

PROCEDIMENT ESPECÍFIC

Planificació, execució,
control i seguiment de
projectes



Servei de Qualitat i Medi Ambient



HISTÒRIC DE CANVIS

Versió	Data	Descripció de la modificació
0	25/01/2023	Es crea al procediment associat a CETT Corporate



ÍNDEX

1	OBJECTE	4
2	ABAST	4
3	DOCUMENTS ASSOCIATS AL PROCEDIMENT	4
4	DEFINICIONS	4
5	DIAGRAMA DE FLUX.....	5
6	DESENVOLUPAMENT	7
7	RESPONSABILITATS.....	11



1 OBJECTE

L'objecte d'aquest procediment és establir una sistemàtica d'actuació per a la definició del pla d'acció d'un projecte de CETT Corporate, l'execució d'aquest i el seu control i seguiment.

2 ABAST

Aquest procediment és d'aplicació a tots els projectes B2B d'activitat gestionada per Cett Corporate, unitat de negoci de CETT.

3 DOCUMENTS ASSOCIATS AL PROCEDIMENT

Normativa aplicable:

- Norma de referència UNE en ISO 9001 sistema de gestió de qualitat

Informació Documentada:

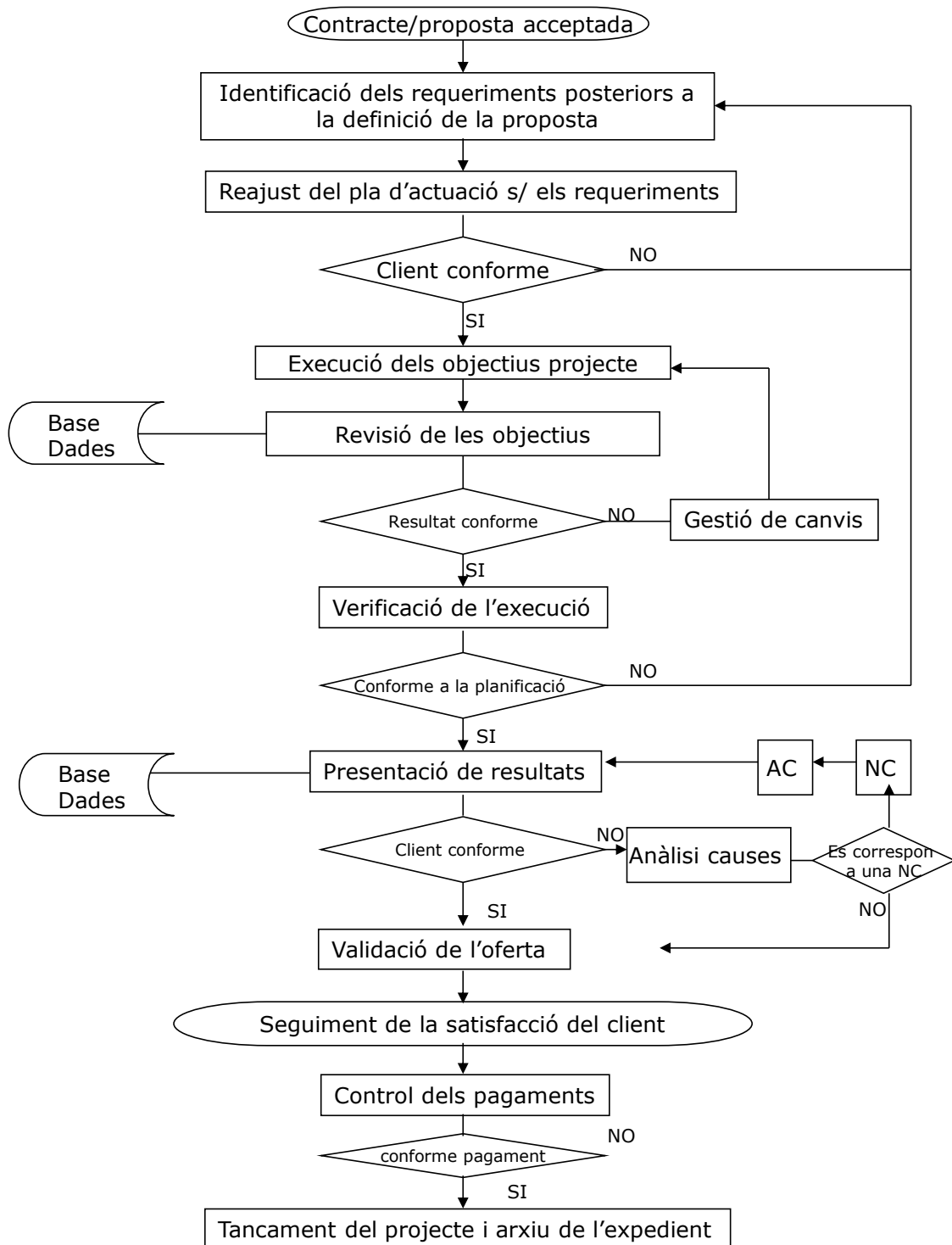
- BBDD CETT Corporate (Projectes)
- Microsoft teams
- [R40-PE09 Qüestionari de satisfacció del client](#)
- R05-PE17 Informe Oferta Comercial CETT Corporate
- R106-PE09 Infome projecte-FC_CETT Corporate

4 DEFINICIONS

Sense aplicació.



5 DIAGRAMA DE FLUX





6 DESENVOLUPAMENT

6.1. CODIFICACIÓ DEL PROJECTE

Un cop confirmada l'acceptació de la oferta, el responsable del projecte, codificarà el projecte, segons l'ordre correlatiu que li correspongui dins dels projectes i li donarà nom. Per portar el control de l'ordre de codificació dels projectes, aquest es farà segons el següent:

P - - - - - - - - - - - - - - - -

Projecte	Nº correlatiu de projecte	Area d'abast del projecte	Nom Client	Any fiscal de realització de la oferta

6.2. PLA D'ACTUACIONS

El pla d'actuacions i l'execució, varia molt segons les característiques de cada projecte, però sempre es du a terme segons el definit a l'oferta.

Prenent com a base la planificació presentada en la proposta i els possibles requeriments a afegir, definits al contracte amb el client, es du a terme la fixació del pla d'acció, definint :

- accions / activitats segons l'oferta.
- dates previstes per a la realització de cadascuna de les accions.
- recursos a emprar per cadascuna de les accions. A nivell de recursos humans, aquests es definiran tenint en compte la descripció de funcions
- conseqüències potencials del projecte



i els perfils dels experts. De no estar disponibles els recursos propis, es procedirà a la contractació de personal expert extern.

Els objectius del projecte quedaran recollits a la oferta del projecte i aquesta guardada a la carpeta del projecte (codificada amb el codi i nom del projecte) al teams de CETT Corporate.

Les conseqüències potencials (els riscos del projecte) quedaran recollits també via email i guardat a la carpeta del projecte.

El pla d'acció ha d'estar verificat per la Direcció de CETT Corporate, que quedarà recollit via email i guardat a la carpeta corresponent del projecte al Teams.

6.3. EXECUCIÓ

El responsable del projecte gestionarà l'equip i els recursos necessaris comprovant que estiguin a punt per a garantir la correcta execució de les activitats, delegant si ho considera oportú, la gestió dels recursos al responsable de dur a terme l'activitat.

- Si hi ha canvis de dates de les activitats, quedarà recollit al R05-PE17 Informe Oferta Comercial CETT Corporate

Amb aquesta informació es podrà recollir l'indicador FI70: Compliment del temps pactat en el lliurament d'entregables a client.

Si el resultat de les revisions de les activitats no és l'esperat i s'ha de modificar la planificació per garantir el resultat final (objectius del



projecte) del projecte, els canvis es documentaran al informe R05-PE17 Informe Oferta Comercial CETT Corporate.

Al finalitzar el projecte s'enviarà al client un qüestionari de satisfacció [R40-PE09 Qüestionari de satisfacció del client](#) a fi de que aquest ens faci saber el seu grau de satisfacció vers el desenvolupament d'aquest.

6.4. RESULTAT DEL PROJECTE

A la finalització del projecte, el responsable d'aquest elabora l'informe o document final: R106-PE0, indicant:

- Compliment dels objectius del projecte
- Grau de compliment de la planificació a la part de observacions
- Observacions sobre el desenvolupament del projecte
- Observacions del l'equip consultor executor
- Incidències destacables
- Valoració del client: validació del projecte

Un cop s'ha lliurat el projecte, es procedirà a l'enviament d'un qüestionari per conèixer el grau de satisfacció d'aquest sobre el servei i els experts. Quant a servei la nota mitjana per a obrir una no conformitat o una observació serà 5 a la pregunta de satisfacció global.

Si el client queda conforme amb els resultats obtinguts a l'execució del projecte es validarà l'oferta i el projecte. La Direcció de CETT Corporate validarà el projecte a l'informe R106-PE09.

Si el client no queda conforme, s'analitzaran les causes:

- Si la no aprovació del client està directament relacionada amb el no compliment de qualsevol dels requisits definits inicialment pel client, es



procedirà a analitzar-ne les causes. En cas d'incompliment dels requisits per causa interna (CETT Corporate), es procedirà a obrir una observació o bé una No conformitat per tal de realitzar el pla d'acció. Si pel contrari, l'incompliment ve impulsat pel client, s'explicaran les causes i es deixarà evidència d'aquestes per escrit al client.

6.5. COMUNICACIÓ AMB EL CLIENT

Durant l'execució del projecte la relació del responsable d'aquest i dels experts implicats amb el client és continua i directa. Tots els canvis que es produeixen durant l'execució del projecte, queden reflectits a la documentació definida anteriorment.

Si qualsevol de les persones relacionades amb el client, o qualsevol persona de CETT Corporate, rebés qualsevol suggeriment o queixa del client, ha de deixar constància d'aquesta i la seva resolució, ja sigui via email o via teams.

Tots els suggeriments i queixes seran analitzats per la Direcció de CETT Corporate qui els identificarà com a Suggeriment o Reclamació, donarà resposta a aquests segons cregui convenient deixant-ne evidència escrita.

Si es donés una reclamació, es proporcionarà al client el full oficial de reclamacions, i aquesta serà directament relacionada amb una no conformitat. El tractament de les no conformitats, així com les reclamacions oficials queda definit al PGG13.



7 RESPONSABILITATS

QUI	QUÈ
Direcció CETT Corporate	<ul style="list-style-type: none">- Definir qui serà el responsable del projecte- Verificar el resultat del projecte- Validar el projecte
Responsable del projecte	<ul style="list-style-type: none">- Gestió dels recursos per a l'execució del projecte- Control de l'execució del projecte- Comunicació amb el client
Experts (externs si cal)	<ul style="list-style-type: none">- Gestió de recursos- Comunicació amb el client