

Desde VISESA llevamos ya bastante tiempo implicados seriamente en pos de la excelencia en nuestra gestión, tal y como lo atestigua la Q de Plata obtenida en 2005.

La razón de esta búsqueda incesante de la mejor forma de hacer nuestro trabajo, deriva en primer lugar de nuestra condición de empresa pública, y por lo tanto de nuestra clarísima vocación de servicio público, que por propia definición entendemos que debe ser excelente o no podrá considerarse como tal servicio.

Y en segundo lugar proviene también del interés por contribuir al avance del conjunto del sector de la edificación residencial en el que realizamos nuestra actividad habitual.

Es en este contexto en el que presentamos esta publicación, producto del trabajo de tres años de las personas del Departamento de Calidad de Visesa y de 16 equipos de profesionales de la arquitectura, en el marco del Programa Eraikal del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, y que creemos puede ser una herramienta verdaderamente útil para que muchos otros estudios y profesionales den un paso adelante hacia esa excelencia en su propia actividad.

Mediante esta sencilla guía, quienes busquen mejorar en su trabajo, en su estudio, en su empresa, tendrán una herramienta de apoyo verdaderamente útil, que además les apoyará en la consecución de un reconocimiento externo de su esfuerzo mediante la obtención de los certificados ISO, imprescindibles hoy en día en cualquier actividad.

La calidad, la excelencia en nuestro sector es uno de los grandes retos que tenemos que empezar a afrontar con seriedad y con compromiso por parte de todos, y esta publicación es una contribución más de Visesa en ese empeño.

Tan sólo me queda agradecer a Isabel y a Izaskun su dedicación y su empeño en este trabajo, así como a los 16 equipos de arquitectura y a la consultora Novotec que nos ha apoyado en todo este proceso.

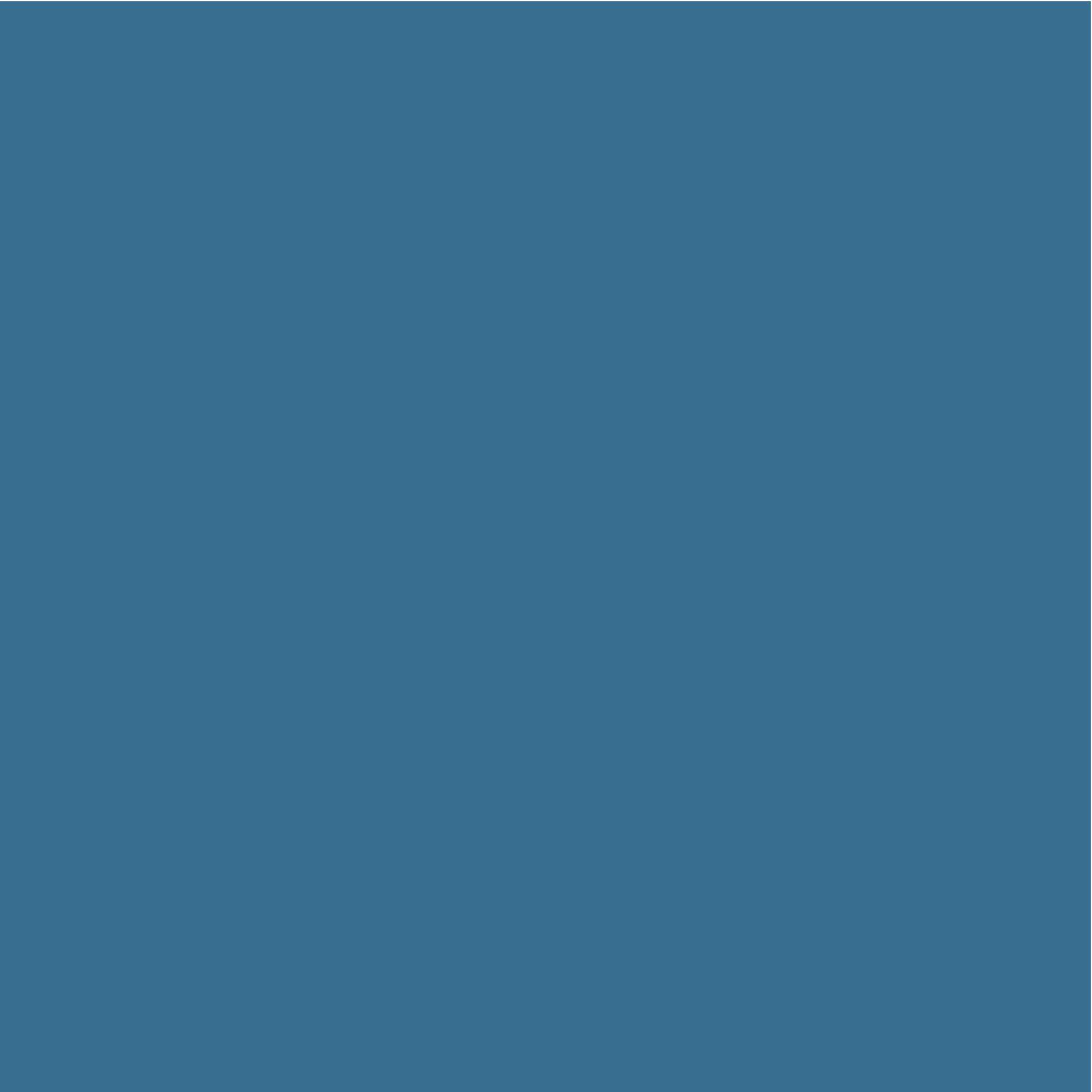
Pablo Aretxabala Pellón
Visesako Zuzendari Nagusia

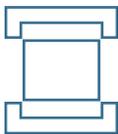


Han participado en el diseño del sistema:

A+ Arquitectos
AN+EL Arquitectos
Estudio Beldarrain
Francisco Cortazar Villaverde
Gonzalo Gárate Barquín
ITAU, Arquitectura, Ingeniería y Urbanismo
Lainsa Arquitectos
Luis M^a uriarte Aldaiturriaga
Ocenda-Usandizaga
Ramón Ruiz Cuevas
Roberto Ercila y Miguel Ángel Campo
SABAI Arquitectos
SATIE Arquitectos
SGA Estudio
Xlark Estudio de arquitectura
ZOMAD Arquitectos

Consultora **novotec**





DISEÑO E IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA

A través de esta publicación queremos poner al servicio de los estudios de arquitectura el diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, para su implantación directa por quien lo desee.

Este Sistema ha sido diseñado siguiendo las normas ISO 9001 de calidad, OHSAS 18001 de prevención de riesgos laborales, e ISO 14001 de medio ambiente. Estas normas son modelos aceptados internacionalmente como referencia, y establecen los requisitos que deben cumplir los sistemas de gestión de una organización para conseguir una calidad uniforme y acorde a las necesidades y expectativas de sus clientes.

El alcance del sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales y de medio ambiente, son los equipos e instalaciones del estudio, así como las personas que lo integran, pero no se aplica a la actividad más operativa del estudio, la gestión de proyectos y la dirección de obra.

PRINCIPIOS Y REQUISITOS DE LAS NORMAS

Los principios que inspiran la filosofía de estas normas son los siguientes:

- Organización enfocada al cliente.
- Liderazgo.
- Participación de las personas.
- Enfoque basado en Procesos.
- Procesos gestionados de manera sistemática, definiendo objetivos, midiendo y recogiendo datos y buscando la mejora continua del proceso y producto resultante.
- Toma de decisiones basada en datos
- Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

Algunos de los requisitos que exigen las normas son los siguientes:

- Identificar y determinar la secuencia e interacción de los procesos, determinando los métodos para el control de esos procesos.
- Realizar el seguimiento, medición y análisis de los procesos para su mejora continua.
- Disponer de los recursos e información necesarios
- Documentar el Sistema: Política del Sistema, objetivos, manual, procedimientos, documentos y registros.
- Responsabilidad de la Dirección: definir el mapa de procesos, definir, aprobar e implantar los procesos, establecer la Política, fomentar la comunicación interna, revisar el sistema, asegurar la disponibilidad de recursos, mantener un enfoque al cliente, hacer la planificación del sistema, definir objetivos que puedan medirse, etc..
- Gestión de los recursos: humanos, infraestructura, ambiente de trabajo.
- Realización del producto: planificación, requisitos del cliente, diseño y desarrollo, comunicación con el cliente, compras y verificación de los productos comprados, producción y prestación del servicio, seguimiento y medición de la conformidad del producto.
- Medición, análisis y mejora: auditorías internas, seguimiento y medición de los procesos y del producto.
- Control del producto no conforme.
- Análisis de datos: para demostrar la eficacia del sistema y evaluar dónde puede realizarse la mejora continua.
- Mejora continua del Sistema: acciones correctoras y preventivas.



ES UN SISTEMA DOCUMENTADO

Es un sistema documentado, donde todas las responsabilidades, actividades, controles, actuaciones, medios etc., están documentados, conteniendo el qué, quién, cuándo, con qué, dónde e implícitamente por qué se hacen las cosas. Recoge el saber hacer, know-how, del estudio y hace hincapié en la identificación documentada de las políticas de dirección y los roles de responsabilidad y autoridad, exigiendo instrucciones claras y procedimientos precisos para todas las personas en las distintas áreas del estudio.

ES UN SISTEMA DINÁMICO

Queremos resaltar que el sistema que presentamos es un posible sistema, que puede ser otro distinto igual de válido, y que además se trata de un sistema dinámico, que es preciso revisarlo y actualizarlo de forma periódica para asegurar que se están obteniendo mejoras válidas y económicamente viables.

El sistema está al servicio de la empresa y de las personas que la componen, no al revés, por lo que si es necesario actualizar formas de trabajo, documentación, responsabilidades etc. se debe hacer, y cada estudio lo debe adaptar a sus propias peculiaridades.

Estimamos que el tiempo necesario para implantar un sistema de este tipo en un estudio puede ser de entre medio y un año.

ES UN SISTEMA CERTIFICABLE

Por último comentar que el sistema puede certificarse, aunque no es necesario. Un estudio puede decidir implantar el sistema para mejorar su gestión, y decidir también que no necesita una certificación del mismo.

La certificación es la acción llevada a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas manifestando que se dispone de la confianza adecuada de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado es conforme con una norma específica.

La certificación pretende incrementar la confianza de los clientes en la capacidad de la empresa, es una manera de aportar a nuestros clientes la confianza necesaria de que somos capaces de cumplir los requisitos contractuales.

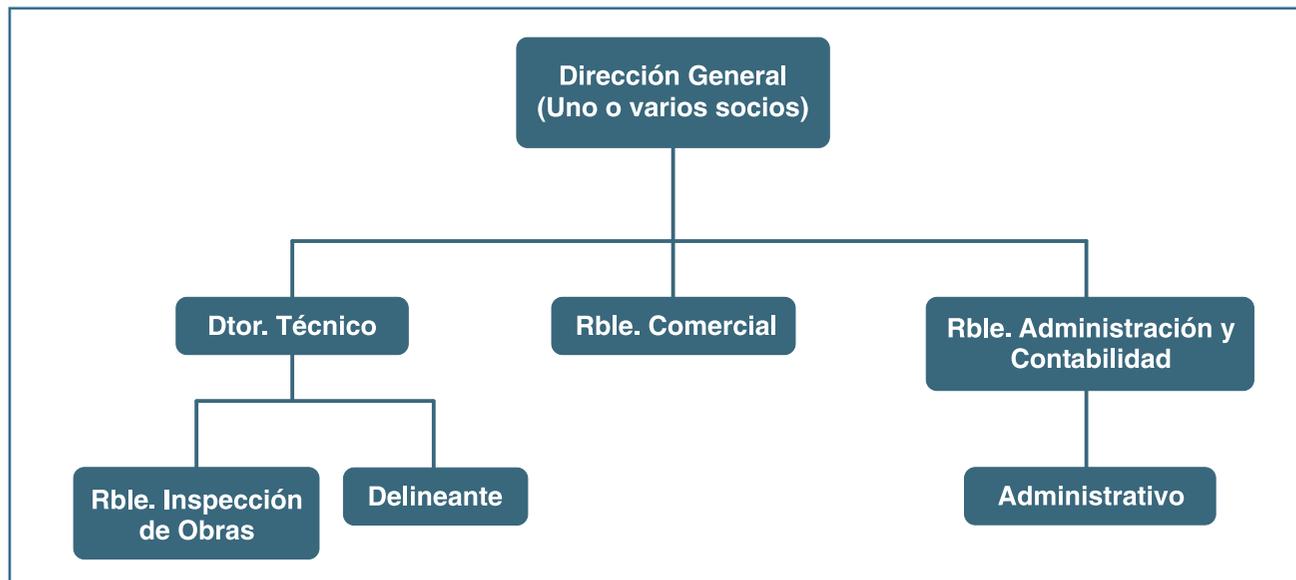


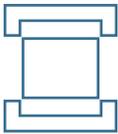
VENTAJAS DE LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

- Mejora permanente la calidad de los productos y servicios del estudio.
- Se dispone de un equipo humano organizado capaz de caminar coordinadamente hacia objetivos de mejora.
- Mejora la comunicación interna.
- Mejora la comunicación con los clientes.
- Proporciona a la Dirección la confianza de que se alcanza la calidad prevista.
- Proporciona a los clientes la confianza de que la calidad de los productos o servicios es la contractualmente establecida.
- Sustituye la buena voluntad de hacer las cosas por el método.
- Se evitan las actividades que no suponen valor.
- Todas las personas conocen sus responsabilidades.
- La empresa se conoce a sí misma y aprende de sus errores.
- Mejora la competitividad de la empresa.

DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Antes de comenzar el diseño del sistema, dado que hay que asignar responsabilidades a las distintas actividades de los procesos, hemos definido el siguiente organigrama tipo para un estudio de arquitectura, que puede o no coincidir con el vuestro. En función de vuestra estructura organizativa tendréis que adaptar las responsabilidades asignadas en el sistema.





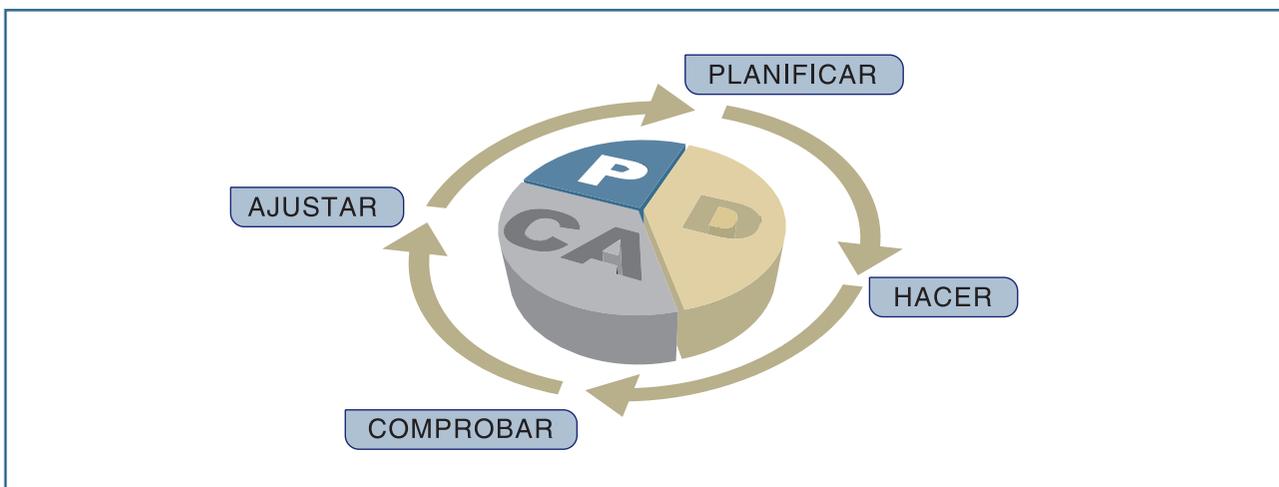
GESTIÓN POR PROCESOS Y MEJORA CONTINUA

El Sistema está diseñado con una estructura de PROCESOS. Para ello, el punto de partida ha sido definir cuáles eran los procesos tipo de un estudio, diseñando lo que se llama el MAPA DE PROCESOS.

A continuación os mostramos un mapa de procesos tipo para un estudio de arquitectura, en el que hemos diferenciado entre procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

Tras el mapa de procesos, incluimos el documento completo de cada uno de los procesos.

Para el diseño de todos los procesos, hemos seguido la metodología del ciclo PDCA (siglas en inglés de Plan, Do, Check y Act) de MEJORA CONTINUA, que es una herramienta muy sencilla que nos permite mejorar los procesos permanentemente y, por tanto, mejorar también permanentemente el sistema de gestión.



La publicación incluye un CD con toda la documentación del sistema, que puede ser utilizada directamente por cada estudio, aunque recomendamos que cada uno la adapte a sus necesidades concretas.

Estamos en contacto.

Esperamos que este sistema os ayude a mejorar vuestra gestión.

Desde Visesa estamos a vuestra entera disposición en nuestras oficinas o en la siguiente dirección de correo electrónico: izaskun@visesa.com.

Area de Calidad de Visesa

■ Mapa de Procesos

