

## **POLÍTICA DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

### **Visión, misión y valores de la organización:**

La organización de **JARDINERIA EL CEDRE, S.L.** tiene como objetivo que la calidad de los servicios prestados para el mantenimiento de jardines, piscinas, instalaciones de riego por aspersión y construcción de jardines, sea fiel reflejo de las expectativas de cada cliente; asegurando así el éxito a largo plazo de la empresa.

El cumplimiento de los requisitos del cliente, la satisfacción de sus expectativas, la preservación del entorno y del Medio Ambiente, y la proporción de unas condiciones seguras y saludables de trabajo para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo son parte de los principios estratégicos de nuestra empresa. Así como lo es una política de trabajo sin miedo al cambio y en constante renovación para adaptarse a las exigencias del mercado.

Todo realizado mediante un equipo humano profesional, comprometido y formado; un servicio técnico y comercial de excelencia; con la comunicación interna como herramienta básica para el trabajo en equipo; y potenciando la presencia de **JARDINERIA EL CEDRE, S.L** en las redes sociales.

Por ello, se establecen, declaran y asumen los siguientes puntos:

### **Calidad en el producto y servicio.**

La Calidad final del producto y servicio entregado al cliente es el resultado de las acciones planificadas y sistemáticas de **PREVENCIÓN, DETECCIÓN, CORRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA** durante todo el ciclo.

Nuestra tarea diaria estará impregnada de una actuación formal y profesional orientada a satisfacer los requisitos y las expectativas de nuestros clientes, para ello:

1. Las exigencias contractuales, los deseos y expectativas de los clientes, son el único criterio para establecer el patrón de calidad de nuestros servicios, así como los cumplimientos normativos.
2. Los requisitos de la calidad y exigencias contractuales deben ser traducidos de forma efectiva en especificaciones que serán dispuestos a los proveedores (viveros, productos Fitosanitarios, material de riego, tierra, etc...) de forma COMPLETA Y OPORTUNA.
3. La CALIDAD es una labor común de todas las áreas de la compañía (administración, producción, comercial...), cada una de las áreas ha de asumir que es cliente y proveedores de departamentos y personas de la organización.
4. Cada empleado de **JARDINERIA EL CEDRE, S. L.** es responsable de la calidad de su trabajo. El Responsable de Calidad, MA y SST es responsable de IMPULSAR la implantación de las Política y Objetivos de la Organización, comprobando su ejecución mediante auditorias.

5. La aplicación de esta Política exige la integración activa de todo el equipo humano de la compañía. Para llevar a cabo esto, la Dirección considera prioritarias la MOTIVACIÓN y la FORMACIÓN.

#### **Disponibilidad de recursos**

Se determinarán y proporcionarán los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Calidad, Gestión Ambiental y de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para ello:

- a) Determinaremos la competencia necesaria para el personal que realice trabajos que afecten a la Calidad, el Medio Ambiente y a la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- b) Aseguraremos que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de su actividad y de cómo contribuye al logro de los objetivos de Calidad, de Gestión Ambiental y de la SST.
- c) Mantendremos la infraestructura necesaria, de equipos y servicios, - y con la tecnología económicamente asumible- para lograr la conformidad con los requisitos del producto y del servicio y en condiciones de mínimo impacto al Medio Ambiente.

#### **Minimizar el Impacto Ambiental y Prevenir la Contaminación.**

Realizaremos un esfuerzo continuo para identificar, caracterizar y mejorar la prevención de los posibles impactos ambientales derivados de las actividades y operaciones, directa o indirectamente relacionadas con nuestra empresa. Para ello nos comprometemos a la prevención de la contaminación y evaluación de los riesgos potenciales.

Tendremos en cuenta los requisitos legales y otros requisitos suscritos o aplicables a nuestra organización en la planificación de las actuaciones que puedan tener un impacto ambiental significativo, sobre todo en aquellas áreas en las cuales no hay legislación aplicable.

#### **Colaboración Ambiental**

Colaboraremos, cuando sea necesario, con las diferentes administraciones; así como con organizaciones no gubernamentales y entidades públicas y privadas, en la búsqueda de soluciones a los problemas ambientales planteados.

Incorporaremos, en la medida de lo posible, criterios ambientales en los procesos de la actividad mercantil de **JARDINERIA EL CEDRE, S.L.**

Nos comprometemos a cumplir todos los requisitos legales aplicables a la empresa y también cualquier otro requisito relacionado con nuestros aspectos ambientales que podamos suscribir.

### **Compromiso de la prevención de daños**

Hemos desarrollado un sistema de Gestión apropiado a la naturaleza y magnitud de los riesgos para la SST de nuestra organización. Se incluye el compromiso de:

- Cumplir con la legislación vigente y un compromiso de prevención de los daños y deterioro de la salud, y de mejora continua de la gestión de la SST, así como su desempeño.
- Eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST.
- Garantizar la participación de los trabajadores y en su caso, de los representantes de los mismos.

### **Comunicación e información**

Facilitaremos el establecimiento de la comunicación interna y externa de la organización favoreciendo la eficacia del Sistema de Calidad, Ambiental y de SST, con criterios de transparencia. También se facilitará, con relación a los aspectos ambientales, la información sobre objetivos conseguidos y trabajos en curso, a partes interesadas externas, (clientes, proveedores, vecinos, colectivos y asociaciones), cuando los mismos lo requieran.

### **MEJORA CONTINUA**

La empresa **JARDINERIA EL CEDRE, S.L.** con motivo de ofrecer la prevención, detección, corrección y mejora continua, en nuestros servicios y de reflejar las expectativas de nuestra política de calidad realiza las siguientes operaciones:

1. Se comprueba la calidad y el volumen del trabajo de los operarios mediante visitas técnicas periódicas a cada jardín o zona de trabajo, por parte del técnico de la empresa o el encargado de producción. Se intenta personalizar la atención al cliente con la supervisión también por parte del máximo responsable de la empresa, siempre en la medida de lo posible. De dichas visitas técnicas, son resultantes, en caso necesario, los informes de No conformidad y acciones preventivas a implantar para la correcta realización del servicio por parte de los operarios.
2. Los operarios tienen la obligación de cumplimentar los llamados "partes diarios de trabajo" que son revisados seguidamente por el encargado de producción para dar su conformidad y entregados al departamento de administración para la posterior facturación de los mismos; ya sea cuota de mantenimiento o trabajos realizados por administración.
3. Según el servicio al que corresponden (mantenimiento particulares o servicios a ayuntamientos) nuestros operarios disponen de un tipo de planning en el que se describe el trabajo a realizar diariamente; siendo revisado periódicamente por el encargado de producción y modificado debidamente cuando así sea conveniente.
4. Así mismo, nuestros operarios detectan o provocan una incidencia en las dependencias del cliente, se anotará dicha incidencia en uno de los partes diarios, que será entregada por el operario responsable de la producción (encargado) para que este realice las oportunas

gestiones para solucionarla, y una vez realizadas, entregue dicho parte al Responsable de Calidad para que abra el correspondiente informe de No conformidad referente a la calidad del servicio.

5. Se intenta proporcionar un servicio más rápido y de mayor calidad a nuestros clientes, siempre y cuando el volumen de trabajo lo haga posible e intentando encontrar una solución adecuada a sus necesidades.

6. Se atienden con carácter urgente todas las reclamaciones y exigencias de los clientes, siempre y cuando el volumen de trabajo lo haga posible e intentando siempre encontrar una solución adecuada a sus necesidades.

7. Promoveremos la formación profesional y de actitud de aquellas personas implicadas en la gestión y operación de la organización; tanto en los aspectos técnicos, profesionales, prácticos y medioambientales. Dicha información deberá tener en cuenta la capacidad de desarrollo en el puesto de trabajo, en el equipo de la organización y en el medio.

8. La organización pretende aumentar la motivación de nuestros empleados mediante reuniones con los operarios donde son escuchadas las exigencias de estos, intentando así mantener una buena relación de comunicación entre empresa y empleados.

9. La empresa dispone de un plan de riesgos laborales para mayor seguridad de nuestros operarios y para mayor satisfacción de los trabajos realizados al cliente.

Esta política será revisada a un intervalo de tiempo suficiente para asegurar su constante actualización.

## La Dirección

