

**CONTEXTO DE LA  
ORGANIZACIÓN:  
  
DE  
TALLERES GALLARRETA  
LANTEGIAK**

Elaborado por:

**RESP. SISTEMAS**

Aprobado por:

**GERENCIA**

Fecha:

nov. 16

Fecha:

nov. 16

## INDICE

---

0.- MODIFICACIONES DEL MANUAL

1.- INTRODUCCION

2.- ALCANCE Y EXCLUSIONES

3.- PRESENTACION DE LA EMPRESA

4.- POLITICA DE GESTIÓN

5.- INTERACCION ENTRE LOS PROCESOS

6.- RELACION DOCUMENTOS DEL SISTEMA-APDOS. NORMAS

7.- ANEXOS:

Anexo I Organigrama

Anexo II Mapa de Procesos

Anexo III Política de Gestión



## 1.- INTRODUCCION

El presente documento se denomina “CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN” de GALLARRETA , que atiende a las normas certificables:

- UNE-EN-ISO 9001:15 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”
- UNE-EN-ISO 14001:15” Sistema de gestión Ambiental. Requisitos”

Toda organización se encuentra insertada en un contexto, lo cual significa que afecta y es afectada por un conjunto de fenómenos, situaciones y/o circunstancias que la rodean y que conforman el marco o entorno en el cual debe desenvolverse.

Este documento describe estos fenómenos y/o situaciones en los que se ve involucrada la empresa tanto en lo que le afecta en la gestión de la Calidad como en la gestión Medioambiental, Y LA GESTIÓN EN Seguridad y Salud Laboral, desarrollado, implantado, mantenido y mejorado por GALLARRETA ,.

## 2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La organización ha definido las cuestiones externas e internas que pueden afectar al propósito de la misma y pueden afectar a los objetivos estratégicos y la planificación del **Sistema de Gestión**.

A lo largo del sistema, la organización se evalúa a sí misma y su contexto. Para ello ha definido las influencias de diversos elementos y cómo se reflejan en el Sistema de Gestión según **las normas ISO 9001 2015 e ISO 14001:15**, a saber, la cultura, los objetivos de la organización y las metas, la complejidad de los productos, el flujo de procesos e información, el tamaño de la empresa, mercados, clientes, ciclo de vida del servicio, aspectos ambientales, gestión de residuos etc. Con todo ello detectamos riesgos y oportunidades en relación con el contexto empresarial.

Estos aspectos se tienen en cuenta porque pueden intervenir en la capacidad de la organización para conseguir los resultados deseados.

Para llevar a cabo el cumplimiento de este requisito la organización ha utilizado diferentes **herramientas** como:

- Ciclo de vida del producto
- Matriz clientes-Línea de actividad
- Análisis PESTEL.
- Matriz de Negocio.
- Comparativa con la Competencia, Benchmarking

- Matriz FODA-DAFO (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

De cada una de estas herramientas se basa en indicadores que justifican cada uno de los elementos que lo componen, pudiendo cuantificarlos para definir, en el desarrollo del plan estratégico, nuestros objetivos.

El contexto interno de la empresa es el entorno en el que la organización se propone **alcanzar sus objetivos**. El contexto interno incluye el enfoque de las personas de la organización, la gestión económico financiera, las relaciones contractuales con los clientes, y sus partes interesadas.

En el contexto externo, se consideran todas las cuestiones que derivan del entorno social, tecnológico, ambiental, ético, político, jurídico y económico, por ejemplo, cambios en la legislación, cambios económicos en el mercado de la empresa, competencia de la empresa, eventos que pueden afectar a la imagen corporativa, cambios en la tecnología ...

Asimismo se han identificado los procesos clave “Procesos Clave”, es decir, todas aquellas actividades conducentes a la entrega del producto o servicio al usuario externo y de ellos depende la posibilidad de cumplir satisfactoriamente con sus requerimientos y expectativas..

Nuestros procesos clave identificados son:

- Realización del servicio
- Satisfacción del personal
- Procesos relacionados con el cliente

### 3. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Los **grupos de interés** pueden definirse como un individuo o un grupo de individuos que pueden afectar o verse afectados en el logro de los objetivos empresariales.

Para GALLARRETA , las relaciones con los grupos de interés, suponen para la empresa un intangible, un recurso socialmente complejo que debe reforzar la habilidad de la empresa para superar a sus competidores en términos de creación de valor a largo plazo.

Debido a su efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización ha determinado:

a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión conforme a la ISO 9001:2015 y a la ISO 14001:2015;

b) los requisitos, necesidades y expectativas pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión ISO 9001:2015 y a la ISO 14001:2015

c) Las necesidades y expectativas obligatorias para cumplir con la ISO 14001:2015

Identificar todos los grupos de interés es un proceso abierto, ya que se realiza en un medio cambiante como es el entorno y los objetivos ambientales, es por ello que se considerarán grupos de interés según el estado y el contexto de la empresa.

Las partes interesadas o stakeholders añaden valor a la empresa o se ven afectados por las actividades de la empresa. Las partes interesadas incluyen

Cuadro 1- Relación de Grupos de Interés-expectativas-tipos de comunicación. (\*) Orden de prioridad

Categoría de stakeholder	Necesidades (*)	Expectativas	Tipos de Comunicaciones
<b>Las personas de la organización:</b> Alta Dirección Personal Empleados nuevos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de afecto y afiliación: aceptación, participación y asociación</li> <li>Necesidades de estima</li> <li>Necesidad de bienestar Necesidades de Seguridad y protección</li> <li>Necesidades económicas</li> <li>Necesidades de información</li> </ol>	Las personas de la organización plantean unas expectativas, a saber: <ol style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción y motivación</li> <li>Desarrollo profesional y personal</li> <li>Desempeño laboral y ambiental sin riesgos en las personas</li> <li>Seguridad y estabilidad profesional</li> <li>Protección de sus datos</li> </ol>	Comunicaciones bidireccionales relacionadas con: <ul style="list-style-type: none"> <li>La política Integrada</li> <li>seguridad laboral,</li> <li>desarrollo personal y profesional y</li> <li>satisfacción del personal</li> <li>Sugerencias</li> </ul>
<b>Clientes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de Seguridad en la realización del servicio</li> <li>Necesidad de incorporar al mercado laboral a personas con discapacidad</li> <li>Necesidades económicas, servicio económico</li> <li>Necesidades de información y seguimiento de los trabajadores</li> <li>Cumplimiento legal medioambiental</li> </ol>	Los clientes plantean unas expectativas, a saber: <ol style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción del personal</li> <li>la calidad de nuestros productos y/o servicios,</li> <li>Cumplimiento con el trabajo,</li> <li>Cumplimiento de los Plazos de entrega acordados</li> <li>Cumplimiento con la legislación y/o normas internas en sus instalaciones, sobre todo medioambientales</li> <li>Una comunicación efectiva y fluida,</li> </ol>	Comunicaciones Bidireccionales relacionadas con: <ul style="list-style-type: none"> <li>Política Integrada</li> <li>la calidad de nuestros productos y/o servicios,</li> <li>Transacciones comerciales,</li> <li>la seguridad en los productos,</li> <li>la fidelización,</li> <li>las reclamaciones de los clientes y</li> <li>su satisfacción y</li> <li>Sugerencias</li> <li>otros asuntos de los clientes</li> <li>Comunicaciones legales</li> <li>Acciones de contingencia</li> </ul>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Reclamaciones atendidas en tiempo y plazo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección de sus datos</li> <li>• Cuidado de sus instalaciones</li> <li>• Su satisfacción y otros asuntos</li> <li>•</li> </ul> </li> </ol>	
<b>Competidores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades económicas</li> </ul>	Es muy importante hacer una investigación de la competencia para evitar ser desbancados y estar alerta en cuanto a innovación y desarrollo, imagen de marca y posicionamiento.	
<b>Comité</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Necesidades de Seguridad</li> <li>2. Necesidades económicas</li> </ol>	<p>El comité plantea unas expectativas, a saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trabajadores/as integrados en la empresa</li> <li>2. Responsabilidad social</li> <li>3. Liquidez de la organización y</li> <li>4. Solvencia de la empresa,</li> <li>5. Rentabilidad a corto y largo plazo,</li> <li>6. Seguridad,</li> <li>7. generación de tesorería</li> </ol>	<p>Comunicaciones Bidireccionales relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liquidez y solvencia de la empresa,</li> <li>• rentabilidad a corto y largo plazo,</li> <li>• grado de seguridad, generación de tesorería</li> </ul>
<b>Alianzas</b>		La empresa puede crear alianzas estratégicas con la finalidad de crear valor agregado con sus aliados y proveedores. Las expectativas variarán dependiendo de la alianza que se genere, pudiendo ser comerciales, productivas, ...	<p>Comunicaciones Bidireccionales relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• política Integrada,</li> <li>• Varios</li> <li>• Sugerencias</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Necesidades de Seguridad</li> <li>2. Necesidades económicas</li> <li>3. Necesidades de información</li> </ol>	<p>Los proveedores plantean unas expectativas, a saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Posibles alianzas estratégicas</li> <li>2. Claridad en los pedidos</li> <li>3. Negociación justa de precios</li> <li>4. Fidelidad y relaciones estables y duraderas</li> </ol>	<p>Comunicaciones Bidireccionales relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• política Integrada,</li> <li>• las alianzas estratégicas</li> <li>• la calidad concertada,</li> <li>• Inspecciones o controles a las que serán sometidos</li> <li>• relaciones estables y duraderas y</li> <li>• otros asuntos de los proveedores</li> <li>• Cumplimiento legal, incluido medioambiental</li> <li>• Datos de desempeño</li> <li>• Requisitos medioambientales</li> <li>• Sugerencias</li> </ul>
<b>Administración</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Necesidades económicas</li> <li>2. Necesidades de información</li> <li>3. Cumplimiento legal</li> </ol>	<p>La administración plantea unas expectativas, a saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Legalidad,</li> <li>2. Cumplimiento de plazos</li> <li>3. Transparencia</li> <li>4. Accesibilidad</li> <li>5. exactitud en los datos</li> </ol>	<p>Comunicaciones Bidireccionales relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cumplimiento con la ley,</li> <li>• cumplimiento con el trabajo,</li> <li>• cumplimiento con la competencia,</li> <li>• exactitud en los datos</li> </ul>
<b>Familiares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Necesidad de apoyo e integración a las</li> </ol>	La sociedad plantea unas expectativas, a saber:	Comunicaciones Bidireccionales relacionadas con:

	<p>personas con discapacidad</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Necesidades de Seguridad y protección de sus familiares</li> <li>3. Necesidades de información</li> <li>4. Necesidad de bienestar</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integración y satisfacción de las personas con discapacidad</li> <li>2. Transparencia</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situación del trabajador/ra</li> <li>• Quejas y/o Sugerencias</li> </ul>
--	---	--	---

Las comunicaciones con los grupos de Interés pasarán por el Responsable del sistema, Gerencia, y/o RRHH y serán ellos los que los gestionen. Se realizarán anualmente en el momento que Gerencia, Recursos Humanos y/o el responsable del sistema lo consideren oportuno. En algunos casos las comunicaciones están a disposición de las partes Interesadas, con lo que en cualquier momento lo podrán consultar (por ejemplo, la política o los aspectos significativos). Las comunicaciones se realizarán bien vía email, teléfono o a través del tablón de anuncios.

La organización realiza un seguimiento y revisa la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

Las partes interesadas y sus requisitos se convierten en factores clave del Sistema de Gestión de la Calidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan dichos requisitos.

Tanto las partes interesadas como sus requisitos van cambiando con el tiempo, por lo que son objeto de revisión periódica en la revisión por la dirección.

#### 4.- ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La organización ha determinado tanto los límites como la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad para establecer su alcance.

Para determinar el alcance de GALLARRETA se han tenido en cuenta los aspectos externos e Internos, así como los requisitos y expectativas de las partes interesadas señaladas, las actividades, productos y servicios de la organización, las obligaciones de cumplimiento una vez se han conocido los requisitos legales, el ciclo de vida del servicio, las expectativas de los grupos de interés y las partes interesadas, las actividad, los servicios y productos desarrollados y finalmente las unidades, funciones y límites de la empresa. Asimismo se han tenido en cuenta también **las potenciales situaciones de emergencia** que son el incendio, derrame y vertido.



Entre las actividades que GALLARRETA contemplan separada o conjuntamente y que entran dentro de su alcance están ....

- ✓ “Centro de empleo protegido que realiza labores formativas y servicios de producción y logística, servicios medioambientales y servicios de enmarcado”

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la organización está disponible y se mantiene como información documentada.

### **EXCLUSIONES:**

Las exclusiones, quedan restringidas a los requisitos contenidos en el capítulo 8.3, 8.4 y 8.5 y no afectan a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos acordes a los requisitos legales, reglamentarios y del cliente

Las exclusiones, quedan restringidas a los requisitos siguientes y no afectan a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos acordes a los requisitos legales, reglamentarios y del cliente

8.3 Diseño y desarrollo. Ya que la organización no realiza ninguna actividad de Diseño ni su posterior desarrollo.

8.5.1 f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, ya que los mismos son verificados mediante seguimiento e inspecciones de carácter continuo en función de la tipología de prestación inherente al propio servicio.

## **5.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La organización ha establecido, implementado, mantiene y mejora de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, Medio Ambiental, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de estas Normas Internacionales, necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización, para ello:

- a) Establece las entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos.
- b) Determina tanto la secuencia como la interacción de estos procesos.

- c) Determina y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación y el control de estos procesos.
- d) Estipula los recursos necesarios para estos procesos y asegurar que están disponibles.
- e) Asigna responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- f) Maneja los riesgos y oportunidades
- g) Evalúa tales procesos e implementa los cambios necesarios para asegurar que estos procesos logran los resultados previstos.
- h) Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.

### 3.-GESTIÓN DEL MANUAL INTEGRADO

#### **3.1 - EMISION**

El Manual ha sido elaborado por los Responsables de Sistemas, con la colaboración de otros responsables de **GALLARRETA** , los cuales pueden aparecer en la casilla de “Elaborado por”.

La aprobación de este Manual ha sido realizada por una persona con autoridad suficiente, la cual aparece en la casilla de “Aprobado por”.

#### **3.2 - IDENTIFICACION**

El manual integrado y los procedimientos constituyentes del manual de procedimientos que se considere necesario su distribución son distribuidos como "copias controladas" y van identificados con un número secuencial y están sometidos a control de revisión.

Los Manuales emitidos como información, únicamente van identificados como “copia no controlada” y, por tanto, no están sometidos a revisión.

#### **3.3 - DISTRIBUCION**

El responsable de Sistemas de **GALLARRETA** tienen la decisión en la distribución interna y externa del Manual de la empresa como “copia no controlada”.

El responsable de Sistemas realiza la distribución y puesta al día de las “copias controladas” de este Manual.

La distribución de las “copias controladas” se verifica por medio de una Hoja de Distribución para asegurarse el control y envío de posteriores modificaciones.

## **4 - REVISIONES**

El Contexto se revisará anualmente conforme evolucione la empresa y sus riesgos y oportunidades, y deberá ser modificado respecto a su contenido y precisión cuando se considere necesario para mantenerlo en vigor.

Las modificaciones supondrán la revisión total del Manual, quedando reflejado en la cabecera del mismo mediante un número correlativo.

Las modificaciones del Manual serán realizadas y aprobadas por los mismos niveles de responsabilidad descritos en el Punto 1.

Las modificaciones del Manual serán enviadas a los poseedores de “copias controladas” del mismo. La revisión obsoleta será destruida.

## 5.- PRESENTACION DE LA EMPRESA

En el año 1986, bajo el patronato de los Ayuntamientos de Abanto-Ziérbena, Muskiz, Ortuella y Trapaga, se inicia el proyecto y la construcción de lo que luego sería el Taller Gallarreta.

La precaria situación social y laboral de las personas con discapacidades psíquicas era una inquietud para las familias y las Instituciones Públicas de la Zona.

Con el fin de resolver esta situación, inicia su andadura el Taller Gallarreta a comienzos de 1988.

Los objetivos prioritarios consisten en:

- ◆ Formación social.
- ◆ Formación prelaboral.
- ◆ Formación para el Empleo.
- ◆ Integración en el empleo ordinario.

La consecución de estos objetivos ha marcado nuestra trayectoria desde el principio.

Los vertiginosos cambios sociales y laborales y la transformación del tejido industrial en el cual nos encuadramos, nos obliga día a día a mejorar nuestros sistemas de trabajo y afrontar así el difícil reto que se nos presente.

En este contexto, la Dirección de este Taller quiere volcarse en todo lo que signifique mejora del servicio, condiciones de trabajo, calidad de los productos y en definitiva la modernización de la Gestión.

Estamos seguros que con la colaboración y esfuerzo de todos conseguiremos alcanzar los objetivos propuestos.

## 6.- POLITICA DE GESTIÓN

Dada la importancia de la Calidad y la máxima satisfacción de sus clientes, cuidando el medioambiente, **GALLARRETA** ha desarrollado e implantado el Sistema de Gestión, y ha establecido como Política de Gestión la expresada en el Anexo III Política de Gestión.

La Política de Gestión se revisa continuamente según lo indicado en el procedimiento del sistema MP-GES Gestión Estratégica.

## 7.- INTERACCION ENTRE LOS PROCESOS

La interacción entre los procesos de **GALLARRETA** , se indica en el mapa de procesos.

## 8.- RELACION DOCUMENTOS SISTEMAS-APARTADOS DE LA NORMA.

**GALLARRETA** , cumple los requisitos de las normas certificable UNE-EN-ISO 9001:15, UNE-EN-ISO 14001:15 a través de su Sistema de Gestión, que se manifiesta a través de su Contexto y del conjunto de procedimientos del sistema.

A continuación se indica como **GALLARRETA** cumple los diferentes apartados de la normas a través de su Manual de Gestión y sus procedimientos.

<b>NORMA UNE-EN-ISO 9001:15 e ISO 14001:15</b>			
<b>APDO. NORMA</b>		<b>REQUISITO</b>	<b>DOCUMENTOS DEL SISTEMA</b>
<b>9001</b>	<b>14001</b>		
4.1, 4.2		Contexto y partes interesadas	COR Contexto de la Organización
4.3		Alcance y Aplicabilidad	COR Contexto de la Organización
4.4	4.3	COR Contexto de la Organización	COR Contexto de la Organización
5.1		Liderazgo y Compromiso	COR Contexto de la Organización
5.2		Política de calidad	COR Contexto de la Organización
5.3		Roles, Responsabilidades y Autoridades	COR Contexto de la Organización
6.1, 6.1.1 6.1.2	6.1 6.1.1	Planificación	MP-GES Gestión Estratégica
	6.1.2	Aspectos Ambientales	MP-AMB Gestión Ambiental
	6.1.3	Requisitos legales y otros requisitos	MP-LEG Requisitos legales
	6.1.4	Planificación de acciones	MP-GES Gestión Estratégica
6.2	6.2	Objetivos de calidad y planificación	MP-GES Gestión Estratégica
6.3		Gestión de cambios	MP-GES Gestión Estratégica
7.1.2	7.1.2	Gestión de los Recursos. Personas	MP-GRC-Per Personas
7.1.3		Gestión de los Recursos. Infraestructura	MP-GRC-Inf Infraestructura
7.1.4		Gestión de los Recursos. Ambiente de trabajo	MP-GRC-Per Personas
7.1.5		Recursos de seguimiento y medición	MP-GRC-Inf Infraestructura
7.1.6		Conocimientos	MP-GRC-Per Personas
7.2		Competencia	MP-GRC-Per Personas
7.3		Toma de conciencia	MP-GRC-Per Personas
7.4		Comunicación	MP-GRC-Per Personas
7.5		Documentación	MO-CDR Control de Documentos y Registros
8.1		Planificación y control operacional	MP-RPS Realización del servicio
8.2		Comunicación con el cliente	MP-CLI Clientes
8.2.2 8.2.3		Determinación y revisión de los requisitos de los productos-servicios	MP-CLI Clientes
	8.2	Preparación y respuesta ante emergencias	MP-EME Emergencias
8.3		Diseño y desarrollo	MP-CLI CLIENTES (excluido)
8.4		Procesos, productos y servicios contratados externamente	MP-COM Compras
8.5.1		Control de producción y prestación del	MP-RPS Realización del producto-servicio

		servicio	
8.5.2		Identificación y trazabilidad	MP-RPS Realización del producto-servicio
8.5.3		Preservación, actividades posteriores a la entrega	MP-RPS Realización del producto-servicio
8.5.4			
8.5.5			
8.5.6		Control de cambios	MP-RPS Realización del producto-servicio
8.6		Liberación de los productos-servicios	MP-RPS Realización del producto-servicio
8.7		Control de salidas no conformes	MP-MAM Medición, análisis y mejora
9.1.1		Seguimiento y medición. Generalidades	MP-MAM Medición, análisis y mejora
9.1.2		Satisfacción del cliente	MP-MAM-Sat Satisfacción del cliente
	9.1.2	Evaluación del cumplimiento	MP-LEG- Requisitos legales
9.1.3		Análisis y evaluación	MP-MAM Medición, análisis y mejora
9.2		Auditoría interna	MP-MAM-Aud Auditoría interna
9.3		Revisión por Dirección	MP-GES Gestión Estratégica
10		Mejora	MP-GES Gestión Estratégica

## ANEXO I

# ORGANIGRAMA DE GALLARRETA





## **ANEXO II**

# **MAPA DE PROCESOS DE GALLARRETA**

**PR. ESTRATEGICOS**  
Destinados a definir y controlar las metas de la Organización, sus Políticas y Estrategias.

**MP-GES**  
GESTIÓN ESTRATÉGICA  
REVISIÓN DEL SISTEMA  
Mejora continua  
OBJETIVOS/METAS Y PROGRAMAS DE GESTIÓN

**MP-LEG**  
REQ. LEGALES

**MP-AMB**  
IDENTIF. Y EVAL.  
ASPECTOS  
AMBIENTALES

**P**

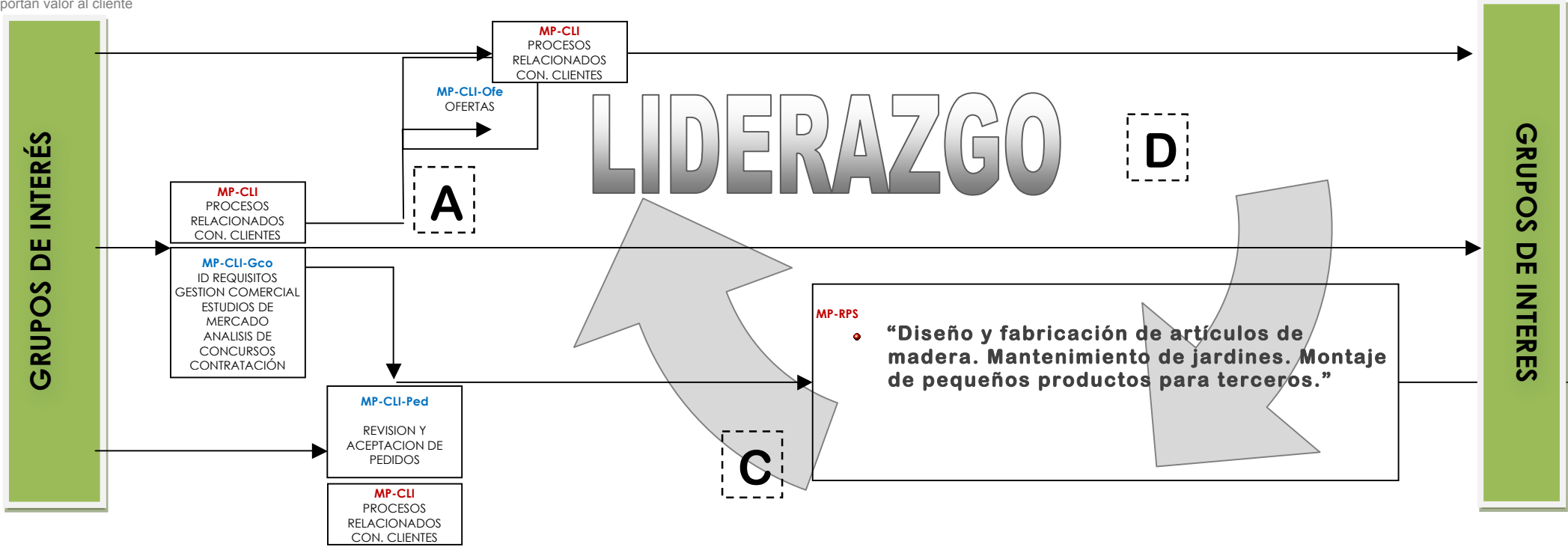
**MP-MAM-** MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

**MP-MAM-Sat**  
SATISFACCIÓN DE CLIENTE

**MP-MAM-Aud**  
AUDIT. INTERNA

**MP-MAM-Ncc**  
NC, AACC, AAPP

**PR. OPERATIVOS**  
Permiten generar el producto/servicio. Aportan valor al cliente



**PR. DE APOYO**  
Abarcan las actividades necesarias para el correcto funcionamiento de los procesos operativos

**MP-CDR**  
CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS

**MP-GRC-Per** - GESTIÓN DE LAS PERSONAS  
**MP-GRC-Inf** - GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA  
**MP-GRC** - GESTIÓN DE LOS RECURSOS

**MP-CON**  
COMUNICACION

**MP-CAM**  
CONTROL AMBIENTAL

**MP-COM-Pro**  
EVALUACION DE PROVEEDORES  
**MP-COM-** COMPRAS

## **ANEXO III**

# **POLITICA DE GESTIÓN**

TALLERES GALLARRETA, es un “Centro de empleo protegido que realiza labores formativas y servicios de producción y logística, servicios medioambientales y servicios de enmarcado”

Para ello ha implantado un Sistema de Gestión, descrito en el Contexto de la organización, en conformidad con los requisitos de la Norma Internacional UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE-EN-ISO 14001:15.

La Dirección General manifiesta expresamente su compromiso fundamental de promover, desarrollar y gestionar las necesidades de los usuarios, los requisitos legales y reglamentarios y mejorar continuamente el Sistema de Gestión con el fin de lograr, el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la formación y empleabilidad de las personas con discapacidad comprometiéndonos a conseguir su satisfacción y la de sus familiares, así como cumplir con los requisitos solicitados por los clientes y la comunidad que nos rodea.
- Promover una gestión participativa, ética, solidaria, dinámica, sostenible, eficaz y eficiente adaptándonos continuamente al cambio.
- Conseguir el máximo desarrollo y calidad de vida de las personas usuarias, a través de una atención personalizada de sus necesidades.
- Protección del medio ambiente, incluyendo la prevención de la contaminación y el cumplimiento otros requisitos que adoptemos voluntariamente..
- Trabajo en equipo para conseguir la satisfacción del personal y la mejora continua. Los fallos deben utilizarse para aprender y eliminar las fuentes o causas que los han generado.
- Impulso de las acciones de mejora necesarias para la obtención de los objetivos y metas que establecemos, y mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- La calidad exige la colaboración y participación de todos los niveles y para ello la información, comunicación y formación son indispensables.

La Dirección General asegura que su Política de Calidad es entendida y aceptada por todo el personal que trabaja para o en nombre de la organización y se encuentra disponible para las partes interesadas que quieran conocer los principios básicos de nuestro Sistema de Gestión; y con la realización de auditorías internas verifica que el Sistema de Calidad mantiene su eficiencia y adecuación.

Fdo.: Director General  
Fecha: Noviembre 2016



# POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, M.A.

COR Rev 0

Hoja 22 de 22