

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

CÓDIGO: MCMA-02	Nº VERSIÓN: 02	FECHA DE EDICIÓN: 19/05/2008
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: 19/05/2008 FIRMA: 	FECHA: 19/05/2008 FIRMA: 	FECHA: 19/05/2008 FIRMA: 

Índice

1.	PRESENTACION DE LA EMPRESA.....	4
2.	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	6
3.	DEFINICIONES.....	8
4.	SISTEMA DE CALIDAD Y GESTION AMBIENTAL.....	11
4.1.	Requisitos generales.....	11
4.2.	Requisitos de la documentación.....	11
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.....	16
5.1.	Compromiso de la dirección.....	16
5.2.	Enfoque al Cliente.....	16
5.3.	Política de Calidad y Política de Medio Ambiente.....	17
5.4.	Planificación.....	21
5.5.	Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	25
5.6.	Revisión por la dirección.....	39
6.	GESTION DE LOS RECURSOS.....	41
6.1.	Provisión de los recursos.....	41
6.2.	Recursos humanos.....	41
6.3.	Infraestructura.....	43
6.4.	Ambiente de trabajo.....	44
7.	REALIZACION DEL PRODUCTO.....	45
7.1.	Planificación de la realización del producto o prestación del servicio.....	45
7.2.	Procesos relacionados con el Cliente.....	46
7.3.	Diseño y desarrollo.....	47
7.4.	Compras.....	48
7.5.	Producción y prestación del servicio.....	50
7.6.	Control de los dispositivos de seguimiento y medición.....	52
7.7.	Planes de emergencia y capacidad de respuesta.....	53
8.	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA.....	55
8.1.	Generalidades.....	55
8.2.	Seguimiento y medición.....	55
8.3.	Control del producto no conforme.....	59
8.4.	Análisis de datos.....	59
8.5.	Mejora.....	60

1. PRESENTACION DE LA EMPRESA.

REALIA BUSINESS, se constituyó en junio de 2000 como consecuencia de la integración de las actividades inmobiliarias de los Grupos Fomentos de Construcciones y contratas (FCC) y Caja Madrid, participando ambas empresas en un 50% de la sociedad resultante, **REALIA BUSINESS**.

El objeto social de la sociedad es la de gestionar y explotar toda clase de bienes inmuebles, incluyendo centros comerciales, recreativos y de ocio, así como ofrecer diversos servicios inmobiliarios, además de servicios técnicos de ingeniería.

Las áreas de negocio de **GRUPO REALIA** se distribuyen en:

- 1 Promociones
- 2 Patrimonio

Siendo las áreas de Promociones y Patrimonio las que soportan el peso de la actividad de la sociedad, principalmente en ventas de viviendas, tanto de primera mano como de segunda residencia, y en alquiler de oficinas, desarrollando su actividad por todo el territorio nacional, representada por sus distintas Delegaciones.

Las sedes de la empresa son:

- 1 SSCC: Pº de la Castellana, 216. 28046 Madrid
- 2 Delegación Centro: C/ Acanto, 22. 28045 Madrid
- 3 Delegación Andalucía: Av/ Kansas City, 9. 41007 Sevilla

-
- 4 Delegación Levante: Av/ Aragón 30. 46021 Valencia
 - 5 Delegación Cataluña: Pº de Gracia, 28. 08007 Barcelona
 - 6 Delegación Canarias: C/ Pedro de Vera, 4 1º 35002 Las Palmas de Gran Canaria
 - 7 Delegación Málaga: Crta N 340 KM 168, Urb. Hacienda del Sol, 29688 Estepona Málaga

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

Este Manual de Calidad y Gestión Ambiental, tiene por objeto la descripción del Sistema de Gestión de la Calidad y Gestión Medioambiental, según las normas UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN-ISO 14001:2004 implantado en las siguientes sedes:

Con el alcance de Sistema de Calidad:

- SSCC: Pº de la Castellana, 216. 28046 Madrid
- Delegación Centro: C/ Acanto, 22. 28045 Madrid.
- Delegación Andalucía: Av/ Kansas City, 9. 41007 Sevilla.
- Delegación Levante: Av/ Aragón 30. 46021 Valencia.
- Delegación Cataluña: Pº de Gracia, 28. 08007 Barcelona.
- Delegación Canarias: C/ Pedro de Vera, 4 1º 35002 Las Palmas de Gran Canaria.

Con el alcance de Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión Medioambiental:

- SSCC de Promociones : Pº de la Castellana, 216. 28046 Madrid.
- Delegación Centro: C/ Acanto, 22. 28045 Madrid.

Las principales finalidades del mismo son:

- Servir de guía y marco de referencia permanente a las personas de la organización sobre sus actuaciones en el ámbito de la Calidad y Medio Ambiente.
- Proporcionar una visión global de nuestro Sistema de Calidad y Medio Ambiente a todos los Grupos de Interés de nuestra organización.
- Establecer las bases para el desarrollo, funcionamiento y mejora de nuestro Sistema de Calidad y Medio Ambiente.

El sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente alcanza a las siguientes actividades:

LA PROMOCIÓN (GESTIÓN DEL DISEÑO, GESTIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN Y GESTIÓN DE LA VENTA) DE: BIENES INMUEBLES (VIVIENDAS, GARAJES, TRASTEROS, LOCALES COMERCIALES, OIFICINAS Y NAVES INDUSTRIALES).

Y todo ello es conforme a las normas internacionales UNE-EN ISO 9001:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”, UNE-EN-ISO 14001:2004.

Todos los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos” son aplicables a nuestra organización, sin exclusiones.

3. DEFINICIONES.

A continuación se definen claramente, una serie de términos, relativos a la Calidad y Medio Ambiente, que se van a repetir, tanto en el Manual, como en los procedimientos del Sistema de Gestión. Dichas definiciones se basan en las normas de referencia:

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial, u otra situación potencialmente indeseable.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad, detectada u otra situación indeseable.

Aspecto ambiental: elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Impacto Ambiental: cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o parte de las actividades, productos y servicios de una organización.

Manual de Calidad y Medio Ambiente: Documento que especifica el sistema de gestión de la Calidad y Medio Ambiente de una organización.

Medio Ambiente: entorno en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, la tierra, los recursos naturales, la flora y fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

Mejora continua: proceso de intensificación del sistema de gestión para la obtención de mejoras en el comportamiento global, de acuerdo con la política de la Organización.

Metas: requisito detallado de actuación, cuantificado siempre que sea posible, aplicable a la organización o a parte de la misma, que proviene de los objetivos y que debe establecerse y cumplirse en orden a alcanzar dichos objetivos.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Objetivos: fin de carácter general, que tienen sus orígenes en la política que una organización se marca así misma, y que esta cuantificado siempre que sea posible

Prevención de la contaminación: utilización de procesos, prácticas, materiales o productos que evitan, reducen o controlan la contaminación, lo que puede incluir el reciclado, el tratamiento, los cambios de procesos, los mecanismos de control, el uso eficiente de los recursos y la sustitución de materiales.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona

evidencia de actividades desempeñadas.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Sistema de Calidad y Medio Ambiente: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la Calidad y Medio Ambiente.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

4. SISTEMA DE CALIDAD Y GESTION AMBIENTAL.

4.1. Requisitos generales.

REALIA BUSINESS ha documentado e implantado un Sistema de Calidad y Medio Ambiente de acuerdo con los requisitos de las normas internacionales **UNE-EN-ISO 9001:2000** y **UNE-EN-ISO 14001:2004**, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS, para la correcta gestión de la Calidad y Medio Ambiente en nuestra empresa, así como los métodos y criterios para asegurar el efectivo control de los mismos.
- ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS Y LA INFORMACION NECESARIA para apoyar el correcto funcionamiento y seguimiento de los procesos desarrollados en **REALIA BUSINESS**.
- Medición, seguimiento y análisis de los procesos e implantación de las acciones necesarias para **LOGRAR LOS RESULTADOS PLANIFICADOS Y LA MEJORA CONTINUA**.
- GARANTIZAR que se realicen las actividades de forma acorde con la preservación del medio ambiente y de prevención de la contaminación y con el cumplimiento de la normativa aplicable.

4.2. Requisitos de la documentación.

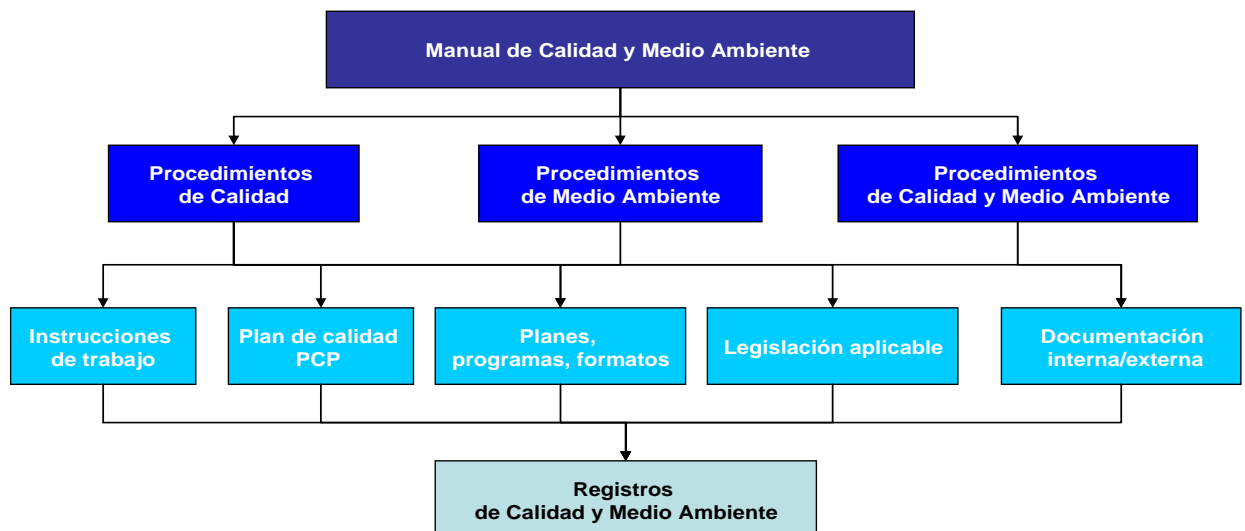
4.2.1. Generalidades.

La documentación del Sistema de Calidad y Medio Ambiente incluye los procedimientos requeridos por la norma aplicable, los documentos definidos por **REALIA BUSINESS** para asegurar el funcionamiento y seguimiento efectivo de los procesos desarrollados, así como la Política y

Objetivos de Calidad y Medio Ambiente de la empresa.

Los documentos básicos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente son:

- 1 Mapa de procesos.
- 2 Manual de Calidad y Medio Ambiente.
- 3 Procedimientos.
- 4 Formatos.



a) Mapa de procesos.

Es la representación gráfica de los procesos desarrollados en la empresa para la prestación de un servicio. En él se representan además las interrelaciones entre los diferentes procesos.

b) Manual de Calidad y Medio Ambiente.

REALIA BUSINESS ha desarrollado el presente Manual con el objeto de describir la Política, compromisos y responsabilidades que en materia de

Calidad y Medio Ambiente la empresa asume para conseguir la gestión de la Calidad y Medio Ambiente de los productos/servicios que presta así como la satisfacción total de los clientes.

La elaboración del contenido y los requisitos del Manual de **REALIA BUSINESS**, es una responsabilidad del Jefe de Calidad y Medio Ambiente. Para cumplir este cometido, cuenta con la colaboración de los responsables de los distintos departamentos de la empresa. La aprobación del Manual es realizada por la Dirección General.

El Manual está estructurado en capítulos, que se gestionan de manera global.

Siempre que se produzcan cambios significativos en la organización de **REALIA BUSINESS** en su Sistema de Calidad y Medio Ambiente o sea necesario incluir modificaciones producidas en las normas, códigos, etc., se editará una nueva revisión del Manual de Calidad y Medio Ambiente, con un número secuencialmente superior.

La revisión implica la edición de la totalidad del documento, las nuevas ediciones serán revisadas y aprobadas por las mismas funciones que lo hicieron en la revisión anterior y distribuidas de la misma forma que el documento original.

Cada nueva revisión del Manual sustituye y anula a la revisión anterior, las revisiones obsoletas serán eliminadas. El Jefe de Calidad y Medio Ambiente archivará una copia del Manual Obsoleto.

La sistemática de control y distribución del Manual se describe en el procedimiento de Gestión de la Documentación (PCMA02).

c) Procedimientos.

Los Procedimientos son documentos complementarios del Manual de Calidad y Medio Ambiente que describen, con el nivel de detalle necesario, cómo realizar en la práctica aquellas actividades relacionadas con el Sistema de Calidad y Sistema de Gestión Ambiental. Su objeto es racionalizar dichas actividades, asignar responsabilidades en su ejecución y evidenciar el cumplimiento de los requisitos de Calidad y Medio Ambiente contemplados en las normas de referencia.

d) Instrucciones de trabajo.

Son documentos que recogen actividades específicas del Sistema de Calidad y Medio Ambiente, actividades de especial relevancia o criticidad. Se elaboran a medida que se presenta su necesidad para regular distintas actividades.

4.2.2. Control de los documentos.

REALIA BUSINESS, ha implantado un sistema de control de documentación que garantiza que:

- 1 Cada actividad sujeta al Sistema de Gestión se documenta convenientemente.
- 2 Los documentos empleados son completos, correctos y adecuados al fin para el que se destinan.
- 3 Las ediciones actualizadas de los documentos apropiados estén disponibles en todos los puntos en que se llevan a cabo las operaciones

fundamentales para el funcionamiento efectivo del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.

- 4 Las personas implicadas en actividades que tengan incidencia en la Calidad y Medio Ambiente deben disponer en el momento preciso de todos los documentos actualizados que les puedan afectar.
- 5 La sistemática para la elaboración, identificación y control de la documentación del Sistema está descrita en el procedimiento PCMA02.

4.2.3. Control de los registros.

Todos los registros generados en **REALIA BUSINESS** se emiten y mantienen con el fin de demostrar la conformidad con los requisitos especificados y verificar el funcionamiento eficaz del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.

En los diferentes Documentos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente se establecen las actividades a seguir para la correcta emisión de los registros de Calidad y Medio Ambiente, así como las responsabilidades asignadas a las distintas áreas y departamentos, en lo referente a emisión, identificación, codificación, selección y distribución a terceros. El correcto seguimiento de lo descrito en tales documentos permitirá una adecuada gestión de los registros de la Calidad y Medio Ambiente.

La sistemática para la creación, identificación, cambios, almacenamiento y destrucción de los formatos de los registros se describe en el procedimiento de control de los registros (PCMA08).

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.

Compromiso de la dirección.

La Dirección de **REALIA BUSINESS** establece el fiel compromiso para el desarrollo y mejora del sistema de Calidad y Medio Ambiente por medio de los siguientes aspectos:

- 1 Establecimiento de la Política de Calidad y Política de Medio Ambiente de la empresa, incluyendo ésta el compromiso para satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y los reglamentarios.
- 2 Asegurar el establecimiento y seguimiento de objetivos de la Calidad y Medio Ambiente.
- 3 Realizar revisiones periódicas del Sistema de Gestión implantado.
- 4 Asegurar la disponibilidad de recursos, tanto humanos como materiales para el correcto funcionamiento del Sistema.

La Dirección fija además la responsabilidad y la autoridad de las personas, establece las pautas de control en el conjunto de las actividades del Sistema de Gestión y designa un representante autorizado, el Jefe de Calidad y Medio Ambiente, que asegure el correcto funcionamiento del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.

Enfoque al Cliente.

REALIA BUSINESS, en su propósito de lograr la máxima satisfacción y fidelización de sus Clientes, se asegura que las necesidades y

expectativas de los mismos estén definidas, convertidas en requisitos y satisfechas.

Asimismo, **REALIA BUSINESS** desarrolla su línea de enfoque al Cliente mediante la eficacia en la resolución de problemas y quejas así como mediante la medición de su satisfacción. Este enfoque se plasma en el procedimiento PC08 “Medición de la Satisfacción del Cliente”.

Política de Calidad y Política de Medio Ambiente.

Política de Calidad

1. Satisfacción requisitos de cliente:

Orientar actividad a conocer y satisfacer los requisitos del cliente con una ágil actualización de procesos internos, dotación de recursos y conocimiento de oportunidades del mercado.

2. Capacitación y medios:

La motivación y la capacitación de las personas que desarrollan su labor en el seno de **REALIA**, bien como empleados o como proveedores, de acuerdo con los métodos de trabajo establecidos para la consecución de la satisfacción de los clientes. La formación continua y comunicación interna son los dos pilares de la actuación en este campo.

3. Enfoque a procesos y mejora:

Establecer procesos de negocio que faciliten el desarrollo de operaciones, relaciones comerciales y el adecuado tratamiento de la información, su control y revisión para mejorar.

4. Requisitos externos:

Cumplir con los requisitos establecidos por la legislación vigente y los de la norma de referencia adoptada.

Política de Medio Ambiente

REALIA considera que es un deber general tratar de compatibilizar las dimensiones económicas, sociales y medioambientales de manera armónica y equilibrada en un modelo de desarrollo sostenible. Por tanto, desde **REALIA** asumimos los compromisos y principios siguientes:

Compromiso Ambiental

REALIA se compromete a conducir sus actividades de manera que se minimicen los impactos ambientales negativos y se potencien los positivos.

Este compromiso es asumido e impulsado por la Dirección de **REALIA**, que asigna los recursos humanos y materiales necesarios para alcanzarlo.

Principios Ambientales

La Política Medio Ambiental que rige las actuaciones de **REALIA** está basada en:

1. Sistema de Gestión Ambiental.

REALIA adopta los criterios establecidos en la norma UNE-EN-ISO 14001: 2004 para el Sistema de Gestión Ambiental que ha implantado, con el siguiente alcance:

La promoción (gestión del diseño, gestión de la construcción y gestión de la venta) de: bienes inmuebles (viviendas, garajes, trasteros, locales comerciales, oficinas y naves industriales).

2. Minimización de impactos negativos.

Realizar un esfuerzo continuado en identificar, caracterizar y minimizar el impacto ambiental negativo derivado de sus actividades e instalaciones, procurando una utilización eficiente de los recursos naturales (agua, energía, papel, ...).

3. Cumplimiento de la legislación ambiental y otros requisitos aplicables.

Cumplir la legislación ambiental y los requisitos corporativos en materia ambiental.

4. Prevención y mejora continua.

Identificar y evaluar los aspectos ambientales para potenciar la prevención de la contaminación frente a la corrección.

Tener establecidos y revisar periódicamente objetivos y metas ambientales que contribuyan a la mejora continua y a la potenciación de impactos ambientales positivos.

5. Potenciar el respeto por el medio ambiente en proveedores y subcontratistas.

Utilizar criterios ambientales en la selección de proveedores y subcontratistas e introducir los mismos en la gestión de compras.

6. Comunicación.

Favorecer la comunicación e información interna y externa relativa al medio ambiente.

Poner a disposición del público la Política Medio Ambiental del centro y garantizar que ésta política es comunicada, entendida y asumida por el personal interno.

7. Provisión de recursos.

Proveer los recursos humanos y materiales para la implantación de esta Política Medio ambiental, incluyendo los necesarios para la puesta en práctica de las actividades derivadas del sistema de gestión ambiental implantado.

8. Formación.

Promover la formación en materia medio ambiental entre el personal del centro y, en particular, garantizar la capacitación de aquellas personas implicadas directamente con el sistema de gestión ambiental.

9. Auditoría interna.

Auditar el sistema anualmente para garantizar la correcta implantación de mejoras y compromisos de mejora asumidos por la dirección.

10. Revisión por la dirección.

Revisar y mejorar anualmente el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental.

Ambas Políticas son transmitidas a todos los empleados en comunicación directa, mediante la intranet y tableros de anuncio, así como a los proveedores en la contratación de sus servicios. Así mismo, se encuentra a disposición del público, en general, en toda la instalación.

La Dirección General de **REALIA BUSINESS** se compromete a revisar periódicamente estos documentos al menos una vez al año durante la Revisión del Sistema proponer los Objetivos de la Calidad y Medio Ambiente, cuyo cumplimiento será analizado con la misma periodicidad y se realizará un seguimiento de los mismos. Es fundamental que todo el personal contribuya a la consecución de dichos Objetivos que requieren el compromiso y esfuerzo de todos los integrantes de la empresa para alcanzar el grado de calidad deseado, usando para ello los recursos tecnológicos, humanos y materiales disponibles.

Planificación.

5.4.1. Aspectos Ambientales.

El Jefe de Calidad y Medio Ambiente identifica los aspectos ambientales relacionados con las actividades, instalaciones y servicios que puede

controlar o sobre los que puede tener influencia y determina aquellos más significativos realizando una evaluación de impacto sobre los aspectos ambientales.

Se mantiene un registro de los aspectos ambientales en el que se refleja la relación de éstos con las actividades que los originan. El contenido de este registro sirve de referencia para la definición de los objetivos y metas y para el desarrollo de los programas de gestión.

Las posibles interacciones con el medio se analizan en condiciones de funcionamiento normal, anormal y en condiciones de emergencia.

El proceso de identificación y evaluación de aspectos ambientales comprende las siguientes etapas:

- 1 Identificación de actividades, procesos, instalaciones o servicios.
- 2 Identificación de los aspectos ambientales de esas actividades, procesos, instalaciones o servicios.
- 3 Identificación del impacto pasado, presente, potencial, positivo o negativo asociado a cada aspecto.
- 4 Evaluación de la importancia de los aspectos.

La identificación, evaluación, registro de aspectos, se realiza conforme a lo dispuesto en el procedimiento Identificación y evaluación de aspectos ambientales (PMA02).

5.4.2. Requisitos Legales y Otros Requisitos.

De acuerdo con la documentación básica de referencia, **REALIA BUSINESS**, identifica todos aquellos requisitos legales y otras

disposiciones corporativas, asociadas tanto al servicio que presta como a los aspectos ambientales de sus actividades, instalaciones y servicios.

La identificación de los requisitos legales aplicables se realiza atendiendo a los cuatro niveles legislativos con posible competencia sobre las actividades del centro:

- 1 Normativa Comunitaria.
- 2 Legislación Estatal.
- 3 Legislación Autonómica.
- 4 Ordenanzas Municipales.
- 5 Requisitos de la Administración (Autorizaciones y Permisos).

Los responsables de cada departamento conocen, tienen acceso y cumplen los requisitos aplicables a sus actividades.

El proceso de identificación y registro de los requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos aplicables se realiza conforme a lo dispuesto en el procedimiento de Identificación y Registro de Requisitos Legales (PMA01).

5.4.4. Objetivos de Calidad y Medio Ambiente.

Como complemento a la Política de Calidad y la Política de Medio Ambiente, y para conseguir el desarrollo de las mismas, la Dirección de **REALIA BUSINESS**, en colaboración con los responsables de los distintos departamentos, establece los objetivos de Calidad y Medio Ambiente anuales, definiendo las responsabilidades de su cumplimiento y seguimiento, así como los plazos previstos de finalización.

Los Objetivos son coherentes con las Políticas definida y son difundidos a todas los departamentos de **REALIA BUSINESS** con implicación directa en el Sistema de Calidad y Medio Ambiente.

De todos los objetivos fijados por la Dirección, se realiza una evaluación final para determinar el grado de cumplimiento de los mismos.

La definición, seguimiento y evaluación de los objetivos de Calidad y Medio Ambiente, se realiza conforme a lo dispuesto en el procedimiento de Procesos Estratégicos y de Mejora (PCMA07).

5.4.5. Planificación del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.

REALIA BUSINESS está atento a situaciones nuevas o cambiantes y detecta las actividades futuras con incidencia en la Calidad y Medio Ambiente, para ello podrá:

- Definir nuevos objetivos de Calidad y Medio Ambiente.
- Identificar y adquirir equipos, recursos y conocimientos que puedan ser necesarios para lograr la Calidad y el Medio Ambiente requerido.
- Identificar y ejecutar las verificaciones necesarias.
- Modificar o crear los documentos necesarios, etc.

Será responsabilidad del Jefe de Calidad y Medio Ambiente realizar la Planificación de la Calidad y Medio Ambiente, que documentará mediante los Procedimientos, Instrucciones, planes, actas de reunión o cualquier otro registro que resulte necesario.

En el caso de que **REALIA BUSINESS**, inicie nuevas actividades no incluidas actualmente dentro del Sistema de Calidad y Medio Ambiente, la

Dirección indicará y será responsable de la planificación de todas las tareas necesarias para llevar a cabo las mismas.

La sistemática para llevar a cabo la planificación de la Calidad y Medio Ambiente se describe en el procedimiento de Procesos Estratégicos y de Mejora (PCMA07).

Responsabilidad, autoridad y comunicación.

5.5.1. Responsabilidad y autoridad.

La organización de **REALIA BUSINESS**, se regirá por los siguientes principios generales:

Todos los miembros de la empresa conocerán las funciones y el alcance de las responsabilidades asignadas a su puesto de trabajo.

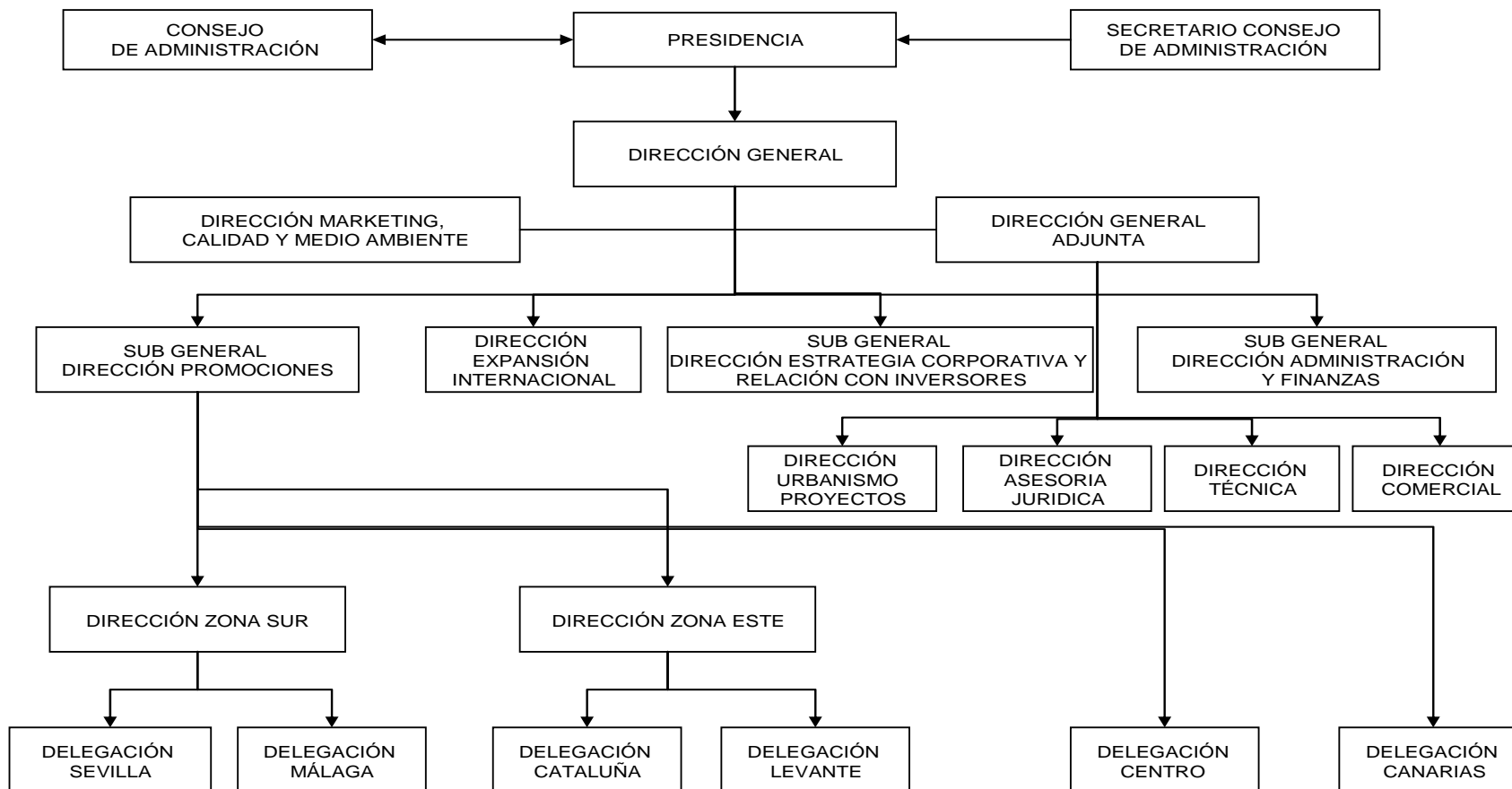
Cada miembro es responsable directo de la calidad y medio ambiente de las actividades por él realizadas.

En caso de conflicto entre dos áreas o cargos de igual nivel jerárquico, la decisión corresponderá a la autoridad común de nivel inmediatamente superior.

En caso de ausencia de un determinado cargo, la delegación de autoridad seguirá siempre las líneas verticales del organigrama, salvo disposición en contra por escrito.

La estructura de la organización, se indica en el organigrama siguiente.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL REALIA BUSINESS



Con respecto a los aspectos ambientales asociados a cada puesto de trabajo definido en el organigrama, la organización considera que todos los identificados por **REALIA** en su procedimiento PMA02 son los considerados de aplicación en los diferentes puestos, identificando las necesidades de formación relacionadas con dichos aspectos, y prestando especial atención en aquellos considerados significativos.

Director General

Es el máximo responsable de la adecuada evolución de la actividad desarrollada por **REALIA BUSINESS** y de sus resultados.

De él dependen en línea directa el Director General Adjunto y los siguientes Directores: Director de Marketing, Calidad y Medio Ambiente, Director de Promociones, Director de Patrimonio, Director de Planificación y Director Financiero.

En relación a la Calidad y Medio Ambiente sus funciones son:

- 1 Aprobar la Política de Calidad y la Política de Medio Ambiente de **REALIA BUSINESS**, que incluye la aprobación de los objetivos generales anuales para el conjunto de la organización.
- 2 Presidir el Comité de Calidad y Medio Ambiente, órgano de carácter ejecutivo que impulsa la gestión de calidad y medio ambiente y facilita las directrices y los medios necesarios para conseguir una gestión eficaz.

Director General Adjunto

Como adjunto al D. General tiene una misión de apoyo al D. General en todo lo relacionado con el desarrollo adecuado de las actividades que se realizan en la empresa y en la consecución de los resultados.

De él dependen funcionalmente los siguientes Directores: Director de Asesoría Jurídica, Director Técnico, Director Comercial, Director de Urbanismo y Proyectos y Director de Mantenimiento y Posventa.

Forma parte del Comité de Calidad y Medio Ambiente apoya al D. General en cualquier actividad que éste desarrolle en relación a calidad y medio ambiente.

Director Marketing, Calidad y Medio Ambiente.

Depende directamente del Director General y como Director de Marketing es el responsable de realizar todas las actividades que se desarrollen con objeto de promocionar, tanto la imagen externa de la organización, como los productos y servicios que ésta ofrece.

De él depende funcionalmente, y respecto a la calidad y medio ambiente, el Jefe de calidad y medio ambiente y los Responsables de calidad y medio ambiente de las Delegaciones.

Respecto a la calidad y medio ambiente, sus funciones son:

Impulsar la gestión de la calidad en la organización, asignando los recursos necesarios.

- 1 Asegurar la adecuación continua del sistema de calidad y medio ambiente de **REALIA BUSINESS** al funcionamiento de la empresa
- 2 Asegurar el cumplimiento del sistema de calidad y medio ambiente.
- 3 Formar parte del Comité de Calidad y Medio Ambiente.
- 4 Realizar las actividades de su responsabilidad que se establecen en el sistema de calidad y medio ambiente.

Director Promoción

Depende funcionalmente del Director General y es el responsable del adecuado desarrollo de las actividades que se realizan en **REALIA BUSINESS** relacionadas con la gestión de las promociones inmobiliarias.

De él dependen funcionalmente los Delegados.

Respecto a la calidad y medio ambiente, sus funciones son:

- 1 Dar a conocer la política de calidad y la política de medio ambiente el sistema de calidad y medio ambiente en el ámbito de su responsabilidad.
- 2 Cumplir y hacer cumplir en su ámbito de responsabilidad el sistema de calidad y medio ambiente establecido.

Director Patrimonio

Depende funcionalmente del Director General y es el responsable de realizar todas las actividades necesarias para gestionar el patrimonio que es propiedad de **REALIA BUSINESS**.

Respecto a la calidad y medio ambiente, sus funciones son:

- 1 Dar a conocer la política de calidad y la política de medio ambiente el sistema de calidad y medio ambiente en el ámbito de su responsabilidad.
- 2 Cumplir y hacer cumplir en su ámbito de responsabilidad el sistema de calidad y medio ambiente establecido.

Director Planificación

Depende funcionalmente del Director General y es el responsable de la elaboración y seguimiento de la planificación económica. Es responsable de recabar a las funciones de la organización afectados los datos necesarios para la elaboración y seguimiento de la planificación, de realizar su distribución y de informar a la dirección sobre las desviaciones identificadas y, en su caso, sobre las medidas adoptadas para su corrección.

Respecto a la calidad y medio ambiente, sus funciones son:

- 3 Dar a conocer la política de calidad y la política de medio ambiente el sistema de calidad y medio ambiente en el ámbito de su responsabilidad.
- 4 Cumplir y hacer cumplir en su ámbito de responsabilidad el sistema de gestión de la calidad establecido.

Director Financiero

Depende funcionalmente del Director General y es el responsable de la gestión administrativa financiera de la empresa y tiene como misión la correcta realización de las actividades relacionadas con la administración

y la gestión económica-financiera de acuerdo a las directrices recibidas por parte de la Dirección General y en cumplimiento de la legislación vigente.

Respecto a la calidad y medio ambiente, sus funciones son:

- 1 Dar a conocer la política de calidad y el sistema de gestión de la calidad en el ámbito de su responsabilidad.
- 2 Cumplir y hacer cumplir en su ámbito de responsabilidad el sistema de calidad y medio ambiente establecido.

Director Asesoría Jurídica

Depende funcionalmente del Director General Adjunto y es el representante de la empresa ante los distintos organismos públicos y privados, en relación con actos administrativos, demandas judiciales, contenciosos administrativos, impuestos y otros tributos promovidos por Organismos de las diferentes Administraciones Públicas y relacionados con la actividad de la Sociedad. Así mismo, es responsable de asesorar y proponer jurídicamente en todo tipo de operaciones relacionadas con las promociones en curso, con la compra de suelo y en las operaciones de alquiler o venta del patrimonio de **REALIA BUSINESS**.

Respecto a la calidad y medio ambiente, sus funciones son:

- 1 Dar a conocer la política de calidad y la política de medio ambiente el sistema de calidad y medio ambiente en el ámbito de su responsabilidad.
- 2 Cumplir y hacer cumplir en su ámbito de responsabilidad el sistema de calidad y medio ambiente establecido.

Director Técnico

Depende funcionalmente del Director General Adjunto y es el representante del área técnica de la empresa y tiene como misión asesorar al D. General Y D. General Adjunto en materia de índole técnica y de producción, con objeto de conseguir una adecuada evolución de la actividad desarrollada en **REALIA BUSINESS** y de sus resultados.

Respecto a la calidad y medio ambiente, sus funciones son:

- 3 Dar a conocer la política de calidad y la política de medio ambiente el sistema de calidad y medio ambiente en el ámbito de su responsabilidad.
- 4 Cumplir y hacer cumplir en su ámbito de responsabilidad el sistema de calidad y medio ambiente establecido.

Director Comercial

Depende funcionalmente del Director General Adjunto y es el representante del área comercial de la empresa y tiene como misión asesorar al D. General y D. General Adjunto en materia de índole comercial, con objeto de conseguir una adecuada evolución de la actividad desarrollada en **REALIA BUSINESS** y de sus resultados.

Respecto a la calidad y medio ambiente, sus funciones son:

- 5 Dar a conocer la política de calidad y la política de medio ambiente el sistema de calidad y medio ambiente en el ámbito de su responsabilidad.

- 6 Cumplir y hacer cumplir en su ámbito de responsabilidad el sistema de calidad y medio ambiente establecido.

Director de Urbanismo y Proyectos

Depende funcionalmente del Director General Adjunto y es un técnico experto en gestión urbanística y proyectos y tiene como misión asesorar al D. General Y D. General Adjunto en materia de dicha índole. Así mismo, presta su asesoramiento y sus servicios a los Delegados de acuerdo a las necesidades que se deriven de los proyectos de inversión bajo su responsabilidad. Además interviene como asesor y coordinador en la ejecución de los proyectos de todo tipo, así como en el planeamiento y gestión urbanística.

Respecto a la calidad y medio ambiente, sus funciones son:

- 7 Dar a conocer la política de calidad y la política de medio ambiente el sistema de calidad y medio ambiente en el ámbito de su responsabilidad.
- 8 Cumplir y hacer cumplir en su ámbito de responsabilidad el sistema de calidad y medio ambiente establecido.

Director Mantenimiento y Posventa

Depende funcionalmente del Director General Adjunto y es el responsable de realizar todas las actividades relacionadas con el mantenimiento de los inmuebles que son propiedad de **REALIA BUSINESS**, así como de las actividades relacionadas con el servicio posventa.

Respecto a la calidad y medio ambiente, sus funciones son:

- 9 Dar a conocer la política de calidad y la política de medio ambiente el sistema de calidad y medio ambiente en el ámbito de su responsabilidad.
- 10 Cumplir y hacer cumplir en su ámbito de responsabilidad el sistema de calidad y medio ambiente establecido.

Delegado

Depende funcionalmente del Director de Promociones y es el responsable de directo, en su ámbito geográfico correspondiente, de la búsqueda, seguimiento, análisis permanente y propuesta de oportunidades de inversión susceptibles de potencial desarrollo por parte de **REALIA BUSINESS**.

Así mismo, es el responsable directo de la realización de todos los proyectos de inversión cuya dirección ostentan.

De ellos dependen jerárquicamente los responsables de los departamentos a su cargo, en su Delegación.

Respecto a la calidad y medio ambiente, sus funciones son:

- 11 Dar a conocer la política de calidad y la política de medio ambiente el sistema de calidad y medio ambiente en el ámbito de su responsabilidad.
- 12 Cumplir y hacer cumplir en su ámbito de responsabilidad el sistema de calidad y medio ambiente establecido.
- 13 Gestionar el Plan de Calidad de la promoción.

Comité de Calidad y Medio Ambiente

Como complemento a la estructura organizativa, descrita en el apartado anterior, se ha establecido el Comité de Calidad y Medio Ambiente con objeto de facilitar la coordinación y la toma de decisiones en materia de calidad entre las diferentes áreas de la empresa.

El Comité de Calidad y Medio Ambiente de **REALIA BUSINESS** está constituido de forma permanente y sus componentes son los siguientes:

- 1 Director General
- 2 Director General Adjunto
- 3 Director Marketing, Calidad y Medio Ambiente (en representación de su cargo y, además, como Director de Calidad y Medio Ambiente).
- 4 Jefe de Departamento de Calidad, Medio Ambiente e Imagen, (en representación de su cargo y, además, como Jefe de calidad y medio ambiente)

Las funciones del Comité de Calidad y Medio Ambiente de **REALIA BUSINESS** son:

- 1 Definir la política de calidad, la política de medio ambiente y los objetivos de calidad y objetivos de medio ambiente.
- 2 Impulsar la aplicación del sistema de gestión de la calidad a nivel de toda la organización.
- 3 Dotar de los recursos necesarios para asegurar la consecución de los objetivos fijados y lograr la máxima eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- 4 Revisar el grado de cumplimiento y la eficacia del sistema de gestión de la calidad implantado.

- 5 Seguimiento de la actuación de la organización en materia de calidad.
- 6 Toma de decisiones para la mejora.
- 7 Controlar y difundir el Manual de Calidad y Medio Ambiente y los Procedimientos que se establecen el sistema de calidad y medio ambiente de toda la organización.

Los **Responsables de calidad y medio ambiente** en cada Delegación son los Delegados.

Los Delegados dependen funcionalmente del Director de Calidad y Medio Ambiente, al que prestan su apoyo en la realización de actividades que son de su responsabilidad, y que se describen en los Procedimientos, con el objeto de aplicar el sistema de calidad y medio ambiente en el ámbito de su Delegación.

Además, sus responsabilidades son:

- 1 Proponer al Director de Calidad y Medio Ambiente las modificaciones al sistema de calidad y medio ambiente que sean necesarias para asegurar su grado de cumplimiento o su eficacia.
- 2 Controlar la distribución del Manual de Calidad y Medio Ambiente y los Procedimientos que se establecen en el sistema de calidad y medio ambiente dentro de la Delegación.
- 3 Gestionar el Plan de Calidad de la Promoción y realizar todas las actividades que son de su responsabilidad descritas en los Procedimientos y en el Plan de Calidad de la Promoción.

Audidores internos de calidad y medio ambiente.

Son representantes designados de diferentes unidades de la empresa que han sido formados en la realización de auditorías internas y con el apoyo de consultores externos expertos en calidad han adquirido la experiencia necesaria para la realización de auditorías. Dependen funcionalmente del Director de Calidad y Medio Ambiente.

5.5.2. Representante de la dirección.

El Jefe de Calidad y Medio Ambiente ha sido designado por el Director General de **REALIA BUSINESS** para garantizar la correcta implantación, vigencia y eficacia del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.

Asimismo, el Jefe de Calidad y Medio Ambiente es responsable de:

- Asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos necesarios para el sistema de Calidad y Medio Ambiente.
- Informar oportunamente al Director General del funcionamiento y eficacia del Sistema de Calidad y Medio Ambiente. Esta información permitirá la revisión y mejora del Sistema por parte del Director General.

El Representante de la Dirección se asegura también de que se toma conciencia, a todos los niveles de la organización, de los requisitos de los clientes.

5.5.3. Comunicación Interna y Externa.

La Dirección de **REALIA BUSINESS** ha establecido los canales de comunicación interna y externa necesarios para asegurar la correcta difusión de la información tanto dentro de la organización como con terceras partes (organismos oficiales, organizaciones y otras partes interesadas).

La información interna fluye verticalmente en doble sentido siendo los respectivos jefes de departamento los responsables directos de que la información llegue a las personas que de ellos dependen.

Además de este soporte de comunicación, se utilizan otros medios de transmisión de la información como circulares internas, correo electrónico interno, tablón de anuncios, etc.)

La transmisión de información al exterior se realiza por iniciativa propia o como respuesta a cualquier tipo de solicitud de información queja o denuncia que esté relacionada con la Calidad o el Medio Ambiente.

La comunicación interna y externa relativa a aspectos propios del sistema de Calidad y Medio Ambiente se realiza en **REALIA BUSINESS** mediante los comunicados internos y externos, según se indica en el procedimiento de comunicación (PMA05).

Revisión por la dirección.

5.6.1. Generalidades.

El Sistema de Calidad y Medio Ambiente es revisado periódicamente para verificar su adecuación y eficacia para cumplir con los requisitos de las normas de referencia. Para ello, la Dirección establece el compromiso de revisar, anualmente, el Sistema de Calidad y Medio Ambiente, y los objetivos y compromisos de Calidad y Medio Ambiente.

Se incluirá además la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión, los Objetivos y la Política de Calidad y Medio Ambiente y la conexión con las necesidades y satisfacción de nuestros clientes.

5.6.2. Información para la revisión.

Para la revisión por la dirección, se dispondrá, al menos de la siguiente información:

- 1 Resultados de Auditorías.
- 2 Reclamaciones de Clientes y medida de su satisfacción.
- 3 Opiniones de las partes interesadas.
- 4 Desempeño de los procesos.
- 5 Relación de aspectos ambientales significativos de la empresa.
- 6 No Conformidades.
- 7 Acciones Correctivas y preventivas.
- 8 Acciones de seguimiento de revisiones previas.
- 9 Cambios ocurridos que puedan afectar al Sistema de Calidad y Medio Ambiente.
- 10 Recomendaciones para la mejora.

11 Objetivos de gestión previstos, y su seguimiento.

12 Seguimiento de proveedores.

Además, se evaluará en la revisión que las políticas, objetivos, tareas y métodos establecidos son las adecuadas para conseguir las metas fijadas y se detectarán posibles áreas de mejora, a fin de aumentar la competitividad de la empresa.

5.6.3. Resultados de la revisión.

Los resultados se documentan en el informe de revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.

En dicho informe se deja constancia de las decisiones tomadas en cuanto a la mejora de la eficacia del sistema y de sus procesos, necesidad de cambios en la política y otros elementos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente, de las acciones tomadas para mejorar los productos en relación con los requisitos del cliente y la Medio Ambiente y de las necesidades de recursos detectadas.

La sistemática para la realización de la revisión del sistema se establece en el procedimiento PCMA07.

6. GESTION DE LOS RECURSOS.

Provisión de los recursos.

REALIA BUSINESS determina y proporciona los recursos necesarios para:

- 1 Implantar y mantener actualizado el Sistema de Calidad y Medio Ambiente.
- 2 Aumentar la satisfacción de sus clientes.
- 3 Mejorar continuamente la eficacia del Sistema.

Recursos humanos.

6.2.1. Generalidades.

Todos los empleados de **REALIA BUSINESS** que desarrollen funciones descritas en el capítulo 5 del presente Manual de Calidad y Medio Ambiente, las cuales afectan a la calidad del servicio ofrecido, están cualificados para ello. Se valora la competencia del personal en cuanto a educación, formación, habilidad y experiencia.

La Alta Dirección mantiene el compromiso de asegurar la disponibilidad de los medios necesarios y adecuados para la ejecución de las actividades requeridas por la organización.

Lo que se establece en este capítulo está desarrollado en el procedimiento PCMA06 "Formación, Sensibilización y Competencia".

6.2.2. Competencia, sensibilización y formación.

a) Competencia

En **REALIA BUSINESS** anualmente se identifican las necesidades de competencia del personal que interviene en los procesos incluidos en el Sistema de Calidad y Medio Ambiente, teniendo en cuenta factores tales como objetivos y planes estratégicos, evaluación del personal en cuanto al desempeño de sus funciones, cumplimiento de la legislación, normativa o reglamentación, etc.

REALIA BUSINESS establece que el personal que desarrolla tareas que afectan a la calidad del producto cuenta con la competencia necesaria para ello. Asimismo tiene definido un sistema para asegurar la competencia del personal de nueva incorporación.

b) Sensibilización

Un complemento indispensable a la hora de dotar de sentido a los cursos formativos internos es la sensibilización que, partiendo del Presidente, trata de concienciar a todo el personal en la importancia de su trabajo dentro del Sistema de Calidad y Medio Ambiente. Esta importancia pasa por la consecución de los objetivos.

c) Formación

Este proceso tiene por objeto asegurar que se identifican y satisfacen las necesidades de formación de todo el personal que realice actividades que afecten a la calidad de una promoción.

Describe la sistemática para la identificación de las necesidades de formación del personal, la planificación de las actividades de formación y la satisfacción de dichas necesidades, así como la sistemática para el registro de la formación y cualificación del personal cuyas actividades afectan a la calidad de las promociones residenciales de **REALIA BUSINESS**.

REALIA BUSINESS evalúa la eficacia de la formación impartida de cara a elaborar nuevos planes de formación cada vez más adecuados a las necesidades reales y a implantar acciones para corregir posibles desviaciones.

Infraestructura.

REALIA BUSINESS identifica, mediante sugerencias de los Responsables de cada área, las necesidades de instalaciones y equipos relacionados directamente o indirectamente con la prestación de los servicios de la organización, como son:

Edificios, Instalaciones y espacio de trabajo y estancias asociadas.

- 1 Equipos informáticos, hardware y software.
- 2 Servicios de apoyo tales como las telecomunicaciones.

De igual modo se planifica y lleva a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo de dichos medios para asegurar una eficacia continuada.

Para ello se cuenta con una relación detallada de las infraestructuras con las que cuenta la organización. Para su mantenimiento **REALIA BUSINESS** subcontrata servicios externos, los cuales controla según se explica en el procedimiento PCMA03 "Gestión de suministros".

Ambiente de trabajo.

El ambiente de trabajo en el que se desarrollan los procesos de **REALIA BUSINESS**, se considera adecuado para asegurar la conformidad del producto/servicio. En caso de que para algún proceso específico se detecte la necesidad de acciones sobre factores que intervengan en el ambiente de trabajo, se especificará este hecho como necesidades de recursos derivadas de la Revisión por la Dirección, según se especifica en el apartado 5.6 del presente.

7. REALIZACION DEL PRODUCTO.

El objeto de este apartado del Manual de Calidad y Medio Ambiente es describir los servicios prestados por **REALIA BUSINESS** y cómo se controlan cada uno de los procesos establecidos para dicha prestación.

Planificación de la realización del producto o prestación del servicio.

REALIA BUSINESS identifica los procesos que va a incluir en su Sistema de Calidad como primer paso para la planificación de los mismos. Esta identificación se materializa en el Mapa de Procesos que se muestra en el Anexo 1 del presente manual.

En dicha planificación la organización debe determinar:

- 1 Los objetivos de la calidad aplicados a la prestación de los servicios incluidos en el sistema.
- 2 Necesidad de incluir nuevos procesos, proporcionando para ello recursos, documentación e instalaciones específicas.
- 3 Actividades de comprobación de la eficacia de los procesos, así como los criterios de aceptación correspondientes.
- 4 Registros que evidencien la conformidad del servicio y de los procesos.

Los procesos claves con los que cuenta **REALIA BUSINESS** y su modo de planificación son los siguientes:

- 1 Planificación de la calidad de la promoción (PCMA01).

- 2 Control del proyecto (Plan de Control del Proyecto). (PC01)
- 3 Comercialización (Plan de comercialización). (PC02).
- 4 Seguimiento de la construcción (Plan de seguimiento de la Construcción). (PC03).
- 5 Preentrega (Plan de Preentregas). (PC04)
- 6 Escrituración y entrega (Plan de escrituración y entrega). (PC05).
- 7 Posventa (listados de incidencias de posventa). (PC06).

Procesos relacionados con el Cliente.

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el productos/servicio.

Los requisitos que debe cumplir el producto o servicio que presta **REALIA BUSINESS** son determinados por la propia organización en función de:

- 1 Estudios de mercado, a través de los cuales se conocen las necesidades, requisitos y expectativas de los clientes potenciales (Estudios de marketing, Plan estratégico).
- 2 Requisitos determinados por la propia organización, necesarios para el uso y las características del servicio según se especifica en el Programa de necesidades.
- 3 Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio según se especifica en el Proyecto básico y de ejecución.
- 4 Requisitos del cliente real.
- 5 Otros requisitos complementarios derivados del uso que se va a hacer del producto.
- 6 Todos estos requisitos se exponen en la reunión de bases de cada promoción.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto/ servicio.

REALIA BUSINESS revisa los requisitos identificadas anteriormente para garantizar que:

- 1 Están debidamente definidos los requisitos.
- 2 Se han solucionado las diferencias o dudas relacionadas con dichos requisitos.

REALIA BUSINESS tiene la capacidad suficiente para cumplir con las expectativas identificadas.

7.2.3. Comunicación con los Clientes.

Los procesos desarrollados por **REALIA BUSINESS** en los cuales la comunicación con el cliente es la base de los mismos están descritos en los siguientes procedimientos:

PC02 “Comercialización”

PC04 “Pre-entregas”

PC05 “Escrituración y entrega”

PC06 “Servicio Posventa”

PC07 “Tratamiento de quejas y reclamaciones”

Diseño y desarrollo.

El control del proyecto es un proceso clave en el desarrollo de la promoción que tiene por objeto garantizar que los proyectos básicos y de ejecución satisfagan las especificaciones, datos de partida y normativa vigente, así como la obtención del proyecto en el plazo previsto para el desarrollo de la promoción.

Para la definición de este proceso está establecido un procedimiento (PCMA01) cuyo objeto es describir las responsabilidades y la sistemática a seguir para la planificación del proceso de diseño, la definición de datos de entrada, elaboración del proyecto de la promoción, revisión, verificación y validación del mismo, así como del control de los posibles cambios que pudieran surgir.

Compras.

7.4.1. Proceso de Compras.

REALIA BUSINESS desarrolla un sistema para controlar sus procesos de compra de manera que se asegure que:

- 1 Los contratos con suministradores y subcontratistas incorporan, y además definen de manera inequívoca, todos los requisitos técnicos, reglamentarios, de plazo, etc., que son aplicables a los productos o servicios contratados.
- 2 Lo adquirido, ya sea un producto o un servicio, satisface los requisitos definidos.
- 3 Los proveedores o subcontratistas son evaluados y supervisados regularmente.

El proceso a seguir para realizar la evaluación de proveedores y subcontratistas y las compras a los mismos está recogido en el PCMA03 "Gestión de Suministros".

Los proveedores y los subcontratistas de **REALIA BUSINESS** son evaluados y seleccionados en función de su aptitud para cumplir los requisitos de los pedidos y contratos.

7.4.2. Información de las compras.

El documento formal de compra o subcontratación contiene, con el nivel de detalle adecuado a cada caso:

La descripción completa y clara de los productos ó servicios requeridos, incluyendo, en su caso, la identificación completa de los mismos y con las especificaciones que sean necesarias.

Las exigencias de control de la calidad del suministro o trabajo, haciendo referencia a la documentación de la calidad a entregar, en su caso, con el mismo.

Cuando sea necesario, datos sobre los procesos desarrollados, los procedimientos empleados, y los equipos y personal necesarios para llevarlos a cabo.

Todos estos datos se establecen documentalmente según se especifica en el procedimiento PCMA03 “Gestión de suministros”.

7.4.3. Verificación de los productos comprados.

La verificación de los productos comprados por **REALIA BUSINESS** se lleva a cabo mediante la evaluación de la calidad del producto/servicio suministrado según se especifica en el procedimiento general PCMA03 “Gestión de Suministros”.

Producción y prestación del servicio.

7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio.

REALIA BUSINESS identifica y prepara los procedimientos necesarios de prestación de servicio así como la documentación adicional, cuando sea necesario.

En el anexo 1 del presente manual se muestra el Mapa de Procesos que ubica e interrelaciona todos los procesos incluidos en el Sistema de Calidad y Medio Ambiente de **REALIA BUSINESS**.

Como documentos básicos de prestación de servicio se establecen los siguientes:

- 1 PCMA01 “Planificación de la calidad de la promoción”
- 2 PC01 “Control del Proyecto”
- 3 PC02 “Comercialización”
- 4 PC03 “Seguimiento de la construcción”
- 5 PC04 “Preentrega”
- 6 PC05 “Escrituración y entrega”
- 7 PC06 “Posventa”

7.5.2. Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio.

Por su actividad y por su trayectoria, **REALIA BUSINESS** tiene todos los procesos que incluye en su Sistema de Calidad y Medio Ambiente validados históricamente.

En cualquier caso, solo se someterán a validación los procesos de nueva incorporación a las actividades de la empresa o los procesos existentes que sufran modificaciones en sus salidas, pautas a seguir o en sus variables de control.

En estos casos la Dirección General de la organización designará a los responsables necesarios para desarrollar los procesos de validación con el fin de demostrar la capacidad de lograr los resultados planificados incluyendo, según proceda:

- 1 Los criterios definidos para la revisión y la aprobación de los procesos.
- 2 La aprobación de los equipos y la calificación del personal.
- 3 El uso de métodos y procedimientos específicos.
- 4 Los requisitos de los registros.
- 5 La revalidación.

7.5.3. Identificación y trazabilidad.

Este apartado es aplicable a cada una de las fases de los procesos de prestación de servicio de **REALIA BUSINESS** con el fin de conocer el estado del servicio durante su desarrollo con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

La identificación de la promoción se lleva a cabo mediante un código numérico. Asimismo se identificarán de forma unívoca los proyectos correspondientes, los planos incluidos en los mismos y los planos contractuales incluidos en los contratos de compra venta de los clientes.

REALIA BUSINESS identifica los requisitos de trazabilidad exigibles a los colaboradores externos, especialmente los responsables del proceso de construcción.

7.5.4. Propiedad del Cliente.

La Dirección de la empresa ha establecido como criterio de gestión la no admisión de bienes suministrados por los clientes (no se admiten modificaciones en las viviendas ni locales comerciales).

7.5.5. Preservación del producto/ servicio.

REALIA BUSINESS desarrolla sistemas para garantizar la conformidad tanto de los elementos que intervienen en la prestación del servicio como en el propio resultado de dicha prestación.

Las actividades de conservación incluyen los siguientes aspectos:

- 1 Identificación: según lo indicado en el apartado 7.5.3. "Identificación y trazabilidad".
- 2 Sistemática de entrega de promociones al cliente, según PC05.

Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

REALIA BUSINESS asegura que todos los equipos utilizados en el seguimiento de la construcción de sus promociones se encuentran en perfecto estado de uso.

Se encuentran sometidos a control todos los equipos utilizados para obtener medidas de parámetros que determinen la aceptación o el rechazo de un trabajo realizado.

Dado que todas las inspecciones de seguimiento de la construcción se llevan a cabo a través de colaboradores externos y laboratorios de control de calidad acreditados, **REALIA BUSINESS** garantiza el buen estado de los equipos utilizados para la medición y seguimiento por dichos colaboradores, mediante la solicitud y el mantenimiento de los registros de calibración/verificación de los mismos.

Solamente se solicitará registros de calibración/verificación en el caso de los estudios topográficos.

Planes de emergencia y capacidad de respuesta.

Los accidentes son desviaciones del funcionamiento de procesos o instalaciones, que pueden derivar en situaciones de emergencia, de alguna manera peligrosas para el medio ambiente, por su grado y/o cantidad.

Por ello, **REALIA BUSINESS** identifica los posibles riesgos y desarrolla planes de emergencia en sus instalaciones, que se regulan mediante un adecuado sistema que persigue la prevención, y la adecuada respuesta para la minimización del impacto que pueda producirse. Estos son

revisados periódicamente, en particular después de que ocurran accidentes o situaciones de emergencia.

El modo de actuación frente a emergencias ambientales se describe en el PMA04 Planes de emergencia.

8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA.

Generalidades.

REALIA BUSINESS ha planificado, definido e implantado herramientas de análisis y medición encaminadas a la mejora continua de las actividades desarrolladas: gestión de no conformidades, gestión de acciones correctoras y preventivas, encuestas de satisfacción de clientes, recogida y análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Seguimiento y medición.

8.2.1. Satisfacción del Cliente.

Dado que la satisfacción del Cliente es la razón de ser de la organización, el objetivo de todas las actividades se orienta, por un lado a conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas y por otro a adecuar el producto y servicio a los requerimientos del cliente. El enfoque hacia el cliente y la colaboración de todo el personal de **REALIA BUSINESS** es imprescindible para conseguir el objetivo.

Con este propósito **REALIA BUSINESS** ha elaborado un procedimiento, Procedimiento Medición de la Satisfacción del Cliente PC08, en el que se describe el método para obtener dicha información así como su gestión.

8.2.2. Auditoria interna.

REALIA BUSINESS ha implantado un sistema completo de auditorías internas periódicas para comprobar la adecuación, la eficacia y el

cumplimiento del Sistema de Calidad y Medio Ambiente con los requisitos de la Norma Internacional aplicable.

El Director de Calidad y Medio Ambiente propone qué áreas deben ser auditadas y en qué fecha estimada; esta programación la somete a la aprobación del Gerente. Esta actividad se lleva a cabo durante la Revisión por la Dirección.

Para su desarrollo, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

Todos los departamentos/ delegaciones de **REALIA BUSINESS** serán auditados como mínimo una vez al año. No obstante, podrá preverse la realización de auditorías extraordinarias, al margen del calendario fijado.

Los Informes de Auditoría son un elemento fundamental en la revisión del sistema.

La metodología para la planificación, ejecución y cierre de las auditorías internas del Sistema de Calidad y Medio Ambiente está descrita en el Procedimiento de Auditorías Internas del Sistema de Calidad y Medio Ambiente (PCMA05).

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.

REALIA BUSINESS, a través de su Sistema de Calidad y Medio Ambiente, tiene por objeto asegurar la capacidad continua de los distintos procesos desarrollados en **REALIA BUSINESS** para satisfacer los requisitos de sus clientes.

El seguimiento de los procesos se realiza con las herramientas: gestión de no conformidades, gestión de acciones correctivas y preventivas, encuestas de satisfacción de clientes, recogida y análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Para algunos procesos, se han establecido indicadores para su medición. Estos indicadores, que han sido previamente aprobados por el Director General, permiten evaluar la constante capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados y la adecuación a las necesidades de los clientes. El Jefe de Calidad y Medio Ambiente se encarga de analizar la información necesaria para medir el resultado de los indicadores, dejando constancia, de las acciones que se toman cuando los resultados alcanzados no son los deseados.

Las conclusiones que se obtengan del seguimiento y medición de los procesos serán analizadas en el informe de revisión del sistema.

8.2.4. Seguimiento y medición del producto.

REALIA BUSINESS tiene establecidas etapas de control de los procesos fundamentales de su Sistema de Calidad y Medio Ambiente.

Dichas etapas de control se llevan a cabo en momentos concretos de cada uno de los procesos de prestación o de producción, para asegurar que las salidas de dichos procesos son conformes y adecuadas a los requisitos del Cliente, requisitos técnicos y requisitos legales y reglamentarios (si hubiese).

Cada etapa de control viene especificada en los procedimientos aplicables a cada uno de los procesos, describiéndose la metodología a seguir y los requisitos exigibles a los registros.

En caso de que se detecten no conformidades en los productos/ servicios en contra de las características y especificaciones exigidas para el mismo, se procederá según se indica en el PCMA04 “no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas”.

8.2.5. Seguimiento y medición de parámetros ambientales.

Se ha establecido una sistemática de controles para el seguimiento y medición de los parámetros ambientales, con el objeto de verificar la conformidad con los requisitos de la legislación y los principios de la Compañía definidos en el documento Política de Medio Ambiente, de las operaciones y actividades que pueden tener un impacto significativo. Esta supervisión se realiza mediante inspecciones, mediciones y comprobación de documentos.

Los controles tienen en cuenta los siguientes elementos:

- 1 Los parámetros ambientales asociados a la gestión del aire, aguas, residuos y ruidos.
- 2 Los criterios de actuación y ejecución de las actividades de control, así como los de valoración de los resultados obtenidos, y actuación posterior en función de los mismos.

La sistemática operacional para la ejecución de los controles está recogida en los Procedimientos asociados al control operacional (PMA03).

Control del producto no conforme.

El control y tratamiento de las no conformidades implica:

- 1 Identificar los elementos defectuosos, separándolos en la medida de lo posible del resto, para evitar su utilización posterior hasta que se decida el tratamiento. Comprobar, en el caso de reparaciones, la conformidad de dichos elementos, mediante nuevas verificaciones. Registrar la aparición de elementos defectuosos, las causas y la resolución tomada.
- 2 Análisis de la información generada para la adopción de acciones correctivas y preventivas.

Análisis de datos.

REALIA BUSINESS ha establecido documentalmente en los distintos procedimientos del sistema, el tratamiento y análisis de los datos recogidos a través de:

- Encuestas de satisfacción de cliente.
- Reclamaciones y quejas de clientes.
- No conformidades.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Características y tendencias de los procesos.
- Proveedores.
- Otros.

Con el objeto de determinar la adecuación, la eficiencia y la tendencia del sistema de gestión e identificar áreas de mejora del mismo.

Mejora.

8.5.1. Mejora continua.

A través de los mecanismos establecidos para la recogida de datos de los procesos y su análisis posterior, **REALIA BUSINESS** facilita la mejora continua del sistema de gestión, teniendo como referencia las Políticas de la Compañía, Objetivos, resultado de Auditorías, Acciones Correctivas y Preventivas y la Revisión del Sistema por la Dirección.

La identificación de áreas de mejora debe ser el resultado del análisis de los elementos antes citados, así como del estudio de las sugerencias de clientes o del propio personal de la organización, y en general de toda la información relativa al entorno de **REALIA BUSINESS** que de alguna manera pueda influir en el desarrollo de sus actividades.

Las acciones de mejora son planificadas como resultado de la Revisión del Sistema por la Dirección.

8.5.2. Acciones correctivas y preventivas.

REALIA BUSINESS ha establecido un sistema para investigar las causas reales y potenciales que generan o pueden generar no conformidades, con el objeto de prevenir su repetición o su aparición. La sistemática para:

- Determinar las causas de las no conformidades reales o potenciales,
- Determinar las acciones correctivas o preventivas necesarias,
- Asignar responsables de las acciones correctivas/preventivas,
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas,
- Revisar la eficacia de las acciones

Está descrita en el procedimiento PCMA04.