ESTRUCTURA DOCUMENTAL Y DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE UNA EMPRESA DE INSTALACIÓN CON DISEÑO SIMPLE Y PRODUCCIÓN (MAP.01)

PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	PROCESOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE/S
PR.01 Gestión de la infraestructura	Mantenimiento de la infraestructura	Definir el mantenimiento de los elementos que lo requieren.	
		Planificar la realización de las actividades de mantenimiento definidas.	
		Realizar las operaciones de mantenimiento y/o gestionar la contratación de empresas externas que lo realizan.	
		Registrar la realización de las operaciones de mantenimiento.	
PR.02 RRHH y formación	RRHH	Determinar las necesidades de formación.	
		Definir y comunicar las funciones, responsabilidades, autoridades y competencia necesaria para cada puesto de trabajo definido en el organigrama..	
		Determinar las actividades de formación necesarias para satisfacer las necesidades de competencia. Planificar y registrar la formación aportada	
		Evaluar la eficacia de la formación aportada.	
		Crear i conservar los expedientes de las actividades formativas	
PR.03 Productos no conformes	Gestión de productos no conformes	Identificar los productos que no cumplen con los requisitos, registrar y comunicar su existencia.	
		Aportar una solución para los productos no conformes → Registrar. Determinar si procede iniciar acciones correctivas para que no vuelva a suceder.	
PR.04 Compres y sub contrataciones	Compres y subcontrataciones	Determinar las necesidades de compra, contactar con proveedores, negociar condiciones, y comprar o contratar.	
		Seleccionar a los proveedores y evaluar la capacidad de los proveedores para cumplir los requisitos de compra especificados.	
		Comunicar al proveedor los requisitos de la empresa asociados al producto o el servicio solicitado.	

PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO	PROCESOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE/S
PR.04 Compres y sub contrataciones *(continua)*	Compras y contrataciones *(continua)*	Definir los controles de calidad a realizar con los productos recibidos de proveedores (verificación del producto comprado). Efectuar los controles y registrar sus resultados..	
	Gestión del almacén	Preparar el material solicitado por producción o instalación.	
		Controlar la entrada / salida de materiales y herramientas	
		Mantener el orden definido en el almacén. Realizar actividades de mantenimiento de las señalizaciones y otros elementos de la infraestructura del almacén.	
		Realizar inventarios de material y revisiones sistemáticas para identificar material obsoleto o en malas condiciones.	
PR.05 Gestión de solicitudes, y realización de ofertas	Registro y revisión de requisitos	Atender las solicitudes de los clientes.	
		Registrar los requisitos del cliente.	
	Realización de ofertas	Elaborar ofertas, efectuar una revisión antes de su envío al cliente.	
	Seguimiento de ofertas realizadas	Realizar un seguimiento de las ofertas realizadas	
		Transmitir a Planificación las ofertas aceptadas	
PR.06 Planificación y logística	Planificación y logística	Incluir en la planificación la realización de los trabajos de ofertas aceptadas	
		Planificar dinámicamente la asignación de RRHH i tiempo a cada servicio de instalación de forma que se respeten los requisitos de la oferta.	
		Comunicar a Compras las necesidades de compra.	
		Comunicar a los Encargados el plan definido.	
		Aportar las especificaciones necesarias para ejecutar los servicios de acuerdo con los requisitos.	
		Recoger y analizar los registros e información generada en las actividades de control del servicio y producción.	

PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO	PROCESOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE/S
PR.07 Gestión de la documentación	Gestión de la documentación	Identificar documentos, y aplicar los controles necesarios (sello de entrada de documentos externos, codificación, archivo, mantenimiento de los índices de localización,…)	
		Crear, revisar y aprobar documentos.	
		Identificar los documentos obsoletos, evitando que sean utilizados por error.	
		Eliminar los registros que hayan cumplido su ciclo de vida (de acuerdo con el tiempo de retención definido)	
		Actualizar antivirus y sistema de protección de datos informáticos. Efectuar los controles derivados del cumplimiento de la ley sobre protección de datos de carácter personal.	
		Hacer copias de seguridad de los datos digitales.	
PR.08 Producción y Servicio	Ejecución de la Producción y el Servicio	Ejecutar la producción y/o el servicio de acuerdo con las instrucciones y especificaciones aportadas.	
		Efectuar los controles de calidad definidos para la producción y la instalación.	
		Efectuar los controles especificados de calidad del material enviado por el proveedor directamente a la obra.	
	Control y seguimiento de la producción	Informar a Planificación sobre la evolución de los trabajos y cualquier desviación detectada sobre el plan inicial.	
		Registrar los resultados de la evolución del servicio y entregar los registros generados.	
		Hacer albaranes de horas de trabajo y gastos.	
		Evaluar en nivel de calidad de las instalaciones finalizadas	
PR.09 Auditorías	Auditorías	Planificar y efectuar auditorías internas del sistema de gestión de la calidad → Elaboración de informes de auditoría interna	
		Iniciar correcciones y acciones correctivas (éstas últimas cuando sea posible y viable).	
		Coordinar la solución de las desviaciones detectadas en las auditorías (internas y externas) → registrar los resultados.	

PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO	PROCESOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE/S
PR.10 Mejora continua	Mejora continua	Definir y mantener actualizada la Política de Calidad → Establecer objetivos de Calidad que vayan en la dirección de la Política → Llevar a cabo acciones para conseguir los objetivos.	
		Recoger y tratar datos sobre la eficacia de los procesos y los productos (calcular indicadores, hacer gráficos). Presentar todo ello en un informe que será utilizado para revisar el sistema de gestión.	
		Revisar a intervalos planificados todo el sistema de calidad de la empresa (revisión del sistema por parte de la Dirección). Analizar los resultados obtenidos, revisar los objetivos, analizar en qué medida la consecución de los objetivos ha conducido a la empresa en el escenario dibujado por la Política de Calidad.	
		Coordinar el ciclo de mejora continua basado en el establecimiento de objetivos. Organizar y planificar reuniones regulares.	
		Tomar decisiones al más alto nivel para impulsar la mejora de la empresa, destinar los recursos necesarios para ello.	
PR.11 Evaluación de proveedores	Evaluación de proveedores	Solicitar información a los nuevos proveedores sobre su competencia	
		Actualizar con regularidad los datos sobre el nivel de competencia de los proveedores que tienen importancia para la calidad del producto	
		Realizar clasificaciones e informar al personal apropiado sobre los resultados.	
		Contactar con proveedores para solicitar acciones correctivas y mejoras.	
PR.12 Acciones Correctivas y Preventivas	Acciones Correctivas y Preventivas	Determinar la conveniencia de llevar a cabo acciones correctivas o preventivas.	
		Controlar y registrar la evolución de las acciones CC / PP..	
		Revisar los resultados de las AACCPP, efectuar un seguimiento posterior para asegurar que las acciones han eliminado las causas de los problemas reales o potenciales	
		Efectuar informes sobre las AACCPP y sus resultados	

PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO	PROCESOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE/S
PR.13 Satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente	Efectuar las actividades de captura de datos sobre la satisfacción del cliente	
		Calculo de indicadores sobre el nivel de satisfacción del cliente	
	Atención al cliente	Registrar las quejas del cliente, y transmitirlas a los responsables definidos	
		Atender al cliente, proporcionar información de diversa índole.	
PR.14 Planificación y control del diseño	Diseño de la instalación	Determinar y revisar los datos de partida (requisitos del cliente, legislación aplicable,..) y otra documentación que será utilizada durante el diseño → Elementos de entrada	
		Realizar el estudio de evaluación de los recursos necesarios para llevar a cabo el diseño del producto y su posterior instalación. Dicho estudio se utilizará para realizar la oferta al cliente.	
		Efectuar los controles definidos en el proceso de diseño. (identificar planos del cliente, controlar la documentación relativa al proyecto, controlar la evolución del proyecto, reuniones de revisión...).	
		Realizar la verificación de los resultados del diseño (analizar si se han satisfecho todos y cada uno de los elementos de entrada), y registrar el resultado.	
		Contactar con el cliente para aclarar dudas.	