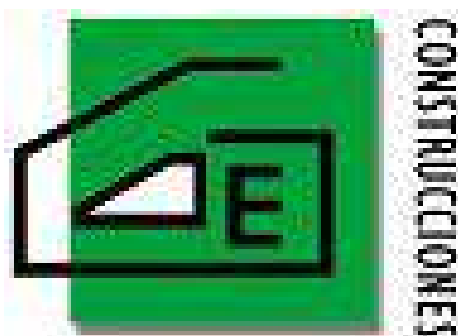




MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD



Toda la información recabada en el presente Manual de Calidad, Medio Ambiente y Prevención forma parte fundamental del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y salud implantado en G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. según Normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 y UNE-EN ISO 45001:2018, estando prohibida su reproducción sin la expresa autorización de la Dirección General, ya que esta podría causar sustanciales perjuicios a la organización.

- COPIA INFORMATIVA:
 COPIA CONTROLADA ASIGNADA A: _____
FECHA: ___ / ___ / ___

Elaborado : Luis Miguel Luna  G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. Resp. de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud	Revisado y aprobado : Verónica Herrando Guibert  G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. Dirección
Fecha : 12/01/ 2023	Fecha : 12/01/ 2023

0. RELACIÓN DE REVISIONES

Nº REV.	FECHA	MOTIVOS DE LA REVISIÓN
0		Primer ejemplar
1	20/12/06	Cambio De organigrama producido por la auditoria externa del año 2006
2	20/06/07	Calibraciones. Punto 7.6
3	23/06/08	Eliminación del diseño y cambio organigrama.
4	21/11/08	Cambio a una política de calidad más específica
5	30/10/09	Cambio referencia a la norma actualizada. ISO 9001:2008
6	15/11/10	Aclaración del punto de validación de proceso.
7	01/12/11	Cambio ámbito de aplicación
8	22/02/13	Añadir descripción de subcontratación trabajos pg.9
9	24/11/14	Cambiar texto en pg.9 por mala interpretación.
10	21/04/17	Adaptación a la Norma ISO 9001:2015.
11	23/10/17	Especificación en el alcance del emplazamiento físico
12	30/10/17	Revisión del manual para mejorar la trazabilidad
13	03/12/19	Modificación organigrama
14	23/09/20	Integración de los requisitos de 14001:2015. Sustitución responsable Calidad y Medio Ambiente
15	12/01/23	Integración de los requisitos de 45001:2018. Sustitución Responsable Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud y persona de Dirección que aprueba la documentación

1. INDICE

0. RELACIÓN DE REVISIONES	2
1. INDICE.....	3
2. PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA.....	6
3. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	8
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	9
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	9
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas ..	9
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente	10
4.4 Sistema de gestión de la calidad y Medio Ambiente y sus procesos	10
5. LIDERAZGO	12
5.1 Liderazgo y compromiso	12
5.2 Política de Calidad	13
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	13
6. PLANIFICACION PARA EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	16
6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	16
6.1.2. Aspectos Ambientales	
6.1.3. Requisitos legales y otros requisitos	
6.2 Objetivos de calidad y Medio Ambiente y planificación para lograrlos ..	18
6.3 Planificación de los cambios	19
7. APOYO.....	20
7.1 Recursos	20
7.1.1 Generalidades.....	20
7.1.2 Personas	20
7.1.3 Infraestructura.....	20
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	21
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	21
7.1.6 Conocimientos organizativos	21
7.2 Competencia.....	22
7.3 Toma de conciencia	23



7.4	Comunicación	23
7.4.1	Comunicación Interna.....	¡Error! Marcador no definido.
7.4.2	Comunicación Externa	¡Error! Marcador no definido.
7.5	Información documentada	23
8.	OPERACIÓN.....	24
8.1	Planificación y control operacional	24
8.2	Requisitos para los productos y servicios.....	24
8.2.1	Comunicación con el cliente.....	24
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	25
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	25
	<u>8.2.4. Preparación y respuesta ante emergencias</u>	
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	26
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	26
8.5	Producción y Provisión del servicio	26
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	26
8.5.2	Identificación y trazabilidad.....	27
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o suministradores externos ..	27
8.5.4	Preservación	28
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega.....	28
8.5.6	Control de los cambios	28
8.6	Liberación de los productos o servicios.....	28
8.7	Control de salidas no conformes	29
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	30
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	30
9.1.1	Generalidades.....	30
9.1.2	Satisfacción de cliente	30
9.1.3	Análisis y Evaluación.....	30
9.2	Auditoría Interna	31
9.3	Revisión por la Dirección.....	31
10.	MEJORA.....	32
10.1	Generalidades.....	32
10.2	No conformidad y acción correctiva.....	32



10.3 Mejora Continua.....	32
INTERACCIÓN DE PROCESOS	35

2. PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA

En el año 1.978 se constituyó la empresa G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. por tiempo de duración indefinido. Tiene su sede social en la calle Albasanz, 61 piso 2º A (Madrid) y posee un taller en Paracuellos del Jarama ubicados en las naves 1 y 2 de Camino de La Granja.

La organización nació con el propósito de ofrecer soluciones reales a las necesidades planteadas por sus clientes en el ámbito de la construcción, reparación o conservación de edificios. A través de sus más de 25 años de existencia en base a los conocimientos de su personal y a la experiencia acumulada G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. se ha erigido dentro del sector constructor madrileño como una organización competente y competitiva. Es este carácter el que le ha impulsado a implantar un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud, que tiene como premisa fundamental la búsqueda de la mejora continua a través de todos los medios de los que una organización puede hacer uso.

G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. dispone de una plantilla con personal cualificado para el desempeño de sus funciones, integrada por los siguientes perfiles profesionales:

- Gerente.
- Responsable de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud.
- Director del Departamento Técnico.
- Director del Departamento Administrativo.
- Responsable informático.
- Personal administrativo.
- Jefe de Obra.
- Encargado de Obra.
- Albañil.
- Cerrajero.
- Encargado de Taller.

G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. dispone de los equipos e infraestructura necesaria para la realización de su actividad, destacando entre otros, el siguiente equipamiento:

- Equipo ofimático:
 - Ordenadores personales
 - Ordenadores portátiles
 - Impresoras.
 - Plotter.
- Vehículos:
 - Furgonetas Volkswagen.
 - Vehículos en renting
 - Vehículos varios.
- Material de taller: herramienta pequeña, torno, cizalla, plegadora, etc.

Por todo lo expuesto anteriormente, G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. se considera como una empresa capaz de realizar cualquier tipo de trabajo dentro de su ámbito



y desarrollarlo con total satisfacción para sus clientes ya que cuenta con suficientes recursos, experiencia y disponibilidad.

3. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Como representante de la Dirección de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. y responsable de la consecución de implantar en la empresa un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, el Medio Ambiente y la Prevención de riesgos basado en las Normas Internacionales UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN ISO 14001 y UNE-EN ISO 45001, me comprometo a tomar todas las acciones oportunas para cubrir todos los requisitos de dichas Normas.

La Implantación de este Sistema integrado tiene como objetivo principal asegurar y proporcionar servicios de alta calidad a nuestros clientes con el menor impacto ambiental y la mayor seguridad y salud posible. Además, conseguiremos ser más competitivos al desmarcarnos de la competencia con una herramienta de gestión eficaz que repercuta en una mayor rentabilidad económica en la empresa.

Para cubrir estas expectativas, la Dirección General de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. ha desarrollado una Política y unos Objetivos de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud presentes en todos los niveles de la organización, que permita una mejora continua de nuestros servicios y una mayor capacitación de nuestro personal empleado. Para alcanzar su cumplimiento es necesario dar a conocer a todos nuestros empleados las directrices de esta herramienta de gestión de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud, así como dar a conocer la importancia que el desarrollo de las actividades que lleva a cabo cada uno de ellos tienen para el cumplimiento de los requisitos de este estándar de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud.



Dirección
G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La alta dirección de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. realiza periódicamente un análisis de las cuestiones externas e internas que son relevantes para su dirección estratégica y que afectan al logro de la mejora del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud.

El objetivo del análisis del contexto de la organización es realizar una "radiografía" de la situación de la empresa de cara al análisis de su situación y a la toma de decisiones para la mejora de su Sistema de calidad y medio ambiente y de la propia organización.

De cara a la comprensión de su entorno externo, la organización puede tener en cuenta, entre otros, cuestiones derivadas de su entorno legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, bien sea nacional, autonómico o local, y que puedan influir positiva o negativamente en la actividad o el negocio de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L.

Para el análisis del contexto interno, la organización puede tener en cuenta factores tales como los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la empresa y su personal.

La organización dejará evidencia de los cambios que haya de un año para otro, del análisis del contexto de la organización en las Revisiones del sistema por la Gerencia su actividad, dejando registro de las mismas en el I1-PG-04: Acta de Reunión. El resto de análisis del DAFO se analizará y desarrollará en el correspondiente procedimiento.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Se define como partes interesadas a aquella persona física u organización que puede afectar o ser afectada por una decisión o actividad empresarial de una organización.

La metodología seguida para la identificación de las partes interesadas internas y externas que son relevantes para G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L., así como el análisis de sus necesidades y expectativas se define en el Procedimiento PG-04 Revisión del Sistema Integrado por Gerencia.

G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. realizará anualmente el seguimiento de las expectativas y necesidades de las partes interesadas en las Revisiones del sistema por la Gerencia, dejando registro si hubiera cambios al respecto, en el I1-PG-04: Acta de Reunión.

La organización establece mecanismos para conocer periódicamente las necesidades y expectativas de las partes interesadas (reuniones periódicas y encuestas de satisfacción de cliente) los cuales serán tenidos en cuenta para el establecimiento de objetivos anuales, si estas se considerasen oportunas.

4.3 Determinación del alcance del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud

El ámbito de aplicación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud implantado en G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. se extiende a todas las actividades de **Construcción y reformas de edificios, oficinas y naves, incluida urbanización.**

Los emplazamientos incluidos en la certificación las Normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 son las oficinas centrales situadas en la c/Albasanz 61ª 2 planta, mientras que el taller de cerrajería situado en el Camino de la Granja, 1 en Paracuellos del Jarama se incluye únicamente para la certificación en las Normas ISO 9001 e ISO 14001, a parte de las instalaciones del cliente en las que se desarrollan las obras en cada caso.

La Dirección considera de no aplicación el punto 8.3 Diseño y desarrollo de la Norma ISO 9001, ya que la empresa realiza sus trabajos sobre proyectos presentados por el cliente en ningún caso es G.D.E. el responsable del diseño de los proyectos ejecutados.

4.4 Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud y sus procesos

G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L., basándose en los requisitos de las Normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, ha definido y documentado nuestra actividad con el fin de determinar tanto nuestros puntos fuertes como los débiles en el ámbito de la Calidad, el Medio Ambiente y la Prevención y así, a partir de la plena consciencia de lo anterior, encaminarnos a satisfacer las necesidades de los clientes tanto externos como internos de la empresa por la vía de la mejora continua.

Puesto que de lo que se trata es de poder alcanzar una mejora de los procesos, lo que hemos hecho ha sido analizarlos y describirlos sirviéndonos de los flujogramas expuestos al final del presente capítulo. A través de ellos, G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. establece, documenta, implanta, mantiene actualizado y mejora su Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud, consiguiendo de este modo:

- Identificar aquellos procesos que sean necesarios para el Sistema.
- Determinar para ellos tanto su secuencia como su interacción.
- Determinar tanto los métodos como los criterios para asegurar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos.
- Asegurar la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos.
- Medir, analizar y desarrollar el seguimiento de estos procesos e implantar las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.



La adecuación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud queda de manifiesto en las revisiones que se desarrollan según lo especificado en el Procedimiento de Calidad PG-04 "Revisión del Sistema Integrado por Gerencia".

La empresa subcontrata habitualmente varios servicios: instalaciones y oficios varios según las necesidades de cada obra. Para asegurar el control de tales procesos el jefe de la obra en cuestión supervisará los trabajos de la misma forma que si fueran ejecutados por personal propio, según lo indicado en el apartado 8.4 del presente Manual.

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

La Gerencia de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. es consciente de los beneficios que reporta un Sistema Integrado de Gestión para lograr mantener la calidad a todos los niveles de la empresa. Por ello implanta un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud basándose en los requisitos de las Normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, para todas las actividades desarrolladas por la empresa.

Para dejar evidencia de su compromiso y liderazgo en la implantación y mantenimiento del Sistema Integrado, la alta dirección de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L., ha documentado y firmado el documento denominado "**COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**" (ver apartado 3 de este Manual de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud)

Dicho documento estará disponible para todo el personal de la organización para su conocimiento.

Uno de los principales objetivos de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. es lograr la satisfacción de sus clientes. Para ello, la Dirección se compromete a:

- Identificar a las distintas partes interesadas involucradas en sus procesos (clientes, usuarios, empleados, administración, etc.).
- Traducir sus necesidades y expectativas a requisitos, determinando las características clave del servicio suministrado previo, durante y después de la realización de los trabajos.
- Poner los medios adecuados para que este sistema y esta política sea adecuada a los objetivos de la organización y a las expectativas y a las necesidades de sus clientes y de las partes interesadas (incluyendo los requisitos tanto legales como reglamentarios).
- Comunicar los requisitos al personal responsable.
- Analizar la satisfacción de los clientes como elemento clave de la mejora continua del Sistema Integrado y de la propia organización.
- Difundir este sistema y esta política para que sean conocidos, implantados y mantenidos al día por toda su organización.
- Definir una organización que cumpla con estos compromisos, promoviendo la toma de conciencia del enfoque basado en procesos.
- Identificar las necesidades de recursos para cumplir el sistema y la política y proporcionar estos recursos cuando sean necesarios.
- Definir los roles, responsabilidades y autoridades en la dirección.



5.2 Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y salud

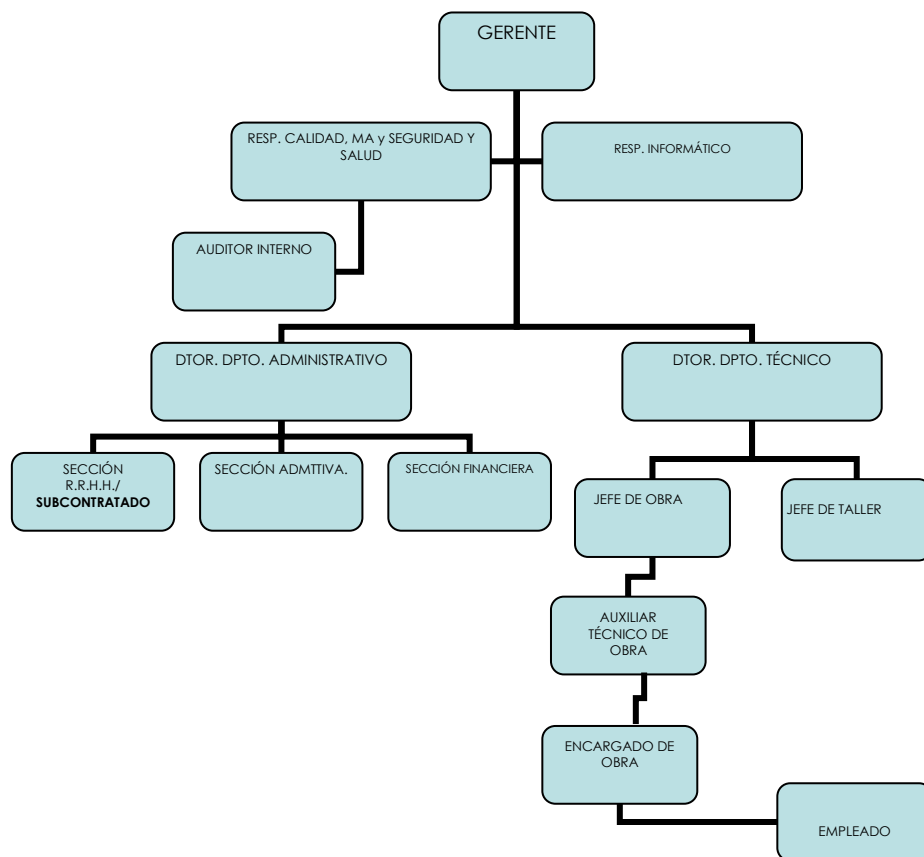
La Dirección de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L., como máxima responsable de la gestión, ha definido por escrito la Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud, según los requisitos definidos por las Normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, para encaminar las acciones y decisiones en dichas materias. Esta política es analizada periódicamente en las reuniones de revisión del sistema por parte de la Dirección, determinando si es necesaria alguna modificación.

La Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud estará siempre a disposición de todas aquellas partes interesadas a través de la página web de la organización. Al mismo tiempo, existe una copia bien visible expuesta en todos los centros de trabajo de la organización.

La Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud será revisada anualmente durante la revisión del Sistema por la Dirección para su continua adecuación.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Dirección de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. tiene definidas y comunicadas las competencias a desempeñar por cada uno de los puestos de trabajo expuestos en el siguiente Organigrama, definiendo las responsabilidades y autoridades en los denominados "Perfiles del puesto de trabajo", según lo establecido en el procedimiento PG-02 "Gestión de los recursos":



El Responsable de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud es el representante de la Dirección, en el sentido descrito en las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, en todo el ámbito cubierto por el alcance de este Manual. La alta dirección de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. designa como Responsable de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud a Luis Miguel Luna, que se asegurará que:

- El sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud es conforme con los requisitos de las Normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.
- Los procesos están dando los elementos de salida previstos
- Informar, especialmente a la alta dirección, sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión, las oportunidades de mejora y sobre la necesidad de cambio
- Se promueva el enfoque de cliente en la organización y la protección del medio ambiente
- La integridad del sistema se mantiene cuando se planifican y se implementan cambios en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud

5.4 Consulta y participación de los trabajadores

La Dirección del G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. ha establecido e implementado el procedimiento PSST-07 "Comunicación, participación y consulta" para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables.

La Dirección y el Responsable de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. se comprometen a:

- 1) proporcionar los mecanismos, el tiempo, la formación y los recursos necesarios para la consulta y la participación;
- 2) proporcionar el acceso oportuno a información clara, comprensible y pertinente sobre el sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo;
- 3) determinar y eliminar los obstáculos o barreras a la participación y minimizar aquellas que no puedan eliminarse;
- 4) enfatizar la consulta de los trabajadores sobre lo siguiente:
 - la determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas;
 - el establecimiento de la política de Seguridad y Salud;
 - la asignación de roles, responsabilidades y autoridades de la organización, según sea aplicable;
 - la determinación de cómo cumplir los requisitos legales y otros requisitos;
 - el establecimiento de los objetivos de Seguridad y Salud y la planificación para lograrlos;
 - la determinación de los controles aplicables para la contratación externa, las compras y los contratistas;
 - la determinación de qué necesita seguimiento, medición y evaluación;
 - la planificación, el establecimiento, la implementación y el mantenimiento de programas de auditoría;
 - el aseguramiento de la mejora continua;
- enfatizar la consulta de los trabajadores no directivos sobre lo siguiente:
 - la determinación de los mecanismos para su consulta y participación;
 - la identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos y oportunidades);
 - la determinación de acciones para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la Seguridad y Salud;
 - la determinación de los requisitos de competencia, las necesidades de formación, la formación y la evaluación de la formación;
 - la determinación de qué información se necesita comunicar y cómo hacerlo;
 - la determinación de medidas de control y su implementación y uso eficaces;
 - la investigación de los incidentes y no conformidades y la determinación de las acciones correctivas.

6. PLANIFICACION PARA EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

6.1 Planificación

6.1.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La Gestión del riesgo es un conjunto de técnicas y herramientas de apoyo y ayuda para tomar las decisiones apropiadas, de una forma lógica, teniendo en cuenta la incertidumbre, la posibilidad de futuros sucesos y los efectos sobre los objetivos acordados. La gestión de riesgo tiene como objeto la prevención de los mismos en lugar de la corrección y la mitigación de daños una vez que éstos se han producido.

La alta dirección de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L., consciente de los beneficios que le puede generar la realización de una correcta gestión de riesgos, ha establecido una sistemática consistente en identificar y evaluar los riesgos dentro de su organización y llevar a cabo las actuaciones necesarias para evitar que se produzcan o si esto no es posible, minimizar sus consecuencias.

Igualmente se realizará un análisis de las fortalezas de la organización para tratar de identificar las oportunidades para la mejora

La metodología seguida para la identificación y análisis de los riesgos y oportunidades se define en el Procedimiento PG-04 "Revisión del Sistema Integrado por Gerencia".

La identificación de Peligros y evaluación de riesgos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo se realiza con carácter trienal por el Servicio de Prevención Ajeno (SPA) contratado por G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L., según lo establecido en el Procedimiento PSST-01 "Identificación y evaluación de riesgos".

6.1.2. Aspectos ambientales

G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. ha establecido en el procedimiento PMA-01 "Aspectos medioambientales" el método para la identificación y evaluación de los aspectos de sus actividades, productos y servicios que puede controlar dentro del alcance de su sistema. Durante la evaluación se detectan los aspectos considerados como significativos estableciéndose el control operacional necesario para el control de los mismos, con la consideración del ciclo de vida de los productos.

Este estudio se lleva a cabo por el Responsable de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud, quien se encarga de asegurar que se han definido, documentado y controlado adecuadamente todos los aspectos ambientales producidos, documentándolo en el Excel de Aspectos Ambientales.

En coherencia con la perspectiva del ciclo de vida, GDE Construcciones:

- a) ha establecido los controles, según corresponda, para asegurarse de que sus requisitos ambientales se aborden en el proceso de diseño y desarrollo del producto o servicio, considerando cada etapa de su ciclo de vida;
- b) determina sus requisitos ambientales para la compra de productos y servicios, según corresponda;
- c) Comunica sus requisitos ambientales pertinentes a los proveedores externos, incluidos los contratistas, por medio de los Compromisos Ambientales;
- d) Considera la necesidad de suministrar información acerca de los impactos ambientales potenciales significativos asociados con el transporte o la entrega, el uso, el tratamiento al fin de la vida útil y la disposición final de sus productos o servicios.

Se asegura la repercusión medioambiental del ciclo de vida de los servicios de GDE Construcciones mediante la identificación y reevaluación de los aspectos ambientales identificados.

Ante la ampliación de nuevos servicios por parte de la empresa, la Dirección plasmará su planificación e integración dentro del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente en la reunión para Revisión del Sistema; en su correspondiente Acta de Reunión quedarán contemplados los nuevos requisitos que implican los nuevos servicios así como la necesidad de establecer documentación específica para ajustarnos a la norma internacional de referencia, y también las necesidades de nuevos recursos tanto materiales como humanos o formativos para poder desarrollar los nuevos procesos que implica el nuevo servicio.

Además, estas condiciones incluyen o pueden incluir:

- a) Instrucciones de trabajo escritas que definan control de aspectos ambientales
- b) Cumplimiento de normativa ambiental.

Los aspectos medioambientales son revisados en todas las revisiones por la dirección para asegurar su pertinencia.

6.1.3. Requisitos legales y otros requisitos

G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. establece mediante el registro de "verificación del cumplimiento legal" toda la legislación que le es aplicable en base a su actividad, y localización geográfica, así como otros requisitos que la empresa suscriba, con el fin

de demostrar su capacidad de proporcionar productos que satisfaga esos requisitos y su cumplimiento de carácter ambiental y de seguridad y salud.

Es responsabilidad del Responsable de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud la identificación de los requisitos exactos dentro de cada legislación aplicable e incluirlos en el registro de la "verificación del cumplimiento legal".

Se garantiza la actualización de la legislación vigente de manera continuada mediante consultas periódicas en internet a páginas web con actualizaciones, según se determina en el Procedimiento PG-01 "control de la información documentada".

En todas las revisiones por la dirección se verifica el cumplimiento de la legislación.

6.1.4. Planificación de acciones

GDE Construcciones, así, ha planificado:

- a) las acciones para tratar estos riesgos y oportunidades; y
- b) la manera de:

- 1) integrar e implementar las acciones en los procesos del sistema de gestión,
- 2) evaluar la eficacia de estas acciones.
- 3) abordar sus aspectos ambientales significativos
- 4) abordar sus requisitos legales y otros requisitos

G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. asegura que las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

6.2 Objetivos de calidad, medio ambiente y seguridad y salud y planificación para lograrlos

La Dirección de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. establece y revisa objetivos de mejora del Sistema Integrado coherentes con la Política siendo estos objetivos cuantificables, para poder ser evaluados, y asequibles para su consecución. Se establecerán y revisarán en las Revisiones del Sistema por la Dirección a través del Programa de Objetivos, según lo establecido en el PG-04 "Revisión del Sistema de por la Dirección".

El aseguramiento de que todas las personas que influyen en la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud conocen la Política y los Objetivos planteados se consigue gracias a la difusión, por parte del Responsable de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud de los mismos, a todos los niveles de la organización y la distribución de los documentos que aplican a cada nivel en los distintos puestos de trabajo.

En la planificación de su Sistema Integrado, G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. tiene en cuenta las siguientes actividades:

- Identificación de los procesos.
- Requisitos legales.
- Determinación de la secuencia e interacción de los procesos.
- Determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurarse que la operación y control de estos procesos sean eficaces.
- Disposición de los recursos necesarios.
- Realización del seguimiento, medición y el análisis de estos procesos.
- Poner en marcha las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.

G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L., durante el desarrollo e implantación de su Sistema Integrado de Gestión, ha considerado las siguientes actividades para el cumplimiento de los requisitos especificados:

- La identificación de los medios de control, procesos, equipos, instalaciones, recursos, y conocimientos que son necesarios para lograr la calidad requerida.
- La identificación de los requisitos legales aplicables a la actividad que desarrollamos.
- La identificación de las verificaciones adecuadas para asegurar la calidad, la protección ambiental de los servicios prestados y la seguridad y salud en el trabajo.
- La aclaración de las normas de aceptación para todas las características y requisitos, incluidos aquellos que contengan algún elemento subjetivo.
- La identificación y preparación de los Registros.

En el caso en que se vayan a iniciar nuevas actividades, se vayan a prestar nuevos servicios o se vayan a realizar modificaciones sobre los ya existentes, la Dirección de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. planificará la gestión de dichas actividades a través de una Revisión Extraordinaria del Sistema por la Gerencia.

6.3 Planificación de los cambios

Cuando se determine la necesidad de realizar cambios en el sistema de gestión de la calidad, se llevarán a cabo de manera planificada. Para ello, tendrá en cuenta el propósito del cambio y sus posibles consecuencias, la integridad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud, la disponibilidad de los recursos y la asignación de responsabilidades.

7. APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La alta dirección se compromete a proporcionar los recursos técnicos, humanos, materiales y económicos necesarios para la correcta realización de los trabajos que permitan garantizar la calidad del servicio ofrecido a los clientes, tratando así de aumentar su satisfacción, teniendo en cuenta la minimización de consumos y de generación de residuos para reducir al máximo el impacto ambiental de nuestras actividades.

La Dirección deberá determinar la competencia de los recursos internos y también fijar que se necesita obtener de los suministradores externos tanto de servicio como de producto.

7.1.2 Personas

El personal de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. que realiza trabajos que afectan a la Gestión de la Calidad, el Ambiente y la Seguridad y Salud en el Trabajo es competente basándose en su educación, formación, habilidades, experiencia y aptitudes necesarias para desarrollar las funciones que se les requieren.

7.1.3 Infraestructura

G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. hace uso de todos los recursos materiales y técnicos necesarios para poder llevar a cabo la comercialización y entrega del material, con el suficiente grado de eficacia y calidad.

En el caso de necesidad de nuevas instalaciones o modificaciones de las ya existentes, la Dirección de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. se responsabiliza de planificar y proporcionar los recursos necesarios para lograr la conformidad con el servicio prestado minimizando los impactos de la misma sobre el ambiente donde opera G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L.

G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. tiene implantadas actividades de mantenimiento (y seguimiento del mantenimiento externo) para asegurar y mantener la capacidad operativa de la organización, minimizar los impactos de la misma y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.

El ambiente de trabajo será en todo momento el adecuado para la realización de las actividades relacionadas con la calidad y Medio Ambiente. Para gerencia los siguientes aspectos se consideran importantes en el desarrollo de las operaciones:

- Físicos: luz, temperatura y metodología de trabajo.
- Medioambientales: limpieza.
- Equipos e indumentaria de trabajo: herramientas y elementos de protección individual.
- Espacio de trabajo seguro. Ambiente de trabajo amigable, no discriminatorio, libre de conflictos, con una carga de estrés moderada.

Estas cuestiones serán estudiadas, igualmente, en las Revisiones del Sistema de Gestión por Dirección, teniendo en cuenta las posibles sugerencias que los empleados de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. pueden expresar mediante los medios de comunicación implantados en la organización.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L. considera determinante la inspección y comprobación de operaciones para poder garantizar la calidad de los servicios desarrollados.

Las inspecciones a realizar comenzarán por revisar en profundidad la instalación y ver los posibles problemas que pudieran existir antes de realizar el servicio. En este sentido, la experiencia y destreza de nuestros operarios es esencial para determinar lo antes posible la raíz del problema y así poder actuar en consecuencia.

Nuestro equipo de empleados desplazados a la prestación del servicio comprueba que el material empleado se ajusta a las necesidades; tras la instalación realizan las comprobaciones oportunas para demostrar al cliente que el servicio ha sido realizado.

Cuando algún instalador determina que algún elemento de su equipo no funciona adecuadamente lo comunica al Responsable de Taller a través de los canales establecidos en la empresa para reponer de modo inmediato este tipo de equipos.

Actualmente se cuenta con dos niveles ópticos, un medidor láser y un medidor de ángulos láser como elementos que necesitan ser calibrados. Las calibraciones se realizarán según la instrucción técnica IT-01-PC-02.

7.1.6 Conocimientos organizativos

La alta dirección se asegura que dispone de los mecanismos adecuados para responder a los cambios del negocio y su relación con el cliente.

Estos mecanismos pueden ser de fuentes internas, como por ejemplo de aprender de errores y éxitos de anteriores proyectos, o de fuentes externas, como por ejemplo

cursos de formación, conferencias o recopilación de conocimientos con clientes y proveedores.

7.2 Competencia

La Dirección de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. se responsabiliza de contratar personal lo suficientemente cualificado como para poder desarrollar las tareas propias del puesto de trabajo que desarrollará en la empresa.

Con objeto de mantener un control sobre la capacitación del personal, el Responsable de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud mantiene un archivo de los denominados "Perfil del Trabajador" y "Perfil del Puesto de Trabajo", en los que se especifica las funciones y responsabilidades de cada uno de los mismos, incluyendo la capacitación que se debe poseer para ocupar dicho puesto dentro de la organización, según lo establecido en el procedimiento PG-02 "Gestión de los recursos".

De este modo si fuera necesario contratar los servicios de un nuevo trabajador para cubrir un determinado puesto en G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. se buscará aquel que se ajuste a ese perfil del puesto de trabajo definido por Gerencia. Si se decidiera contratar a alguien que no poseyera todas las cualidades formativas, profesionales o personales reflejadas en el Perfil del Puesto de Trabajo, Gerencia facilitará los medios necesarios para que dicha persona adquiera dichas cualidades.

Por otra parte, la Dirección de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. se responsabiliza de detectar las necesidades de formación a través de:

- A partir de las necesidades detectadas en la prestación de los trabajos.
- La incorporación de nuevas actividades que requieran de formación a los empleados a los que afectan los cambios,
- Formación en PRL (según el Art. 19 de la LPRL) derivada de la Evaluación de Riesgos Laborales y Coordinación de Actividades Empresariales (Art. 24 Ley 31/1995 de PRL y RD 171/2004)
- Necesidades de formación detectadas por el SPA en la evaluación de riesgos de Seguridad y Salud.
- Los incidentes, y los resultados de investigaciones, que sean pertinentes para ellos;
- La aparición de no conformidades o deficiencias del Sistema, que tras investigar las causas, se concluya que son debidos a la falta de formación del personal, etc.

Anualmente se fijará un "Plan de Formación" derivado de la detección de necesidades formativas realizada en cada uno de los departamentos, para que cualquier persona que intervenga en alguna parte del proceso, tenga la formación adecuada para desarrollar su trabajo con las máximas garantías.

En cualquier caso, a las personas que ya forman parte de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. se les proporcionará la formación más adecuada para un mejor desempeño de sus funciones.

En todos los casos debe quedar constancia documental tanto de la formación recibida por cualquier miembro de la entidad como de la evaluación de la formación que se hubiera recibido.

7.3 Toma de conciencia

G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. asume el compromiso de asegurar que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

- la política de calidad, gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo a través de su comunicación personal y exposición pública en instalaciones
- los objetivos de la calidad, el ambiente y la seguridad y salud a través de su presencia en las reuniones de revisión por la Dirección donde se definen y se realiza su seguimiento.
- su contribución a la eficacia del sistema de gestión integrado, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión.

7.4 Comunicación

El Director General determinará las comunicaciones internas y externas periódicas y necesarias para complementar el Sistema de Gestión Integrado de la Organización según lo establecido en el procedimiento PG-02 "Gestión de los recursos".

En la organización se desea favorecer que el personal participe más activamente en la organización, que proponga iniciativas de mejora, que pueda expresar sus quejas y sugerencias o solicitar información relativa a la Gestión de la Calidad, el Ambiente y la Seguridad y Salud en el centro. Para conseguirlo, se utilizarán las vías de comunicación más idóneas en cada caso, fundamentalmente correo electrónico, tableros de anuncio, etc.

7.5 Información documentada

Se define como información documentada aquella información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. ha documentado en el Procedimiento PG-01 Control de la información documentada el modo de aprobar, revisar, actualizar, identificar toda la documentación aplicable al Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud implantado en G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L., así como la metodología seguida en la organización, para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de archivo y disposición de todos los registros generados en las distintas actividades, como evidencia del cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

La planificación de la realización de los servicios prestados por G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L. se encuentra descrita a lo largo de los Procedimientos que componen su Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud. Estos describen con exactitud los procesos que se llevan a cabo para planificar y desarrollar todas las actividades que G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L. realiza, cumpliendo satisfactoriamente los requerimientos del cliente y los legales, en especial los relacionados con aspectos ambientales.

Asimismo, en dichos procedimientos se describen los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen con los criterios de aceptación de los mismos.

A la hora de la planificación de la prestación del servicio, G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L. tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- Tipología y alcance del servicio a prestar: capacidad de la empresa a realizar el trabajo en los plazos de entrega especificados,
- Compras y subcontrataciones a realizar.
- Recursos humanos y materiales para asegurar la conformidad de los requisitos de los productos y los servicios
- Mantener la información documentada que sea necesaria para asegurar que los procesos se han realizado conforme a lo planificado y evidencien la conformidad de los procesos y de los productos resultantes, mediante los indicadores y los controles y las analíticas periódicas realizadas.
- Control de los cambios con respecto a lo planificado y tomar acciones para mitigar los efectos adversos provocados por esos cambios.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con los clientes y partes interesadas

La Dirección de G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L., como ha quedado reflejado en su Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud, tiene como requisito fundamental mantener la satisfacción de sus clientes. Para ello cuenta con distintos canales de comunicación para poder solventar sus necesidades o preocupaciones (teléfono, correo electrónico, etc.).

La Dirección de G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L. entiende como filosofía de empresa que una correcta atención a los clientes fomenta una mayor confianza en los servicios que prestamos y, por lo tanto, es la base para el desarrollo profesional de la compañía. Así mismo, cuidar la generación de consumos y residuos en la realización

de nuestras actividades esencial para minimizar el impacto de las mismas sobre el medio ambiente.

En G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L., el Departamento de Administración y el Departamento de Ventas son responsables de recibir llamadas de clientes y poder tramitar sus inquietudes lo antes posible.

Mediante los procedimientos PC-04 "Prestación del Servicio" y PC-05 "Atención al cliente; reclamaciones y satisfacción", G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L. establece la sistemática para su comunicación con los clientes, incluyendo:

- Información sobre el servicio.
- Tratamiento de preguntas, contratos y presupuestos, incluyendo las modificaciones.
- Las reclamaciones de los clientes.
- Satisfacción del cliente.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La Gerencia de G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L., en su preocupación por la satisfacción de sus clientes, se hace responsable de identificar:

- Los requisitos para el servicio especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para disponibilidad, realización y apoyo.
- Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la utilización prevista o especificada.
- Las obligaciones asociadas al servicio, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios.
- Los imprevistos y necesidades para la ejecución.

Todos los requisitos de los servicios que G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L. ofrece a sus clientes quedan recogidos en la elaboración de las ofertas / presupuestos enviados a los mismos. La sistemática a seguir para contemplar los requisitos del cliente queda descrita en el procedimiento PC-01 "Relación con el cliente".

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La revisión de los requisitos se lleva a cabo por la Dirección de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. quien se encargará de asegurarse que:

- La organización tiene capacidad suficiente para satisfacer la totalidad de requisitos expuestos en un contrato.
- Se definieron y documentaron de manera adecuada todos los requisitos.

De esta forma, antes de la aceptación definitiva, se revisa y comprueba que el presupuesto es satisfactorio para ambas partes.

8.2.4 Preparación y respuesta ante emergencias

El Plan de emergencia establecido dentro del Sistema de Gestión de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud de GDE Construcciones especifica el modo de identificar y responder a accidentes potenciales y situaciones de emergencia, para prevenir y reducir los impactos ambientales que puedan estar asociados a estas situaciones.

El plan de respuesta ante emergencias se ha establecido el procedimiento PMA-03 "plan de emergencia".

El personal se encuentra debidamente formado en las posibles situaciones de emergencias. Con una periodicidad anual se realiza una verificación del estado de las instalaciones.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

El presente apartado no es aplicable al Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. ya la empresa trabaja a partir de los diseños y proyectos aportados por sus propios clientes, nunca desarrollados de manera interna.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. tiene establecido y mantiene actualizado el Procedimiento PC-03 Compras y subcontrataciones para asegurarse de que los productos y servicios comprados o subcontratados que inciden sobre la calidad del servicio prestado por la organización están conformes con los requisitos especificados.

Además, en dicho Procedimiento se establece la sistemática para la selección, evaluación, aprobación, seguimiento y reevaluación de sus proveedores y subcontratistas.

En el Procedimiento PSST-04 "Coordinación de Actividades Empresariales" se documenta la manera de gestionar con proveedores y subcontratistas que realicen trabajos en las instalaciones de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. o en las instalaciones de los clientes en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

8.5 Producción y Provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Para asegurar la calidad de los servicios prestados por G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L. se ha desarrollado el Procedimiento de Calidad PC-04 "Prestación del Servicio". De esta forma aseguramos que nuestros servicios se desarrollen en condiciones controladas.

Siempre que se subcontrate un trabajo, el Responsable de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud comunicará previamente los requisitos ambientales y de seguridad y salud aplicables en cada caso.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La trazabilidad de un producto es la capacidad para poder reconstruir su historia, aplicación o localización mediante evidencias documentales. Con el fin de poder ejercer un mayor control de nuestras actividades, en G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L. contamos con la trazabilidad documental en el desarrollo de los distintos procesos.

Esta trazabilidad se consigue con la identificación y archivo de toda la documentación y registros elaborados para el desarrollo de un determinado servicio con el nombre del cliente y el tipo del servicio en cuestión. De esta manera cualquier miembro de la empresa identifica su trabajo con relación a un servicio-cliente en concreto y queda archivada toda la documentación en carpetas físicas e informáticas con ese nombre.

G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L. establece a lo largo del Sistema Integrado el método para que, cuando proceda, sea fácil la identificación del servicio desde la etapa de recepción hasta su finalización pasando por todas las fases de proceso.

Los materiales durante todo el proceso de servicio están continuamente identificados, indicando el estado en que se encuentran y sus características. De esta forma se tiene la seguridad de que sólo se expiden y utilizan productos que han superado las inspecciones previstas, y que los no conformes con los requisitos serán separados del resto y segregados.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o suministradores externos

En la actividad desarrollada por G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L., el cliente no proporciona producto alguno para el desarrollo del servicio.

No obstante, y puesto que los servicios que presta nuestra organización se llevan a cabo en las instalaciones de sus clientes, la Gerencia de G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L. se compromete a cuidar de los bienes que son propiedad de sus contratantes mientras queden bajo control de sus técnicos o estén siendo utilizados por los mismos. Asimismo, el Gerente garantiza que ante cualquier pérdida, deterioro o daño producido sobre el material, el cliente estará correctamente informado, guardando el Responsable de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud de G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L. una copia de esta información en calidad de registro del Sistema.

Para el cumplimiento de los compromisos anteriores, los empleados de G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L. son debidamente informados sobre ello por el Responsable Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud, al que informarán sobre cualquier

suceso en el que se vean afectados materiales, equipos o cualquier otro producto propiedad del cliente quedando constancia por escrito.

Como propiedad del cliente GDE construcciones posee datos de contacto fruto de la relación comercial no entendiéndose dentro del alcance de la LOPD. Aun así, GDE construcciones garantiza la integridad y confidencialidad de los datos de sus clientes.

8.5.4 Preservación

G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L. dispone de un taller en el que almacena los productos y material de trabajo necesarios para desempeñar su servicio. Los productos almacenados están perfectamente identificados y conservados para asegurar que se utilizan correctamente y que no se dañan o deterioran.

Para evaluar su estado, el Responsable de Taller revisa mensualmente en el taller todos los lugares donde pueda haber almacenado material para detectar posibles productos deteriorados, y evaluar el estado de orden y limpieza del lugar. Si detectara alguna desviación respecto al correcto estado, las acciones para restaurarlo serían propuestas por Gerencia, el Responsable de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud o el propio Responsable de Taller.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L., a través del Coordinador, mantiene un contacto diario con la mayoría de los clientes. En este contacto, telefónico o presencial, pueden identificarse incidencias en la prestación del servicio.

En el caso en que la incidencia sea responsabilidad de personal de G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L. o de los suministradores externos contratados, se tratará según lo definido en el Procedimiento PG-03 No conformidades y acciones correctivas.

8.5.6 Control de los cambios

Ante un cambio no previsto (por ejemplo, falta de entrega por parte del proveedor, alimentos en mal estado, etc.), la Dirección analizará la situación y tomará decisión para solucionar esa incidencia.

Dicha incidencia se documentará en no conformidad y en ella se dejará evidencia de la decisión tomada por la Dirección para solucionar ese cambio no planificado.

8.6 Liberación de los productos o servicios



G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L., define en el Procedimiento PC-04 Prestación del servicio y en la Instrucción IT-02-PC-04 Inspección el proceso seguido para la inspección final de las obras y su liberación y entrega final al cliente.

En función del tipo de obra de que se trate (mayor o menor), esta liberación final queda registrada en el impreso I1-PC-04 "Informe de obra" o en el I3-PC-04 "Informe de obra menor.

8.7 Control de salidas no conformes

En aquellos casos en los que se detecte alguna incidencia, queja o no conformidad en la realización de los trabajos o en su entrega final al cliente, se documentará según lo definido en el Procedimiento PG-03 No conformidades y acciones correctivas.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. realiza el seguimiento periódico de:

- objetivos,
- indicadores de proceso,
- indicadores de desempeño ambiental (consumo de RRNN y residuos)
- reclamaciones de cliente,
- encuestas de satisfacción,
- cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos suscritos por BOLDROCCHI
- etc.

con objeto de evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión.

9.1.2 Satisfacción de cliente

La Dirección de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. considera la evaluación de la satisfacción del cliente como uno de los puntos críticos de su actividad debido a que un cliente satisfecho es la garantía de permanencia en el mercado para la compañía.

Una de las premisas que contempla la Dirección de la organización se basa en que es más fácil mantener y obtener nuevos clientes a través de clientes satisfechos, que buscar en el mercado potenciales clientes que requieran nuestros servicios. Por este motivo, además de incluirse dentro de la Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud, la Dirección establece los medios necesarios para poder hacer frente a cualquier petición de un cliente.

Desarrollado en el Procedimiento PC-05 "Atención al cliente; reclamaciones y satisfacción", se establece la metodología para conocer el grado de satisfacción de clientes y el tratamiento de las posibles reclamaciones de clientes.

9.1.3 Análisis y Evaluación

G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Evaluar el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos.
- demostrar la conformidad del servicio.

- asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión.
- mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión.
- el grado de satisfacción del cliente;
- el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- el desempeño de los proveedores externos;
- la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

En el marco de la revisión por la dirección se analizan estos y otros aspectos de mejora del sistema de gestión.

9.2 Auditoría Interna

G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. establece un calendario anual de auditorías susceptible de ampliación, y realiza auditorías documentadas y preestablecidas con el fin de verificar que todas las actividades relativas a la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud cumplan las disposiciones definidas.

Las auditorías quedan programadas en función de la naturaleza de las actividades y de su importancia.

Las auditorías y las acciones subsiguientes se desarrollan siguiendo el Procedimiento de Calidad y Medio Ambiente PG-05: "Auditorías internas". Los resultados de las auditorías se documentan y transmiten al Responsable del Departamento auditado mediante los informes de auditoría.

En el caso de encontrar no conformidades, el Responsable del Departamento afectada por la no conformidad toma, cuanto antes, las acciones correctoras necesarias para subsanar las deficiencias puestas de manifiesto por las auditorías.

9.3 Revisión por la Dirección

La Dirección de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L., siguiendo las directrices marcadas en el procedimiento PG-04 "Revisiones del Sistema por la Dirección", revisa periódicamente el Sistema de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud de modo que la organización se asegure de su adecuación y eficacia continuadas para cumplir con los requisitos de las Normas de referencia y con los requisitos establecidos tanto por la legislación vigente y los propios clientes de la compañía.

El Responsable de Calidad, Medio ambiente y seguridad y salud se asegura en todo momento de que la documentación referente al Sistema Integrado esté actualizada y disponible en la fecha de realización de la revisión para que la situación actual sirva de punto de partida y, a partir de aquí, se propongan actuaciones de mejora.

10. MEJORA

10.1 Generalidades

La retroalimentación de todos los procesos integrados dentro del Sistema de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud proporciona los datos necesarios a la Dirección para procurar la mejora continua.

A través del estudio de todos los datos obtenidos en relación con la capacidad y conformidad de los procesos, productos y servicios, la Dirección de G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. detecta los posibles puntos en los que es posible actuar para mejorar el funcionamiento de la Organización.

10.2 No conformidad y acción correctiva

G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L. establece el procedimiento PG-03: "No conformidades y acciones correctivas " para evitar que, por inadvertencia, se utilicen productos no conformes con los requisitos especificados.

En el citado procedimiento se precisa el sistema de identificación, documentación, evaluación, segregación y tratamiento de los productos no conformes, así como la notificación de las decisiones tomadas a los servicios a los que pueda afectar. También están definidas las responsabilidades para el examen de los productos no conformes así como para decidir su tratamiento.

Se realizará un seguimiento de las acciones correctivas planteadas en las revisiones del sistema por la Dirección para que esta conozca el estado de las mismas y las posibles consecuencias que pudieran repercutir en el desarrollo de las actividades.

10.3 Mejora Continua

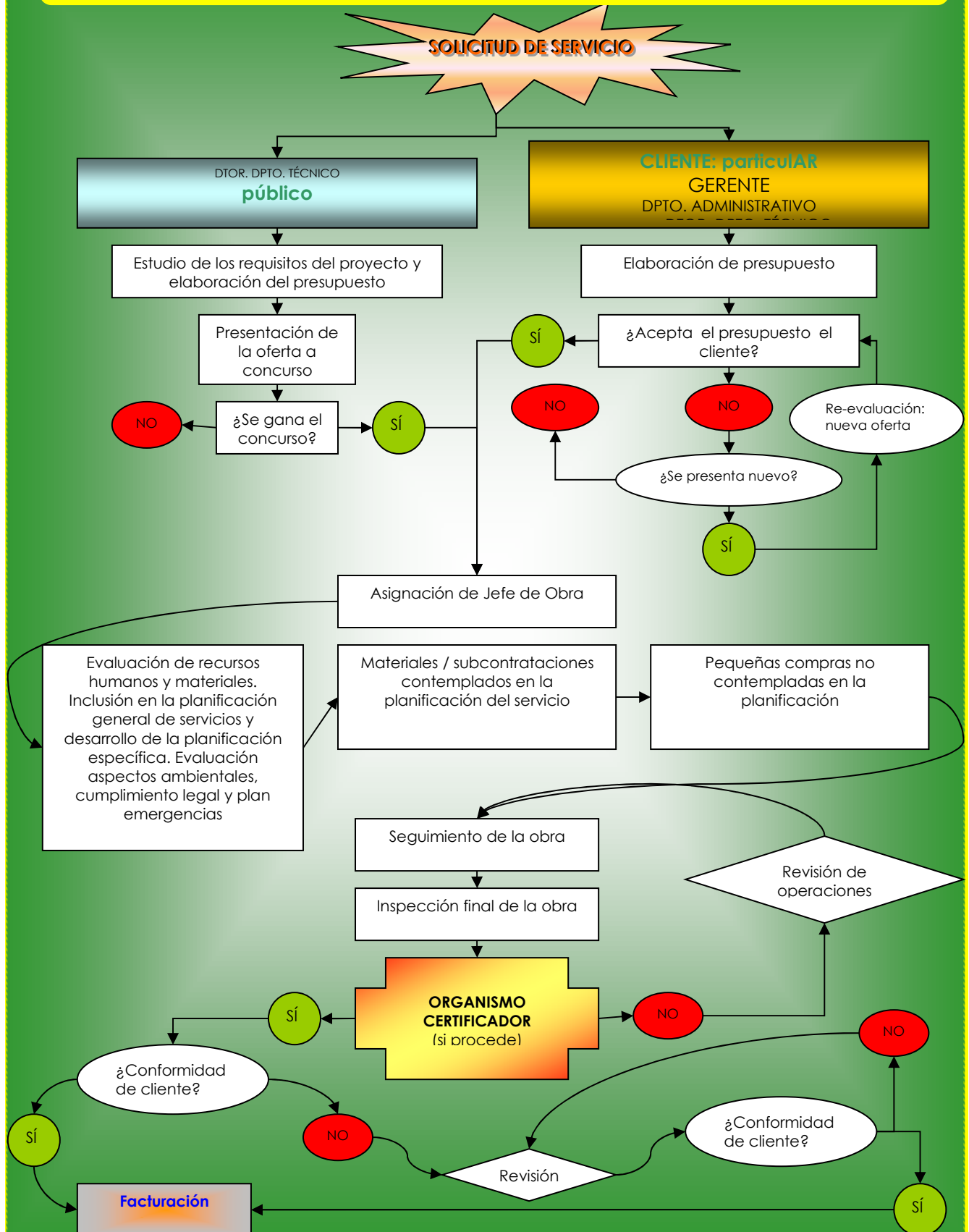
Como ha quedado contemplado en el punto anterior, el fin último del Sistema de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y salud de G.D.E. CONSTRUCCIONES S.L. es la mejora continua que nos facilite la consolidación en el mercado en el que desarrollamos nuestras actividades. La organización ha implantado una serie de herramientas descritas a lo largo del presente Manual que permiten conocer el grado de cumplimiento de la organización respecto a las pautas marcadas en la declaración de intenciones y la Política de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y salud.

Las herramientas principalmente son, entre otras, la propia política y objetivos que se deben revisar periódicamente como marca el procedimiento PG-01 "Información documentada", los resultados de las inspecciones llevadas a cabo en cada uno de los procesos, los informes de las auditorías tanto internas como externas y la evaluación de las causas de las no conformidades y reclamaciones de clientes detectadas. Además, el interés mostrado por la propia Gerencia de G.D.E.



CONSTRUCCIONES S.L. se evidencia a través de las Revisiones del Sistema en las que se deben contemplarse las acciones que propone para la mejora de la organización.

FLUJOGRAMA DE SERVICIO EN G.D.E. CONSTRUCCIONES, S.L.



INTERACCIÓN DE PROCESOS

