

Alcance del Sistema de Calidad

El SC implantado en DIMOBA es de aplicación para sus actividades de:

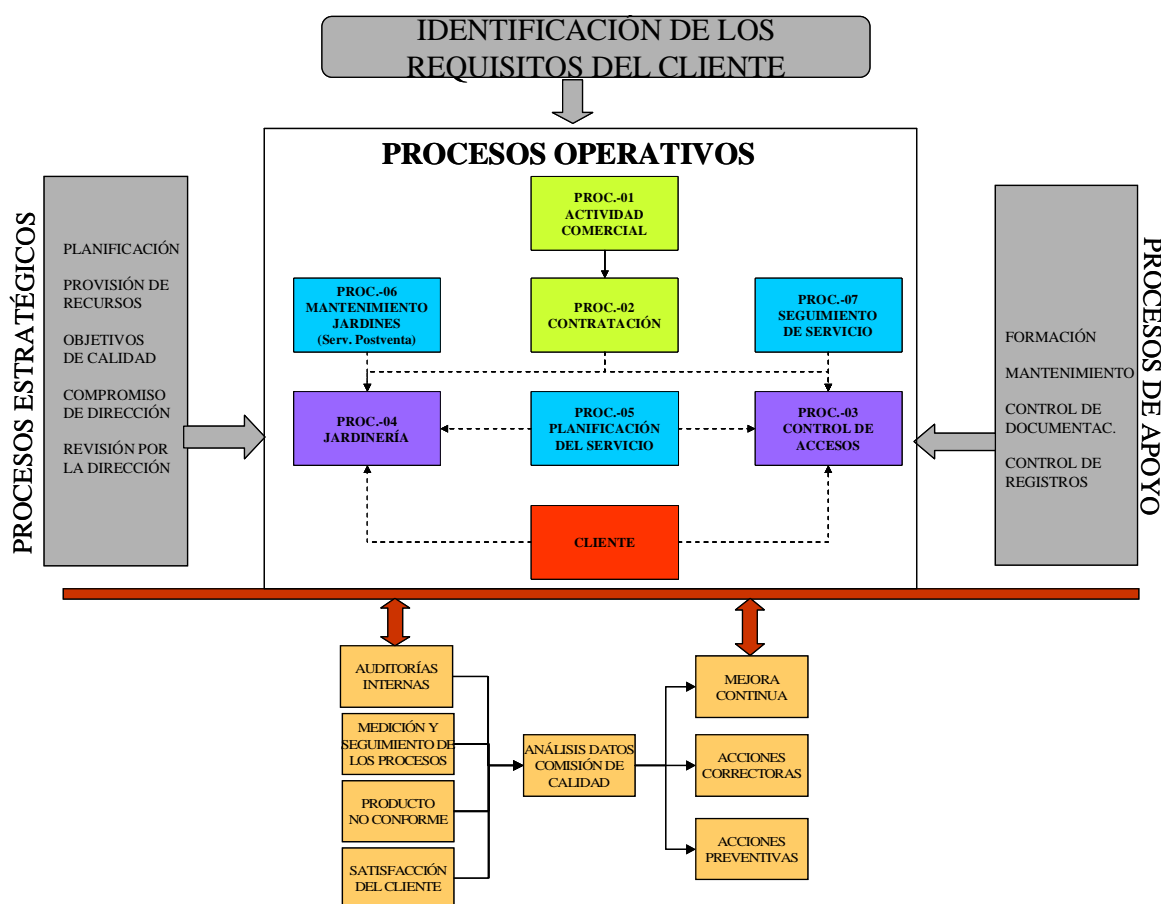
“La prestación de los servicios auxiliares en entidades públicas y privadas.

La construcción de los tipos de obra de:

- Especiales (jardinería y plantaciones).
- Servicios de conservación y mantenimiento de muebles-inmuebles. (conservación y mantenimiento de montes y jardines).

1. MAPA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS:

En DIMOBA se ha definido el siguiente mapa de procesos donde queda definido la interacción y secuencia entre los mismos:



Documento	Nº Revisión	Fecha	Página
M.C.	1	JULIO-2.007	1 DE 5

Resumen

Para cada uno de los procesos establecidos DIMOBA ha definido una serie de indicadores que nos permiten asegurar la eficacia y capacidad de los mismos. Los indicadores están definidos en el PC-13 Seguimiento, Medición y Análisis de Datos.

2. POLITICA DE CALIDAD:

DIMOBA ha establecido la siguiente Política de Calidad:

DIMOBA SERVICIOS, S.L., es una Empresa de servicios (auxiliares, controladores, monitores, socorristas, señalistas, conserjes, azafatas...) con ámbito autonómico y al desarrollo de **Obras y Mantenimientos de Jardinería** a nivel provincial.

Tiene como objetivo el afianzar sus servicios en la provincia de Almería y así propiciar su expansión al resto de provincias autonómicas basándolo en asegurar un servicio adecuado a las necesidades de sus clientes y satisfacer así mismo las expectativas de los empleados.

DIMOBA SERVICIOS, S.L es una empresa con un objetivo primordial "conseguir la satisfacción del cliente y la eficiencia en la prestación de sus servicios ", situándose en una posición favorable para competir en los mercados.

DIMOBA SERVICIOS, S.L. mantiene una constante inquietud por la mejora continua en todas sus actividades, por ello posee una gestión basada en la prevención y control de incidencias, así como un compromiso mas al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, así como de otros que DIMOBA suscriba.

Para llevar a cabo esta actividad, DIMOBA SERVICIOS, S.L. cuenta con el compromiso de sus miembros para:

- ✕ Buscar constantemente la satisfacción del cliente
- ✕ Mejorar la capacidad de comunicación tanto interna como externa
- ✕ Estimular la iniciativa de todo el personal y el trabajo en equipo
- ✕ Utilizar datos como base para los análisis e informaciones, que permitirán que todas las decisiones se basen en hechos
- ✕ Disponer de medios adecuados para corregir y prevenir tanto las reclamaciones como cualquier otra no conformidad
- ✕ Mejorar la calidad del trabajo para llegar a ser mas competitivos
- ✕ Que los servicios se realicen con la tecnología adecuada, en el tiempo previsto y obteniendo la optimización de recursos empleados.

Como se puede observar, la Política de Calidad incluye el compromiso para la satisfacción de los requisitos de los clientes, así como la mejora continua del Sistema de Calidad.

<i>Documento</i>	<i>Nº Revisión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Página</i>
M.C.	1	JULIO-2.007	2 DE 5

Resumen

La Política y Objetivos de Calidad serán comunicados a todos los niveles de la organización, mediante los canales habituales de Comunicación Interna, que son:

- ✕ Entrega de una copia a cada uno de los miembros de la Empresa.
- ✕ Aprovechando las reuniones de formación al personal.
- ✕ Presentación en los tabloneros de anuncio.

Con ello se pretende que todo el personal se involucre en su cumplimiento.

Además, la Política de Calidad forma parte del Manual de Calidad, por lo que está permanentemente controlada, como cualquier otro documento del sistema.

La Política de Calidad se revisa en todas las Revisión por la Dirección, valorándose en ese momento si se debe cambiar o no.

3. OBJETIVOS DE LA CALIDAD:

Para avanzar hacia el cumplimiento de la Política de Calidad se concretarán anualmente unos objetivos a alcanzar respecto a unos indicadores de calidad previamente definidos. Los objetivos de calidad en cada caso se definen en las correspondientes revisiones anuales del Sistema de Calidad por la Dirección. Si en cualquier reunión de la Comisión de Calidad se detectasen objetivos que no están bien definidos, podrán modificarse siempre que la Dirección lo estime oportuno.

Los objetivos de calidad se han desarrollado para todas las áreas de la Empresa. Además, son coherentes con la Política de Calidad de la Empresa.

Los indicadores y objetivos vigentes actualmente en DIMOBA quedan definidos en el procedimiento PC.-13 Seguimiento, Medición y Análisis de Datos.

4. ESTRUCTURA DEL SISTEMA:

El SC está constituido por la siguiente documentación:

- Manual de Calidad (MC).
- Manual de Organización (MO).
- Manual de Procedimientos (MP).
- Plan de Calidad de Jardinería
- Instrucciones de Trabajo (IT).
- Documentación Externa del SC (DE).

Toda la documentación del sistema de calidad queda referenciada en el Listado de Distribución y Control de la Documentación (LDCD).

<i>Documento</i>	<i>Nº Revisión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Página</i>
M.C.	1	JULIO-2.007	3 DE 5

Resumen

A continuación se describen los aspectos generales de estos documentos.

a) Manual de Calidad:

El objeto de este Manual de Calidad es definir, establecer y documentar las responsabilidades, políticas y documentación del Sistema de Calidad, en adelante SC, vigente en DIMOBA.

En el MC queda recogido por tanto:

- ✕ Datos identificativos de la empresa
- ✕ Secuencia, interacción e indicadores de los procesos.
- ✕ La Política General de Calidad de DIMOBA.
- ✕ Sus Objetivos en materia de calidad.
- ✕ Estructura documental del sistema de gestión de calidad.

b) Manual de Organización:

El objeto de este Manual de Organización es definir, establecer y documentar la organización de DIMOBA necesaria para poder cumplir la Política de Calidad de la empresa.

En el MO se incluyen por lo tanto las fichas individuales para cada puesto de trabajo, que incluyen:

- ✕ Las funciones de todos los puestos de trabajo definidos en el organigrama.
- ✕ Los requisitos de cualificación necesarios para cada puesto de trabajo.
- ✕ Las dependencias entre los puestos.

c) Manual de Procedimientos:

El MP tiene como finalidad recopilar todos los procedimientos vigentes en que se basan las políticas de calidad definidas en el MC, según se referencia en el Listado de Distribución y control de documentación (LDCD).

d) Plan de Calidad de Obra de jardinería:

El objeto del Plan de Calidad de Obra de jardinería es la aplicación del Sistema de Gestión a cada una de las obras, particularizando las características para su ejecución en cada una de ellas.

<i>Documento</i>	<i>Nº Revisión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Página</i>
M.C.	1	JULIO-2.007	4 DE 5

Resumen

e) **Instrucciones de Trabajo:**

Las Instrucciones de Trabajo tienen como finalidad complementar los procedimientos de la Empresa, aportando las instrucciones concretas para la realización de actividades.

f) **Documentación Externa:**

Aportar al SC todos aquellos requisitos normativos o reglamentarios relacionados con la actividad de la Empresa.

<i>Documento</i>	<i>Nº Revisión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Página</i>
M.C.	1	JULIO-2.007	5 DE 5