

Calidad

El Sistema de Calidad implementado por Blesa comprende a todas las actividades principales relacionadas con su negocio recurrente

■ Gestión de calidad

El campo de aplicación del Sistema de Calidad de Blesa comprende a todas las actividades relacionadas con la extracción, fabricación, suministro y venta de áridos, la realización de trabajos de excavación, terraplenado, alquiler de maquinaria y el tratamiento de residuos inertes de construcción, que la compañía realiza a petición de sus clientes.

El propósito fundamental del sistema de gestión de la calidad es asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes se satisfacen, incluyendo las obligaciones relativas a la prestación del servicio y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Para ello, BLESА determina y analiza las necesidades del cliente y las características demandadas para cada producto o servicio solicitado.

Nos caracterizan: la exigencia por el trabajo bien hecho, la experiencia, la flexibilidad, la capacidad de respuesta y el servicio global a nuestros clientes.

A través de todas estas características, y buscando aportar cada vez mayor valor al mercado, pretendemos

llegar a ser percibidos como destacado referente en nuestro entorno ofreciendo soluciones globales, que se complementan y permiten ampliar nuestro volumen de relación comercial.

Todas las personas implicadas en la actividad de la empresa son conscientes de la importancia de ser compatibles con el medio y de colaborar a su sostenibilidad.

Con el objeto de asegurar la competencia del personal implicado en funciones que repercuten en la calidad del producto, trabajos realizados y en la atención al cliente, la dirección de BLESА realiza un análisis de cada uno de los puestos requeridos, estableciendo funciones y capacidades necesarias y posteriormente asigna a estos puestos al personal seleccionado de acuerdo a las exigencias definidas.

■ Formación

Todo el personal recibe, como complemento a sus capacidades iniciales, la formación e información adecuadas en función de la actividad que desempeña, prestando especial atención a los aspectos relativos a la importancia que su participación tiene en la calidad del producto o en el trabajo realizado y finalmente en la calidad percibida por el cliente.

Los clientes tienen un nivel de satisfacción bueno en las distintas actividades de Blesa, con una media de 3,7 puntos sobre 5

Indicadores
Comercializar productos y servicios
Planificar trabajos y logística
Explotación de cantera
Obtención de áridos
Transporte
Realizar trabajos de excavación, terraplenado y por administración
Análisis de satisfacción del cliente
Mejora eficiencia molienda
Compras y contratación
Gestionar infraestructura
Gestionar Recursos Humanos
Revisión del Sistema de Gestión por Dirección
Planificación de la Calidad
Gestión Administrativa

Blesa destinó en 2007 un total de 22.840 euros a cursos de formación para su plantilla



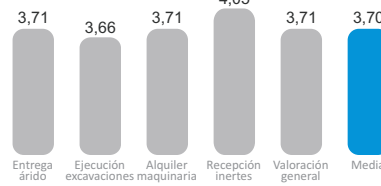
Más información:
www.aenor.es

Calidad de servicio durante la Expo

El notable crecimiento de la demanda de servicios en 2007, principalmente de trabajos de excavación, ha tenido su origen en las obras correspondientes a la Exposición Internacional de Zaragoza, incrementando nuestra necesidad de subcontratación y afectando ligeramente al nivel de satisfacción de nuestros clientes.

Satisfacción del cliente *

Cálculo sobre 5



(*) Promedio significativo de numerosas encuestas de opinión realizadas en 2008, aunque los datos reflejan la actuación de Blesa para con los clientes durante el ejercicio de 2007.

Certificaciones



0099/CPD/A60/0033

Blesa cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado conforme a la norma ISO 9001:2000 por la empresa de certificación AENOR.

Blesa cuenta con el marcado CE de sus productos áridos, confirmando el completo acatamiento de las exigencias fundamentales de seguridad y salud que están

fijadas en las directivas internacionales de la UE, principalmente en la 93/68/EEC.

Productos certificados



Zahorra artificial 0/22.4 y natural 0/22.4 según UNE EN 13242

Áridos triturados B 0/4, B 4/12, B 11/16 y B 16/22 según UNE EN 13043

Áridos lavados naturales H 0/4, H 4/12, H 11/22, H 16/32 y H 0/20 todo uno según UNE EN 12620

Áridos para mortero M 0/4 según UNE EN 13139

Procesos y flujos

