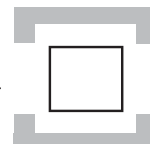


Proceso 01: Gestión Estratégica



Contenidos P01:

1. Plan Estratégico y Plan de Gestión

Documentación Asociada:

A01.P01 Fuentes de información para elaborar el PE
F07.P02 Panel de Indicadores de Proceso y CMI

 Logotipo	Código: P01	Gestión Estratégica	Rev.: Pág:
---	--------------------	----------------------------	---------------


Objeto: Disponer de un proyecto empresarial en el que se definan los objetivos y estrategias del estudio a corto y medio plazo, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés, y desplegarlo en todas las áreas, implicando a todas las personas en su consecución.


Alcance: Gestión de Proyectos y Direcciones de Obra.

Responsable de proceso: Dirección General.


ENTRADAS	PROCESO PROVEEDOR	PROCESO 01	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Informe anual de Revisión por la Dirección. • Indicadores de CMI (Cuadro de Mando Integral) • Legislación y normativa aplicable • Análisis externos • Necesidades y expectativas de los grupos de Interés 	P02 Gestión de la Mejora		Plan Estratégico	Todos los Procesos
	Externo		Plan de Gestión	
	Externo		Objetivos (cuantitativos y cualitativos) y planes de acción	
	Externo P06 Atención al Cliente		Política del Sistema Integrado de Gestión	Comités de Dirección, Calidad etc.
<p style="text-align: center;">Contenidos:</p>	Documentación asociada al proceso (anexos, formatos, otros):			
1. PLAN ESTRATÉGICO y PLAN DE GESTIÓN	A01.P01 Fuentes de información para elaborar el PE F07.P02 Panel de Indicadores de Proceso y CMI			
Histórico de revisiones del documento:			Indicadores de proceso:	
Rev.	Fecha	Modificaciones	Ej. <ul style="list-style-type: none"> • % avance del Plan de Gestión • % avance del Plan Estratégico. 	
			Elaborado por:	Aprobado por:
			Fecha:	Fecha:
			Firma:	Firma:

	Código: P01	Gestión Estratégica	Rev.: Pág:
---	--------------------	----------------------------	---------------


 P: DISEÑAR LA SISTEMÁTICA DEL PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
GESTIÓN ESTRATÉGICA				
1. Diseño de la metodología de elaboración del Plan Estratégico (PE) y Plan de Gestión (PG)	D.General	Diseñar la metodología de elaboración del PE y PG (sistemática, periodicidad, responsables, seguimiento etc..)	_____	_____


 D: LLEVAR A CABO LA GESTIÓN ESTRATÉGICA				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO (plurianual) y PLAN DE GESTIÓN (anual)				
1. Planificación de la elaboración del PE y PG	D.General	Planificación de la elaboración del PE y PG (fechas, responsables etc..)	Actualización y seguimiento continuo.	
2. Elaboración del Plan Estratégico	D.General	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de los grupos de interés en el estudio (socios, clientes, sociedad, proveedores etc..). Recopilar y analizar información sobre las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés. Analizar el Informe de Cierre del PE anterior (información interna). Análisis de información externa (competidores, economía general, tecnología etc..). Análisis DAFO (interno y externo). Definir la Misión, Visión y los Valores del estudio. Definir los objetivos estratégicos para el periodo de tiempo que abarca el PE. Elaborar documento borrador de PE. 	A01.P01 Fuentes de información para elaborar el PE Con la periodicidad estipulada ej. cada 4 años Análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades.	_____

 Logotipo	Código: P01	Gestión Estratégica	Rev.: Pág:
---	--------------------	----------------------------	---------------

 D: LLEVAR A CABO LA GESTIÓN ESTRATÉGICA				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO (plurianual) y PLAN DE GESTIÓN (anual)				
2. Elaboración del Plan Estratégico	Comité de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Debatir y aprobar el PE. 	_____	Plan Estratégico
3. Comunicación del PE	D. General	<ul style="list-style-type: none"> • Difundir el PE. 	A todas las personas del estudio. Según canal comunicación definido.	_____
		<ul style="list-style-type: none"> • Difusión externa del PE, en su caso 	Según canal comunicación definido.	_____
4. Elaboración del Plan de Gestión	D. General	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar y analizar el Informe anual de Revisión del Sistema. • Analizar el informe de seguimiento del PG a fecha de cierre del ejercicio anterior. • Analizar el informe de seguimiento del PE a fecha de cierre del ejercicio anterior. • Analizar las previsiones de ej. negocio, ingresos etc.. • Análisis de los indicadores del CMI a cierre ejercicio anterior. • Revisar el panel de indicadores del CMI y definir objetivos anuales para los indicadores. • Elaborar el documento borrador del PG. 	Anualmente	_____
	Comité de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Debatir y aprobar el Plan de Gestión. • Aprobar el panel de indicadores del CMI y los objetivos de los mismos. 	_____	Plan de Gestión
5. Revisión de la Política del SIG	D. General	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexionar acerca del compromiso con la Calidad, PRL y MA así como otros ámbitos estratégicos del estudio. • Revisar, en su caso, la Política del SIG. 		Política del SIG revisada

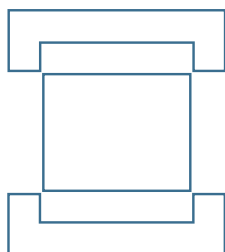
	Código: P01	Gestión Estratégica	Rev.: Pág:
---	--------------------	----------------------------	---------------

 D: LLEVAR A CABO LA GESTIÓN ESTRATÉGICA				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO (plurianual) y PLAN DE GESTIÓN (anual)				
6. Seguimiento del PG	Comité de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Analizar el grado de consecución de los objetivos del PG. 	Semestral	Informe de seguimiento del Plan de Gestión
		<ul style="list-style-type: none"> Analizar los indicadores del CMI. 	Trimestral	Seguimiento del CMI
7. Seguimiento del PE	Comité de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Analizar el grado de consecución de los objetivos del PE. 	Anual	Informe de seguimiento del Plan de Gestión

 C/A: REVISAR Y AJUSTAR LA SISTEMÁTICA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
GESTIÓN ESTRATÉGICA				
1. Seguimiento y análisis de la implantación del Proceso.	Rble. Proceso	Realizar un seguimiento y análisis de la implantación del P01, comunicando las conclusiones al Responsable de Calidad, mediante informe de cierre de proceso u otro sistema de información.	Anualmente.	Informe de Cierre de P01 (opcional).
2. Ajuste del Proceso.	Rble. Proceso	Ajustar las actividades descritas en P, D y C del Proceso en función de las conclusiones del informe de cierre del proceso o del informe de revisión del sistema.	Anualmente.	-----

FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

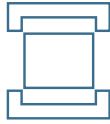
A. INFORMACIÓN PROCEDENTE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
GRUPOS DE INTERÉS	INFORMACIÓN	FUENTE	RESPONSABLE	FRECUENCIA
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades y expectativas Grado de satisfacción 	Encuestas de Satisfacción de Clientes	D. Comercial	Anual
		Contactos directos habituales	D. Comercial	Variada
Personas del estudio y colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades y expectativas Grado de satisfacción 	Comités y Grupos de Mejora	Responsables de Procesos	Variada
		Sugerencias, quejas, incidencias y otros.	Responsable de Personas	Variada
		Participación en la revisión y elaboración del Plan Estratégico y Plan de Gestión	D. General	Anual
		Encuestas a satisfacción de personas	Responsable de Personas	Bianual
Empresas y colectivos de proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades y expectativas 	Contactos habituales	Directores	Variada
		Reuniones específicas con los diferentes colectivos	Directores	Variada
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades y expectativas Conocer mejores prácticas Tendencias del entorno 	Actividades de aprendizaje (visitas, ferias, convenciones) y apoyo a la excelencia	Variada	Variada
		Relación activa con Instituciones Públicas y privadas		Variada



FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

B. INFORMACIÓN ADICIONAL				
ANÁLISIS DE:	INFORMACIÓN	FUENTE	RESPONSABLE	FRECUENCIA
Entorno General	<ul style="list-style-type: none"> • Económico • Construcción y mercado inmobiliario • Político – legal • Tecnológico • Sociocultural 	Informes de Economía Global	D. General	Variada
		Informes de coyuntura (Colegios de Arquitectos)	D. General	Variada
		Notas de prensa y medios de comunicación	Variada	Variada
		Revistas especializadas	Variada	Variada
		Relación activa con Instituciones Públicas y privadas (consultas, reuniones)	Variada	Variada
Entorno sectorial	<ul style="list-style-type: none"> • Competidores establecidos • Nuevos competidores • Productos sustitutivos • I+D+i: innovaciones en las viviendas, en materiales, en sistemas constructivos. 	Informes especializados	Directores	Variada
		Indicadores de rendimiento externo	Directores	Anual
Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Organización y Dirección: equipos de proceso o comunicación interna. • Sistema de Gestión y Política de Calidad • Información económico-financiera: contabilidad, presupuestos • Productos (tipos de proyectos etc..) • Gestión comercial y atención al cliente • I+D+i: innovaciones en las viviendas, en materiales, en sistemas constructivos 	Informes de seguimiento de los procesos	Propietarios	Anual
		Seguimiento del Plan de Formación	Responsable Personas	Anual
		Auditorias internas y externas del SIG. Informe anual de Revisión del SIG	D. Calidad	Anual
		Cuadro de Mando Integral (CMI) y panel de indicadores. Seguimiento del PG y PE	D. General	Anual
		Actividades de aprendizaje (visitas, ferias, convenciones) y de apoyo a la excelencia (del estudio a otros entes).	Variada	Variada

A01.P01 - Rev.00



EJEMPLO DE POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

En EL ESTUDIO queremos ofrecer un servicio de calidad a los clientes para lo que contamos con un equipo de personas profesionales, motivadas y sensibles a las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Para ello, la dirección de EL ESTUDIO ha asumido el diseño e implantación de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente que contribuye a la consecución de nuestros objetivos.

Estos objetivos sólo pueden lograrse, y la Dirección así lo asume, a través del esfuerzo e implicación de todas las personas que integran EL ESTUDIO, impulsando su desarrollo personal y profesional en un ambiente de trabajo positivo y a través del trabajo en equipo.

La Dirección de EL ESTUDIO se compromete a actuar en coherencia con esta Política, dando cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios propios de la actividad de EL ESTUDIO así como a los que se acoja voluntariamente respetando el medioambiente mediante la aplicación de los principios de prevención de la contaminación y cuidando la salud y seguridad de las personas mediante la reducción del nivel de riesgo derivado de su trabajo.

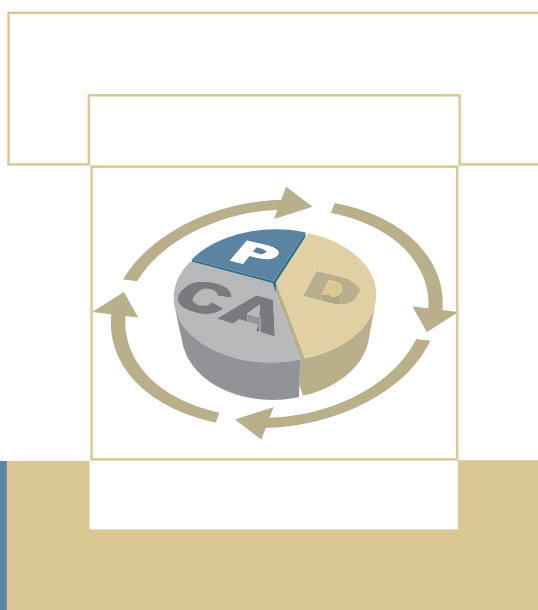
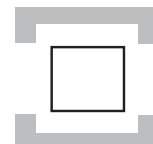
Asimismo, liderará, impulsará y proporcionará los medios y recursos necesarios para el desarrollo e implantación del Sistema Integrado de Gestión, para la mejora continua de la actividad de EL ESTUDIO mediante la revisión del sistema, de la política y sus objetivos con el fin de asegurar su adecuación, relevancia y pertinencia a la naturaleza y servicios de EL ESTUDIO.

Todo ello, con el fin último de mejorar la satisfacción de nuestros clientes y de las personas que integran EL ESTUDIO.

Dirección General de EL ESTUDIO



Proceso 02: Gestión de la Mejora



Contenidos P02:

1. Diseño y revisión del Sistema.
2. Control de la Documentación.
3. Normativa y Legislación.
4. Auditorías internas.
5. Gestión no conformidades, AC/AP, Oportunidades de Mejora

Documentación Asociada:

- A01.P02** Modelo índice de Informe de Cierre de Proceso.
- A02.P02** Modelo índice de Informe de Revisión del Sistema.
- F01.P02** Listado de documentos en vigor.
- F02.P02** Control de la documentación.
- F03.P02** Control de los registros.
- F04.P02** Listado de Normativa y Legislación aplicable.
- F05.P02** Informe de Mejora.
- F06.P02** Seguimiento de NC, AC/AP y OM.
- F07.P02** Panel de indicadores de Proceso y CMI.
- F08.P02** Planificación y Seguimiento de Auditorías Internas.

 Logotipo	Código: P02	Gestión de la Mejora	Rev.: Pág:
--	--------------------	-----------------------------	---------------

Objeto: Mejorar de forma continua la gestión integral del estudio mediante la detección de NC, AC/AP, OM del SIG así como auditando internamente los procesos y revisando anualmente el Sistema Integrado de Gestión (SIG) en su conjunto atendiendo siempre a la normativa que nos aplica.

Alcance: El Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Prevención y Medioambiente.

Responsable de proceso: Responsable de Calidad.

ENTRADAS	PROCESO PROVEEDOR	PROCESO 02	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
• Objetivos Estratégicos y Operativos.	P01 Gestión Estratégica.		• Resultados de auditoria interna.	Todos los procesos.
• Normativa y legislación aplicable.	Externo.		• Mejoras, resultado de la detección de NC, AC/AP, sugerencias para desarrollar OM.	Todos los procesos.
• Informe de cierre de cada proceso.	Todos los procesos.		• Informe de revisión del sistema.	P01 Gestión Estratégica.
			• Información de procesos.	P02 Gestión de la mejora.

Contenidos:	Documentación asociada al proceso (anexos, formatos, otros):	
1. DISEÑO Y REVISIÓN DEL SISTEMA	A01.P02 Modelo Índice de Informe de Cierre de Proceso. A02.P02 Modelo Índice de Informe de Revisión del Sistema.	F04.P02 Listado de normativa y legislación aplicable. F05.P02 Informe de Mejora. F06.P02 Seguimiento de NC, AC/AP y OM. F07.P02 Panel de indicadores de Proceso y CMI F08.P02 Planificación y seguimiento de auditorias internas.
2. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	F01.P02 Listado de documentos en vigor. F02.P02 Control de la documentación.	
3. NORMATIVA Y LEGISLACIÓN	F03.P02 Control de los registros.	
4. AUDITORIAS INTERNAS		
5. GESTIÓN NO CONFORMIDADES, AC/AP, OPORTUNIDADES DE MEJORA		

Histórico de revisiones del documento:			Indicadores de proceso:	
Rev.	Fecha	Modificaciones		
			Ej. • nº de NC de auditoria interna. • nº de NC graves por Proceso.	
			Elaborado por:	Aprobado por:
			Fecha:	Fecha:
			Firma:	Firma:

 Logotipo	Código: P02	Gestión de la Mejora	Rev.: Pág:
--	--------------------	-----------------------------	---------------



P: DISEÑAR LA SISTEMÁTICA DE GESTIÓN DE LA MEJORA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
-----------	-------------	------------	------------------------	----------

P. REVISIÓN DEL SISTEMA

1. Diseño del SIG.	Comité de Calidad o Comité de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Diseño del Mapa de Procesos. Definición de la estructura, contenido e indicadores de cada proceso. Establecer periodicidad y foro de análisis de los procesos. Diseñar y definir los aspectos a analizar por cada uno de los procesos. Diseñar y definir los contenidos a analizar en el Informe de Revisión del Sistema. 	Política del SIG (P01). Según requisitos normativa SIG.	Manual del SIG. Mapa de Procesos. Fichas de Proceso. F07.P02 Panel de Indicadores. A01.P02 Modelo Índice de Informe de Cierre de Proceso. A02.P02 Modelo Índice de Informe de Revisión del Sistema.
---------------------------	---	---	--	--


P. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

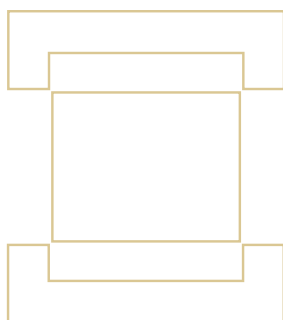
1. Definición y codificación de la documentación del SIG.	Rble. Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Planificar qué documentos, tanto internos como externos se consideran que deben ser sometidos a control. Establecer los lugares y criterios de almacenamiento y disposición de la documentación. Definir la codificación de la documentación del SIG para facilitar su control. 	LXX.PYY donde: L- Puede tratarse de: F-Formato A-Anexo y donde: XX-Nº correlativo que indica el nº de anexo o formato existente en el proceso al que pertenece el documento YY-Nº de proceso al que pertenece el documento.	F01.P02 Listado de documentos en vigor. F02.P02 Control de la documentación. F03.P02 Control de los registros. F04.P02 Listado de normativa y legislación aplicable.
--	---------------	---	--	---

P. NORMATIVA Y LEGISLACIÓN

1. Localización y actualización de normativa	Adm	<ul style="list-style-type: none"> Establecer medios de localización tanto para normativa técnica como para normativa de medio ambiente y prevención de riesgos laborales. 	Normativa técnica: Colegio de Arquitectos. PRL: SPA. Medioambiente: web-s especializadas, de Administraciones Públicas etc.	F04.P02 Listado de normativa y legislación aplicable
---	-----	---	---	--

 Logotipo	Código: P02	Gestión de la Mejora	Rev.: Pág:
---	--------------------	-----------------------------	---------------


 P: DISEÑAR LA SISTEMÁTICA DE GESTIÓN DE LA MEJORA				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
P. GESTIÓN DE NC, AC/AP, OM				
1. Planificación de la gestión de No Conformidades (NC), Acciones Correctivas (AC), Acciones Preventivas (AP) y Oportunidades de Mejora (OM).	Rble. Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Establecer criterios para la gestión de las NC, AC/AP y OM. 	En cualquier momento y cualquier persona del estudio puede detectar NC, AC/AP y así como OM para la mejora de los procesos del estudio.	-----
	Cualquier persona del estudio	<ul style="list-style-type: none"> Registrar convenientemente cualquier anomalía considerada de importancia. Proponer, en su caso, AC a las NC detectadas. 	A03.P02. Listado de tipos de NC	F05.P02 Informe de Mejora
P. AUDITORIAS INTERNAS				
1. Definir la metodología de auditorias internas	Rble. Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Definir la metodología para la realización de auditorias internas. 	-----	-----



 Logotipo	Código: P02	Gestión de la Mejora	Rev.: Pág:
--	--------------------	-----------------------------	---------------

 D: LLEVAR A CABO LA GESTIÓN DE LA MEJORA				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
REVISIÓN DEL SISTEMA				
1. Recopilar los datos de los indicadores de cada proceso y elaborar el Panel de Indicadores y CMI (Cuadro de Mando).	Rble. Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Recopilar, de forma periódica, los datos de los indicadores de cada proceso. Comparar resultados con objetivos. Informar al P01 Planificación Estratégica. 	Según periodicidad establecida por cada estudio (al menos semestral).	F07.P02 Panel de Indicadores.
2. Recopilar y analizar los Informes de cierre de Proceso.	Rble. Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Recopilar y analizar las conclusiones de los cierres de cada proceso (Informe de cierre de Proceso u otro sistema de información). 	Anualmente.	-----
3. Elaboración del Informe de revisión del sistema.	Rble. Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración del Informe de Revisión del Sistema. Reportar al P01 Planificación Estratégica. 	Anualmente. Según A01. P02. Modelo tipo de Informe de Revisión del Sistema.	Informe de Revisión del Sistema.
GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SIG				
1. Elaboración y aprobación de documentos del SIG.	Dirección y Rble. Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar y aprobar la documentación del SIG. Los documentos deben disponer de firmas y fechas de elaboración, revisión y aprobación, así como n° de revisión. 	Documentación del sistema (Procesos, Anexos, Formatos, Manual del SIG).	-----
2. Difusión y comunicación de documentación.	Rble. Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Difundir y comunicar a las personas afectadas, toda la documentación del SIG una vez aprobada por los responsables correspondientes. 	De acuerdo con lo definido por cada estudio (vía mail, en Comité de Dirección o Comité de Calidad...)	-----
3. Distribuir y controlar la documentación interna y externa.	Rble. Calidad o Rble. definido	<ul style="list-style-type: none"> Distribuir en los lugares de uso (tanto internos como externos) la documentación necesaria. Actualizar la distribución de documentación modificada. 	Según procedimiento definido en el estudio (mail, acuse de recibo...)	-----

 Logotipo	Código: P02	Gestión de la Mejora	Rev.: Pág:
---	--------------------	-----------------------------	---------------

 D: LLEVAR A CABO LA GESTIÓN DE LA MEJORA				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SIG				
4. Control de documentación en vigor.	Rble. Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Mantener una relación actualizada de la documentación en vigor (relación de procesos, formatos, anexos...). Controlar la distribución y archivo de los documentos y registros del SIG. 	-----	F01.P02 Listado de documentos en vigor. F02.P02 Control de la documentación. F03.P02 Control de los registros. F04.P02 Listado de normativa y legislación aplicable.
	Admvo.	<ul style="list-style-type: none"> Dar entrada a la documentación externa a controlar y actualizar, en su caso, los listados de documentación. 	Normativa y legislación.	F04.P02 Listado de normativa y legislación aplicable.
5. Control informático de la documentación.	Admvo.	<ul style="list-style-type: none"> Controlar los datos informáticos realizando periódicamente copias de seguridad. 	Según periodicidad establecida por el estudio. Ej. Diariamente o Semanalmente.	-----
6. Elaboración y modificación de documentos.	Rble. Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar nuevos documentos o modificar/actualizar los ya existentes como consecuencia de propuestas y/o necesidades detectadas en el estudio. 	-----	F05.P02 Informe de Mejora
		<ul style="list-style-type: none"> Supervisar y revisar el estado de los archivos de documentación tanto en papel como informático así como comprobar la actualización de las listas de documentos en vigor. 	Según periodicidad establecida por el estudio.	-----

 Logotipo	Código: P02	Gestión de la Mejora	Rev.: Pág:
---	--------------------	-----------------------------	---------------

 D: LLEVAR A CABO LA GESTIÓN DE LA MEJORA				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
NORMATIVA Y LEGISLACIÓN				
1. Actualizar normativa y legislación aplicable	Admvo.	<ul style="list-style-type: none"> Revisar las bases de datos disponibles para detectar nueva legislación. En el caso de que así exista, solicitar dicha legislación o normativa. Actualizar listados de normativa y legislación. 	Al menos trimestral.	-----
2. Análisis de la normativa y legislación identificada	Admvo.	<ul style="list-style-type: none"> Analizar los contenidos para identificar los requisitos aplicables creando, si es preciso, una acción de mejora para adaptar el sistema a dicha normativa y legislación. 	-----	-----
3. Verificar que se cumplen los requisitos legales y reglamentarios aplicables.	Admvo.	<ul style="list-style-type: none"> Comprobar que los requisitos identificados se cumplen en los procesos afectados. 	Periódicamente. De acuerdo con el Plan de Auditorías.	-----
GESTIÓN DE NC, AC/AP, OM				
1. Detección de NC, AC/AP y OM	Cualquier persona del estudio	<ul style="list-style-type: none"> Identificar y registrar las NC detectadas en cada uno de los procesos según su gravedad. Identificar y registrar las Acciones Correctivas (AC) o Preventivas (AP). Identificar oportunidades de mejora (OM) proponiendo acciones para la mejora del Proceso. 	En cualquier momento y aplicable a cualquier proceso. Puede darse también como consecuencia de la revisión de un Proceso.	F05.P02 Informe de Mejora



Logotipo

Código: P02

Gestión de la Mejora

Rev.:
Pág:**D: LLEVAR A CABO LA GESTIÓN DE LA MEJORA**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
GESTIÓN DE NC, AC/AP, OM				
2. Tratamiento de NC	Rble. Calidad y Rbles. implicados	<ul style="list-style-type: none"> Analizar las causas de la NC. Tomar medidas de carácter inmediato identificando responsable y plazo. Establecer acciones que eliminen las causas de la no conformidad definiendo plazos y responsables de realización, abriendo, si es necesario, AC. Aprobación de las acciones por las personas implicadas. 	-----	F05.P02 Informe de Mejora. F06.P02 Seguimiento de NC, AC/AP y OM.
3. Tratamiento de AC/AP	Rbles. implicados	<ul style="list-style-type: none"> Analizar la causa real o potencial de la NC. Determinar las acciones necesarias para eliminar dichas causas indicando responsables y plazos. Aprobación de las acciones por las personas implicadas. 	Provenientes de incidencias con cliente, NC, Auditorías Internas, NC detectadas a proveedores, análisis realizados en Comité de Calidad o Comité de Dirección.	
4. Tratamiento a las OM	Comité de Dirección o Comité de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Aprobar la OM y decidir llevar a cabo, o no, las acciones propuestas para su consecución. Priorizar acciones de mejora identificadas y establecer responsables, plazos y recursos necesarios. 	Mensual. En Comité de Dirección o Comité de Calidad.	F06.P02 Seguimiento de NC, AC/AP y OM.
	Rble. Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar al responsable de gestión correspondiente la aprobación de las acciones, fechas, responsables, recursos para llevar a cabo la gestión de la OM. 	-----	



Logotipo

Código: P02**Gestión de la Mejora**Rev.:
Pág:**D: LLEVAR A CABO LA GESTIÓN DE LA MEJORA**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
GESTIÓN DE NC, AC/AP, OM				
5. Seguimiento y cierre de NC, AC/AP y OM	Rbles. implicados	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar las acciones llevadas a cabo al Rble. de gestión de la NC, AC/AP y OM. 	Una vez aprobadas las acciones definidas para llevar a cabo la gestión de NC, AC/AP. Mensual.	F06.P02 Seguimiento de NC, AC/AP y OM.
	Rble. de Gestión de la NC	<ul style="list-style-type: none"> Hacer seguimiento del estado y plazos de las NC, AC/AP y OM. 	Trimestral.	
		<ul style="list-style-type: none"> Analizar la eficacia de las acciones estableciendo nuevas acciones, en su caso. 	Trimestral.	
Rble. Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el seguimiento del grado de avance de las acciones según plazos previstos y cierre de las acciones. Actualizar F06.P02 Seguimiento de NC, AC/AP y OM. 	Mensual. En Comité de Dirección o Comité de Calidad.		



Logotipo


Código: P02

Gestión de la Mejora

Rev.:
Pág:**D: LLEVAR A CABO LA GESTIÓN DE LA MEJORA**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
AUDITORIAS INTERNAS				
1. Establecer plan de auditorias internas	Comité Calidad o Comité Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Planificar y aprobar fechas de auditorias internas de cada Proceso. 	Auditores independientes de las áreas auditadas.	F08.P02 Planificación y seguimiento de auditorias internas.
2. Llevar a cabo las auditorias internas	Eq. Auditor	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar el grado de cumplimiento con los procesos del estudio y las normas de referencia. Identificar áreas de mejora en los procesos del estudio. Elaborar el Informe de Auditoria con las NC detectadas. 	Metodología de auditoria definida por el estudio. Ej. Checklist de auditoria interna por cada Proceso.	F08.P02 Planificación y seguimiento de auditorias internas.
3. Plan de acciones correctivas al Informe de auditoria interna	Eq. Auditor	<ul style="list-style-type: none"> Llevar a cabo la gestión de NC de auditoria según lo definido en Tratamiento de NC del punto D. Gestión de NC, AC/AP y OM de este P02. Análisis de las NC detectadas para la toma de acciones correctivas de cada una de las NC. 	Identificación de incumplimiento de requisitos legales.	F05.P02 Informe de Mejora.
4. Seguimiento plan de auditorias	Rble. Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Hacer seguimiento del cumplimiento del plan de auditorias. 	Verificar que se han auditado todos los puntos de las normas de referencia y todos los procesos.	F08.P02 Planificación y seguimiento de auditorias internas.

 Logotipo	Código: P02	Gestión de la Mejora	Rev.: Pág:
---	--------------------	-----------------------------	---------------

 C/A: REVISAR Y AJUSTAR LA SISTEMÁTICA DE GESTIÓN DE LA MEJORA				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
REVISIÓN DEL SISTEMA, GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN, NORMATIVA Y LEGISLACIÓN, GESTIÓN DE NC, AC/AP, OM, AUDITORIAS INTERNAS				
1. Seguimiento y análisis de la implantación del Proceso.	Rble. Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un seguimiento y análisis de la implantación del P02, comunicando las conclusiones al Responsable de Calidad, mediante informe de cierre de proceso u otro sistema de información. 	Anualmente.	Informe de Cierre de P03 (opcional).
2. Ajuste del Proceso.	Rble. Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Ajustar las actividades descritas en P, D y C del Proceso en función de las conclusiones del informe de cierre del proceso o del informe de revisión del sistema. 	Anualmente.	-----





Logotipo

MODELO TIPO DE INFORME DE CIERRE DE PROCESO

Pág:

INFORME DE CIERRE de PROCESO

PROCESO	
Rble. de Proceso	
Fecha informe	
Rev. informe	
P	Planificar
D	Do (hacer)
C	Chequear
A	Adjust (ajustar)

INDICE

P D	1	Realizar una valoración cualitativa sobre el grado de implantación del proceso y sistemática conseguidos, teniendo en cuenta el objeto, las entradas y salidas, contenidos, alcance y descripción del mismo. Comentar las modificaciones de procedimientos, políticas etc. que se hayan realizado durante el año. Acciones de mejora surgidas durante el año. Innovaciones derivadas del proceso (qué hemos introducido de mejora en el proceso que suponga una innovación).
	2	Seguimiento de INDICADORES del proceso. Análisis de los resultados respecto al objetivo del año, tendencia y comparación externa, en su caso.
C	3	Evaluación del grado de cumplimiento de los proyectos de mejora del PG asignados al proceso.
	4	Análisis de las auditorías internas y externas realizadas, relacionadas con el proceso.
	5	Análisis del grado de eficacia de la AC/AP, de acciones de mejora, acciones consecuencia de Oportunidades de Mejora y otras acciones derivadas de NC del SIG.
	6	Mecanismos de aprendizaje (acciones de mejora, formación, benchmarking interno y externo, mejores prácticas etc..).
	7	Actividades como jornadas, conferencias, compartición de experiencias, participación en equipos de trabajo externos etc..
A	8	Propuestas de modificación del P del proceso (modificación/creación de políticas, criterios etc.)
	9	Propuesta de proyectos a incorporar en el PG del siguiente año.
	10	Propuesta de modificación de indicadores de proceso (forma de cálculo, periodicidad etc.), de inclusión o eliminación de indicadores actuales así como de los objetivos cualitativos.
	11	Propuesta de necesidades formativas y otros recursos que se requieren para desarrollar el proceso.

A01.P02-Rev.00



Logotipo

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INFORME DE REVISIÓN DEL AÑO

Pág:

INDICE

1. COMENTARIOS GENERALES DE LA ILANTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

2. AUDITORIAS INTERNAS

3. AUDITORIAS EXTERNAS

4. SEGUIMIENTO DE NC, AC/AP y OM

5. ANÁLISIS DE LOS INFORMES DE CIERRE DE LOS PROCESOS. SEGUIMIENTO DE INDICADORES

6. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

7. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

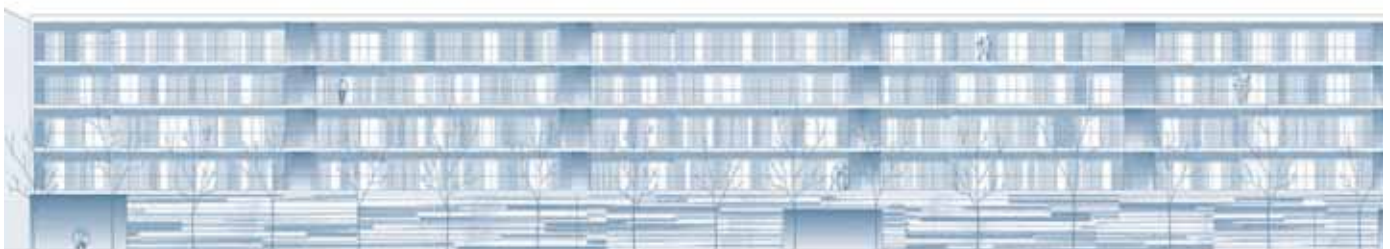
8. FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS

9. ANÁLISIS DE RECURSOS

10. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN

11. VALORACIÓN GLOBAL DEL CUMPLIMIENTO DE LA ADECUACIÓN DEL SISTEMA PARA DESARROLLAR LOS OBJETIVOS Y LA POLÍTICA DEL SIG

12. MEJORA CONTINUA





Logotipo

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

Rev.:
Fecha:
Pág:

Código	Tipo de documento	Rble. Elaboración	Rble. Revisión/ Aprobación	Rble. distribución y archivo	Modo y distribución de copias	Lugar y/o modo de archivo	Observaciones

F02.P02-Rev.00





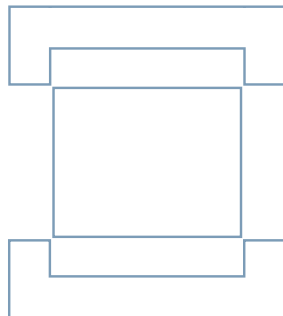
Logotipo

CONTROL DE LOS REGISTROS

Rev.:
Fecha:
Pág:

Código del Formato	Denominación	Rble. Archivo	Lugar y/o modo de archivo	Periodo de Conservación	Codificación del Registro

F03.P02-Rev.00



 Logotipo	INFORME DE MEJORA	Pág:
---	--------------------------	------

Nº de NC, AC/AP(*):	Fecha apertura:	Afecta a Proceso/s:	
ORIGEN			
<input type="checkbox"/> NC interna <input type="checkbox"/> Auditoria Interna/Externa <input type="checkbox"/> Proveedor	<input type="text" value="NC"/>	<input type="checkbox"/> NC potencial (Acción Preventiva) <input type="checkbox"/> Oportunidad de Mejora	<input type="text" value="AP/OM"/>
© (Indicar Documentación de Referencia/Expediente afectado, si procede) ANÁLISIS DE CAUSAS:			
TRATAMIENTO			
¿Es suficiente una solución inmediata? SI <input type="checkbox"/> NO, es necesario Acción Correctiva <input type="checkbox"/>			
ACCIÓN INMEDIATA	RBLE. IMPLANTACIÓN	PLAZO EJECUCIÓN	
COMPROBACIÓN DE LA EFICACIA Y CIERRE			
<input type="checkbox"/> Eficaz <input type="checkbox"/> Imposibilidad de ejecución <input type="checkbox"/> Nueva Acción Correctiva/Preventiva Nº:	RBLE. DE GESTIÓN: Fecha:		
ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS/OPORTUNIDADES DE MEJORA			
<input type="checkbox"/> Acción Correctiva	<input type="text" value="AC"/>	<input type="checkbox"/> Acción Preventiva	<input type="text" value="AP"/>
		<input type="checkbox"/> Oportunidad de Mejora	<input type="text" value="OM"/>
ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	PLAZO	
Observaciones:			
Rble. de Gestión: Fecha:			

F05.P02-Rev.00



Logotipo

SEGUIMIENTO DE NC, AC/AP Y OP

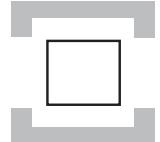
Rev.:
Fecha:
Pág:

Nº Informe NC, AC/AP, OM	Descripción de NC, AC/AP, OM	Rble. Gestión (Nombre y Puesto)	Fecha PREV. CIERRE	Fecha REAL CIERRE	Observaciones
Elaborado por: Nombre: Fecha:					

F06.P02-Rev: 00



Proceso 03: Gestión Comercial



Contenidos P03:

1. Plan Comercial
2. Concursos Administración
3. Ofertas Cliente Privado

Documentación Asociada:

- F01.P03** Plan comercial.
- F02.P03** Planificación de concursos.
- F03.P03** Toma de datos inicial.
- F04.P03** Listado de seguimiento de ofertas.
- F05.P03** Oferta tipo.

 Logotipo	Código: P03	Gestión Comercial	Rev.: Pág:
---	--------------------	--------------------------	---------------

Objeto: Elaborar y llevar a cabo el plan comercial del estudio que nos permita captar los clientes objetivo y ofrecerles los productos y/o servicios más adecuados a sus necesidades, anticipándonos incluso a sus expectativas.

Alcance: Desde la identificación de las necesidades y expectativas del cliente hasta el desarrollo del plan comercial, propuesta de ofertas y firma de contratos.

Responsable de proceso: Dirección General / Socios.

ENTRADAS	PROCESO PROVEEDOR	PROCESO 03	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico y estrategia comercial. • Análisis de necesidades y expectativas. • Análisis de experiencias previas. 	P01 Gestión Estratégica.		<ul style="list-style-type: none"> • Plan comercial. • Oferta. • Contrato con cliente. • Nº de expediente. • Información del proceso. 	P04 Gestión de Proyectos P05 Dirección de Obra P02 Gestión de la Mejora.
	P06 Atención al Cliente.			
Contenidos:	Documentación asociada al proceso (anexos, formatos, otros):			
1. PLAN COMERCIAL	F01.P03 Plan comercial.		Agenda de concursos.	
2. CONCURSOS ADMINISTRACIÓN	F02.P03 Planificación de concursos.		Contrato tipo.	
3. OFERTAS CLIENTE PRIVADO	F03.P03 Toma de datos inicial.			
	F04.P03 Listado de seguimiento de ofertas.			
	F05.P03 Oferta tipo.			
Histórico de revisiones del documento:			Indicadores de proceso:	
Rev.	Fecha	Modificaciones	Ej. <ul style="list-style-type: none"> • nº de contratos firmados / año. • nº de ofertas contratadas / nº de ofertas presentadas. • nº de concursos públicos adjudicados. 	
			Elaborado por: Fecha: Firma:	Aprobado por: Fecha: Firma:

	Código: P03	Gestión Comercial	Rev.: Pág:
---	--------------------	--------------------------	---------------



P: DISEÑAR LA SISTEMÁTICA DEL PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
PLAN COMERCIAL				
1. Definición de la gestión comercial.	D.General	Diseñar la gestión comercial del estudio definiendo y/o revisando el Plan Comercial, Concursos públicos, Ofertas de Clientes Privados.	Periodicidad mínima anual	-----



D: LLEVAR A CABO LA GESTIÓN COMERCIAL

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
PLAN COMERCIAL				
1. Definición del plan comercial.	D.General	Planificar las acciones comerciales anualmente a partir del Plan Estratégico y la estrategia comercial.	Periodicidad anual.	F01.P03 Plan comercial
1. Realización del plan comercial.	D.General	Llevar a cabo las acciones planificadas en el F01.P03 Plan comercial y registro, en el mismo formato, de las acciones realizadas.	Actualización y seguimiento continuo.	
2. Seguimiento del plan comercial.	D.General	<ul style="list-style-type: none"> Analizar las acciones llevadas a cabo. Incorporar nuevas acciones a llevar a cabo. 	Periodicidad mensual.	
CONCURSOS ADMINISTRACIÓN				
1. Identificar distintas fuentes de información		Identificar y definir las fuentes de información así como la periodicidad de consulta para la búsqueda de concursos.	Lectura de BOPV-s y BOE-s, prensa, Colegio de Arquitectos, invitaciones, bases de datos contratadas, etc...	
2. Búsqueda de concursos públicos	Dpto. Admón.	Identificar concursos de interés a través de las fuentes de información definidas.	Lectura de BOPV-s y BOE-s, prensa, Colegio de Arquitectos, invitaciones, bases de datos contratadas, etc... Periodicidad semanal	-----

 Logotipo	Código: P03	Gestión Comercial	Rev.: Pág:
--	--------------------	--------------------------	---------------

 D: LLEVAR A CABO LA GESTIÓN COMERCIAL				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
CONCURSOS ADMINISTRACIÓN				
3. Selección de concursos	D.General	<ul style="list-style-type: none"> Analizar los pliegos de los concursos seleccionados Valorar y analizar la viabilidad de los concursos seleccionados. 	Criterios de viabilidad de cada estudio	F04.P03 Listado de seguimiento de ofertas.
4. Planificación de concursos	D.General	Planificar y distribuir tareas y responsabilidades sobre la preparación de la documentación.	Según pliegos	F02.P03 Planificación de concursos (Agenda de plazos de presentación de Pliegos técnicos y administrativos)
5. Elaboración de ofertas para concursos	D.Técnica Dpto. Admón.	Preparar la información y documentación necesaria.	Según pliegos Según F02.P03 Planificación de concursos	Oferta
6. Aprobación y entrega de ofertas	D.General.	Preparar y verificar el dossier completo. <ul style="list-style-type: none"> Entregar la documentación. Aprobar y firmar la oferta original. 	Según pliegos Según F02.P03 Planificación de concursos.	Firma de oferta. Registro de entrada.
7. Recogida de la resolución de la adjudicación de concursos	Dpto. Admón.	<ul style="list-style-type: none"> Recoger la resolución de la adjudicación. 	-----	F04.P03 Listado de seguimiento de ofertas.
8. Formalización de contratos	D.General.	Firma de contratos, en su caso (según necesidades de la Administración).	Exigencias de la Administración (avales, fianza, etc.) o Contrato tipo.	Contrato.
9. Apertura de expedientes	Dpto. Admón.	Asignar al concurso adjudicado el nº de expediente para identificar el proyecto durante su desarrollo.	Establecer criterios de cod. expediente: Ej. Letra*/ año/ nºcorrelativo *Letra identificativa del Proyecto(PR) / Dirección obra (DO).	F04.P03 Listado de seguimiento de ofertas.
10. Seguimiento de la planificación de preparación de concursos	D.General.	Realizar el seguimiento de las tareas planificadas para la preparación de concursos.	Según F02.P03 Planificación de concursos Resolución del Concurso	F02.P03 Planificación de concursos. (Agenda de plazos de presentación).



Logotipo

Código: P03

Gestión Comercial

Rev.:
Pág:

D: LLEVAR A CABO LA GESTIÓN COMERCIAL

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
OFERTAS CLIENTES PRIVADOS				
1. Identificación de las necesidades y expectativas del cliente	D.General.	Entrevista inicial con el cliente.	Requisitos de cliente: Requisitos explícitos de cliente y/o no especificados por cliente, pero necesarios, legales y reglamentarios aplicables, así como otros de valor añadido aportados por el estudio.	F03.P03 Toma de datos inicial.
2. Elaboración de ofertas	Dpto. Admón.	Elaborar la oferta en función de los datos recopilados en la entrevista con el cliente ajustando los contenidos a sus necesidades y expectativas.	Disponer de BDD de ofertas tipo	F05.P03. Oferta tipo F04.P03 Listado de seguimiento de ofertas.
3. Revisión y aprobación de ofertas	D.General	<ul style="list-style-type: none"> Preparar y verificar el dossier completo. (Aprobación interna de la oferta) Entregar la oferta al cliente. 	-----	Oferta aprobada y entregada al cliente.
4. Aceptación de oferta y formalización de contratos	D.General	<ul style="list-style-type: none"> Aceptar la oferta por parte del cliente. Firmar el contrato. 	Contrato tipo	Contrato firmado
5. Apertura expediente	Dpto. Admón.	Asignar a la oferta aceptada un nº de expediente para identificar el proyecto durante su desarrollo.	Establecer criterios de cod. expediente: Ej. Letra*/ año/ nºcorrelativo *Letra identificativa del Proyecto(PR) / Dirección obra (DO).	F04.P03 Listado de seguimiento de ofertas
6. Seguimiento de ofertas emitidas	D.General	Realizar un seguimiento de las ofertas emitidas.	Mensual	F04.P03 Listado de seguimiento de ofertas

 Logotipo	Código: P03	Gestión Comercial	Rev.: Pág:
--	--------------------	--------------------------	---------------


C/A: REVISAR Y AJUSTAR LA SISTEMÁTICA DEFINIDA DEL PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
PLAN COMERCIAL, CONCURSOS ADMINISTRACIÓN, OFERTAS CLIENTES PRIVADOS				
1. Seguimiento y análisis de la implantación del Proceso.	Rble. Proceso	Realizar un seguimiento y análisis de la implantación del P03, comunicando las conclusiones al Responsable de Calidad, mediante informe de cierre de proceso u otro sistema de información.	Anualmente.	Informe de Cierre de P03 (opcional).
2. Ajuste del Proceso.	Rble. Proceso	Ajustar las actividades descritas en P, D y C del Proceso en función de las conclusiones del informe de cierre del proceso o del informe de revisión del sistema.	Anualmente.	-----





Logotipo

PLANIFICACIÓN CONCURSO

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Pág:

DATOS DEL CONCURSO:

Nº OFERTA:

Organismo cliente:

Referencia concurso:

Título:

Fecha de presentación:

	TAREAS	FECHA	RESPONSABLE	COMENTARIOS
ANÁLISIS	ANÁLISIS DE INFORMACIÓN			
	1. Lectura y estudio de las bases administrativas y técnicas.			
	2. Recopilación de documentación gráfica necesaria (planos, fotos, topografía...).			
	3. Estudio de normativa aplicable.			
	4. Estudio de programa de necesidades.			
	5. Consultas con organismo convocante.			
	6. Selección de componentes del equipo.			
DESARROLLO	7. Trabajos de investigación.			
	DESARROLLO			
	8. Preparación documentación administrativa.			
	9. Desarrollo de ideas.			
	10. Encaje de idea y viabilidad de propuesta.			
	11. Elaboración del presupuesto.			
PRESEN.	12. Elaboración de la documentación gráfica (delineación, mediciones, infografías...).			
	13. Elaboración de la Memoria.			
	PRESENTACIÓN			
	14. Maquetación documentación gráfica.			
	15. Impresión de la documentación			
	16. Montaje de la documentación a presentar.			

F02.P03 - Rev.00



Logotipo

TOMA DE DATOS INICIAL

Pág:

DATOS DEL CLIENTE		Nº EXPEDIENTE
Persona de Contacto: Nombre Cliente: Teléfono/s de contacto:/..... Fax: Email:		
Tipo de encargo: <input type="checkbox"/> Redacción de Proyecto <input type="checkbox"/> Coordinación de Seguridad y Salud <input type="checkbox"/> Dirección de obra <input type="checkbox"/> Otros...		
ASUNTOS TRATADOS		
Características del encargo:		
Situación y emplazamiento:		
Superficies construidas (totales):		
Observaciones:		
Plazo de ejecución estimado:	Presupuesto estimado:	
Documentación aportada por cliente:		
Documentación adicional a aportar:		
		Elaborado por Nombre: Fecha:

F03.P03 - Rev.00



Logotipo

OFERTA TIPO

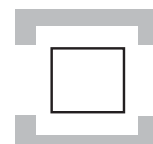
Pág:

1. Antecedentes:		
2. Objeto y Alcance:		
3. Normativa técnica:		
4. Oferta técnica:		
5. Cronograma de los trabajos		
Actividad	Responsable	Fecha prevista
6. Equipo de trabajo:		
7. Oferta económica:		
8. Referencias:		
9. Compromisos de Calidad:		

F05.P03 - Rev.00



Proceso 04: Gestión de Proyectos



Contenidos P04:

1. Redacción de Proyectos.

Documentación Asociada:

- A01.P04** Plan de Control.
- F01.P04** Seguimiento de Expediente de Proyecto.
- F02.P04** Planificación de Proyectos.
- F03.P04** Control y distribución de documentación de Proyecto.
- F03.P03** Toma de datos inicial.

 Logotipo	Código: P04	Gestión de Proyectos	Rev.: Pag:
---	--------------------	-----------------------------	---------------

Objeto: Redactar Proyectos de calidad acorde a las expectativas y compromisos adquiridos con cliente.

Alcance: Desde la firma del contrato hasta la entrega y aprobación por parte del cliente del Proyecto de ejecución.

Responsable de proceso: Dirección Técnica.

ENTRADAS	PROCESO PROVEEDOR		SALIDAS	PROCESO CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> Contrato con cliente y/o Oferta aceptada Datos de partida. 	P03 Gestión Comercial	PROCESO 04	<ul style="list-style-type: none"> Documentación del Proyecto Visado. Licencias Información del proceso 	P05 Dirección de Obra P02 Gestión de la Mejora
Contenidos:	Documentación asociada al proceso (anexos, formatos, otros):			
1. REDACCIÓN DE PROYECTOS	A01.P04 Plan de Control F01.P04 Seguimiento del Expediente de Proyecto F02.P04 Planificación de Proyectos F03.P04 Control y distribución de documentación de Proyecto F03.P03 Toma de datos inicial		Normativa y legislación aplicable. Criterios de diseño y construcción del estudio. Estructura archivo de expediente definida en el estudio.	
Histórico de revisiones del documento:			Indicadores de proceso:	
Rev.	Fecha	Modificaciones	Ej. <ul style="list-style-type: none"> nº de proyectos iniciados / año nº de proyectos terminados / año nº de meses desde la fecha prevista finalización Proyecto hasta fecha real finalización Proyecto / nº Proyectos con fecha fin prevista en el mismo año. 	
			Elaborado por: Fecha: Firma:	Aprobado por: Fecha: Firma:

	Código: P04	Gestión de Proyectos	Rev.: Pág:
---	--------------------	-----------------------------	---------------



P: DISEÑAR LA SISTEMÁTICA DE GESTIÓN DE PROYECTOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
-----------	-------------	------------	------------------------	----------

REDACCIÓN DE PROYECTOS

1. Diseño de la Gestión de Proyectos.	Comité de Calidad o Comité de Dirección	Llevar a cabo el diseño de la actividad Gestión de Proyectos.	-----	-----
--	--	---	-------	-------




D: LLEVAR A CABO LA REDACCIÓN DE PROYECTOS


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
-----------	-------------	------------	------------------------	----------

REDACCIÓN DE PROYECTOS

1. Planificación del Proyecto.	D.Técnico	<ul style="list-style-type: none"> Abrir el expediente del Proyecto y preparar la carpeta de expediente. Definir el equipo de trabajo y los recursos necesarios (subcontrataciones, colaboraciones etc.) para el desarrollo del proyecto. Planificar las actividades principales y las fechas previstas para la realización del Proyecto. Identificar las responsabilidades de realización de las distintas actividades del Proyecto así como plazos previstos. 	<p>Según la estructura archivo de expediente definida en cada estudio.</p> <p>Según anexo A01.P04 Plan de control.</p>	<p>F01.P04 Seguimiento de Expediente.</p> <p>F02.P04 Planificación de Proyectos.</p>
2. Recopilación de datos de partida.	D.Técnico	Recoger los datos de partida necesarios (documentación, especificaciones y compromisos con cliente, legislación y normativa aplicable etc.)	-----	<p>F03.P03 Toma de datos inicial</p> <p>F01.P04 Seguimiento de Expediente.</p> <p>Actas cliente (en su caso).</p>

 Logotipo	Código: P04	Gestión de Proyectos	Rev.: Pág:
---	--------------------	-----------------------------	---------------

 D: LLEVAR A CABO LA REDACCIÓN DE PROYECTOS				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
REDACCIÓN DE PROYECTOS				
3. Diseño del Proyecto.	D. Técnico	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución de las actividades definidas en la Planificación del Proyecto. Actualizar el seguimiento de expediente conforme avanza el proyecto, analizando las modificaciones. Archivar adecuadamente toda la documentación que se genere en la carpeta de expediente correspondiente. 	Según F02.P04 Planificación de Proyectos. Según la estructura archivo de expediente definida en cada estudio.	F02.P04 Planificación de Proyectos. F01.P04 Seguimiento de Expediente.
4. Seguimiento del Proyecto.	D. Técnico	<ul style="list-style-type: none"> Revisar y actualizar la planificación de proyectos analizando y justificando los cambios. Controlar la correcta distribución de la documentación del Proyecto. Analizar las acciones llevadas a cabo y comprobar que el Proyecto realizado cumple criterios que justifican su validación cuando así sea posible. 	Según anexo A01.P04 Plan de control Mensual.	F01.P04 Seguimiento de Expediente. F02.P04 Planificación de Proyectos. F03.P04 Control y distribución de documentación de Proyecto.

 C/A: REVISAR Y AJUSTAR LA SISTEMÁTICA DE GESTIÓN DE PROYECTOS				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
REDACCIÓN DE PROYECTOS				
1. Seguimiento y análisis de la implantación del Proceso.	Rble. Proceso	Realizar un seguimiento y análisis de la implantación del P04, comunicando las conclusiones al Responsable de Calidad, mediante informe de cierre de proceso u otro sistema de información.	Anualmente.	Informe de Cierre de P04 (opcional).
2. Ajuste del Proceso.	Rble. Proceso	Ajustar las actividades descritas en P, D y C del Proceso en función de las conclusiones del informe de cierre del proceso o del informe de revisión del sistema.	Anualmente.	-----



Logotipo

PLAN DE CONTROLRev.:
Pág:

FASE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE EJECUCIÓN	CONTROL	METODO	CRITERIOS OK / NO OK	RBLE.	REGISTRO
DATOS DE PARTIDA	Recopilación datos de partida.	Según se establezca en el seguimiento de expediente.	Cliente.	Contrastar con cliente la adecuación a sus necesidades y expectativas.	Conformidad cliente.	A definir por estudio	Acta
ESTUDIO PREVIÓ	Memoria		Revisión datos de partida.	Justificar que se dispone de toda la información necesaria y que el proyecto	Cumplimiento de la normativa aplicable y requisitos pactados.		-----
	Croquis, desarrollo planos, presentación.		Verificación.	Revisión requisitos técnicos.	Contrastar con cliente la adecuación a sus necesidades y expectativas.		Firma de documento y seguimiento del expediente.
	Verificación cliente.		Cliente.	Contrastar con el cliente la adecuación a sus necesidades y expectativas.	Conformidad cliente.		Acta
ANTEPROYECTO	Memoria.		Verificación.	Revisión requisitos técnicos.	Cumplimiento de la normativa aplicable y requisitos pactados.		Firma de documento y seguimiento del expediente.
	Croquis, desarrollo planos, presentación.		Cliente.	Contrastar con el cliente la adecuación a sus necesidades y expectativas.	Conformidad cliente.		Acta
PROYECTO BÁSICO	Verificación cliente.		Verificación.	Revisión requisitos técnicos	Cumplimiento de la normativa aplicable y requisitos pactados.		Firma de documento y seguimiento del expediente.
	Memoria.			Revisar que están todos los capítulos y contrastar con precios de referencia (Precios mínimos colegiales)	Capítulos completos y precios coherentes con referencia (Precios mínimos colegiales).		
	Desarrollo de planos.			Revisión del trabajo realizado frente a condiciones estipuladas en contrato.	Cumplimiento de la normativa aplicable y requisitos pactados. Documento visado por el colegio profesional correspondiente.		
	Resumen avance de presupuesto.			Cumplimiento de la normativa aplicable y requisitos pactados.			
	Proyectos de actividad.			Revisión frente a checklist de contenido.	Contenido completo		
	Estudio de seguridad y salud.						
Gestión de visado.							



Logotipo

PLAN DE CONTROLRev.:
Fecha:
Pág:

FASE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE EJECUCIÓN	CONTROL	METODO	CRITERIOS OK / NO OK	RBLE.	REGISTRO	
PROYECTO EJECUCIÓN	Desarrollo de planos	Según se establezca en el seguimiento de expediente	Verificación	Revisión requisitos técnicos	Cumplimiento normativa aplicable y requisitos pactados	A definir por estudio	Firma de documentos E inclusión en documentación proyecto ejecución Seguimiento de expediente F01.p04	
	Calculo y definición de estructuras			Revisión del trabajo realizado frente a condiciones estipuladas en contrato				
	Calculo y definición de instalaciones			Revisión requisitos técnicos				
	Estudio de seguridad y salud			Revisar que están todos las partidas y contrastar con precios de referencia	Capítulos completos y precios coherentes con referencia			
	Memoria.			Revisar que la normativa este actualizada	Normativa actualizada			
	Mediciones y presupuesto y precios descompuestos			Rellenar solicitud	Verificar que el proyecto esta incluido en el listado de asemas			
	Pliego de condiciones			Revisión del trabajo realizado frente a condiciones estipuladas en contrato	Cumplimiento de condiciones			
	Seguro proyecto (asemas)			Revisión frente a checklist de contenido	Contenido completo			
	Programa de control de calidad			Con la concesión de licencias una vez finalizada la ejecución de las obras	Diseño valido para la finalidad así establecida			-----
	Gestión de visado			Revisión requisitos técnicos	Cumplimiento Normativa aplicable y requisitos pactados			Firma de documentos e inclusión en documentación proyecto ejecución seguimiento de expediente F01.P04
VALIDACIÓN DISEÑO	Validación diseño	Revisión del trabajo realizado frente a condiciones estipuladas en contrato						
	Sociedad	Revisión requisitos técnicos						
	Medio natural	Revisar que están todos las partidas y contrastar con precios de referencia	Capítulos completos y precios coherentes con referencia					
	Redes de transporte y comunicaciones	Revisar que la normativa este actualizada	Normativa actualizada					
	Redes de infraestructuras							
	Memoria							
	Desarrollo de planos							
Visado-entrega								



Logotipo

PLAN DE CONTROL

Rev.:
Fecha:
Pág:

FASE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE EJECUCIÓN	CONTROL	METODO	CRITERIOS OK / NO OK	RBLE.	REGISTRO				
AVANCE	Revisión información urbanística (en caso de encargo parcial)	Según se establezca en el seguimiento de expediente	Verificación	<ul style="list-style-type: none"> Reunión con cliente o Rble. de urbanismo entidad promotora (opcional). Revisión de las conclusiones de la información urbanística Formulación de criterios de planteamiento. 	Definición de criterios generales de planteamiento y opcionalmente acuerdos con cliente.		Firma de documento y Seguimiento de expediente F01.P04				
	Memoria				Cumplimiento de normativa aplicable y criterios de planteamiento						
	Desarrollo de planos				Contenido completo						
	Visado-entrega										
PROYECTO DE PLAN	Rev. Doc avance (en caso de encargo parcial)							Revisión de requisitos técnicos.	Cumplimiento de normativa aplicable y acuerdo de aprobación del avance		
	Memoria										
	Normativa urbanística										
	Plan de etapas										
	Estudio económico y financiero										
	Desarrollo de planos										
	Visado-entrega	Revisión frente a lista de chequeo	Contenido completo								

Elaborado por:

Nombre:

Fecha:

A01.P04 - Rev.00



Logotipo

SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTE DE PROCESO

Pág:

Proyecto:	
Cliente:	
Nº expediente:	

1. DATOS DE PARTIDA

Datos Generales	Código de expediente	
	Cliente	
	Persona de contacto	
	DNI	
	Dirección	
	Tfno. de contacto	
Contenido del encargo	Objeto	
	Contenidos	
	Presupuesto orientativo de obra	
	Plazos de entrega	
Equipo de trabajo	Rble. Proyecto	
	Equipo de apoyo	
	Colaboradores	
	Subcontrataciones	

Agenda de interlocutores

agente	función	persona de contacto	tfno.	e-mail	observaciones



Logotipo

SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTE DE PROCESO

Pág:

Proyecto:		Elaborado por:		Revisado por:	
Cliente:		Firma:		Firma:	
Nº expediente:		Fecha:		Fecha:	

2. PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTE DE PROCESO

SEGUIMIENTO REALIZACIÓN ACTIVIDADES DE PROYECTO		REALIZACIÓN									
ACTIVIDAD		A/NA	Rble	Subcontratado	Plazo	Realizado	Check List	Resultado	Fecha	Rble.	Observaciones
1. ANÁLISIS DE DATOS DE PARTIDA	Recopilación información de partida										
	Recopilación y estudio normativa aplicable										
	Análisis estudio geotécnico										
	Desarrollo propuesta. Estudios previos										
	Otros										
2. GESTIÓN TÉCNICA DE PROYECTO	Ofertas y contratos con colaboradores y subcontratistas										
	Infografías										
	Maquetas										
	Informes cadem										
	Otros										
3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Gestión visado	Comunicación encargo									
		Preparación ploteado y copias									
		Entrega en colegio									
		Recogida									
	Calificación provisional VPO	Informe previo									
		Resolución calificación provisional									
	Otras gestiones	Seguros (asemas)									
		Contrato									
		Facturación									
		Ficha de precios mínimos									
	Gestión licencias	Firma de todos los documentos									
		Informe previo									
		Acta previa de replanteo									
Otros	Acuerdo concesión licencia										



Logotipo

SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTE DE PROYECTO

Pág:

Proyecto:		Elaborado por:		Revisado por:	
Cliente:		Firma:		Firma:	
Nº expediente:		Fecha:		Fecha:	

2. PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTE DE PROYECTO

SEGUIMIENTO REALIZACIÓN ACTIVIDADES DE PROYECTO			REALIZACIÓN									
ACTIVIDAD			A/NA	Rble.	Subcontratado	Plazo	Realizado	Check List	Resultado	Fecha	Rble.	Observaciones
4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE PROYECTO												
Estudios previos	Memoria											
	Croquis											
Anteproyecto	Memoria											
	Croquis											
Proyecto básico	Memoria	Memoria de proyecto										
	Planos	Planos										
	Presupuesto	Resumen presupuesto										
	Otros documentos	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto de actividad Estudio seguridad, salud 										
Proyecto ejecución	Memoria	Memoria descriptiva										
		Memoria constructiva										
	Instalaciones	Saneamiento										
		Fontanería										
		Calefacción										
		Climatización										
		Ventilación										
		Solar										
		Electricidad										
		Telecom.										
		Incendios										
		Seguridad										
		Recogida neumatica										
Gas												



Logotipo

SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTE DE PROYECTO

Pág:

Proyecto:		Elaborado por:		Revisado por:	
Cliente:		Firma:		Firma:	
Nº expediente:		Fecha:		Fecha:	

2. PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTE DE PROYECTO

SEGUIMIENTO REALIZACIÓN ACTIVIDADES DE PROYECTO			REALIZACIÓN										
ACTIVIDAD			AVNA	Rble.	Subcontratado	Plazo	Realizado	Check List	Resultado	Fecha	Rble.	Observaciones	
4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE PROYECTO													
Proyecto ejecución	Cumplimiento CTE	3.1 seguridad estructural											
		3.2 seguridad en caso de incendio											
		3.3 seguridad de utilización											
		3.4 salubridad											
		3.5 protección contra el ruido											
		3.6 ahorro de energía											
	Cumplimiento normativa actual	NBE-CT-79											
		NBE-AE-88											
		NBE-CA-88											
		NBE-FL-90											
		NBE-QB-90											
		NBE-EA-95											
		NBE-CPI-96											
		EHE-98 D 68/2000 y RD401/03											
	anejos	Información geotécnica											
		Calculo de la estructura											
		Protección contra el incendio											
		Instalaciones del edificio											
		Eficiencia energética											
		Estudio de impacto ambiental											
Plan de control de calidad													
Otros	Estudio de ss o básico												



Logotipo

SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTE DE PROYECTO

Pág:

Proyecto:		Elaborado por:		Revisado por:	
Cliente:		Firma:		Firma:	
Nº expediente:		Fecha:		Fecha:	

2. PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTE DE PROYECTO

SEGUIMIENTO REALIZACIÓN ACTIVIDADES DE PROYECTO			REALIZACIÓN										
ACTIVIDAD			A/NA	Rble.	Subcontratado	Plazo	Realizado	Check List	Resultado	Fecha	Rble.	Observaciones	
4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE PROYECTO													
Proyecto ejecución	Planos generales	Plano de situación											
		Plano de emplazamiento											
		Plano de urbanización											
		Plantas generales											
		Alzados											
		Secciones											
	Planos de estructura	Planos cimentación											
		Estructura portante											
		Estructura horizontal											
		Estructura hormigón forjado unidireccional											
		Estructura hormigón forjado reticular											
		Estructura de acero											
	Planos	Fontanería											
		Saneamiento											
		Calefacción											
		Climatización											
		Gas											
		Ventilación											
		Electricidad											
		Ascensores											
		Protección contra incendios											
Carpintería													



Logotipo

SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTE DE PROYECTO

Pág:

Proyecto:		Elaborado por:		Revisado por:	
Cliente:		Firma:		Firma:	
Nº expediente:		Fecha:		Fecha:	

2. PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTE DE PROYECTO

SEGUIMIENTO REALIZACIÓN ACTIVIDADES DE PROYECTO			REALIZACIÓN										
ACTIVIDAD			A/NA	Rble.	Subcontratado	Plazo	Realizado	Check List	Resultado	Fecha	Rble.	Observaciones	
4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE PROYECTO													
Proyecto ejecución	Definición constructiva	Detalles constructivos											
	Pliego de condiciones	Clausulas administrativas											
		Técnicas particulares											
	Mediciones y presupuestos	Desarrollo por partidas											
		Presupuesto aproximado											
		Presupuesto detallado											
	Otros documentos	Proyecto seguridad y salud											
		Programa control de calidad											
		Proyecto de telecomunicaciones											
		Estudio geotécnico											
Otros													



Logotipo

SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTE DE PROYECTO

Pág:

Proyecto:

Cliente:

Nº expediente:

4. MODIFICACIONES

Fecha	Ref. Documento	Contenidos	Verificado	
			Fecha	Responsable

5. DOCUMENTACIÓN

Fecha	Documentación	Observaciones	Localización



Logotipo

SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTE DE PROYECTO

Pág:

Ficha: INSTALACIÓN DE CALEFACCIÓN

COMPROBACIONES	A	R	FECHA
Evaluación de necesidades energéticas a cubrir			
Concepción general de la instalación			
Calefaccion central			
Calefaccion individual			
Suelo radiante			
Esquemas de desarrollo			
Sala de calderas/calderas individuales			
Especificaciones generales, materiales y componentes			
Normativa de referencia			

A ACEPTADO

R RECHAZADO

VERIFICACIÓN DE PROYECTO. EJEMPLO DE VERIFICACIÓN DE INSTALACIÓN DE CALEFACCIÓN.

Para un seguimiento del expediente más exhaustivo, el estudio puede realizar un checklist controlando distintos aspectos de, p.ej., los siguientes elementos:

1. Datos de partida
2. Revisión estudio geotécnico
3. Contenido visado
4. Anteproyecto
5. Proyecto básico
6. Cimentación y estructuras
7. Memoria. Instalación de fontanería
8. Memoria. Instalación de saneamiento
9. Memoria. Instalación de electricidad
10. Memoria. Instalación de calefacción
11. Memoria. Instalación de climatización
12. Memoria. Instalación de ventilación
13. Memoria. Instalación de gas
14. Memoria. Justificación cumplimiento de normativa
15. Planos. Cubiertas
16. Planos. Secciones generales
17. Planos. Alzados
18. Planos. Carpinterías y cerrajería
19. Planos. Secciones y detalles constructivos
20. Planos. Cimentación
21. Estructura muros de carga
22. Estructura de hormigón forjados unidireccionales
23. Estructura de hormigón forjados reticulares
24. Planos. Estructura de acero
25. Planos. Instalación de saneamiento
26. Planos. Instalación de fontanería y AF y ACS
27. Planos. Distribución y replanteo. Cotas y amueblamiento
28. Planos. Situación, ordenación y emplazamiento
29. Planos. Instalación eléctrica
30. Planos. Instalación de calefacción
31. Planos. Instalación de climatización
32. Planos. Aparatos elevadores
33. Planos. Instalación de ventilación forzada
34. Planos. Instalación de gas
35. Planos. Protección contra incendios
36. Instalación de telecomunicaciones
37. Pliegos de condiciones
38. Estudio de seguridad y salud
39. Mediciones y presupuestos

F01.P04 - Rev.00



Logotipo

CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE PROYECTO

Rev.:
Pág:

Tipo de Documento:

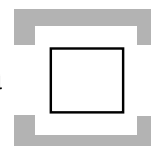
Nº expediente:

CÓDIGO	TÍTULO	REVISIÓN	DISTRIBUIDO A:							
			Nombre:							
			Firma:							
			Fecha:							
			Nombre:							
			Firma:							
			Fecha:							
			Nombre:							
			Firma:							
			Fecha:							
			Nombre:							
			Firma:							
			Fecha:							
			Nombre:							
			Firma:							
			Fecha:							

* Indicar en el cuadrante la fecha de entrega a las personas/entidades a las que se ha distribuido el documento.

F03.P04 - Rev.00

Proceso 05: Gestión de dirección de Obra



Contenidos P05:

1. Dirección de obra

Documentación Asociada:

- A01.P05** Informe seguimiento coordinación seguridad y salud.
- A02.P05** Informe seguimiento programa de control de calidad.
- F01.P05** Seguimiento de expediente de Dirección de Obra.
- F02.P05** Modificaciones en fase de Obra .
- F02.P04** Planificación General Acta de validación de Proyecto.
- F03.P04** Control y distribución de documentación de proyecto.
- A01.P06** Criterios de clasificación de Incidencias con cliente.

 Logotipo	Código: P05	Gestión de dirección de Obra	Rev.: Pág:
---	--------------------	-------------------------------------	---------------

Objeto: Asegurar que la ejecución de la obra se realiza respondiendo a las necesidades y expectativas del cliente según lo planificado en el proyecto de ejecución.

Alcance: Todas las direcciones de obra que lleve a cabo el estudio.

Responsable de proceso: Dirección Técnica.

ENTRADAS	PROCESO PROVEEDOR	PROCESO 05	SALIDAS	PROCESO CLIENTE	
• Contrato con cliente.	P03 Gestión comercial.			• Certificado final de Obra.	Expediente de Dirección de Obra.
• Documentación de Proyecto generada.	P04 Gestión de Proyectos.			• Información del Proceso.	P02 Gestión de la Mejora.
• Normativa y Legislación aplicable.	Externo.				
Contenidos:	Documentación asociada al proceso (anexos, formatos, otros):				
1. DIRECCIÓN DE OBRA	Estructura archivo de expediente de dirección de obra definida en el estudio. A01.P05 Informe seguimiento coordinación seguridad y salud. A02.P05 Informe seguimiento programa de control de calidad. F01.P05 Seguimiento de expediente de Dirección de Obra. F02.P05 Modificaciones en fase de Obra. Normativa y legislación aplicable. Libro de Ordenes. Acta visita de Obra. Acta de validación de Proyecto.		F02.P04 Planificación General. Acta de validación de Proyecto. F03.P04 Control y distribución de documentación de proyecto. A01.P06 Criterios de clasificación de Incidencias con cliente.		
Histórico de revisiones del documento:			Indicadores de proceso:		
Rev.	Fecha	Modificaciones	Ej. • nº de modificaciones en presupuesto sobre lo proyectado. • meses de desviación en plazos sobre lo planificado.		
			Elaborado por:	Aprobado por:	
			Fecha:	Fecha:	
			Firma:	Firma:	



Logotipo

Código: P05

Gestión de dirección de Obra

Rev.:
Pág:




P: DISEÑAR LA SISTEMÁTICA DEL PROCESO DE DIRECCIÓN DE OBRA


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
DIRECCIÓN DE OBRA				
1. Diseño de la Dirección de Obra	D. Técnico	<ul style="list-style-type: none"> Definir la forma de llevar a cabo la Dirección de Obra en el estudio. 	-----	-----




 Logotipo	Código: P05	Gestión de dirección de Obra	Rev.: Pág:
---	--------------------	-------------------------------------	---------------

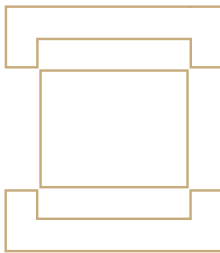
 D: LLEVAR A CABO LA DIRECCIÓN DE LA OBRA				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
DIRECCIÓN DE OBRA				
1. Planificación Dirección de Obra.	D. Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Abrir archivo de expediente de Dirección de Obra. • Definir el equipo de trabajo y organigrama, así como las subcontrataciones y colaboraciones necesarias en función del alcance del contrato. • Incluir la Dirección de Obra en el F02.P04 Planificación General. 	Según Estructura archivo de expediente de Dirección de Obra definida en cada estudio. F01.P05 Seguimiento de expediente de Dirección de Obra.	F01.P05 Seguimiento de expediente de Dirección de Obra. F02.P04 Planificación General.
		<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los inputs de información a solicitar a colaboradores y subcontratistas. • Acordar los contenidos de los Informes de Seguimiento. 	Anualmente.	-----
2. Recogida y análisis de datos y documentación de partida .	D. Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar y revisar toda la información, documentación así como registros necesarios para el inicio de las obras. • Identificar los aspectos críticos que precisen de un seguimiento mayor recogiendo en el Plan de Control expresamente o de forma continuada por unidades de obra durante la ejecución. 	Según F01.P05 Seguimiento de expediente de Dirección de Obra.	F01.P05 Seguimiento de expediente de Dirección de Obra.
3. Realización Visitas Dirección de Obra	D. Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer y llevar a cabo el programa de visitas de Dirección de Obra. • Realizar durante las visitas de Dirección de Obra los controles definidos como puntos críticos en el Plan de Control de ejecución. • Analizar y decidir las acciones para la resolución de las incidencias relacionadas con el desarrollo de la Dirección de Obra. • Recoger en un Acta de visita de Obra toda la información necesaria y distribuirla y aprobarla por las partes interesadas. • Recoger en el libro de órdenes las decisiones y conclusiones precisas. • Recoger en el libro de órdenes las decisiones y conclusiones precisas. 	Concretar: periodicidad, día, asistentes. Actas legibles, haciendo referencia a decisiones, unidades de obra revisadas, incidencias detectadas y acciones a tomar definiendo responsables y plazos de realización.	Acta visita de Obra. F01.P05 Seguimiento de expediente de Dirección de Obra Libro de Órdenes.

 Logotipo	Código: P05	Gestión de dirección de Obra	Rev.: Pág:
--	--------------------	-------------------------------------	---------------

 D: LLEVAR A CABO LA DIRECCIÓN DE LA OBRA				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SIG				
4. Seguimiento colaboradores y subcontrataciones Dirección de Obra.	D. Técnica	<ul style="list-style-type: none"> Disponer de información objetiva del desarrollo de las actividades subcontratadas o de colaboradores. 	Mensual. Seguimiento certificaciones. A2.P05. Informe seguimiento coordinación seguridad salud. A3.P05. Informe seguimiento programa de calidad. Compromiso mediante contrato escrito.	Informes de seguimiento.
5. Gestión de las modificaciones de Proyec.	D. Técnica	<ul style="list-style-type: none"> Identificar la necesidad de modificaciones para su estudio y decisión. Análisis de las soluciones posibles. Definir la documentación, Rbles. y plazos de Proyecto a modificar. Comunicar al equipo técnico las modificaciones a realizar y/o entregar las modificaciones de documentación a las partes implicadas llevando control de distribución de acuerdo con el F03.P04 Control y distribución de documentación de Proyecto. 	Modificaciones (ampliaciones cliente, necesidad constructiva etc.). Según P04 Gestión de Proyectos.	F02.P05 Modificaciones en fase de Obra. F03.P04 Control y distribución de documentación de Proyecto.
6. Inspección final de obra.	D. Técnica	<ul style="list-style-type: none"> Realizar inspección final de obra verificando las terminaciones e identificando desviaciones para su resolución. Recoger un acta de validación de Proyecto recogiendo, al menos, los siguientes aspectos: <ol style="list-style-type: none"> Adecuación de la construcción a las necesidades y objetivos de cliente. Incidencias importantes ocurridas y puntos críticos durante Obra. Principales modificaciones. Rentabilidad del Proyecto y Dirección de Obra. Acciones de mejora a tener en cuenta en próximos Proyectos. 	Recoger el listado de defectos en el Acta de Dirección de Obra.	F01.P05 Seguimiento de expediente de Dirección de Obra. Acta visita de Obra. Acta de validación de Proyecto.
7. Documentación fin de obra	D. Técnica	<ul style="list-style-type: none"> Preparar la documentación fin de obra. Emitir el Certificado fin de obra. 	Según F01.P05 Seguimiento de expediente de Dirección de Obra.	F01.P05 Seguimiento de expediente de Dirección de Obra.

 Logotipo	Código: P05	Gestión de dirección de Obra	Rev.: Pág:
---	--------------------	-------------------------------------	---------------

 C/A: REVISAR Y AJUSTAR LA SISTEMÁTICA DE DIRECCIÓN DE OBRA				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
DIRECCIÓN DE OBRA				
1. Seguimiento y análisis de la implantación del Proceso.	Rble. Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un seguimiento y análisis de la implantación del P05, comunicando las conclusiones al Responsable de Calidad, mediante informe de cierre de proceso u otro sistema de información. 	Anualmente.	Informe de Cierre de P05 (opcional).
2. Ajuste del Proceso.	Rble. Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Ajustar las actividades descritas en P, D y C del Proceso en función de las conclusiones del informe de cierre del proceso o del informe de revisión del sistema. 	Anualmente.	-----





Logotipo

INFORME DE SEGUIMIENTO DE COORDINACIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD

Pág:

1. TRABAJOS REALIZADOS:

Comentar el alcance de los trabajos realizados en obra durante el periodo de trabajo.

2. PROTECCIONES COLECTIVAS:

Comentar situación de orden y limpieza, señalización, barandillas, balizamiento, andamios, iluminación, etc.

3. PROTECCIONES INDIVIDUALES:

Comentar nivel de utilización de las protecciones individuales por parte de los trabajadores.

4. INSTALACIONES DE HIGIENE, BIENESTAR Y MEDICINA PREVENTIVA:

Valorar cumplimiento Plan de Seguridad.

5. ACCIDENTABILIDAD:

Incidentes y accidentes ocurridos en obra.

6. MAQUINARIA Y ELEMENTOS MECÁNICOS:

Valorar cumplimiento Plan de Seguridad.

7. SEGUIMIENTO Y ESTADO DE LA OBRA:

Valoración del cumplimiento de lo establecido en el Plan de Seguridad.

8. TRABAJOS PREVISTOS. MEDIDAS PREVENTIVAS

Actuaciones previstas en el periodo siguiente.

Elaborado por:

Nombre:

Firma:

Fecha:

Aprobado por:

Nombre:

Firma:

A01.P05



Logotipo

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD

Pág:

1. TRABAJOS REALIZADOS:

Comentar el alcance de los trabajos realizados en obra durante el periodo de trabajo.

2. ENSAYOS REALIZADOS:

Enumerar los ensayos realizados de forma general asegurando trazabilidad.

3. SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD:

Grado de cumplimiento del programa de calidad establecido tanto por defecto como por exceso.

4. INCIDENCIAS OCURRIDAS:

Incidencias en el control de ejecución y en los resultados y ensayos realizados.

5. TRABAJOS Y ENSAYOS PREVISTOS.

Previsión de ensayos a realizar.

Elaborado por:

Nombre:

Firma:

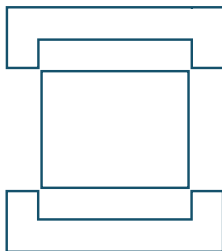
Fecha:

Aprobado por:

Nombre:

Firma:

A02.P05





Logotipo

SEGUIMIENTO EXPEDIENTE DIRECCIÓN DE OBRA

Pág:

Proyecto:	
Cliente:	
Nº expediente:	

1. DATOS GENERALES

Datos Generales	Código de expediente	
	Cliente	
	Persona de contacto	
	DNI	
	Dirección	
	Tfno. de contacto	
Contenido del encargo	Objeto	
	Contenidos	
	Presupuesto de obra	
	Plazos de entrega	
Equipo de trabajo	Promotor:	
	Director de Obra:	
	Director ejecución material Obra	
	Jefe de Obra	
	Coordinador de seguridad y salud	
	Laboratorios de control de calidad	

Agenda de interlocutores

agente	función	persona de contacto	tfno.	e-mail	observaciones



Logotipo

SEGUIMIENTO EXPEDIENTE DIRECCIÓN DE OBRA

Pág:

Proyecto:

Cliente:

Nº expediente:

2. DOCUMENTACIÓN INICIO DE OBRA

Documento	a/na	Solicitado	Disponible	Observaciones
Ej.				
Contrato				
Proyecto de Ejecución				
Plan de Seguridad y Salud				
Informe de aprobación del Plan de Seguridad y Salud				
Programa de Control de Calidad				
Acta de Replanteo o de inicio de obra				
Libro Oficial de Ordenes				
Acta periodicidad de visitas a obra (arquitecto y gremios)				
Libro Oficial de Incidencias				
Licencias de obras con sus medidas correctoras				
Certificado de grúa				
Certificado de vallado				
Seguro RC arquitecto				
Seguro RC aparejador				
Seguro de coordinador de SS				
Otros seguros				



Logotipo

SEGUIMIENTO EXPEDIENTE DIRECCIÓN DE OBRA

Pág:

Proyecto:

Cliente:

Nº expediente:

3. PLAN DE CONTROL DE EJECUCIÓN

UNIDAD DE OBRA	ACTIVIDADES	a/na	REFERENCIA A LAS ACTAS DE VISITA DE DIRECCIÓN DE OBRA										OBSERVACIONES			
I.1 ACTUACIONES PREVIAS	I.1.1	Replanteo general de obra														
	I.1.2	Estado de colindantes														
	I.1.3	Comprobación estudio geotécnico														
	I.1.4	Acometidas														
	I.1.5	OTROS														
I.2 MOVIMIENTOS DE TIERRA - EXCAVACIÓN	I.2.1	Comprobar la Idoneidad de la Cimentación Prevista en Proyecto														
	I.2.2	Definición y Revisión de Niveles														
	I.2.3	OTROS														
I.3 RED DE SANEAMIENTO	I.3.1	Replanteo de arquetas, tuberías, drenaje														
	I.3.2	Comprobación pendientes tubería y tapado zanjás														
	I.3.3	Comprobación arquetas														
	I.3.4	Ejecución de drenajes														
	I.3.5	Prueba de estanqueidad Conducciones														
	I.3.6	OTROS														
I.4 CIMENTACION	I.4.1	Terreno Impermeabilización y Drenaje del Terreno														
	I.4.2	Red de Tomas de Tierra														
	I.4.3	Revisión de Planos de Cimentación														
	I.4.4	Levantamiento Topográfico de Losas Grandes														
	I.4.5	Cotas replanteo elementos de cimentación														
	I.4.6	Comprobaciones previas al hormigonado														
	I.4.7	OTROS														



Logotipo

SEGUIMIENTO EXPEDIENTE DIRECCIÓN DE OBRA

Pág:

UNIDAD DE OBRA	ACTIVIDADES	a/na	REFERENCIA A LAS ACTAS DE VISITA DE DIRECCIÓN DE OBRA	OBSERVACIONES
I.5 ESTRUCTURA	I.5.1	Revisión De Planos De Estructura		
	I.5.2	Comprobar Altura De Los Forjados		
	I.5.3	Revisión de detalles constructivos		
	I.5.4	Revisión Puntos Singulares De Estructura		
	I.5.5	Replanteo, comprobación. Pilares		
	I.5.6	Replanteo, comprobación. Muros		
	I.5.7	Replanteo, comprobación. Vigas		
	I.5.8	Replanteo, comprobación. Forjados		
	I.5.9	Replanteo, comprobación. Losas		
	I.5.10	Revisión despues de desencofrado		
	I.5.11	Pruebas de carga		
	I.5.12	OTROS		
I.6 CERRAMIENTOS Y DIVISIONES	I.6.1	Replanteo Cerramientos		
	I.6.2	Control de Huecos		
	I.6.3	Replanteo de Particiones		
	I.6.4	Comprobación de los medios de seguridad		
	I.6.5	Replanteo de los huecos de paso		
	I.6.6	Juntas de dilatación		
	I.6.7	Control de planeidad		
	I.6.8	OTROS		
I.7 REVESTIMIENTOS Y FALSOS TECHOS	I.7.1	Revestimientos verticales interiores Espesores y planeidad		
	I.7.2	Revestimientos horizontales Tendido de yeso		
	I.7.3	Alicatados. Rejuntados, planeidad, espesor de juntas, soporte		
	I.7.4	Revestimientos horizontales Falsos techos de placas		
	I.7.5	Juntas estructurales		
	I.7.6	Instalaciones que discurren por falso techo		
	I.7.7	OTROS		



Logotipo

SEGUIMIENTO EXPEDIENTE DIRECCIÓN DE OBRA

Pág:

UNIDAD DE OBRA	ACTIVIDADES	a/na	REFERENCIA A LAS ACTAS DE VISITA DE DIRECCIÓN DE OBRA	OBSERVACIONES
I.8 CUBIERTAS	I.8.1 Verificación Materiales a Emplear			
	I.8.2 Comprobación de Huecos en Cubierta			
	I.8.3 Revisión Puntos Singulares			
	I.8.4 Pruebas de Estanqueidad			
	I.8.5 OTROS			
I.9 AISLAMIENTOS E IMPERMEABILIZACIÓN	I.9.1 Replanteo Fachada y Huecos			
	I.9.2 Ejecución del cerramiento			
	I.9.3 Prueba de Estanqueidad			
	I.9.4 Aislamiento térmico. Continuidad y ausencia de puente térmico			
	I.9.5 OTROS			
I.10 PAVIMENTOS	I.10.1 Replanteo materiales			
	I.10.2 Comprobación estado soporte			
	I.10.3 Planeidad			
	I.10.4 Acabados juntas y rejuntados			
	I.10.5 OTROS			
I.11 ALICATADOS Y CHAPADOS	I.11.1 Comprobación Materiales			
	I.11.2 Comprobación de Puntos Singulares			
	I.11.3 OTROS			
I.12 CARPINTERIA INTERIOR	I.12.1 Replanteo materiales			
	I.12.2 Comprobación terminaciones			
I.13 CARPINTERIA EXTERIOR	I.13.1 Replanteo materiales			
	I.13.2 Comprobación terminaciones			
I.14 CERRAJERIA	I.14.1 Replanteo materiales			
	I.14.2 Comprobación terminaciones			
I.15 VIDRIERA Y TRASLUCIDOS	I.15.1 Replanteo materiales			
	I.15.2 Comprobación terminaciones			
	I.15.3 OTROS			
I.16 ELECTRICIDAD	I.16.1 Coordinación con Acometidas			
	I.16.2 Preplanteo de Instalación			
	I.16.3 Replanteo materiales			
	I.16.4 Pruebas de Instalación			
	I.16.5 OTROS			



Logotipo

SEGUIMIENTO EXPEDIENTE DIRECCIÓN DE OBRA

Pág:

UNIDAD DE OBRA	ACTIVIDADES	a/na	REFERENCIA A LAS ACTAS DE VISITA DE DIRECCIÓN DE OBRA	OBSERVACIONES
I.17 FONTANERÍA	I.17.1 Coordinación con Acometidas			
	I.17.2 Preplanteo de Instalación			
	I.17.3 Replanteo materiales			
	I.17.4 Pruebas de Instalación			
	I.17.5 OTROS			
I.18 SANITARIOS	I.18.1 Coordinación con Acometidas			
	I.18.2 Preplanteo de Instalación			
	I.18.3 Replanteo materiales			
	I.18.4 Pruebas de Instalación			
	I.18.5 OTROS			
I.19 CALEFACCIÓN	I.19.1 Coordinación con Acometidas			
	I.19.2 Preplanteo de Instalación			
	I.19.3 Replanteo materiales			
	I.19.4 Pruebas de Instalación			
	I.19.5 OTROS			
I.20 GAS	I.20.1 Coordinación con Acometidas			
	I.20.2 Preplanteo de Instalación			
	I.20.3 Replanteo materiales			
	I.20.4 Pruebas de Instalación			
	I.20.5 OTROS			
I.21 TELECOMUNICACIONES	I.21.1 Coordinación con Acometidas			
	I.21.2 Preplanteo de Instalación			
	I.21.3 Replanteo materiales			
	I.21.4 Pruebas de Instalación			
	I.21.5 OTROS			
I.22 PROTECCIÓN C. INCENDIOS	I.22.1 Coordinación con Acometidas			
	I.22.2 Preplanteo de Instalación			
	I.22.3 Replanteo materiales			
	I.22.4 Pruebas de Instalación			
	I.22.5 OTROS			
I.23 ACABADO PINTURA Y DECORACIÓN	I.23.1 Comprobacion soporte			
	I.23.2 Preparación de superficie			
	I.23.3 Aceptación			
	I.23.4 OTROS			

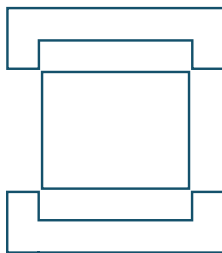


Logotipo

SEGUIMIENTO EXPEDIENTE DIRECCIÓN DE OBRA

Pág:

UNIDAD DE OBRA	ACTIVIDADES	a/na	REFERENCIA A LAS ACTAS DE VISITA DE DIRECCIÓN DE OBRA	OBSERVACIONES
I.24 OTRAS INSTALACIONES				
I.25 ACABADOS	I.25.1	Comprobar acabados. Lista de defectos		
	I.25.2			
SEGUIMIENTO COLABORADORES/SUBCONTRATISTAS	I.S.1	Seguimiento Programa de control de calidad		
	I.S.2	Seguimiento Plan de Seguridad		
	I.S.3	Seguimiento de Certificaciones		
	I.S.4	Seguimiento OCT		
	I.S.5	OTROS		





Logotipo

SEGUIMIENTO EXPEDIENTE DIRECCIÓN DE OBRA

Pág:

Proyecto:

Cliente:

Nº expediente:

4. DOCUMENTACIÓN FINAL DE OBRA

Documento	a/na	Solicitado	Disponible	Observaciones
Actas de visita de obra (arquitecto)				
Actas de visita de obra (aparejador)				
Actas de visita de obra (coordinador)				
Checklist de dirección de obra (F02PC04)				
Precios Contradictorios				
Documentación fotográfica				
Comunicaciones con constructora				
Certificaciones parciales de las unidades de obra ejecutadas				
Ascensores (norma acústica CA-88)				
Chimeneas				
Cumplimiento ordenanzas VPO				
Urbanización acabada				
Certificado liquidación final de obra				
Certificado de Control de Calidad				
Libro de Control de Calidad				
Libro de Ordenes				
Libro del Edificio				
Proyecto fin de obra				
Proyecto Eléctrico Visado				
Proyecto Telecomunicaciones Visado				
Proyecto de Actividad				
Ventilación				
Aire Acondicionado				
Certificados final				



Logotipo

SEGUIMIENTO EXPEDIENTE DIRECCIÓN DE OBRA

Pág:

6. CONTROL DE EJECUCIÓN DE OBRA

Ficha: DIRECCIÓN DE OBRA

COMPROBACIONES		FECHA
	A R	
	A R	
	A R	
	A R	
	A R	
	A R	
	A R	
	A R	
	A R	

A ACEPTADO

R RECHAZADO

F01.P05-Rev.00



Logotipo

MODIFICACIONES EN FASE DE OBRA

Pág:

DATOS GENERALES

Nº expediente:		Fecha visita a Obra:	
Obra:			
Tipo de modificac:			
<input type="checkbox"/> Obra		<input type="checkbox"/> Director Obra	
<input type="checkbox"/> Propietario		<input type="checkbox"/> otros...	
Solicitada por:			
<input type="checkbox"/> Obra		<input type="checkbox"/> Director Obra	
<input type="checkbox"/> Propietario		<input type="checkbox"/> otros...	

MODIFICACIÓN

DESCRIPCIÓN MODIFICACIÓN:

CAUSA:

DOCUMENTOS AFECTADOS:

DECISIÓN:

Elaborado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:

F02.P05-Rev.00

 Logotipo	ACTA DE VISITA A OBRA	Pág:
---	------------------------------	-------------

Nº expediente:	Fecha visita a Obra:
Obra:	

TEMAS TRATADOS

--

--

COMPROBACIONES REALIZADAS:

Unidad de Obra:

<input type="checkbox"/> Movimientos de tierra	<input type="checkbox"/> Cimentación	<input type="checkbox"/> Estructura	<input type="checkbox"/> Cubierta
<input type="checkbox"/> Cerramientos	<input type="checkbox"/> Acabados	<input type="checkbox"/> Instalaciones	<input type="checkbox"/> Otros

--

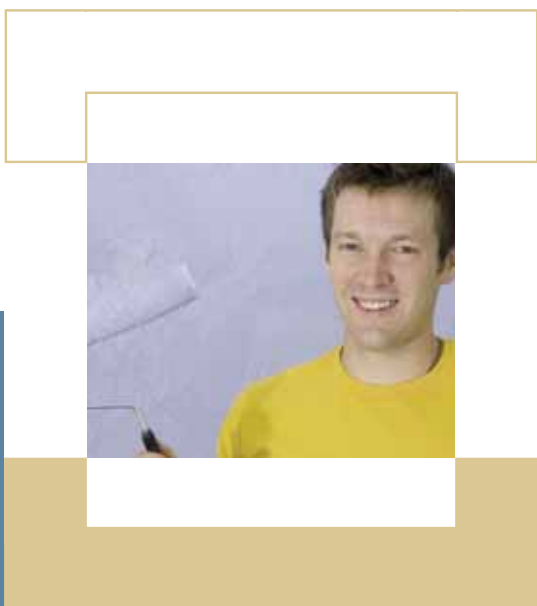
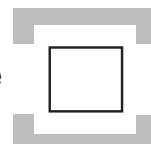
--

TAREAS A REALIZAR:	RESPONSABLE:	FECHA:
---------------------------	---------------------	---------------

Nombre:
Fecha:
Firma:



Proceso 06: Atención al cliente



Contenidos P06:

1. Gestión de incidencias
2. Mediación de la satisfacción del cliente

Documentación Asociada:

- F01.P06** Encuesta de satisfacción de clientes
- F02.P06** Planificación de medición satisfacción cliente
- F03.P06** Informe de incidencia de cliente
- A01.P06** Criterios de clasificación de Incidencias con cliente
- F07.P02** Listado de seguimiento de oportunidades de mejora
- F01.P04** Sgto. de expediente de Proyecto
- F01.P05** Sgto. de expediente de Dirección de Obra
- Acta de Dirección de Obra

 Logotipo	Código: P06	Atención al cliente	Rev.: Pág:
---	--------------------	----------------------------	---------------


Objeto: Prestar un servicio de información y atención a los clientes del estudio, conociendo, comprendiendo y anticipándonos, en general, a sus necesidades y expectativas.


Alcance: Todos los clientes del estudio.

Responsable de proceso: D. Comercial.

ENTRADAS	PROCESO PROVEEDOR	PROCESO 06	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Incidencias con el cliente. • Necesidades y expectativas del cliente. • Información de Procesos que afectan al cliente. 	 Cliente P01 Gestión Estratégica			<ul style="list-style-type: none"> • Incidencias con cliente resueltas. • Datos de la satisfacción de clientes. • Información del Proceso.
Contenidos:	Documentación asociada al proceso (anexos, formatos, otros):			
1. GESTIÓN DE INCIDENCIAS 2. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	F01.P06 Encuesta de satisfacción de clientes F02.P06 Planificación de medición satisfacción cliente F03.P06 informe de incidencia de cliente A01.P06 Criterios de clasificación de Incidencias con cliente		F07.P02 Listado de seguimiento de oportunidades de mejora F01.P04 Sgto. de expediente de Proyecto F01.P05 Sgto. de expediente de Dirección de Obra Acta de Dirección de Obra	
Histórico de revisiones del documento:			Indicadores de proceso:	
Rev.	Fecha	Modificaciones	Ej. <ul style="list-style-type: none"> • índice de satisfacción general • nº de incidencias-año/ nº de proyectos-año 	
			Elaborado por: Fecha: Firma:	Aprobado por: Fecha: Firma:

 Logotipo	Código: P06	Atención al cliente	Rev.: Pág:
---	--------------------	----------------------------	---------------


 P: DISEÑAR LA SISTEMÁTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
GESTIÓN DE INCIDENCIAS				
1. Diseñar la sistemática de gestión de incidencias.	Rble. Comercial	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar el sistema de gestión de incidencias. (Definición de "incidencia", criterios de recogida, registros etc.) Definición de "Cliente" del estudio. 	-----	-----
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES				
1. Diseñar la sistemática de medición de la satisfacción de clientes	Rble. Comercial	<ul style="list-style-type: none"> Definir el/los método/s a utilizar para medir la satisfacción de clientes. Establecer criterios como periodicidad, muestra etc. 	A01.P06 Criterios de clasificación de Incidencias con cliente.	_____


 D: LLEVAR A CABO LA ATENCIÓN AL CLIENTE				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
GESTIÓN DE INCIDENCIAS				
1. Recepción y registro de incidencias	Todas las personas del estudio	<ul style="list-style-type: none"> Registrar la incidencia del cliente según la gravedad de acuerdo con lo definido en el A01.P06. Remitir la incidencia al Rble. de Gestión correspondiente para el análisis y definición del tratamiento de la misma. 	Según A01.P06 Criterios de clasificación de Incidencias con el cliente.	F02.P06 informe de incidencia de cliente, en su caso F01.P04 Sgto. de expediente F01.P05 Sgto. de expediente de Dirección de Obra Acta de Dirección de Obra.

	Código: P06	Atención al cliente	Rev.: Pág:
---	--------------------	----------------------------	---------------

 D: LLEVAR A CABO LA ATENCIÓN AL CLIENTE				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
GESTIÓN DE INCIDENCIAS				
2. Análisis de la causas y tratamiento de incidencias	Rble. de Gestión y personas implicadas	<ul style="list-style-type: none"> El Rble. de Gestión correspondiente decide la aceptación o rechazo de la incidencia y realiza, al menos, un análisis de causas, acciones a llevar a cabo, rbles. y fechas /plazos de realización de las distintas acciones. Aprobar las acciones por las personas implicadas. 	Según A01.P06 Criterios de clasificación de Incidencias con cliente.	F02.P06 informe de incidencia de cliente, en su caso
	Rble. de Gestión de cada acción	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un seguimiento y verificar el cumplimiento y validez del tratamiento definido y procediendo, en su caso, al cierre de la incidencia o la apertura de nuevas acciones o AC/AP de acuerdo con lo definido en el P02 Gestión de la Mejora. 	Según A01.P06 Criterios de clasificación de Incidencias con cliente Informar, en su caso, al cliente de las acciones correctivas a tomar.	F01.P04 Sgto. expediente de proyecto. F01.P05 Sgto. expediente de proyecto. Dirección de Obra. Acta de Dirección de Obra.
3. Seguimiento y cierre de incidencias	Dtor/a. Correspondiente	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un seguimiento de todas las incidencias. Evaluar la eficacia de las acciones tomadas. 	Según A01.P06 Criterios de clasificación de Incidencias con cliente Dtor/a.Técnico, Dtor/a. Comercial o Dtor/a. de Admón.	
	Comité de Dirección	Analizar y realizar un seguimiento de aquellas incidencias que, por su gravedad o repetitividad determine el Director/a de Dpto. correspondiente.		
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES				
1. Planificación de la medición de la satisfacción de clientes	Rble. Comercial	Elegir la muestra representativa y el método apropiado de medición para cada tipo de cliente (encuesta telefónica, por carta, por mail, entrevista etc.).	-----	F02.P06 Planificación de medición satisfacción cliente
2. Medición de la satisfacción	Rble. Comercial	Entregar encuestas, realizar llamadas o entrevistas de acuerdo con la planificación establecida.	Ej. criterio: clientes que aporten al estudio el 80% de la facturación. Según el método a utilizar con cada cliente	F02.P06 Planificación de medición satisfacción cliente F01.P06 Encuesta de satisfacción de clientes

 Logotipo	Código: P06	Atención al cliente	Rev.: Pág:
---	--------------------	----------------------------	---------------

 D: LLEVAR A CABO LA ATENCIÓN AL CLIENTE				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES				
1. Análisis de datos	Comité Dirección o Comité de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Validar y realizar un análisis estadístico de resultados. Identificar puntos fuertes y áreas de mejora consecuencia de los resultados. 	% de respuestas > 80%	Informe de resultados de medición satisfacción cliente.

 C/A: REVISAR Y AJUSTAR LA SISTEMÁTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
C/A ATENCIÓN AL CLIENTE				
1. Seguimiento y análisis de la implantación del Proceso.	Rble. Proceso	Realizar un seguimiento y análisis de la implantación del P06, comunicando las conclusiones al Responsable de Calidad, mediante informe de cierre de proceso u otro sistema de información.	Anualmente.	Informe de Cierre de P06 (opcional).
2. Ajuste del Proceso.	Rble. Proceso	Ajustar las actividades descritas en P, D y C del Proceso en función de las conclusiones del informe de cierre del proceso o del informe de revisión del sistema.	Anualmente.	-----



Logotipo

TIPIFICACIÓN DE INCIDENCIAS DE CLIENTE

Rev.:
Fecha:
Pág:

PROCEDENCIA	TIPO	GRAVEDAD	CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN	REGISTRO
CLIENTE DIRECTO	Redacción de Proyecto. Incidencias técnicas referentes a especificaciones de cliente, contenidos de proyecto etc.	LEVE	Toda incidencia con cliente que se resuelve de forma inmediata por acuerdo o decisión de ambas partes. Incidencia escrita o verbal del cliente a la Dirección.	F01.P4 Seguimiento de expediente de Redacción Proyectos.
	Dirección de Obra. Incidencias técnicas referentes a decisiones tomadas en obra, materiales, etc.	GRAVE	Toda incidencia con cliente que se resuelve de forma inmediata por acuerdo o decisión de ambas partes. Toda incidencia con cliente que se resuelve de forma inmediata por acuerdo o decisión de ambas partes.	F03.P06 Informe de incidencia de cliente
	Atención al cliente. Incidencias verbales o escritas referentes a servicio, atención a cliente, plazos, etc.	TODAS	Incidencia escrita o verbal del cliente a la Dirección.	F03.P06 Informe de incidencia de cliente
	Incidentes del usuario final que reportan directamente a Dirección Facultativa.	TODAS	_____	
USUARIO FINAL	Incidentes del ciudadano, quejas de carácter medioambiental, seguridad, etc...	TODAS	_____	F03.P06 Informe de incidencia de cliente
SOCIEDAD	Quejas del colaborador	LEVE	No afectan a cliente final, resolución inmediata.	Seguimiento de expediente de redacción de obra o dirección de obra en su caso.
COLABORADORES		GRAVE	Afecta a relación con proveedor.	F03.P06 Informe de incidencia de cliente.

A01.P06 - Rev.00



Logotipo

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTE

Rev.:
Fecha:
Pág:

	ASPECTOS	PUNTUACIÓN DEL CLIENTE					
		1 Muy mal	2 Mal	3 Regular	4 Bien	5 Muy bien	6 Excelente
1	Grado de satisfacción general con el estudio						
2	Accesibilidad de las personas del estudio						
3	Relación calidad-precio del servicio						
4	Cumplimiento de plazos						
5	Claridad en presentación y contenido del Proyecto						
6	Agilidad en la tramitación de Proyectos						
7	Propuesta arquitectónica e innovación en los Proyectos						
8	Asesoramiento técnico al cliente						
9	Dedicación a la obra como Dirección Facultativa						
10	Información sobre el seguimiento del estado de los trabajos						
11	Capacidad de respuesta ante la resolución de incidencias						

AYÚDENOS A MEJORAR

De los aspectos arriba expuestos, ordene, de MAYOR a MENOR importancia, los tres que considere más importantes:

- 1.
- 2.
- 3.

Señale, otros aspectos que considere importantes y que no hayamos contemplado:

¿Qué aspectos cree que podríamos mejorar en nuestro ESTUDIO para ofrecerle un mejor servicio?

¿Volvería a utilizar nuestros servicios?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En caso negativo, por favor, indique los motivos:
¿Recomendaría nuestros servicios a conocidos?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En caso negativo, por favor, indique los motivos:
En comparación con otros estudios, nos valoraría:	Peor <input type="checkbox"/>	Igual <input type="checkbox"/>	Mejor <input type="checkbox"/>

F01.P06 - Rev.00



Logotipo

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE-AÑO

Rev.:
Fecha:
Fecha:

Elaborado por:
Nombre.:
Firma:

TIPO CLIENTE	MÉTODO DE MEDICIÓN (encuesta por carta, encuesta telefónica, entrevista etc.)	RBLE.	FECHA PREV.	FECHA REAL	REGISTRO	PUNTUACIÓN	OBSERVACIONES DEL CLIENTE

F02.P06 - Rev.00

 Logotipo	INFORME DE INCIDENCIA CLIENTE	Rev. 00 Pág:
---	--------------------------------------	-----------------

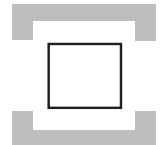
INCIDENCIA N°:*				FECHA:	
DATOS CLIENTE:					
TIPO DE INCIDENCIA:					
Cliente Directo <input type="checkbox"/>	Usuario Final <input type="checkbox"/>	Colaboradores <input type="checkbox"/>	Sociedad <input type="checkbox"/>		
DESCRIPCIÓN INCIDENCIA:					
Aceptada <input type="checkbox"/>			Rechazada <input type="checkbox"/>		
Rellenar en caso de que la incidencia haya sido aceptada:					
ANÁLISIS DE CAUSAS:					
ACCIONES A TOMAR:		Responsable	Fecha prevista	Fecha real	
PRECISA ACCIONES CORRECTIVAS? NO SI INDICAR N° DE AC/AP _____					
CIERRE					
Rble. de Gestión de Incidencia Nombre: Firma: Fecha:			Observaciones:		

N° de incidencia: N° correlativo tres dígitos/dos dígitos indicativos de año

F03.P02 - Rev.00



Proceso 07: Gestión de compras y subcontrataciones



Contenidos P07:

1. Compras y Subcontrataciones.

Documentación Asociada:

- A01.P07** Criterios de aprobación y seguimiento de proveedores.
- A02.P07** Plan de control y seguimiento de pedidos.
- F01.P07** Pedido de compra/subcontratación.
- F02.P07** Seguimiento de proveedores homologados.

	Código: P07	Gestión de compras y subcontrataciones	Rev.: Pág:
---	--------------------	---	---------------


Objeto: Definir claramente los requisitos contractuales y de tramitación de las compras y subcontrataciones del estudio, y disponer, en plazo, de proveedores con capacidad para cumplir dichos requisitos.


Alcance: Todas las compras y subcontrataciones del estudio.

Responsable de proceso: Responsable Comercial.

ENTRADAS	PROCESO PROVEEDOR	PROCESO 07	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de nuevos recursos. Nuevos proveedores. 	P01 Gestión Estratégica. Todos los Procesos.		<ul style="list-style-type: none"> Compra o subcontratación. Lista de proveedores homologados y evaluados. Información del Proceso. 	Todos los procesos P02 Gestión de la Mejora
Contenidos:	Documentación asociada al proceso (anexos, formatos, otros):			
1. COMPRAS Y SUBCONTRATAIONES	A01.P07 Criterios de aprobación y seguimiento de proveedores. A02.P07 Plan de control y seguimiento de pedidos.		F01.P07 Pedido de compra/subcontratación. F02.P07 Seguimiento de proveedores homologados.	
Histórico de revisiones del documento:			Indicadores de proceso:	
Rev.	Fecha	Modificaciones	Ej. <ul style="list-style-type: none"> Índice de proveedores evaluados con puntuación $2 > T \leq 3$ Índice de proveedores evaluados con puntuación $T \geq 3$ 	
			Elaborado por: Fecha: Firma:	Aprobado por: Fecha: Firma:

 Logotipo	Código: P07	Gestión de compras y subcontrataciones	Rev.: Pág:
--	--------------------	---	---------------


 P: DISEÑAR LA GESTIÓN DE COMPRAS Y SUBCONTRATACIONES				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
GESTIÓN DE COMPRAS Y SUBCONTRATACIONES				
1. Definición de criterios de aprobación y seguimiento de proveedores.	Rble. Comercial	Definir los criterios de aprobación y seguimiento de proveedores (criterios a evaluar, forma de evaluación y criterios de toma de decisiones).	Ej. de Criterios a evaluar: Plazos, Calidad del Producto/Servicio, Actitud, Aptitud, Aspectos PRL, Aspectos Medioambientales.	A01.P07 Criterios de aprobación y seguimiento de proveedores.
2. Diseño de tipos de compras y subcontrataciones.	Rble. Comercial	Diseñar la sistemática de realizar las compras y contrataciones así como de su seguimiento (tipos de compras, responsables etc.).	-----	A02.P07 Plan de control y seguimiento de pedidos.

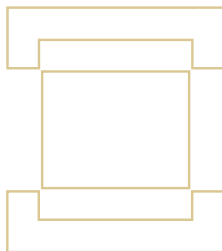
 D: LLEVAR A CABO LA GESTIÓN DE COMPRAS Y SUBCONTRATACIONES				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
GESTIÓN DE COMPRAS Y SUBCONTRATACIONES				
1. Planificación de compras y subcontrataciones	Rble. definido	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar las necesidades de compra de productos y subcontratación de servicios. • Valorar y aprobar las compras y subcontrataciones e identificar los proveedores homologados disponibles. 	Proveniente de P01 Gestión Estratégica En cualquier momento. Rble. definido en A02.P07 Plan de control y seguimiento de pedidos.	-----
2. Aprobación de proveedores	Rble. definido	Aprobar el proveedor seleccionado en caso de que no estuviese aprobado, y siempre que cumpla los requisitos marcados por el estudio para ello.	A01.P07 Criterios de aprobación y seguimiento de proveedores.	
3. Solicitud de compra/subcontratación	Rble. definido	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la petición de oferta del producto/servicio a los proveedores seleccionados, en su caso (según el tipo de compra). • Valoración y selección de oferta más adecuada y emisión de la aceptación de la oferta según F01.P07 Pedido de compra/contratación. 	Para cada compra/contratación Según A02.P07 Plan de control y seguimiento de pedidos.	A02.P07 Plan de control y seguimiento de pedidos. F01.P07 Pedido de compra/subcontratación. F02.07 Seguimiento de proveedores homologados.

 Logotipo	Código: P07	Gestión de compras y subcontrataciones	Rev.: Pág:
---	--------------------	---	---------------

 D: LLEVAR A CABO LA GESTIÓN DE COMPRAS Y SUBCONTRATACIONES				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
GESTIÓN DE COMPRAS Y SUBCONTRATACIONES				
3. Solicitud de compra/subcontratación.	Rble. definido	En materia de PRL: Para actividades no relacionadas con la actividad principal del estudio: • Informar de los riesgos del centro de trabajo, de las medidas de prevención y protección correspondientes a esos riesgos así como de las medidas de emergencia a aplicar, en su caso así como solicitar a la empresa contratada la documentación necesaria.	Según legislación de PRL, en materia de coordinación de actividades empresariales. (a fecha de aprobación de documento: Ley 31/1995, de 8 de Noviembre).	-----
	Rble. definido	En materia medioambiental: • Solicitar o exigir a los proveedores un compromiso con la gestión ambiental de acuerdo con lo definido en el P10 Gestión medioambiental.	Ej. Manual de buenas practicas ambientales Contrato.	P10 Gestión medioambiental.
4. Seguimiento de pedidos de compras/subcontrataciones.	Rble. definido	Realizar el seguimiento del pedido de compra y/o contratación mediante la comprobación del cumplimiento de requisitos establecidos.	A la entrega del pedido o prestación del servicio. Rble. definido en A02. P07 Plan de control y seguimiento de pedidos. Contrato.	F01.P07 Pedido de compra/subcontratación. A01.P07 Criterios de aprobación y seguimiento de proveedores. F02.07 Seguimiento de proveedores homologados.
5. Evaluación de proveedores.	Rble. definido	Evaluar la idoneidad del proveedor en base a los criterios de evaluación periódica establecidos.	Según Rble. definido en el A02. P07 Plan de control y seguimiento de pedidos	A01.P07 Criterios de aprobación y seguimiento de proveedores F02.07 Seguimiento de proveedores homologados.

 Logotipo	Código: P07	Gestión de compras y subcontrataciones	Rev.: Pág:
---	--------------------	---	---------------

 C/A: REVISAR Y AJUSTAR LA SISTEMÁTICA DE GESTIÓN DE COMPRAS Y SUBCONTRATACIONES				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
GESTIÓN DE COMPRAS Y SUBCONTRATACIONES				
1. Seguimiento y análisis de la implantación del Proceso.	Rble. Proceso	Realizar un seguimiento y análisis de la implantación del P07, comunicando las conclusiones al Responsable de Calidad, mediante informe de cierre de proceso u otro sistema de información.	Anualmente.	Informe de Cierre de P07 (opcional).
2. Ajuste del Proceso.	Rble. Proceso	Ajustar las actividades descritas en P, D y C del Proceso en función de las conclusiones del informe de cierre del proceso o del informe de revisión del sistema.	Anualmente.	-----





CRITERIOS DE APROBACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES

Rev.:
Fecha:
Pág:

1. CRITERIOS DE APROBACIÓN

TIPO DE APROBACIÓN		CRITERIO
01	Histórico.	Se ha trabajado con este proveedor desde X Año.
02	A prueba.	Supera el período de prueba.
03	Requisito del cliente.	Viene impuesto por el cliente.
04	Proveedor único.	No hay más opciones en el mercado.
05	Posesión del Certificado de Calidad, medioambiente y prevención de riesgos (ISO), acreditación.	De todas las empresas que cumplan éste requisito se tendrá que archivar su certificado correspondiente.

2. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES

PUNTOS	PLAZOS	CALIDAD PRODUCTO / SERVICIO	ACTITUD	APTITUD	PRL	MA
1 MUY MAL	Retraso que implica entrega fuera de plazo.	Se detectan incidencias graves, costes importantes, precisa la repetición de trabajos, de nuevas contrataciones, afecta gravemente a la relación con el cliente.	No colabora, su actitud interfiere negativamente en la ejecución de la obra, pone "pegas" al Técnico.	Poco capaz, sin espíritu de mejora y sin capacidad para reaccionar ante problemas.	No estar al corriente de pago de la Seguridad Social que incluya a todos los trabajadores que presten servicios.	Ha contribuido al impacto ambiental indirecto del estudio.
2 MAL	Retraso que implica fuertes correcciones de planning para que podamos cumplir nuestro plazo de entrega.	Se detectan incidencias que implican un coste económico adicional y tiempo de dedicación al proveedor para buscar una solución optima, afecta a la relación con el cliente.	Colabora, pero con retraso y forzado por la actitud insistente del Técnico.	Poco capaz, con recursos limitados y con dificultades de reacción ante problemas.	No disponer de la Evaluación de Riesgos de los puestos de trabajo o actividades que vaya a realizar el personal de la empresa subcontratista.	No tiene en cuenta el manual de buenas practicas ambientales o directrices del estudio.
3 REGULAR	Retrasos que ocasionan problemas leves y fácilmente corregibles.	Se detectan algunas desviaciones de las exigidas en contrato pero de carácter leve, solucionable tras comunicación a proveedor.	Colabora, pero limitadamente, sin iniciativa propia.	Válido, pero con algún problema de recursos.	Cumplir con las normas de seguridad internas establecidas por el estudio.	Cumple manual de buenas practicas o directrices marcadas por el estudio.



Logotipo

CRITERIOS DE APROBACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES

Rev.:
Fecha:
Pág:

2. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES

PUNTOS	PLAZOS	CALIDAD PRODUCTO / SERVICIO	ACTITUD	APTITUD	PRL	MA
4 BIEN	No se crean retrasos considerables o se corrigen rápido a petición nuestra.	Acorde con las exigencias técnicas del contrato.	Buen colaborador y aporta sus conocimientos y experiencia.	Profesional, competente, con ligeros problemas de recursos.	Cumple además la legislación en materia de prevención de riesgos laborales.	Cumple además la legislación ambiental en materia de medioambiente.
5 MUY BIEN	Sin ningún problema de plazos.	Totalmente acorde con las exigencias técnicas realizadas aportando, si cabe, valor complementario al producto/servicio, no exigido en contrato.	Totalmente colaborador y comunicativo con el Técnico. Muy dispuesto a solucionar los problemas.	Profesional y experimentado en su actividad, competente y con recursos.	Compromiso contrastado en la gestión de prevención. OSHSAS 18001:96	Compromiso contrastado en la gestión ambiental. Disponer de certificado ISO 14001:2004

3. CRITERIOS DE DECISIÓN

RESULTADO (T)*	DECISIÓN A TOMAR
T >= 3	Mantenimiento como suministrador aprobado.
2 >= T < 3	Propuesta de acciones correctivas al suministrador y valoración de las soluciones que propone para resolver las deficiencias. Comprobación "in situ" de su actual capacidad para suministrar con visita o entrevista con el suministrador.
T < 2	Exclusión como suministrador aprobado para todos o para alguno de los suministros para los que inicialmente estaba aprobado.

* (T) = MEDIA DE TODOS LOS CRITERIOS EVALUADOS. Si algún criterio no es de aplicación a un proveedor, la media se realiza en base a los criterios evaluados solamente.

A01.P07 - Rev.00



Logotipo

PLAN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS

Pág:

TIPO DE COMPRAS	RESPONSABLE DE COMPRAS	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN /RECHAZO	RESPONSABLE DE CONTROL	REGISTRO	
GENERALES	Consumibles	Admvo.	Recepción administrativa y contraste factura/albarán.	Admvo.	Firma en albarán de entrega
	Equipos de protección individual	Rble.	Declaración de conformidad, Marcado CE, y Folleto informativo en castellano.	Admvo.	Firma en albarán de entrega
	Equipos de trabajo	D. General	Declaración de conformidad, Marcado CE, y Manual de instrucciones en castellano.	Admvo.	Firma en albarán de entrega
	Servicios de apoyo: Asesoría a fiscal, laboral, mensajería, seguros.	D. General	Negociación con uno o varios proveedores.	Admvo.	F02. P06 Seguimiento de proveedores homologados
	SPA	Rble. PRL	Negociación con varios proveedores. (al menos, tres).	Rble. PRL	
	Mantenimiento Sist. Informático.	D. General		Admvo.	
REDACCIÓN DE PROYECTO	Calculo de estructuras.	D. Técnica	Según condiciones establecidas en contrato o pedido.	Rble. Calidad	
	Calculo de instalaciones.	D. Técnica		Rble. Calidad	
	Planos topográficos.	D. Técnica		Rble. Calidad	
	Estudios técnicos.	D. Técnica		Rble. Calidad	
	Programa de control de calidad.	D. Técnica		Rble. Calidad	
	Estudio de seguridad y salud.	D. Técnica		Rble. Calidad	
DIRECCIÓN DE OBRA	Coordinación de seguridad y salud	D. Técnica	Rble. Calidad		
	Dirección de la ejecución	D. Técnica	Rble. Calidad		
	Inspección de la coordinación de seguridad y salud	D. Técnica	Rble. Calidad		
		D. Técnica	Rble. Calidad		

A02.P07 - Rev.00



Logotipo

PEDIDO DE COMPRA/CONTRATACIÓN

Rev.:
Fecha:
Pág:

Destinatario:
A la atención de:
Nº Teléfono:
Nº Fax:

Nº de pedido:

Fecha:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO

Día de entrega de pedido:
Lugar de entrega:

Datos del solicitante:

Dirección:

Teléfono:

Fax:

CIF:

Responsable de Compra:

F01.P07 - Rev.00



Logotipo

SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES HOMOLOGADOS

Pág:

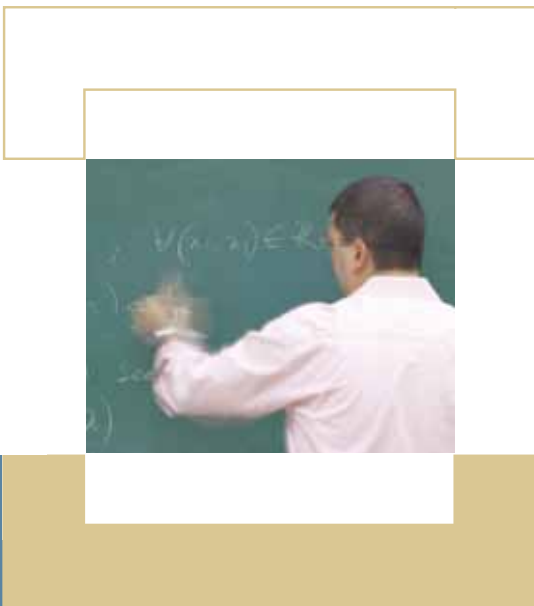
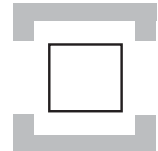
PROVEEDOR(*)	TIPO DE COMPRA (GENERAL, REDACCIÓN DE PROYECTO O DIRECCIÓN DE OBRA)	SERVICIO /PRODUCTO	VALORACIÓN (**)							OBSERVACIONES
			plazos	calidad	actitud	capacidad	P.R.L.	M.A.	TOTAL (T)	

(*) Incluir el proveedor por cada tipo de producto/servicio que realiza indicando en observaciones en los expedientes que trabaja para facilitar la valoración a final de obra o anual.

(**) La valoración se realizará en base a los criterios del Anexo A01.P07 y a partir de las incidencias de proveedor y percepción de los responsables de compra y/o de expediente.

F02.P07 - Rev.00

Proceso 08: Gestión de Personas



Contenidos P08:

1. Inserción y Formación
2. Comunicación interna

Documentación Asociada:

- A01.P08** Perfil de puesto de trabajo.
- A02.P08** Canales de comunicación interna y externa.
- F01.P08** Ficha de Perfil Profesional.
- F02.P08** Plan de Acogida.
- F03.P08** Plan de Formación.
- F04.P08** Registro de Formación.

 Logotipo	Código: P08	Gestión de Personas	Rev.: Pág:
---	--------------------	----------------------------	---------------

Objeto: Definir la sistemática a seguir para la formación y cualificación de las personas que integran el estudio, garantizando su disponibilidad con los perfiles competenciales requeridos y su adecuado desempeño, permitiendo su desarrollo y mejora profesional, y consiguiendo un equipo humano integrado y comprometido con la estrategia del estudio.

Asimismo, una vez detectadas y analizadas las necesidades de comunicación de las personas, desarrollar una política de comunicación interna adecuada, definiendo y poniendo en marcha los canales de comunicación necesarios para mejorar la satisfacción de las personas en este aspecto y conseguir una fuerte vinculación de todas ellas con el proyecto empresarial.

Alcance: Todas las personas que integran el estudio.

Responsable de proceso: Dirección General.

ENTRADAS	PROCESO PROVEEDOR	PROCESO 08	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de formación y aprendizaje. • Nuevos puestos/personas. • Necesidades de comunicación. 	<p>Todos los Procesos. P01 Gestión Estratégica.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Política de Formación. • Política de Comunicación Interna. • Plan de Formación. • Formación impartida. • Evaluación de la eficacia de la formación impartida. • Personas cualificadas. • Fichas de perfil profesional. • Información del Proceso.
Contenidos:	Documentación asociada al proceso (anexos, formatos, otros):			
1. INSERCIÓN Y FORMACIÓN	A01.P08 Perfil de puesto de trabajo. A02.P08 Canales de comunicación interna y externa.		F03.P08 Plan de Formación. F04.P08 Registro de Formación.	
2. COMUNICACIÓN INTERNA	F01.P08 Ficha de Perfil Profesional. F02.P08 Plan de Acogida.			
Histórico de revisiones del documento:			Indicadores de proceso:	
Rev.	Fecha	Modificaciones	Ej. <ul style="list-style-type: none"> • nº acciones formativas realizadas/previstas. • nº acciones formativas/nº personas. 	
			Elaborado por: Fecha: Firma:	Aprobado por: Fecha: Firma:



Logotipo

Código: P08

Gestión de Personas

Rev.:
Pág:



P: DISEÑAR EL CONTENIDO DEL PROCESO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
P. INSERCIÓN Y FORMACIÓN				
1. Diseño de la sistemática de inserción de las personas y gestión de la formación.	D.General	Diseño de la sistemática de inserción de las personas y gestión de la formación.	Plan Estratégico y Plan de Gestión.	_____
P. COMUNICACIÓN INTERNA				
1. Diseño de la sistemática de comunicación interna del estudio.	D.General	Diseño de la sistemática de comunicación interna del estudio.	Plan Estratégico y Plan de Gestión.	_____




 Logotipo	Código: P08	Gestión de Personas	Rev.: Pág:
--	--------------------	----------------------------	---------------

	D: GESTIONAR LA INSERCIÓN, FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA
---	--

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
INSERCIÓN Y FORMACIÓN				
1. Diseño del perfil competencial de cada puesto de trabajo.	D.General	<ul style="list-style-type: none"> Definir y aprobar los requisitos competenciales, en cuanto a su formación y experiencia, de los distintos puestos de trabajo. Actualizar el panel de puestos. 	Con la creación de nuevos puestos de trabajo. A01.P08 Perfil de puesto de trabajo.	-----
2. Definición de Política de Inserción y Formación.	D.General	<ul style="list-style-type: none"> Definir el marco general de actuación para la inserción y formación de las personas. 	Política de Inserción y Formación.	-----
3. Definición del Plan de Acogida.	D.General	<ul style="list-style-type: none"> Definir el Plan de Acogida general del estudio para nuevas incorporaciones o cambios de puesto. 	F02.P08 Plan de Acogida.	-----
4. Definir el perfil académico y profesional de las personas.	D.General	<ul style="list-style-type: none"> Completar las fichas de perfil profesional por cada persona. 	Teniendo en cuenta Anexo A01.P08 Perfil de puesto de trabajo.	F01.P08 Ficha de Perfil Profesional.
5. Elaboración del Plan de acogida por cada persona.	D.General	<ul style="list-style-type: none"> Adaptar el Plan de Acogida a cada persona. Identificar posibles necesidades de formación complementarias. 	-----	F01.P08 Ficha de Perfil Profesional. F02.P08 Plan de Acogida.
6. Análisis de necesidades de formación.	Todas las personas	<ul style="list-style-type: none"> Recopilar y analizar las necesidades formativas de cada persona. 	Anualmente.	F03.P08 Plan de Formación. F04.P08 Registro de Formación.
7. Elaborar y aprobar el Plan de Formación.	D.General	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar y aprobar el Plan de Formación anual. 		
8. Cumplimiento y seguimiento del Plan de Formación.	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> Llevar a cabo todas actividades de formación planificadas. 	Revisión y actualización semestral del Plan de formación.	
	Asistente	<ul style="list-style-type: none"> Valorar la acción formativa recibida. 		F04.P08 Registro de Formación.
	Admvo.	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la Ficha de Perfil Profesional incluyendo la nueva actividad formativa. 	Al finalizar la acción formativa.	F01.P08 Ficha de Perfil Profesional.
	Rble. del asistente	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar el cumplimiento de los objetivos de la acción formativa y su eficacia. 		F04.P08 Registro de Formación.
9. Evaluación del plan de formación.	Comité Dirección o Comité de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Analizar y valorar el cumplimiento y desarrollo de las acciones de formación llevadas a cabo con el fin de evaluar la idoneidad del plan de formación definido. 	Anualmente.	F02.P08 Plan de Formación.

 Logotipo	Código: P08	Gestión de Personas	Rev.: Pág:
--	--------------------	----------------------------	---------------

 D: GESTIONAR LA INSERCIÓN, FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
D. COMUNICACIÓN INTERNA				
1. Definición de Política de Comunicación Interna.	D.General	<ul style="list-style-type: none"> Definir el marco general de actuación para la comunicación interna del estudio. 	Política de Comunicación Interna.	-----
2. Definición de canales de comunicación interna.	D.General	<ul style="list-style-type: none"> Identificar y establecer las necesidades de información y comunicación del estudio. Establecer los canales de comunicación interna adecuados (ascendentes, descendentes etc.) 	CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA: ej. paneles informativos, página web, puntos de información, correo electrónico, teléfono, reuniones de trabajo, comité de calidad, etc.	A02.P08 Canales de comunicación interna
3. Realizar las comunicaciones.	Rble. Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar los medios de comunicación definidos. Actualizar paneles informativos, la página web, en su caso. Disponer de los registros de las comunicaciones importantes y archivarlos adecuadamente. 	De acuerdo con A02.P08 Canales de comunicación interna y externa. Según periodicidad establecida por el estudio. (Ej. mensual).	Carátulas de fax. E-mails. Panel de comunicaciones. Actas de reunión.

 C/A: REVISAR Y AJUSTAR LAS SISTEMÁTICAS DEFINIDAS EN EL PROCESO				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
INSERCIÓN, FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA				
1. Seguimiento y análisis de la implantación del Proceso.	Rble. Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un seguimiento y análisis de la implantación del P08, comunicando las conclusiones al Responsable de Calidad, mediante informe de cierre de proceso u otro sistema de información. 	Anualmente.	Informe de Cierre de P08 (opcional).
2. Ajuste del Proceso.	Rble. Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Ajustar las actividades descritas en P, D y C del Proceso en función de las conclusiones del informe de cierre del proceso o del informe de revisión del sistema. 	Anualmente.	-----



Logotipo

PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO

Rev.:
Fecha:
Pág:

PUESTO	Dependencia Funcional	Formación exigida	Y/O	Experiencia exigida
Director General	Socios	Titulación superior	0	Experiencia en puesto similar de 5 años
Rble. Administración	Director General	FP Secretariado, Administración o Contabilidad	0	Experiencia en puesto similar de 3 años
Administrativo	Rble. Administración	FP Secretariado, Administración o Contabilidad	0	Experiencia en puesto similar de 1 año
Director Técnico	Director General	Titulación superior técnica	0	Experiencia en puesto similar de 1 año o como Encargado de Obra de 3 años
Delineante	Director Técnica	Titulación media técnica	0	Experiencia en puesto similar de 1 año o como Jefe de Equipo de 3 años
Rble. de Inspección de Obras	Director Técnica	Titulación superior técnica	0	Experiencia en puesto similar de 3 años
Rble. Comercial	Director General	Titulación superior	0	Experiencia en puesto similar de 3 años
Rble. de Calidad	Director General	Titulación superior o media y curso específico de Calidad	0	Experiencia en puesto similar de 3 años

A01.P08-Rev.00



Logotipo

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

Rev.:
Fecha:
Pág:

Canal	Responsable
Reuniones Departamento	Director/a Departamento
Reuniones Proceso	Responsable de Proceso
Reuniones Comité de Calidad	Director/a Calidad
Reuniones Comité de Dirección	Director/a General
Reuniones Grupos de Mejora	Líder del Grupo de Mejora
Plan de Acogida	Director/a General y Director/a o Rble. Departamento
Sistema de sugerencias de mejora, NC etc.	Rble. Calidad
Sistema de gestión de incidencias, quejas etc.	Director/a General
Paneles informativos, web etc.	Responsable Definido
Otras	

A02.P08-Rev.00



Logotipo

FICHA DE PERFIL PROFESIONAL

Pág:

DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos:

Fecha nacimiento:/...../.....

DNI:

Dirección:

Población:

CP:

Provincia:

Fecha Ingreso en empresa:/...../.....

Nº SS:

Teléfono:

Puesto:

Tipo de contrato:

Observaciones:

FORMACION ACADEMICA Y COMPLEMENTARIA (Previa a su incorporación al estudio)

Título	Centro	Horas	Fecha(s)

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Empresa	Cargo	Fecha(s)

FORMACIÓN DESDE INCORPORACIÓN EN EL ESTUDIO

Nº	Curso	Impartido por	Horas	Fecha(s)

F01.P08-Rev.00



Logotipo

PLAN DE ACOGIDA

Pág:

Nombre:

Puesto:

Plan de acogida:

- Referencia concurso:
- Título:
- Fecha de presentación:

ACTIVIDADES DE INSERCIÓN

Actividad	Responsable	Fecha prevista	Fecha real
Ej.			
Plan Estratégico y Plan de Gestión			
Responsabilidades y Objetivos del puesto			
Otros			
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
Política del SIG (Sistema Integrado de Gestión)			
Mapa de Procesos			
Procesos del SIG			
SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN			
Señalización y medidas de emergencia			
Riesgos específicos del puesto y medidas de prevención y protección recomendados en el puesto			
SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL			
Manual de buenas prácticas ambientales			

OBSERVACIONES

Elaborado por: Rble. directo
 Nombre:
 Fecha:

F02.P08-Rev.00



Logotipo

PLAN DE FORMACIÓN Y SEGUIMIENTO

Rev.:
Fecha:
Pág:

Nº	Acción Formativa	Objetivo	Fecha	Entidad Organizadora	Asistentes	Observaciones	Realizado
Aprobado por Director General Nombre:				Seguimiento realizado por Director General Nombre:			
Fecha: Firma:	Rev:		Fecha: Firma:	Rev:			

F03.P08-Rev.00

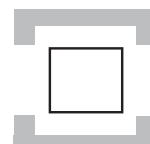
 Logotipo	REGISTRO DE FORMACIÓN	Pág:
---	------------------------------	-------------

DATOS IDENTIFICACION	
Nombre del participante: Puesto de trabajo:	
DATOS GENERALES DE LA ACCION FORMATIVA	
Curso: Impartida por: Lugar:	Fechas: Duración (horas):
VALORACIÓN DE LA ACCION FORMATIVA Puntúe de 1 a 5 (1 muy mal y 5 muy bien)	
1. Los objetivos coinciden con mis necesidades.	
2. El contenido es adecuado a los objetivos.	
3. Se han cumplido los objetivos establecidos.	
4. La teoría se complementa con casos prácticos y ejemplos.	
5. Puedes poner en práctica los conocimientos aprendidos.	
6. Evalúa los métodos y conocimientos del formador	
Valoración global del curso (Puntuar de 0 a 5)	
SUGERENCIAS Y PROPUESTAS	
	Firma del asistente Fecha:
EFICACIA DE LAS ACCIONES (a rellenar por el Rble. de la persona asistente)	
Observaciones	Responsable: Nombre: Firma:

F04.P08-Rev.00



Proceso 09: Mantenimiento de Activos y Seguridad de las Personas



Contenidos P09:

1. Mantenimiento de Activos
2. Seguridad de las personas

Documentación Asociada:

- A01.P09** Criterios para la gestión de la prevención.
- F01.P09** Planificación de la Actividad Preventiva.
- F02.P09** Informe de Inspección de Seguridad.
- F03.P09** Informe de Investigación de Accidentes e Incidentes.
- F04.P09** Plan de Mantenimiento.

 Logotipo	Código: P09	Mantenimiento de Activos y seguridad de las personas	Rev.: Pág:
---	--------------------	---	---------------

Objeto: Garantizar la salud y seguridad de las personas y bienes de las oficinas (activos), así como de terceras personas que visiten el estudio..

Alcance: Equipos e instalaciones del estudio y todas las personas que trabajen en el estudio.

Responsable de proceso: Responsable de Prevención.


ENTRADAS	PROCESO PROVEEDOR	PROCESO 09	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> Política del SIG. Normativa y legislación aplicable. 	P01 Gestión Estratégica.		<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y control de riesgos laborales y mantenimiento adecuado del centro de trabajo y los bienes de los mismos (activos). Formación y sensibilización. 	Todo el estudio P08 Gestión de Personas.
<ul style="list-style-type: none"> Modalidad preventiva. 			<ul style="list-style-type: none"> Información del Proceso. 	P02 Gestión de la Mejora.
Contenidos:	Documentación asociada al proceso (anexos, formatos, otros):			
1. DISEÑO Y REVISIÓN DEL SISTEMA	A01.P09 Criterios para la gestión de la prevención.		Evaluación de riesgos. Plan de emergencia. Partes de accidente de trabajo. Informe de simulacros y emergencias. Plan de reconocimientos médicos. Informes de vigilancia de la salud.	
2. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	F01.P09 Planificación de la Actividad Preventiva. F02.P09 Informe de Inspección de Seguridad. F03.P09 Informe de Investigación de Accidentes e Incidentes. F04.P09 Plan de Mantenimiento.			
Histórico de revisiones del documento:			Indicadores de proceso:	
Rev.	Fecha	Modificaciones	Ej. <ul style="list-style-type: none"> Índice de gravedad /Índice de incidencia / Índice de frecuencia. Grado de cumplimiento del Plan de Mantenimiento. 	
			Elaborado por: Fecha: Firma:	Aprobado por: Fecha: Firma:

Nota: Este proceso se ha diseñado desde la modalidad preventiva de contratación de un Servicio de Prevención Ajeno. El estudio y SPA definirán los documentos a realizar en el concierto que ambas partes establezcan (modificando o añadiendo, en su caso, los referenciados en la ficha de Proceso).


	Código: P09	Mantenimiento de Activos y seguridad de las personas	Rev.: Pág:
---	--------------------	---	---------------

	P: DISEÑAR EL MANTENIMIENTO E ACTIVOS Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
MANTENIMIENTO DE ACTIVOS Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS				


1. Diseño de la Gestión de activos y seguridad de las personas.	Rble. Prevención	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar el Mantenimiento de activos y seguridad de las personas a partir de: <ul style="list-style-type: none"> a. los equipos e instalaciones existentes en el estudio. b. las personas que trabajan en el estudio. 	-----	-----
--	---------------------	---	-------	-------


	D: LLEVAR A CABO LA GESTIÓN DE LA MEJORA			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
MANTENIMIENTO DE ACTIVOS				
1. Planificación del mantenimiento de equipos e instalaciones.	Rble. Prevención	<ul style="list-style-type: none"> • Definir el plan de mantenimiento de los equipos e instalaciones con las operaciones precisas por equipo. • En el caso de subcontratar la planificación del mantenimiento de equipos e instalaciones, realizarlo según el Proceso P07. 	Al inicio y cuando haya nuevos equipos o instalaciones. P07 Gestión de compras y subcontrataciones.	F06.P09 Plan de Mantenimiento.
2. Mantenimiento de equipos e instalaciones.	Rble. Prevención	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las operaciones de mantenimiento preventivo según la planificación registrándolo en el propio F06.P09. • Se deberá dejar constancia en el mismo F06.P09 de todos los mantenimientos correctivos que se realicen como consecuencia de averías etc. 	Según F06.P09 Plan de mantenimiento. En caso de realizar mantenimientos correctivos.	
3. Seguimiento del mantenimiento de activos.	Rble. Prevención	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar el Plan de mantenimiento de los equipos e instalaciones, analizando y valorando las acciones llevadas a cabo con el fin de incorporar nuevas acciones de mejora. 	Cuando haya nuevos equipos o instalaciones así como modificaciones en los mismos. Anualmente.	

	Código: P09	Mantenimiento de Activos y seguridad de las personas	Rev.: Pág:
---	--------------------	---	---------------

 D: LLEVAR A CABO LA GESTIÓN DE LA MEJORA				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
SEGURIDAD DE LAS PERSONAS				
1. Identificación y evaluación de riesgos.	Rble. Prevención	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la evaluación inicial de riesgos de todos los puestos y lugares de trabajo. 	Según el A01.P09. Punto: 1.1. Criterios para la gestión de la prevención .	F01.P09 Planificación de la Actividad Preventiva.
2. Planificación de la actividad preventiva.	Rble. Prevención	<ul style="list-style-type: none"> Planificar la actividad preventiva a partir de la evaluación inicial de riesgos. Aprobación de la planificación de actividad preventiva. 	Anualmente. Según el A01.P09 Criterios para la gestión de la prevención. Punto: 1.2. Planificación de la actividad preventiva.	F01.P09 Planificación de la Actividad Preventiva.
3. Ejecución de la actividad preventiva.	Rble. Prevención	<ul style="list-style-type: none"> Llevar a cabo las acciones establecidas en la planificación de la actividad preventiva. Comunicar la evaluación de riesgos a las personas del estudio. Informar de los riesgos a las personas así como las consultas e información sometida a reglamentación de PRL. Entrega y reposición de EPI's mediante acuse de recibo. Investigar los accidentes e incidentes ocurridos. Definir el Plan de Emergencia. Llevar a cabo y comunicar el plan de reconocimientos médicos a las personas del estudio. 	Según F01.P09 Planificación de la Actividad Preventiva. Comunicar según el canal de comunicación utilizado en el estudio. Según el A01.P09 Criterios para la gestión de la prevención. Puntos: 1.3. Entrega y reposición de EPI's. 2.1. Ejecución de la actividad preventiva. 2.2. Información de los riesgos. 2.3. Consultas e informaciones sometidas a reglamentación de PRL. 3.2. Vigilancia de la salud.	F01.P09 Planificación de la Actividad Preventiva. Justificante de recepción de EPI's. F03.P09 Informe de investigación de accidentes e incidentes. Plan de Emergencia.

	Código: P09	Mantenimiento de Activos y seguridad de las personas	Rev.: Pág:
---	--------------------	---	---------------

 D: LLEVAR A CABO LA GESTIÓN DE LA MEJORA				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
SEGURIDAD DE LAS PERSONAS				
4. Inspecciones y/o revisiones periódicas.	Rble. Prevención	<ul style="list-style-type: none"> Realizar inspecciones de las condiciones de trabajo utilizando para ello el F03.P09. Realizar simulacros de situaciones de emergencia y recoger en un informe el análisis de los resultados obtenidos e incidencias detectadas para la mejora. Coordinar y archivar los documentos de renuncia a los reconocimientos médicos y los informes de aptitud médico laboral. 	Según el A01.P09 Criterios para la gestión de la prevención. Punto: 3.1. Inspecciones y rev. periódicas. 3.2. Vigilancia de la salud. 3.3. Investigación de accidentes e incidentes. Anualmente. Según P02 Gestión de la Mejora.	F02.P09 Informe de inspección de seguridad. Informe de simulacros y emergencias. F03.P09 Informe de investigación de accidentes e incidentes. Informes de vigilancia salud.
5. Seguimiento Investigación de accidentes e incidentes y situaciones de emergencia.	Rble. Prevención	<ul style="list-style-type: none"> Verificar la implantación y eficacia de las acciones tomadas consecuencia de los accidentes e incidentes así como situaciones de emergencia. 	A01.P09 Criterios para la gestión de la prevención. Punto: 3.3. Investigación de accidentes e incidentes.	

 C/A: REVISAR Y AJUSTAR LA SISTEMÁTICA DE MANTENIMIENTO DE ACTIVOS Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
REVISIÓN DEL SISTEMA, GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN, NORMATIVA Y LEGISLACIÓN, GESTIÓN DE NC, AC/AP, OM, AUDITORIAS INTERNAS				
1. Seguimiento y análisis de la implantación del Proceso.	Rble. Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un seguimiento y análisis de la implantación del P09, comunicando las conclusiones al Responsable de Calidad, mediante informe de cierre de proceso u otro sistema de información. 	Anualmente.	Informe de Cierre de P09 (opcional).
2. Ajuste del Proceso.	Rble. Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Ajustar las actividades descritas en P, D y C del Proceso en función de las conclusiones del informe de cierre del proceso o del informe de revisión del sistema. 	Anualmente.	-----



Logotipo

CRITERIOS PARA LA GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN

Pág:

1. PLANIFICACIÓN

1.1. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

La Evaluación Inicial de riesgos se debe hacer :

- Conforme a un método reconocido, previa consulta a las personas que integran la Organización.
- Por un técnico competente.
- Teniendo en cuenta la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos.
- Con ocasión de la elección de los equipos de trabajo, de las sustancias o preparados químicos y del acondicionamiento de los lugares de trabajo.

Y debe identificar:

- El puesto de trabajo.
- Los peligros existentes.
- La relación de personas afectadas que integran la Organización.
- La evaluación de los riesgos.
- Las medidas de protección y prevención procedentes.
- Los métodos de análisis, ensayos o medición empleados.

Y debe alcanzar:

- Actividades rutinarias y no rutinarias.
- Actividades de todo el personal que tenga acceso al lugar de trabajo, incluyendo subcontratistas y visitantes.
- Condiciones potenciales de emergencia e infraestructura en el lugar de trabajo, ya sea proporcionada por la organización o por otros.

1.2. PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA

La organización debe planificar la actividad preventiva que proceda, si la modalidad preventiva adoptada fuera mediante un Servicio de Prevención Ajeno, será a propuesta de éste, con objeto de eliminar, controlar y/o reducir los riesgos detectados en la evaluación de riesgos, priorizando en función de su magnitud o del número de trabajadores expuestos.

La Planificación de la Actividad Preventiva será aprobada por la Gerencia. Previamente a su aprobación, dicha planificación será expuesta en el tablón de anuncios para su consulta a las personas que integran la Organización.

1.3. ENTREGA Y REPOSICIÓN DE EPI'S

En función de los resultados obtenidos en la Evaluación de Riesgos, se establecen para cada puesto de trabajo los Equipos de Protección Individual obligatorios o recomendables.

Las características técnicas que deben cumplir dichos Equipos de Protección Individual se establecen en la Evaluación de Riesgos.

El Responsable del Sistema de Gestión entrega los Equipos de Protección Individual necesarios a cada persona, cuando ésta se incorpora por primera vez al puesto de trabajo, en caso de cambio de puesto o en caso de reposición, por pérdida, deterioro, etc.

La entrega del Equipo de Protección Individual se realiza junto con la ficha de información que acompaña a éste, a fin que la persona esté informada y formada en relación a las normas básicas de utilización y mantenimiento.



Logotipo

CRITERIOS PARA LA GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN

Pág:

2. IMPLANTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

2.1. EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA

Una vez diseñada la planificación de la actividad preventiva se llevará a la práctica todo lo planeado en la misma, en el diseño de la misma se deberán establecer las diferentes responsabilidades de ejecución, las acciones, los medios y recursos necesarios para poder alcanzarlos y los plazos que se han de alcanzar.

2.2. INFORMACIÓN DE LOS RIESGOS

Cada persona que integra la Organización, debe conocer los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, tanto aquellos que afecten a la empresa en su conjunto como a cada tipo de puesto de trabajo o función que desempeñe, así como las medidas y actividades de protección y prevención aplicables a dichos riesgos.

La información que recibe cada persona inicialmente, cuando cambia de puesto o cuando se modifica la evaluación de riesgos, queda reflejada en el formato de comunicaciones y consultas y ficha personal de formación. En el caso de contratar a un menor, la información tanto de los riesgos, como de las medidas de protección y prevención a adoptar deben ser comunicadas al menor y a sus padres o tutores legales, quedando constancia de ellos en los formatos anteriormente descritos.

En el caso de contratar trabajadores temporales, la Organización debe asegurarse de que éstos reciben la información adecuada de los riesgos a los que se van a ver sometidos y las medidas de prevención y protección aplicables a dichos riesgos. La Empresa de Trabajo Temporal acreditará, previamente a la incorporación del trabajador, mediante justificante escrito que el trabajador puesto a disposición ha recibido dicha información.

Así mismo la Gerencia comunicará al Trabajador Designado, RSG... la incorporación de trabajadores temporales, remitiendo copia de la misma al Servicio de Prevención Ajeno si procede, quedando constancia de ello mediante el formato de comunicaciones y consultas.

2.3. CONSULTAS E INFORMACIONES SOMETIDAS A REGLAMENTACIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La información relativa a prevención de riesgos laborales y de obligado cumplimiento se refiere a:

- Riesgos que afectan a la empresa en su conjunto y riesgos específicos de su puesto de trabajo, medidas de protección y prevención aplicables a dichos riesgos.
- Medidas de emergencia.
- Representante de la Dirección.
- Información derivada de la coordinación de actividades empresariales.
- Actuación en caso de riesgo grave e inminente.

Esta información se deberá llevar a cabo cuando haya que informar a las personas que integran la organización y por parte del Responsable del Sistema de Gestión.

Las consultas sometidas a reglamentación de prevención de riesgos laborales y de obligatoria realización se refieren a:

- La planificación y la organización del trabajo en la empresa y la introducción de nuevas tecnologías (elección de equipos como ordenadores, fotocopiadoras...).
- La organización de la actividad preventiva, incluido el recurso a un Servicio de Prevención Ajeno (modalidad organizativa asumida).
- La designación de las personas que integran la Organización, encargadas de las medidas de emergencia (Equipos de Emergencia, Responsables...).
- Plan de prevención de riesgos laborales, Evaluación de Riesgos, Planificación de la Actividad Preventiva, controles del estado de salud y conclusiones obtenidas de los mismos, relación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (incapacidad laboral superior a un día de trabajo).
- Formación en materia preventiva (Plan de Formación anual).
- Cualquier otra acción que pueda tener efectos substanciales sobre la seguridad y salud de las personas que integran la Organización.
- El desarrollo y revisión de la Política y los procedimientos de gestión de riesgos.

Estas consultas se realizan con la debida antelación, utilizando para ello el formato de consultas y comunicaciones, debiendo quedar documentado el acuerdo adoptado. En caso

de que la respuesta del empresario sea negativa, deberá estar debidamente justificada. Las consultas una vez realizadas serán archivadas por el Responsable del Sistema de Gestión.

Cualquier persona que forma parte de la Organización puede asimismo, utilizar dicho formato para solicitar información, proponer mejoras, identificar peligros, etc. Todas estas comunicaciones serán gestionadas por el Responsable del Sistema de Gestión, en colaboración con los responsables que pudieran verse implicados.



Logotipo

CRITERIOS PARA LA GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN

Pág:

3. COMPROBACIÓN Y ACCIÓN CORRECTORA

3.1. INSPECCIONES Y REVISIONES PERIÓDICAS

El RSG llevará a cabo un seguimiento, verificación de la eficacia y cierra de las medidas correctoras propuestas en la planificación de la actividad preventiva

Las posibles situaciones que hacen obligatoria la revisión de la evaluación inicial de riesgos son las siguientes:

- Cuando se hayan producido daños a la salud (accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales).
- Cuando por la vigilancia de la salud (a través de los reconocimientos médicos), aparezcan indicios de que las medidas preventivas son insuficientes.
- Exista un cambio en la configuración del puesto.
- Se produzcan cambios tecnológicos en el proceso (cambios de equipos de trabajo, materias primas, etc.).
- Las personas que integran la Organización expresen problemas en el desarrollo de sus labores.
- Se detecte alguna persona sensible, menor, embarazada o en periodo de lactancia.
- Cuando así se determine en la reglamentación específica (ruido, plomo, etc).
- Cada 2 años, periodo consensuado con los trabajadores (revisión completa).

En el caso de que la Evaluación de Riesgos detecte personal sensible, menores, embarazadas o en periodo de lactancia y siempre y cuando se decida la necesidad de cambio de puesto, la limitación de tareas temporal o permanente, etc. de dichas personas, el Responsable del Sistema de Gestión, en colaboración con la Dirección, el médico del Servicio de la Vigilancia de la Salud y el Servicio de Prevención Ajeno, analizarán los puestos que desempeñan dentro de la organización.

Toda revisión y/o modificación de la Evaluación de Riesgos, quedará documentada según el procedimiento del Servicio de Prevención Ajeno.

Como mínimo una vez al año, el Responsable del Sistema de Gestión y/o el Servicio de Prevención Ajeno, llevará a cabo una inspección de las instalaciones de la organización.

Durante dichas inspecciones se verificarán los apartados reflejados en la lista de comprobación, formato de informe de inspección de seguridad, dejando constancia sobre el mismo de las incidencias detectadas.

Independientemente de lo definido anteriormente, trimestralmente, el Responsable del Sistema de Gestión revisará los medios de extinción y de primeros auxilios disponibles en las instalaciones, formato plan de mantenimiento.

Para cada incidencia detectada el Responsable del Sistema de Gestión abrirá el correspondiente informe de No Conformidad que será analizado por la Dirección y que en función de su gravedad y casuística puede dar lugar posteriormente a acciones correctivas/preventivas, tal y como indica el Proceso P02.

3.2. VIGILANCIA DE LA SALUD

El Servicio de Prevención Ajeno anualmente elaborará un Plan de Reconocimientos médicos (formato libre) que será revisado y aprobado por la Dirección. Previo a su realización, el Responsable del Sistema de Gestión solicita el consentimiento, mediante formato de comunicaciones y consultas, del personal para la realización de los reconocimientos médicos generales y específicos a los que deba someterse, conforme a la Evaluación de Riesgos, al inicio de la actividad, cuando se crea un nuevo puesto de trabajo, por cambio de puesto, tras baja prolongada y de forma periódica.

Son reconocimientos médicos de carácter obligatorio:

- Los que sirven para valorar la incidencia del trabajo sobre la salud.
- Los que sirven para valorar si el estado de salud de las personas que integran la Organización es peligroso para ellas mismas, para las demás o para terceros relacionados con la empresa.
- Los que vienen impuestos legalmente para proteger frente a riesgos específicos y actividades particularmente peligrosas.

Para aquellas personas que se nieguen a la realización del mismo y siempre que concorra alguna de las circunstancias arriba indicadas, se procederá a comunicar dicha situación a la Dirección, decidiéndose si se obliga o no a la persona a realizar dicho reconocimiento. De decidirse la obligatoriedad, ésta le será comunicada por el Responsable del Sistema de Gestión mediante una comunicación de realización de reconocimiento médico, formato de comunicaciones y consultas.

Cuando una persona reanude su trabajo tras una ausencia prolongada (superior a un mes), motivada por una situación de incapacidad temporal debida a un accidente o enfermedad, deberá pasar un reconocimiento médico con el fin de poder evaluar la salud de dicho trabajador y certificar su Aptitud para el puesto que ocupa. Dicha circunstancia será comunicada por el Responsable del Sistema de Gestión al Servicio Médico de la Vigilancia de la Salud para que proceda a la realización del reconocimiento médico pertinente.



Logotipo

CRITERIOS PARA LA GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN

Pág:

3. COMPROBACIÓN Y ACCIÓN CORRECTORA

3.2. VIGILANCIA DE LA SALUD

Si las personas que integran la Organización sufren una enfermedad común, deben trasladarse a una consulta médica de la Seguridad Social.

La Asesoría externa es quien controla los registros de las asistencias, los partes de alta y baja del personal y los registros de enfermedad profesional (Formato libre). Siempre que sea posible, de cada una de las enfermedades y accidentes se deriva una acción correctiva que tiene por objeto eliminar la causa raíz que los originó. Dichas consultas se realizarán cuando se produzca un accidente de trabajo o una enfermedad profesional.

Cuando de los resultados de la vigilancia de la salud se detecte, un No Apto o Apto con limitaciones, éste vendrá acompañado del correspondiente informe, en el que se indique si se da la baja a la persona, la necesidad de un cambio de puesto de trabajo o la limitación de sus actividades en el puesto actual. Toda esta información será analizada por la Dirección, a fin de tomar las medidas oportunas.

3.3. INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES

El Responsable del Sistema de Gestión comunica al Servicio de Prevención Ajeno, los accidentes e incidentes ocurridos a los trabajadores.

Una vez realizada la investigación, el Responsable del Sistema de Gestión revisa dicho Informe, formato de informe de investigación de accidentes e incidentes y en colaboración con el Servicio de Prevención Ajeno y el Responsable del Área implicada, propone definir e implantar Acciones Correctivas, encaminadas a eliminar las causas que motivaron el accidente o incidente.

Dichas acciones son aprobadas por la Dirección. En posteriores visitas periódicas, el Servicio de Prevención Ajeno, verifica su correcta implantación y eficacia, siendo finalmente cerradas por el Responsable del Sistema de Gestión cuando éste lo considera oportuno.

El Responsable del Sistema de Gestión archiva el Informe junto con toda la documentación adicional que se pueda generar (fotos, actas, diagramas, etc).

PARTE DE ACCIDENTE DE TRABAJO:

El Responsable del Sistema de Gestión cumplimenta el Parte de accidente de trabajo (Formato Informático www.delta.mtas.es), en aquellos accidentes de trabajo o recaídas que conlleven la ausencia del trabajador de al menos un día (salvedad hecha del día en que ocurrió el accidente).

Dicho Parte es remitido a la Mutua en el plazo máximo de cinco días hábiles desde la fecha en que ocurrió el accidente, o desde la fecha de baja médica.

RELACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO OCURRIDOS SIN BAJA MEDICA:

El Responsable del Sistema de Gestión cumplimenta mensualmente una relación de los trabajadores que han sufrido un accidente de trabajo durante el mencionado mes, sin causar baja médica. Dicha relación es remitida a la Mutua en los cinco primeros días hábiles del mes siguiente al de referencia de los datos (Formato Informático www.delta.mtas.es).

RELACION DE ALTAS O FALLECIMIENTOS DE ACCIDENTADOS:

El Responsable del Sistema de Gestión cumplimenta mensualmente la relación de los trabajadores que han sido dados de alta médica, sea cual sea la causa del alta, durante el mes vigente. Dicha relación es remitida mensualmente al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, a la Subdirección General de Estadísticas Sociales y Laborales y a la Autoridad Laboral competente (Formato Informático www.delta.mtas.es).

ACCIDENTES MORTALES, MUY GRAVES, GRAVES O QUE AFECTEN A MAS DE 4 TRABAJADORES:

El Responsable del Sistema de Gestión debe comunicar dicha circunstancia a la Autoridad Laboral en el plazo máximo de 24 horas (telegrama, fax, parte oficial, etc).



Logotipo

CRITERIOS PARA LA GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN

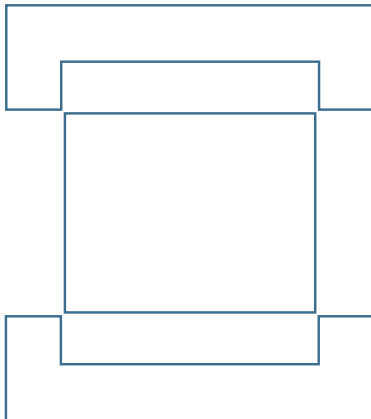
Pág:

4. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

4.1. REVISIÓN DEL SGPR

Con toda la información suministrada por el sistema en base a las auditorías, la política, los objetivos, los resultados de las inspecciones y datos reales como estadísticas de siniestralidad, etc. la Dirección deberá revisar, formato de revisión, anualmente el SGPR para asegurar su continua idoneidad, adecuación y eficacia y tomar las decisiones pertinentes en materia de seguridad y salud.

A01.P09-Rev.00





Logotipo

PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA

Rev.:
Fecha:
Pág:

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA PREVISTA	MEDIOS HUMANOS	MEDIO MATERIALES	MEDIOS ECONOMICOS	FECHA CIERRE	EFICACIA

Propuesto por: Servicio de Prevención Ajeno Trabajador Designado: Firma: Fecha:	Revisado por: Responsable de Calidad Firma: Fecha:	Aprobado por: D. General Firma: Fecha:
---	--	--

F01.P09-Rev.00



Logotipo

INFORME DE INSPECCIÓN DE SEGURIDAD

Rev.:
Fecha:
Pág:

OFICINAS / INSTALACIONES			
ELEMENTOS A VERIFICAR	ESTADO		
	BIEN	MAL	REGULAR
Suelos (Superficies seguras. Limpios, secos, libres de materiales y cables).			
Pasillos (Seguros, libres de obstáculos y de 1 metro de anchura).			
Salidas (Señalizadas, despejadas, sin deterioros y de dimensiones suficientes).			
Paredes y ventanas (Limpias y sin objetos innecesarios colgados).			
Ventilación. Aire acondicionado (Suficiente para la ocupación de las oficinas. Revisiones periódicas y cambio de filtros).			
Iluminación (Suficiente, adecuada, accesorios de iluminación limpios, no existen luminarias fundidas).			
Ruido (Las fuentes de ruido están alejadas de los puestos de trabajo).			
Almacenamiento de material (Materiales apilados correctamente en su lugar correspondiente. Se evita el acopio innecesario de material).			
Almacenamiento de productos químicos (Almacenamiento adecuado, ventilado, separado del resto de productos y etiquetado).			
Residuos (Recogida selectiva de residuos. Recipientes identificados).			
Equipos de trabajo (Estado general y cables correctos).			
Medios de extinción de incendios (Accesibles. Señalizados correctamente. En buen estado general).			
Botiquín (Accesible. Señalizado correctamente. Dispone del contenido mínimo establecido).			
Primeros auxilios (Se encuentran claramente visibles los números de teléfono de Urgencias).			
Aseos (Estado general correcto. Limpios. Dotación básica disponible).			
Equipos de Protección Individual (Se dispone y se usan los establecidos en la Evaluación de Riesgos para el puesto. Buen estado general).			

F02.P09-Rev.00



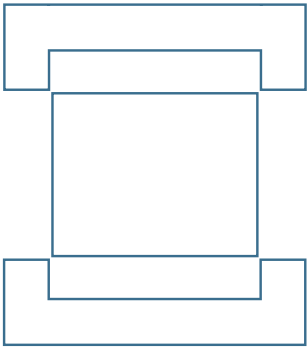
Logotipo

INFORME DE INSPECCIÓN DE SEGURIDADRev.:
Fecha:
Pág:

OBRA			
ELEMENTOS A VERIFICAR	ESTADO		
	SI	NO	N. A.
Gestión de la Obra			
El libro de incidencias se encuentra a disposición dentro de la obra. El Plan de Seguridad y Salud se encuentra a disposición dentro de la obra (acta de aprobación, adhesión). La comunicación a Inspección de Trabajo se encuentra a disposición dentro de la obra (apertura de centro de trabajo, aviso previo).			
Trabajos en Altura (más de 2 metros)			
Se adoptan las medidas necesarias para evitar caídas de altura. Plataformas, andamios y pasarelas protegidas por barandillas \geq 90 cm. Trabajos en altura realizados con redes de seguridad. Trabajos en altura utilizan cinturones de seguridad o dispositivo similar. Plataformas de trabajo en altura son estables y sólidas. Pasarelas tienen un ancho \geq 60 cm y barandillas.			
Instalación Eléctrica Provisional de Obra			
Se dispone de un cuadro eléctrico general de obra. Los interruptores diferenciales del cuadro son de sensibilidad adecuada. El cuadro eléctrico está ubicado en lugar seguro. Las tomas del cuadro eléctrico tienen la protección adecuada. Ausencia de empalmes en el cuadro eléctrico ó líneas de suministro. 41.- Las zonas en tensión del cuadro eléctrico están protegidas contra contactos eléctricos directos. 42.- La instalación eléctrica de la obra dispone de toma de tierra general.			
Excavaciones			
Se adoptan medidas para evitar derrumbamientos en grandes excavaciones. Se entiban las zanjas con profundidad superior a 1,20 metros. Se colocan rodapiés o similares para evitar caídas de objetos o invasión de vehículos en la zanja. Se señala la presencia de zanjas o excavaciones.			
OBSERVACIONES Y CODIGO DE LAS NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS ASOCIADAS:	Realizada por SPA y/o RSG: Fecha:		

F02.P09-Rev.00

DATOS PERSONALES DE LOS TRABAJADORES IMPLICADOS	Nombre:		Puesto:	
			Antigüedad en puesto:	
DATOS DEL ACCIDENTE/INCIDENTE			Estimación días baja:	
INVESTIGACIÓN REALIZADA POR SPA Ajeno/ D. General/ Trabajador designado				
Firma:				
Fecha:				





Logotipo

INFORME DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES

Pág:

MEDIDAS A ADOPTAR	RESPONSABLE	PLAZO
¿SE REVISLA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	¿SE REVISLA EL EQUIPO DE TRABAJO IMPLICADO? N.A. SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
¿SE MODIFICA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	¿SE MODIFICA EL EQUIPO DE TRABAJO IMPLICADO? N.A. SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
SEGUIMIENTO:		
VERIFICACIÓN EFICACIA:		
¿SE REQUIEREN NUEVAS AAC/AP? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
OBSERVACIONES:		
Aprobado por: D. General	Aprobado por: SPA/Trabajador designado	CIERRE DEL INFORME:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

F03.P09-Rev.00



Logotipo

PLAN DE MANTENIMIENTORev.:
Fecha:
Pág:

EQUIPO/ INSTALACIÓN	ELEMENTOS A VERIFICAR	RBLE.	FRECUENCIA	2006												
				ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
EXTINTORES	Accesibilidad, buen estado aparente de conservación de seguros, precintos, inscripciones, manguera, etc	Rble. PRL	TRIMESTRAL													
	Peso y presión del extintor correctos	Rble. PRL	TRIMESTRAL													
	Partes mecánicas (boquillas, válvulas, manguera, etc) en buen estado	Rble. PRL	TRIMESTRAL													
	Revisión periódica a cargo del mantenedor	Mantenedor	ANUAL													
BOTIQUINES	El botiquín dispone del contenido mínimo establecido (desinfectantes y antisépticos autorizados, gasas estériles, algodón hidrófilo, venda, esparadrapo, apósitos adhesivos, tijeras, pinzas y guantes desechables).	Rble. PRL	TRIMESTRAL													
	La situación del botiquín permite garantizar una prestación rápida y eficaz.	Rble. PRL	TRIMESTRAL													
INSTALACIÓN AIRE ACONDICIONADO	Revisión a cargo del mantenedor.	Mantenedor	SEMESTRAL													
ILUMINACIÓN Y SEÑALIZACIÓN EMERGENCIA	Verificar que la iluminación funciona correctamente, y que las señalizaciones son visibles.	Rble. PRL	ANUAL													
CALDERA GAS	Revisión de la caldera.	Mantenedor	SEMESTRAL													
EPIS (estado, caducidad)	Verificar que están en buen estado y no están caducados.	Rble. PRL	ANUAL													

 Logotipo	PLAN DE MANTENIMIENTO	Rev.: Fecha: Pág:
---	------------------------------	--

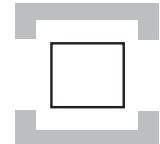
EQUIPO/INSTALACIÓN	FECHA	OPERACIÓN REALIZADA	REALIZADO POR	COMENTARIOS

Elaborado por: Nombre: _____ Firma: _____ Fecha: _____	Revisado por: Nombre: _____ Firma: _____ Fecha: _____
---	--

F04.P09-Rev.00



Proceso 10: Gestión Ambiental



Contenidos P10:

1. Gestión Ambiental

Documentación Asociada:

- A01.P10** Criterios de evaluación de aspectos ambientales.
- F01.P10** Identificación y evaluación de aspectos ambientales.
- F02.P10** Registro de residuos.
- F03.P10** Registro de control de consumos de recursos naturales.

 Logotipo	Código: P10	Gestión Ambiental	Rev.: Pág:
--	--------------------	--------------------------	---------------

Objeto: Minimizar y/o eliminar en la medida de lo posible los aspectos ambientales significativos como consecuencia de la actividad del estudio así como cumplir la legislación vigente en materia ambiental.

Alcance: El conjunto de todos los elementos de las actividades, aspectos ambientales, que pueden interactuar con el medioambiente, incluidos todos los niveles del estudio.

Responsable de proceso: Responsable de gestión ambiental.

ENTRADAS	PROCESO PROVEEDOR	PROCESO 10	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> Política del SIG. 	P01 Gestión Estratégica.		<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de aspectos ambientales. 	P09 Mantenimiento de activos y seguridad de las personas.
<ul style="list-style-type: none"> Legislación y normativa aplicable de medioambiente. 	Externo.		<ul style="list-style-type: none"> Información del Proceso. 	P02 Gestión de la Mejora.
Contenidos:	Documentación asociada al proceso (anexos, formatos, otros):			
1. GESTIÓN AMBIENTAL	A01.P10 Criterios de evaluación de aspectos ambientales. F01.P10 Identificación y evaluación de aspectos ambientales.		F02.P10 Registro de residuos. F03.P10 Registro de control de consumos de recursos naturales.	
Histórico de revisiones del documento:			Indicadores de proceso:	
Rev.	Fecha	Modificaciones	Ej. <ul style="list-style-type: none"> indicadores de consumo (eléctrico, gas, agua, papel, toner...). nº de residuos gestionados. 	
			Elaborado por:	Aprobado por:
			Fecha:	Fecha:
			Firma:	Firma:

	Código: P10	Gestión Ambiental	Rev.: Pág:
---	--------------------	--------------------------	---------------



P: DISEÑAR LA GESTIÓN AMBIENTAL

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
-----------	-------------	------------	------------------------	----------

REVISIÓN DEL SISTEMA

1. Diseñar la Gestión Ambiental	Rble. de Gestión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar la gestión ambiental del estudio teniendo en cuenta la legislación y normativa aplicable, los impactos ambientales asociados a las actividades/procesos del estudio etc. 	Legislación y normativa según P02	-----
--	----------------------------	--	-----------------------------------	-------



D: GESTIONAR LA GESTIÓN AMBIENTAL

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
-----------	-------------	------------	------------------------	----------


GESTIÓN AMBIENTAL

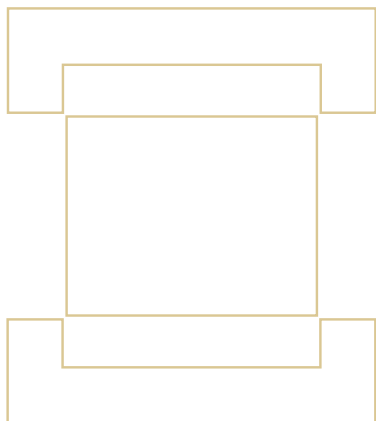
1. Identificar los aspectos ambientales asociados a la actividad que pueden tener un impacto en el medioambiente.	Rble. de Gestión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Definir los criterios de evaluación de aspectos ambientales. Identificar los aspectos ambientales generados en cada Proceso. Identificar la legislación y normativa aplicable a dichos aspectos ambientales. 	A01.P10 Criterios de evaluación de aspectos ambientales. Áreas de incidencia ambiental: 1. Consumo de recursos naturales (agua, energía, combustibles...). 2. Emisiones, ruidos, vibraciones. 3. Residuos, vertidos. 4. Otros. Continuo y siempre que se identifiquen nuevos aspectos.	F01.P10 Identificación y evaluación de aspectos ambientales.
2. Evaluar los aspectos ambientales identificados.	Rble. de Gestión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Proceder a la evaluación de los aspectos ambientales en condiciones normales, anormales y potenciales. Reportar los resultados al proceso P01 Gestión Estratégica para la definición de objetivos ambientales. 	Atender a condiciones normales y anormales, y a posibles accidentes y situaciones de emergencia potenciales. Según A01.P10 Criterios de evaluación de aspectos ambientales Anual y siempre que se identifiquen nuevos aspectos.	F01.P10 Identificación y evaluación de aspectos ambientales

 Logotipo	Código: P10	Gestión Ambiental	Rev.: Pág:
--	--------------------	--------------------------	---------------

 D: GESTIONAR LA GESTIÓN AMBIENTAL				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
AUDITORIAS INTERNAS				
3. Establecer pautas para la gestión y control de los residuos y recursos naturales	Rble. de Gestión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Identificar y clasificar los residuos y determinar los aspectos a controlar. Identificar los gestores autorizados y establecer los puntos de recogida/almacenamiento. Definir pautas de actuación en las operaciones y actividades que sea preciso en función de si son significativos o no, requisitos legales aplicables, objetivos ambientales, etc. 	<p>Anual y Siempre que se produzca una modificación en el Proceso o nuevos aspectos ambientales detectados.</p> <p>Manual de buenas prácticas ambientales.</p>	-----
4. Gestión y control de los residuos y recursos naturales	Rble. de Gestión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Recoger datos de la producción de residuos y de consumo de recursos naturales. Gestionar los residuos periódicamente teniendo en cuenta la legislación aplicable. Dar respuesta y guardar registro de las comunicaciones medioambientales con clientes y/o partes interesadas. 	Manual de buenas práctica ambientales.	F02.P10 Registro de residuos. F03.P10 Registro de control de consumos de recursos naturales. Documentos de aceptación de los gestores. Comunicaciones y consultas.
5. Seguimiento de los aspectos ambientales	Rble. de Gestión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Incluir los posibles nuevos aspectos ambientales debidos a cambios en la actividad, los servicios o productos, modificación de requisitos legales, detección de puntos débiles y posibilidades de mejora, etc. Analizar los posibles cambios en el consumo (disminuciones o aumentos). Comprobar que las operaciones de gestión de residuos se realizan según lo acordado. 	Para los derivados de posibles situaciones de emergencia, se establecerán directrices de actuación, según P09 Mantenimiento de activos y seguridad de las personas.	F01-P10 Identificación y evaluación de aspectos ambientales. F02.P10 Registro de residuos. F03.P10 Registro de control de consumos.

 Logotipo	Código: P10	Gestión Ambiental	Rev.: Pág:
---	--------------------	--------------------------	---------------

 C/A: REVISAR Y AJUSTAR LA SISTEMÁTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESARROLLO	REQUISITOS ADICIONALES	REGISTRO
C/A. GESTIÓN AMBIENTAL				
1. Seguimiento y análisis de la implantación del Proceso.	Rble. Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un seguimiento y análisis de la implantación del P10, comunicando las conclusiones al Responsable de Calidad, mediante informe de cierre de proceso u otro sistema de información. 	Anualmente.	Informe de Cierre de P10 (opcional).
2. Ajuste del Proceso.	Rble. Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Ajustar las actividades descritas en P, D y C del Proceso en función de las conclusiones del informe de cierre del proceso o del informe de revisión del sistema. 	Anualmente.	-----





CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

Rev.:
Fecha:
Pág:

TABLA I. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES EN SITUACIONES NORMALES Y ANORMALES

ASPECTOS A EVALUAR	CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA. VERTIDOS SANITARIOS			PUNT.
MAGNITUD (C2) (*)	UNIDAD (%)			
	AGUA: m3 de agua consumida año/facturación año X 100.	Consumo mayor al 20%.		9
		Consumo es igual o menor al 20%.		4
		Consumo menor al del año anterior.		1
	ENERGÍA: Kwh de agua consumida año/facturación año X 100.	Consumo mayor al 20%.		9
		Consumo es igual o menor al 20%.		4
Consumo menor al del año anterior.			1	
<p>(*) Si no es posible cuantificar un aspecto se le asignará puntuación intermedia. Al seleccionar un único criterio para los consumos de agua y energía, la escala de puntuación se ha modificado de 1,2, 3 a 1,4,9, para que la relación sea equivalente con la evaluación de los demás aspectos ambientales.</p>				
ASPECTOS A EVALUAR	CONSUMO DE PAPEL	GENERACIÓN DE RESIDUOS	RUIDO	PUNT.
NATURALEZA (C1)	No reciclado y sin criterios ecológicos.	Peligrosos.	Ruido continuo detectable en el exterior y nocturno.	3
	Potencialmente reciclado o criterios ecológicos tipo blanqueado sin cloro.	Residuos inertes con destino final vertedero.	Ruido discontinuo detectable en el exterior.	2
	Totalmente reciclado.	Residuos Inertes o no peligrosos que se destinen a valorización, reciclaje o reutilización. Residuos municipales o asimilables a urbanos.	Ruido esporádico detectable en el exterior.	1
MAGNITUD (C2) (*)	Consumo superior al 5% respecto al año anterior.	Superior al 5% respecto al año anterior.	Nivel de ruido entre el 100- 80% del límite legal permisible en el exterior de las instalaciones.	3
	Consumo = /± 5% año anterior.	= /± 5% año anterior.	Nivel de ruido entre el 80-60% del límite legal permisible en el exterior de las instalaciones.	2
	Consumo Inferior al 5% respecto al año anterior.	Inferior al 5% respecto al año anterior.	Nivel de ruido <60% del límite legal permisible en el exterior de las instalaciones.	1
<p>(*) Si no es posible cuantificar un aspecto se le asignará puntuación intermedia. La evaluación total de un aspecto vendrá dada por la expresión $V = C1 \times C2$.</p>				



Logotipo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

Rev.:
Fecha:
Pág:

TABLA II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES POTENCIALES

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN	PUNT.
FRECUENCIA (F)	Se tiene conocimiento de que el accidente, o la causa que lo ha desencadenado, haya ocurrido nunca.	1
	El accidente o la causa que lo ha desencadenado, ha ocurrido en alguna ocasión.	2
	El accidente o la causa que lo ha desencadenado se ha originado dos o más veces.	3
GRAVEDAD (G)	La extensión o el área de influencia afectado es puntual. La recuperación o restauración del impacto es reversible por la propia naturaleza.	1
	El área de influencia es parcial. El daño o contaminación es reversible por la propia naturaleza aunque se requiere la intervención del personal de la empresa.	2
	Se trata de accidentes con un área de influencia extensa y es irrecuperable por la propia naturaleza, siendo necesaria la intervención de personas ajenas a la empresa para la minimización del impacto ambiental.	3

La evaluación total de un aspecto potencial vendrá dada por la expresión $F \times G$.

A01.P10 - Rev.00





Logotipo

IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

Rev.:
Fecha:
Pág:

TIPO	PROCESO/ ACTIVIDAD (*)	ASPECTO AMBIENTAL	EVALUACIÓN				Observaciones
			C1=NATURALEZA F = FRECUENCIA	C2 =MAGNITUD G = GRAVEDAD	VALOR	SIGNIFICATIVO (S/N)	
RESIDUOS	OFICINA	Toner y cartuchos de tinta de impresión y fotocopiadoras.					
RESIDUOS	OFICINA	Papel.					
RESIDUOS	OFICINA	Pilas alcalinas.					
RESIDUOS	OFICINA	Fluorescentes.					
VERTIDOS	OFICINA	Vertido de aguas sanitarias.					
CONSUMOS R.N.	OFICINA	Consumo de energía.					
CONSUMOS R.N.	OFICINA	Consumo de agua.					
CONSUMOS R.N.	OFICINA	Consumo de gas.					
CONSUMOS R.N.	OFICINA	Consumo de papel.					
RESIDUOS	(*) INCENDIO	Residuos generados como consecuencia del incendio.					

(*) Cuando se trate de aspectos asociados a situaciones de emergencia, en esta columna se identificará la situación potencial de emergencia, incidente o accidente.

Fecha:

Firma:

F01.P10-Rev.00



Logotipo

REGISTRO DE CONTROL DE CONSUMOS DE RECURSOS NATURALES

Rev.:
Fecha:
Pág:

RECURSO	UNIDAD	AÑO ANTERIOR	AÑO												TOTAL	OBSERVACIONES	
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
Ej.																	
Agua	m ³																
Energía eléctrica	kwh.																
Combustible	l.																
Materias auxiliares (consumo de papel)	OFICINA																

F03.P10-Rev.00

