POLÍTICA DE CALIDAD

ANCARIA es una empresa dedicada a la gestión ambiental y venta y suministro de mobiliario urbano ambiental.

Define como Política general ofrecer servicios que satisfagan plenamente a los clientes, en calidad, siempre en estricto cumplimiento de las normas legales vigentes; así como, los Códigos, Normas y Especificaciones aplicables contractualmente.

La Dirección promueve el mantenimiento y mejora continua de la gestión y del desempeño de un Sistema de Gestión de la Calidad poniendo en juego todos los recursos que considere necesarios para el fortalecimiento de estas bases y la consecución de nuestros objetivos.

Las directrices que emanan de esta Política se pueden resumir en los siguientes principios básicos:

- ✓ ***Orientación al cliente***
  Los clientes de **ANCARIA** son nuestra razón de ser, por lo que no solamente hemos de atender y satisfacer las necesidades manifestadas por ellos, sino que debemos de ser capaces de adelantarnos a sus expectativas, mediante un contacto permanente que nos permita evaluar la percepción que los clientes tienen sobre nuestros servicios, para mejorarlos continuamente.

- ✓ ***Profesionalidad***
  Debido a las características de las actividades que desarrollamos, se requiere una alta profesionalización de la plantilla, para adecuarnos a las características y necesidades de cada cliente. Una de nuestras constantes de actuación es la adaptación permanente a los nuevos métodos y técnicas que existen en el mercado y la mejora continua de nuestros procedimientos internos de trabajo.

- ✓ ***Integración y participación***
  La calidad de nuestros servicios depende básicamente de las personas que los desarrollamos. Además de disponer de los medios y métodos más adecuados, debemos potenciar las habilidades y destrezas de las personas que formamos **ANCARIA**, por lo que, la especialización, y la formación de los recursos humanos, han de ser una de nuestras prioridades. Esta especialización y formación ha de aplicarse tanto en la iniciación, para las personas que se incorporan a la Empresa, como de manera continuada, para conseguir que nuestros procesos tengan los niveles de eficiencia necesarios.

- ✓ ***Descentralización y Delegación***
  Nuestros procesos no pueden estar basados en la permanente vigilancia. Todos los miembros de **ANCARIA** han de asumir la responsabilidad sobre sus tareas al nivel que les corresponda. La cuestión de nuestro servicio ha de estar centrada en las personas que lo realizan, de modo que las personas pertenecientes a los diferentes Departamentos de la Empresa tienen la responsabilidad y autoridad para, dentro de su marco de actuación, organizar las actividades para conseguir la satisfacción del cliente, contando para ello con todo el apoyo de la Gerencia.

- ✓ ***Gestión basada en documentos***
  Mantener el máximo nivel de eficiencia y calidad en nuestros servicios necesita de registro de control y mecanismos de medición que permitan evaluar constantemente sus prestaciones. Para ello, una misión del personal de **ANCARIA** es comprobar permanentemente los resultados obtenidos en los procesos, para prevenir cualquier tipo de desviación con respecto a los compromisos adquiridos con los clientes.

Para alcanzar estos principios básicos, la Dirección formula anualmente objetivos de calidad generales y específicos para determinados Departamentos y/o actividades, y efectúa el seguimiento de los mismos verificando su cumplimiento y estableciendo las medidas necesarias en caso de que dicho cumplimiento se vea amenazado.

La Política del Sistema de Gestión es difundida a todo el personal a través de seminarios de formación. Además, se comunica y se pone a disposición del resto de partes interesadas de **ANCARIA** por distintos medios disponibles. De esta forma, **ANCARIA** se asegura de que la Política del Sistema de Gestión es entendida por todo el personal de la empresa y otras partes interesadas.

Revisada y aprobada:

Antonio Fernández Fernández