan producirse.

Es de aplicación a cualquier acción preventiva que se aplique en el contexto del Sistema de Gestión de **ECE**, tanto de carácter de calidad o medioambiental.

La persona que detecte una posible no conformidad lo comunicará al Responsable de Calidad y Medioambiente para que cumplimente un Informe de No Conformidad, donde se especificará:

- Tipo de no conformidad: calidad y/o medioambiente.
- Tipo de origen: sistema, auditoría, producto/servicio y reclamación/queja de clientes/partes interesadas.
- La descripción de la no conformidad.
- La investigación y resultado de la causa de la no conformidad.
- Las acciones preventivas propuestas.
- Verificación de la ejecución de las acciones preventivas.
- Posición sobre la eficacia de la acción preventiva ejecutada.

Para el estudio/análisis de la no conformidad potencial y toma de acciones preventivas, el Responsable de Calidad y Medioambiente podrá consultar a las distintas áreas que puedan estar afectadas.

Las Acciones Preventivas serán proporcionales a la magnitud de los problemas potenciales detectados y a los riesgos que de ellos puedan derivarse.

El propósito de las Acciones Preventivas será, en todos sus casos, la definición y puesta en práctica de los métodos necesarios para eliminar las causas de las no conformidades potenciales.

El Responsable de Calidad y Medioambiente pondrá en conocimiento de las personas responsables de la ejecución de las acciones preventivas definidas y a otras que puedan verse afectadas.

El Responsable de Calidad y Medioambiente es quien realiza el control y seguimiento de la ejecución de las acciones en la fecha prevista, que se han implantado por completo y que han sido eficaces.

En el caso de que dichas acciones preventivas resultaran no ser eficaces, el Responsable de Calidad y Medioambiente indicará tal circunstancia en el Informe de No Conformidad (apartado observaciones) y procederá a su cierre, abriendo a continuación un nuevo Informe de No Conformidad, donde se realizará un nuevo análisis de causas que permitan establecer acciones preventivas eficaces, siguiendo la operativa descrita anteriormente.

## **AUDITORÍAS INTERNAS**

El propósito es establecer la sistemática para comprobar que el Sistema de Gestión implantado en ECE, es conforme con la planificación realizada por la empresa, con los requisitos de las normas de referencia (UNE EN ISO 9001:2000 y UNE EN ISO 14001:1996), con los requisitos impuestos en el Sistema de Gestión y que dicho sistema se encuentra desarrollado, actualizado y con un funcionamiento eficaz.

Es de aplicación a cualquier área y actividad que se aplique en el contexto del Sistema de Gestión de **ECE**, tanto de carácter de calidad o medioambiental.

**PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍA**

El Responsable de Calidad y Medioambiente, junto con el resto de responsables de la empresa, elaborará y aprobará el Programa Anual de Auditoría. En su elaboración se tendrá en cuenta el estado e importancia de los procesos, las áreas o departamentos a auditar y los resultados de auditorías realizadas con anterioridad.

El Sistema de Gestión, tanto Calidad como Medioambiente, deberá ser auditado en su totalidad como mínimo una vez al año.

El programa identificará, como mínimo:

- Año y N° de Revisión del Programa.
- Alcance (actividad/área o requisito/elemento de la norma a auditar).
- Fecha Prevista.
- Equipo Auditor previsto.
- Firma de Revisión/Aprobación por Resp. de Calidad y Medioambiente

El Responsable de Calidad y Medioambiente podrá realizar cambios en el programa previsto cuando sea necesario, elaborando un nuevo programa y aumentando el número de revisión del mismo.

**DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**

En la elaboración del Programa Anual de Auditoría, los auditores designados para llevar a cabo una auditoría interna deberán ser objetivos e imparciales con respecto a lo auditado. Así mismo, no podrán auditar su propio trabajo.

Siempre que sea posible, el auditor estará acompañado por el responsable del proceso/área/actividad auditada, o en su defecto, por una persona designada por éste. La auditoría consistirá en comprobar que el proceso/actividad auditada es conforme a la documentación que lo soporta.

**REQUISITOS AUDITORES INTERNOS**

Al ser un Sistema de Gestión basado en Calidad y Medioambiente, se intentará que el auditor sea bicualificado. En caso de no ser posible, deberán cumplir los siguientes requisitos:

1. COMÚN:
  - Titulación media o superior o experiencia de cuatro años en la empresa.
  - Estar involucrado en el Sistema de Gestión desarrollado.
  
2. CALIDAD:
  - Curso sobre la norma UNE EN ISO 9001:2000
  - Experiencia como observador o auditor en Sistemas de Gestión de la Calidad
  
3. MEDIOAMBIENTE:
  - Curso sobre la norma UNE EN ISO 14001:1996.
  - Experiencia como observador o auditor en Sistemas de Gestión Medioambiental.

**INFORME DE AUDITORÍA**

Una vez terminada la auditoría, el auditor o equipo auditor elaborará un INFORME DE AUDITORÍA.

El INFORME DE AUDITORÍA deberá contener, como mínimo:

1. Codificación: año y número correlativo de auditoría.
2. Objeto y alcance de la auditoría.
3. Identificación de: las fechas del desarrollo de la auditoría, el auditor o auditores, los interlocutores y las instalaciones auditadas.
4. Resumen de la Auditoría desarrollada.
5. No Conformidades detectadas según la norma de referencia.
6. Observaciones.

7. Puntos Fuertes/Débiles y Áreas de Mejora.
8. Conclusión de la auditoría.
9. La firma del auditor/res y la de Gerencia, como enterado de los resultados de la auditoría realizada.

### **ACCIONES CORRECTIVAS Y CIERRE DE AUDITORÍA**

Una vez elaborado el informe de auditoría, el Responsable de Calidad y Medioambiente evaluará las no conformidades detectadas procediendo cuanto antes a la apertura de las acciones correctivas correspondientes.

Una auditoría no se considerará cerrada hasta que el Responsable de Calidad y Medioambiente comprueba que las acciones correctivas propuestas están cerradas y se ha verificado su eficacia.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

El objeto es describir la sistemática establecida por **ECE** para recopilar de sus clientes toda la información necesaria y disponible para poder evaluar su satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos, con la finalidad de obtener su percepción sobre el cumplimiento de sus requisitos.

Es de aplicación a la totalidad de clientes que intervienen en el proceso de realización de servicios por parte de **ECE**

**METODOLOGÍA:**

El Responsable de Calidad y Medioambiente, con ayuda de la totalidad de responsables de la empresa, elabora un formato de encuesta de satisfacción de clientes.

Dicha encuesta contendrá una serie de preguntas relacionadas con las actividades desarrolladas por parte de **ECE** y encaminadas a evaluar, posteriormente, el grado de satisfacción de nuestros clientes con los servicios ofrecidos y a detectar áreas de mejora.

**REALIZACIÓN:**

Para cada cliente que trabaje con **ECE** se intentará tener cumplimentada la encuesta por parte del cliente directamente, aprovechando la entrega o finalización una actividad desarrollada.

En el caso de no poder cumplimentar la encuesta a la entrega o finalización, se intentará su cumplimentación utilizando otras vías posibles:

1. Telefónicamente por parte de Gerencia o personal del Dpto. de Producción, dejando constancia del interlocutor y fecha de obtención de la información.
2. Aprovechando la realización de otro servicio para el mismo cliente.
3. Etc.

La finalidad de ECE es poder saber de forma continua el valor de la percepción de sus clientes con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de ECE.

Anualmente, el Responsable de Calidad y Medioambiente tendrá información actualizada y al día de la evolución del grado de satisfacción de los clientes, a fin de poder reaccionar en caso de evidenciarse una evolución negativa.



**INDICADORES DE LOS PROCESOS**

Para realizar un seguimiento a los procesos involucrados en el Sistema de Gestión, ECE define una serie de indicadores asociados a ellos para conocer su evolución y su grado de conformidad para demostrar su capacidad. Para aquellos resultados de los indicadores que se salgan de los valores marcados o planificados, el Responsable de Calidad y Medio Ambiente analizará dicha situación con ayuda de los distintos responsables involucrados y con la apertura de una No Conformidad, para así poder ejercer las acciones oportunas para garantizar la capacidad de dicho proceso y asegurar finalmente la conformidad de los servicios.

A continuación, se definen los indicadores y resultados esperados.

**DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE REQUISITOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS**

1. N° de Reclamaciones de Clientes por incumplimiento de requisitos = 0

**COMUNICACIÓN**

1. N° de Comunicaciones Externas no atendidas = 0
2.  $(\text{Comunicaciones Externas con apertura de NC y resolución} > 30 \text{ días} / \text{Total Comun. Externas}) * 100 < 5\%$
3.  $(\text{Comunicaciones Externas sin apertura de NC y resolución} > 15 \text{ días} / \text{Total Comun. Externas}) * 100 < 5\%$
4.  $(\text{Comunicaciones Internas} > 15 \text{ días} / \text{Total Comunicaciones Internas}) * 100 < 10\%$

**FORMACIÓN**

1.  $(\text{N}^\circ \text{ Solicitudes Aprobadas} / \text{N}^\circ \text{ Total Solicitudes}) * 100 > 80\%$  (ACUMULADO)
2.  $(\text{N}^\circ \text{ Solicitudes Aprobadas y Eficaces} / \text{N}^\circ \text{ Solicitudes Aprobadas}) * 100 > 80\%$  (ACUMULADO)

**COMPRAS**

1.  $(N^{\circ} \text{ Proveedores sometidos a Verificación Tipo II} / N^{\circ} \text{ Total Proveedores}) * 100 < 10\%$
2.  $(\text{Obras con materiales no conformes por proveedor} / \text{Obras Totales}) * 100 < 5\%$

**CONTROL Y SEGUIMIENTO REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

1.  $(\text{Obras con PPI } \acute{s} \text{ no cumplimentados} / \text{Obras Totales}) * 100 < 5\%$   
(ACUMULADO)
2.  $(\text{Obras con PPI } \acute{s} \text{ No Conformes en su cumplimentaci3n} / \text{Obras Totales}) * 100 < 10\%$  (ACUMULADO)
3.  $(\text{NC relacionadas con el desarrollo de la actividad} / \text{NC totales}) * 100 < 15\%$   
(ACUMULADO)
4.  $(N^{\circ} \text{ Obras con incumplimiento en plazo de entrega por VFM} / N^{\circ} \text{ Obras Totales}) * 100 < 10\%$
5.  $(N^{\circ} \text{ Obras con reclamaciones por desarrollo de servicios distintos a lo contratado} / N^{\circ} \text{ Obras Totales}) * 100 < 10\%$

**IDENTIFICACI3N**

1. Incidencias detectadas en almac3n por falta de identificaci3n de materiales < 5 (TRIMESTRAL)
2.  $(\text{Obras con material devuelto por fallo de identificaci3n} / \text{Obras Totales}) * 100 < 15\%$  (ACUMULADO)
3.  $(\text{Obras con documentaci3n sin identificaci3n de la obra} / \text{Obras Totales}) * 100 < 15\%$  (ACUMULADO)

**PROPIEDADES DEL CLIENTE**

1. (Obras con incidencias en propiedades de clientes/Obras Totales) < 5%  
(ACUMULADO)
2. Reclamaciones de clientes por daño a sus propiedades < 4 (ANUAL)

**PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO**

1. (Obras con material devuelto por mala conservación/Obras Totales) < 10%  
(ACUMULADO)
2. Incidencias detectadas en almacén por falta de conservación de materiales  
< 5 (TRIMESTRAL)

**CONTROL EQUIPOS SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

1. N° Equipos fuera de calibración al requerir la medición = 0 (ANUAL)

**SATISFACCIÓN CLIENTES**

1. (N° Encuestas no cumplimentadas/ N° Encuestas requeridas)\*100 < 10%  
(ACUMULADO)
2. Grado general satisfacción cliente en las encuestas  $\geq 4$  (ACUMULADO)

**AUDITORÍAS INTERNAS**

1. N° NC detectadas en auditorías internas no relativas al desarrollo de la actividad < 10
2. N° NC detectadas en auditorías internas relativas al desarrollo de la actividad < 5

**NO CONFORMIDADES**

1. (No conformidades en instalaciones/Nº NC totales)\*100 < 15%  
(ACUMULADO)
2. (No conformidades contra lo requerido en el sistema/ Nº NC totales)\*100 < 15% (ACUMULADO)

**MEJORA CONTINUA**

1. Nº NC / Nº Propuestas de Mejora  $\leq 2$  (ACUMULADO)

**ACCIONES CORRECTIVAS**

1. (Nº de AACC definidas que no sean eficaces/Nº Total AACC) < 15%  
(ACUMULADO)
2. (Nº de AACC no ejecutadas dentro del plazo previsto/Nº Total AACC) < 10% (ACUMULADO)

**ACCIONES PREVENTIVAS**

1. (Nº de AACC no ejecutadas dentro del plazo previsto/Nº Total AACC) < 10%

**ANÁLISIS DE DATOS**

Establecer la sistemática establecida por **ECE** para recopilar de su Sistema de Gestión los datos necesarios para la realización de una valoración y evaluación del funcionamiento, eficacia y mejora de dicho sistema.

Es de aplicación a la totalidad de datos que intervienen en las actividades desarrolladas por parte de **ECE**

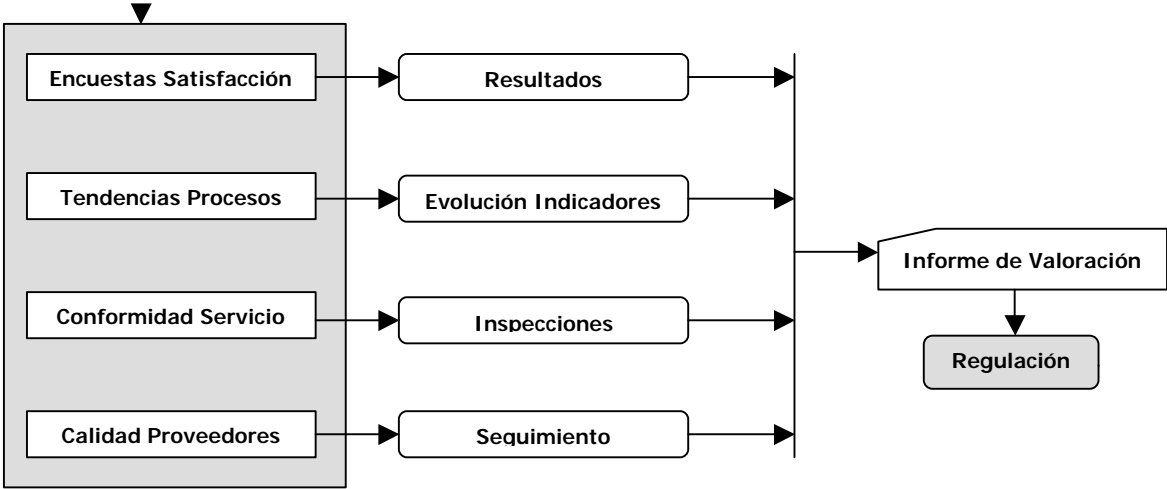
El Responsable de Calidad Y Medioambiente, con una frecuencia semestral, recopilará la totalidad de datos necesarios para ofrecer a la Gerencia un análisis/informe del funcionamiento del Sistema de Gestión.

El informe tiene como finalidad apreciar el nivel de calidad de **ECE** para mejorar continuamente su eficacia.

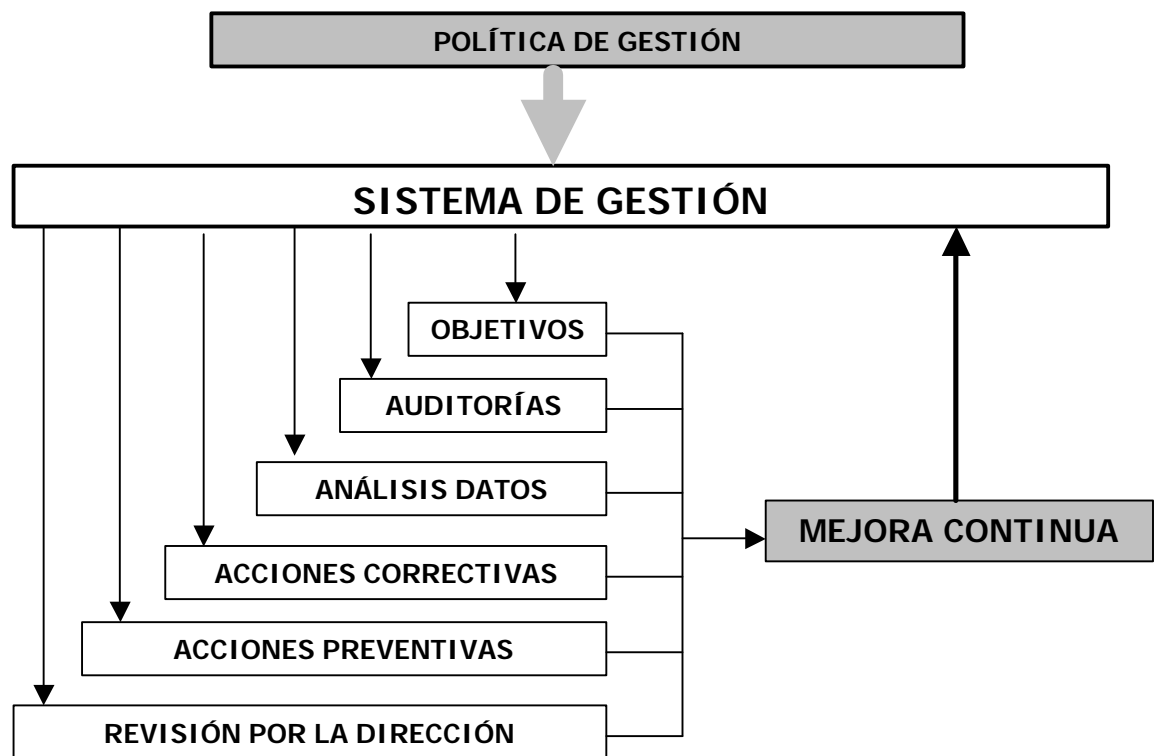
Como mínimo, los datos de entrada para la elaboración del informe de valoración serán

- Resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes.
- Grado de conformidad con los requisitos del servicio.
- Tendencias de la calidad de suministro de proveedores.
- Tendencias de los procesos desarrollados.

El informe de valoración es analizado por la Gerencia, pudiendo detectarse la necesidad de definir acciones correctivas o preventivas con la finalidad de regular situaciones negativas detectadas.



## MEJORA CONTINUA



ECE se asegura de cumplir con el compromiso de mejora continua, reflejado en su Política de Gestión, por medio de las siguientes actividades:

1. **Análisis de los objetivos:** evaluación de la consecución de las metas establecidas para poder conseguir los objetivos marcados.
2. **Realización de Auditorías Internas:** detectar incumplimientos en el sistema de gestión implantado que pueden dar lugar a situaciones negativas de cara al desarrollo de los procesos.
3. **Análisis de datos:** para asegurar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión, estudiando la información recopilada de los clientes, los indicadores establecidos para los procesos y para la conformidad de los servicios ejecutados, la conformidad con los requisitos de los servicios y evaluando a los proveedores.
4. **Acciones Correctivas:** asegurar que las causas de las no conformidades reales, que sean detectadas, puedan ser eliminadas.
5. **Acciones Preventivas:** asegurar que las causas de las no conformidades potenciales, que sean detectadas, puedan ser eliminadas con anterioridad a convertirse en no conformidades reales.