

[Escriba el nombre de la compañía]



# Manual del Sistema de Gestión Integral

[Escriba aquí una descripción breve del documento. Normalmente, una descripción breve es un resumen corto del contenido del documento. Escriba aquí una descripción breve del documento. Normalmente, una descripción breve es un resumen corto del contenido del documento.]

[Escriba el número de teléfono]

[Escriba el número de fax]

[Seleccione la fecha]

ÍNDICE

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. OBJETO
- 3. ALCANCE
- 4. NORMAS DE REFERENCIA
- 5. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
- 6. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO
- 7. MAPA DE PROCESOS
- 8. REQUISITOS DE NORMA

REVISIÓN	MODIFICACIONES RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR	FECHA
00	Lanzamiento inicial	DD/MM/AAAA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<div>NOMBRES Y APELLIDOS</div> <div>Cargo</div>	<div>NOMBRES Y APELLIDOS</div> <div>Cargo</div>	<div>NOMBRES Y APELLIDOS</div> <div>Cargo</div>

## 1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA:

Incluir una presentación del ESTUDIO, cuándo se crea, cuántas personas trabajan, etc.

## 2. OBJETO:

El objeto del presente Manual de Calidad es definir la estructura del Sistema Integrado de Gestión del ESTUDIO y concretar el compromiso de la Dirección con las Normas de Referencia para el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión y su utilización como herramienta para lograr la mejora continua.

El Manual del SIG es un documento previsto como vehículo de conocimiento del Sistema Integrado de Gestión y como referencia para su aplicación, desarrollo y mejora.

## 3. ALCANCE:

El alcance del Sistema Integrado de Gestión definido en este Manual se aplica a las actividades de GESTIÓN COMERCIAL, GESTIÓN DE PROYECTOS Y DIRECCIÓN DE OBRA, definido a través de los siguientes procesos:

1. Gestión Estratégica
2. Gestión de la Mejora
3. Gestión Comercial
4. Gestión de Proyectos
5. Dirección de Obra
6. Atención al Cliente
7. Gestión de Compras y subcontrataciones
8. Gestión de Personas
9. Mantenimiento de Activos y Seguridad de las personas
10. Gestión Ambiental

## 4. NORMAS DE REFERENCIA:

Para la elaboración de este Sistema Integrado de Gestión se han tenido en cuenta las siguientes

normas: ISO EN-UNE 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

ISO EN-UNE 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

ISO EN-UNE 9004:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño MODELO OHSAS 18001:1999 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

ISO EN-UNE 14001:2004 Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

## 5. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN:

La Dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión y la mejora continua de su eficacia mediante:

- La comunicación a todas las personas del ESTUDIO de la importancia de satisfacer todos los requisitos asociados a los servicios
- Estableciendo una Política del SIG
- Estableciendo objetivos del SIG
- Llevando a cabo Revisiones del Sistema por la Dirección
- Asegurando la disponibilidad de recursos

La Dirección es, en última instancia la responsable de la planificación, desarrollo e implantación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Prevención y Medioambiente así como de la mejora continua de su eficacia. Para ello constituye un Comité de Calidad del cual forma parte activa.

Con el fin de que las diferentes tareas que implican los objetivos anteriormente mencionados se lleven a cabo, la Dirección delega en un miembro del Comité de Calidad la responsabilidad y autoridad para:

- Informar a la Dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización

En el caso de los procesos operativos y de apoyo, la Dirección delegará la responsabilidad en los correspondientes gestores o propietarios de cada uno de los procesos con el fin de que cumplan con los objetivos de calidad recogidos en este Manual.

La Dirección con el fin de avanzar y alcanzar un nivel en la Calidad de todas sus actividades, respetando la protección del Medioambiente y preservando la Seguridad y Salud de los trabajadores y de cuantos entran en contacto con el ESTUDIO, ha definido su Política del Sistema Integrado de Gestión como marco de referencia para establecer y revisar los objetivos, basada en los siguientes principios: ver ejemplo de Política del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Prevención y Medioambiente Rev.00 que se incluye en esta publicación.

A continuación se describe la organización de la empresa a través del organigrama funcional: Ver ejemplo de Organigrama Rev.00 que se incluye en esta publicación.

Asimismo, las funciones y responsabilidades principales asociadas a cada puesto del organigrama vienen definidas en cada Proceso.

## 6. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO:

El sistema de gestión integrado de Calidad, Medio Ambiente y Prevención, permite la mejora continua de su eficacia de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas de referencia UNE-EN-ISO-9001:2000, UNE-EN ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:1999.

La documentación del Sistema Integrado de Gestión del está formada por:

**MANUAL DE GESTIÓN:** Documento básico del Sistema de Gestión. Su objeto es el de establecer y definir todas las actuaciones que en integran en el Sistema de Gestión.

**FICHAS DE PROCESO:** Documentos complementarios del Manual de Gestión, en los que se describe la forma de realizar cada uno de los procesos identificados en el mapa de procesos.

**ANEXOS:** Documentos complementarios a los procesos donde se especifican criterios de referencia a tener en cuenta para la realización de las actividades. **REGISTROS:** Documentos que muestran la evidencia de la realización de las actividades descritas en los procesos.

La estructura documental del Sistema Integrado de Gestión está formado por los siguientes documentos:

### DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

PROCESO	CONTENIDO
P01 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	1.- PLAN ESTRATÉGICO Y PLAN DE GESTIÓN.
P02 GESTIÓN DE LA MEJORA	1.- DISEÑO Y REVISIÓN DEL SISTEMA.
	2.- CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.
	3.- NORMATIVA Y LEGISLACIÓN.
	4.- AUDITORIAS INTERNAS.
	5.- GESTIÓN NO CONFORMIDADES, AC/AP, OPORTUNIDADES DE MEJORA.
P03 GESTIÓN COMERCIAL	1.- PLAN COMERCIAL
	2.- CONCURSOS ADMINISTRACIÓN
	3.- OFERTAS CLIENTE PRIVADO
P04 GESTIÓN DE PROYECTOS	1.- REDACCIÓN DE PROYECTOS
P05 DIRECCIÓN DE OBRA	1.- DIRECCIÓN DE OBRA
P06 ATENCIÓN AL CLIENTE	1.- GESTIÓN INCIDENCIAS
	2.- MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

PROCESO	CONTENIDO
P07 GESTIÓN DE COMPRAS Y SUBCONTRATACIONES	1.- COMPRAS Y SUBCONTRATACIONES.
P08 GESTIÓN DE PERSONAS	1.- INSERCIÓN Y FORMACIÓN
	2.- COMUNICACIÓN INTERNA
P09 MANTENIMIENTO DE ACTIVOS Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS	1.- GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN
	2.- MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURAS
P10 GESTIÓN AMBIENTAL	1.- GESTIÓN AMBIENTAL

**7. MAPA DE PROCESOS:**

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre si. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un Proceso. Frecuentemente, el resultado de un Proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente Proceso.

El **mapa de procesos** que representa la secuencia e interacción de los procesos del Sistema Integrado de Gestión: Ver Mapa de Procesos Rev.00 que se incluye en esta publicación.

El inicio y fin junto con las entradas y salidas correspondientes de cada Proceso se describe en cada ficha de Proceso.

**8. TABLA CRUZADA DE REQUISITOS DE NORMA**

Este capítulo pretende identificar en qué Procesos del SIG se da respuesta a los diferentes puntos de las normas de referencia.

Relación entre los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y la documentación del Sistema Integrado de Gestión.

TABLA CRUZADA DE REQUISITOS DE NORMA

REQUISITOS DE NORMA ISO 9001:2000	PROCEDIMIENTO
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	Manual del Sistema Integrado de Gestión
1.1 Generalidades	
1.2 Aplicación	
2. NORMAS PARA CONSULTA	
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
4.1 Requisitos generales	
4.2 Requisitos de documentación	
4.2.1 Generalidades	
4.2.2 Manual de la calidad	
4.2.3 Control de documentos	
4.2.4 Control de los registros	
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	
5.1 Compromiso de la dirección	Manual del Sistema Integrado de Gestión P01 GESTIÓN ESTRATÉGICA
5.2 Enfoque al cliente	
5.3 Política de la calidad	
5.4 Planificación	P01 GESTIÓN ESTRATÉGICA
5.4.1 Objetivos de la calidad	
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad.	
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	Manual del Sistema Integrado de Gestión P01 GESTIÓN ESTRATÉGICA P08 GESTIÓN DE PERSNAS
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	
5.5.2 Representante de la dirección	
5.5.3 Comunicación interna	
5.6. Revisión por la dirección	P02 GESTIÓN DE LA MEJORA
5.6.1 Generalidades	
5.6.2 Información para la revisión	
5.6.3 Resultados de la revisión	

TABLA CRUZADA DE REQUISITOS DE NORMA	
REQUISITOS DE NORMA ISO 9001:2000	PROCEDIMIENTO
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	
6.1 Provisión de recursos	P01 GESTIÓN ESTRATÉGICA
6.2 Recursos humanos	
6.2.1 Asignación de personal	P08 GESTIÓN DE PERSONAS
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	
6.3 Infraestructuras	
6.4 Ambiente de trabajo.	P09 MANTENIMIENTO DE ACTIVOS Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	
7.1 Planificación de la realización del producto	P02 GESTIÓN DE LA MEJORA P04 GESTIÓN DE PROYECTOS
7.2 Procesos relacionados con los clientes	
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	P02 GESTIÓN DE LA MEJORA P03 GESTIÓN COMERCIAL P06 ATENCIÓN AL CLIENTE
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	
7.2.3 Comunicación con el cliente	
7.3 Diseño y desarrollo	
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	
7.3.2 Elementos de entrada para diseño y desarrollo	
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	P04 GESTIÓN DE PROYECTOS
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	
7.4 Compras	
7.4.1 Proceso de compras	P07 GESTIÓN DE COMPRAS Y SUBCONTRATACIONES
7.4.2 Información de las compras	
7.4.3 Verificación de los productos comprados	



TABLA CRUZADA DE REQUISITOS DE NORMA		
REQUISITOS DE NORMA ISO 9001:2000		PROCEDIMIENTO
7.5 Producción y prestación de servicios		P04 GESTIÓN DE PROYECTOS P05 DIRECCIÓN DE OBRA
7.5.1 Control de la producción y de la prestación de servicios		
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio		
7.5.3 Identificación y trazabilidad		
7.5.4 Propiedad del cliente		
7.5.5 Preservación del producto		
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición		P09 MANTENIMIENTO DE ACTIVOS Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS
8. MEDIDA, ANÁLISIS Y MEJORA		
8.1 Generalidades		P02 GESTIÓN DE LA MEJORA
8.2 Seguimiento y medición		
8.2.1 Satisfacción del cliente		
8.2.2 Auditoría interna		
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos		
8.2.4 Seguimiento y medición del producto		
8.3 Control de producto no conforme		
8.4 Análisis de datos		
8.5 Mejora		
8.5.1 Mejora continua		
8.5.2 Acciones correctivas		
8.5.3 Acciones preventivas		

Relación entre los requisitos de la norma ISO 14001:2004 y la documentación del Sistema de Gestión de la organización.

TABLA CRUZADA DE REQUISITOS DE NORMA		
REQUISITOS DE NORMA ISO 14001:96		PROCEDIMIENTO
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN		Manual del Sistema Integrado de Gestión
2 NORMAS PARA CONSULTA		
3 DEFINICIONES		
4 REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL		
4.1 Requisitos generales		
4.2 Política medioambiental		
4.3 Planificación		P01 GESTIÓN ESTRATÉGICA P02 GESTIÓN DE LA MEJORA P10 GESTIÓN
4.3.1.	Aspectos ambientales	
4.3.2.	Requisitos legales y otros requisitos	
4.3.3.	Objetivos, metas y programas	
4.4. Implementación y operación		Manual del Sistema Integrado de Gestión P08 GESTIÓN DE PERSONAS P07 GESTIÓN DE COMPRAS Y SUBCONTRATACIONES P02 GESTIÓN DE LA MEJORA P10 GESTIÓN AMBIENTAL
4.4.1.	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	
4.4.2.	Competencia, formación y toma de conciencia	
4.4.3.	Comunicación	
4.4.4.	Documentación	
4.4.5.	Control dedocumentos	
4.4.6.	Control operacional	
4.4.7.	Preparación y respuesta ante emergencias	
4.5. Verificación		P02 GESTIÓN DE LA MEJORA
4.5.1.	Seguimiento y medición	
4.5.2.	Evaluación del cumplimiento legal	
4.5.3.	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	
4.5.4.	Control de los registros	
4.5.5.	Auditoria Interna	
4.6 Revisión por la dirección		P02 GESTIÓN DE LA MEJORA

Relación entre los requisitos del MODELO OHSAS 18001:1999 y la documentación del Sistema de Gestión de la organización.

TABLA CRUZADA DE REQUISITOS DE NORMA		
REQUISITOS DE NORMA OHSAS 18001:99		FICHA DE PROCESO/ ACTIVIDAD
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN		Manual del Sistema Integrado de Gestión
2 PUBLICACIONES DE REFERENCIA		
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES		
4 ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD   LABORAL		
4.1 Requisitos generales		
4.2 Política de SSL		
4.3   Planificación		P09 MANTENIMIENTO DE ACTIVOS Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS P01 GESTIÓN ESTRATÉGICA P02 GESTIÓN DE LA MEJORA
4.3.1.	Planificación para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos.	
4.3.2.	Requisitos legales y otros requisitos	
4.3.3.	Objetivos	
4.3.4.	Programa(s) de gestión SSL	
4.4.   Implementación y funcionamiento		Manual del Sistema Integrado de Gestión P02 GESTIÓN DE LA MEJORA P08 GESTIÓN DE PERSONAS P09 MANTENIMIENTO DE ACTIVOS Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS
4.4.1	Estructura y responsabilidades	
4.4.2	Formación, sensibilización y competencia	
4.4.3	Consulta y Comunicación	
4.4.4	Documentación	
4.4.5	Control de la documentos y datos	
4.4.6	Control operacional	
4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	
4.5.   Comprobación y acción correctora		P02 GESTIÓN DE LA MEJORA P09 MANTENIMIENTO DE ACTIVOS Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS
4.5.1.	Seguimiento y medición del comportamiento	
4.5.2	Accidentes, incidentes, acción correctora y preventiva	
4.5.3	Registros y gestión de los registros	
4.5.4	Auditoria	
4.6 Revisión por la dirección		P02 GESTIÓN DE LA MEJORA

GLOSARIO

A	Anexo
AC	Acción Correctiva
Admón.	Administración
Admvo.	Administrativo
AP	Acción Preventiva
CC	Comité de Calidad
CD	Comité de Dirección
CMI	Cuadro de Mando Integral
D. General	Director General
D. Técnico	Director Técnico
Ej.	Ejemplo
EPI	Equipo de Protección Individual
F	Formato
I+D+i	Investigación + Desarrollo + innovación
IO	Inspección de Obras
MA	Medioambiente
NC	No Conformidad
OM	Oportunidad de Mejora
P	Proceso
PE	Plan Estratégico
PG	Plan de Gestión
PRL	Prevención de Riesgos Laborales
Rble.	Responsable
Rev.	Revisión
Sgto.	Seguimiento
SIG	Sistema Integrado de Gestión
SPA	Servicio de Prevención Ajeno