

Desde **Instra Ingenieros**, como empresa que presta Servicios de Arquitectura, Ingeniería y Consultoría y cuya actividad abarca el “Desarrollo y Gestión Integral de Proyectos Industriales. Dirección de Obra. Asistencia Técnica. Estudios e informes”, somos conscientes de la importancia de la calidad, el medioambiente, la energía y la seguridad y salud en el trabajo en nuestra actividad. Por ello, integramos en nuestra operativa diaria como pilares fundamentales los valores de mejora de la calidad del servicio, máximo respeto al medioambiente, prevención de incidentes y preservación de la salud de nuestros trabajadores.

Acorde a esto disponemos de un Sistema Integrado de Gestión (en adelante SGI) que se adapta a nuestros procesos, actividades y servicios, cumpliendo con los requisitos establecidos en las normas ISO 9.001, ISO 14.001, ISO 45.001 e ISO 50.001.

La presente Política tiene por objeto orientar la gestión de la organización a tal efecto, tomando en consideración las siguientes directrices:

Orientación al cliente: Los clientes de **Instra Ingenieros** son nuestra razón de ser. Buscamos conseguir el máximo nivel de satisfacción conociendo las expectativas del cliente, escuchándolos e implicándolos desde el principio en la determinación del nivel de calidad a alcanzar. Para ello, ponemos a su disposición nuestros medios humanos y técnicos, así como el buen hacer y los conocimientos adquiridos a lo largo de los años. Es nuestro principal objetivo, por tanto, velar por garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

Innovación: En **Instra Ingenieros** nos comprometemos a mantener en todo momento el más alto nivel de innovación en la prestación de nuestros servicios, dentro del marco de un sistema permanente de mejora continua. Nuestro principal objetivo es incrementar la satisfacción de nuestros clientes y disminuir, en la medida de lo posible, los impactos medioambientales y energéticos asociados a nuestra actividad.

Formación: En **Instra Ingenieros** prestamos una atención especial a la formación de nuestro equipo. Consideramos primordial motivar y formar a todo el personal, tanto para el correcto desempeño de su trabajo como para actuar conforme a los requisitos impuestos por las normas de referencia.

Documentación: Para mantener el máximo nivel de eficiencia y calidad en los procesos de **Instra Ingenieros**, resulta necesaria una sistematización de las actividades desarrolladas. Dichas actividades se encuentran descritas en procedimientos aprobados, resultando indispensable el aseguramiento del registro y la trazabilidad y disponibilidad de la información asociada a la ejecución de nuestros servicios. Esta sistematización persigue impedir la aparición de perjuicios controlables, la mejora de la comunicación entre las partes, y, en definitiva, asegurar un alto nivel de calidad del servicio al cliente.

Contexto y partes interesadas: En **Instra Ingenieros** nos comprometemos a entender el contexto de la organización y determinar las oportunidades y los riesgos de ésta como base para la planificación de acciones; para abordarlos, asumirlos o tratarlos. Determinamos, asimismo, las partes interesadas internas y externas que son pertinentes para el SGI y sus requisitos.

Compromiso: En **Instra Ingenieros** asumimos que el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y específicos del cliente es la base de un buen servicio, y estamos plenamente comprometidos con la eficiente protección de la integridad y la salud de los trabajadores,

el cuidado de las instalaciones, y del medioambiente, y con la reducción del consumo de energía, la eficiencia energética y la reducción de emisiones de CO₂.

Participación, competencia y liderazgo por parte de la alta Dirección: El equipo humano de **Instra Ingenieros** es esencial y su satisfacción personal es un factor de gran relevancia que debe ser considerado como vector crítico a la hora de alcanzar un nivel óptimo de calidad del servicio. Para ello se hace indispensable favorecer un ambiente participativo entre los empleados, adaptando el trabajo a las personas, facilitando el trabajo en equipo, el reconocimiento individual y recibiendo las sugerencias de mejora. Todo el personal perteneciente a **Instra Ingenieros** es responsable del seguimiento y cumplimiento de aquellos procedimientos e instrucciones que le afecten, debiendo asumir una conciencia de mejora continua que ayude a minimizar errores y aportando soluciones que contribuyan a dar respuestas satisfactorias a los problemas o situaciones que se puedan plantear. Resulta imprescindible la participación de todo el personal para la consecución de los objetivos establecidos. En **Instra Ingenieros** favorecemos la consulta y participación de los trabajadores en todos los niveles de la organización.

Comportamiento medioambiental y eficiencia energética: La racionalización, en lo posible, del consumo de recursos naturales y energéticos, así como la minimización de residuos, emisiones, ruidos y perturbaciones constituye una parte integral de los objetivos y estrategias de **Instra Ingenieros**. Asimismo, nos comprometemos a identificar, evaluar y controlar los aspectos ambientales, en especial, aquellos que resulten significativos. De igual forma, apoyamos la compra de productos y servicios eficientes energéticamente para mejorar el desempeño energético y la reducción de emisiones de CO₂.

Condición de Trabajo: En **Instra Ingenieros** nos esforzamos en evitar que cualquier “condición de trabajo” tenga o dé lugar a consecuencias negativas para la salud de los trabajadores (incluyendo en la definición las propias características, instalaciones y equipos del centro de trabajo, por la naturaleza de agentes físicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo, y todas aquellas particularidades del propio trabajo relativas a la organización y ordenación).

Cultura de Seguridad: Con la intención de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores de **Instra Ingenieros**, nos hemos propuesto construir una “Cultura de Seguridad” orientada al objetivo “Cero Accidentes” con la identificación de los factores de riesgo, análisis e implementación de acciones para minimizar o reducir los riesgos.

La Dirección de **Instra Ingenieros** realizará de forma permanente la evaluación de la aplicación y eficacia de esta política de gestión integrada, garantizando, cuando sea necesario, la evolución y mejora del SGI con el fin de alcanzar y revisar los objetivos y metas marcados, garantizando además un análisis de manera continua de todos los procesos relevantes. Para ello se establecen las mejoras pertinentes para cada caso en función de los resultados obtenidos.

Asimismo, la Dirección se compromete al mantenimiento continuo del SGI para garantizar su adecuación a la presente política, dando a conocer sus principios a todo el personal y poniéndola a disposición de los clientes, así como de cualquier parte interesada.