

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2008
BUENAVENTURA GINER, S.A.

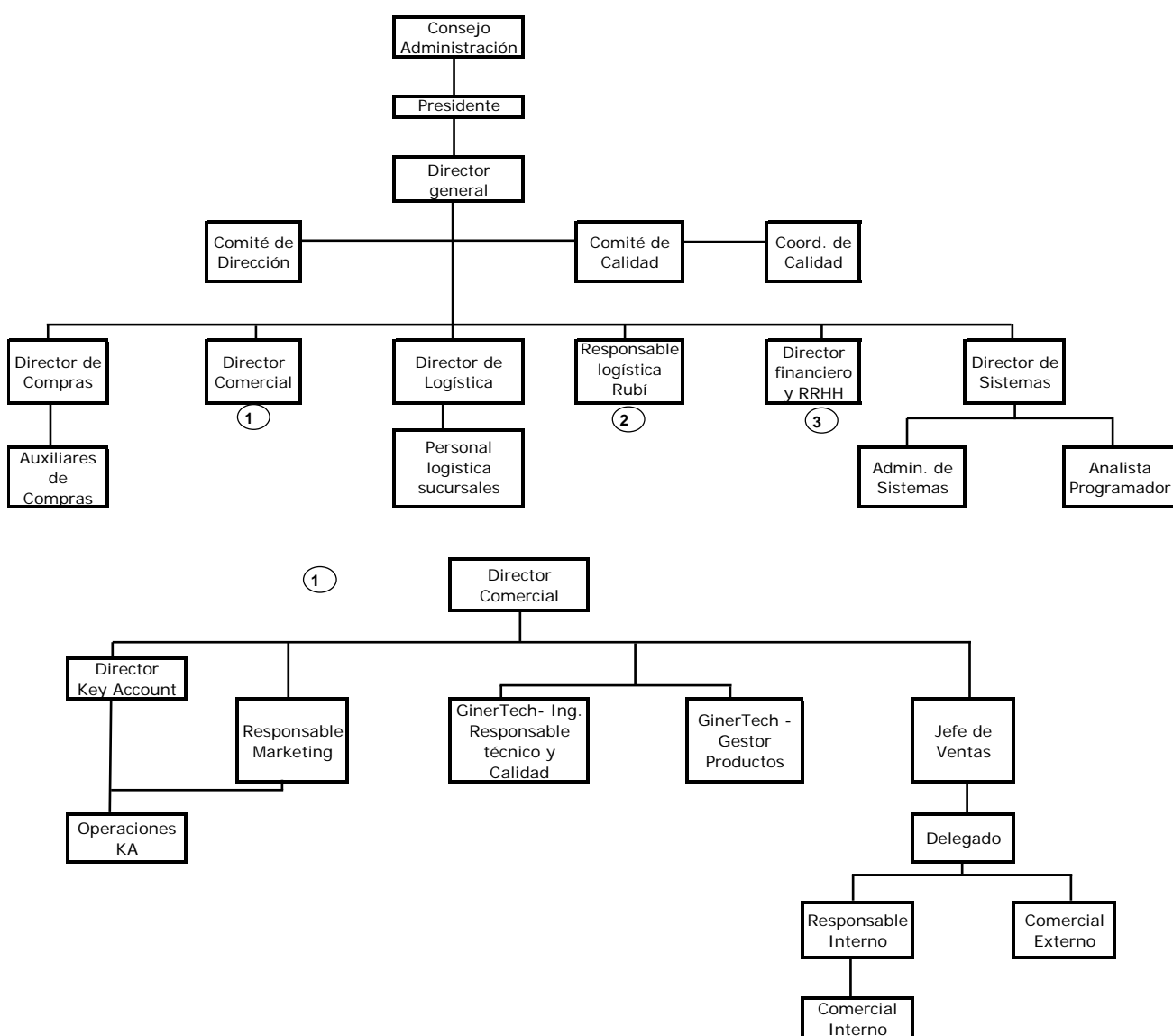
PÁGINA 1 de 43	REALIZADO	SUPERVISADO	APROBADO
REVISIÓN 13	Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Dirección
FECHA 20/01/15			

3. ORGANIZACIÓN

3.3. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

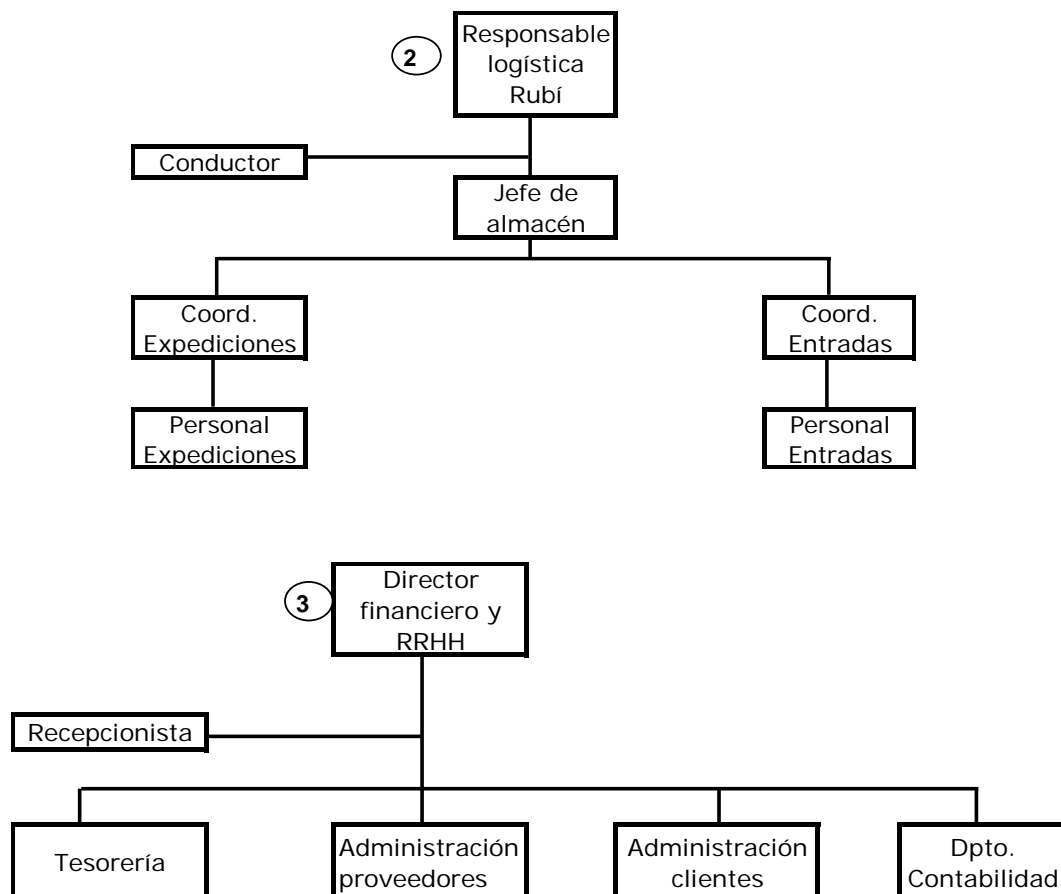
3.3.1. Responsabilidad y Autoridad

Las autoridades, responsabilidades y funciones de las personas que dirigen, realizan y evalúan la prestación del servicio, se definen y documentan en los Procedimientos correspondientes. BUENAVENTURA GINER, S.A. se asegura la comunicación de dichas responsabilidades mediante la distribución controlada de estos documentos del SGC.



PÁGINA 20 de 43	REALIZADO	SUPERVISADO	APROBADO
REVISIÓN 13			
FECHA 20/01/15	Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Dirección

3. ORGANIZACIÓN



Las relaciones de dependencia de los diferentes departamentos de la empresa quedan definidos en el organigrama anterior.

3.3.2. Representante de la Dirección

La Dirección de BUENAVENTURA GINER, S.A. ha designado de entre su propio equipo directivo, a un representante de la Dirección que ejerce de Coordinador de Calidad, el cual independientemente de otras responsabilidades, tiene la autoridad de:

PÁGINA 21 de 43	REALIZADO	SUPERVISADO	APROBADO
REVISIÓN 13			
FECHA 20/01/15	Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Dirección

3. ORGANIZACIÓN

- Proponer acciones para prevenir la aparición de no conformidades al Comité de Calidad.
- Identificar y registrar cualquier problema relacionado con los proyectos, los procesos o el SGC.
- Revisar los Informes de las auditorías internas de Calidad.
- Recomendar y aportar acciones correctoras, preventivas y de mejora.
- Verificar la implantación y la eficacia de acciones correctoras, preventivas y de mejora.
- Asegurar que el SGC esté implantado y se mantenga actualizado, cumpliendo con las exigencias de la Norma Internacional ISO 9001:2008.
- Informar del funcionamiento del SGC al Comité de Calidad y a la Dirección.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del Cliente a todos los niveles de la organización.

La responsabilidad del Coordinador de Calidad puede incluir contactos con organizaciones externas en materias referentes al SGC de BUENAVENTURA GINER, S.A.

3.3.3. Comunicación interna

La Dirección de BUENAVENTURA GINER, S.A. se asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC. Estos procesos se encuentran debidamente reflejados en los Procedimientos operativos.

3.4. Provisión de Recursos

BUENAVENTURA GINER, S.A. dispone y utiliza los recursos necesarios- infraestructura y personal debidamente formado- para implantar y mantener el SGC, así como para mejorar continuamente su eficacia y la situación de sus Clientes, mediante el cumplimiento efectivo de sus Requisitos.

3.5. Recursos Humanos

3.5.1. Generalidades

BUENAVENTURA GINER, S.A. dispone de las personas debidamente formadas, para realizar las actividades de dirección, realización y verificación de los servicios, incluyendo

PÁGINA 22 de 43	REALIZADO	SUPERVISADO	APROBADO
REVISIÓN 13			
FECHA 20/01/15	Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Dirección

3. ORGANIZACIÓN

auditorías internas de Calidad. Las habilidades y la experiencia adquirida de estas personas aseguran la prestación de un servicio de Calidad y adecuado a las expectativas y necesidades del Cliente.

3.5.2. Competencia, toma de Conciencia y Formación

BUENAVENTURA GINER, S.A. establece y mantiene actualizado un Procedimiento documentado para detectar las necesidades de formación y para proporcionar formación a todas las personas que realizan actividades que afectan a la Calidad.

Los Responsables de Departamento son los responsables de identificar las necesidades de formación del personal de la empresa y de elaborar una Propuesta de Programa de Formación.

Con todas las necesidades debidamente detectadas, el Responsable de Formación elabora un Plan Anual de Formación, determinando cuáles son las prioridades. Este Plan Anual de Formación es debidamente aprobado por el Comité de Calidad.

Para cada función a desarrollar se establecen los conocimientos y experiencia del personal, necesarios para la correcta ejecución de las diversas actividades, de manera que sólo se asignen tareas al personal debidamente formado. El Comité de Calidad es el responsable de determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la Calidad del producto.

El Responsable de Formación es el encargado de implantar el Plan Anual de Formación y de hacer un seguimiento del mismo, informando al Comité de Calidad de cualquier desviación que se produzca. Asimismo, los propios empleados se encargan de auto-

evaluar la eficacia de la formación recibida, sin perjuicio de que esta evaluación pueda ser complementada por las observaciones por parte del inmediato superior.

El Responsable de Formación registra y archiva la formación que recibe cada empleado, quedando ésta reflejada en su historial. En dicho historial, constan además su formación previa, y en su caso sus habilidades y su experiencia.

Mediante las reuniones periódicas, la Dirección de BUENAVENTURA GINER, S.A. se asegura que las personas de la Organización son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos de la Calidad.

3.6. Infraestructura

BUENAVENTURA GINER, S.A. dispone y proporciona la infraestructura necesaria para conseguir ofrecer al Cliente un servicio de la máxima Calidad y que satisfaga sus necesidades y expectativas. La infraestructura se compone de:

PÁGINA 23 de 43	REALIZADO	SUPERVISADO	APROBADO
REVISIÓN 13			
FECHA 20/01/15	Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Dirección

3. ORGANIZACIÓN

- Un espacio de trabajo adecuado para el desarrollo de la operativa de la Compañía.
- Unos equipos –hardware y software- debidamente mantenidos que aseguran la capacidad de la Organización para prestar a los Clientes los servicios que satisfagan sus necesidades.
- Sistemas de información continuamente actualizados que garantizan la comunicación permanente con el Cliente.

3.7. Ambiente de Trabajo

BUENAVENTURA GINER, S.A. determina y gestiona el ambiente de trabajo para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, asegurando el correcto estado de las instalaciones - nivel adecuado de calor, humedad, limpieza, ruido...-, una adecuada configuración de cada puesto de trabajo –ubicación, ergonomía -, así como la motivación de las personas mediante el mantenimiento de una cultura de equipo y una política de participación activa existente en la Compañía.

3.8. Planificación de la Prestación del Servicio

BUENAVENTURA GINER, S.A. realiza una planificación para cada uno de los servicios de entrega que presta a sus Clientes, esta planificación se realiza siguiendo los procedimientos correspondientes.

PÁGINA 24 de 43	REALIZADO	SUPERVISADO	APROBADO
REVISIÓN 13			
FECHA 20/01/15	Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Dirección