



MANUAL DE GESTION DE CALIDAD-MEDIO AMBIENTE- ECODISEÑO

Código: M



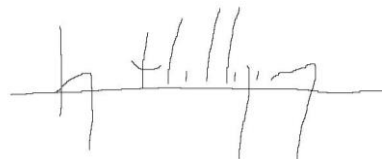
Página: 1 de 12


Nº revisión: 04

SUMARIO:

- I. Presentación del estudio
 - II. Objeto y alcance
 - III. Política de Calidad – Medio Ambiente – Ecodiseño.
 - IV. Elementos del sistema integrado de gestión de Calidad – Medio Ambiente - Ecodiseño
 - V. Procesos de dirección
 - VI. Procesos operativos
 - VII. Procesos de apoyo
 - VIII. Procesos de medición, análisis y mejora
- Anexos

Nº revisión	Fecha	Identificación de los cambios
01	Agosto 07	Aprobación inicial
02	Enero 11	Integración UNE-EN- ISO 14001:2004 y UNE 150301:2003
03	Abril 12	Adaptación documento UNE 150301:2003 a UNE-EN ISO 14006:2011
04	MAYO 19	Adaptación UNE-EN- ISO 9001:2015 Adaptación UNE-EN- ISO 14001:2015

Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Función: DIRECTOR	Función: RESP. SISTEMA GESTION	Función: DIRECTOR
Nombre: JORGE MALLAGARAY	Nombre: ANGEL M. CEA	Nombre: JORGE MALLAGARAY
Fecha: Mayo 2019 	Fecha: Mayo 2019 	Fecha: Mayo 2019 

	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD-MEDIO AMBIENTE- ECODISEÑO	Código: M
		Página: 2 de 12
		Nº revisión: 03

I. Presentación del estudio

Componemos el Estudio de Arquitectura **MaaB arquitectura y urbanismo slp** un grupo de profesionales liberales relacionados con la Arquitectura, con diversos grados de experiencia en los campos de edificación, urbanismo, rehabilitación y edificación industrial, que de forma continua constituimos un equipo de trabajo multidisciplinar para dar un mejor servicio a nuestros clientes y la sociedad.

Este equipo de profesionales está compuesto por los siguientes socios:

- JORGE MALLAGARAY MENDIZABAL
- BELEN RODRIGUEZ GORGOJO
- ANGEL M. CEA SUBERVIOLA

Entre nuestros colaboradores contamos con arquitectos, aparejadores y arquitectos técnicos, ingenieros, delineantes, administrativos,... que, adecuadamente coordinados para cada trabajo, somos capaces de dar respuesta a los requisitos de nuestros clientes y ayudarles a conseguir sus objetivos. Para ello, nuestro trabajo se basa en los siguientes principios:


- La realización de proyectos arquitectónicos teniendo en cuenta las necesidades del cliente para alcanzar la óptima calidad y buen comportamiento Ambiental, en el plazo y costos establecidos, con la máxima seguridad, así como los requerimientos del lugar y su entorno urbano paisajístico y social, intentando aportar un plus de calidad arquitectónica
- El empleo de nuevas tecnologías que puedan ayudar a conseguir mejor estos objetivos, colaborando con el desarrollo sostenible.
- La especialización o incursión en determinados campos afines, donde podemos aportar valor añadido en cuanto a creatividad, innovación y conocimientos.
- La mejora continua. Aprendemos tanto de nuestros éxitos como de nuestros pequeños fracasos para que cada proyecto mejore el anterior.
- El trabajo coordinado y en equipo, en primer lugar entre los miembros del equipo y en segundo con el resto de los agentes que participan en el proceso edificatorio, como elemento generador y garante de un buen resultado.

MaaB arquitectura y urbanismo slp se constituye en mayo de 2004, nuestros datos de contacto son:

- Dirección: C/Tristán de Leguizamón 1 - Lonja 48007 BILBAO
- E-mail: estudio@maab.info
- Teléfono/Fax: 944 231 837
- [http:// www.maab.info](http://www.maab.info)

Nuestro ámbito de trabajo se circunscribe al País Vasco y regiones limítrofes con pequeñas incursiones en el ámbito estatal. Durante estos años de ejercicio profesional, hemos realizado múltiples obras que figuran en nuestro *currículo* de proyectos que se adjunta, y en el que también se explicitan los medios técnicos con



	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD-MEDIO AMBIENTE- ECODISEÑO	Código: M
		Página: 3 de 12
		Nº revisión: 03

los que contamos, los concursos a los que nos hemos presentado y las distinciones y premios que hemos obtenido.

II.- Objeto y alcance

Objeto

El Manual de Gestión es el documento que resume el sistema integrado de gestión de la Calidad-Medio Ambiente-Ecodiseño del Estudio de Arquitectura MaaB arquitectura y urbanismo slp .

Alcance


El Estudio de Arquitectura MaaB arquitectura y urbanismo slp aplica todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 al diseño y desarrollo de proyectos de edificación y direcciones de obra y la norma UNE-EN ISO 14006:2011 al diseño y desarrollo de proyectos de edificación de nueva construcción y rehabilitación

III.- Política de Calidad – Medio Ambiente -Ecodiseño

La dirección del Estudio de Arquitectura MaaB arquitectura y urbanismo, con el fin de avanzar y alcanzar un alto nivel en la calidad de todas sus actividades y consciente de la necesidad de colaborar en la protección ambiental, asume el compromiso de la **mejora continua** y de la **prevención de la contaminación** según se indica en los siguientes principios de actuación:

- Conseguir la **satisfacción de los clientes** y observar el **cumplimiento de todos los requisitos legales aplicables**, así como otros requisitos suscritos por el Estudio, en el diseño - desarrollo de proyectos, dirección de obra, y actividad de oficina
- La prevención de la contaminación se aplicará al diseño-desarrollo de proyectos desde su inicio y a la dirección de obra y actividad de oficina..
- Utilizar de modo racional los recursos naturales para reducir su consumo.
- Reducir los residuos generados, así como las emisiones y vertidos que sean perjudiciales para el medio ambiente y tratarlos según la legislación.
- Proponer a los clientes la aplicación de criterios de ecodiseño en el diseño y desarrollo de los proyectos, para así reducir el impacto ambiental generado por ellos a lo largo de todo su ciclo de vida y evitar el traslado de impactos ambientales de unas a otras etapas del mismo.
- El trabajo realizado por los profesionales de Estudio de Arquitectura MaaB arquitectura y urbanismo slp está basado en la **adaptación a las necesidades y peculiaridades** del cliente y a la implicación mutua en el proceso.
- Garantizar a los colaboradores del Estudio el nivel de **participación, formación, motivación y los medios** técnicos necesarios para la eficiente realización de sus actividades en orden a la calidad de



	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD-MEDIO AMBIENTE- ECODISEÑO	Código: M
		Página: 4 de 12
		Nº revisión: 03

las mismas y a los aspectos ambientales relacionadas con ellas. Potenciar también el desarrollo humano y profesional de todos ellos.

- Poner énfasis en la **mejora continua** de la eficacia de los procesos.
- Proporcionar a todas las partes interesadas **un proyecto ilusionante de empresa**, en continua adaptación a las necesidades de los clientes y a los cambios del sector, y con vocación de permanencia en el tiempo.

Todos los profesionales que formamos parte del Estudio de Arquitectura **MaaB arquitectura y urbanismo slp**, estamos comprometidos con la obtención de la calidad y la mejora ambiental en el trabajo diario para prestar el mejor servicio.

IV.- Elementos del sistema integrado de gestión


1. La **documentación** del sistema integrado de gestión incluye, *además del Manual*:

- La *política* y los *objetivos*.
- Los *procedimientos* documentados y los necesarios para la planificación, redacción y control eficiente de los proyectos y dirección de obra.
- Los *registros* necesarios para demostrar la aplicación y eficacia del sistema.

2.- El sistema se basa en la identificación de la normativa aplicable, los requisitos de los clientes y los criterios exigidos por las administraciones pertinentes. El Estudio de Arquitectura **MaaB arquitectura y urbanismo slp** identifica **cuatro tipos de procesos**, recogidos en el **mapa de procesos**:

- **Procesos de dirección.**
- **Procesos operativos.**
- **Procesos de apoyo.**
- **Procesos de medición, análisis y mejora.**



	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD-MEDIO AMBIENTE- ECODISEÑO	Código: M
		Página: 5 de 12
		Nº revisión: 03

V. Procesos de dirección

Son los procesos que tienen por objeto establecer las directrices y determinar las estrategias del estudio. Está integrado por las siguientes actividades:

Planificación estratégica	Identifica las tendencias del mercado y fija las nuevas líneas de actividad y los segmentos de clientes prioritarios. Incluye la definición y revisión de la política y de los objetivos de mejora.
Marketing	Incluye la obtención de información del mercado y las relaciones con los clientes (potenciales o reales), identificando sus necesidades y tendencias. Tiene por objeto la fidelización de los clientes y conseguir que el estudio sea conocido y prestigiado.
Revisión del sistema	Evalúa el nivel de aplicación y eficacia del sistema y, en función de los resultados obtenidos, propone las acciones de mejora pertinentes.
I + D + I	Aplica nuevos productos y procesos (nuevos servicios, especialización en áreas con atractivo, nuevas tecnologías de la información y comunicación,...) para estar en vanguardia y poder satisfacer de forma más eficaz las demandas de los clientes y de la sociedad.
Contratación de colaboradores	Selecciona y contrata los colaboradores externos para garantizar que el servicio recibido cumpla las expectativas del estudio.
Gestión de recursos	Selecciona, forma y atiende al personal del estudio. Dota de los medios técnicos necesarios y proporciona un ambiente de trabajo adecuado.
Elaboración oferta / contrato	Identificar y determinar los requisitos del servicio: Antes de comprometerse a la prestación del servicio, el estudio debe revisar y asegurar que los requisitos del proyecto están definidos y que el estudio tiene capacidad para cumplir satisfactoriamente los requisitos exigidos por el cliente.

Nota.- Los procesos de dirección están representados en el mapa de procesos con rectángulos de color gris.

VI. Procesos operativos

Son los procesos específicos para el desarrollo de la actividad propia del Estudio de **MaaB arquitectura y urbanismo slp**.






Para cumplir los requisitos del contrato y la normativa aplicable, el Estudio ha aprobado y aplicado una metodología de trabajo que contiene las siguientes actividades:

Redacción de proyectos de Edificación

Identificación y evaluación de los aspectos ambientales	Identificación de aspectos ambientales del proyecto, para determinar los aspectos más significativos. Aprobación de objetivos y medidas de mejora ambiental.
Plan de diseño	Elaboración del planning de trabajo y nombramiento de responsables.
Programa de necesidades	Incluye la identificación de los requisitos de los clientes- incluidos los de ecodiseño, de los propios del uso del edificio, del entorno y los normativos.
Anteproyecto	Es la primera aproximación al diseño del edificio con objeto de estudiar la viabilidad del proyecto.
Proyecto básico	Establece el diseño del proyecto para que pueda redactarse el proyecto de ejecución.
Proyecto de ejecución	Contempla el desarrollo del proyecto para que pueda construirse el edificio.
Control de modificaciones	Cualquier cambio en el diseño debe identificarse como tal, comunicarse a las personas afectadas y registrarse.



	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD-MEDIO AMBIENTE- ECODISEÑO	Código: M
		Página: 7 de 12
		Nº revisión: 03


Dirección de obra

La dirección de obra se realiza a partir del criterio de que las obras se ejecutan conforme al proyecto redactado, teniendo en cuenta los aspectos de calidad, costo, plazo, seguridad y medio ambiente establecidos. Realiza las siguientes actividades:

Planificación de la D.O.	Incluye, desde la comprobación de que existe la licencia de obras hasta la aprobación de los distintos planes de obra y la programación de las visitas a la obra.
Acta de replanteo	Se aprueba el replanteo general de la obra y su viabilidad en el solar.
Control obra	Se planifica y programa la dirección de obra. Periódicamente, en cada visita de obra, se controla y registra la calidad de las diferentes unidades de obra que se van ejecutando, así como las posibles modificaciones a introducir.
Certificado final de obra	Documento oficial que acredita la conclusión oficial de los trabajos de obra.
Validación	Confirmación emitida por el director de obra que se han cumplido los requisitos para la utilización o aplicación específica del edificio.
Gestión Post-Obra	Seguimiento y apoyo técnico en el periodo de puesta en marcha del edificio.

Nota.- Los procesos operativos están representados en el mapa de procesos con rectángulos de color azul.



	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD-MEDIO AMBIENTE- ECODISEÑO	Código: M
		Página: 8 de 12
		Nº revisión: 03


VII. Procesos de apoyo

Los procesos de apoyo facilitan el desempeño eficiente de las actividades del estudio.

Control documentación	Gestión de la documentación específica del sistema de gestión: Manual, Procedimientos, Instrucciones técnicas de trabajo y Normativa de aplicación.
Gestión registros	Gestión de los registros de forma que se garantiza su localización, legibilidad y seguridad durante el tiempo de archivo. Permite analizar los resultados alcanzados y adoptar las acciones de mejora, a partir de los datos obtenidos sobre el desarrollo de la actividad.
Gestión del conocimiento	Recopilación del <i>know-how</i> (conocimiento y experiencias acumuladas) de la empresa, que queda a disposición de quien lo necesite, en las condiciones adecuadas. Este <i>know-how</i> incluye también la gestión de la información que contempla la manipulación y archivo de proyectos que establece la metodología de trabajo.
Gestión ambiental	Identificación y evaluación de aspectos ambientales controlables y del cumplimiento de los requisitos legales ambientales. Definición de actividades asociadas al control y mejora del comportamiento ambiental y del plan de emergencia.
Comunicación	Sistema para establecer vías de comunicación tanto internas como externas

Nota.- Los procesos de apoyo están representados en el mapa de procesos con rectángulos de color blanco.



	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD-MEDIO AMBIENTE- ECODISEÑO	Código: M
		Página: 9 de 12
		Nº revisión: 03


VIII. Procesos de medición, análisis y mejora

Para cumplir y mejorar continuamente la eficacia del sistema, el Estudio de Arquitectura **MaaB arquitectura y urbanismo slp**, obtiene y analiza los resultados de su propia actividad, y toma las medidas de mejora oportunas a través de los siguientes actividades.

Seguimiento colaboradores	Realiza un seguimiento continuo de los colaboradores externos y proveedores, y una evaluación anual para medir el grado de satisfacción que proporciona al estudio de arquitectura el desempeño de sus funciones.
Retroalimentación cliente	Incluye el conocimiento del nivel de satisfacción de los clientes y la gestión de las reclamaciones. Medir la satisfacción del cliente es una información básica para emprender acciones de mejora continua y conseguir su fidelización.
Control no conformidades	El Estudio de Arquitectura dispone de un sistema para identificar y solucionar las no conformidades detectadas. El análisis de las no conformidades es una herramienta para la mejora continua.
Auditorías internas	Esta herramienta de gestión nos proporciona información sobre el nivel de cumplimiento y eficacia del propio sistema de gestión.
Seguimiento, medición y análisis de datos	Tiene por objeto el control de los distintos procesos del estudio para obtener datos de las actividades realizadas. Sirve de base para iniciar acciones de mejora.
Acciones correctivas y preventivas	Cuando el Estudio de Arquitectura detecta no conformidades graves o repetidas, o no se alcanzan los resultados planificados, se emprenden acciones correctivas para mejorar los procesos. Las acciones preventivas se emprenden ante riesgos potenciales.

Nota.- Los procesos de medición, análisis y mejora están representados en el mapa de procesos con rectángulos de color verde.



	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD-MEDIO AMBIENTE- ECODISEÑO	Código: M
		Página: 10 de 12
		Nº revisión: 03

**Anexo I - Relación de procedimientos del sistema integrado de gestión del Estudio de Arquitectura MaaB
arquitectura y urbanismo slp**

PR-01.- Control de la documentación.

PR-02.- Control de los registros.

PR-03.- Auditorías internas.

PR-04.- Control de las no conformidades.

PR-05.- Acciones correctivas

PR-06.- Gestión de recursos.

PR-07.- Organización del Estudio, Objetivos y Responsabilidades de Dirección

PR-08.- Procesos relacionados con el cliente.

PR-09.- Contratación y evaluación de proveedores y colaboradores.

PR-10.- Condiciones de manipulación y archivo de los proyectos.

PR-11.- Gestión de proyectos de arquitectura ecodiseñados.

PR-12.- Planificación y control de la dirección de obra.

PR-13.- Seguimiento de los procesos y análisis de los datos.

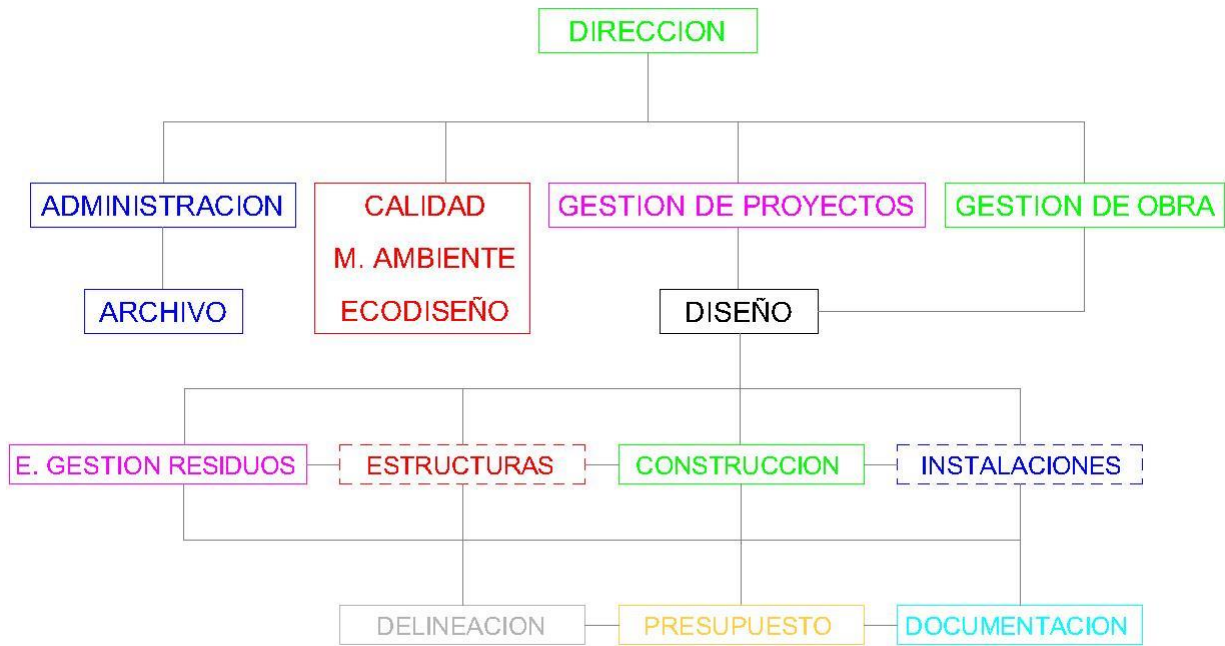
PR-14.- Gestión ambiental oficina

PR-15.- Comunicación





Anexo 2 – Organigrama del Estudio de Arquitectura MaaB arquitectura y urbanismo slp



Los cuadros de línea discontinua reflejan el contrato de colaboradores externos para la ejecución de esos trabajos





MANUAL DE CALIDAD-MEDIO AMBIENTE-ECODISEÑO

Código: PR-01

Página: 12 de 12

Nº revisión: 02

Anexo 3 - Mapa de procesos del Estudio de Arquitectura *MaaB arquitectura y urbanismo slp*

PR-07 RESPONSABILIDADES DE DIRECCION

