## **EUE SOFTWARE & SOLUTIONS**

## MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA



## Control de modificaciones del manual

Nº Revisión	Fecha	Apartado modificado	Descripción de la modificación	
0	23/11/2017		Primera Edición	
1	20/12/2017	Introducción,	Segunda Edición	

Y Sistemas de la Información



Introducción	
Sistema departamental	5
Responsabilidades	
Medios de comunicación interna	6
Objeto y campo de aplicación	8
Normas para la consulta	10
Implementación	10
Vocabulario	10
Definiciones	11
Política integrada	12
Política medioambiental	12
Política de Seguridad de la Información	13
Política de calidad del producto	14
Mejora continua	15
Motivación y formación del personal	15
Gestión del Riesgo	
Cumplimiento de la legislación	16
Política Energética	16
Compromiso de la dirección	17
Planificación	19
Objetivos	20
Mapa de Procesos	21
Matriz de riesgo:	21
Riesgos valorados	22
Funciones, responsabilidad y autoridad	27
Responsabilidad y autoridad.	
Dirección general	27
Representante de la dirección	
Comunicación interna.	
Revisión por la dirección	30
Anexo: Procesos	
Anexo II: Fichas de Proceso	39
Anexo III: Instrucciones	69
Compra de materiales logísticos	
Contrato de servicios energéticos	
Explicación de encuesta	
Estudiar las necesidades del cliente	
Estudio de viabilidad	74
Chequeo de integridad de repositorios	75
Planificación de producción.	
Llevar a cabo cambios técnicos u organizacionales estipulados	
Conocer la eficiencia de los procesos	
Conocer la situación organizacional con respecto a los objetivos	
Anexo IV: Registros	



#### 1. Introducción

EUE Software & Solutions es una empresa creada en 2016. Consultora informática dedicada a la producción de Software comercial a medida, es una empresa emergente en el mercado de la consultoría informática con posibilidades de ganar notoriedad el mercado Vizcaíno de Software comercial a medida.

Es una consultora informática de tamaño pequeño con una plantilla 100 trabajadores, que desarrolla su actividad en la provincia de Vizcaya, dicha actividad se lleva a cabo gracias a: equipos ofimáticos, equipos telemáticos, una infraestructura de servidor y una página web.

Nuestra plantilla está formada por en su totalidad licenciados universitarios especializados en el grado de Informática de gestión y sistemas de información, todos ellos notablemente valorados y experimentados, por otro lado en caso de requerir mayor número de recursos humanos acudimos prioritariamente a universidades, secundariamente a centros concertados de estudios superiores y por último al mercado laboral.

La empresa trabaja desde su sede situada en la ciudad de Bilbao, enfocada a la venta online, cualquier interacción con las partes interesadas se realiza a través de nuestra página www.StartUpEUE.co.th.

### Sistema departamental

EUE StartUp Informática apuesta en un sistema interno basado en tres niveles que, a su vez, se dividen en diferentes departamentos para estimular una jerarquía organizativa. En la empresa, cada departamento tendrá designados un Director y tantos delegados como grupos de trabajo existan. Para apoyar la cooperación se designan grupos de cinco personas (seis junto al responsable) que no cambiarán entre proyectos (salvo causa mayor)

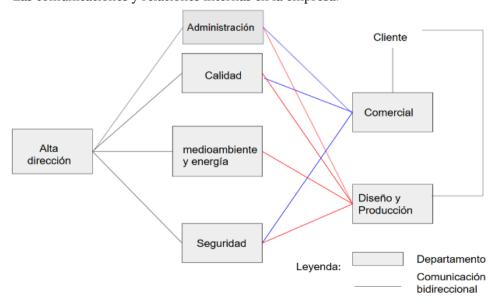
La jerarquía departamental está representada en la siguiente imagen:



Nota: Cada nivel departamental se entabla comunicación con los niveles inferiores y superiores, asimismo se responsabiliza de realizar seguimiento sobre el nivel inferior y comunicar sus posibles mejoras al nivel superior.

Ilustración 1. Niveles y departamentos en la organización interna

Las comunicaciones y relaciones internas en la empresa:



## Responsabilidades

Edgar Andrés - Fundador, CEO, Administrador de recursos.

**Eneko Gómez** - Fundador, Director medioambiental y Energético, Director Comercial, Responsable del sistema de gestión integrado.

Unai Martín - Fundador, Director de Diseño y Producción, Director de Seguridad, Director de calidad.

#### Medios de comunicación interna

La comunicación es utilizada para fines de mejora compartiendo información importante con otros Departamentos o entre compañeros dentro del mismo logramos que todo el mundo comprenda mejor la situación de la organización y promovemos nuestros valores de colaboracionismo y comunicación.

Para realizar la comunicación interna con todos los miembros de la organización existe un servidor e-mail propio cuyo uso es obligatorio para asegurar los principios de seguridad de la información, sus características son:

- la información compartida por e-mail queda restringida al ámbito interno
- las comunicaciones establecidas garantizan integridad, confidencialidad, autenticidad y disponibilidad, para la información transmitida
- existen sistemas adicionales instalados en los equipos para complementar este sistema de comunicación.

Cada integrante de la organización tiene una cuenta con la que podrá comunicar cualquier suceso a sus respectivos responsables o simplemente contactar con otro trabajador, asimismo las comunicaciones oficiales se recibirán por este medio.

Las comunicaciones se efectuarán en cascada, es decir, verticalmente. Los niveles superiores de la organización se relacionarán con los Directores de los inmediatamente inferiores, a estos les llegará la información de sus delegados y responsables con los que se comunicarán los niveles inferiores, análogamente la dirección podrá comunicarse de manera descendente.

Este modelo permite generar comunicaciones dirigidas según alcance, todas las entidades afectadas serán siempre comunicadas de cualquier suceso que deban conocer.

# **Manual de Gestión Integrada: EUE Software & Solutions** Ingeniería Informática de Gestión Y Sistemas de la Información





Edgar Andrés Eneko Gómez Unai MartÍn



## 2. Objeto y campo de aplicación

#### **Generalidades**

Este manual de gestión integrada tiene por objeto especificar los requisitos del sistema de gestión integrada en cuanto a los ámbitos de calidad, medio ambiente, seguridad de la información y gestión del riesgo aplicable a *EUE StartUp Informática* con el objetivo de:

- Demostrar su capacidad para suministrar productos y servicios conformes con los requisitos especificados por el cliente y los reglamentarios aplicables. El despliegue consiste en:
  - 1 Certificar el cumplimiento de ISO 9001:2015 (Quality management systems).
  - 2 Desplegar un Proceso estratégico sobre la satisfacción del cliente.
- Demostrar su capacidad para mejorar el desempeño energético de la compañía, a través de la eficiencia energética de los equipos e instalaciones, el despliegue consiste en:
  - 1 Certificar el cumplimiento de ISO 50001:2011.
  - Reducir gastos energéticos mediante la compra de equipos informáticos con impactos energético leve y su mantenimiento, realizados por una empresa autorizada y que tenga implantado un sistema de gestión de la calidad, según la norma ISO 9001:2015.
  - Reducir gastos energéticos mediante una instalación eléctrica correcta y su mantenimiento, realizados por una empresa autorizada y que tenga implantado un sistema de gestión de la calidad, según la norma ISO 9001:2015.
  - 4 Centralizar el control de la energía mediante el Software de gestión energética Atlas Energía.
- Demostrar su capacidad para mejorar el desempeño medioambiental de la compañía, a través del correcto tratamiento de residuos, y la subcontratación de proveedores que cuenten con políticas medioambientales, el despliegue consiste en:
  - 1 Certificar el cumplimiento de ISO 14001:2015.
  - 2 Contratar servicios de suministro energéticos cuya generación cuente con fuentes de energías renovables (al menos 40%).
  - Adquirir equipos informáticos de empresas cuyos productos contienen material reciclado (al menos 40%).
  - 4 Garantizar un correcto tratamiento de residuos electrónicos mediante su donación a entidades sociales que los rehabiliten para su uso público (Responsabilidad social).
  - 5 Reducir el consumo de agua mediante la concienciación del personal.
  - 6 Cumplir la legislación.



- Demostrar su capacidad para identificar y controlar los riesgos de seguridad de la información y mantener la integridad, confidencialidad y disponibilidad de dicha información, el despliegue consiste en:
  - 1 Certificar el cumplimiento de ISO 27001:2014.
  - 2 Identificar amenazas, identificar coste de pérdidas, determinar probabilidad de pérdida e identificar posibles acciones.
  - 3 Establecer y difundir el plan de contingencia para la seguridad de la información.
  - 4 Cumplir la legislación
- Demostrar su capacidad para identificar y controlar los riesgos de la organización, el despliegue consiste en:
  - 1 Certificar el cumplimiento de ISO 31000:2010.
  - 2 Identificar amenazas, identificar coste de pérdidas, determinar probabilidad de pérdida e identificar posibles acciones.
  - 3 Establecer y difundir el plan de sostenibilidad empresarial que recogerá el plan de contingencia para la seguridad de la información implícitamente.

## 3. Normas para la consulta

Como complemento al presente manual de gestión integrada, en la medida de lo posible, se recomienda consultar las siguientes normas:

#### Implementación

UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad (SGC). Requisitos.

UNE-EN ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental (SGA). Requisitos.

UNE-EN ISO 14004:2016 Sistemas de gestión ambiental. Directrices generales.

UNE-EN ISO 19011:2011 Directrices generales para la Auditoría de Sistemas de Gestión.

UNE-EN ISO 27001:2014 Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI).

UNE-EN ISO 31000:2010 Gestión del Riesgo (GR). Principios y directrices.

UNE-EN ISO 50001:2011 Sistemas de Gestión de Energía (SGE). Requisitos con orientación para su uso

UNE-EN ISO 66177:2005 Sistemas de Gestión (SG). Guía para la integración.

#### Vocabulario

UNE-EN ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

UNE-EN ISO 14050:2010 Sistemas de Gestión Ambiental. Vocabulario

UNE-EN ISO 27000:2014 Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Visión de conjunto y Vocabulario.



## 4. Definiciones

- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto:** Resultado de un proceso. El producto es el servicio.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- Cliente: Persona que recibe un producto o servicio.
- Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus necesidades.
- Mejora continua: Proceso de intensificación de Sistema de Gestión Integral para la obtención de mejoras en el comportamiento global, de acuerdo con la política de la organización.
- **Aspecto Medioambiental**: Elemento de las actividades, productos o servicios de la organización que pueda interactuar con el medio ambiente.
- Impacto Medioambiental: Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante de las actividades, producto o servicios de la organización.
- Riesgo: Fuente, situación o acto con el potencial de daño en términos de organización.
- **Causa mayor:** enfermedad, incompetencia, accidentes, causas ajenas justificadas o incapacidad de la empresa para hacer frente a salario.
- **Impacto energético leve:** se considerará leve el impacto generado por la energía; solar, geotérmica, eólica y mareomotriz, principalmente.
- No hay resguardo: no existe plan de resguardo para el riesgo.



## 5. Política integrada

EUE StartUp Informática dispone la siguiente política para la gestión de la organización, será provista a cada departamento que la pondrá a disposición de sus respectivos empleados y se impartirán charlas introductorias a los nuevos empleados, la alta dirección recomienda encarecidamente su cumplimiento, cualquiera que la quebrante dentro de la propia organización se le abrirá un expediente.

#### Política medioambiental

Tiene como función la identificación de aspectos medioambientales existentes en las actividades que realiza la compañía alcanzando a todas las actividades, productos y servicios, nosotros lo abordamos mediante:

#### Compromiso energético

Para llevar a cabo el compromiso energético y además minimizar costes, se procederá a la contratación de servicios energéticos con generación de energías renovables.

#### Proveedores comprometidos

Nuestro compromiso debe ser compartido por nuestros colaboradores, por tanto se procederá a la contratación de proveedores de sistemas ofimáticos con materiales reciclados.

#### Tratamiento de residuos electrónicos

Se realizará un tratamiento responsable de los residuos, todo material ofimático desfasado o inservible se proveerá a organizaciones con fines sociales para su reutilización por los ciudadanos de Bilbao.

#### Personal comprometido

■ Se conciencia al personal sobre la necesidad de su apoyo para la correcta aplicación de la política y se instruirá en buenas prácticas para la utilización de la iluminación, los equipos y los grifos, esto se contempla en la formación inicial de nuevos empleados.



#### Política de Seguridad de la Información

Tiene como función la identificación de riesgos de seguridad de la información existentes en las actividades que realiza la compañía alcanzando a todas las actividades, dirigida a:

#### Confidencialidad / Integridad / Disponibilidad / Autenticación

 Se garantizará la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticación mediante medidas técnicas y organizativas a todos los niveles.

#### Política de calidad del producto

Tiene como función la búsqueda de la excelencia empresarial mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente, alcanza a todas las actividades, nosotros damos especial relevancia a:

#### Enfoque al cliente

Las empresas dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer todos los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder a las expectativas de los empleados.

#### Liderazgo

■ Las empresas dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, todo empleado deberá esforzarse en exceder estas expectativas y colaborar con sus compañeros para progresar.

#### Gestión basada en procesos

 Un resultado deseado se consigue más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

#### Sistema de gestión integrada

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa para conseguir sus objetivos.

#### Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

■ Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información. De está manera garantizamos la objetividad en la toma de decisión y aumentamos las posibilidades de distinguir las oportunidades.



Edgar Andrés Eneko Gómez Unai MartÍn

#### Mejora continua

Tiene como función la búsqueda de la excelencia empresarial mediante el refinamiento de la eficiencia de nuestros procesos y el propio sistema, alcanza a todas las actividades, se sustenta en:

#### Aplicación del ciclo PDCA

 La mejora continua del desempeño general de las empresas debe ser un objetivo permanente. La mejora continua de los procesos se consigue con el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), para mejorar, este es aplicado a los procesos y al sistema.

#### Motivación y formación del personal

Tiene como función complementar el liderazgo personal con la adquisición de capacidades personales y conocimientos a través de la formación, por otro lado se busca la implicación del personal en los objetivos organizacionales en:

#### Compromiso

■ El personal es la esencia de la empresa y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean utilizadas para el beneficio de la empresa.

#### Formación

 Se ayudará a todo empleado a desarrollar sus competencias y habilidades personales.

#### Introducción a los proyectos

■ Todo proyecto de la organización contará con sesiones introductorias para garantizar la formación específica y facilitar el colaboracionismo del equipo, por otro lado se aprovecharán para el establecimiento de objetivos de equipo.



#### Gestión del Riesgo

Tiene como función garantizar la sostenibilidad empresarial contemplando los riesgos implicados y proporcionando medidas de contingencia para los mismos, este proceso debe ser enfocado aplicado mediante:

#### Matriz de riesgo

 Los riesgos deberán analizarse, este análisis debe contemplar el impacto de los mismos y la probabilidad de su manifestación para posteriormente decidir las medidas a tomar.

#### Plan de sostenibilidad

Se establecerá un plan que recoja todos los riesgos relativos a la seguridad de la información y a la organización, este documento recogerá todos los protocolos de prevención, emergencia y recuperación necesarios para garantizar la sostenibilidad de la organización.

#### Cumplimiento de la legislación

La responsabilidad social y el riesgo de incumplir la legislación nos obliga a contemplarla como un punto importante de la política, somos una organización comprometida con la sociedad:

#### Imagen del personal

Será intolerable compatibilizar un proceso penal doloso de cualquier empleado con la imagen organizacional por lo que se le apartará de sus funciones hasta su resolución, en caso de culpabilidad también se le apartará de la organización.

#### Imagen Organizacional

■ Se realizarán revisiones y auditorías para garantizar el cumplimiento de la legislación vigente por parte de la organización.

#### Política Energética

Tiene como función complementar la política medioambiental añadiendo la contemplación energética, busca el ahorro de costes y alcanza el ámbito de gestión de recursos de la organización:

#### Adquisición de Logística e Instalaciones

■ La adquisición de logística e instalaciones contempla su impacto energético priorizando aquellas máquinas que consuman menos energía.

#### Mantenimiento

 Se contempla el mantenimiento de la logística e instalaciones como medio para prevenir su posible ineficiencia energética.

#### Gestión energética

 Se establece la necesidad del uso de un Software de gestión energética para poder auditar periódicamente el desempeño de la organización en este ámbito.

Sólo si se cumplen los anteriores principios y son asumidos por todos y cada uno de los trabajadores de *EUE StartUp Informática* se logrará ofrecer un servicio de consultoría y formación de calidad, respetando el medioambiente y asegurando la seguridad de la información.La dirección de *EUE StartUp Informática* quiere hacer llegar esta política de gestión integrada a todos los niveles y funciones de la empresa, asegurando que la misma es entendida, implantada y revisada.

Bilbao, a 3 de diciembre de 2017 Edgar Andrés Santamaría DIRECTOR GENERAL



## 6. Compromiso de la dirección

La dirección de *EUE StartUp Informática* consciente de la importancia de la Gestión Integrada de la Calidad, el Medio Ambiente , la Seguridad de la Información y sostenibilidad energética y, como evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión integrada, así como de la mejora continua de su eficacia:

- Comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, de preservar y proteger el medio ambiente, de asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y de garantizar una sostenibilidad energética de la organización.
- Establece la política de gestión integrada de *EUE StartUp Informática*.
- Asegura que se establecen unos objetivos de calidad, medio ambiente, seguridad de la información y energía.
- Lleva a cabo las revisiones del SGI.
- Asegura la disponibilidad de recursos, designa a (Edgar Andrés) como responsable.
- Designa a un representante de la dirección que, con independencia de otras responsabilidades, tenga la autoridad y la responsabilidad para asegurar que se ponen en práctica los requisitos del sistema de gestión integrada adoptados por la empresa, dicha responsabilidad recae sobre el CEO de la empresa (Edgar Andrés) y por otro lado existirán autoridades para cada sistema de gestión: Director Energético (Eneko Gómez), Director medioambiental (Eneko Gómez) , Director de calidad (Unai Martín) y Director de seguridad (Unai Martín).
- supervisa y asegura que los valores y la política integrada de la empresa se están aplicando a todos los niveles de la organización.
- supervisa y asegura que la gestión de riesgo se contempla en la organización y que el plan de sostenibilidad es accesible, comprendido e implantado en la organización.





## 7. Planificación

#### Misión:

Proporcionar Software comercial útil y de calidad a todas aquellas empresas que lo necesiten siempre garantizando cubrir sus necesidades de manera individualizada"

#### Visión:

Aspiramos a ser líderes en el mercado electrónico de venta de Software Comercial mediante un desarrollo de Software individualizado, rápido y eficaz. Ser una empresa en la que todos participemos, aprendamos y progresemos

#### Valores:

- Actitud de colaboración.
- Comunicación rápida, eficaz y dirigida.
- Disposición para aprender y enseñar.
- Analizar y mejorar constantemente.
- Organización y orden en el trabajo.
- Actitud de servicio al cliente.

#### **Objetivos Estratégicos:**

#### Perspectiva de clientes

- Aumentar la satisfacción del cliente.

#### Perspectiva de procesos internos

- Aumentar la eficiencia en el proceso productivo.
- Acortar los tiempos de desarrollo de producto.

#### Perspectiva de aprendizaje y conocimiento

- Desarrollo de la Intranet corporativa.
- Crear y fomentar equipos de trabajo multidisciplinares.



Edgar Andrés Eneko Gómez Unai MartÍn

#### **Objetivos:**

La dirección de *EUE StartUp Informática* define los objetivos de calidad, medio ambiente, seguridad de la información y sostenibilidad energética, mediante el documento Plan Anual Integrado de Objetivos PAIO. Se establecen para las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.

Los objetivos son medibles y coherentes con la política de gestión integrada de *EUE Software & Solutions*.

Los objetivos son revisados y definidos en las revisiones por la dirección, como se recoge en el capítulo 12 del presente manual. Además se determinan los objetivos, responsables de alcanzar los mismos, recursos necesarios estimados para alcanzar esos objetivos, plazos, etc., lo que se plasma en el documento Seguimiento de Objetivos FSO.

#### Planificación del sistema de gestión integrada:

La dirección de EUE Software & Solutions asegura que:

La planificación del sistema de gestión integrada se realiza con el fin de cumplir los requisitos y los objetivos de la calidad, el medio ambiente, seguridad de la información y sostenibilidad energética.

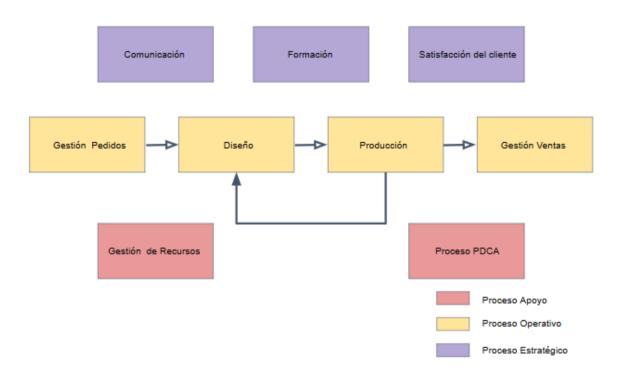
La planificación del sistema de gestión integrada garantiza la gestión de riesgos internos/externos de la empresa, su evaluación y tratamiento, a fin de establecer un plan de sostenibilidad de negocio y otro de contingencia,

Se mantiene la integridad del sistema de gestión cuando se planifican e implementan cambios en éste. Así mismo, el responsable del sistema de gestión integrado (Eneko Gómez) hace un seguimiento de la planificación de la calidad, el medio ambiente , la seguridad de la información y sostenibilidad energética para informar a la dirección de su cumplimiento.

Como se ha asegurado anteriormente, la responsabilidad de auditar y mejorar el sistema de gestión integrada será menester de la alta dirección (Edgar Andrés),



#### Mapa de Procesos



#### Matriz de riesgo:

Los Riesgos relativos a la organización serán estudiados utilizando la siguiente matriza como referencia:

Probabilidad	insignificante	pequeño	moderado	grande	catastrofe
Extredamente probable	media(5)	alto(10)	alto(15)	muy alto(20)	muy alto(25)
Muy probable	medio(4)	medio(6)	alto(12)	alto(16)	muy alto(20)
Probable	bajo(3)	medio(5)	medio(9)	alto(12)	alto(15)
Muy poco probable	bajo(2)	bajo(4)	medio(6)	medio(8)	alto(10)
Excepcional	bajo(1)	bajo(2)	bajo(3)	bajo(4)	medio(5)



#### Riesgos valorados

#### **Generales:**

Incendio (10) raro que suceda y catástrofe Inundación (12) es posible y alto

#### Seguridad de la información:

Pérdida de datos de repositorios (12) posible y riesgo alto Filtración de datos de repositorios (12) posible y riesgo alto Fallo de los repositorios de información (5) excepcional y riesgo catástrofe

#### Proceso Gestión de recursos

Falta de capacidad para cubrir las necesidades de recursos (12) Es posible y riesgo alto

#### Proceso Satisfacción del cliente

Incapacidad para determinar las causas de una insatisfacción (9) Es posible y riesgo moderado Encuestas no válidas (5) casi seguro suceda y riesgo insignificante

#### Proceso Diseño e Implementación

Obtener un producto/semielaborado disconformes (12) Es posible y riesgo alto Inviabilidad de la orden de trabajo (8) Es raro que suceda y riesgo alto

#### Plan de sostenibilidad:

Este plan trata de prevenirlas amenazas, controlar las amenazas durante su manifestación y minimizar los efectos de la manifestación de las mismas de todos los riesgos analizados, este plan es de obligado cumplimiento por el personal de la organización y su incumplimiento inquiere en despido (ver política integrada), el plan será expuesto en la formación inicial de todos los empleados y estará disponible en cada planta custodiado por el responsable.

#### Plan de prevención:

Este plan propone medidas para evitar la materialización de los riesgos correspondientes

- Incendio: concienciar al personal sobre fumar en zonas de riesgo y colocar extintores en cada planta, será responsabilidad última del responsable de planta, por último debemos asegurar la organización contra este evento.
- Inundación: concienciar al personal sobre beber en el puesto de trabajo y localizar los sistemas electrónicos lejos de los baños, será responsabilidad última del responsable de planta.
- Pérdida de datos de repositorios: para evitar la pérdida de datos se evitará el libre acceso a los mismos, solamente podrán acceder los responsables de equipo y responsables de mantenimiento, quedarán registrados los accesos y cualquier dato perdido será responsabilidad del último que accedió, periódicamente se realizarán copias de seguridad de los datos.
- Filtración de datos de repositorios: para evitar la filtración de datos se evitará
  que los datos referentes al repositorio salgan del ordenador de otro modo que
  mediante la comunicación interna, será responsabilidad del responsable de
  seguridad.
- Indisponibilidad de los repositorios de información: para evitar el fallo de los repositorios se comprobará su estado periódicamente, será responsabilidad del responsable de mantenimiento.
- Falta de capacidad para cubrir las necesidades de recursos: para evitar una falta de recursos se establecerán relaciones con distintos proveedores y centros educativos.



- Incapacidad para determinar las causas de una insatisfacción: se realizará un control exhaustivo de necesidades del producto para evitar posibles insatisfacciones.
- encuestas no válidas: Las encuestas se realizarán de manera anónima y existirán campos dentro de las mismas para discriminar aquellas respondidas al azar.
- obtener un producto/semielaborado disconformes: Se desplegarán procesos de formación para mejorar la integración de trabajo interdepartamental y para mejorar las competencias de diseño e implementación enfocados a la producción.
- Inviabilidad de la orden de trabajo : El departamento de ventas solicitará disponibilidad de recursos para un proyecto y estimará un margen de error posible antes de cerrar una venta.

#### Plan de emergencia:

Este plan propone medidas de actuación durante la materialización de los riesgos correspondientes:

- Incendio: en caso de incendio primeramente recurrir a los servicios de emergencia y desalojar ordenadamente el edificio siguiendo la señalización de salida de emergencia, cada delegado de grupo será responsable de su grupo y el delegado de planta cerrara todas las puertas de su planta.
- Inundación: cuando ocurra una inundación apagar inmediatamente los equipos y comunicarlo al delegado de planta.
- Pérdida de datos de repositorios: cuando se desenlace este evento ejecutar el plan de recuperación y comunicar responsabilidades al responsable de planta.
- Filtración de datos de repositorios: comunicar responsabilidades al responsable de planta y reconfigurar las credenciales de acceso a los datos de los repositorios para evitar el acceso del responsable de los hechos.
- Indisponibilidad de los repositorios de información: comunicar evento al responsable de planta y ponerse en contacto con el responsable de mantenimiento.
- Falta de capacidad para cubrir las necesidades de recursos: comunicar a la alta dirección y tomar resoluciones.
- Incapacidad para determinar las causas de una insatisfacción: comunicar al director del departamento y registrarlo.
- Encuestas no válidas: desechar encuestas y registrarlo.
- Obtener un producto/semielaborado disconformes: Se desplegarán procesos de formación para mejorar la integración de trabajo interdepartamental y para mejorar las competencias de diseño e implementación enfocados a la producción.
- Inviabilidad de la orden de trabajo: si la inviabilidad se da en el diseño auditar
  con el cliente para tratar de solucionarlo, en caso de darse en etapas avanzadas
  del proyecto auditar con los diseñadores para tratar de solucionarlo, si el
  problema viene dado por la falta de recursos registrar fallo y auditar con el
  cliente.

#### Plan de resguardo:

Este plan propone medidas de actuación trás la materialización de los riesgos correspondientes para devolver la normalidad a la organización

- Incendio: buscar una dirección alternativa mientras se hace efectiva la resolución del seguro, reabastecer logística básica y recuperar la información de las copias de seguridad para restablecer el repositorio, al resolverse el seguro tratar de establecerse en edificio de parecidas características (incendio catastrófico), en otro caso reparar y reponer la logística e instalaciones dañados.
- Inundación: arreglar o en su defecto reemplazar la logística o instalaciones afectadas.
- Pérdida de datos de repositorios: aplicar el plan de restauración y recuperar la información que sea posible.
- Filtración de datos de repositorios: comunicar a los clientes afectados.
- Indisponibilidad de los repositorios de información: si el plan de emergencia no resuelve la situación establecer un nuevo repositorio alternativo y aplicar el plan de restauración para recuperar la información que sea posible.
- Falta de capacidad para cubrir las necesidades de recursos: no hay resguardo
- Incapacidad para determinar las causas de una insatisfacción: aplicar mejoras resueltas para dicha disconformidad, comunicarlo al director de ventas y registrar el fallo.
- Encuestas no válidas: no hay resguardo
- Obtener un producto/semielaborado disconformes: aplicar mejoras resueltas para dicha disconformidad.
- Inviabilidad de la orden de trabajo : no hay resguardo

# 8. Funciones, responsabilidad y autoridad

#### Responsabilidad y autoridad.

Las responsabilidades y autoridades están definidas adecuadamente para cada función y son comunicadas dentro de la organización. Las funciones y sus interrelaciones, las responsabilidades y autoridad de las personas, son definidas seguidamente en el presente Manual de Gestión Integrada, con objeto de facilitar una gestión integrada efectiva y son comunicadas a los niveles apropiados de la organización, mediante la distribución del presente Manual de Gestión Integrada y de los procedimientos aplicables:

#### Dirección general

#### Responsabilidades:

- Diseño de la organización y estructura de la empresa.
- Planificación de actividades.
- Administración de la empresa.
- Representación institucional de la empresa.
- Coordinación entre delegaciones y departamentos.
- Dirección de recursos humanos.
- Gestión comercial.
- Dirigir la marcha del sistema de gestión integrada.

#### **Funciones:**

- Establecimiento de la política de gestión integrada y objetivos de la calidad, medio ambiente, seguridad de la información y sostenibilidad energética.
- Aprobación del Manual de Gestión Integrada, de los procedimientos generales y de sus revisiones.
- Aprobar la planificación para la revisión periódica del sistema de gestión integrada.
- Coordinación de las diferentes áreas de actividad de la empresa. Decidir las altas y bajas de trabajadores.
- Aprobar el plan anual de auditorías internas.
- Aprobar el cuestionario de satisfacción del cliente.
- Aprobar el plan de sostenibilidad.
- Aprobar los perfiles de cada puesto de trabajo.



Edgar Andrés Eneko Gómez Unai MartÍn

- Reparto y asignación de funciones y responsabilidades a los distintos departamentos y delegaciones.
- Acudir a reuniones y actos en nombre de la empresa, ya sea en acciones formativas nuestras, en reuniones convocadas por la administración , con entidades colaboradoras , etc.
- Establecer las directrices de funcionamiento entre las distintas delegaciones, haciendo el seguimiento de las actividades y resultados de las mismas , así como de los departamentos de formación y consultoría.
- Revisión de contratos.
- Tomar la última decisión en lo referente al personal de la empresa, en lo concerniente a selección, contratación , retribuciones, carrera profesional, posibles sanciones, etc.
- Contactar y visitar a clientes o posibles clientes que por su importancia o dimensión se considere necesario una atención personal y directa.

#### Representante de la dirección

La dirección de **EUE StartUp Informática** designa y otorga al representante de la dirección la responsabilidad y autoridad para:

Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión integrada y el cumplimiento de sus objetivos.

Informar a la dirección sobre el desempeño del sistema de gestión integrada y de cualquier necesidad de mejora, actuará conjuntamente con (Eneko Gómez) responsable del Sistema de Gestión Integrada.

Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente mediante el aseguramiento de la calidad, la protección del medio ambiente , la seguridad de la información y la sostenibilidad energética en todos los niveles de la organización

Gestionar las relaciones con partes interesadas sobre asuntos relacionados con el SGI de EUE StartUp Informática, así como la comunicación de los mismos a los Directores de la organización, estos serán los encargados de posteriores comunicaciones (si fuera necesario) a los demás integrantes de la organización.

#### Comunicación interna.

La dirección asegura que se establecen y mantienen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión Integrado, para ello, utiliza los siguientes medios, según los casos: comunicaciones verbales o escritas, por e-mail, durante el desarrollo del trabajo diario; y reuniones, para la toma de decisiones por parte de la dirección



## 9. Revisión por la dirección

EUE Software & Solutions ha definido en el procedimiento PGRD (Procedimiento General de Revisión por la dirección) la sistemática para revisar periódicamente el sistema de gestión integrado de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión integrada, incluyendo: la política, los objetivos y los procesos.

Dentro de la revisión del sistema se realiza el análisis de datos relativos a:

- Prestación del servicio.
- Satisfacción del cliente.
- Índices de frecuencia, gravedad e incidencia en relación con los eventos no deseados de la organización contemplando la seguridad de la información.
- Estudios de sostenibilidad energética y de recursos.
- No conformidades.
- Desempeño medioambiental.

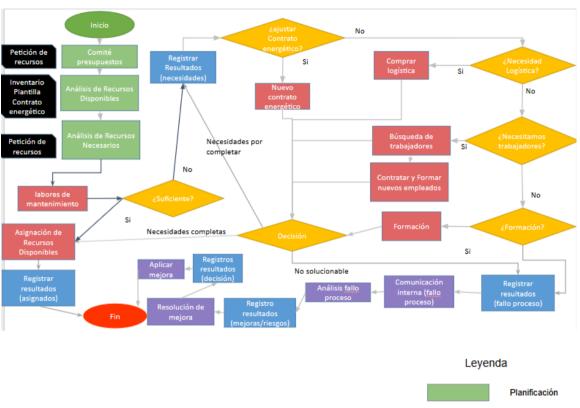


Edgar Andrés Eneko Gómez Unai MartÍn

# Anexo: Procesos



## Gestión de recursos:

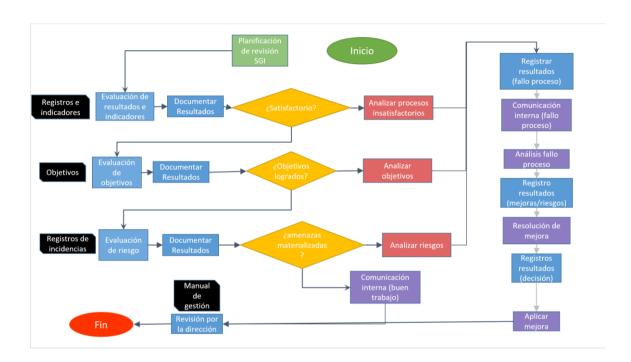




#### Resumen:

Este es un proceso de apoyo, el cual controla la disponibilidad de recursos y asignación de los mismos a los procesos que lo solicitan. En caso de no haber suficientes recursos disponibles, los intenta conseguir. En caso de fallar, se hace un estudio de las instrucciones falladas para mejorarlas.

## PDCA:

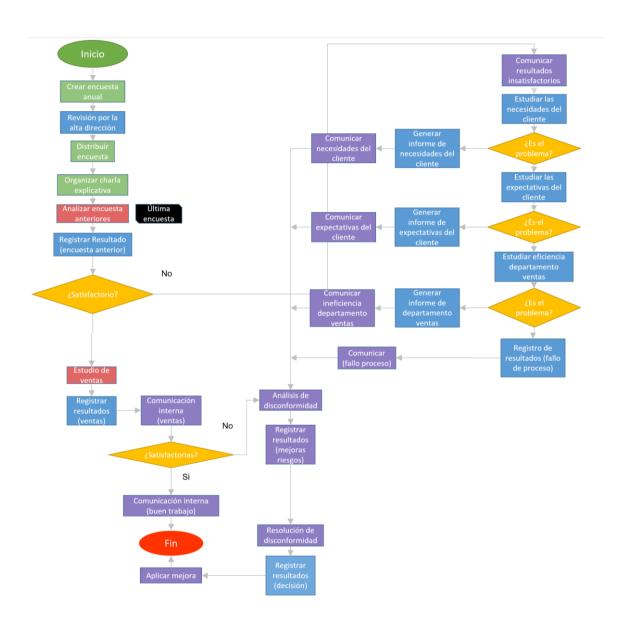




#### Resumen:

Este proceso de apoyo ayuda a la evaluación de todos los procesos para valorar su bueno funcionamiento, para ello verifica los indicadores y resultados obtenidos, de no ser satisfactorio evalúa los problemas y aplica mejoras que revisará la dirección. En caso contrario evaluará si los objetivos de la empresa se logran o no, en caso contrario analiza los objetivos y aplicará las mejoras pertinentes. De lograr los objetivos, el proceso evalúa los riesgos, en caso de haber amenazas, se analizarán esos riesgos y se aplicarán las mejoras determinadas. En caso contrario todo habrá finalizado y la dirección revisará los datos obtenidos ya que está comprometido con esta revisión.

## Satisfacción del cliente:





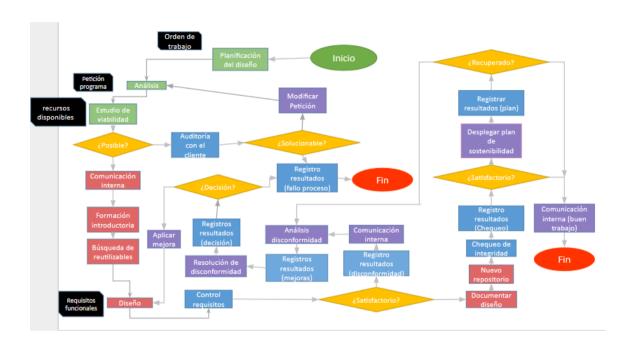


Edgar Andrés Eneko Gómez Unai MartÍn

#### Resumen:

La principal función de este proceso estratégico es conocer la opinión del cliente respecto a nuestros productos y servicios, para ello este proceso evalúa la opinión de los diferentes compradores de nuestra empresa. De no ser la encuesta satisfactoria, el proceso evalúa el problema y genera un informe para resolver el problema. En caso de fallo, el propio proceso lo registrará y aplicará las mejoras pertinentes.

## Diseño:

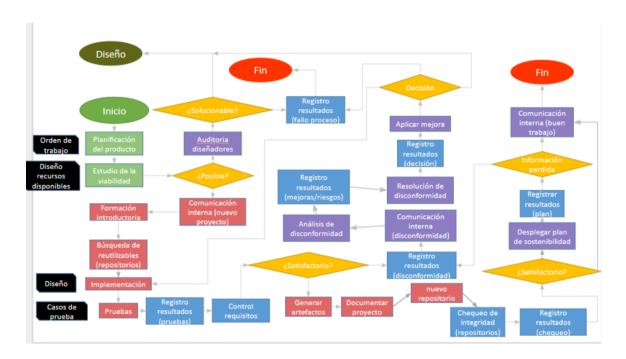


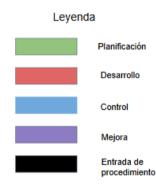


#### Resumen:

Este proceso crea un diseño del producto pedido del cliente. En caso de no ser posible el proceso intentará buscar soluciones con el cliente para llevar a cabo el comienzo del diseño. Una vez creado, de no cubrir los requisitos comenzaría un análisis exhaustivo para buscar una solución, en caso de no encontrarse se pararía el proceso de diseño y la cancelación del proyecto, de lo contrario se rediseñará. Una vez pase los controles de los requisitos comenzará el proceso de documentación y chequeo de repositorios para continuar en el proceso de producción. En caso de fallar los repositorios, comenzaría el plan de sostenibilidad, de no poder recuperarse, se tendría que recuperar el diseño.

## Producción:





#### Resumen:

Este proceso se encarga de gestionar la implementación del programa cumpliendo con las especificaciones creadas en el proceso del diseño. Para ello antes de todo estudia si es posible el proyecto, de no serlo se estudiará con los diseñadores posibles soluciones de no obtener soluciones el proceso finalizará cancelando el proyecto, si consiguen una posible solución volverán al proceso de diseño para modificarlo.

Una vez se haya verificado la posible implementación del proyecto, comienza el proceso de producción, implementado y haciendo pruebas. De no ser satisfactorias se estudiarán posibles mejoras donde se implementarán o se tendrá que rediseñar, en el peor de los casos el proyecto se cancelará.

#### Manual de Gestión Integrada: EUE Software & Solutions Ingeniería Informática de Gestión Y Sistemas de la Información



Edgar Andrés Eneko Gómez Unai MartÍn

Si el software cumplió con los requisitos, comenzará la exportación del proyecto, la creación de la documentación y el chequeo de los repositorios. Como pasaba en el diseño se tendría que volver a implementar en caso de pérdida de datos, en caso contrario finaliza el proceso de producción y el software estaría disponible para la entrega.

# Anexo II: Fichas de proceso



## **Gestión Recursos:**

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO		Código: 001	
Gestión de recursos		Versión: 0.1	
Fecha de elaboración:	Fecha de aprobación:	Fecha de entrada en vigor: 13/11/2017	
13/11/2017	13/11/2017		
Nombre del procesos	Gestión de recursos		
Definición	El proceso de Gestión Reco	ursos asigna recursos a todo proceso que lo ción de recursos	
Responsable/Propietario	Edgar Andrés		
Objetivo/Misión	El objetivo de este proceso es garantizar la disponibilidad de recursos y asignarlos para el proceso que lo solicite		
Destinatario	El destinatario del proceso será aquel que le haga la petición de recursos.		
Inicio/Fin	Petición de recursos y asignación de recursos		
Entradas	Plantilla laboral (expedientes)		
	Petición de recursos		
	Contrato energético		
	Inventario de material		
Salidas	asignación de recursos		
Indicadores	Porcentaje de fallo de proceso.		
Variables de control	Porcentaje de fallo del proceso, mantener por debajo del 10 %		
	Porcentaje de energía limpia: mantener por encima del 40%		



Registros	Registro de asignaciones	
	Registro de resultados	
	Registro de decisiones	
	Registro de mejoras y riesgos	
	Registro de fallos de proceso	
Documentos/Procedimientos	Instrucciones:	
	1 Instrucción para análisis de recursos disponibles:	
	2 Instrucción para análisis de recursos necesarios:	
	3 Instrucción para contratación:	
	4 Instrucción para formación:	
	5 Instrucción para compras:	
	6 Instrucción de contrato energético:	
	7 Instrucción para asignación:	
	8 Instrucción aplicar mejora:	

### OBJETO

distribuir los recursos de la organización y mantener un flujo constante de los mismos

### CAMPO DE APLICACIÓN

UNE-EN ISO 14001:2015

REFERENCIAS

Toda la organización, gestiona los recursos generales.

UNE EN ISO 9001:2015
UNE-EN ISO 27001:2014
UNE-EN ISO 31000:2010
UNE-EN ISO 50001:2011

#### Manual de Gestión Integrada: EUE Software & Solutions Ingeniería Informática de Gestión Y Sistemas de la Información

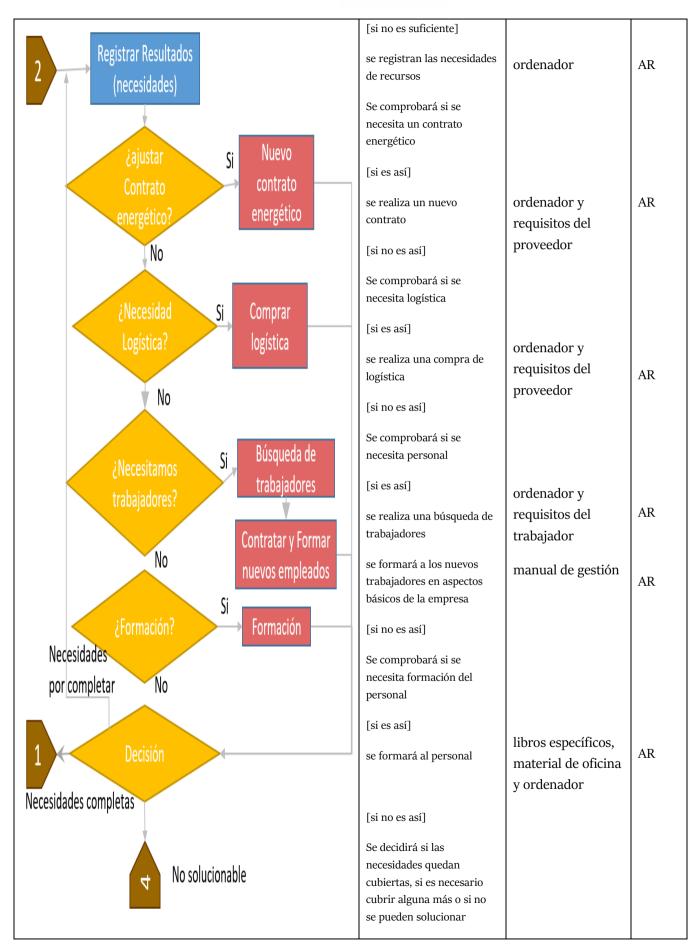


ACRÓNIMOS
Administrador de recursos (AR)
LISTA DE LAS REVISIONES
revisión inicial 13/11/2017

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	MEDIOS	RESP.
Inicio Petición de Comité	Se generará un presupuesto máximo para la petición de recursos.	petición de recursos, ordenador y sala de reunión	AR
Inventario Plantilla Contrato energético  Petición de	Se analizarán los recursos disponibles de la organización.	informe de inventario,expedie ntes de plantilla,contrato energético	AR
Necesarios  labores de mantenimiento	Se analizarán los recursos necesarios para la petición.	petición de recursos,ordenado r	AR
Si Asignación de Recursos Disponibles	Se realizarán labores de mantenimiento de logística e instalaciones, también se retirará la logística que ya no sirva.	herramientas específicas de mantenimiento	AR
Registrar resultados (asignados)	Se comprobará la suficiencia de recursos para la petición		
Fin	[si es suficiente] Se asignan los recursos correspondientes	ordenador	AR
	Se registran las asignaciones realizadas [fin de proceso]	ordenador	AR











	Nota: desde cualquier toma de medidas se llega a este decisor		
Registrar resultados (fallo proceso)	Se registra un fallo de proceso	ordenador	AR
Comunicación interna (fallo proceso)	se comunica que el proceso falló en el departamento de administración	ordenador	AR
Análisis fallo proceso  Registro resultados (mejoras/riesgos)	Se analizan los motivos del fallo Se registran las posibles mejoras del proceso y los riesgos del mismo	ordenador y sala de reunión ordenador	AR AR
Resolución de mejora  Registros resultados (decisión)	Se decide que mejoras aplicar y que riesgos asumir se registran los resultados de las decisiones	sala de reunión ordenador	AR AR
Aplicar mejora Fin	se aplica las mejoras resueltas [fin de proceso]	ordenador	AR



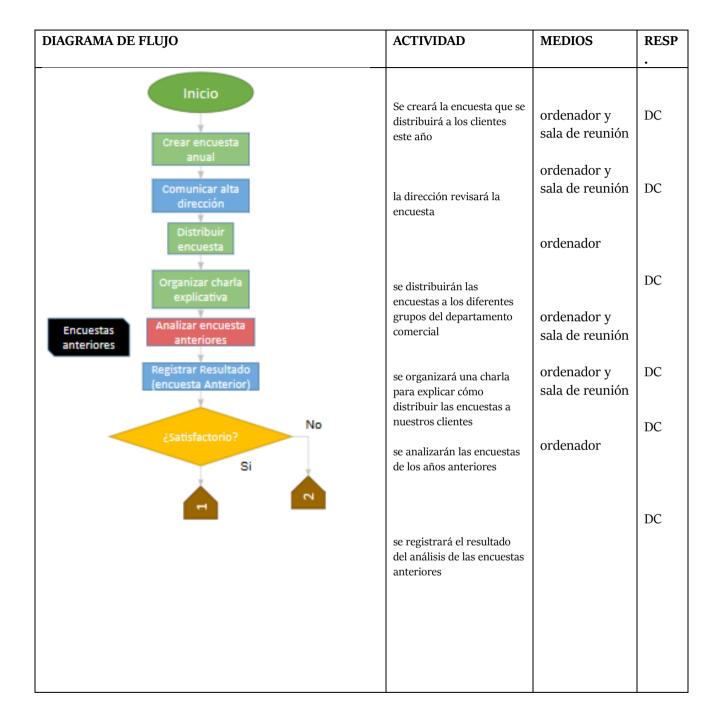
# Satisfacción del cliente:

<b>Ficha Técnica del proceso</b> Satisfacción del cliente			Código: 002 Versión: vo.1
Fecha de elaboración	Fecha de apr	obación:	Fecha de entrada en vigor:
13/11/2017		13/11/2017	13/11/2017
Nombre del proceso	Satisfacción d	lel cliente.	
Definición	Es un proceso	o que evalúa la satisfacci	ón del cliente con relación a nuestra
	organización.		
Responsable/Propietario	Eneko Gómez		
Objetivo/Misión	Controlar la s	atisfacción del cliente cor	n nuestra organización.
Destinatario	Departamento	o comercial.	
Inicio/Fin	Control anual	de satisfacción de cliente	<i>2</i> S.
	Análisis de sa	tisfacción.	
Entradas	Encuestas and	teriores	
Salidas	Análisis de sa	tisfacción	
Indicadores	Satisfacción n	nedia.	
	Porcentaje de	fallo de proceso.	
	Satisfacción i	ndividual.	
Variables de Control	porcentaje de	fallo del proceso , mante	ner por debajo del 10 %.
	Satisfacción media >7/10.		
	Satisfacción individual >5/10		
Registros/informes	Registro de ventas		
	Registro de decisiones		
	Registro de mejoras y riesgos		
	Registro de fallos de proceso		
	informe sobre	e el departamento ventas	
	informe de necesidades del cliente		
	informe de expectativas del cliente		
Documentos/Procedimientos	Instrucciones:		
·	1 Instrucción organizar charla explicativa:		
	2 Instrucción estudiar las necesidades del cliente		
	3 Instrucción estudiar las expectativas del cliente		
	_	studiar eficiencia departam	
	5 Instrucción para el análisis de disconformidad		
	6 Instruccion aplicar mejora		

revisión inicial 13/11/2017



OBJETO
Asegurar la satisfacción de los clientes con la organización
CAMPO DE APLICACIÓN
CAMPO DE APLICACION
Departamento comercial y departamento de Diseño y Producción
REFERENCIAS
UNE EN ISO 9001:2015
UNE-EN ISO 27001:2014
UNE-EN ISO 31000:2010
ACRÓNIMOS
Director Comercial (DC)
LISTA DE LAS REVISIONES







Comunicar resultados insatisfactorios	Se comunicará a todo el departamento comercial la insatisfacción con los resultados	ordenador	DC
Estudiar las	se estudian las necesidades del cliente	ordenador y sala de reunión	DC
necesidades del cliente	Se comprobará si no cumpliamos las necesidades		
Comunicar informe de necesidades del cliente Generar informe de necesidades del problema?	[si es así] se realiza un informe de las nuevas necesidades del	ordenador	DC
cliente No Estudiar las	cliente se distribuye dicho informe	ordenador	
expectativas del cliente	al Departamento comercial y al departamento de diseño y producción	51 <b>4</b> 614452	DC
Comunicar Si	[si no es así]	ordenador y	
expectativas del expectativas del problema?	se estudian las expectativas del cliente	sala de reunión	DC
Cliente No Estudiar eficiencia	Se comprobará si no cumpliamos las expectativas		
Registro departamento ventas ventas	[si es así]	ordenador	
Comunicar Generar Si	se realiza un informe de las nuevas expectativas del		DC
inenciencia informe de ¿ces el	cliente	ordenador	
departamento departamento problema?  ventas ventas	se distribuye dicho informe al Departamento comercial y al departamento de diseño y producción		DC
Comunicar resultados (fallo	[si no es así]	ordenador , sala de reunión	
(fallo proceso) de proceso)	se estudia la eficiencia del departamento comercial	y registros de ventas	DC
	Se comprobará si el departamento es ineficiente		
	[si es así]	ordenador	
	se realiza un informe del departamento de ventas	ordenador	DC
	se distribuye dicho informe		DC
			DC





	al Departamento comercial	andor - d	
	-	ordenador	
	[si no es así]		
	Se registra un fallo de proceso	ordenador	DC
	se comunica que el proceso falló en el departamento comercial		DC
_	[rama 1]		
3	se realiza un estudio de nuestras ventas	ordenador y registro de ventas	DC
Comunicar resultados satisfactorios	registramos los resultados del estudio	ordenador	DC
Registro ventas  Registrar  Comunicación  Análisis de	comunicamos los resultados del estudio de ventas	ordenador	DC
resultados interna disconformidad (ventas)	Se comprobará si el resultado es satisfactorio		
No Registrar resultados	[si es así]		
¿Satisfactorias? (mejoras riesgos)	Se comunican los resultados satisfactorios de las encuestas	ordenador	DC
Resolución de disconformidad	[si no]		
v v	[rama 3]	, ,	D.C.
Registrar resultados (decisión)	Se analizan los motivos del fallo	ordenador y sala de reunión	DC
		ordenador	DC
Fin Aplicar mejora	Se registran las posibles mejoras del proceso y los riesgos del mismo	sala de reunión	DC
	Se decide que mejoras aplicar y que riesgos asumir	ordenador	DC
	se registran los resultados de las decisiones	ordenador	DC
	se aplica las mejoras resueltas		
	[fin de proceso]		

### Diseño:

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO		Código: 001	
Diseño		Versión: 0.1	
Fecha de elaboración:	Fecha de aprobación:	Fecha de entrada en vigor: 13/11/2017	
13/11/2017	13/11/2017		
Nombre del proceso	Diseño		
Definición	Proceso del diseño del prode	ucto para agilizar la producción del producto	
Responsable/Propietario	Departamento de diseño y p	producción.	
Objetivo/Misión	Crear un diseño claro para u modificación según necesida	una producción ágil y posibilidad de ades del cliente.	
Destinatario	Cliente		
Inicio/Fin	Propuesta de cliente.		
	Comienzo de la producción.		
Entradas	Orden de trabajo y petición de programa.		
Salidas	Diseño del programa y orden de trabajo de implementación.		
Indicadores	Porcentaje de fallo del proceso.		
	Porcentaje cumplimiento de requisitos.		
	Porcentaje de viabilidad.		
	Porcentaje de integridad.		
Variables de control	Porcentaje de fallo del proceso , mantener por debajo del 10 %		
	Porcentaje cumplimiento de requisitos, mantener por encima del 95%		
	Porcentaje de viabilidad, por encima del 70%.		
	Porcentaje de integridad, siempre 100%		
Registros	Registro de disconformidad		
	Registro de decisiones		



	Registro de mejoras y riesgos
	Registro de fallos de proceso
	Registro de chequeo de integridad
	Registro de resultados plan de sostenibilidad
Documentos/Procedimientos	Instrucciones:
	1 Instrucción para la planificación de la diseño
	2 Instrucción para el estudio de la viabilidad
	3 Instrucción para el análisis de disconformidad
	4 Instrucción para el chequeo de integridad
	5 Instrucción aplicar mejora

OD	177	$\Gamma \cap$
()K	н. І	

Establecer pautas para una posterior implementación de Software

### CAMPO DE APLICACIÓN

Proceso de Diseño

### **REFERENCIAS**

UNE EN ISO 9001:2015

UNE-EN ISO 27001:2014

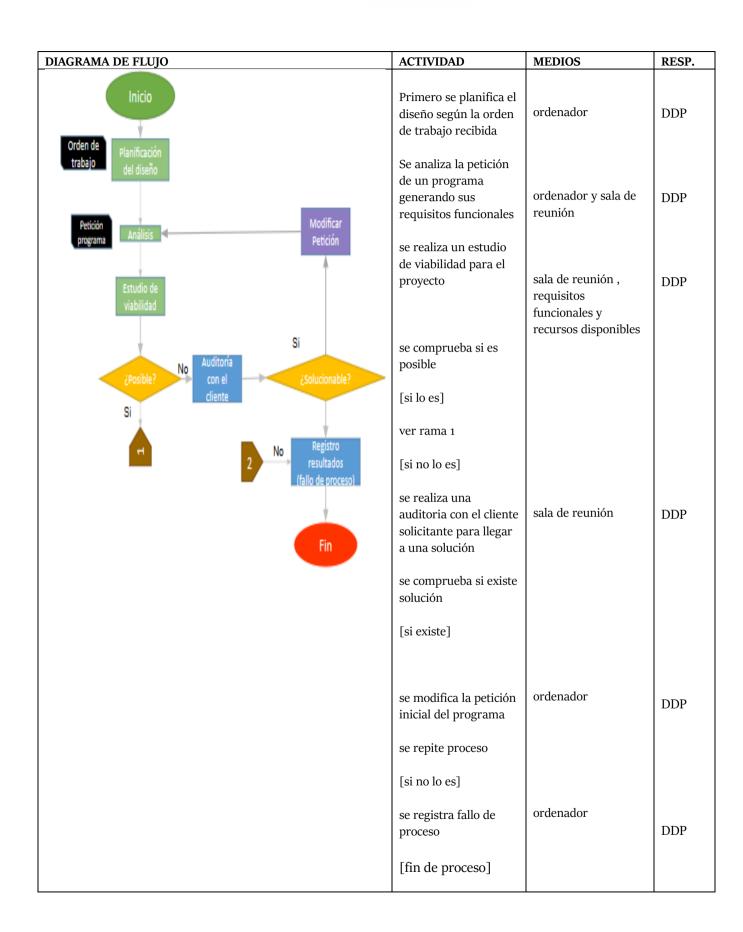
UNE-EN ISO 31000:2010

### **ACRÓNIMOS**

Director de Diseño y Producción (DDP)

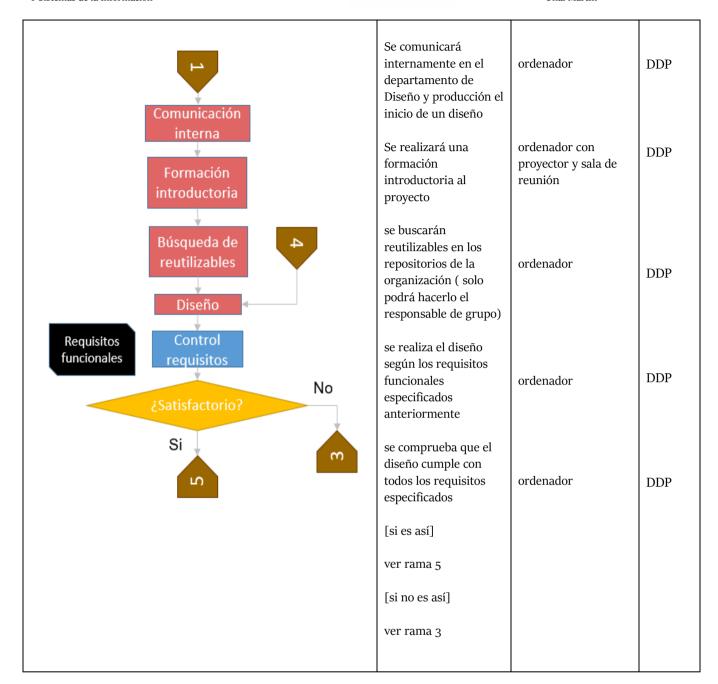
#### LISTA DE LAS REVISIONES

Revisión inicial 13/11/2017



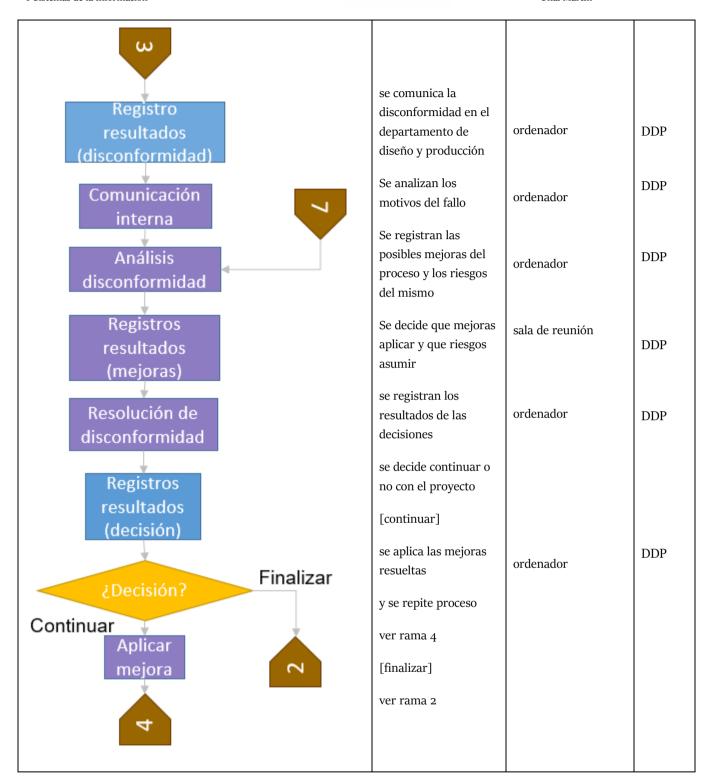






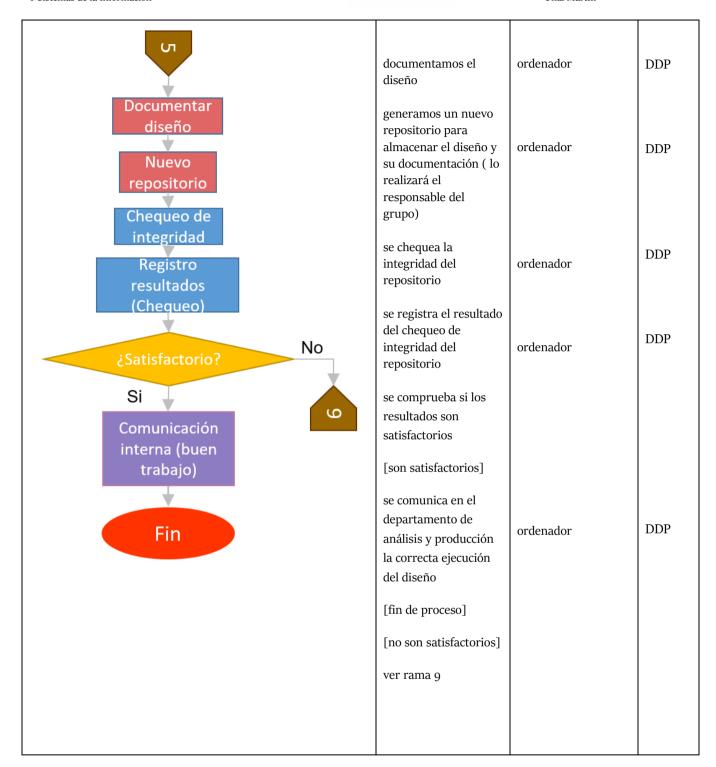






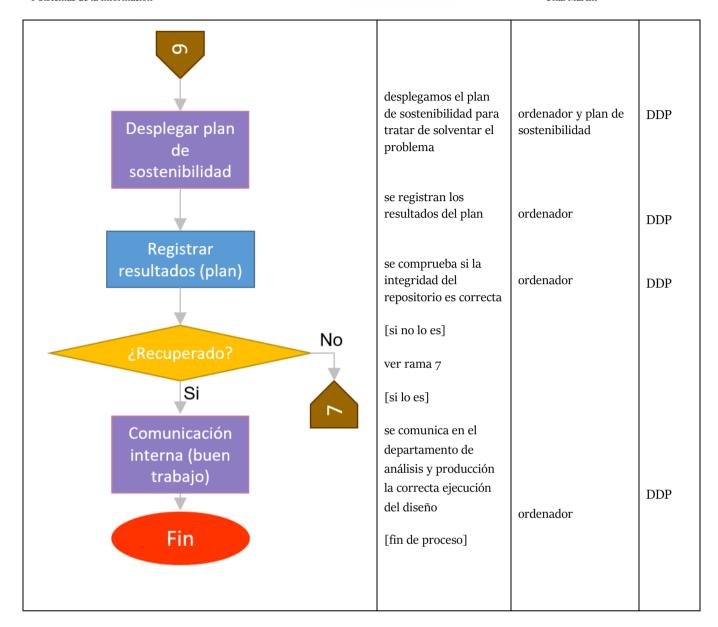














# Producción:

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO			Código: 001	
Producción			Versión: 0.1	
Fecha de elaboración:	Fecha de aprobación:	Fee	cha de entrada en vigor:	
13/11/2017	13/11/2017	13/	11/2017	
Nombre del procesos	Producción			
Definición	Proceso de implementación	del	producto	
Responsable/Propietario	Unai Martín.			
Objetivo/Misión	Crear un producto que satis nuestros clientes	sfaga	a las necesidades y expectativas de	
Destinatario	Departamento de ventas			
Inicio/Fin	Orden de trabajo.			
	Entrega del producto.			
Entradas	Orden de trabajo			
Salidas	Producto			
Indicadores	Porcentaje de pruebas corre	ectas	S.	
	Porcentaje de integridad.			
	Porcentaje de viabilidad			
Variables de control	porcentaje de fallo del proce	so,	mantener por debajo del 10 %	
	Porcentaje de integridad, siempre 100%			
	Porcentaje de viabilidad, por encima del 50%			
	porcentaje de pruebas correctas, mantener por encima del 95%			
Registros	Registro fallo proceso			
	Registro disconformidad			





	Registro mejoras y riesgos
	Registro ventas
	Registro plan de sostenibilidad
	Registro chequeo de repositorios
	Registro decisión
	Registro fallo proceso
Documentos/Procedimientos	Instrucciones:
	1 Instrucción para la planificación de la producción
	2 Instrucción para el estudio de la viabilidad
	3 Instrucción para el análisis de disconformidad
	4 Instrucción para el chequeo de integridad
	5 Instrucción aplicar mejora

~	
ORI	ETO
OD	LIU

generar un producto çSoftware a partir de un diseño dado

### CAMPO DE APLICACIÓN

Departamento de Diseño y Producción

### **REFERENCIAS**

UNE EN ISO 9001:2015

UNE-EN ISO 27001:2014

UNE-EN ISO 31000:2010

### **ACRÓNIMOS**

Director de Diseño y Producción (DDP)

### LISTA DE LAS REVISIONES

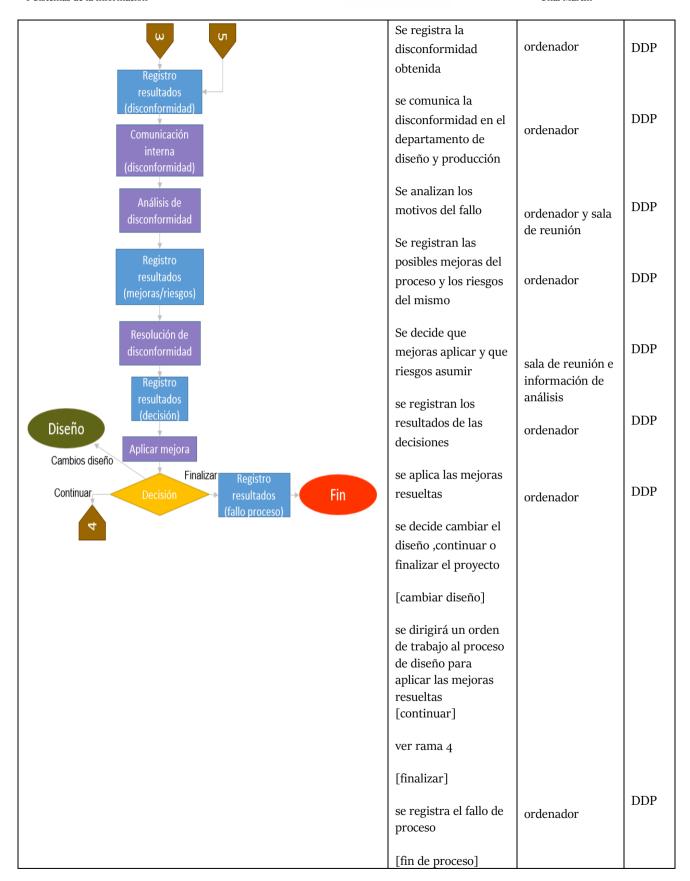
Revisión inicial 13/11/2017

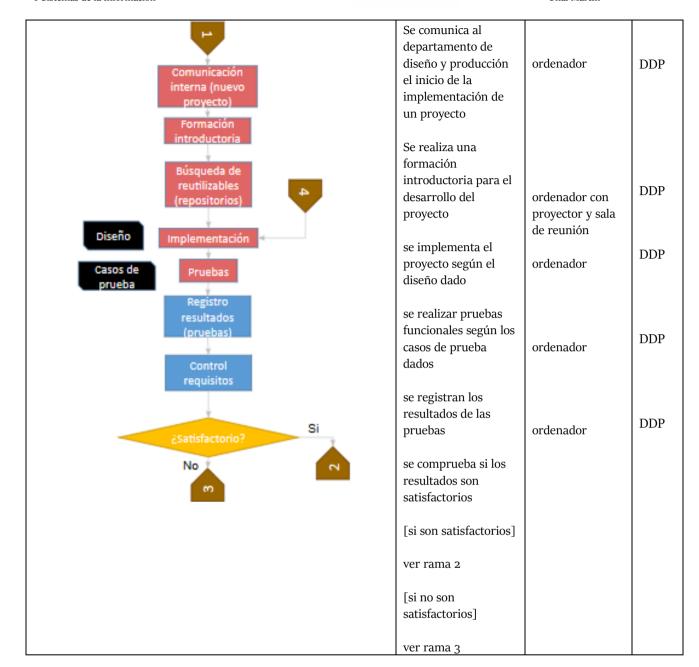


DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	MEDIOS	RESP.
Orden de trabajo del producto  Diseño Estudio de la	Se planifica la implementación del producto según la orden de trabajo expedida por Diseño  Se realiza un estudio de viabilidad del proyecto	ordenador y orden de trabajo sala de reunión , diseño y recursos	DDP DDP
recursos viabilidad disponibles	se comprueba si es posible su desarrollo [si es posible]	disponibles	
¿Posible?	ver rama 1		
No Auditoria diseñadores	[si no es posible] se realizará una auditoria con los diseñadores para tratar de solventar el problema	sala de reunión	DDP
¿Solucionable? Si Diseño	se comprobará si es posible solucionarlo		
No	[si es posible]		
Registro resultados (fallo proceso)	se dirigirá un orden de trabajo al proceso de diseño para aplicar las mejoras resueltas		
	[si no es posible]		
	se registra el fallo de proceso		
	[fin de proceso]	ordenador	
			DDP



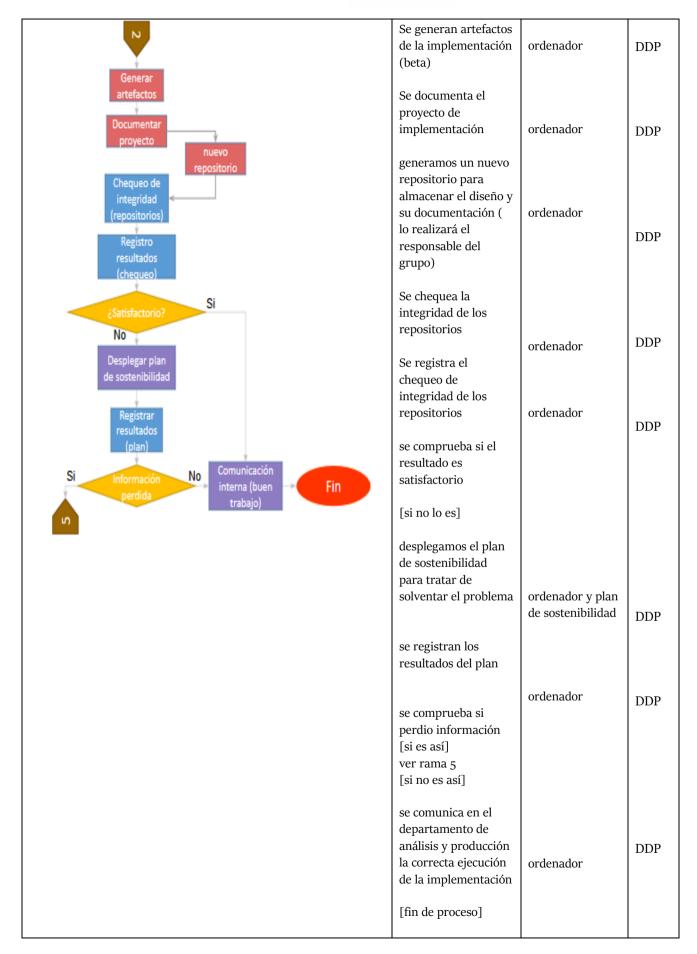








BILBOKO INGENIARITZA ESIKOLA ESICUELA DE INGENIENIA DE BILBAO





### PDCA:

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO			Código: 001
Diseño			Versión: 0.1
Fecha de elaboración:	Fecha de aprobación:	Fed	cha de entrada en vigor: 13/11/2017
13/11/2017	13/11/2017		
Nombre del proceso	PDCA		
Definición	· ·		a de gestión integrada, mediante los pando los objetivos y las amenazas a
Responsable/Propietario	Edgar Andres		
Objetivo/Misión	Mantener los procesos del s funcionamiento.	isteı	ma de gestión integrado en correcto
Destinatario	El manual de gestión integrada		
Inicio/Fin	anualmente realizado por la Alta dirección.		
	finaliza con la revisión del manual		
Entradas	Registros e indicadores, objetivos y numero de amenazas		
Salidas	Decisiones y mejoras de los sistemas.		
Indicadores	Porcentaje de indicadores correctos		
	Porcentaje de objetivos cumplidos		
	Número de amenazas materializadas.		
Variables de control	Porcentaje de indicadores correctos, siempre 100%		
	Porcentaje de objetivos cumplidos, siempre 100%		
	Número de amenazas materializadas, menos de 2.		
Registros	Registro fallo proceso.		
	Registro mejoras y riesgos		
	Registro decisiones		





Instrucciones:
1 Instrucción para análisis de registros e indicadores
2 Instrucción para análisis de cumplimiento de objetivos
3 Instrucción para análisis de riesgos
4. Instrucción para análisis de fallo de procesos

OBJETO
controlar y mejorar el Sistema de Gestión Integrada

### CAMPO DE APLICACIÓN

Toda la organización, gestiona el Sistema de Gestión Integrada.

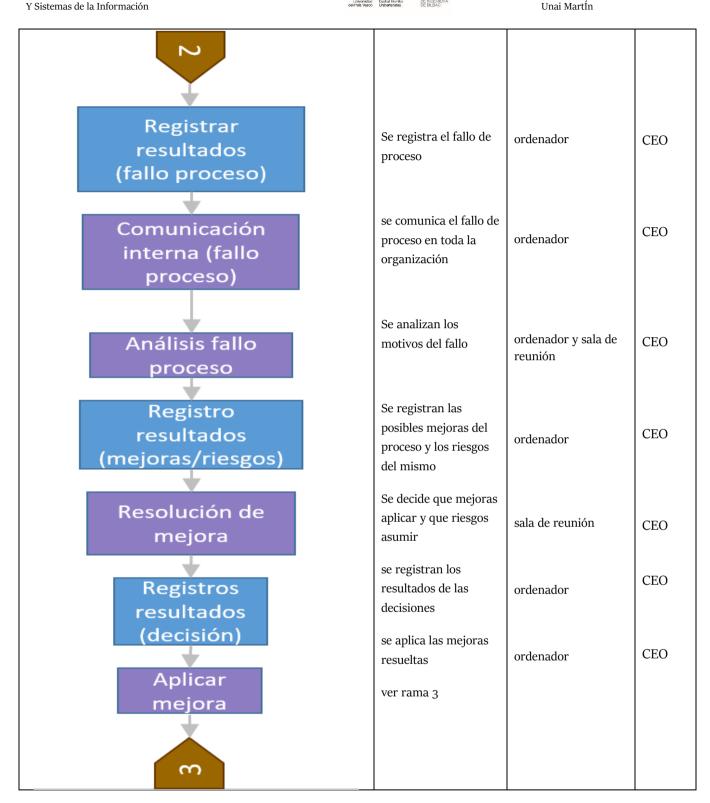
REFERENCIAS	
UNE EN ISO 9001:2015	
UNE-EN ISO 27001:2014	
UNE-EN ISO 31000:2010	

ACRÓNIMOS	
Director General ( CEO)	

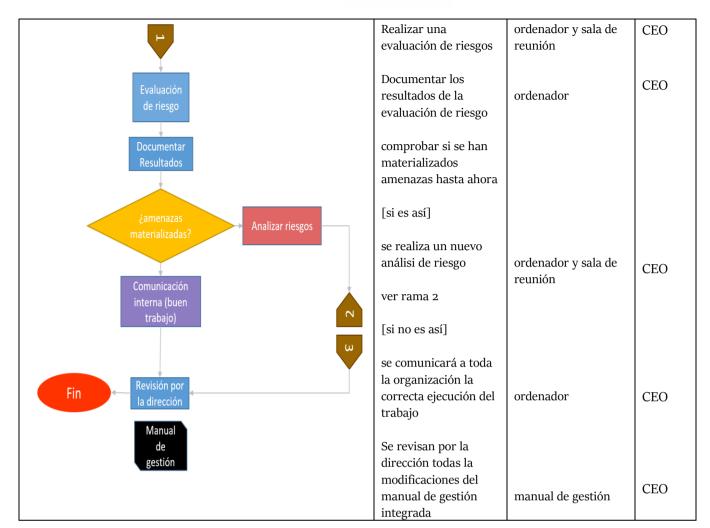
LISTA DE LAS REVISIONES	
Revisión inicial 13/11/2017	



DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	MEDIOS	RESP.
Inicio	Se planifica la revisión del SGI	ordenador	CEO
Planificación de revisión SGI	Se evalúan los resultados del sistema y los indicadores de proceso según los registros e indicadores,	ordenador, registros del SGI e indicadores y sala de reunión	CEO
Registros e indicadores  Evaluación de resultados e indicadores	nota:ver punto 11 para saber que se revisa.  documentar resultados de la evaluación	ordenador	CEO
Documentar  Resultados	comprobar si son satisfactorios		
<u> </u>	[si no lo son}		
¿Satisfactorio?	analizar los procesos con resultados no satisfactorios	ordenador y sala de reunión	CEO
Analizar procesos  Evaluación insatisfactorios	ver rama 2 [si lo son]		
de objetivos	evaluar los objetivos de la organización nota:ver punto 11 para saber que se revisa.	sala de reunión	СЕО
Documentar Resultados	documentar resultados de la evaluación de objetivos	ordenador	CEO
¿Objetivos logrados?	comprobar si nuestros objetivos se han logrado		
Analizar	[si se han logrado]		
objetivos	ver rama 1		
4	[si no se han logrado]		
	analizar objetivos para posibles cambios	ordenador y sala de reunión	СЕО
	ver rama 2		









# Anexo III: Instrucciones:



Objeto	Compra de materiales logísticos		
Alcance	Proceso de Gestión de Recursos		
Responsabilidades	operario		
Guías y procedimientos vinculados	ninguno		
Diagrama de flujo	<ul> <li>contactar con proveedor habitual de logística</li> <li>pedir presupuestos para la compra específica (documento necesidades)</li> <li>comprobar si es posible la contratación del servicio</li> <li>[es posible] -&gt; encargar pedido y registrar compra</li> <li>[no es posible] -&gt; repetir instrucción para siguiente proveedor habitual</li> </ul>		
Diagrama otros	ninguno		
Descripción de actividades	Está instrucción se involucra en la actividad de compra de logística la cual consiste en comprar aquellos materiales que se requieren		
Definiciones	proveedor habitual: nuestro actual proveedor u otro que nos haya abastecido alguna vez		
Formatos y referencias	registro compras		



Objeto	Contrato de servicios energéticos		
Alcance	Proceso de Gestión de recursos		
Responsabilidades	Operario		
Guías y procedimientos vinculados	ninguno		
Diagrama de flujo	<ul> <li>Contactar con proveedor energético.</li> <li>Pedir presupuesto para nuevo contrato energético.</li> <li>[posible] -&gt; contratar.</li> <li>[no posible]-&gt;buscar nuevo proveedor y repetir.</li> </ul>		
Diagrama otros	ninguno		
Descripción de actividades	Está instrucción se involucra en la actividad de la búsqueda de un nuevo contrato de energía la cual consiste en ampliar o cambiar de empresa energética.		
Definiciones	ninguno		
Formatos y referencias	Contrato		





Objeto	Explicación de encuesta			
Alcance	Proceso Satisfacción cliente			
Responsabilidades	Operario			
Guías y procedimientos vinculados	ninguno			
Diagrama de flujo	<ul> <li>Reunir al grupo de expertos</li> <li>Explicar el modo de completar la encuesta y los puntos importantes.</li> </ul>			
Diagrama otros	ninguno			
Descripción de actividades	Esta instrucción se involucra en la actividad de la divulgación de la nueva encuesta a nuestros clientes, mediante la cual nuestros operarios se informan del método de explicación de la encuesta.			
Definiciones	ninguno			
Formatos y referencias	ninguno			



Objeto	Estudiar las necesidades del cliente		
Alcance	Proceso de satisfacción del cliente		
Responsabilidades	Operarios		
Guías y procedimientos vinculados	ninguno		
Diagrama de flujo	<ul><li>Busqueda de encuestas negativas respecto a las necesidades.</li><li>Análisis del problema.</li></ul>		
Diagrama otros	ninguno		
Descripción de actividades	Esta instrucción recoge los problemas que ha tendio el cliente respecto a sus necesidades para analizarlas y mejorarlas en un futuro.		
Definiciones	ninguno		
Formatos y referencias	Registro de encuestas		





Objeto	Estudio de viabilidad			
Alcance	Proceso de Diseño y Proceso de Producción			
Responsabilidades	Operarios			
Guías y procedimientos vinculados	ninguno			
Diagrama de flujo	<ul><li>Analizar diseño/producción del proyecto.</li><li>Generar informe.</li></ul>			
Diagrama otros	ninguno			
Descripción de actividades	Está instrucción se involucra en la actividad de Estudio de viabilidad consiste en comprobar la posibilidad de llevar a cabo un proyecto			
Definiciones	Viabilidad:Un proyecto que tiene probabilidades de poderse llevar a cabo.			
Formatos y referencias	Registro de resultados			



Objeto	Chequeo de integridad de repositorios		
Alcance	Proceso de Diseño y Proceso de Producción		
Responsabilidades	Operarios		
Guías y procedimientos vinculados	ninguno		
Diagrama de flujo	<ul> <li>Búsqueda de los repositorios.</li> <li>Comprobación de disponibilidad de los repositorios.</li> <li>Comparación con anterior repositorio.</li> </ul>		
Diagrama otros	ninguno		
Descripción de actividades	Esta instrucción verifica la integridad de los repositorios para así poder usarlos en otros proyectos.		
Definiciones	Repositorio: Lugar donde se guarda programas.		
Formatos y referencias	Registro de chequeos.		





Objeto	Planificación de producción.		
Alcance	Proceso de producción.		
Responsabilidades	Operarios		
Guías y procedimientos vinculados	ninguno		
Diagrama de flujo	<ul> <li>Enviar un email al responsable de recursos humanos realizando una petición de recursos y contextualizando el proyecto.</li> <li>Registrar la informaci</li> </ul>		
Diagrama otros	ninguno		
Descripción de actividades	Está instrucción realiza la planificación de recursos para la etapa de producción		
Definiciones	ninguno		
Formatos y referencias	Registro de decisiones.		



Objeto	Llevar a cabo cambios técnicos u organizacionales estipulados		
Alcance	todos los procesos		
Responsabilidades	operario		
Guías y procedimientos vinculados	ninguno		
Diagrama de flujo	-Se conseguirá el documento que recoja las mejoras a aplicarSe comunica dichas mejoras junto con instrucciones para implementarlas a todos los responsables del departamento a mejorarPara asegurar el entendimiento auditar a los responsables en una charla general.		
Diagrama otros	ninguno		
Descripción de actividades	Está instrucción se involucra en la actividad de aplicar mejoras la cual consiste en aplicar aquellos cambios técnicos u organizacionales estipulados		
Definiciones	ninguno		
Formatos y referencias	ninguno		





Objeto	Conocer la eficiencia de los procesos		
Alcance	Todos los procesos		
Responsabilidades	Operario		
Guías y procedimientos vinculados	Ninguno		
Diagrama de flujo	-Conseguir un manual de gestión integrada -Contrastar las variables de control del manual con los indicadores dados de cada proceso -Comprobar registros de incidencias y disconformidad -Generar un informe con toda la información y conclusiones		
Diagrama otros	ninguno		
Descripción de actividades	Está instrucción se involucra en la actividad de análisis de registros e indicadores la cual consiste en analizar los registros,indicadores y su contexto		
Definiciones	ninguno		
Formatos y referencias	ninguno		





Objeto	Conocer la situación organizacional con respecto a los objetivos		
Alcance	proceso PDCA		
Responsabilidades	operario		
Guías y procedimientos vinculados	ninguno		
Diagrama de flujo	<ul> <li>Conseguir un manual de gestión de la empresa y revisar sus objetivos</li> <li>Contrastar los objetivos con la realidad de la empresa consultando a todos los departamentos necesarios via email</li> <li>Generar un informe con toda la información y las conclusiones</li> </ul>		
Diagrama otros	ninguno		
Descripción de actividades	Está instrucción se involucra en la actividad de análisis de cumplimiento de objetivos la cual consiste en analizar los objetivos y su contexto		
Definiciones	ninguno		
Formatos y referencias	Informe (genérico)		



# Anexo IV: Registros:



### Registro de asignaciones:

Fecha	Activos	Cantidad	Departamento Actual	Responsable

### Registro de resultados:

Fecha	Suceso	Descripción	Responsable

### Registro de decisiones:

Fecha	Grupo auditoria	Decision	Descripción	Responsable

### Registro de mejoras y riesgos:

Fecha	Mejora	Riesgo	Descripción	Responsable

### Registro de fallos de proceso:

Fecha	Proceso	Procedimiento	Tipo	Responsable

### Registro de ventas:

Fecha	Cliente	Тіро	Descripción	Responsable





### Registro de compras:

Fecha	proveedor	Тіро	Descripción	Responsable

### **Registro informes:**

Fecha	Informe	Descripción	Responsable

### Informe (genérico)

Fecha	Identificador	Tipo	Descripción	Responsable	contenido

### Registro de disconformidad:

Fecha	Departamento	Tipo	Descripción	Responsable

### **Registro Chequeos:**

Fecha	Repositorios	Fallo/Correcto	Responsable

### Registro Plan de sostenibilidad:

Fecha	Plan	Descripción	Responsable

### **Contrato:**

Fecha	Proveedor	Descripción	Responsable	condiciones	firma