

**ÍNDICE**

- 1. OBJETO**
- 2. CAMPO DE APLICACIÓN**
- 3. RESPONSABILIDADES**
- 4. OFERTAS Y CONTRATOS**
- 5. PROPIEDADES DEL CLIENTE**
- 6. TRATAMIENTO DE QUEJAS Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA**
- 7. REGISTROS**
- 8. ANEXOS**

**8.1.- Anexo 1. Ficha Inicial de Trabajos**

ELABORADO

REVISADO y APROBADO

Fdo.:

Fdo.:

MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

**1.- OBJETO**

Determinar los procesos relacionados con el cliente y definir el método que asegure que:

- a) estén definidos los requisitos del servicio a realizar por GPV,
- b) estén resueltas las diferencias existentes entre los requisitos de las ofertas o contratos y los expresados por el cliente, y.
- c) GPV tiene capacidad para cumplir los requisitos establecidos.

**2.- CAMPO DE APLICACIÓN**

Es aplicable a la elaboración de las ofertas y contratos referentes a los servicios objetos del sistema de gestión de la calidad.

**3.- RESPONSABILIDADES**

Es responsabilidad del :

- a) Director Técnico, determinar los requisitos expresados o no por los clientes, pero que puedan afectar al uso del objeto del servicio y a la reglamentación de aplicación, y elaborar las ofertas,
- b) Gerente, revisar y aprobar las ofertas y contratos.
- c) Administración, elaborar los contratos, emitir y enviar la oferta o contrato al cliente, archivar las ofertas y contratos, y archivar las comunicaciones con el cliente.

**4.- OFERTAS Y CONTRATOS**

Los términos de las relaciones con los clientes quedan establecidos en el documento "Oferta" de servicios de GPV.

Para definir la Oferta del servicio es fundamental el conocimiento de los requisitos legales, reglamentarios y normativos que son de aplicación al servicio ofertado, ya que GPV trabaja en el sector de ingeniería y los servicios se refieren a las actividades de Proyectos, Dirección de Obra y Ejecución de instalaciones.

Además de los requisitos indicados, existen otros requisitos que son particulares de cada cliente y que en muchos casos quedan determinados en la información suministrada por los mismos a GPV o en la documentación que el cliente remite a GPV.

#### 4.1.- Requisitos legales, reglamentarios y normativos.

Los requisitos legales, reglamentarios y normativos relacionados con el servicio se determinan de la siguiente forma:

- a) Requisitos Normativos. Las Normas se mantendrán al día mediante consultas telefónicas, cartas, fax, internet, etc..., con el organismo español encargado de la elaboración de las mismas AENOR.
- b) Requisitos legales y reglamentarios. Su identificación se lleva a cabo a través de tres vías fundamentalmente :
  - GPV recibe periódicamente el Boletín Oficial del Estado (BOE) y el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA), dichos boletines son revisados por el Gerente para la identificación de los requisitos aplicables a los servicios prestados por GPV.
  - GPV recibe periódicamente circulares informativas de Colegios Oficiales con los cambios legales y reglamentarios que se lleven a cabo y que estén relacionados con nuestros servicios.
  - GPV está suscrita a revistas del sector en el que actúa en las cuales también se incluye información de los cambios legales y reglamentarios y que estén relacionados con nuestros servicios.

El Gerente, responsable Técnico y Técnicos de GPV informan a Administración de los documentos legales, reglamentarios y normativos, para que los incluya en el Listado de Legislación, Normativa y Reglamentación indicado en el procedimiento 0101 "Control de la documentación", el cual estará disponible en el archivo de GPV a disposición del personal de GPV.

#### 4.2.- Elaboración de Ofertas

GPV realiza las ofertas sobre la base de los datos recogidos por el responsable Técnico. Dicha información queda recogida en la "Ficha Inicial de Trabajos". Dichas fichas tienen la siguiente codificación XXXXYYYY, donde:

XXXX, es un número correlativo de las fichas desde el comienzo de la actividad de GPV  
YYYY, los dígitos del año en curso

Si el responsable Técnico considera que la información transmitida por el cliente es insuficiente para la elaboración de la oferta/presupuesto, se ha de poner en contacto con éste para solicitarle la información que considere necesaria.

Si durante el proceso de elaboración de la oferta se establecen comunicaciones con el cliente para aclarar los requisitos de partida, éstas se conservan junto a la oferta.

Las fichas iniciales de trabajo se archivan por administración junto con la oferta a la que va aparejada.

Transmitidos y aclarados los requisitos del cliente, el responsable Técnico elabora la oferta, que posteriormente es revisada por el Gerente, comprobando que GPV tiene capacidad para cumplir los requisitos definidos en la misma. En caso afirmativo, el Gerente aprueba la oferta, dejando constancia de ello con su firma.

El contrato/pedido de prestación de servicios es la oferta aprobada por el cliente, que deja constancia de dicha aprobación a través de la firma del cliente o su representante, Si éste la aprueba verbalmente, se indica “aceptado verbalmente por el cliente” y la fecha de dicha aceptación.

Las ofertas mantienen la misma codificación que la ficha inicial de trabajos. Dicho número se mantiene en las ofertas aceptadas por el cliente.

Si la cuantía de las ofertas supera las 200.000 ptas./ 1.202,02 euros, entonces una vez que la oferta es aceptada por el cliente, administración elabora un contrato que es revisado y aprobado por el Gerente. Se deja constancia de la revisión y aprobación a través de su firma. Dicho contrato debe ser aprobado por el cliente a través de su firma. La codificación de los contratos es YYYYXXXX, donde:

YYYY, los dígitos del año en curso

XXXX, es un número correlativo de los contratos realizados durante el año en curso.

Las modificaciones que se planteen por GPV o por el cliente, son documentadas, revisadas y aprobadas por el Gerente, emitiendo una nueva Oferta o Contrato, o bien incluyendo anexo controlado a la edición original.

La garantía del servicio queda establecida en la oferta/presupuesto y el contrato, si aplica.

Cualquier otro requisito adicional estipulado por GPV, queda recogido en los ofertas/presupuestos y contratos.

#### **4.3.- Desarrollo de instalaciones**

En el servicio de “**ejecución de instalaciones**” es usual que el cliente remita a GPV un Proyecto de la instalación o documentación descriptiva de la misma. Previamente a la elaboración de la Oferta, se realiza la revisión de ésta documentación para determinar si está claramente definida la instalación y si se da respuesta a los requisitos legales, reglamentarios y normativos de aplicación., y habrá casos en los cuales sea necesario elaborar una nueva medición de la instalación para poder elaborar la correspondiente Oferta.

Al proceso que incluye la revisión de la información remitida por el cliente o de la documentación descriptiva de una instalación (por ejemplo : el Proyecto) y la elaboración de nuevos documentos, tales como mediciones, planos, cálculos de comprobación, etc, lo denominamos como “Desarrollo de la instalación”.

El desarrollo será realizado por el responsable Técnico o por un Técnico o Delineante asignado por el primero. La persona que los realiza y una vez efectuada la revisión de los documentos recibidos firmará sobre la portada de los mismos. Caso de elaborar documentos (planos, mediciones o cálculos) los revisará y firmará en la primera hoja dando constancia de su correcta elaboración.

#### **4.4.- Archivo de Ofertas y Contratos**

Las ofertas antes de ser aceptadas o no por el cliente se conservan en una carpeta identificada como “Ofertas Pendientes”. En dicha carpeta también se archiva una lista de ofertas emitidas que mantiene administración, y en la cual se indica en que situación se encuentran todas las ofertas emitidas por GPV (Pendiente, Aceptada o No Aceptada)

Las ofertas aceptadas por el cliente, se archivan junto con su contrato, si aplica, en el expediente administrativo correspondiente, el cual tendrá la siguiente identificación : CA YYXXXX

CA carpeta de administración

YY, los dos últimos dígitos del año en curso

XXXX, es un número correlativo de los expedientes abiertos durante el año en curso.

Las ofertas no aceptadas por el cliente se archivan en una carpeta identificada como “Ofertas No Aceptados”.

Del archivo de toda la documentación generada en el procedimiento se encarga Administración.

#### **5.- PROPIEDADES DEL CLIENTE**

Si se detecta por el personal de GPV que un bien propiedad del cliente y suministrado por el mismo para utilizarlo en la prestación de los servicios de Proyecto (p.e. planos), Dirección de Obra (p.e. el Proyecto entregado por el cliente y autorizaciones) o para la Ejecución de instalaciones (p.e. el Proyecto o materiales), no es adecuado, presenta indefiniciones o discrepancias entre sus partes o con la reglamentación de aplicación, o está afectada la calidad del mismo, el Técnico o Administración emitirá un comunicado al cliente indicando tal circunstancia, mediante correo electrónico, fax o carta, y solicitando una respuesta al asunto.

## 6. TRATAMIENTO DE QUEJAS Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA

Las quejas de clientes son objeto de tratamiento como una no conformidad, por lo cual la persona que reciba la queja iniciará el informe de no conformidad o la comunicará al responsable de calidad o Gerente la queja para que proceda al inicio y resolución de la misma. Una copia del informe de no conformidad será remitido al cliente una vez decida las acción correspondiente. Si no es posible el envío al cliente, se anotará en el apartado de seguimiento del informe de no conformidad la fecha en que se comunicó verbalmente la acción decidida y que será aprobada por el Gerente.

La evaluación de la calidad percibida por los clientes se realiza de acuerdo con lo indicado en el procedimiento 0501 “ Satisfacción de clientes”.

## 7.- REGISTROS

Se consideran registros de calidad :

- a) las ofertas y contratos,
- b) los comunicados a los clientes sobre sus propiedades, y
- c) los informes de no conformidad.

## 8.- ANEXOS

8.1.- Anexo 1. Ficha Inicial de Trabajos

**8.1.- Anexo 1. Ficha Inicial de Trabajos**