

	<b>TITULO DEL DOCUMENTO</b>	Revisado por	Aprobado por
	<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	Resp. Calidad y Medio ambiente	Dirección

Fecha última revisión	Código	Modificaciones respecto a la revisión anterior
08/01/08	PC	Alcance.
Copia ubicada en	Revisión	
OFICINA (Tablón anuncios)	02	
Responsable custodia	Total páginas	
RCMA	1	

**CNES. PALLA HERMANOS, S.A., PRONORTE UNO, S.A. y PRONORTE UNO PROCAM, S.A** en adelante **GRUPO PALLA HNOS**, dedicadas a la construcción, edificación y promoción de viviendas, desde hace más de 25 años en todo el territorio nacional, declara:

La alta Dirección de **GRUPO PALLA HNOS**, ha realizado una apuesta decidida por la Calidad, consistente en asegurar que todos los servicios que presta a sus clientes, cumplan todos y cada uno de los requisitos exigidos por ellos; tratando de cubrir todas y cada una de las necesidades de los mismos, es por ello, que además de promover una relación de cercanía y compromiso con el cliente, nuestro objetivo principal es promover el máximo control y seguimiento de todos los procesos con el fin de conseguir un producto de calidad y una mejora continua de los procesos.

Para la consecución de este objetivo **GRUPO PALLA HNOS**, tienen implantado un Sistema de Gestión de la Calidad, basado la norma UNE-EN-ISO 9001:2000, para ello:

- Se establecen procedimientos operativos encaminados a satisfacer todas las necesidades de nuestros clientes, así como aumentar la comunicación con los mismos.
- Se adecuan estos procedimientos para tratar de disminuir el número de reclamaciones de los clientes y los tiempos de resolución de las mismas.
- Se establecen procedimientos operativos encaminados a cumplir todos los requisitos legales vigentes aplicables a nuestra actividad y a otros requisitos que la organización suscriba.
- Establecer una dinámica de trabajo encaminada a mejorar la satisfacción de nuestros clientes.
- Cada procedimiento está encuadrado en un proceso global que tiene como fin único, la consecución de una promoción que se ajuste a las necesidades del cliente y que ésta se realice en el menor tiempo posible con la máxima calidad posible.
- Mantener la continuidad de GRUPO PALLA HNOS en el mercado a través de un sistema permanente de mejora continua.
- Impulsar la formación, sensibilización y motivación de nuestro personal, incluidos, en los asuntos conexos con la Calidad.

Para garantizar que esta política de calidad es entendida en todos los niveles de la organización, la Dirección de **GRUPO PALLA HNOS** la hace pública en el tablón de anuncios de la empresa y en los centros de trabajo, comprometiéndose a velar por el cumplimiento de los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Esta Política de la Calidad, es el marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de la Calidad de nuestra Organización, por ello, ésta es revisada periódicamente para su continua adecuación.

MADRID, a 8 de enero de 2008.