



COPIA CONTROLADA N°:

1.- OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto:

- Asegurar que RESIDENCIA LA PAZ proporciona los recursos necesarios para:
 - Implementar y mantener el Sistema de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia.
 - Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.
- Gestionar adecuadamente los recursos humanos de RESIDENCIA LA PAZ a través de medidas como:
 - Asegurar que todo el personal que trabaja en RESIDENCIA LA PAZ sea consciente de los aspectos de sus actividades que puedan afectar a la calidad de los servicios prestados por la empresa.
 - Garantizar los niveles de formación y experiencia necesarios.
 - Identificar las necesidades de formación de dichos empleados, poniendo los medios necesarios para el desarrollo de la misma desde el momento en que se tiene conocimiento de la necesidad.
 - Evaluar la eficacia de las acciones tomadas para satisfacer la necesidad de formación del personal.
 - Documentar y mantener los registros relativos a la formación recibida por cada uno de los empleados.
- Asegurar que RESIDENCIA LA PAZ conoce, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. Para ello se recurre a acciones como el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos e instalaciones con influencia en la calidad.



- Determinar las pautas a través de las cuales RESIDENCIA LA PAZ gestiona el ambiente de trabajo con objeto de lograr aquello necesario para conseguir la conformidad con los requisitos del servicio.

2.- ALCANCE

Este procedimiento alcanza a:

- Todo el personal de RESIDENCIA LA PAZ que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio.
- Todas las acciones encaminadas a formar, educar y sensibilizar a los empleados de RESIDENCIA LA PAZ respecto a la calidad y al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Todo el conjunto de infraestructuras de RESIDENCIA LA PAZ que tengan influencia en la conformidad del servicio con los requisitos establecidos y el conjunto de acciones encaminado a su conservación y mantenimiento.



3.- MÉTODO OPERATIVO

3.1 RECURSOS HUMANOS

El Responsable de Calidad mantiene un archivo donde figuran las características de todo el personal de RESIDENCIA LA PAZ. Para este control se utiliza el impreso "*Perfil del Empleado*".

La formación y experiencia mínima exigida para cada puesto de trabajo está definida por la ficha de "*Perfil del Puesto de Trabajo*", que elabora el Responsable de Calidad, de tal forma que cuando sea necesario cubrir un puesto de trabajo se hará con personas que cumplan los requisitos de este perfil.

Todas las personas que ingresen en RESIDENCIA LA PAZ deben aportar evidencias documentales de la formación requerida en el perfil relativo al puesto a desempeñar. Si por alguna circunstancia la persona no puede aportar dichas evidencias documentales firmará una declaración en la que asegure disponer de la formación especificada en su perfil de empleado.

A través del análisis de los puestos y las personas que los ocupan, se planifica anualmente la formación a recibir por los empleados ("*Plan de Formación*"), según prioridad y medios disponibles. Por ejemplo, será necesaria la formación del personal:

- Cuando haya un cambio en los equipos o en la tecnología.
- Para el personal de nueva incorporación.
- Cuando exista un cambio de puesto de trabajo.
- Como consecuencia de una acción correctiva o preventiva.

El "Plan de Formación" lo aprueba Dirección, en la reunión de revisión del Sistema y es puesto en conocimiento de todo el personal de RESIDENCIA LA PAZ para que se puedan hacer comentarios y sugerencias.



El "Plan de Formación" se actualizará a lo largo del año en el caso de aprobarse la impartición de unidades formativas no previstas inicialmente.

Para evaluar la eficacia de los cursos o unidades formativas el Rble. De Calidad cumplimenta el apartado correspondiente del impreso "Plan de Formación".

Cuando una persona de RESIDENCIA LA PAZ recibe formación externa, obtendrá la documentación que acredite haber adquirido esta formación. Estas acreditaciones constituyen registros de calidad al igual que el Perfil del Empleado, el Perfil del Puesto de Trabajo y el Plan de Formación.

Celebración de actividades

El centro propicia y fomenta la relación entre los usuarios y sus familiares o sus allegados, así como con su entorno cercano, facilitando las visitas de los familiares organizando actos y encuentros colectivos entre usuarios y familiares, u otro tipo de actividades que fomenten la relación de los usuarios con su entorno cercano.

En los planes de formación se dejará constancia de las actividades de este tipo llevadas a cabo, de los asistentes a las mismas así como de las incidencias que puedan producirse.

3.2 INFRAESTRUCTURAS

3.2.1. Equipos

El Responsable de cada área haciendo uso del impreso "*Ficha de Equipo*" recoge el historial de cada equipo y refleja en él, las operaciones de mantenimiento que se le han efectuado.

En dicha Ficha se recoge el código de inventario, mediante el cuál se identifica el equipo tanto en la Ficha, como en el adhesivo que lleva el mismo.



Se desarrollan dos tipos de mantenimiento: mantenimiento correctivo (aquel que se realiza cuando el fallo o la avería se ha presentado) y mantenimiento preventivo (aquel que se realiza con una frecuencia determinada y asignando criterios preestablecidos, además, se procede al mismo antes de que el fallo haya ocurrido).

Mantenimiento Correctivo

Cuando se produce un fallo en un equipo, los pasos a seguir son los siguientes:

1. La persona que detecta el fallo informa al Responsable de ese área.
2. Se avisa a la casa comercial (proveedores de los equipos) o bien a un servicio exterior de Mantenimiento y se realiza la reparación. Puede suceder que el mismo personal de RESIDENCIA LA PAZ esté capacitado para realizar la reparación, en este caso la reparación es interna solicitando al proveedor los repuestos necesarios para la reparación.
3. Se documenta la reparación en la "Ficha de Equipo".
4. En el caso que el mantenimiento lo realice una empresa externa, RESIDENCIA LA PAZ guarda la evidencia de la realización de dichas operaciones.

Los equipos que se deterioran imposibilitando su uso son sustituidos por equipos que cumplan las mismas funciones y que estén en perfecto estado. Cuando la retirada del equipo no vaya a ser inmediata, y para prevenir su utilización, dicho equipo es identificado como "Fuera de Uso" rotulando dicha frase en su etiqueta identificativa.

Mantenimiento preventivo

La periodicidad junto con las operaciones a realizar serán las establecidas por el Responsable de área en función de:

- Las operaciones recomendadas por el fabricante (si procede).
- El análisis de los fallos ocurridos: número de fallos, número de paradas, costes de reparación, etc.



La programación de las intervenciones se hace de forma coordinada a fin de utilizar los tiempos o épocas de no uso de los equipos. Dicha programación quedará reflejada en el impreso "**Ficha de mantenimiento**", donde se anotará el equipo y las fechas previstas en el tiempo para realizar el mantenimiento preventivo.

Una vez realizada la intervención de Mantenimiento Preventivo, se registra la operación en la Ficha de Equipo, y si dicho mantenimiento lo ha realizado una empresa externa RESIDENCIA LA PAZ guarda la evidencia de la realización de dichas operaciones.

Cuando se detecten fallos o elementos que deban sustituirse, se programarán dichas acciones con el Responsable de área.

El Responsable de calidad es el responsable de la custodia y archivo de los registros generados. La "Ficha de Equipo" permanece en archivo durante la vida del equipo, tras la cual, se destruye.

Cualquier incidencia encontrada en los equipos que puede haber afectado a la Calidad del servicio, debe ser informada al Responsable de Calidad mediante un **Informe de No Conformidad**.

Adquisición de nuevos equipos

Las necesidades de adquisición de nuevos equipos para mejorar la eficacia de los procesos o para sustituir a aquellos obsoletos o averiados son temas a tratar en las revisiones del Sistema por la Dirección.

3.2.2. Infraestructura

La Dirección de RESIDENCIA LA PAZ utiliza todas las fuentes de retroalimentación del Sistema de Calidad disponibles para asegurar que la infraestructura que posee la



empresa es, en todo momento, la necesaria para poder cumplir con los requerimientos impuestos por dicho Sistema.

La necesidad de nuevas infraestructuras será tratada en las revisiones del Sistema por la Dirección.

3.2.- CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

RESIDENCIA LA PAZ dispone de una serie de equipos que requieren someterse a actividades de calibración/ verificación.

La periodicidad de las mismas se establece en el plan de calibración. Los registros generados de este proceso (certificados de calibración) se archivan como documentos externos.

Para reconocer en todo momento si un equipo está calibrado, se le adhiere a la caja en la que se conserva, o al mismo equipo, una etiqueta en la que está registrada la fecha de la última calibración y la fecha de la próxima calibración.

El resto de los dispositivos de seguimiento y medición se controlan siguiendo las disposiciones establecidas en los Manuales de Funcionamiento de los equipos y en la legislación vigente.

4.- **ANEXOS**

- "Perfil del Empleado"
- "Perfil del Puesto de Trabajo".
- "Plan de Formación"
- "ficha de equipo"
- "Plan de calibración"

5. **HISTÓRICO DE CAMBIOS**

Edición	Fecha	Motivo del Cambio
1	27/02/2019	Edición Inicial.
2	27/02/2021	Se revisa y se mantiene igual