

G.P.V.

Gestión de Proyectos y Valoraciones, S.L.

**Avda. de la Arboleda s/n
Edificio Empresarial Aljarafe
Nivel 3 - Oficina nº 5**

41940-Tomares (Sevilla)

Tif 95 415.92.69 Fax 95 415.92.73 e-mail GPV93sl@terra.es

Esta documentación es propiedad de **G.P.V., S.L.**, y el contenido del mismo no podrá ser utilizado sin autorización específica.
Queda **PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL** sin autorización por escrito del G.P.V., S.L.

ELABORADO		REVISADO Y APROBADO	
------------------	--	----------------------------	--

ÍNDICE DEL MANUAL DE CALIDAD**1. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- 1.1. OBJETO DEL MANUAL DE CALIDAD Y ALCANCE DEL SISTEMA
- 1.2. PROCESOS Y SUS INTER-RELACIONES
- 1.3. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN
- 1.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- 2.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
- 2.2. ENFOQUE AL CLIENTE
- 2.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD
- 2.4. PLANIFICACIÓN
- 2.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
- 2.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- 3.1. PROVISIÓN DE RECURSOS
- 3.2. RECURSOS HUMANOS
- 3.3. INFRAESTRUCTURA
- 3.4. AMBIENTE DE TRABAJO

4. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

- 4.1. PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS
- 4.2. PROCESOS REALIZADOS CON EL CLIENTE
- 4.3. COMPRAS
- 4.4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS : PROYECTOS, DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DE OBRA
- 4.5. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD
- 4.6. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO
- 4.7. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

5. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- 5.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN EN LOS SERVICIOS
- 5.2. SATISFACCIÓN DE CLIENTES
- 5.3. AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA
- 5.4. CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES
- 5.5. MEJORA CONTÍNUA
- 5.6. ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS

ANEXOS

- ANEXO 1. MAPA DE PROCESOS
- ANEXO 2. ORGANIGRAMA
- ANEXO 3. CONTROL DE EDICIONES DEL MANUAL DE CALIDAD

1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1.1. OBJETO DEL MANUAL DE CALIDAD Y ALCANCE DEL SISTEMA

El presente Manual de calidad tiene por objeto el describir que actividades lleva a cabo **GPV** para asegurar el cumplimiento de los requisitos y lograr la mejora continua de la satisfacción de nuestros clientes.

Se indican a continuación los servicios que son alcance del sistema de gestión de la calidad :

- a) Proyectos de instalaciones,**
- b) Dirección de obra, y**
- c) Ejecución de instalaciones**

estando estos servicios aplicados a los siguientes tipos de instalaciones :

- a) Instalaciones de productos petrolíferos líquidos,**
- b) Instalaciones eléctricas, e**
- c) Instalaciones de telecomunicación.**

En los Proyectos se incluye la elaboración del Estudio de Seguridad y Salud o Estudio Básico, en su caso, y en la Dirección de Obra se incluye el seguimiento de la Seguridad y Salud en la obra, si es requisito contractual.

1.2. PROCESOS Y SUS INTERRELACIONES

Los procesos necesarios para la prestación de los servicios a los clientes y sus inter-relaciones se recoge en el mapa de procesos que se incluye en el Anexo a éste Manual de calidad.

El mapa de procesos está implementado informáticamente en los puestos de trabajo de forma que desde cualquiera de ellos se puede acceder al Manual de calidad, Procedimientos, registros y documentos de aplicación, existiendo una base de datos que facilita las actividades de planificación y seguimiento de la calidad con indicadores en cada proceso de prestación del servicio.

Además de los procesos de prestación del servicio indicados en el mapa (Relaciones con los clientes, Compras y evaluación de proveedores/subcontratas, Proyectos, Dirección de Obra y Ejecución de

instalaciones) existen otros procesos necesarios para que el sistema de gestión de calidad pueda desarrollarse correctamente. Éstos son los indicados en el mapa como :

- a) estratégicos y de planificación del sistema de gestión de la calidad,
- b) gestión de recursos humanos, de la infraestructura con su mantenimiento y del ambiente de trabajo,
- c) control de la documentación del sistema, interna y externa, y el control de los registros de la calidad, y
- d) medición, análisis y mejora, que incluye la medición de la calidad percibida por los clientes, la auditoría del sistema, el tratamiento de las no conformidades, el tratamiento de acciones correctivas y de acciones preventivas para apoyar a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y de la satisfacción de los clientes.

GPV puede subcontratar puntualmente un servicio o proceso implicado en el mismo y por ello tiene establecido el control de subcontrataciones en el Procedimiento **0402 "COMPRAS"**, estableciéndose la correspondiente verificación del servicio o proceso subcontratado.

En el Manual de calidad se establecen los métodos o se referencian los procedimientos de calidad necesarios para asegurar que se lleva a cabo el control de los diferentes procesos de una forma racional y eficaz, de acuerdo con los requisitos de la norma **UNE-EN-ISO 9001:2000** y con la competencia del personal de **GPV**. En el Manual de calidad y Procedimientos relacionados, se indican los documentos y registros que **GPV** ha establecido como necesarios para llevar a cabo la correcta planificación, ejecución y seguimiento del cumplimiento de los requisitos reglamentarios y de clientes.

Como referencia de terminología y vocabulario se utiliza la norma **UNE-EN-ISO 9000:2000**.

El diseño y desarrollo de los servicios objeto del sistema de gestión de la calidad queda determinado en la planificación de los servicios, con determinación de su identificación, etapas de ejecución e hitos, recursos humanos asignados y en la infraestructura y ambiente de trabajo que asigna y controla el Gerente de **GPV**. Las modificaciones o actualizaciones necesarias quedan documentadas en las revisiones del sistema de gestión de la calidad que realiza gerencia.

1.2. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS REGISTROS DE CALIDAD

Se ha establecido el procedimiento **0101 "CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN "** en el cual se define el método a seguir para :

- a) elaborar y aprobar los documentos que soportan el sistema de gestión de la calidad (Manual de calidad, Procedimientos e Instrucciones cuando se definan), impresos para documentos y registros, y planes de calidad, antes de su distribución,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de edición actual de los documentos,
- d) asegurarse de que las ediciones en vigor de los documentos se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) asegurarse de que los documentos y registros están identificados y permanecen legibles y accesibles,
- f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo, tales como normativa y reglamentación, de clientes y que se controla su archivo y acceso,
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón, y
- h) asegurar que los registros de calidad se archivan y conservan correctamente para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como para determinar si el sistema de gestión de la calidad es eficaz.

2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

2.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El Gerente de **GPV**, que forma parte de la alta dirección de **GPV**, evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, asegurándose :

- a) que se establece y actualiza la política de calidad y los objetivos de la calidad,
- b) se divulga la política de calidad y los objetivos de calidad, así como la importancia de satisfacer tanto los requisitos específicos del cliente como los legales y reglamentarios,
- c) se analizan los datos e información que genera el sistema de gestión de la calidad para realizar las revisiones del mismo, valorando su eficacia y adoptándose las acciones de mejora tanto correctivas como preventivas que estén al alcance de **GPV**, y
- d) que se asignan los recursos humanos, de infraestructura y de ambiente de trabajo al alcance de **GPV** para la mejora continua de los procesos y de la satisfacción de los clientes.

2.2. ENFOQUE AL CLIENTE

Tanto la política de calidad, los objetivos de calidad y los procesos de prestación de los servicios de **GPV** tienen un claro enfoque hacia la mejora de la satisfacción de los clientes en el cumplimiento de los requisitos.

En el sistema de gestión de la calidad se ha establecido el procedimiento **0501 "SATISFACCÓN DE CLIENTES"** para la evaluación de la calidad percibida por los clientes. El tratamiento de las quejas de los clientes se realiza de acuerdo con el procedimiento **0506 "CONTROL DE NO CONFORMIDADES"**. Los resultados de ambas actividades son utilizados como elemento de entrada para la revisión de la adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

2.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD

El Gerente de **GPV** aprueba la política de la calidad y sus revisiones, asegurándose :

- a) que es adecuada al propósito de la **GPV**,
- b) que incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad y de la satisfacción de los clientes,
- c) que proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,

- d) que es comunicada y entendida por el personal de **GPV**, y
- e) que es revisada para su continua adecuación.

2.4. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

La planificación del sistema de gestión de la calidad queda determinada mediante :

- a) el establecimiento de los objetivos de calidad, con base en la política de calidad, y con plazos de logro,
- b) los recursos disponibles en GPV, que se revisan cuando no sean suficientes para el logro de nuevos objetivos,
- c) la revisión del grado de cumplimiento de los objetivos en las revisiones del sistema de gestión de la calidad, y
- d) el establecimiento de acciones de mejora del tipo correctivo por incumplimientos detectados o preventivo por incumplimientos potenciales, para el logro de los objetivos de calidad.

El Gerente de **GPV** aprueba los objetivos de la calidad asegurándose :

- a) que los objetivos de la calidad, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos de los servicios, se establecen en todas las funciones implicadas en el sistema de gestión de la calidad, y
- b) que los objetivos de la calidad sean medibles y coherentes con la política de la calidad de **GPV**.

El Gerente de **GPV** se asegurará que ésta planificación se realiza con el fin de :

- a) lograr la mejora continua de la satisfacción de los clientes y la mejora continua de los procesos implicados en el sistema de gestión de la calidad, y
- b) mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

En el caso de que los requisitos de calidad, establecidos para un contrato o pedido concreto de cliente, no puedan ser verificados por el sistema de gestión de la calidad existente en **GPV**, se establecerá por el responsable Técnico de **GPV** el correspondiente **Plan de calidad** para ese contrato o pedido, de acuerdo con lo definido en el procedimiento **0101 "CONTROL DE DOCUMENTACIÓN"**.

2.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

2.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

Se han establecido las responsabilidades, autoridad, formación y cualificación para cada una de las funciones implicadas en el sistema de gestión de la calidad de **GPV** de acuerdo con el procedimiento **0301 "RECURSOS HUMANOS"**, siendo la referencia para la contratación de personal y para establecer acciones de formación/cualificación del personal.

En el Organigrama anexo a éste Manual de calidad se indican las funciones existentes en **GPV** y su interdependencia.

2.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.

El Gerente de **GPV** designa al responsable de calidad como representante de la dirección para la calidad, de forma que con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para :

- a) asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad de **GPV**,
- b) informar al Gerente de **GPV** sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora en las revisiones del sistema de gestión de la calidad,
- c) asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de **GPV**, y
- d) representar a **GPV** ante los clientes y otras organizaciones en asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad (reclamaciones de clientes, solicitud de datos para la evaluación de la calidad percibida por los clientes, entidades de certificación, etc.).

2.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA.

El Gerente de **GPV** asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de **GPV** y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Para ello, se dispone en **GPV** de un archivo con la reglamentación y normativa accesible a todo el personal, las ofertas y contratos son accesibles por el personal para tenerlos en consideración como un elemento de entrada en cada servicio y se ha implantado en **GPV** un programa de gestión de la información, accesible por el personal desde su puesto de trabajo y en el cual se

recoge los datos necesarios para la planificación de los servicios así como para el seguimiento y medición de los procesos.

La política de calidad, los objetivos de calidad y los resultados de las revisiones del sistema de gestión de la calidad son expuestos por el responsable de calidad en el tablón de anuncios asegurándose de ésta forma que todo el personal de GPV conoce la evolución de la eficacia del sistema de gestión de la calidad en el cumplimiento de los objetivos planificados y su implicación en los mismos.

El responsable de calidad atenderá a todo el personal para canalizar cualquier consulta y propuestas de mejora que se deseen realizar sobre el sistema, los procesos, los recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo, su formación, cualificación y competencia, y para la mejora de la satisfacción de los clientes.

Cada vez que se dé una incorporación de personal, el responsable de calidad expone a ésta persona cual es la política y objetivos de calidad vigentes así como los resultados de las revisiones del sistema, haciendo hincapié en los apartados que sean de aplicación a la función que desarrollará ésta persona.

2.6. REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

El Gerente de **GPV** realiza la revisión del sistema de gestión de la calidad para evaluar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, en la política de la calidad, en los objetivos de la calidad, en los recursos humanos, la infraestructura y ambiente de trabajo de **GPV**.

De cada revisión del sistema se levantará la correspondiente acta por el responsable de calidad, incluyendo en la misma los apartados que se indican a continuación :

I. Información de entrada

Se indicará un resumen o referencia a :

- a) resultados de las auditorías del sistema de gestión de la calidad y del seguimiento de las acciones correctivas establecidas,
- b) información proveniente de los clientes, reclamaciones y seguimiento de la calidad percibida,
- c) evolución de los índices de calidad establecidos en los diferentes servicios,
- d) resumen de las no conformidades por proceso y seguimiento de las acciones establecidas para su resolución,

- e) estado de las acciones correctivas y preventivas, incluyendo las acciones de mejora establecidas en revisiones previas del sistema de gestión de la calidad,
- f) propuestas presentadas por el personal y la dirección de **GPV** para la satisfacción de necesidades de los recursos humanos, de la infraestructura y su mantenimiento, del ambiente de trabajo, así como propuestas para la mejora del sistema de gestión de la calidad
- g) seguimiento de los proveedores y subcontratas, con incidencias negativas y su implicación en el cumplimiento de los requisitos en los servicios realizados por **GPV**,
- h) cambios en la organización, en los servicios y sus requisitos, o en el sistema de calidad y norma de referencia, que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, para establecer acciones preventivas y la planificación de los cambios necesarios antes de su implantación,
- i) seguimiento y propuesta de revisión de los objetivos de calidad establecidos y planteamiento de nuevos objetivos, y
- j) necesidad de revisar la política de calidad.

II. Resultados de la revisión

En éste apartado se incluirán todas las decisiones con asignación de responsabilidades y recursos para el logro de objetivos e implantación de acciones correctoras o preventivas necesarias en cada uno de los puntos indicados anteriormente.

Éstas acciones siempre estarán enfocadas a la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, la mejora de los servicios en relación con los requisitos del cliente y la satisfacción de las necesidades de recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo en todos los procesos implicados en el sistema.

III. Conclusiones.

Se indicará :

- a) el grado de adecuación, implantación y eficacia del sistema, total o parcial, por servicios y procesos incluidos en el mapa de procesos de GPV,
- b) se aprobará la política y los objetivos de calidad,
- c) se aprobará la asignación de recursos humanos, de infraestructura y para la mejora del ambiente de trabajo.

3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

3.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

El Gerente de **GPV** determina y proporciona los recursos necesarios para :

- a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para ello, en las revisiones del sistema de gestión de la calidad se analiza el desempeño de los procesos y las necesidades de recursos humanos, de infraestructura y para el ambiente de trabajo, asignándose aquellos que se crean convenientes para la mejora del desempeño de los procesos y estén al alcance de **GPV**.

3.2. RECURSOS HUMANOS

Mediante la aplicación del procedimiento **0301 "RECURSOS HUMANOS"** el Gerente de **GPV** a determinado el método a seguir para asegurar que todo el personal que realice trabajos que afecten a la calidad del servicio prestado a los clientes, disponga de la competencia con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas para el desarrollo de las funciones de su responsabilidad.

En dicho Procedimiento se ha establecido como :

- a) se determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio,
- b) se proporciona la formación o se implantan acciones para satisfacer dichas necesidades,
- c) se evalúa la eficacia de las acciones tomadas,
- d) se asegura que el personal de **GPV** es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) se mantienen los registros de formación sobre educación, formación, habilidades y experiencia.

3.3. INFRAESTRUCTURA

En las revisiones del sistema de gestión de la calidad, el Gerente de **GPV** analiza la necesidad de nueva infraestructura y la asigna con el objetivo de lograr la conformidad con los requisitos de los clientes.

Como infraestructura necesaria para la prestación de los servicios se encuentra :

- a) los equipos informáticos,
- b) el sistema de gestión de la información con base de datos de aplicación a cada servicio,
- c) los programas de cálculos a utilizar en los Proyectos,
- d) el espacio para archivo de la reglamentación y documentos de aplicación en los servicios prestados, y
- e) el espacio de trabajo del personal de **GPV**.

Para asegurar que ésta infraestructura se mantiene en las condiciones requeridas para no afectar al cumplimiento de los requisitos se ha establecido el control de la misma en el procedimiento **0302 "MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURAS"**.

3.4. AMBIENTE DE TRABAJO

En las revisiones del sistema, el Gerente de **GPV** analiza y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos de los clientes.

Dentro de las condiciones del ambiente de trabajo se encuentran las siguientes :

- a) el espacio de trabajo,
- b) las condiciones de iluminación de los puestos de trabajo,
- c) la ergonomía en los puestos de trabajo, y
- d) las condiciones del medio ambiente en los puestos de trabajo (ruidos, temperatura, etc.).

4. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

4.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

El responsable Técnico de **GPV** realiza la planificación de cada servicio, sobre la base de los requisitos de los clientes determinados en las Oferta o Contratos, documentando en la base de datos de **GPV** los siguientes conceptos :

- a) identificación del servicio,
- b) asignación de personal de **GPV**, y en su caso subcontratas,
- c) etapas de realización del servicio, y
- d) previsión de hitos e indicadores de calidad para cada servicio.

4.2. PROCESOS DE RELACIONES CON EL CLIENTE

Se ha establecido el procedimiento **0401 " RELACIONES CON EL CLIENTE"** en el cual determinan los métodos a aplicar en :

- a) la elaboración, revisión y modificación de ofertas y contratos,
- b) las comunicaciones sobre las propiedades del cliente, y
- c) referencia a los procedimientos **0506 "NO CONFORMIDADES"** para el tratamiento de quejas de los clientes y **0501 "SATISFACCIÓN DE CLIENTES"** para la evaluación de la calidad percibida.

4.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.

GPV identifica los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto del objeto del servicio, los requisitos legales y reglamentarios, y cualquier requisito adicional determinado por **GPV**, y sobre la base de ellos el Gerente elabora y revisa las Ofertas o Contratos antes de su entrega a los clientes.

Las Ofertas o Contratos, y sus modificaciones, están a disposición del personal de **GPV** para su consulta y para identificar los posibles requisitos modificados.

4.2.2 COMUNICACIONES CON EL CLIENTE.

Las Ofertas o Contratos, y sus modificaciones, son aceptados por el Cliente para asegurar que está claramente determinado el objeto de la misma y el alcance del servicio a prestar por **GPV**.

El sistema de retroalimentación del cliente está constituido por un lado por el tratamiento de las quejas mediante los correspondientes informes de no conformidad y mediante los resultados de la calidad percibida por los clientes.

Así mismo, en los diferentes servicios se determinan los puntos de relación con los clientes, tales como entrega de Proyectos, informes de dirección de obra de aplicación, recepciones provisionales y definitivas de las instalaciones ejecutadas, etc.

4.3. COMPRAS

GPV ha establecido el procedimiento **0402 "COMPRAS"** para asegurar que los pedidos a proveedores y subcontratas se elaboran y revisan para determinar que están claramente definidos los requisitos a cumplir por el objeto del pedido (productos o servicios subcontratados), y que los proveedores y subcontratas tienen capacidad para cumplir los requisitos especificados en los pedidos. Para asegurar esto último, en el citado procedimiento se recoge el método a seguir para realizar la evaluación previa de los proveedores y subcontratas y para realizar el seguimiento de la calidad en las sucesivas entregas de productos o servicios.

Cuando es necesario se indica en el pedido :

- a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) los requisitos para la calificación del personal, y
- c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad del proveedor o subcontrata.

Si en un suministro se detectan desviaciones a los requisitos establecidos en el pedido, se registra dicha desviación para analizar la posible baja de un proveedor o subcontrata e iniciar la acción correctora correspondiente. Si la desviación puede afectar al cumplimiento de requisitos en el servicio prestado por GPV, se inicia la no conformidad para reparar la desviación y si fuera necesario se inicia la acción correctora para solicitar al proveedor o subcontrata que implante la acción necesaria para eliminar la causa de la no conformidad. En función de la respuesta del proveedor o subcontrata se adoptará o no la baja como proveedor o subcontrata aprobado.

4.4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS : PROYECTOS, DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DE OBRA

4.4.1. CONTROL DE PROYECTOS

En el procedimiento **0403 "CONTROL DE PROYECTOS"** se determina el método a seguir para asegurar el cumplimiento de requisitos en el servicio de elaboración de proyectos.

En dicho procedimiento, se determina la planificación del servicio, que incluye el establecimiento de las etapas de realización, las revisiones, verificación y validación del proyecto, con asignación de personal responsable del mismo e hitos para cumplimiento de los requisitos. Los resultados de la planificación y registro del cumplimiento de los requisitos, quedan reflejados en la base de datos de **GPV**, la cual se actualiza, en caso necesario, a medida que progresan las diferentes etapas del mismo.

La responsabilidad y autoridad de los Técnicos que intervienen en el proyecto queda determinada en la Ficha de función establecida según el procedimiento **0301 "RECURSOS HUMANOS"**, la infraestructura y ambiente de trabajo necesarios se gestiona de acuerdo con lo indicado en el apartado correspondiente de éste Manual de calidad, y las subcontrataciones se controlarán de acuerdo con el procedimiento **0402 "COMPRAS"**.

Entre las etapas de realización del Proyecto se encuentra la de recogida de datos para identificar los elementos de entrada, entre los que se encuentran los requisitos determinados en la Oferta o Contrato del servicio y los requisitos legales y reglamentarios aplicables al objeto del proyecto.

El resultado del servicio de elaboración de Proyectos está constituido por todos los documentos que constituyen el Proyecto, identificados en el mismo y en los cuales se dará respuesta a todos los elementos de entrada y requisitos, siendo objeto de verificación por el Técnico antes de su visado por Colegio Oficial y la entrega al Cliente.

En el citado procedimiento se han determinado los diferentes indicadores de calidad para el seguimiento de la calidad en éste servicio, y sobre la base de los mismos será objeto de revisión los recursos humanos, la infraestructura, el ambiente de trabajo y el método de seguimiento del servicio. Ésta revisión forma parte de la revisión del sistema por la dirección.

En éste servicio no existe ninguna etapa que no pueda verificarse mediante las actividades de revisión en el proyecto y verificación del mismo. No obstante, se validan los programas de cálculo utilizados para evitar deficiencias que se hagan aparentes únicamente después de que el objeto del proyecto esté siendo utilizado o se haya ejecutado.

4.4.2. CONTROL DE DIRECCIÓN DE OBRA

En el procedimiento **0404 "DIRECCIÓN DE OBRA"** se determina el método a seguir para asegurar el cumplimiento de requisitos en el servicio de dirección de obra y el registro de control de dirección de obra.

En dicho procedimiento, se determina la planificación del servicio, que incluye el establecimiento de las etapas de realización y la verificación de las mismas por el Técnico asignado, así como los hitos para cumplir requisitos. Los resultados de la planificación y cumplimiento de los requisitos, quedan reflejados en la base de datos de **GPV** y en el **registro de control de dirección obra** por el Técnico responsable. Los datos e información se actualizan, en caso necesario, a medida que progresan las diferentes etapas del servicio.

La responsabilidad y autoridad de los Técnicos que intervienen en el Proyecto queda determinada en la Ficha de función establecida según el procedimiento **0301 "RECURSOS HUMANOS"**, la infraestructura y ambiente de trabajo necesarios se gestiona de acuerdo con lo indicado en el apartado correspondiente de éste Manual de calidad, y las subcontrataciones se controlarán de acuerdo con el procedimiento **0402 "COMPRAS"**.

Entre las etapas de realización de una dirección de obra se encuentra la de recogida de datos para identificar los elementos de entrada, entre los que se encuentran los requisitos determinados en la Oferta o Contrato del servicio y los requisitos legales y reglamentarios aplicables al objeto del Proyecto.

El resultado del servicio de dirección de obra está constituido por todos los documentos justificativos del cumplimiento de los requisitos reglamentarios y documentos as-built, en los cuales se dará respuesta a todos los elementos de entrada, siendo objeto de verificación por el Técnico antes de la entrega de los mismos al Cliente.

En el citado procedimiento se han determinado los diferentes indicadores de calidad para el seguimiento de la calidad en éste servicio, y en base a los mismos será objeto de revisión los recursos humanos, la infraestructura, el ambiente de trabajo y el método de seguimiento del servicio. Ésta revisión forma parte de la revisión del sistema por la dirección.

En éste servicio no existe ninguna etapa que no pueda verificarse mediante actividades de seguimiento determinadas en el procedimiento de dirección de obra o en las pruebas finales para verificar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y de los elementos de entrada.

4.4.3. CONTROL DE EJECUCIÓN DE OBRA/INSTALACIONES

En el procedimiento **0405 "EJECUCIÓN DE OBRA"** se determina el método a seguir para asegurar el cumplimiento de requisitos en el servicio de ejecución de una obra o una instalación y el registro de control de ejecución de obra.

En dicho procedimiento, se determina la planificación del servicio, que incluye el establecimiento de las etapas de realización y la verificación de las mismas por el Técnico asignado, así como los hitos para cumplir requisitos. Los resultados de la planificación y cumplimiento de los requisitos, quedan reflejados en la base de datos de **GPV** y en el **registro de control de ejecución de obra** por el Técnico responsable. Los datos e información se actualizan, en caso necesario, a medida que progresan las diferentes etapas del servicio.

La responsabilidad y autoridad de los Técnicos que intervienen en el Proyecto queda determinada en la Ficha de función establecida según el procedimiento **0301 "RECURSOS HUMANOS"**, la infraestructura y ambiente de trabajo necesarios se gestiona de acuerdo con lo indicado en el apartado correspondiente de éste Manual de calidad, y las subcontrataciones se controlarán de acuerdo con el procedimiento **0402 "COMPRAS"**.

Entre las etapas de ejecución de obra se encuentra la de recogida de datos para identificar los elementos de entrada, entre los que se encuentran los requisitos determinados en la Oferta o Contrato del servicio y los requisitos legales y reglamentarios aplicables al objeto de la obra o instalación.

El resultado del servicio de ejecución de obra está constituido por el objeto ejecutado y por todos los documentos que justifican el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y de los elementos de entrada, realizándose las pruebas finales para verificarlos antes de la entrega al Cliente.

En el citado procedimiento se han determinado los diferentes indicadores de calidad para el seguimiento de la calidad en éste servicio, y en base a los mismos será objeto de revisión los recursos humanos, la infraestructura, el ambiente de trabajo y el método de seguimiento del servicio. Ésta revisión forma parte de la revisión del sistema por la dirección.

En éste servicio no existe ninguna etapa que no pueda verificarse mediante actividades de seguimiento determinadas en el procedimiento de ejecución de obra o en las pruebas finales para verificar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y de elementos de entrada.

4.5. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

GPV identifica cada servicio por el código de la ficha inicial de trabajo y por el código de la oferta o contrato, los cuales se incluyen en la base de datos. En los registros de control de dirección de obra y de ejecución obra se indica el código de la oferta o contrato al que corresponden.

En la base de datos de cada servicio y en los registros de control de dirección de obra y de ejecución de obra se identifica el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento, mediante la observación en los mismos de las etapas verificadas.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, **GPV** registrará la identificación única del objeto del servicio según se especifique. Ésta identificación se incluirá los registros de control de dirección de obra y de ejecución de obra.

4.6. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO.

Se dispone de una sala de archivo para que los documentos finales de cada servicio puedan ser archivados y conservados en condiciones adecuadas y que no afectan a su integridad.

Las obras ejecutadas serán conservadas hasta la entrega al cliente, siguiendo los criterios establecidos en la oferta o contrato.

4.7. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

GPV ha establecido el procedimiento **0406 "CONTROL DE EQUIPOS Y PROGRAMAS"** para determinar el control sobre los equipos de seguimiento y medición utilizados en los servicios y para la validación de los programas de cálculo utilizados en la elaboración de Proyectos.

5. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

5.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN EN LOS SERVICIOS

En los procedimientos **0403 "CONTROL DE PROYECTOS"**, **0404 "DIRECCIÓN DE OBRA"** y **0405 "EJECUCIÓN DE OBRA"** se ha establecido el método a seguir para realizar el seguimiento, medición y registro de los resultados de los servicios para demostrar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y de los clientes. Para cada servicio, se han establecido **hitos** en la base de datos de GPV para asegurar el cumplimiento de los requisitos y diferentes **índices de calidad** relacionados con no conformidades detectadas tanto internamente como por el cliente y organismos oficiales.

En la revisión del sistema de gestión de la calidad por la dirección se realiza el seguimiento del cumplimiento de hitos y de la evolución de los índices de calidad en cada servicio, con el fin de asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente la eficacia del mismo y de la prestación de los servicios.

5.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En el procedimiento **0501 "SATISFACCIÓN DE CLIENTES"** se establece el método para realizar el seguimiento de la calidad percibida con respecto al cumplimiento de sus requisitos en cada servicio.

Se incluye un modelo de encuesta de calidad percibida que es utilizado por el personal de administración y técnicos, en contacto con los clientes, para recopilar la información solicitada.

Los datos para documentar las encuestas se pueden recoger mediante llamadas telefónicas a los clientes o bien mediante contactos directos con los mismos. Las encuestas son archivadas por el responsable de calidad, que realiza el tratamiento estadístico de las mismas, solicita la realización de encuestas a clientes y emite el informe de calidad percibida para su consideración en las revisiones del sistema de gestión de la calidad.

El responsable de calidad determina la muestra de clientes a encuestar en función del error absoluto y nivel de confianza admitido.

5.3. AUDITORÍA INTERNA

GPV ha establecido el procedimiento **0502 "AUDITORÍAS INTERNAS"** para llevar a cabo y a intervalos planificados las auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad :

- a) es conforme con la política y objetivos planificados, con los requisitos de la norma de referencia y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos en los diferentes servicios y procesos indicados en el mapa de procesos, y
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se ha establecido el procedimiento **0502 "AUDITORIAS INTERNAS"** para llevar a cabo la planificación de las auditorias tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos, las no conformidades detectadas, las reclamaciones de clientes, así como los resultados de auditorias previas. Se definen los criterios para programar cada auditoria, preparar y realizar la auditoría y para la selección de los auditores asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria, deforma que los auditores no auditen su propio trabajo.

5.4. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

GPV asegura que el resultado de sus servicios o parte de ellos que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionada. Los controles, registros, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de la no conformidad están definidos en el procedimiento **0503 "CONTROL DE NO CONFORMIDADES"**.

El tratamiento de la no conformidad incluye la acción para eliminar la no conformidad detectada, autorización de su uso por, la liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente o, en su caso, la acción para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

5.5. MEJORA CONTINUA

De las actividades indicadas anteriormente :

- a) seguimiento y medición de los servicios e índices de calidad establecidos,
- b) de las encuestas de calidad percibida por los clientes,
- c) de los resultados de las auditorías internas y externas
- d) de los informes de no conformidad, y
- e) del seguimiento de proveedores y subcontratas,

se obtienen los datos e información necesarios para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Éstos datos e información se analizan en las revisiones del sistema por la dirección, para determinar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Todo el personal de GPV está autorizado para presentar propuestas de mejora de la eficacia del sistema al responsable de calidad para que se analicen, se aprueben o se descarten justificadamente en las revisiones del sistema de calidad.

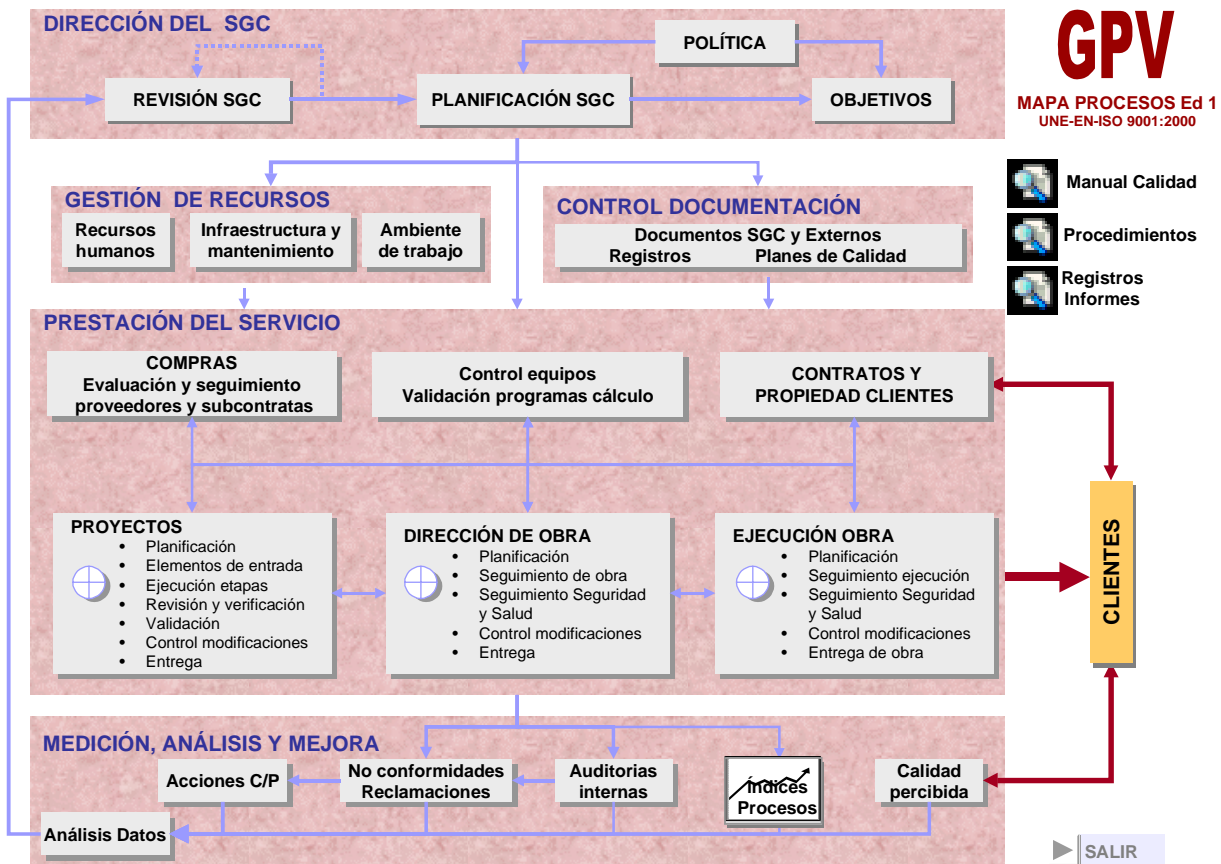
En las revisiones del sistema se establecerán las acciones de mejora, las acciones correctoras o las acciones preventivas que se dirijan a la mejora de la eficacia del sistema y la mejora de la satisfacción de los clientes.

5.6. ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS

GPV ha establecido el procedimiento **0504 "ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS"** para la documentación, implantación y seguimiento de acciones para eliminar la(s) causa(s) de no conformidades detectadas con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

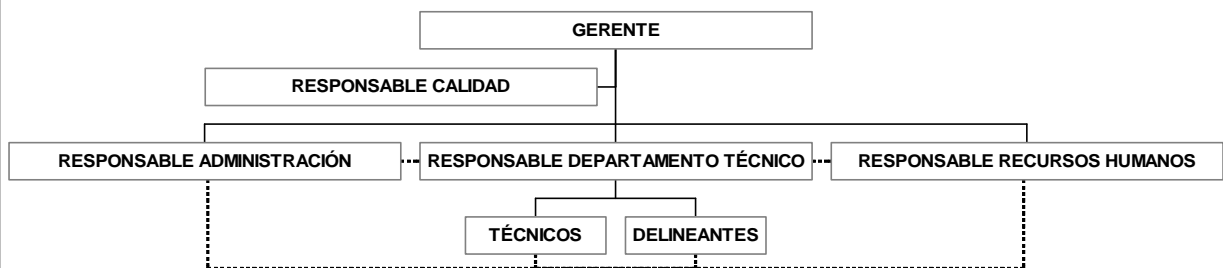
En dicho procedimiento también se ha establecido el procedimiento para la documentación, implantación y seguimiento de las acciones necesarias para eliminar las causas de no conformidades potenciales, de forma que se pueda prevenir su ocurrencia

ANEXOS :**ANEXO 1. MAPA DE PROCESOS****ANEXO 2. ORGANIGRAMA****ANEXO 3. CONTROL DE EDICIONES DEL MANUAL DE CALIDAD Y SUS ANEXOS**



ELABORADO		REVISADO Y APROBADO	
-----------	--	---------------------	--

Gestión de Proyecto y Valoraciones, S.L.



ELABORADO

REVISADO Y APROBADO

Se indica para cada edición del Manual de calidad y para cada Anexo, el resumen de modificaciones realizadas.

MANUAL DE CALIDAD

ED. 1 : edición inicial.

MAPA DE PROCESOS

ED 1 : edición inicial.

ORGANIGRAMA

ED 1 : edición inicial.

ELABORADO**REVISADO Y APROBADO**