

[página principal](#)

[presentación](#)

[nuestro equipo](#)

[nuestros clientes](#)

[nuestras ventajas](#)

[visita virtual](#)

[certificado de calidad](#)

MUESTRA DEL TALLER ONLINE

IMPLANTACIÓN DE LA CALIDAD EN ESTUDIOS DE ARQUITECTURA



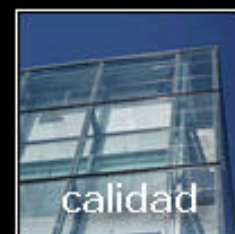
publicaciones

novedad • **ITs adaptadas al código técnico** • **novedad**

nuestros servicios



formación



calidad



SIGCAE



planificación
estratégica

página
principal

presentación

nuestro
equipo

nuestros
clientes

nuestras
ventajas

visita
virtual

certificado
de calidad



publicaciones

novedad

• ITs adaptadas al código técnico •

nuestros servicios



formación



calidad

Calidad



SIGCAE



planificación
estratégica

Para entrar en el Taller
online

[Isoarquitec](#) >> [Entrar al sitio](#)

Entre aquí usando su nombre y contraseña:
(Las Cookies deben estar habilitadas en su navegador) ?

Nombre de usuario:

Contraseña:

¿Olvidó su nombre de usuario o contraseña?

***Deberá introducir su
nombre y contraseña***

Ud. no está en el sistema. ([Entrar](#))

[Página Principal](#)

Cursos

 [Estudios de arquitectura](#)

[Todos los cursos...](#)

Cursos disponibles

Estudios de arquitectura

Asesor: [Ricardo Gracia](#)



Se buscarán nuevas vías estratégicas los estudios.

Se accede al taller on line haciendo click en "estudios de arquitectura"

ISOARQUITEC

Calendario

< [May 2008](#) >

Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Actividad reciente

Actividad desde Tuesday, 6 de May de 2008, 17:28
[Informe completo de la actividad reciente](#)

Sin novedades desde la última entrada

Eventos próximos

 [Sesión Colectiva 2](#)
 Monday, 12 May (13:30)

[Ir al calendario...](#)
[Nuevo evento...](#)

Cursos

 [Estudios de arquitectura](#)

[Todos los cursos...](#)

Cursos disponibles

Estudios de arquitectura

Asesor: [Ricardo Gracia](#)



Se buscarán nuevas vías estratégicas para el futuro de los estudios.

ISOARQUITEC

Calendario

< May 2008 >

Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

12 Monday, 12 May eventos

19  [Sesión Colectiva 2](#)

26

Encontrarás diferentes colores que te avisarán de los próximos eventos

 Eventos globales

 Eventos de grupo

 Eventos de curso

 Eventos de usuario

Actividad reciente

Actividad desde Tuesday, 6 de May de 2008, 17:28
[Informe completo de la actividad reciente](#)

Sin novedades desde la última entrada

Eventos próximos

 [Sesión Colectiva 2](#)
 Monday, 12 May (13:30)

[Ir al calendario...](#)
[Nuevo evento...](#)

[Isoarquitect](#) >> Prog. trabajo

Novedades

(No se ha puesto aún ninguna noticia)

Buscar en los foros

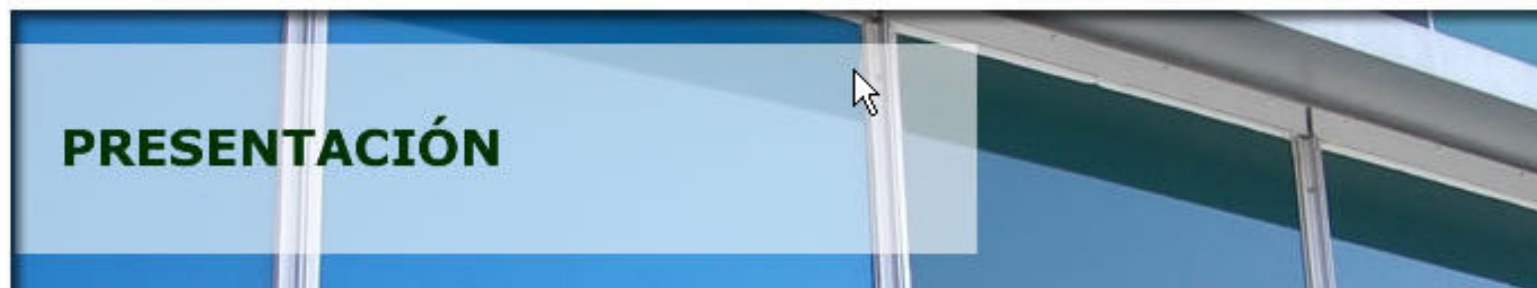


Búsqueda avanzada ?

Administración

Diagrama de temas

Para empezar...

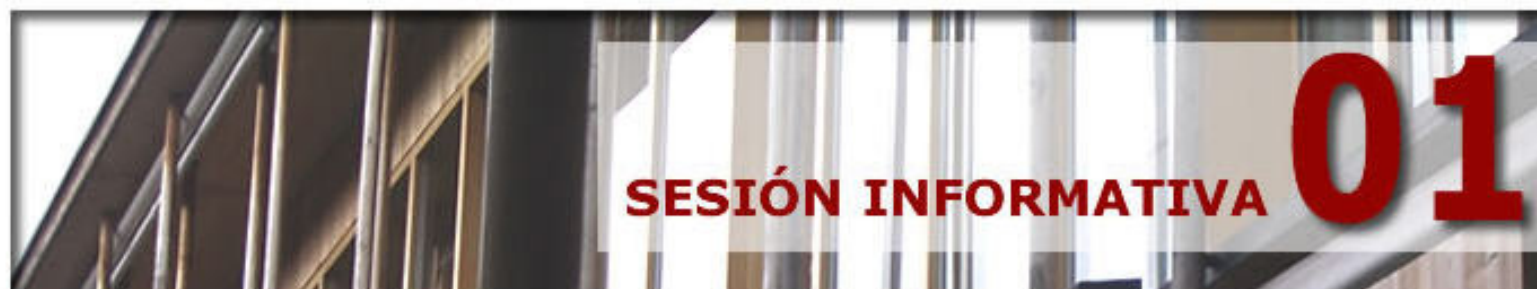


[Presentación](#)

[Foro de Noticias](#)

En la presentación encontrará información de interés ...

1



[Conocimientos que necesita - Sesión 1](#)

[Form de trabajo - Sesión 1](#)

[página principal](#)

[presentación](#)

[programa y destinatarios](#)

[calendario](#)

[requisitos técnicos](#)

PROGRAMA Y DESTINATARIOS DE CADA SESIÓN

En el siguiente cuadro le indicamos qué funciones –las personas que asumen esas funciones- deben conocer, intervenir, elaborar o poner en marcha los procedimientos correspondientes. También le indicamos las funciones que es conveniente, no necesario, que conozcan algo del tema. No es preciso que todos estén en todo. En general, en las distintas sesiones deberán estar presentes: la dirección, el director de calidad y el responsable del área que se trate.

Por ejemplo, el PROGRAMA DE TRABAJO y las personas del Estudio que deben participar en las distintas sesiones.

PROGRAMA DE TRABAJO	DESTINATARIOS	
	NECESARIOS	CONVENIENTE
1. Sesión Informativa	Dirección, D. Calidad	TODO EL PERSONAL
2. Responsabilidades de la dirección	Dirección, D. Calidad	
3. Redacción de proyectos	Dirección, D. Proyectos, D. Calidad	Resto personal D. Proyectos
4. Manipulación y archivo de los proyectos	D. Proyectos, D. Calidad	
5. Planificación y control de la Dirección de Obra	D. Obra, D. Calidad	Dirección
6. Control de no conformidades	D. Departamento, D. Calidad	Dirección
7. Acciones correctivas y preventivas	Dirección, D. Calidad	D. Departamento *
8. Autoevaluación Intermedia	Dirección, D. Calidad	D. Departamentos *
9. Contratación y evaluación de proveedores	Dirección, D. Calidad	D. Departamento *
10. Relaciones con los clientes	D. Departamento, D. Calidad	Dirección

[página principal](#)
[presentación](#)
[programa y destinatarios](#)
[calendario](#)
[requisitos técnicos](#)

CALENDARIO

El siguiente cronograma representa un plan de trabajo orientativo. Como es lógico, dicho plan se adapta a las necesidades específicas de cada estudio.



Un calendario orientativo para la implantación del sistema de calidad en su Estudio.

El calendario establece también las *visitas presenciales* que haremos a su estudio.

Requerimientos técnicos

1. Navegador: Internet Explorer o Firefox

Por el sistema utilizado para los elementos emergentes, NO debe utilizarse la versión actualizada de este último navegador).

2. Flash Player v. 7 o superior

Para ver el curso, es **necesario** tener instalado el plugin de Flash en el ordenador, **en la versión 7 o superior**. La mayoría de los usuarios que tienen problemas, los tienen por este motivo. Por tanto, compruebe que, en caso de contar con este *plugin*, su versión es moderna **haciendo clic aquí**.

Para descargar la última versión, **haga clic aquí**. Si lo tiene instalado, verá que dice: "Instalación finalizada". En caso contrario, siga las instrucciones que le dan (muy fáciles).

3. Ventanas emergentes

Además, el navegador (Internet Explorer, preferiblemente, o Firefox) ha de permitir que se abran nuevas ventanas (elementos emergentes o *popups*). LA ACTUAL CONFIGURACIÓN DE LA PLATAFORMA NO PERMITE VERSIONES DE NETSCAPE. Para comprobar que no tiene problemas, **haga clic aquí**. Si no se abre una ventanita, quiere decir que tiene bloqueada esta posibilidad:

Los requisitos técnicos
(todos básicos en la
navegación por Internet)
para participar en el
taller.

[Isoarquitec](#) >> [Prog. trabajo](#)

Novedades

(No se ha puesto aún ninguna noticia)

Buscar en los foros



Búsqueda avanzada



Administración

Diagrama de temas

El programa de trabajo
se distribuye en 17
sesiones

Para empezar...



 [Presentación](#)

 [Foro de Noticias](#)

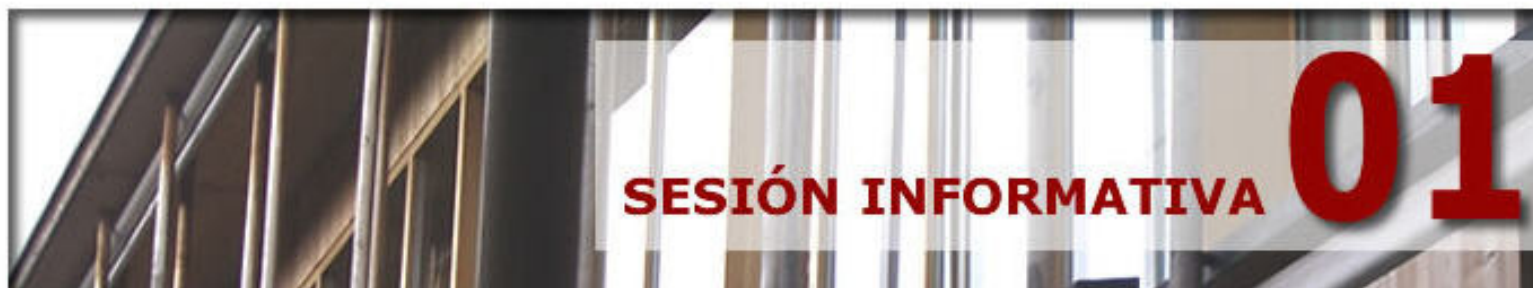
1



 [Conocimientos que necesita - Sesión 1](#)

 [Foro de trabajo - Sesión 1](#)

1



 [Conocimientos que necesita - Sesión 1](#)
 [Foro de trabajo - Sesión 1](#)

2



 [Conocimientos que necesita - Sesión 2](#)
 [Foro de trabajo - Sesión 2](#)

Entremos a una sesión,
como ejemplo

3





→ IDEAS PREVIAS
DEFINICIONES

Las sesiones típicas constan de apartados informativos y formativos:

- Ideas previas
- Objeto
- Alcance
-

Responsabilidades de la Dirección





→ OBJETO DE LA SESIÓN

Cada icono superior abre
un apartado

1. Objeto de la sesión



→ OBJETO DE LA SESIÓN

1. Objeto de la sesión



Ideas previas



Objeto



Alcance



Referencias



Responsabilidades



Gestión



Registros



Ejemplos y ejerc.



- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
- ENFOQUE AL CLIENTE
- POLÍTICA DE CALIDAD
- APROBACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS
- ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES
- REVISIÓN DEL SISTEMA

En el panel izquierdo se despliega el subapartado o subapartados correspondientes

5. Gestión del proceso

Este proceso comprende:

1. El compromiso de la dirección.
2. El enfoque al cliente.
3. La política de calidad.
4. La aprobación de los objetivos de calidad.
5. La organización y las responsabilidades.
6. La revisión del sistema.



Ideas previas



Objeto



Alcance



Referencias



Responsabilidades



Gestión



Registros



Ejemplos y ejerc.



→ COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

↓ ENFOQUE AL CLIENTE

¿A qué se refiere esta expresión?

¿Cómo aplicar el enfoque al cliente?

→ POLÍTICA DE CALIDAD

→ APROBACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

→ ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES

→ REVISIÓN DEL SISTEMA

¿Qué quiere decir la expresión "Enfoque al cliente"?

El nivel de satisfacción que los clientes han percibido en la colaboración profesional con el estudio, es un factor que influirá para que en el futuro decidan encargar nuevos trabajos y recomendar la colaboración del estudio a potenciales clientes. El objetivo final de este enfoque es la **fidelización de los clientes**, por lo menos, de los que sean interesantes.

La satisfacción de los clientes es requisito necesario pero no suficiente para conseguir la fidelidad de los mismos. Es muy probable que el buen servicio y la calidad de los proyectos que ofrece un estudio, también lo proporcionen otros muchos estudios. Por ello, la dirección debe mentalizar y organizar a los componentes del estudio para dar un servicio diferenciado que sorprenda favorablemente a los clientes, y si es posible, que exceda sus expectativas. Se trabaja **para y por el cliente**, no sobre el cliente.



Ideas previas



Objeto



Alcance



Referencias



Responsabilidades



Gestión



Registros



Ejemplos y ejerc.



- EJEMPLOS
- EJERCICIOS
- PLAN DE ACCIÓN

Ejemplos, ejercicios
y plan de acción



Ideas previas



Objeto



Alcance



Referencias



Responsabilidades



Gestión



Registros



Ejemplos y ejerc.



- EJEMPLOS
- EJERCICIOS
- **PLAN DE ACCIÓN**

El plan de acción es un plan REAL: consiste en ayudarle a poner en práctica en su Estudio el procedimiento sobre el que ha tratado la sesión.

ISOARQUITEC supervisará esa puesta en práctica y le ayudará a corregir o mejorar los aspectos susceptibles de mejora.

PLAN DE ACCIÓN

SESIÓN 02 "RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN"				
Nº	ACCIÓN A REALIZAR	RESPONSABLE	PLAZO	OBSERVACIONES
1	Definir el organigrama del estudio	Dirección	7 días	
2	Informar a la dirección de las responsabilidades que le asigna la norma	D. Calidad	1 día	
3	Nombrar al representante de la dirección y proporcionarle la formación y los medios necesarios. (A partir de ahora le llamamos D. Calidad)	Dirección	1 día	
4	Definirlas funciones y responsabilidades de cada departamento / área, de acuerdo con los descritos en	Dirección	7 días	



Ideas previas



Objeto



Alcance



Referencias



Responsabilidades



Gestión



Registros



Ejemplos y ejerc.



- EJEMPLOS
- EJERCICIOS
- **PLAN DE ACCIÓN**

El plan de acción es un plan REAL: consiste en ayudarle a poner en práctica en su Estudio el procedimiento sobre el que ha tratado la sesión.

ISOARQUITEC supervisará esa puesta en práctica y le ayudará a corregir o mejorar los aspectos susceptibles de mejora.

PLAN DE ACCIÓN

SESIÓN 02 "RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN"				
Nº	ACCIÓN A REALIZAR	RESPONSABLE	PLAZO	OBSERVACIONES
1	Definir el organigrama del estudio	Dirección	7 días	
2	Informar a la dirección de las responsabilidades que le asigna la norma	D. Calidad	1 día	
3	Nombrar al representante de la dirección y proporcionarle la formación y los medios necesarios. (A partir de ahora le llamamos D. Calidad)	Dirección	1 día	
4	Definirlas funciones y responsabilidades de cada departamento / área, de acuerdo con los descritos en	Dirección	7 días	



EJEMPLOS

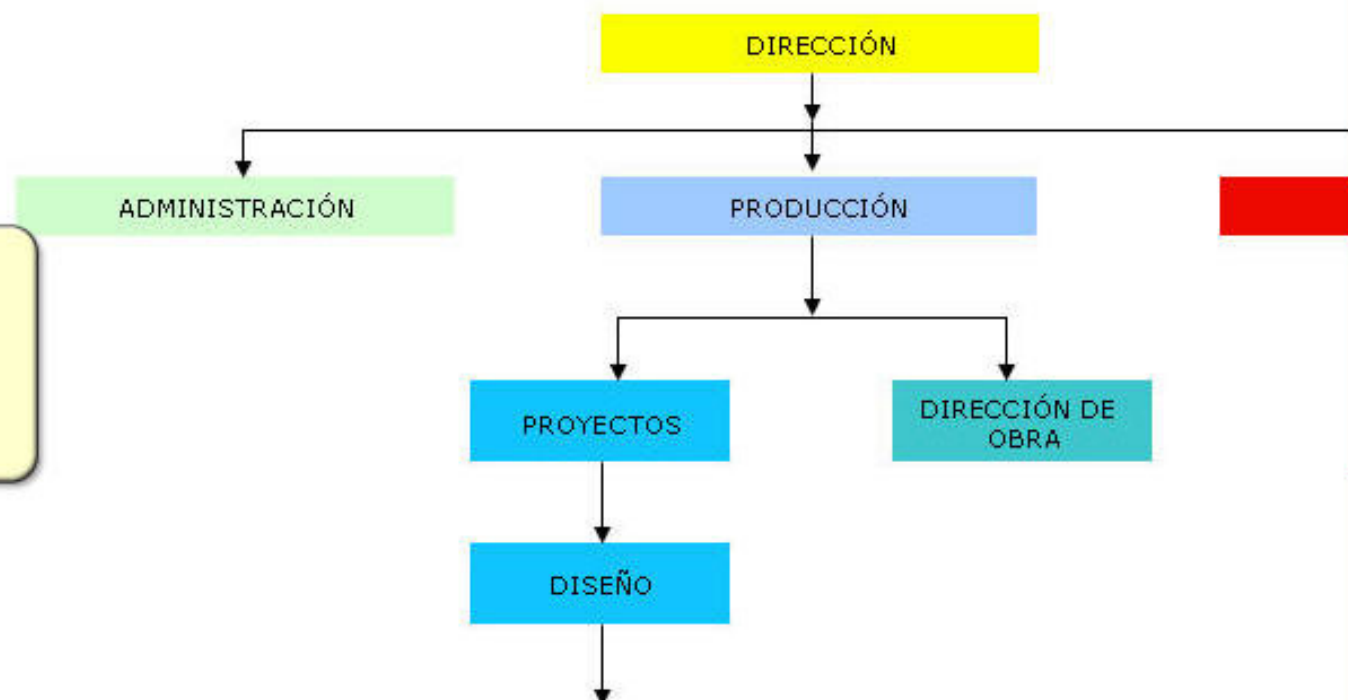
- Organigrama del estudio
- Política de calidad
- Objetivos de la calidad y seguimiento
- Informe de revisión del sistema

- EJERCICIOS
- PLAN DE ACCIÓN

Las sesiones incluyen ejemplos prácticos que usted puede aplicar directamente a su propio Estudio

ORGANIGRAMA DEL ESTUDIO

PR 07. ORGANIGRAMA DEL ESTUDIO





- EJEMPLOS
- ↓ EJERCICIOS
- Ejercicio 1
- Ejercicio 2
- Ejercicio 3
- Ejercicio 4
- PLAN DE ACCIÓN

Ejercicio 1

Indique la respuesta correcta

¿Quién define la organización del estudio?

- A. ☐ El director de calidad.
- B. ☐ La dirección.

... y ejercicios que le
ayudarán a comprender y
recordar los conceptos
más importantes.



- EJEMPLOS
- ↓ EJERCICIOS
- Ejercicio 1
- Ejercicio 2
- Ejercicio 3
- Ejercicio 4
- PLAN DE ACCIÓN

Ejercicio 1

Su puntuación es: 0%.

¿Quién define la organiz

- A.  El di
- B.  La dir

Incorrecto. El Director de Calidad se encarga de la implantación y mejora del sistema de calidad además de las actividades de su competencia)

Cerrar



→ DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y SU SEGUIMIEN

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

OBJETIVOS DE LA CALIDAD AÑO ____

Nº	OBJETIVO / CUANTIFICACIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
1	OBJETIVO:	A		
	CUANTIFICACIÓN:	B		
		C		
2	OBJETIVO:	A		
	CUANTIFICACIÓN:	B		
		C		



OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y SU SEGUIMIENTO

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

OBJETIVOS DE LA CALIDAD AÑO _____

REG. 07 02

Nº	OBJETIVO / CUANTIFICACIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO PREVISTO	MEDIOS ASIGNADOS
1	OBJETIVO:	A			
	CUANTIFICACIÓN:	B			
		C			
2	OBJETIVO:	A			
	CUANTIFICACIÓN:	B			
		C			



 [Conocimientos que necesita - Sesión 7](#)

 [Foro de trabajo - Sesión 7](#)

8



 [Descargar Autoevaluación Intemedia](#)

 [Foro de trabajo - Sesión 8](#)

A lo largo del proceso de implantación del sistema de calidad, hay varias sesiones de autoevaluación, para que sepa en todo momento cómo se encuentra su Estudio en relación con los requisitos de la Calidad.

9



 [Conocimientos que necesita - Sesión 9](#)

 [Foro de trabajo - Sesión 9](#)

Autoevaluación

Está en la Sesión 08. Ya ha superado "el ecuador" del proceso de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad de su estudio. Poco a poco, todo va tomando forma y un sentido cada vez más coherente.

Es el momento de hacer un alto en el camino para valorar el trabajo realizado y el grado de cumplimiento de lo previsto. Con este fin, hemos preparado un cuestionario en un archivo Excel. Descárguelo en su ordenador y responda a las preguntas correspondientes a las sesiones anteriores. **Le recomendamos que haga este ejercicio en equipo**, junto a las personas del estudio a quienes afecta más directamente cada una de las sesiones.

Esta autoevaluación le ofrecerá una visión objetiva y detallada de la situación en que se encuentra. Con los datos que de aquí obtenga podrá tomar medidas e informar a todos los miembros del estudio de lo que se ha conseguido y lo que faltaría por conseguir.

[Haga clic aquí para bajar el archivo.](#)

(Nota.- Si al abrir el archivo se le pide la opción de *habilitar macros*, diga que *sí*)

KB fx

A B C D E F G H I J K L M N

INSTRUCCIONES

La autoevaluación
corresponde a todos los
procesos trabajados
hasta ese momento.

Las preguntas que contiene cada una de las siguientes hojas, si se han cumplido o no, se refieren a la implantación de la norma en el estudio.
Las hojas corresponden a las sesiones trabajadas (S2 = sesión 2, S3 = sesión 3, etc.).

Sólo puede modificar la información / puntuación contenida en las casillas verdes:

Introduzca en ellas una puntuación para su estudio según el grado de cumplimiento del punto de la norma ISO 9001:2000.
La puntuación (1, 2, 3, 4 ó 5) sigue los siguientes criterios:

CRITERIOS

0	SIN DOCUMENTAR / SIN APLICAR	+
1	DOCUMENTACIÓN / APLICACIÓN MÍNIMA	
2	DOCUMENTACIÓN REVISADA PERO NO SE HAN GENERADO LOS REGISTROS PREVISTOS	
3	DOCUMENTACIÓN APROBADA Y DISTRIBUÍDA A LOS AFECTADOS + REGISTROS SUFICIENTES	
4	SE ANALIZAN LOS RESULTADOS DE LOS REGISTROS Y SE APLICAN A LA MEJORA CONTINUA	

Al introducir esta información se obtiene la media de forma automática. Hemos sombreado los resultados con distinto color, para destacar, de forma visual, los resultados:

RESULTADOS

0	MALO
1	DEFICIENTE
2	REGULAR
3	BIEN
4	EXCELENTE

PONDERACIÓN***

	MUY IMPORTANTE
	IMPORTANTE
	CONVENIENTE

Al introducir esta información se obtiene la media de forma automática. Hemos sombreado los resultados con distinto color, para destacar, de forma visual, los resultados:

0	MALO
1	DEFICIENTE
2	REGULAR
 3	BIEN
4	EXCELENTE

*	MUY IMPORTANTE
	IMPORTANTE
	CONVENIENTE

Para empezar, haga clic en la pestaña "S2" (abajo, junto a "Instrucciones"), lea cada punto e introduzca la puntuación en las casillas verdes.

A continuación encontramos un ejemplo:

SESIÓN 2		RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	PUNTUACIÓN (0 AL 4)	TOTAL	
		CUESTIÓN			
	1	5.1. El compromiso de la dirección. La dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implantación del sistema y la mejora continua de su eficacia. Ejemplos. La dirección...			
		a	... ha definido la política de calidad?	4	3,8
		b	... ha comunicado esta política de calidad en el estudio?	3	
		c	... se han definido objetivos?	4	
		d	... se hace un seguimiento de su nivel de cumplimiento?	4	
		e	... se ha realizado el informe de revisión por la dirección?	4	

[Isoarquitec](#) >> [Prog. trabajo](#)

Novedades

(No se ha puesto aún ninguna noticia)

Buscar en los foros



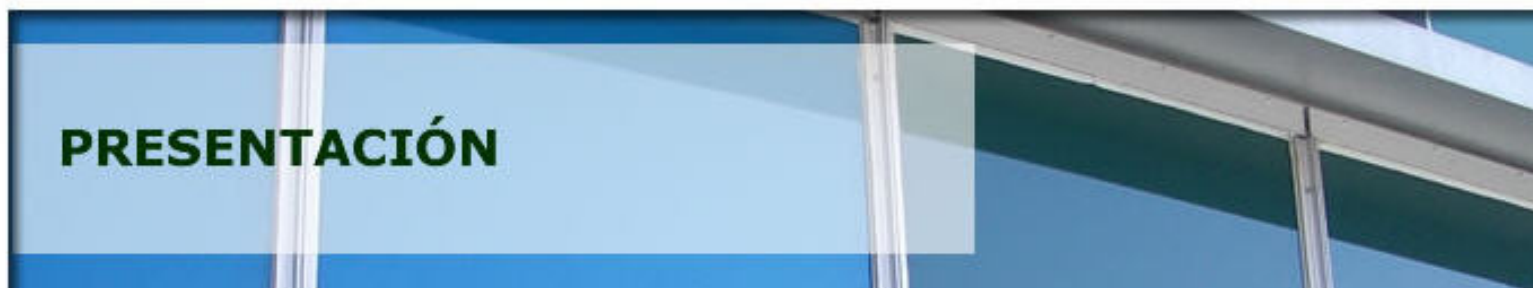
Búsqueda avanzada



Administración

Diagrama de temas

Para empezar...



[Presentación](#)

[Foro de Noticias](#)

1



[Conocimientos que necesita - Sesión 1](#)

[Foro de trabajo - Sesión 1](#)

página
principal

presentación

nuestro
equipo

nuestros
clientes

nuestras
ventajas

visita
virtual

certificado
de calidad


**En resumen, una ayuda
continua, paso a paso,
para acompañarle con
éxito en el camino de la
Calidad**



novedad • ITs adaptadas al código técnico • novedad

nuestros servicios

