



## POLITICA DE GESTION DE CALIDAD

### CUIDAMOS SU ESPACIO

Comercial Elmin es un Centro Especial de Empleo con implantación en Catalunya que se dedica a los servicios de limpieza profesional en el sector privado.

Desde nuestra reconversión empresarial en el año 2009, nuestra misión ha sido siempre preservar y mejorar la vida útil de los inmuebles de nuestros clientes, y lo ha hecho siempre, teniendo en su horizonte la integración laboral de personas con discapacidad física y/o sensorial.

Para conseguirlo, la dirección de la empresa ha unido esfuerzos de todos sus departamentos y desplegado sus principales activos para servir más y mejor al CLIENTE, desde el respeto a las personas y su proyección integral, y desde el cuidado del medioambiente.

Todo este trabajo se enmarca en nuestro compromiso con la MEJORA CONTINUA.

No hace falta decir que nos sentimos profundamente orgullosos de los resultados obtenidos durante esta última década, especialmente de aquellos que han contribuido a la consolidación de un CAPITAL DE CONOCIMIENTO fuerte y bien tramado que ha proporcionado a la empresa:

- ✓ Un sistema de activos, técnicas y conocimientos que nos identifica corporativamente
- ✓ La capacitación profesional necesaria para satisfacer el más variado espectro de expectativas de higiene del cliente.

El feed back continuo entre organización y cliente, amparándose en vínculos estables de confianza, se ha ido extendiendo a todos los grupos de interés de la empresa, proveedores, trabajadores, entidades bancarias, que participan en la preparación de un servicio.

### INTEGRAMOS AL PERSONAL FOMENTANDO SU PARTICIPACION EN LA GESTION

En una red de colaboración permanente con niveles de participación cruzados para fortalecer el trabajo de mejora continua, estableciendo un:

**ORDEN HORIZONTAL DE COMUNICACION:** A través de un Intercambio de experiencias entre operarios con realidades similares que, sintetizadas, pueden elevarse a conclusiones que se utilizan para la mejora continua.

**ORDEN VERTICAL DE COMUNICACION:** en circuitos de información bidireccional desde la alta dirección a los niveles más básicos de la organización, que han permitido certificar la bondad de las TECNICAS utilizadas, y simplificar el desarrollo de los Procesos iniciados, hacia la plena sistematización del Conocimiento empresarial.



El estímulo a la libre participación de todos los recursos implicados en la resolución de problemas ha convertido el CAPITAL HUMANO en el eje de nuestra empresa, el que la define y el que la apunala y el que, finalmente, la sitúa como grupo de interés más relevante.

Para favorecer una actitud proactiva del personal contratado, se involucra a todos ellos en los valores que definen nuestra empresa:

**COMPETITIVIDAD:** A través de la remuneración de su trabajo, se les facilita un marco mental de normalidad que los equipara a los trabajadores (no discapacitados).

Esto supone, por tanto, que nuestros trabajadores interioricen que los derechos sociales y laborales de que actualmente disfrutan, los compromete, a su vez, a respetar de manera activa y a cumplir con las obligaciones legales, como al resto de trabajadores.

**SOLIDARIDAD:** A través de los servicios de ajuste social y personal, la empresa incide positivamente en la orientación laboral de los trabajadores cuando, en su proceso de integración al puesto de trabajo, afrontan dificultades de adaptación que pueden ser reversibles.

Como Centro Especial de Empleo nos Implicamos, por tanto, en la rehabilitación laboral y humana de la parte más vulnerable y menos reconocida de la sociedad sin dejar, en ningún caso, de participar en la economía productiva de mercado.

## NUEVO ENFOQUE DE GESTION POR PROCESOS

Para poder desplegar de manera completa todas las facetas de la gestión de personal, la empresa involucra a la mayoría de los departamentos de la organización:

**RECURSOS HUMANOS,** formando a los trabajadores contratados para su capacitación profesional adaptada a las necesidades de los clientes.

**PRODUCCION,** revisando y fijando rutinas de trabajo óptimas y realistas para la mejora de la eficiencia y la productividad

**COMERCIAL,** dirigiendo auditorias que establezcan la idoneidad de los protocolos de limpieza propuestos, con el fin de decidir si se mantienen o se modifican.

Esta participación multidepartamental en la oferta, preparación y desarrollo del servicio que tiene como objetivo principal la satisfacción del cliente, es lo que se denomina GESTION por PROCESOS.



## RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Como Centro Especial de Empleo, nos definimos, por encima de todo, como una organización con una Dirección transparente y basada en criterios de buen gobierno y respeto al medioambiente.

La Responsabilidad Social Corporativa basa la integridad de sus acciones en relaciones de buena fe con todas las partes interesadas en nuestra organización:

**TRABAJADORES:** respetando sus condiciones laborales, sociales y salariales y contribuyendo, también, a su formación continua y a la mejora, en general, de su bienestar.

**CLIENTES:** proporcionando servicios que aspiren a satisfacer las necesidades de higiene y desinfección de nuestros clientes a corto, aunque también a largo plazo.

**PROVEEDORES:** facilitando su integración a nuestra organización como si de un partner comercial se tratara.

DESPUÉS DE AÑOS DE APRENDIZAJE, SE PUEDE CONCLUIR QUE NUESTRA ACTUAL POLITICA DE CALIDAD FORMA EL NÚCLEO DEL PROYECTO DE EMPRESA QUE DEFENDEMOS Y PRACTICAMOS Y ES LA QUE, DEFINITIVAMENTE, NOS PROYECTA AL FUTURO CON POSIBILIDADES DE MEJORA A LA VEZ QUE NOS SITUA EN EL CAMINO DEL PROGRESO CONTINUO.

OCTUBRE 2020