

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MEDIO
AMBIENTE 01:
PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD Y MEDIO
AMBIENTE DE LA PROMOCIÓN**

CÓDIGO: PCMA01-01	Nº VERSIÓN: 01	FECHA DE EDICIÓN: 01/09/2007
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
PUESTO JEFE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	PUESTO DIRECTORA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	PUESTO DIRECTOR GENERAL
NOMBRE ALFONSO IRIARTE	NOMBRE MARIA PRIETO	NOMBRE IÑIGO ALDAZ
FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 	FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 	FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 

ÍNDICE

	Página
01.-PORTADA	1
02.-CAMBIOS DE DOCUMENTACIÓN	2
03.-INDICE	3
1.- OBJETO.	4
2.- ALCANCE.	4
3.- RESPONSABILIDADES	4
4.- DEFINICIONES.	4
5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	5
6.- MÉTODO OPERATIVO.....	6
6.1.- DIAGRAMA DE FLUJO.....	6
6.2.- DESCRIPCIÓN	7
7.- REGISTROS Y ARCHIVO.....	19
8.- LISTADO DE ANEXOS	20

1.- OBJETO.

El objeto de este procedimiento es describir las responsabilidades, funciones y el método a seguir para realizar la planificación inicial de la calidad y medio ambiente de la promoción, así como su seguimiento y revisión.

La planificación de la calidad es un proceso clave en el desarrollo de la promoción que tiene por objeto planificar las actuaciones necesarias para garantizar la satisfacción de las necesidades y requisitos de los clientes. El resultado de la planificación es un programa de necesidades, que define el producto a desarrollar, y un plan de calidad, que es la herramienta básica de la gestión de la promoción.

La planificación de medio ambiente tiene por objeto definir y establecer las prácticas específicas, los recursos y la secuencia de actividades a realizar en la promoción, según se indica en la NORMA UNE-EN-ISO 14001, relativa a Sistemas de Gestión Ambiental, así como, recoger los requisitos establecidos en el Proyecto y Pliego de Condiciones, cumpliendo a la vez con el objeto de minimizar el impacto ambiental que pudiera generarse en la fases de la promoción.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento es de aplicación a todas las promociones que se desarrollen en **REALIA BUSINESS**.

3.- RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades derivadas del cumplimiento de este procedimiento vienen definidas en el apartado 6.2.

4.- DEFINICIONES.

Plan de calidad de una promoción (PCP): Herramienta que sirve de base para la gestión de la calidad de la promoción, en el que se contempla todas aquellas actividades que tengan impacto en la calidad.

El plan de calidad de la promoción consta de los siguientes elementos:

- Objetivos de calidad y medioambientales aplicables a la promoción, así como su seguimiento y las acciones que se deben adoptar en caso de que, durante el desarrollo de la misma, se produzcan desviaciones.
- Responsabilidades y organización del desarrollo de la promoción.

- Planificación del desarrollo y los principales hitos de la promoción.
- Plan de control de calidad de la promoción.
- Control de los documentos externos aplicables al desarrollo de la promoción.
- Modificaciones de que sea objeto cualquier documento aplicable al desarrollo de la promoción.

Para las delegaciones que aplica, se deberá incluir la **planificación relativa al medio ambiente de una promoción**, Herramienta que sirve de base para la gestión ambiental de la promoción, en el que se contempla todas aquellas actividades que tengan impacto en el medio ambiente.

El plan de medio ambiente de la promoción consta de los siguientes elementos:

- Objetivos medioambientales aplicables a la promoción, así como su seguimiento y las acciones que se deben adoptar en caso de que, durante el desarrollo de la misma, se produzcan desviaciones.
- Responsabilidades y organización del desarrollo de la promoción.
- Planificación del desarrollo y los principales hitos de la promoción.
- Plan de control ambiental de la promoción.
- Control de los documentos externos aplicables al desarrollo de la promoción.
- Modificaciones de que sea objeto cualquier documento aplicable al desarrollo de la promoción.

Plan de control: Secuencia de actividades, revisiones e inspecciones que se realizan durante las diferentes fases del desarrollo de la promoción, para garantizar la calidad de la misma.

Hitos de validación: Hitos de comprobación de la realización de diferentes actividades consideradas clave en el desarrollo de la promoción.

5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Procedimiento de gestión de la documentación PCMA02.
- Procedimiento de gestión de suministros. PCMA03.
- Plan estratégico vigente. Código: PCMA01-DC01.
- IT01: Guión de estudio de mercado.

6.- MÉTODO OPERATIVO

6.1.- DIAGRAMA DE FLUJO

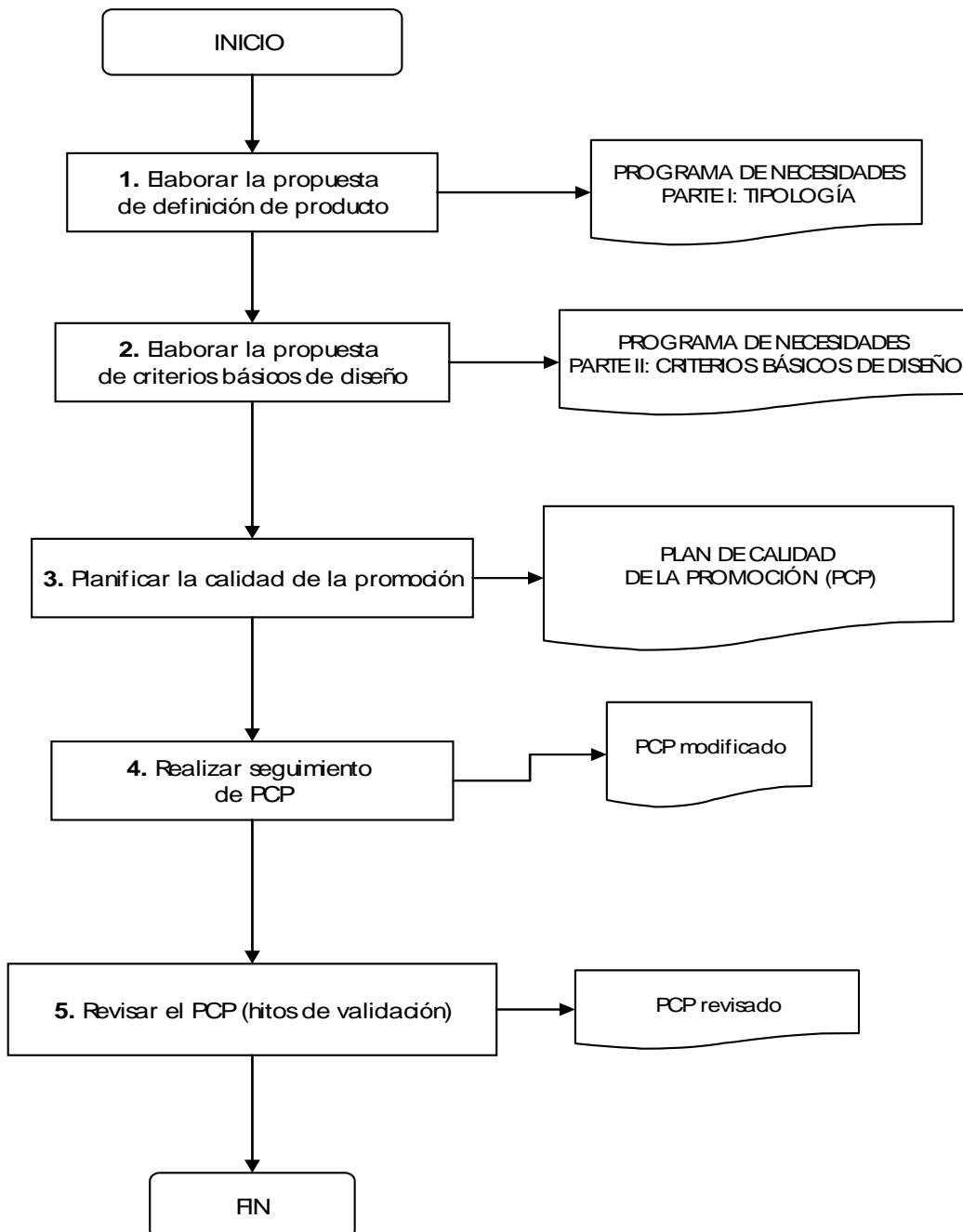


Figura 1: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA PROMOCIÓN.

6.2.- DESCRIPCIÓN

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de definir el producto 	<p>1 Elaborar la propuesta de definición del producto</p>	<p>Jefe de ventas</p>	<p>Elaborar propuesta de la tipología de las unidades de venta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición del Programa de viviendas (% dormitorios, nº de viviendas) Recomendación de superficies útiles Recomendación de calidades Requerimientos de zonas comunes Primera propuesta de precios 	<p>Si se dispone de suficiente información de la zona donde se va a llevar a cabo la promoción, se realiza en base a su experiencia.</p> <p>Si no se dispone de suficiente información de la zona donde se va a llevar a cabo la promoción, se realizan con medios propios o se subcontratan estudios de mercado a colaboradores externos, los cuales deben estar homologados según lo descrito en el procedimiento general de gestión de suministros.</p>		<p>Procedimiento de gestión de suministros PCMA03</p>
				<p>La realización de esta actividad, en caso necesario, está descrita en la IT 01. "Guión de estudio de mercado"</p>		<p>IT 01: Guión de estudio de mercado</p>
			<p>Cumplimentar la parte que corresponda del formato PCMA01-F01-YY/BB Tipología de las unidades de venta.</p>		<p>Programa de necesidades (propuesta): Parte I: Tipología PCMA01-F01-YY/BB</p>	
			<p>Enviar al Delegado la parte I: Tipología.</p>	<p>Es una propuesta.</p>	<p>Programa de necesidades: Parte I: Tipología Delegado</p>	

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> Programa de necesidades: Parte I: Tipología Delegado 	<p>2 Elaborar la propuesta de criterios básicos para el diseño</p>	Delegado + D. Comercial	Revisar la definición del producto (Programa de necesidades: Parte I: Tipología y consensuar la tipología de las unidades de venta			
		Delegado	Enviar la propuesta al Jefe de Proyectos.		<ul style="list-style-type: none"> Tipología Jefe Dpto. Proyectos 	
		Jefe Dpto. Proyectos	Elaborar una propuesta de criterios básicos para el diseño.	En base a la tipología definida, a su conocimiento de la zona, a los estudios realizados (en caso de realizarse), y al planeamiento urbanístico.		
		Jefe de ventas + Delegado	En caso necesario, colaborar en el establecimiento de los criterios básicos para el diseño para que mejoren la venta del producto.			
		Jefe Dpto. Proyectos	Cumplimentar la parte que corresponda del formato PCMA01-F01-YY/BB	Es una propuesta. En este formato se relaciona toda la normativa y reglamentación específica aplicable a la promoción. Como documento controlado de este procedimiento se relaciona la normativa y reglamentación general aplicable al desarrollo de la promoción.		Programa de necesidades (propuesta): Parte II: Criterios básicos de diseño PCMA01-F01-YY/BB Parte 2: Criterios básicos de diseño
		Enviar la propuesta al Delegado.	Es una propuesta.	<ul style="list-style-type: none"> Programa de necesidades: Parte II: Criterios básicos de diseño Delegado 		

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
	2 Elaborar la propuesta de criterios básicos para el diseño (continuación)	Delegado	Revisar la definición del producto (Programa de necesidades: Parte II: Criterios básicos de diseño)	Es una propuesta	<ul style="list-style-type: none"> Programa de necesidades: Parte II: Criterios básicos de diseño aprobado Delegado	
<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de planificar la calidad de la promoción 	3 Planificar la calidad de la promoción	Delegado	En caso necesario , coordinar una reunión de planificación de la calidad de la nueva promoción a desarrollar y revisar el Programa de necesidades de la nueva promoción propuesto.	Convocar al menos a: <ul style="list-style-type: none"> . D. Comercial . D. Proyectos . D. Técnico . D. Marketing (en caso necesario) 		
		Delegado	Aprobar el Programa de necesidades.	Realizando los cambios que se consideren necesarios surgidos en el caso de que se haya celebrado la reunión.		
				Eliminar la palabra propuesta del título del documento.		
		Delegado	Realizar la planificación de la promoción: Establecer los objetivos de calidad para la promoción, manteniendo las líneas establecidas en el Plan estratégico vigente.	El plan de calidad se elabora antes de iniciar la fase de anteproyecto de la promoción.	En caso necesario, consultar el Plan estratégico vigente.	

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
	3 Planificar la calidad de la promoción (continuación)	Delegado	Establecer los objetivos de calidad para la promoción. (continuación)	<p>Los objetivos se deben definir en consonancia con los que haya establecido la Dirección General para el desarrollo de la promoción.</p> <p>Establecer las formas de medir el estado en que se encuentran los objetivos de calidad seleccionados.</p> <p>Establecer la meta a alcanzar para los objetivos seleccionados.</p> <p>Establecer los responsables de proporcionar los datos para la medición de los objetivos.</p> <p>Cumplimentar los campos que procedan del formato PCMA01-F01-YY/BB: PCP. Parte I: Objetivos de calidad, seguimiento y acciones adoptadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos de calidad, seguimiento y acciones adoptadas: PCP 	PCP Parte I: Objetivos de calidad, seguimiento y acciones adoptadas. PCMA01-F01-YY/BB: PCP. Parte I.
		Establecer las responsabilidades y organización del desarrollo de la promoción de aquellas actividades importantes para asegurar la calidad del desarrollo de la promoción.	<p>Las actividades, que se decidan incluir en el PCP, y responsabilidades de las mismas, deben coincidir con las que se presentan en los Procedimientos que apliquen a cada fase del PCP.</p> <p>Las actividades y responsabilidades pueden ser cambiantes en función de las necesidades de cada promoción.</p> <p>La responsabilidad final de la selección de las actividades y los responsables de la realización de cada actividad es del Delegado.</p> <p>En caso de ser necesario, adjuntar el organigrama de la Delegación.</p>			

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> Informe económico de la promoción Delegado. 	<p>3 Planificar la calidad de la promoción (continuación)</p>	Delegado	Establecer las responsabilidades y organización del desarrollo. (continuación)	Responsabilidades y organización del desarrollo de la promoción descritas en Anexo I	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidades y organización del desarrollo de la promoción: PCP 	Anexo I
			Elaborar el Planning (Planificación en el tiempo) del desarrollo de la promoción y los principales Hitos para el seguimiento del desarrollo de la promoción.	<p>Debe contemplar los plazos establecidos en el Master de la promoción elaborado por el Delegado.</p> <p>Cumplimentar el formato PCMA01-F01-YY/BB: PCP. Planning del desarrollo de la promoción.</p> <p>Los hitos de seguimiento pueden ser cambiantes en función de las necesidades de la promoción y la decisión de establecimiento de los mismos es responsabilidad del Delegado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Planning del desarrollo de la promoción: PCP 	<p>PCP Parte II: Planning del desarrollo de la promoción. PCMA01-F01-YY/BB: PCP. Parte II.</p>
			Establecer el Plan de control de calidad de la promoción aplicable al desarrollo de la promoción.	<p>En dicho Plan se establecen las actividades, revisiones, e inspecciones que se realizarán durante el desarrollo de la promoción para asegurar la calidad de la misma.</p> <p>Las actividades, revisiones, e inspecciones pueden ser cambiantes en función de las necesidades de la promoción y la decisión de establecimiento de los mismos es responsabilidad del Delegado.</p>		

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
	<p align="center">3 Planificar la calidad de la promoción (continuación)</p>	Delegado	Establecer el Plan de control de calidad de la promoción aplicable al desarrollo de la promoción. (continuación)	<p>Establecer las actividades, revisiones, e inspecciones para cada fase del desarrollo de la promoción y en el orden de realización, secuencial, de las mismas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control del proyecto. • Comercialización. • Seguimiento de la construcción. • Preentregas. • Entrega y escrituración. • Postventa. <p>Se establecen las actividades siguiendo las directrices (criterios y/o IT y/o Procedimientos y normativa aplicable) que se han establecido a nivel de empresa, y a nivel de Delegación y, además, teniendo en cuenta posibles riesgos de calidad en el desarrollo de la nueva promoción no contemplados en dicha instrucción (promociones con condiciones diferentes a las anteriores).</p> <p>Identificar los criterios o IT o Procedimientos o Normativa aplicable generales a utilizar para la realización de las mismas.</p> <p>Las IT, criterios, Normativa) pueden ser cambiantes en función de las necesidades de la promoción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios • IT aplicables • Procedimientos aplicables • Normativa aplicable 	<p>IT Procedimientos Normativa</p>

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
	<p align="center">3</p> <p align="center">Planificar la calidad de la promoción (continuación)</p>	<p align="center">Delegado</p>	<p>Establecer el Plan de control de calidad de la promoción aplicable al desarrollo de la promoción. (continuación)</p>	<p>En caso necesario establecer las IT particulares de la Delegación.</p> <p>En caso de que existan IT a nivel de Delegación éstas se codifican: ITXX-YY-AA-BB-CC, donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITXX-YY: Código de la IT correspondiente a revisiones, inspecciones y validaciones a realizar durante el desarrollo de la promoción. • AA: Dos letras identificativas de cada Delegación: <ul style="list-style-type: none"> - Andalucía: AN - Barcelona: BA - Centro I y II: CU y CD - Levante: LE - Asturias: AS - Canarias: CA • BB: nº de orden de la IT particular de la Delegación (secuencial) • CC: edición de la IT particular (secuencial). <hr/> <p>En caso necesario establecer las IT particulares de la promoción.</p> <p>En caso de que existan IT a nivel de promoción éstas se codifican: ITXX-YY-PN-BB-CC, donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITXX-YY: igual caso anterior • PN: Código identificativo de la promoción • BB: nº de orden de la IT particular de la promoción(secuencial) • CC: edición de la IT particular (secuencial). 	<ul style="list-style-type: none"> • IT Particulares de la Delegación <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • IT particulares de la promoción PCP de la promoción 	

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
	3 Planificar la calidad de la promoción (continuación)	Delegado	Establecer el Plan de control de calidad de la promoción aplicable al desarrollo de la promoción. (continuación)	Plan de control de calidad de la promoción del desarrollo de la promoción descrita en Anexo I	<ul style="list-style-type: none"> Plan de control de calidad de la promoción del desarrollo de la promoción. PCP 	Anexo I.
			Elaborar la relación de documentos de origen externo aplicables al desarrollo de la promoción.	Identificar los documentos aplicables al desarrollo de la promoción que sean necesarios: Documentación externa aplicable al desarrollo de la promoción.		
				Cumplimentar el formato PCMA01-F01-YY/BB: PCP . Parte III: Documentación externa aplicable al desarrollo de la promoción.	<ul style="list-style-type: none"> Documentación externa aplicable al desarrollo de la promoción. PCP 	PCP Parte III: Documentación externa aplicable al desarrollo de la promoción. PCMA01-F01-YY/BB: PCP. Parte III.
		D. Comercial D. Proyectos D. Técnico	Revisar el PCP de la promoción y enviar el mismo al Delegado.	Esta revisión se podrá realizar vía correo electrónico y la firma informática del PCP será válida.	<ul style="list-style-type: none"> PCP revisado: Delegado 	
		Delegado	Aprobar el PCP de la promoción		<ul style="list-style-type: none"> PCP aprobado 	
			Distribuir copias del PCP a todas las funciones de la organización afectadas. Archivar el original del PCP.	Son copias controladas, según lo descrito en el Procedimiento de gestión de la documentación PCMA02	<ul style="list-style-type: none"> PCP Afectados 	Procedimiento de Gestión de la Documentación PCMA02

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> PCP aprobado 	<p>4 Realizar seguimiento del Plan de calidad</p>	<p>Delegado</p>	<p>Recabar los datos e información necesaria a los diferentes responsables de su Delegación para realizar el seguimiento de la calidad de la promoción.</p>	<p>El seguimiento de realizarse, al menos, con una periodicidad semestral y siempre que se considere necesario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la medición: Seguimiento de los objetivos del PCP PCP Parte I Acciones adoptadas: N° de orden del objetivo afectado, fecha implantación, estado. PCP. Parte I 	<p>PCP Parte I: Objetivos de calidad, seguimiento y acciones adoptadas. PCMA01-F01-YY/BB: PCP. Parte I.</p>
			<p>Realizar un seguimiento de los objetivos de calidad seleccionados revisando los datos obtenidos de las mediciones realizadas e identificar las posibles desviaciones respecto a las metas a alcanzar establecidas.</p>			
			<p>Cumplimentar los campos correspondientes del formato PCMA01-F01-YY/BB: PCP.</p>	<p>Según los datos obtenidos, asignar los siguientes valores:</p> <p>NA: No aplicable al estado actual de la promoción.</p> <p>1: La medición actual no muestra desviaciones.</p> <p>2: Puede incurrirse en desviaciones aunque la medición actual aún no lo muestre</p> <p>3: La medición actual muestra desviaciones.</p> <p>Si el valor del estado de los objetivos es 2 ó 3, establecer las acciones necesarias determinando los responsables de la realización de las mismas y realizar el seguimiento de su implantación y cumplimentar el campo correspondiente del formato PCMA01-F01-YY/BB: PCP. Parte 1.</p>		

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
	<p>4 Realizar seguimiento del Plan de calidad (continuación)</p>	Delegado	<p>Detectar cualquier posible desviación en el planning del desarrollo de la promoción.</p>	<p>En caso de desviaciones significativas actualizar el PCP, documentarlo en el formato PCMA01-F01-YY/BB: PCP. en la parte II.</p> <p>Informar a los afectados del nuevo planning actualizado enviándoles copia controlada de la nueva versión del PCP (previa revisión y aprobación).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Planning del desarrollo de la promoción actualizado PCP: Parte II 	<p>PCP Parte II Planning del desarrollo de la promoción. PCMA01-F01-YY/BB: PCP. Parte II.</p>
<p>Realizar las modificaciones que sean necesarias en los documentos aplicables al desarrollo de la promoción.</p>			<p>Cumplimentar el formato PCMA01-F01-YY/BB: PCP. parte IV: Control de modificaciones a documentos aplicables al desarrollo de la promoción.</p> <p>Informar a los afectados de los cambios en los documentos aplicables enviándoles copia controlada de la nueva versión del PCP (previa revisión y aprobación).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Modificaciones a documentos aplicables al desarrollo de la promoción. PCP: Parte IV. 		
<p>Realizar las modificaciones y revisiones al PCP.</p>			<p>Se entiende por modificaciones la inclusión en el PCP de cualquier información sobre el desarrollo o seguimiento de la promoción siempre que no cambie las previsiones del mismo (Planificación en tiempo, responsabilidades, actividades de control o documentación aplicable a la misma). Estas actualizaciones se añaden a mano y no suponen una nueva edición del PCP.</p>			

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
	<p>4 Realizar seguimiento del Plan de calidad (continuación)</p>	Delegado	Realizar las modificaciones y revisiones al PCP. (continuación)	<p>Se entiende por revisión del PCP la inclusión de cualquier cambio que afecte a las previsiones del plan (Planificación en tiempo, responsabilidades, actividades de control o documentación aplicable a la misma). Estos cambios deben ser revisados y aprobados por las mismas funciones que aprobaron la edición inicial del PCP.</p> <p>Dichas revisiones aunque afecten a una única parte del PCP suponen un cambio de edición del PCP.</p> <p>Cumplimentar la tabla de registro de creación y revisiones del PCP incluida en la primera hoja del PCP. Registrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nº de edición • Fecha de edición • Descripción de la modificación • Revisado por. Firma. • Aprobado por. Firma. 		
		Delegado	Aprobar la nueva versión del PCP.	Registrar la aprobación con su firma en la casilla que corresponda, en la tabla de registro de creación y revisiones del PCP incluida en la primera hoja del PCP.	<ul style="list-style-type: none"> • Nueva edición del PCP aprobada 	
			Distribuir copias controladas de la nueva edición del PCP.	Enviar a las personas afectadas por las modificaciones realizadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Nueva edición del PCP aprobada 	
		Archivar la nueva versión del PCP modificado.		<ul style="list-style-type: none"> • Afectados por los cambios 		

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
	5 Revisar el Plan de calidad. Hitos de validación	Delegado	Realizar el seguimiento de los Hitos presentados en el planning del PCP.	Se revisan los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Desviaciones de objetivos, cambios en la fecha prevista • Adopción de acciones que corrijan las posibles desviaciones. • Seguimiento del planning • Seguimiento del Plan de control • Estado de cambios a documentos aplicables al desarrollo de la promoción. 		PCP PCMA01-F01-YY/BB: PCP.
		Delegado	Registrar, cuando sea necesario, las revisiones y las modificaciones que surjan de la revisión del PCP.	Según pautas de la actividad 4.	<ul style="list-style-type: none"> • PCP revisado Responsables de revisión del PCP. 	
		Delegado	Aprobar la nueva versión del PCP.	Registrar la aprobación con su firma en la casilla que corresponda, en la tabla de registro de creación y modificaciones del PCP incluida en la primera hoja del PCP.	<ul style="list-style-type: none"> • Nueva edición del PCP aprobada 	
			Distribuir copias controladas de la nueva edición del PCP.	Enviar a las personas afectadas por las modificaciones realizadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Nueva edición del PCP aprobada Afectados por los cambios 	
			Archivar la nueva versión del PCP revisado.			

7.- REGISTROS Y ARCHIVO.

La responsabilidad del archivo y periodo de conservación de los registros que afectan a este procedimiento se describen en la tabla 2.

REGISTRO	FORMATO APLICABLE	MODO DE CODIFIC. (BB)	RESPONSABLE DE ARCHIVO	PERIODO DE CONSERVACIÓN
Programa de necesidades: Parte I: Tipología. Parte II: Criterios básicos de diseño.	PCMA01-F01-YY/BB	Código de la promoción	Delegado	3 años desde la finalización de la promoción
Plan de calidad de la promoción (PCP)	PCMA01-AAF02-YY/BB	Código de la promoción	Delegado	5 años

Tabla 1: RESPONSABILIDAD DE ARCHIVO Y PERIODO DE CONSERVACIÓN DE LOS REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA PROMOCIÓN.

- **Documentos internos y externos:**

La responsabilidad del archivo y periodo de conservación de los documentos, internos y externos de **REALIA BUSINESS**, que afectan a este procedimiento se describen en la tabla 2.

DOCUMENTO	CÓDIGO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	PERIODO DE CONSERVACIÓN
Plan estratégico vigente	PCMA01-DC01-AÑO	Delegado	5 años después de su vigencia
Documentos que afectan a la calidad de la promoción*	PCMA01-DC(01-ON)	Delegado	5 años después de su vigencia

Tabla 1: RESPONSABILIDAD DE ARCHIVO Y PERIODO DE CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS QUE AFECTAN AL PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA PROMOCIÓN.

8.- LISTADO DE ANEXOS
ANEXO I: A) Responsabilidades y Organización del Desarrollo de la Promoción

FASE/CODIGO Proc.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
CONTROL DEL PROYECTO PC01	Planificar el proceso de control del proyecto y realizar seguimiento del mismo	Delegado / D. Proyectos
	Aprobar el plan	Delegado
	Establecer las especificaciones de las relaciones contractuales del estudio de arquitectura/arquitecto y, si fueran necesarios, otros suministradores	Delegado
	Solicitar ofertas, realizar comparativo de las mismas y realizar propuesta de adjudicación para la realización del estudio geotécnico, estudio topográfico, otros estudios previos, estudio de arquitectura y O.C.T.	Delegado / D. Proyectos
	Aprobar la selección del estudio geotécnico, estudio topográfico, estudio arquitectura/arquitecto, O.C.T. y otros estudios previos.	Delegado / D. Proyectos
	Contratar y firmar estudio geotécnico, estudio topográfico, estudio arquitectura/arquitecto, O.C.T. y otros estudios previos.	Delegado / D. Proyectos
	Encargar proyecto en las fases de: anteproyecto, proyecto básico, proyecto ejecución	Delegado / D. Proyectos
	Actuar como interlocutor con el estudio de arquitectura desde la aprobación del anteproyecto y requerir al Equipo redactor la designación escrita de un coordinador.	Responsable designado
	Notificar por escrito al Equipo redactor sobre los acuerdos y decisiones tomados registrados en el cuadro de control del proyecto.	Responsable designado
	Realizar el seguimiento del anteproyecto // y cumplimentar cuadro control del proyecto (fase anteproyecto)	Delegado / D. Proyectos
	Revisar el anteproyecto	Delegado / D. Proyectos
	Verificar el anteproyecto	Delegado / D. Proyectos
	Realizar el seguimiento del proyecto básico // y cumplimentar cuadro control del proyecto (fase p. Básico)	Delegado / D. Proyectos
	Revisar el proyecto básico	Delegado / D. Proyectos
	Verificar el proyecto básico	Delegado / D. Proyectos
	Realizar el seguimiento del proyecto de ejecución // y cumplimentar cuadro control del proyecto (fase p. Ejecución)	Delegado / D. Proyectos
	Revisar el proyecto ejecución	Delegado / D. Proyectos
Verificar el proyecto ejecución	Delegado / D. Proyectos	
Validar el proyecto de ejecución	Delegado / D. Proyectos	
COMERCIALIZACIÓN PC02	Planificar el proceso de comercialización de la promoción y realizar seguimiento del mismo	Delegado/ D. Comercial
	Aprobar el plan	Delegado
	Definir el producto (memoria de calidades)	Delegado/ D. Proyectos/ D. Técnico/ D. Comercial
	Aprobar la definición del producto (memoria de calidades)	Delegado/ D. Proyectos/ D. Técnico/ D. Comercial
	Establecer las tarifas	Delegado/ D. Comercial
	Aprobar las tarifas	Delegado
	Elaborar los documentos comerciales: carpeta comercial, memoria calidades comercial, planos comerciales, perspectiva y ubicación general, infografía, forma de pago, tríptico y planos contractuales	Delegación
	Aprobar los documentos comerciales. Solicitar asesoramiento del D. Comercial y consensuar	Delegado
	Elaborar los modelos de documentos contractuales: contrato arras y contrato compraventa	Delegado/ Rble Asesoría Jurídica
	Elaborar los contratos de la promoción.	Delegado/ Rble Asesoría Jurídica
	Aprobar los contratos de la promoción	Delegado/ Rble Asesoría Jurídica
	Aprobar la agencia comercializadora y agencia publicidad (solicitar asesoramiento del D. Comercial y consensuar).	Delegado
	Contratar agencia comercializadora y agencia publicidad	D. Comercial
	Aprobar la colocación de la oficina de ventas	Delegado/ D. Comercial
Impartir formación a los vendedores	Jefe de ventas	

FASE/CODIGO Proc	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
COMERCIALIZACIÓN PC02	Vender. Realizar seguimiento de las visitas-ventas	Vendedores, Jefe de Ventas, D. Comercial y Delegado
	Realizar seguimiento de los vendedores (ej: reuniones periódicas, auditorías oficina ventas)	Jefe de Ventas
	Gestionar los contratos de reservas y compraventa	Vendedores/ Jefe de Ventas o persona autorizada / Admon Delegación
	Revisar y actualizar la memoria de calidades, planos comerciales contractuales y documentación/ medios comerciales contractuales para asegurar su adecuación respecto al proyecto vigente identificando las posibles discrepancias y realizando las modificaciones necesarias en los mismos para garantizar su conformidad.	Rbles designados
	Revisar las tarifas aplicables a la promoción, y, según el desarrollo de las ventas de la misma, proponer la modificación de éstas. En caso necesario, solicitar asesoramiento del D Comercial y consensuar	Jefe de Ventas
	Aprobar el nuevo listado de tarifas.	Delegado
	Aprobar la retirada de la caseta de ventas	Delegado
SEGUIMIENTO DE LA CONSTRUCCIÓN PC03	Realizar, cuando corresponda, la división horizontal. En caso necesario, solicitar asesoramiento del D. Comercial	Delegado
	Planificar el proceso de seguimiento de la construcción y realizar seguimiento del mismo	Delegado/ Técnico Delegación/ Técnico SSCC/ Ingeniería de apoyo
	Aprobar el plan	Delegado
	Realizar las actividades necesarias para seleccionar los suministradores: empresa constructora, dirección facultativa, ingeniería de apoyo, laboratorio de control, cocinas, otros suministros necesarios	Delegado/ D. Técnico
	Aprobar la selección de los suministradores. Consensuar con el Director de SSCC que corresponda	Comité de Dirección
	Contratación de los suministradores.	Delegado y D. Técnico
	Firmar el acta de replanteo	Técnico Delegación
	Asistir a las reuniones de obra y emitir las actas de obra correspondientes	Técnico Delegación/ D. Facultativa/ Ingeniería de apoyo
	Revisar y comprobar la conformidad de los resultados de los registros de ensayos recibidos del laboratorio de control de calidad.	Técnico Delegación/ D. Facultativa/ Ingeniería de apoyo
	Aprobar las acciones de resolución que repercutan en documentos contractuales o en el importe contratado de la obra propuestas por la D. Facultativa y revisadas por el Técnico Delegación y la Ingeniería de apoyo para resolver deficiencias detectadas en los registros de ensayo	Delegado
	Realizar las inspecciones/revisiones establecidas en el plan de seguimiento de la construcción y en el plan de control de la calidad de la promoción del PCP y registrar los resultados en las planillas de control	Técnico Delegación/ D. Facultativa/ Ingeniería de apoyo
	Aprobar las acciones de resolución que repercutan en documentos contractuales o en el importe contratado de la obra propuestas por la D. Facultativa y revisadas por el Técnico Delegación y la Ingeniería de apoyo para resolver deficiencias en la construcción detectadas en las inspecciones/ revisiones y registradas en las planillas de control correspondientes.	Delegado
	Cumplimentar la ficha de agrupación de deficiencias detectadas en la construcción y supervisar la resolución de las deficiencias detectadas en las inspecciones.	Técnico Delegación/ D. Facultativa/ Ingeniería de apoyo
	Recibir la ficha de agrupación de deficiencias durante la construcción y determinar cuales suponen no conformidades.	Delegado/ Jefe de calidad
	Conformar las certificaciones de obra.	Técnico Delegación/ D. Facultativa/ Ingeniería de apoyo
	Firmar el certificado final de obra.	Delegado/ D. Facultativa
	Firmar el acta de recepción de obra.	Técnico Delegación/ D. Facultativa
Aprobar el acta de recepción de obra.	Delegado	
Realizar la revisión de todas las unidades de venta, detectar deficiencias y cumplimentar el listado de repasos a realizar por la constructora.	Técnico Delegación/ D. Facultativa/ Ingeniería de apoyo	
Supervisar la resolución de los repasos a realizar	Técnico Delegación/ D. Facultativa/ Ingeniería de apoyo	
Recibir el listado de repasos y determinar cuales suponen no conformidades.	Delegado/ Jefe de calidad	

FASE/CODIGO Proc	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
PREENTREGAS PC04	Determinar si se realiza o no el proceso de preentregas (si el plazo de entrega no lo permite o no se dispone de medios para atender a los clientes)	Delegado
	Planificar el proceso de preentregas y realizar seguimiento del mismo. Establecer las fechas previstas de inicio y fin de las visitas y la fecha prevista de fin de las reparaciones confirmando con el equipo de obra que dispone de un plazo suficiente para la realización de las reparaciones desde la última visita de preentrega hasta la fecha prevista de entrega de viviendas.	Delegado/ Técnico Delegación/ D. Facultativa/ Ingeniería de apoyo
	Aprobar el plan de preentregas	Delegado
	Archivar el Plan de preentregas	Rble. designado
	Programar las visitas de los clientes (comunicar a los clientes el proceso de la preentrega y al personal del departamento de ventas los plazos previstos para las visitas)	Rble. designado
	Acompañar a los clientes durante la visita, aclarar dudas de índole técnica, comprobar la conformidad de las hojas de incidencias detectadas por los clientes y firmarlas. Evaluar si procede o no la reparación,	Rble designado en la Instrucción de trabajo de Preentregas a clientes / Ingeniería de apoyo
	Comunicar la no procedencia de la reparación a los clientes, especificar las razones y llegar a un acuerdo con los mismos	Rble designado en la Instrucción de trabajo de Preentregas a clientes
	Acordar un plazo con la constructora para la resolución de las incidencias, verificar la resolución de las mismas y comunicarlo a los vendedores para que se pongan en contacto con los clientes	Rble designado en la Instrucción de trabajo de Preentregas a clientes / Ingeniería de apoyo
	Acompañar a los clientes a las viviendas, asegurar que las reparaciones han sido revisadas y aprobadas por los mismos y obtener su aprobación recogiendo su firma en la Hoja de conformidad del cliente.	Rble designado en la Instrucción de trabajo de Preentregas a clientes / Ingeniería de apoyo
Entregar al Jefe de ventas las hojas de conformidad firmadas por los clientes y archivar las hojas de incidencias	Rble. designado	
ESCRITURACIÓN Y ENTREGA PC05	Confirmar con el Jefe de Ventas la finalización de la resolución de las incidencias detectadas en la preentrega, confirmar que se ha realizado la declaración de obra nueva y división horizontal y obtener la licencia de primera ocupación.	Rble. designado
	Planificar el proceso de escrituración y entrega, en la que participarán los puestos que el Delegado considere necesario.	Rble. designado
	Aprobar y archivar el plan de escrituración y entrega	Delegado
	Comunicar a los clientes la fecha y hora para la firma de la escritura y la entrega de llaves	Jefe de Ventas
	Comprobar que toda la documentación de la carpeta de entrega es correcta (Manual de la vivienda, licencia de primera ocupación, boletines, garantías, llaves, hoja de liquidación, factura de compraventa y hoja de incidencias).	Jefe de Ventas y Rble. Dpto. Admón. Comercial Delegación
	Custodiar la documentación hasta el acto de la escrituración y entrega y asistir y ejercer sus poderes en el acto de escrituración	Jefe de Ventas o Apoderado
	Actualizar el plan de escrituración y entrega e informar al Delegado del desarrollo y grado de cumplimiento del mismo	Jefe de Ventas
POSVENTA PC06	Cerrar el proceso de escrituración y entrega	Delegado
	Recibir las hojas de incidencias detectadas por los clientes después de la entrega de la vivienda	Rble Posventa
	Evaluar si procede o no la reparación.	Rble Posventa
	Comunicar la no procedencia de la reparación a los clientes, especificar las razones y llegar a un acuerdo con los mismos	Rble Posventa
	Verificar la resolución de las incidencias detectadas en la posventa y la conformidad del cliente	Rble Posventa
Registrar las incidencias en el programa informático de posventa.	Rble Posventa	
Recibir los datos de nº de incidencias y nº de viviendas para el cálculo del indicador correspondiente.	Jefe de calidad y medio ambiente	

B) Plan de Control de la Calidad de la Promoción.

FASE	ACTIVIDAD DE CONTROL	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	RESPONSABLE
CONTROL DEL PROYECTO PC01		PC01 Control del proyecto.	
	Revisión y verificación del anteproyecto	Programa de necesidades Cuadro de control del proyecto	Delegado / D. Proyectos
	Revisión y verificación del proyecto básico	Anteproyecto. Cuadro de control del proyecto	Delegado / D. Proyectos
	Revisión, verificación y validación del proyecto de ejecución	Proyecto básico. Cuadro de control del proyecto	Delegado / D. Proyectos
COMERCIALIZACIÓN PC02		PC02 Comercialización de la promoción	
	Revisión de la conformidad de la Memoria de calidades, Planos comerciales contractuales, Documentos/ Medios comerciales contractuales respecto a los modelos vigentes	Proyecto vigente Modelos contrato tipo vigentes IT de directrices para la elaboración de documentos comerciales de la promoción	Rbles designados
	Revisión listado de tarifas	Informes de ventas	Jefe Ventas + Delegado
SEGUIMIENTO DE LA CONSTRUCCIÓN PC03		PC03 Seguimiento de la construcción.	
	Replanteo e inicio obra	Acta de replanteo e inicio obra	Técnico Delegación
	Reuniones de obra: visitas a obra	Actas de obra	Técnico Delegación/ D. Facultativa/ Ingeniería de apoyo
	Revisión de los resultados del Laboratorio de Control de calidad	Registros de ensayo del Laboratorio de Control de calidad	Técnico Delegación/ D. Facultativa/ Ingeniería de apoyo
	Inspección de replanteo de pilares	IT de Inspección de replanteo de pilares. Planilla de control	Técnico Delegación/ D. Facultativa/ Ingeniería de apoyo
	Inspección de replanteo de tabiquería	IT de replanteo de tabiquería. Planilla de control	Técnico Delegación/ D. Facultativa/ Ingeniería de apoyo
	Inspección de recepción provisional	IT de recepción provisional. Planilla de control	Técnico Delegación/ D. Facultativa/ Ingeniería de apoyo
	Verificación de la resolución de las deficiencias detectadas en las inspecciones	Ficha de agrupación de deficiencias durante la construcción	Técnico Delegación/ D. Facultativa/ Ingeniería de apoyo
	Recepción de la obra	Acta recepción de la obra	Técnico Delegación/ D. Facultativa
	Verificación de la resolución de los repasos a realizar por la constructora.	Listado de repasos	Técnico Delegación/ D. Facultativa/ Ingeniería de apoyo

FASE	ACTIVIDAD DE CONTROL	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	RESPONSABLE
PREENTREGAS PC04	Revisión de las incidencias detectadas con los clientes	PC04 Preentregas Hoja de incidencias en la preentrega	Rble designado en la Instrucción de trabajo de Preentregas a clientes / Ingeniería de apoyo
	Verificación de la resolución de las incidencias detectadas por los clientes en la preentrega	Hoja de incidencias en la preentrega	Rble designado en la Instrucción de trabajo de Preentregas a clientes / Ingeniería de apoyo
	Verificación de la conformidad del cliente tras la comprobación de la resolución de las incidencias detectadas	Hoja de conformidad del cliente	Rble designado en la Instrucción de trabajo de Preentregas a clientes / Ingeniería de apoyo
ESCRITURACIÓN Y ENTREGA PC05	Comunicación a los clientes de la fecha y hora para la firma de la escritura y la entrega de llaves	PC05 Escrituración y entrega.	Jefe de Ventas
	Verificación de la conformidad de los documentos incluidos en la carpeta a entregar a los clientes	Carpeta de entrega al cliente	Jefe de Ventas y Rble. Dpto. Admón. Comercial Delegación
POSVENTA PC06	Revisión de las incidencias detectadas por los clientes en el servicio posventa.	PC06 Posventa Hojas de incidencias detectadas por los clientes en el servicio posventa.	Rble. Servicio Posventa
	Verificación de la resolución de las incidencias detectadas por los clientes en el servicio posventa	Informe de posventa generado mediante el programa informático de posventa	Rble. Servicio Posventa