

MANUAL DE QUALITAT DEL PROVEÏDOR DE SERVEIS DE MANTENIMENT

Requeriments per la implantació de un model de Gestió de la Qualitat als proveïdors de serveis de Manteniment de Ferrocarril Metropolitana de Barcelona, SA

Versió 3.0
20 de Febrer de 2010



ÍNDEX

0.	<u>INTRODUCCIÓ</u>	4
0.1.	Presentació de l'àrea de Manteniment de Material Mòbil.....	4
0.2.	Declaració d'intencions.....	4
0.3.	Abast.....	4
0.4.	Evolució del proveïdors de serveis de manteniment.....	4
0.5.	Política de Qualitat de Metro Barcelona.....	4
0.6.	Classificació de proveïdors.....	5
0.7.	Responsabilitat, autoritat i comunicació.....	7
1.	<u>EL SISTEMA DE GESTIÓ</u>	8
1.1.	L'enfocament del sistema de gestió.....	8
1.2.	La política i els objectius de gestió.....	8
1.3.	El manual de gestió.....	9
1.4.	Els processos de gestió.....	9
1.5.	Els indicadors de gestió.....	9
1.6.	Gestió documental.....	9
2.	<u>LA REVISIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ</u>	10
2.1.	L'enfocament a client.....	10
2.1.1.	La identificació de les necessitats de client.....	10
2.1.2.	La comunicació dels requisits de client a l'organització.....	10
2.2.	La sistemàtica d'anàlisi dels resultats de la gestió.....	10
2.3.	Els plans d'acció per la millora de la gestió.....	10
3.	<u>LA GESTIÓ DELS RECURSOS</u>	12
3.1.	Els recursos humans.....	12
3.1.1.	Els plans d'acollida.....	12
3.1.2.	Els plans de formació.....	12
3.2.	Les infraestructures.....	12
3.3.	L'entorn de treball.....	12
4.	<u>La gestió del servei</u>	14
4.1.	El servei de manteniment.....	14
4.1.1.	La planificació del servei preventiu.....	14
4.1.2.	Servei Correctiu.....	14
4.1.3.	Documentació tècnica. Instruccions i formats.....	14
4.1.4.	Els plans de polivalència.....	14
4.2.	El manteniment d'equips i eines.....	14
4.2.1.	La planificació del manteniment.....	15
4.2.2.	El calibratge d'equips i eines.....	15
4.3.	La gestió d'externs i proveïdors de serveis.....	15
4.3.1.	L'avaluació contínua d'externs i proveïdors de serveis.....	15
4.3.2.	La gestió de les compres.....	16
4.4.	El lliurament del producte i servei.....	16
4.4.1.	La preservació del producte.....	16
4.5.	La identificació i traçabilitat del servei.....	17
5.	<u>ANÀLISI I MILLORA DE LA GESTIÓ</u>	18
5.1.	El control del servei no conforme.....	18
5.1.1.	El procediment d'actuació.....	18
5.1.2.	La comunicació al client.....	18
5.2.	Els indicadors de la gestió. Fiabilitat, disponibilitat i mantenibilitat.....	18
5.3.	Les auditories de manteniment.....	19

5.3.1.	El procés d'auditories.....	19
5.3.2.	El pla d'auditories.....	19
5.3.3.	Els auditors qualificats.	20
5.3.4.	Auditories Metro.....	20
<u>Annex 1. Política de Qualitat corporativa.....</u>		20
<u>Annexa 2. Exemple de Quadre de Polivalències</u>		21

0. INTRODUCCIÓ

0.1. Presentació de l'àrea de Manteniment de Material Mòbil.

L'equip de persones que formem el Servei de Manteniment de Material Mòbil, dirigim, dissenyem, planifiquem i efectuem el manteniment integral de la flota de trens de Metro de Barcelona posant-la a disposició dels usuaris de la ciutat de Barcelona i la seva àrea metropolitana amb les millors condicions de seguretat, fiabilitat, disponibilitat i confortabilitat.

Dirigim i desenvolupem els projectes de trens, i som referent tècnic a nivell intern pel nostre bon coneixement del material mòbil.

0.2. Declaració d'intencions.

L'objectiu d'aquest manual és el de comunicar els requeriments i les expectatives que, en matèria de qualitat, Metro Barcelona requereix que els seus proveïdors de serveis satisfacin.

Tanmateix es pretén que els proveïdors trobin assistència respecte als aspectes de gestió que Metro Barcelona considera bàsics i que hauran d'implementar a les seves organitzacions.

0.3. Abast.

El contingut d'aquest manual es d'aplicació a tots els proveïdors de serveis de manteniment (preventiu i/o correctiu) dels aparells, equips i sistemes dels trens que donen servei a la xarxa de Metro Barcelona.

0.4. Evolució del proveïdors de serveis de manteniment.

Metro Barcelona vol promoure la millora contínua a la gestió dels seus proveïdors de serveis de manteniment perquè s'orientin cap la prevenció d'errors en les seves activitats.

Metro promou la implantació de sistemes de gestió orientats a la millora com la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 o la IRIS¹, com a base de fiabilitat per la selecció dels seus proveïdors.

0.5. Política de Qualitat de Metro Barcelona.

La Política de Qualitat marca i dirigeix els esforços d'una entitat reflectint el conjunt de directrius i objectius generals relatius a la qualitat. Metro, com unitat de TMB té la seva Política emmarcada en la Política de Qualitat de TMB.

¹ IRIS, International Railway Industry Standard, es una norma elaborada per la Associació de Indústries Ferroviàries Europeas, UNIFE, per a millorar la qualitat en las empreses relacionades amb la indústria ferroviària. es una norma de Qualitat que defineix una sèrie de requisits de compliment obligatori, especificats per a assegurar la gestió de las empreses relacionades amb el sector ferroviari La norma IRIS es basa en la ISO9001 però incorpora nous apartats de qualitat importants per als productes del sector ferroviari.

	Manual de qualitat del proveïdor de serveis de manteniment	Versió 3.0 20 de Febrero 2010
--	---	----------------------------------

La Política de Qualitat de Metro es caracteritza per:

- Orientació a la millora continua de la qualitat dels serveis oferts, mitjançant el seu desenvolupament i perfeccionament.
- Aconseguir la màxima involucració de tot el personal en l'aplicació del Sistema de Qualitat i en la implantació de millores, potenciant les iniciatives individuals, els grups de treball i equips de millora continua.
- Garantir la qualitat dels serveis oferts, basat en la formació, la participació i la motivació, destinat al desenvolupament i capacitatció dels membres buscant la màxima eficàcia i eficiència.
- Per estar atenta als canvis tecnològics que es produeixen al mercat i a les necessitats emergents de l'organització.

Amb aquesta finalitat es descriuen els següents compromisos:

- Garantir que els serveis subministrats per Metro, compleixen en tot moment les necessitats dels seus clients (usuaris), optimitzant els recursos humans i materials necessaris.
- Analitzar els resultats de Metro, així com les avaries que gestiona com a mecanismes de millora continua.
- Implicar al personal en el compliment dels objectius de qualitat de Metro.
- Exigir als proveïdors la qualitat requerida segons els contractes establerts i la millora continua dels serveis que ofereixen a Metro.
- Facilitar i garantir el compliment de les normes de seguretat.
- Facilitar i garantir la formació continuada al personal de Metro per tal de incrementar la seva polivalència i potenciar la eficàcia i eficiència de les seves activitats i promoure la millora continua.
- Analitzar les incidències que es produeixen a la línies de Metro amb implicació directa dels serveis oferts pels nostres operaris, com a eina de millora.
- Mantenir una comunicació fluida entre totes les Cotxeres de Metro i amb els proveïdors externs.

Veure Annex 1. Política de Qualitat corporativa

0.6. Classificació de proveïdors.

Els proveïdors que donen servei a Metro es classificaran en funció de:

- Cost (facturació anual)
- Qualitat: impacte de la activitat de manteniment sobre els resultats de Seguretat, Fiabilitat, Disponibilitat i Confortabilitat de Material Mòbil de Metro.

La classificació serà la següent:

- ❖ Proveïdor A: d'alt impacte en Cost i Qualitat
- ❖ Proveïdor B: d'alt impacte en Cost o Qualitat
- ❖ Proveïdor C: de baix impacte en Cost i Qualitat

Els criteris que defineixen l'impacte són els següents:

QC	ALTA	BAIXA
ALTA	A	B
BAIXA	B	C

La classificació a nivell general serà la següent:

Proveïdor/ equip a mantenir	Classificació
Manteniment Cicle curt	A
Manteniment Aire Condicionat	A
Revisions mitja vida	A
Cicle Llarg Bogie	A
Cicle Llarg Enganxalls	A
Cicle Llarg Motor Tracció	A
Cicle Llarg Bloc de fre	A
Cicle Llarg Compressor	B
Cicle Llarg amortidors	B
Cicle Llarg Bateries	B

L'aplicació d'aquest Manual a cadascú dels proveïdors dependrà de la seva classificació en funció dels criteris anteriorment esmentats.

La documentació que haurà de disposar cadascú dels proveïdors serà la següent:

	Cap.	A	B	C
Política i objectius anuals de Qualitat	1.2	X	X	
Manual de Qualitat	1.3- 1.5	X		
Gestió Documental	1.6	X	X	X
Sistemàtica d'anàlisi dels resultats de la gestió	2.2	X		
Plans d'acció per la millora de la gestió	2.3	X		
Plans d'acollida	3.1.1	X		
Plans de formació	3.1.2	X		
Pla de contingència	3.2	X	X	
Avaluació de riscos i pla d'emergència	3.3	X	X	X
Planificació del servei preventiu	4.1.1	X	X	
Capacitat per assumir manteniments correctius en termini	4.1.2.	X	X	
Plans de polivalència	4.1.4	X		
Pla de manteniment i calibració d'equips i eines	4.2	X	X	
Llistat de proveïdors i serveis contractats per servei a Metro	4.3	X	X	
Sistema de gestió de No Conformitats	5.1.1.	X		
Quadre de comandament	5.2	X		
Pla i Procediment d'auditories internes	5.3	X		

0.7. Responsabilitat, autoritat i comunicació.

Responsabilitat i autoritat. La direcció ha de assegurar que les responsabilitats i autoritats estan definides y son comunicades dintre de la organització.

Representant de la direcció: La direcció designarà un membre de la direcció que, amb independència de altres responsabilitats, tindrà la responsabilitat i autoritat que inclogui:

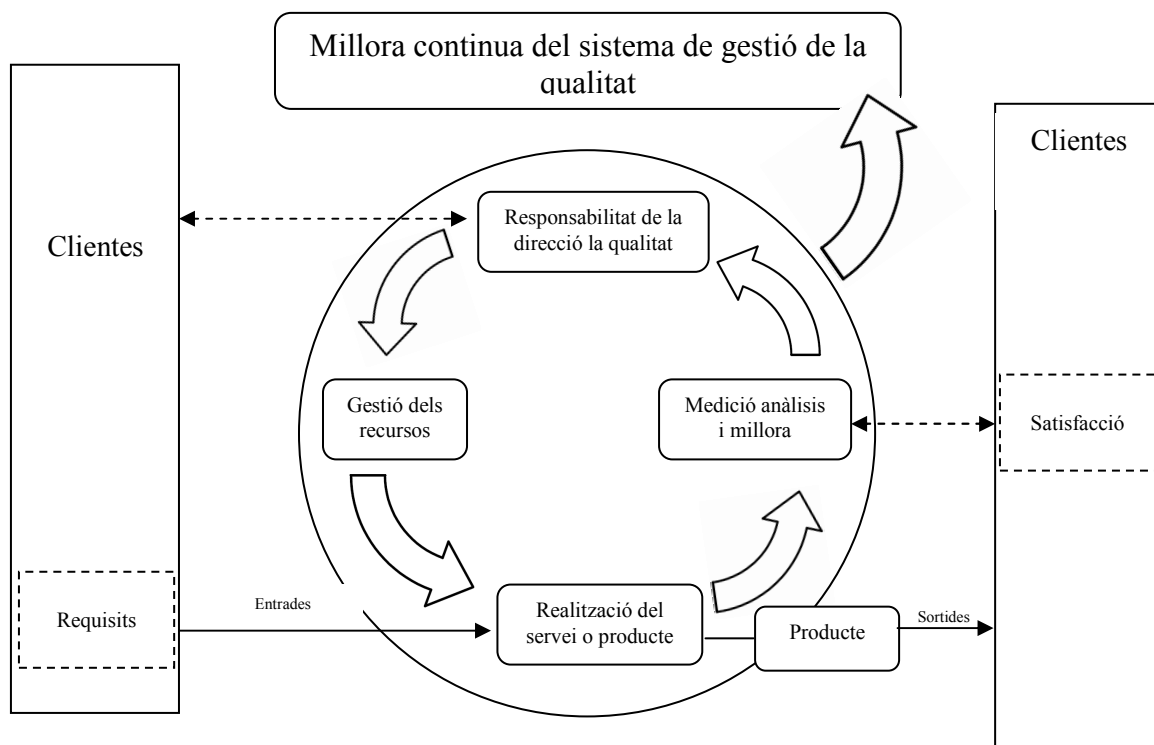
- a) Assegurar que se estableixi, implementi i mantingui els processos necessaris per el sistema de gestió de la qualitat.
- b) Informar a la direcció sobre l'acompliment del sistema de gestió de la qualitat i de qualsevol necessitat de millora.
- c) Assegurar que promogui la presa de consciència dels requisits del client en tots els nivells de la organització.

Comunicació interna: La direcció ha d'assegurar que s'estableixen els processos de comunicació apropiats dintre de l'organització i que la comunicació s'efectua considerant l'eficiència del sistema de gestió de la qualitat.

1. EL SISTEMA DE GESTIÓ.

1.1. L'enfocament del sistema de gestió.

El Sistema de Gestió desenvolupat per els nostres proveïdors té que tenir un clar enfocament a processos, i basar-se en el concepte de la millora continua. En aquest sentit l'organització ha de prendre com a referència el cicle de Deming a l'hora de dissenyar-lo:



1.2. La política i els objectius de gestió.

Es deurà documentar una Política de qualitat de l'organització que:

1. Reculli la raó de ser de l'organització
2. Descrigui la missió i visió d'aquesta
3. Inclou el compromís de complir amb els requisits de Metro i de millorar contínuament l'eficàcia del Sistema de Gestió.
4. Ser el marc de referència per establir i revisar els objectius de la qualitat
5. Ha de ser comunicada i entesa dins de l'organització, i ser revisada per la seva continua adequació.

El proveïdor deurà establir de manera anual objectius de qualitat, que hauran estar enfocats en la millora del serveis oferts a Metro. Aquest objectius hauran de ser mesurables, coherents amb la política i comunicats de manera periòdica a Metro per el seu seguiment.

1.3. El manual de gestió.

L'organització deu establir un manual de servei que inclogui:

1. Els serveis oferts a Metro, i per tant inclosos dins l'abast del sistema desenvolupat.
2. Inventari dels processos documentats, i relació amb cadascun dels punts del Manual de Metro, així com la seva interacció.
3. Relació de les instruccions operatives documentades.

1.4. Els processos de gestió.

L'organització documentarà cadascun dels processos identificats i relacionats amb el servei de manteniment ofert.

S'ha de garantir que cadascun d'aquests processos son accessibles als nivells i les persones involucrades.

El Sistema desenvolupat deurà tenir un clar enfocament a processos.

1.5. Els indicadors de gestió.

Cadascun dels processos deuran de tenir els indicadors d'eficàcia i eficiència necessaris per evidenciar la seva correcta posta en marxa i funcionament de cadascun d'aquests.

Es deurà evidenciar el correcte seguiment d'aquests i la presa de les decisions per corregir les tendències que evidenciïn un allunyament del objectius establerts i de les premisses de la política de qualitat.

1.6. Gestió documental.

L'organització ha d'establir els processos necessaris per garantir:

1. La correcta aprovació de la documentació.
2. La seva disposició als nivells pertinents, i per tant controlar la seva distribució.
3. Garantir el no ús de documentació obsoleta.
4. Que en tot moment sigui llegible, i es mantingui en correcte estat.

Aquests criteris s'han d'aplicar també a la documentació tècnica facilitada per Metro.

L'organització ha de garantir la correcta conservació dels registres que deixen evidència de les activitats realitzades. Això implica la definició de:

1. Mètode de conservació.
2. Lloc.
3. Responsable.
4. i temps de conservació.

En el cas de la conservació de registres en suport informàtic, es deuran realitzar les corresponent còpies de seguretat de la documentació.

2. LA REVISIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ.

2.1. L'enfocament a client.

2.1.1. La identificació de les necessitats de client.

L'organització haurà de tenir identificats i documentats:

1. Els requisits específics de Metro.
2. Aquells requisits no especificats per Metro però necessaris per el correcte desenvolupament del projecte.
3. Els requisits legals aplicables, incloent la legislació i normatives vigents en matèria de prevenció de riscos laborals i medi ambient.

2.1.2. La comunicació dels requisits de client a l'organització.

Qualsevol modificació en els requisits establerts inicialment amb el client, modificació de les condicions i qualsevol ítem que impliqui canvis en el acord establert, haurà de ser comunicat a Metro i rebre el corresponent vist i plau de l'àrea implicada.

S'ha d'establir els mecanismes necessaris per la correcta comunicació amb Metro.

2.2. La sistemàtica d'anàlisi dels resultats de la gestió.

De manera regular s'haurà de realitzar una revisió de la gestió dels serveis de manteniment oferts a Metro. Aquesta revisió deurà contemplar les següents entrades:

1. Informe de l'anàlisi de incidències realitzat per Metro, en referència als equips reparats i/o mantinguts, tingui aquesta incidència afectació directa o no sobre el servei que ofereix Metro.
2. Resultat de les auditories realitzades.
3. No conformitat en el servei.
4. Desenvolupament del servei (indicadors).
5. Compliment dels objectius.
6. Millores realitzades.
7. Recomanacions de millora.

De l'anàlisi d'aquestes dades deuran sortir accions:

1. De millora sobre el sistema
2. De millora sobre el servei
3. Necessitats de recursos

Metro tindrà que ser convenientment informat dels resultats d'aquesta revisió, rebent una retroalimentació al detall de l'anàlisi d'incidències per part del proveïdor. De igual manera el proveïdor ha de participar en l' anàlisi, seguiment i resolució de les avaries detectades a Metro.

Anualment es farà una reunió oficial de seguiment entre el proveïdor i Metro per a analitzar els indicadors i plantejar els de l'any següent.

2.3. Els plans d'acció per la millora de la gestió.

Es deu documentar un procés de millora enfocat a:

1. Recollir les propostes de millora sobre el servei ofert i el sistema.
2. L'anàlisi i valoració de les propostes.
3. Posta en marxa i seguiment de les accions establertes.
4. Valoració de l'eficàcia de les accions.

Es tindrà que assignar un responsable de l'organització, per el lideratge de les accions obertes, amb la funció de:

1. Fer seguiment de la seva posta en marxa i implantació.
2. Valoració del resultat.
3. Comunicació amb Metro de les fites aconseguides.

3. LA GESTIÓ DELS RECURSOS.

3.1. Els recursos humans.

La persona que realitzi tasques de manteniment ha de demostrar la seva competència sota criteris d'habilitats, formació i experiència.

3.1.1. Els plans d'acollida.

Es disposarà d'un pla d'acollida definit per les persones de nova incorporació a l'organització, aquest haurà de contemplar:

1. Sistema de Gestió propi i requeriments de Metro.
2. Funcions i responsabilitats.
3. Processos i instruccions d'aplicació.
4. Comunicació dels riscos associats.

L'organització ha de garantir que el seu personal és conscient de la importància de les seves activitats i de com contribueixen a l'assoliment dels objectius de qualitat.

S'han de conservar registres d'aquesta activitat.

3.1.2. Els plans de formació.

L'organització ha de garantir la millora de les competències de les seves persones en base a la formació, per això:

1. Identifica les necessitat de formació del seu personal.
2. Dóna la formació necessària per la millora de les seves competències i la dels serveis oferts.
3. Avalua l'eficàcia de les accions formatives realitzades.
4. Guarda registre de la millora de la polivalència del seu personal.
5. Mantené registre d'aquestes accions educatives.

El Pla formatiu deurà tenir un clar enfocament en la millora de la polivalència dels seus operaris. (Veure 4.1.4. Els plans de polivalència y Annexa 2. Exemple de Quadre de Polivalències).

3.2. Les infraestructures.

El proveïdor tindre les infraestructures necessàries per a garantir la prestació del servei segons el requisits establerts per Metro.

L'organització ha de garantir que aquestes infraestructures es conserven en les condicions idònies per la seva funció.

S'haurà de disposar de un Pla de contingència a fi de poder donar resposta a Metro en aquelles situacions d'emergència que es poguessin ocasionar, com: Falta de personal, errors en equips,....

3.3. L'entorn de treball.

S'han de determinar i gestionar l'ambient de treball necessari per a garantir la conformitat de servei, això inclou entre d'altres:

- a. La seguretat del personal propi i concurrents d'altres activitats.
- b. Criteris d'actuació en situacions d'emergència.
- c. Ordre i neteja de les instal·lacions.

4. La gestió del servei.

4.1. El servei de manteniment

4.1.1. La planificació del servei preventiu

La planificació del servei es realitza a partir de la documentació entregada per Metro a final d'any amb la previsió de les activitats de manteniment per el següent any, aquest informació inclou:

- a. Equips a mantenir.
- b. Quantitat.
- c. Dates previstes.

Aquest calendari s'ajustarà segons la capacitat de lliurament de Metro dels equips a mantenir. Una vegada realitzat el lliurament es seguiran les premisses establertes en el punt 4.4.

4.1.2. Servei Correctiu

A l'aparició d'un manteniment correctiu, Metro comunicarà al proveïdor la sol·licitud de comanda de reparació de l'equip, indicant data de entrega i recollida.

El proveïdor disposarà d'una previsió de terminis justificada per a fer front a un manteniment correctiu.

Es obligació del proveïdor el compliment dels terminis documentats.

4.1.3. Documentació tècnica. Instruccions i formats.

La documentació entregada per Metro, seran les instruccions de treball dels equips a mantenir, així com les seves corresponents fitxes tècniques o checklist. Per tal de garantir que la versió d' instrucció de que disposa el proveïdor sigui la darrera existent, s' indicarà la versió de la instrucció sota la que s' ha treballat en el checklist corresponent a l' equip que han reparat.

L'única documentació valida és la facilitada per Metro.

4.1.4. Els plans de polivalència.

S'ha de disposar del quadre de polivalència de cadascuna de les activitats de manteniment realitzades.

L'esmenta't quadre s'ha de mantenir actualitzat acord amb les formacions realitzades.

Les activitats de manteniment s'han de realitzar en tot moment segons les capacitats indicades en el quadre de polivalència.

4.2. El manteniment d'equips i eines.

	Manual de qualitat del proveïdor de serveis de manteniment	Versió 3.0
		20 de Febrero 2010

4.2.1. La planificació del manteniment.

L'organització ha d'identificar els equips de treball clau del procés i proporcionar els recursos per al manteniment de les màquines/equips de treball i ha de desenvolupar un sistema planificat i eficaç de manteniment preventiu total com a mínim, aquest sistema ha d'incloure el següent:

- a- Les activitats de manteniment planificades per aquests equips.
- b- La preservació d'equips, eines i calibres.
- c- La disponibilitat de peces de recanvi per equips clau de manteniment.
- d- La documentació, l'avaluació i la millora dels objectius de manteniment.

4.2.2. El calibratge d'equips i eines.

El proveïdor ha de determinar el seguiment i el mesurament a realitzar, i els dispositius de mesurament i seguiment necessaris per a proporcionar l'evidència de la conformitat del servei amb els requisits determinats.

S'han d'establir processos per assegurar-se de que el seguiment i mesurament pot realitzar-se i es realitzen d'una manera coherent.

Quan sigui necessari assegurar-se de la validesa dels resultats, s'haurà de:

- a) Establir un pla de calibratge dels equips de seguiment i mesura.
- b) Realitzar els calibratges segons la freqüència establerta en aquest pla, garantint la traçabilitat amb patrons internacionals.
- c) En cas de no existir patrons, documentar convenientment la base utilitzada.
- d) Ajustar-se o reajustar-se segons sigui necessari.
- e) Protegir-los contra ajustos que poguessin invalidar el resultat del mesurament.
- f) Protegir-se contra els danys i el deteriorament durant la manipulació, el manteniment i l'emmagatzemament.

A més, l'organització ha d'avaluar i registrar la validesa dels resultats dels mesuraments anteriors quan es detecti que l'equip no està conforme amb els requisits. L'organització ha de prendre les accions apropiades sobre l'equip i sobre qualsevol producte afectat. Han de mantenir-se registres dels resultats del calibratge i la verificació.

S'han de conservar les evidències (informes) dels calibratges i verificacions efectuades.

4.3. La gestió d'externs i proveïdors de serveis.

4.3.1. L'avaluació contínua d'externs i proveïdors de serveis.

El proveïdor de manteniment ha de garantir en tot moment la capacitat dels seus proveïdors per a oferir productes o serveis acords amb el requeriments dels serveis oferts a Metro, i per això, i tenim en compte el impacte del servei o producte en el servei ofert, haurà de:

- a- Establir criteris per la selecció dels proveïdors.

- b- Realitzar un avaluació inicial i continuada del servei ofert, establint les accions a dur a terme en aquells casos en que aquesta surti desfavorable.
- c- Mantenir registres de cadascuna d'aquestes accions.

Aquest criteri és d'aplicació en les compres dels recanvis no facilitats per Metro, i en aquells casos en que el producte o servei afecti directament al servei (ex: servei de calibratges,...).

4.3.2. La gestió de les compres.

La informació de les compres ha de descriure el producte o servei a comprar, incloent, quan sigui apropiat:

- a- requisits per a l'aprovació del producte, procediments, processos i equips.
- b- requisits per a la qualificació del personal.
- c- requisits del sistema de gestió de la qualitat.
- d- Terminis i lloc d'entrega.

L'organització ha d'assegurar-se de l'adequació dels requisits de compra especificats abans de comunicar-los-hi al proveïdor.

L'organització ha d'establir i implementar la inspecció o altres activitats necessàries per assegurar-se de que el producte o servei comprat compleix els requisits de compra especificats.

En aquells casos on es subcontractin serveis, aquests deuran comunicar-se a Metro i compta amb l'aprovació del Cap de cotxera o taller responsable del servei subcontractat, alhora aquestes empreses hauran de complir el requeriments d'aquest Manual.

4.4. El lliurament del producte i servei.

El proveïdor ha de planificar i dur a terme la prestació del servei sota condicions controlades. Les condicions controlades han d'incloure, quan sigui aplicable:

- a) la disponibilitat d'informació que descrigui les característiques del servei.
- b) la disponibilitat d'instruccions de treball, quan sigui necessari.
- c) l'ús de l'equip apropiat.
- d) la disponibilitat i ús de dispositius de seguiment i mesurament.
- e) la implementació d'activitats d'alliberament, lliura i posteriors al lliurament.

4.4.1. La preservació del producte.

S'ha de garantir la conservació dels bens de Metro quan estiguin sota el control del proveïdor o estiguin sent utilitzats per el mateix. Qualsevol bé que sigui propietat de Metro que es perdi, deteriori o que d'alguna altre manera es consideri inadequat per al seu ús ha de ser registrat i comunicat a Metro.

L'organització ha de preservar la conformitat del producte durant el procés intern i el lliurament a la destinació prevista. Aquesta preservació ha d'incloure la identificació, manipulació, embalatge, emmagatzemament i protecció.

En cas d'existir, el proveïdor haurà de seguir els criteris establerts per Metro en la preservació del producte durant el seu transport i entrega.

4.5. La identificació i traçabilitat del servei.

Quan es finalitzi el manteniment o reparació dels equips, es tenen que emplenar els Checklist facilitats per Metro ("Fitxes tècniques").

Aquestes fitxes s'entregaran a Metro conjuntament amb l'equip.

Metro revisarà les dades anotades al Checklist a fi de donar conformitat i tancament al servei.

El correcte ús d'aquest del Checklist, conjuntament amb els albarans d'entrada i sortida garanteix la correcta traçabilitat del servei ofert.

5. ANÀLISI I MILLORA DE LA GESTIÓ.

5.1. El control del servei no conforme.

Es considerarà servei no conforme el incompliment dels requisits acordats amb Metro, o qualsevol situació que impliqui una desviació de les polítiques o criteris establerts en aquest manual.

Metro disposa d'una eina interna de gestió de les no conformitats, de la que els proveïdors en seran participants. Amb això es pretén que el proveïdor faci un seguiment i doni solucions als problemes que sorgeixen, i que totes les actuacions quedin enregistrades en l'eina de Metro.

Definició de No conformitat: S'entén per No conformitat l'incompliment de qualsevol dels requeriments especificats en el Manual de qualitat del proveïdor de serveis de Metro: Terminis d'entrega, qualitat servei,.....

5.1.1. El procediment d'actuació.

L'organització tindrà un procés de gestió no conformitats segons les següents pautes:

- a- Identificar i registrar les no conformitats.
- b- Analitzar les causes de la no conformitat.
- c- Avaluar la necessitat d'establir accions correctives.
- d- Establir les accions necessàries per la seva correcció, i assignar responsable.
- e- Avaluar l'eficàcia de les accions establertes.
- f- Mantenir registre de les accions realitzades.

5.1.2. La comunicació al client.

Les No Conformitats detectades i que afectin al servei ofert, tant a nivell de compliment de terminis, fiabilitat del manteniment o seguretat hauran de ser comunicades a Metro.

Metro donarà el vist i plau a qualsevol acció que impliqui una modificació dels requisits i metodologia establerta.

Es deurà guardar registre d'aquesta comunicació.

5.2. Els indicadors de la gestió. Fiabilitat, disponibilitat i mantenibilitat.

L'organització ha d'aplicar mètodes apropiats per al seguiment, i quan sigui aplicable, el mesurament dels processos del sistema de gestió de la qualitat. Aquests mètodes han de demostrar la capacitat dels processos per assolir els resultats planificats. Quan no s'assoleixin els resultats planificats, s'han de dur a terme accions correctives, segons sigui convenient, per assegurar-se de la conformitat del producte.

L'organització ha de mesurar i fer un seguiment de les característiques del servei per verificar que es compleixen els requisits del mateix. Això s'ha de realitzar en les

etapes apropiades del procés de realització del producte d'acord amb les disposicions planificades.

L'alliberament del producte i la prestació del servei no s'han de dur a terme fins que s'hagin completat satisfactòriament les disposicions planificades, llevat que siguin aprovats d'una altra manera pel Cap de cotxera o taller responsable del servei subcontractat.

En tot cas haurà de quedar evidència de l'autorització.

L'organització ha d'establir les disposicions per:

- a- la revisió i aprovació dels processos.
- b- l'aprovació d'equips i qualificació del personal.
- c- l'ús de mètodes i procediments específics.

Els indicadors hauran de contemplar, però no limitar-se a:

- a- Compliment dels terminis d'entrega.
- b- Reclamacions de Metro.
- c- Aturades de servei.

5.3. Les auditories de manteniment.

5.3.1. El procés d'auditories.

L'organització ha de dur a terme a intervals planificats auditories internes per a determinar si el sistema de gestió de la qualitat:

- a- es conforme amb les disposicions planificades, amb els requisits d'aquesta norma i amb els requisits del sistema de gestió de la qualitat establerts per l'organització, i
- b- s'ha implementat i es manté de manera eficaç.

S'haurà de:

- a- Planificar un programa d'auditories prenent en consideració l'estat i la importància dels processos i les àrees a auditar, així com els resultats d'auditories prèvies.
- b- Definir els criteris d'auditoria, l'abast de la mateixa, la seva freqüència i metodologia.
- c- Establir els criteris de selecció per els auditors assegurant l'objectivitat i imparcialitat del procés d'auditoria. Els auditors no han d'auditar el seu propi treball.
- d- S'han de definir, en un procediment documentat per la seva planificació, realització i comunicació de resultats.
- e- Establir les accions correctives necessàries per les desviacions detectades i fer seguiment d'aquestes.

5.3.2. El pla d'auditories.

Les auditories internes han de cobrir tots els processos, activitats i torns relacionats amb la gestió de la qualitat, i s'ha de programar d'acord amb un pla anual.

Quan tinguin lloc no conformitats internes/externes o queixes del client, la freqüència de les auditories s'ha d'incrementar apropiadament.

5.3.3. Els auditors qualificats.

L'organització ha de tenir auditors interns que estiguin qualificats per auditar els requisits d'aquest manual:

- a- Que aquests siguin independents de l'àrea o activitat a auditar.
- b- Haver realitzat un curs sobre auditories d'un mínim de 20 hores.
- c- Tenir una formació acadèmica mínima de COU o FP II.
- d- Estar en possessió de les condicions personals adequades respecte a capacitat d'organització i comunicació oral i escrita.

5.3.4. Auditories Metro.

A fi de garantir la correcta realització de les activitats subcontractades, sempre que es consideri necessari METRO podrà realitzar auditories del serveis oferts per el proveïdor. Aquestes auditories es podran realitzar de manera periòdica i seran convenientment planificades.

Aquestes auditories tindran un abast definit, i el propòsit d'avaluar el grau de compliment de la qualitat concertada, especialment en el referent a la resolució i traçabilitat de les incidències, amb un incís especial en aquelles comunicades per Metro.

Annex 1. Política de Qualitat corporativa

Política de qualitat corporativa de Transports Metropolitans de Barcelona

La creixent complexitat social i les seves repercussions en la mobilitat i la sostenibilitat de l'àrea metropolitana de Barcelona, i la necessitat de donar resposta als compromisos adquirits amb les administracions exigeixen de TMB una millora contínua de la gestió i un enfocament decididament orientat a satisfer les necessitats i les expectatives de la ciutadania.

TMB considera que la qualitat és una eina que contribueix a fer front als principals reptes definits en la seva missió i visió.

La qualitat a TMB es basa en el criteris següents:

Ha de considerar la satisfacció de les necessitats i les expectatives dels ciutadans com a objectiu prioritari.

Ha de donar valor afegit a la gestió operativa, ajudant a gestionar els recursos de manera eficaç i eficient, per mitjà de l'optimització dels recursos.

Ha de disposar tant del compromís i la implicació de la direcció com de la participació i la motivació de totes les persones de l'organització.

Ha de tenir una visió integradora de l'empresa i una visió global del servei, fent-ne partícips els proveïdors en el procés de millora.

Ha de ser flexible per adaptar-se als possibles canvis de l'entorn, incorporant les innovacions i les noves tecnologies.

Amb el propòsit de concretar aquests principis,

TMB es compromet a:

Àmbit intern: establir un sistema de gestió de la qualitat basat en el model definit en les normes UNE-EN-ISO 9001 i UNE-EN-ISO 14001 que ens permeti assegurar la prestació del servei, optimitzant els recursos de manera sostenible, eficient i segura.

Àmbit extern: adquirir envers els seus clients i els ciutadans uns compromisos concrets per a la qualitat del servei de transport públic prenent com a base el model definit en la norma europea UNE-EN 13816 en matèria de:

Servei ofert

Puntualitat i regularitat

Accessibilitat

Informació al públic

Atenció al client

Confort i seguretat

Respecte pel medi ambient i contribució al desenvolupament sostenible

La direcció de TMB defineix, en aquest sentit, nivells d'exigència i assigna les persones i els recursos tècnics i econòmics necessaris per assolir-ho.

<u>Operaris</u>	<u>Instruccions de treball</u>			
	Instrucció 1	Instrucció 2	Instrucció 3	Instrucció 4
Operari 1	x	x	x	x
Operari 2		x		
Operari 3		x	x	
Operari 4	x			x