

PAZOS **INSTALACIONES S.L.**



MANUAL DE CALIDAD

ÍNDICE

Nº	<u>Título</u>	<u>Revisión</u>
00	DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	1
01	ORGANIGRAMA	1
02	OBJETO MANUAL	1
03	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	1
04	CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	1
05	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	1
06	GESTIÓN DE RECURSOS	1
07	REALIZACIÓN SERVICIO	1
08	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	1
09	GESTIÓN AMBIENTAL	1
10	ANEXOS	1

00. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**PRESENTACIÓN PAZOS INSTALACIONES S.L.**

Pazos Instalaciones S.L. es una organización dedicada al mantenimiento y construcción de instalaciones. Entre los servicios ofertados se encuentran los siguientes:

Representante legal: D. Oscar Pazos Pascual

Domicilio Social: Parque Tecnológico de Galicia
Polígono de San Cibrao das Viñas
32901 Ourense

Delegación: Parque Tecnológico de Galicia
San Cibrao das Viñas
32.901 Ourense

Teléfonos: 988 - 36.81.00
988 - 36.81.32

Fax: 988 - 36.81.01

E-mail: rpazos@pazos.com

Inicio Actividad: Año 1.976

Nº Patronal S.S.: 32002474295

C.I.F. B-32.030.926

Alta I.A.E
Servicios Técnicos de Arquitectura e Ingeniería
Servicios de protección Contra Incendios
Instalaciones Eléctricas
Instalaciones de Climatización
Instalaciones de Fontanería
Mantenimiento integral de edificios

ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

- Mantenimiento integral de edificios
- Sistemas de Climatización
- Sistemas de Calefacción
- Instalaciones electromecánicas
- Fontanería y saneamiento
- Baja tensión
- Sistemas de protección contra incendios
- Redes de voz y datos
- Control integrado de las instalaciones
- Energía solar
- Cogeneración
- Mantenimiento Preventivo y Correctivo
- Ahorro energético y aprovechamiento global de energía
- Sistemas integrados y automatización de edificios y procesos industriales

SE AGRUPAN EN

- Edificios de oficinas
- Edificios de alto valor histórico
- Complejos inteligentes
- Complejos industriales
- Hoteles

SE AGRUPAN EN

- Hospitales
- Sistemas de telegestión
- Edificios de viviendas

LAS INSTALACIONES QUE SE REALIZAN COMPRENDEN

- Mantenimiento Preventivo
- Mantenimiento Correctivo
- Climatización
- Calefacción
- Sistemas de alimentación ininterrumpida
- Detección de incendios
- Extinción de incendios
- Redes de voz y datos
- Control integrado de las instalaciones
- Instalaciones Hidráulicas
- Instalaciones mecánicas
- Instalaciones eléctricas
- Fontanería
- Saneamiento
- Reformas Obra Civil

CLASIFICACIONES Y HOMOLOGACIONES

- Registro Xeral Contratistas Comunidad Autónoma de Galicia
número 1992

- Ministerio Economía y Hacienda: Registro Oficial Empresas Clasificadas
número 56908N
Grupo O Subgrupo 01 04
Grupo P Subgrupo 05 06 01 02 03

- Doc. Calificación Empresarial de Fontanería
número 32000214

- Doc. Calificación Empresarial Instalaciones y Reparaciones Eléctricas
número BTE 320000185

- Doc. Calificación Empresarial de Instaladora de Calefacción
número EIA 32000234

- Doc. Calificación Empresarial de Instaladora de Climatización
número EIB 32000214

- Doc. Calificación Empresarial de Instaladoras de Productos Petrolíferos
Líquidos
número EPI 32000029

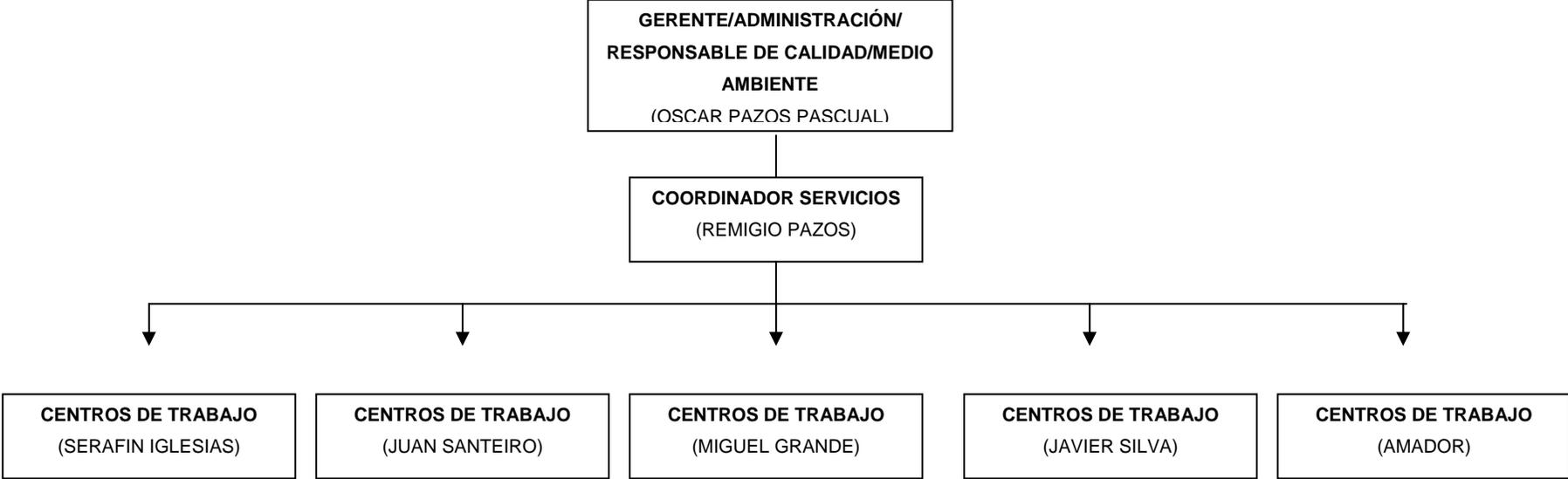
- Doc. Calificación Empresarial de Mantenedora de Climatización
número EIB 32000118

- Doc. Calificación Empresarial de Mantenedora de Calefacción
número EMA 32000122

- Doc. Calificación Empresarial de Protección Contra Incendios
número 32000014

0.1. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

La empresa cuenta con una plantilla de 7 trabajadores. Su estructura es la siguiente:



0.2. OBJETO MANUAL

El objeto del presente manual es dictar las directrices a seguir por Pazos Instalaciones S.L. para el desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad y Medioambiente, con el fin de que dicha organización desempeñe sus actividades con el nivel de calidad exigido y demandado por sus clientes.

Este manual es de aplicación en todas las actividades realizadas por Pazos Instalaciones S.L. relacionadas con el desempeño de sus actividades, así como de obligado cumplimiento para todas y cada una de las personas que forman parte de dicha organización.

Se encuentra basado en las siguientes normas:

- Norma UNE-EN-ISO 9001/2008: "Sistemas de la Calidad - Requisitos".
- Norma UNE-EN-ISO 9000/2005: "Sistemas de Gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario."
- Norma UNE-EN-ISO 9004/2009: "Sistemas de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño."
- Norma UNE-EN-ISO 14001/2004: "Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso".

El máximo responsable de que se cumplan las directrices de este Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Medio ambiente, es la dirección de Pazos Instalaciones S.L.

La dirección delegará en un responsable de calidad/medio ambiente, al cual le dará la autoridad suficiente para llevar a cabo dicha actividad (corroborar que se cumplen los requisitos del Sistema Integrado).

La base de nuestra organización es la mejora continua, por lo que nuestra organización se encuentra abierta a cualquier ámbito de mejora que pudiera resultar en el transcurso de dicha implantación.

En el sistema de gestión de la calidad de Pazos Instalaciones S.L. no se incluye el punto 7.3 “Diseño y Desarrollo” de la norma ISO 9001:2008, ya que no se trata de una organización donde exista alguna actividad de esta índole.

0.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

El Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental implantado en Pazos Instalaciones S.L. afecta a aquellas actividades internas y externas, estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para el adecuado desarrollo de nuestras actividades, manteniendo y asegurando la Calidad y el respeto y cumplimiento Ambiental en lo realizado, y mejorando continuamente su eficacia.

El Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente de la empresa se describe en la siguiente documentación:

- **El Manual de Calidad y Medio Ambiente:** describe el Sistema de Gestión en base a las especificaciones establecidas en las Normas UNE-EN-ISO 9001:2008 y UNE-EN-ISO 14001:2004.
- **Los Procedimientos:** describen la metodología de trabajo y las responsabilidades asignadas de las actividades incluidas en el Sistema de Calidad y Ambiental.

Estos procedimientos pueden ser:

- **PG** (Procedimientos generales, afectan a calidad y medio ambiente)
- **PC** (Son específicos de calidad)
- **PA** (Son específicos de gestión ambiental)
- **PP** (Son aquellos que afectan a la realización del servicio)
- **Las Instrucciones:** son documentos específicos en los que se detallan la forma de actuar ante una actividad concreta.

Estas instrucciones pueden ser de dos tipos:

- **IT** instrucciones de trabajo, detallan la forma de actuar en la realización habitual de las actividades del proceso productivo.
- **IA** instrucciones ambientales, relativas a actividades ambientales.

EXCLUSIONES SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD Y AMBIENTAL

Punto 7.3 Diseño y Desarrollo, quedando excluidos por tanto todos los subpuntos de la norma citados a continuación y que se encuentran relacionados con el punto anterior.

- 7.3.1. "Planificación del diseño y desarrollo".
- 7.3.2. "Elementos de entrada para el diseño y desarrollo".
- 7.3.3. "Resultados del diseño y desarrollo".
- 7.3.4. "Revisión del diseño y desarrollo".
- 7.3.5. "Verificación del diseño y desarrollo".
- 7.3.6. "Validación del diseño y desarrollo".
- 7.3.7. "Control de los cambios de diseño y desarrollo".

Queda excluido debido a que no se realiza ningún tipo de diseño, se realiza la actividad a partir de un diseño ya facilitado por el cliente.

CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Todos los documentos y datos incluidos en el Sistema de Calidad y Ambiental de Pazos Instalaciones S.L. son elaborados, identificados, revisados, aprobados, distribuidos, empleados, modificados y archivados asegurando su integridad, idoneidad y disponibilidad.

Cualquier cambio realizado será identificado y la documentación obsoleta sufrirá el trato que para ella se ha descrito.

Además también se realiza un control de la documentación externa identificándola y archivándola.

Pazos Instalaciones S.L. realiza el control de la documentación del Sistema mediante el procedimiento **PG 01 "Control de la documentación"**.

CONTROL DE LOS REGISTROS

Pazos Instalaciones S.L. establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos.

Estos registros son legibles, están identificados, son recuperables, se protegen y se define el tiempo y lugar de conservación.

Para garantizar esto se ha determinado el procedimiento **PG 02 “Control de los registros”**.

4. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

La máxima responsabilidad para el correcto y eficaz funcionamiento de nuestro Sistema de Calidad y Ambiental recae en la Dirección de la empresa.

La dirección comunica a todos los empleados, mediante unos canales establecidos, la necesidad de satisfacer, determinar y cumplir las necesidades del cliente. Desarrolla una política y unos objetivos reales, medibles y coherentes con la realidad de la empresa y las necesidades de los clientes.

También es responsable de asignar unos recursos necesarios para implementar el Sistema de Gestión y revisarlo periódicamente para verificar si se han alcanzado los objetivos y el buen funcionamiento del sistema así como de mejorarlo continuamente.

ENFOQUE AL CLIENTE

La empresa ha diseñado el sistema teniendo en cuenta los requisitos del cliente, la comunicación con el mismo y la medida de la satisfacción del cliente **PC 04 “Satisfacción del cliente”**.

POLÍTICA DE CALIDAD Y AMBIENTAL

La política está expresada por la dirección deberá ser adecuada al propósito de la organización, a las expectativas y necesidades de los clientes, incluirá el compromiso de mejora continua y en base a ella se fijarán los objetivos de calidad y ambientales. Además deberá ser comunicada y entendida por todos los miembros de la organización, revisada periódicamente para su continua adecuación y deberá estar a disposición del público.

OBJETIVOS DE CALIDAD Y AMBIENTALES

Los objetivos de Calidad y ambientales están documentados, son coherentes con la política, son medibles y se revisan según lo dispuesto por el **PG 09** “**Objetivos de Calidad y Ambientales**”.

RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

La gerencia establece las relaciones entre el personal de Pazos Instalaciones S.L. en el Organigrama (Punto 1 de presente manual). Las responsabilidades quedan definidas en las fichas de formación del personal (RPG 07-1) y en el apartado de responsabilidades de cada procedimiento.

Además también se fijan los canales de comunicación interna según lo dispuesto en el punto 5.1 del **PG 08**.

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Para cumplir con los objetivos de calidad y ambientales, la política y con las revisiones por la dirección, el gerente de Pazos Instalaciones S.L. revisa con una periodicidad anual el Sistema de Gestión para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y mejora. La metodología de revisión queda descrita en el procedimiento **PG 06** “**Revisiones por la dirección**”.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

PROVISIÓN DE RECURSOS

Pazos Instalaciones S.L. tiene identificados y proporciona recursos suficientes (material auxiliar, maquinaria,...) para garantizar el correcto funcionamiento del sistema y para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Este aprovisionamiento se gestiona mediante el **“Procedimiento de compras”**
PC 01.

RECURSOS HUMANOS

La empresa tiene identificadas aquellas personas que realizan trabajos que inciden sobre la calidad y ha determinado su nivel de competencia sobre la base de la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas a la ficha de perfiles, funciones y responsabilidades.

La empresa garantiza la satisfacción de las necesidades, proporcionando formación, concienciando al personal de la importancia de sus actividades u otras acciones que se determinen. Además se mantienen registros apropiados que demuestren la competencia y formación del personal.

Para garantizar esto la empresa dispone del Procedimiento de **“Formación”**
PG 07.

INFRAESTRUCTURAS

La empresa posee y mantiene la infraestructura necesaria para el logro de la conformidad de la presentación del servicio, lo que incluye:

- Locales, instalaciones, espacios de trabajo.
- Equipos del proceso, maquinaria.
- Servicios de apoyo (vehículos, redes de comunicación).

AMBIENTE DE TRABAJO

Pazos Instalaciones S.L. posee un adecuado ambiente de trabajo para lograr la conformidad con los requisitos del servicio a prestar a nuestros clientes.

La empresa ha dispuesto una serie de recursos que garantizan unas condiciones higiénicas sanitarias y de trabajo óptimas.

El personal es responsable del orden y mantenimiento de su puesto de trabajo.

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa tiene planificados y desarrollados los procesos necesarios para la prestación del servicio según lo definido en los procedimientos de realización de los servicios.

Esta planificación es coherente con los otros procesos del Sistema de gestión.

Mantenimiento Instalaciones (PP 01)**Construcción (PP 02)**

PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

La manera en el que se establecen los requisitos relacionados con nuestros clientes así como aquellos relacionados con los productos y la forma de contacto se describe en el procedimiento de realización servicios (**PP01 y PP02**).

Desde la empresa garantizamos la preservación de los productos de nuestros clientes ya que realizamos nuestras actividades según las directrices y proyectos facilitados por nuestros clientes, además Pazos Instalaciones S.L. cuenta con un seguro de responsabilidad civil para cualquier tipo de contingencia en el desarrollo del servicio, respecto a los bienes del cliente.

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La empresa tiene determinados unos canales de comunicación eficaces con los clientes para obtener información sobre el producto, consultas, contratos, reclamaciones, y retroalimentaciones incluyendo quejas. Estos canales vienen identificados en el **PG 08 “Comunicación”**.

COMPRAS

Pazos Instalaciones S.L. tiene definido un procedimiento de **Compras PC 01** que asegura que los productos adquiridos son conformes con los requisitos acordados.

La empresa evalúa y selecciona a sus proveedores en función de las especificaciones del Procedimiento de **Evaluación de Proveedores PC 02**.

IDENTIFICACIÓN DE LA TRAZABILIDAD

Pazos Instalaciones S.L. mantiene identificados y controlados los servicios prestados mediante el seguimiento de los procesos según **PC 03 Seguimiento y medición del proceso**.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

En el procedimiento **PC 05 Mantenimiento Preventivo**, se define la metodología a seguir para la verificación de las máquinas y equipos presentes en la empresa y que intervienen en el proceso realización del servicio.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para tener presente la estima que nuestros clientes tienen por nuestros productos y servicios, lo que nos sirven para conocer la calidad de los mismos se ha desarrollado el procedimiento **PC 04 “Satisfacción del cliente”**.

De este modo obtendremos información necesaria, no sólo para mejorar la atención a los clientes, sino también para aumentar la calidad de nuestros procesos de trabajo.

AUDITORÍAS INTERNAS

El fin de verificar que todas las actividades relacionadas con el Sistema de Calidad y Ambiental, y que los resultados correspondientes cumplen con las disposiciones previstas y que el propio Sistema de Gestión es eficiente, se realizan auditorías periódicas internas.

La Dirección de acuerdo con el Plan de auditorias elaborado por el responsable de Gestión de Calidad y de Medio Ambiente, aprueba la realización de las auditorias de todos y cada uno de los elementos que forman el Sistema de Calidad y Ambiental. Dichas auditorias son realizadas según lo dispuesto en el procedimiento de **“Auditorias internas” PG 03**.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Los procesos son medidos según lo dispuesto en el procedimiento de **“Seguimiento y medición del proceso” PC 03**, en el que se encuentran definidos los resultados planificados para distintos periodos.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO

Pazos Instalaciones S.L. realiza un seguimiento y medición de los servicios según lo documentado y establecido en los registros de los procesos productivos mencionados en el punto 7, del presente manual.

CONTROL DEL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME Y NO CONFORMIDADES AMBIENTALES

Se ha definido e implantado una sistemática para el tratamiento de los productos /servicios no conformes que nos permite asegurar que estos no se utilicen de forma involuntaria y, sobre todo, que no lleguen nunca a nuestros Clientes.

Nuestra metodología para el tratamiento de dichos productos/servicios está incluida en el procedimiento de **“No Conformidades” PG 04**, además del tratamiento de producto/servicio no conforme también incluye el análisis y tratamiento de las no conformidades con incidencia ambiental, planteando en los correspondientes registros las posibles causas de su ocurrencia, las medidas para su inmediato tratamiento, así como los responsables de adoptar dichas medidas y los plazos previstos.

ANÁLISIS DE DATOS

Todos los datos obtenidos como consecuencia de la implantación del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental dan una información sobre el funcionamiento del mismo y sobre el estado general de la empresa.

Los datos se obtienen del seguimiento y medición del proceso, así como en el desempeño de nuestros procesos y en la revisión por la dirección.

MEJORA

Pazos Instalaciones S.L. pretende mejorar continuamente, a través del empleo de nuestra política de calidad, objetivos de calidad y ambientales, resultados de las auditorias y del análisis de todos los datos, que nos permiten la adopción de acciones correctivas y preventivas, y la revisión del sistema por la dirección.

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

La empresa ha establecido un modelo de gestión para eliminar las causas reales o potenciales de no conformidad, encaminado hacia la mejora continua en la empresa y la implicación y participación de todo el personal de la misma.

El Responsable de Calidad y de Medio Ambiente es el encargado de implementar las acciones planteadas al respecto, procurando en todo momento la participación de las personas en el establecimiento de medidas encaminadas hacia la mejora de los procesos, productos y situaciones en la empresa. (Conforme a lo dispuesto en el **PG 05**).

9. GESTIÓN AMBIENTAL

Pazos Instalaciones S.L. establece procedimientos que aseguren que se cumplen los requisitos legales y reglamentarios, así como los requisitos propios del sistema de gestión de la empresa, que avalen el respeto y cumplimiento ambiental requerido por la Norma UNE-EN-ISO 14001:2004.

COMUNICACIÓN

La empresa atenderá todas aquellas consultas y reclamaciones relevantes de las partes interesadas externas (clientes, órganos administrativos, asociaciones,...) relacionadas con sus aspectos ambientales significativos. La resolución de estas quejas y reclamaciones serán solucionadas y documentadas, teniéndose en cuenta en la revisión de los aspectos ambientales y la definición de objetivos anuales.

Además se ha establecido una mecánica de comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la empresa (tablón, boletines informativos, documentos...).

Para ello se dispone del procedimiento **PG 08 “Comunicación”**.

La dirección de Pazos Instalaciones S.L. ha decidido no hacer públicos los aspectos ambientales significativos de la organización.

ASPECTOS AMBIENTALES

Se ha definido una sistemática para la identificación y la evaluación de aquellos aspectos generados por nuestras actividades y que pueden provocar algún impacto sobre el Medio Ambiente, sistemática que asegura que éstos serán revisados periódicamente para realizar los cambios en su evaluación y valoración que procedan en base a la legislación vigente o a la información técnica disponible. El procedimiento usado para ello es el **PA 01 “Evaluación de aspectos ambientales”**.

REQUISITOS LEGALES

Asimismo para poder garantizar el conocimiento, aplicación, cumplimiento, mantenimiento y disponibilidad de la legislación vigente en materia ambiental y otros requisitos que son de aplicación, se ha establecido el procedimiento **PA 02 “Requisitos Legales”**.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

En Pazos Instalaciones S.L. se realiza un seguimiento que aporta información sobre las tendencias en relación al cumplimiento de los requisitos ambientales del Sistema de Gestión Ambiental.

Las actividades han sido planificadas de tal forma que, se establecen criterios de actuación o control operacional para asegurar que dichas actividades se desarrollan conforme a las especificaciones del sistema, ya sean especificaciones propias o bien establecidas por un requisito legal.

Para garantizar esto se dispone de un **Procedimiento de seguimiento y medición ambiental PA 03** y una serie de **instrucciones** derivadas de este procedimiento.

PLANES DE EMERGENCIA

La empresa cuenta con un Plan de Emergencia Ambiental en el que se detalla la manera de actuar en caso de que se produzca una situación de emergencia de emergencia y como minimizar o prevenir los impactos ambientales asociados a esas situaciones.

Estos planes de emergencia son elaborados, revisados periódicamente, atendiendo a lo dispuesto en el procedimiento **PA 04 “Elaboración de un plan de emergencia ambiental”**.

09. ANEXOS**ANEXO I**

POLÍTICA DE CALIDAD

ANEXO II

MAPA DE PROCESOS

En Pazos Instalaciones S.L. somos conscientes de la importancia de la calidad y de la preservación del medio ambiente en la realización de cada uno de nuestros servicios.

La necesidad de la mejora continua en todos nuestros procesos significa que cada empleado tiene que ser consciente de los aspectos de calidad en relación a su labor individual, para aportar el máximo y asegurar una mejora continua en la realización de los servicios, sin olvidar la protección del medio ambiente.

Para lograr la satisfacción de nuestros clientes ofertamos servicios personalizados con una relación calidad-precio muy competitiva en relación al resto de nuestros competidores.

Para la realización de nuestros servicios contamos con personal altamente cualificado. Su formación es básica para el correcto funcionamiento de la organización por lo que la dirección le dará toda clase de facilidades para la realización de cursos formativos.

Los objetivos de Pazos Instalaciones S.L. son:

- Involucrar a toda la organización en la filosofía de la mejora continua.
- Satisfacer y sobrepasar las expectativas que los clientes esperan de nuestros servicios.
- Fomentar la participación a todos los niveles de todo el personal que compone Pazos Instalaciones S.L., para así lograr el mejor ambiente de trabajo, dando como resultado una mayor implicación y aportando así el máximo de sus habilidades y conocimientos. Desembocando en un beneficio para nuestros clientes y por tanto para nuestra organización.

- Velar por el cumplimiento de los requisitos de la legislación y reglamentación ambiental aplicable.
- Ampliar nuestra lista de servicios y ampliar nuestras zonas de actuación.
- Protección y prevención del medio ambiente.
- Eliminar reclamaciones de los clientes.

En las revisiones por la dirección se establecerán los objetivos de calidad/medioambiente, los cuales serán perfectamente cuantificables, mediante hitos o etapas, temporalidad, personas encargadas y medios para la obtención de los mismos

Los directivos son responsables de que se alcancen los objetivos que se fijen, así como que estos sean comunicados y entendidos por todo el personal de Pazos Instalaciones S.L.

La dirección revisará anualmente la política de calidad y Medio Ambiente y los objetivos de calidad/Medio ambiente y realizará cuando sean necesarias las modificaciones oportunas asegurándose que a todo el personal de Pazos Instalaciones S.L. se le comunican dichos cambios.

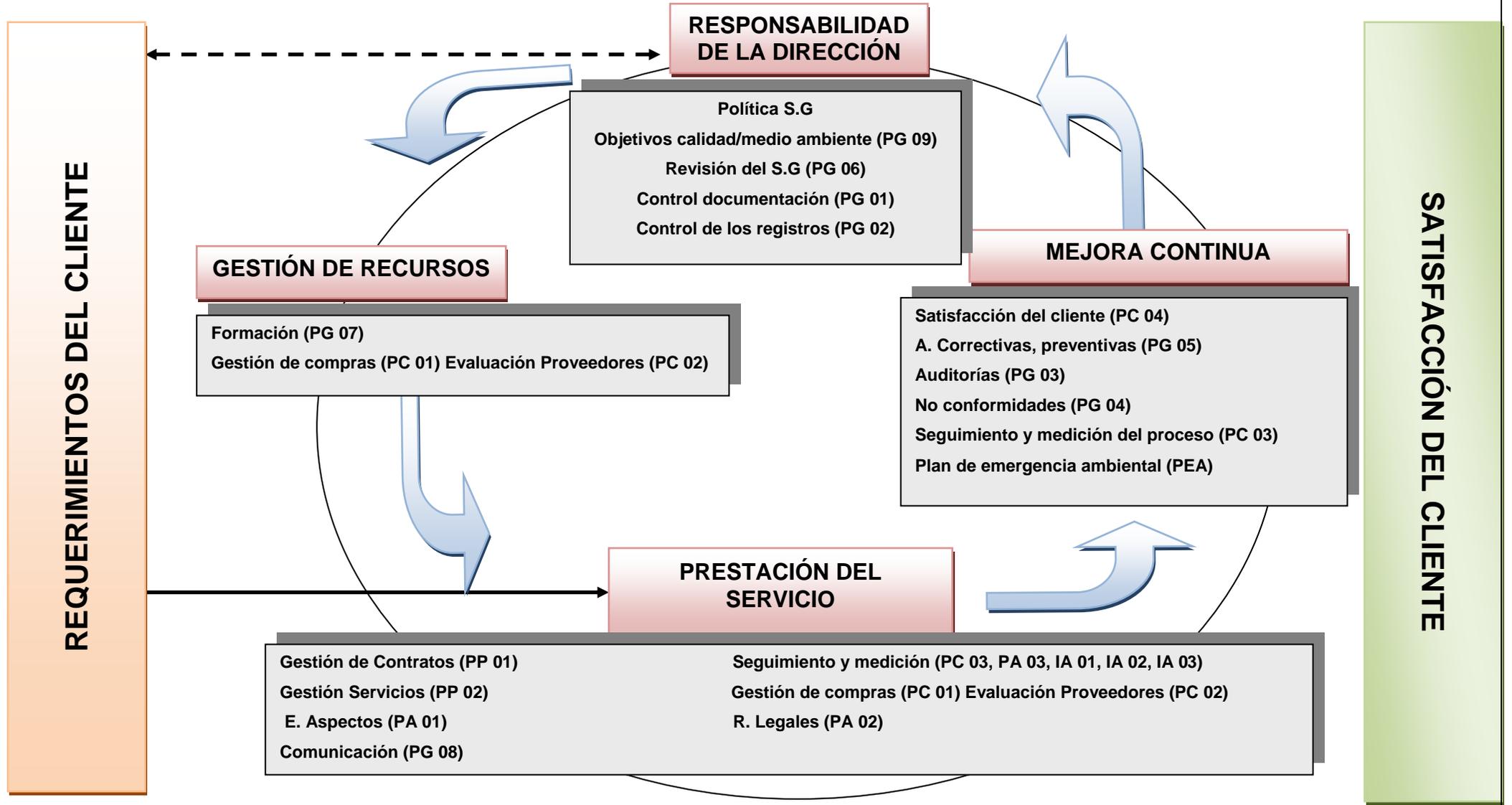
EN OURENSE A 08 DE JULIO DE 2009

FDO: LA DIRECCIÓN



MAPA DE PROCESOS

ANEXO II: DIAGRAMA DE PROCESOS





MAPA DE PROCESOS