

MANUAL DE GESTIÓN OMEGA PROCESSUS



Redactado el 16/12/2009 por:
Michel FABIAN
Responsable de Procesos, Métodos y Calidad

Comprobado el 16/12/2009 por:
Marc HAUCHECORNE
Director de Procesos y Organización

Aprobado el 16/12/2009 por:
Jacques BLEIN
Director General Delegado

Aprobado el 16/12/2009 por:
Rémi LANTIER
Director General



El Manual de Gestión Omega Processus es el eje de la política y los compromisos asumidos por Degrémont para satisfacer las exigencias y expectativas de sus clientes. Describe las disposiciones generales para planificar, poner en práctica, seguir y mejorar las actividades de la empresa. La aplicación de estas disposiciones permite a Degrémont puede garantizar a sus clientes y socios un resultado óptimo, asentado en una relación de confianza y beneficio mutuo. El Sistema de Gestión por los Procesos se basa en Omega Processus que pone a disposición de todos los colaboradores los procesos, procedimientos y soportes documentales necesarios para la realización de sus actividades.

POLÍTICA

La voluntad del Grupo Degrémont: ser la referencia en el tratamiento del agua a través de sus cuatro actividades:

- El diseño y la construcción, junto con la puesta en marcha de instalaciones de producción de agua potable o desalinización, de plantas depuradoras o de reciclado de aguas residuales y las instalaciones de tratamiento de lodos.
- La explotación directa de las instalaciones y la prestación de todos los servicios vinculados a su buen funcionamiento (mantenimiento, repuestos, rehabilitación...).
- La oferta de equipos especiales de desinfección, secado térmico, incineración...
- El BOT es una verdadera asociación entre Degrémont y sus clientes. Se trata de un tipo de contrato que reúne diferentes conocimientos: Diseño/Construcción, Explotación y Montaje financiero.

En todo el mundo, Degrémont se compromete a aportar pericia y soluciones a medida:

- Eficientes y fiables a nivel tecnológico.
- Adaptados a los contextos económicos y geográficos.
- Factibles en términos de costes de inversión y explotación.

Consciente de sus responsabilidades frente a sus clientes, sus accionistas, sus empleados y sus socios, Degrémont se ha implicado en un planteamiento de mejora continua para todas las actividades del Grupo adoptando una gestión global por los procesos.

Para progresar y alcanzar sus objetivos en un mercado internacional complejo y diversificado, Degrémont se basa en métodos estructurantes:

- La identificación y la mejora de los procesos clave en coherencia con la visión estratégica del Grupo.
- La integración de la Seguridad en el trabajo en los procesos de gestión y decisión con el fin de garantizar a nuestros empleados, a nuestros clientes y a terceros un entorno que preserve su seguridad.
- Un sistema de vigilancia y auditorías pertinentes que permite controlar los riesgos.

Esta política incluye tomar en consideración el desarrollo sostenible para el conjunto de nuestras actividades. Degrémont se compromete a garantizar el menor impacto medioambiental de sus instalaciones. Para eso, el Grupo se fija como prioridades:

- La lucha contra el cambio climático y la reducción de los gases de efecto invernadero.
- La mejora de las prestaciones energéticas (producción y utilización de energía renovable).
- La preservación de los recursos naturales.
- La preservación de la calidad de vida y la salud.

Cada empleado ejerce su actividad en el cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables, y de acuerdo con los principios de la ética y el cumplimiento del grupo GDF Suez. Adhiriéndose a la visión y a los valores de Degrémont.

La Dirección General proporciona a los jefes los medios para aplicar esta política, comprometiéndose a seguir la evolución de las prácticas y los resultados gracias a indicadores pertinentes y a comunicar sobre la consecución de los objetivos.

En Degrémont, los jefes controlan el dinamismo y la aplicación del Sistema de Gestión por los Procesos y las reglas del Grupo. Las Direcciones de "Procesos y Organización" y "Seguridad y Medio ambiente" les proporcionan toda la ayuda necesaria.

Director General

Director General delegado

IMPLICACIÓN PARA CON NUESTROS CLIENTES

La dimensión cultural de Degrémont es rica en conocimientos, experiencias y competencias. Este capital se expresa a través de sólidos valores: ser ambiciosos para Degrémont, comprometerse con valentía, generar confianza mediante el respeto y la integridad, progresar y ayudara progresar.

Degrémont se compromete con sus clientes y colaboradores entorno a 5 temas principales.

- El respeto de los compromisos aceptados: Degrémont es la primera empresa de ingeniería hidráulica en haber obtenido en 1991 la certificación ISO 9001 para el conjunto de sus actividades de Investigación y Desarrollo, certificación transferida a las actividades de diseño. La gestión por los procesos garantiza la fiabilidad de las realizaciones técnicas de Degrémont y el respeto de las especificaciones de sus clientes.
- El compromiso humano: rigor, responsabilidad, sentido de la iniciativa, son algunos de los muchos valores que permiten a Degrémont cumplir sus compromisos. Los empleados de Degrémont se comprometen activamente y demuestran iniciativa en sus intercambios con los clientes y todas las entidades administrativas y operativas del Grupo. Actúan en cumplimiento de las reglas éticas en cualquier circunstancia.
- El dominio de los procedimientos, los plazos y los presupuestos: controlar un proyecto, también es controlar sus costes. Degrémont concede la misma vigilancia a las decisiones que comprometen a la empresa como a las elecciones tecnológicas propuestas a los clientes.
- La apertura: exige una visión global de los elementos técnicos y humanos de un proyecto. Es también la voluntad de participar en la evolución y modernización de la empresa.
- La gestión de relaciones recíprocamente beneficiosas con los proveedores: Degrémont afirma su voluntad de crear y mantener con sus proveedores una asociación duradera y constructiva que garantice a los clientes el control de los procedimientos y métodos utilizados.

Proceso Actividad Concepción y Construcción (DB), BOT, Servicios, Equipos
Proceso Compras y Logística
Proceso Gestionar los Recursos Humanos
Proceso Construir la Visión, la Estrategia y Adherir a los Valores
Proceso Pilotar y Comunicar

ORIENTACIÓN HACIA LOS CLIENTES

Los clientes son los protagonistas de nuestras preocupaciones:

- Degrémont evalúa constantemente la percepción de sus prestaciones, servicios y productos, con objeto de detectar las vías de mejora esperadas por sus clientes. Respondiendo siempre mejor a las exigencias actuales y futuras de sus clientes es como Degrémont es y seguirá siendo su socio predilecto.
- Degrémont responde a sus necesidades ayudándolos al mismo tiempo a comprender y controlar los componentes de sus proyectos. Este respeto se encuentra en la base de la calidad y el profesionalismo de los intercambios.
- Para satisfacer las necesidades actuales y futuras de sus clientes, Degrémont recurre a sus recursos humanos:
 - Las funciones comerciales identifican codo a codo con los clientes sus expectativas inmediatas y futuras.
 - Los expertos de Degrémont, por su conocimiento del mercado y las técnicas actuales, definen las tecnologías mejor adaptadas a las necesidades específicas de cada cliente.
 - Los equipos "Ingeniería e Innovación" anticipan el mercado examinando las ideas y las asociaciones que derivarán en los futuros productos y servicios de Degrémont.

Proceso Adquirir, Desarrollar las asociaciones, Innovar
Proceso Actividad Concepción y Construcción (DB), BOT, Servicios, Equipos
Proceso Pilotar y Comunicar



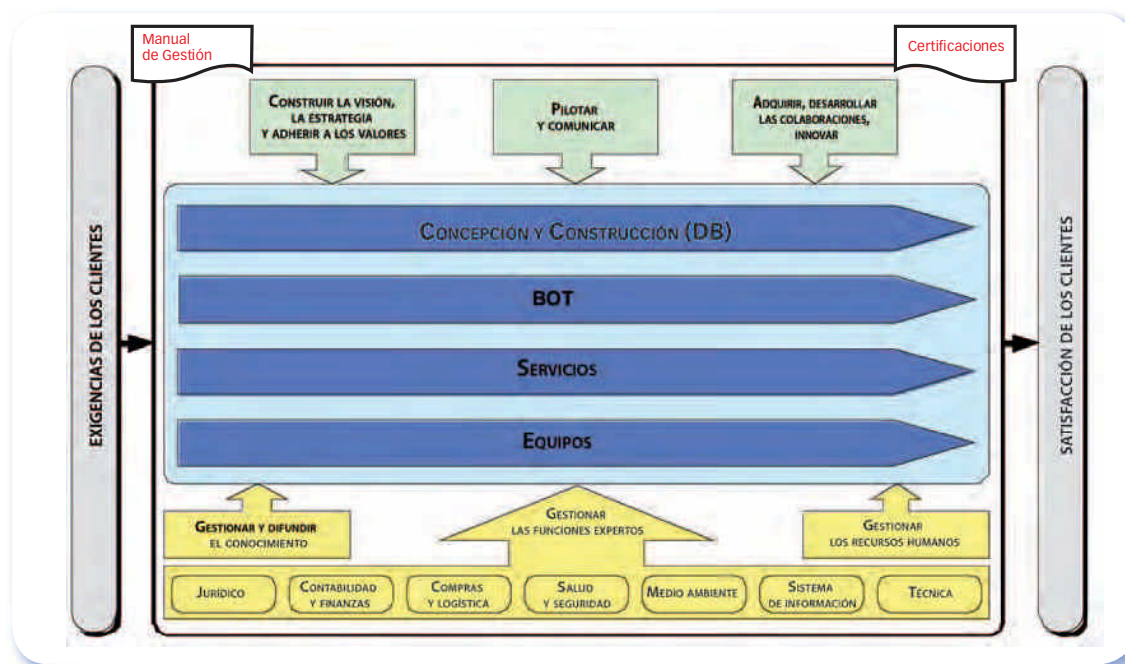
OMEGA PROCESSUS

El Sistema de Dirección por los Procesos Degrémont es accesible a todos los colaboradores a través de la Intranet de la empresa. Los documentos, procesos, procedimientos, instrucciones, registros, formularios y modelos se organizan de tal modo que permitan a cada colaborador encontrar rápidamente los elementos generales y particulares relativos a su función, su entorno de trabajo y la organización de la que dependen.

OMEGA PROCESSUS:

- Proporciona una documentación actualizada y jerarquizada a partir de la cartografía de los procesos.
- Evita la multiplicación de los soportes en papel.
- Propone un acceso mundial en varios idiomas.
- Facilita el acceso a la documentación del Sistema de Gestión por los Procesos gracias a una fácil navegación.
- Se beneficia de un potente motor de búsqueda.

La Dirección de "Proceso y Organización" supervisa la creación, actualización y las modificaciones estructurales necesarias que resultan del planteamiento de mejora continua del Sistema de Gestión por los Procesos.



GESTIÓN DOCUMENTAL

La documentación Degrémont está disponible a través de la Intranet.

Los tres ámbitos identificados son:

- Documentación del Sistema de Gestión por los procesos.
- Documentación Técnica.
- Documentación jurídica y contractual.

Los registros de sistema y la documentación de trabajo son gestionados en los servidores de documentos accesibles a través de la Intranet.

MEJORA CONTINUA

AUDITORIAS PROCESOS

Las auditorias de procesos son delegadas por la Dirección General a colaboradores formados en las técnicas de auditoria y que poseen una buena comprensión de los retos de la empresa para su realización.

Los objetivos de las auditorias de procesos son múltiples:

- Asesorar a los equipos en la aplicación de los procesos.
- Encontrar las vías de mejora y optimización.
- Cerciorarse de la correcta apropiación de los procesos por parte de los colaboradores.
- Identificar los puntos fuertes y débiles, para luego convertirlos en retorno de experiencia.

La auditoria Procesos es fuente de mejora para la empresa. Brinda a la Dirección General, a las distintas Direcciones y a los auditados los retornos de información necesarios para mejorar el resultado de los procesos.

REX - RETORNO DE EXPERIENCIA

Los objetivos del Proceso de retorno de experiencia son:

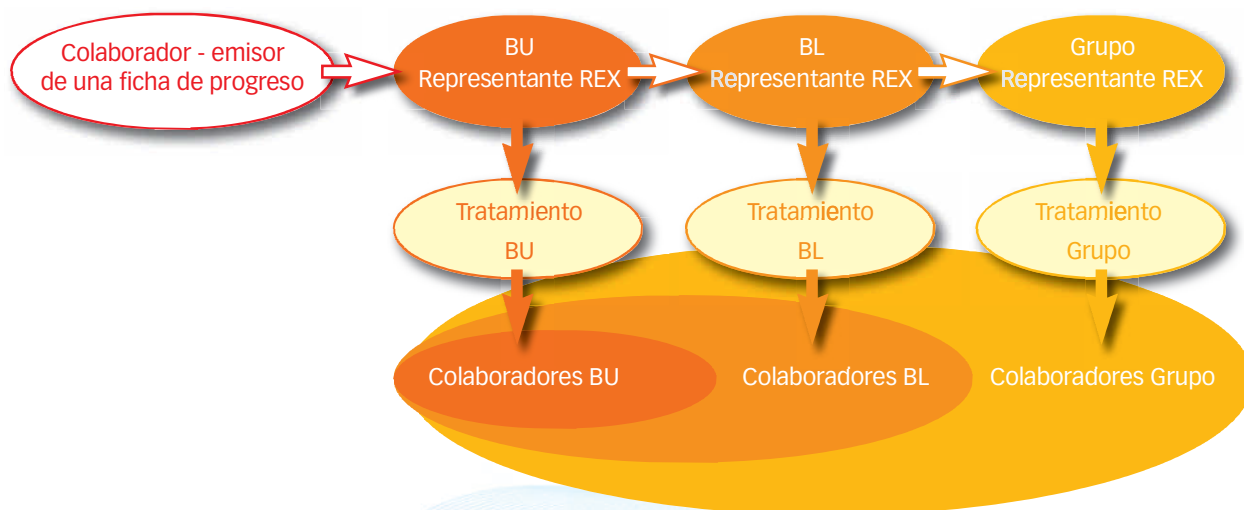
- Capitalizar y compartir las informaciones.
- Reducir las disfunciones técnicas o de proceso.
- Compartir las buenas prácticas.

El proceso REX se basa en la red REX estructurada en 3 niveles:

- Los Comités REX locales en cada Business Unit y en algunos servicios de la Holding.
- Los Comités REX BL que consolidan los retornos de sus BUs.
- La célula REX Grupo que anima el conjunto de la red y dirige el tratamiento de las acciones de progreso que incumben al conjunto del Grupo.

Las acciones de progreso se construyen en torno a un workflow informático a través de la base REX y siguiendo las etapas siguientes:

- Emisión de una ficha de progreso REX que presenta la disfunción, la práctica correcta o la sugerencia de mejora.
- Análisis de la ficha por los Comités REX y los expertos competentes para validar el contenido.
- Proposición de lanzamiento de una acción de progreso (recursos, presupuestos...).
- Realización de las acciones de progreso aprobadas.



FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

LA DIRECCIÓN GENERAL

- Define la estrategia general, la política y los objetivos del Sistema de Gestión por los Procesos.
- Participa en la definición y promoción del Sistema de Gestión ante el conjunto del personal.
- Evalúa la eficiencia global del Sistema de Gestión.
- Atribuye los recursos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión.

EL DIRECTOR DE PROCESOS Y ORGANIZACIÓN EL DIRECTOR DE SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

- Representan a la Dirección General.
- Definen y garantizan la promoción del Sistema de Gestión.
- Se cercioran de la implantación y la mejora del Sistema de Gestión a todos los niveles de la empresa.
- Coordinan la acción de los animadores del Sistema de Gestión.

LOS ANIMADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN

- Participan en la definición y promoción del Sistema de Gestión ante el conjunto del personal y su perímetro.
- Coordinan y administran la gestión documental del Sistema de Gestión.
- Dirigen el planteamiento de mejora continua.
- Gestionan las auditorías.
- Proporcionan soporte en el proceso a los colaboradores.
- Animar los comités REX.
- Aseguran y coordinan las gestiones de certificación.

LOS PILOTOS DE PROCESOS

- Declinan la política y los objetivos de sus procesos.
- Aseguran el seguimiento de los indicadores.
- Dirigen la realización de las acciones de mejora implantadas en sus procesos.
- Organizan y animan las revisiones de sus procesos.
- Proponen mejoras en el marco de la estrategia empresarial.

EL PERSONAL DEGRÉMONT

- Aplica los procedimientos e instrucciones descritos en el Sistema de Gestión por los Procesos.
- Identifica y registra toda reclamación de clientes que les llega, todo problema relativo a las prestaciones realizadas por Degrémont o por uno de sus proveedores.
- Propone soluciones para corregir los fallos y evitar que se reproduzcan.
- Comparte las buenas prácticas.
- Se cerciora de que sus competencias y calificaciones cumplan las exigencias de las actividades que le son confiadas.
- Cooperar con las auditorías relativas a su función.
- Respeta las reglas éticas y deontológicas de la entidad.

PILOTAJE

PODER DE DECISIÓN o POTESTAD

- En el marco del COMEX, la Dirección General evalúa la eficiencia del Sistema de Dirección y de sus procesos, anticipa las vías de mejora futuras y atribuye los recursos necesarios.
- Este pilotaje se basa en los indicadores clave del desempeño (Key Performance Indicators, KPI), cuadro de mando del Sistema de Gestión por los Procesos, así como de los datos reales u objetivos sintetizados por los colaboradores (Reportings Omega, fichas de vínculo REX, resultados de auditorías, retornos de información de los clientes...). En función de los elementos presentados, la Dirección General toma las decisiones de orientación de acuerdo con el Sistema de Gestión y los objetivos de la empresa.

TRANSVERSAL

- Los Pilotos de proceso organizan, a intervalos regulares, Estudios de Proceso con el objetivo principal de mejorar el funcionamiento. Las decisiones alimentan el pilotaje operativo.

OPERATIVA

- Los Gerentes conducen su organización operativa a través de los Comités de Dirección. Las decisiones e informaciones relativas al Sistema de Gestión por los Procesos se comunican a los Pilotos de los procesos competentes.

Proceso Pilotar y Comunicar

ETIQUETA OMEGA

Omega es la marca que distingue la dirección de los proyectos estructurantes de la Empresa.

La dirección de los proyectos se basa en un método propio – Concepción Acción Pilotaje – que favorece la participación activa de los actores operativos de la Empresa. Omega reexamina el conjunto de los procesos del Grupo:

- Para adaptarlos a las evoluciones del mercado y responder a las expectativas de sus clientes.
- Para controlar sus actividades.
- Para contribuir de manera perenne a la consecución de los objetivos de su visión estratégica.

Cada proyecto de cambio etiquetado Omega es patrocinado por un miembro del Comité Ejecutivo (COMEX) y pilotado por un Responsable Operativo. Encargado de la obra del planteamiento, la Dirección de Proceso y Organización anima y coordina los proyectos Omega.

Proceso Dirigir un Proyecto Omega CAP

MEDIO AMBIENTE

Por la naturaleza de sus actividades, Degrémont es un protagonista del desarrollo sostenible y el medio ambiente, y por ello ha elegido aprovecharlos como motor de desarrollo.

El medio ambiente se integra a todos los niveles de la actividad del Grupo:

- En la innovación, como criterio central de los proyectos de Investigación y Desarrollo y las asociaciones.
- En el diseño de las instalaciones y los equipos.
- En la explotación de las plantas.
- En las actividades administrativas.

Gracias a esta política, numerosas plantas explotadas por Degrémont, así como su centro de Investigación y Desarrollo, han recibido la certificación ISO14001. Con objeto de adaptarse mejor a las ambiciones y al planteamiento del Grupo, esta certificación ha sido transferida a la actividad de diseño de las instalaciones, en el centro de la actividad de Degrémont.

Processus Medio ambiente



CERTIFICACIONES

CERTIFICADOS ISO 9001: 2000

- Degrémont SA
- Degrémont SAS
- Degrémont SA Bélgica
- Degrémont Services
- No se ha excluido ningún capítulo del referencial ISO 9001: 2000 del Sistema de Gestión Degrémont
- Degrémont SA España
- Degrémont Portugal

CERTIFICADOS ISO 14001: 2004

- Actividades de diseño de instalación de tratamiento de aguas de Degrémont S.A.
- Degrémont Services
- Una veintena de centros en explotación, en Francia y en el mundo (España, México, la India, Australia, Chile, Portugal)

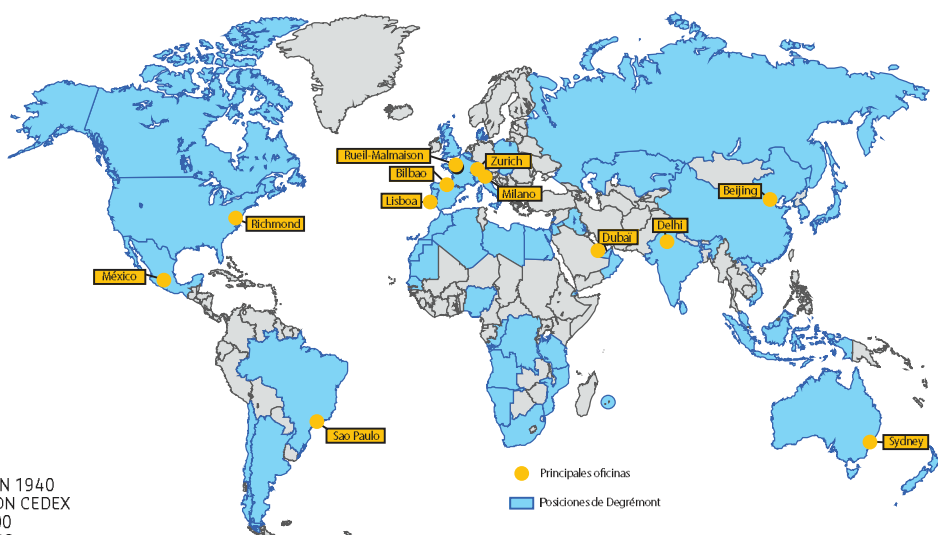
CERTIFICADO OHSAS 18001 (1999)

- Varios centros certificados en Francia (Degrémont Services)
- India: Sonia Vihar
- Degrémont México
- Degrémont SA España



NÚMEROS CLAVE

- **Mil millones de habitantes** abastecidos por una instalación Degrémont
- **10.000 fábricas equipadas** con tecnología Degrémont
- **3.000 plantas de producción de agua potable**
- **2.500 plantas depuradoras de aguas residuales urbanas**
- **250 plantas desaladoras**
- **4.600 empleados** en 2008 en más de **70 países**
- **1.014 millones de euros** de volumen de negocios en 2008



DEGRÉMONT
183, AVENUE DU 18 JUIN 1940
92508 RUEIL-MALMAISON CEDEX
TEL +33 (0)1 46 25 60 00
FAX +33 (0)1 42 04 16 99
WWW.DEGREMONT.COM

