

POLITICA DE CALIDAD, RSC Y AYUDA A DOMICILIO

La Gerencia de **CARFLOR, S.L.**, siendo consciente de la influencia que la mejora continua de la calidad y la responsabilidad social corporativa (RSC) tiene en la imagen de la Empresa, en el incremento de su competitividad y la satisfacción de sus clientes, ha decidido elaborar e implantar un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, RSC y Ayuda a Domicilio para la certificación de la:

“SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO Y ATENCION A PERSONAS EN SITUACION DE DEPENDENCIA. IMPARTICION DE CURSOS EN LA RAMA SOCIOSANITARIA Y SOCIOCOMUNITARIA. SERVICIO DE GUARDERIA Y LUDOTECA. SERVICIO DE LAVANDERIA. SERVICIO DE LIMPIEZA. SERVICIO DE URGENCIAS 24 HORAS. SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTOS: HOSPITALARIOS, A CONSULTAS PROGRAMADAS, EN ACTIVIDADES DE OCIO Y CUIDADO PERSONAL Y GESTIONES ADMINISTRATIVAS”

En conformidad a la **Norma UNE-EN ISO 9001:2015** de calidad, la norma **UNE 158301:2015** de ayuda a domicilio y la norma **RSC 26000:2013** sobre Responsabilidad Social Corporativa que se sustenta en la siguiente Política de Calidad, RSC y Ayuda a Domicilio.

Esta Política está basada en los compromisos adquiridos por **CARFLOR, S.L.** a la hora de establecer su estrategia global y los principios de acción de la organización en lo que concierne a y la calidad de sus productos, siendo aplicable a todas las actividades, procesos, productos y servicios de la organización.

La Gerencia declara como Política de Calidad, RSC y Ayuda a Domicilio los siguientes puntos:

- Contraer el compromiso de mantener un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, RSC y Ayuda a Domicilio a través de una mejora continua de sus resultados.
- Asegurar el correcto cumplimiento de los requisitos legales y del cliente como base de un buen servicio.
- Conseguir la satisfacción de sus clientes a través de unos productos capaces de cubrir e incluso superar sus expectativas.
- Referente como marco para el establecimiento de objetivos de la calidad, RSC y ayuda a domicilio
- Mantener un alto nivel de innovación en el desarrollo y la prestación de sus servicios, dentro del marco de un sistema permanente de mejora continua, de forma que se incremente la satisfacción de los clientes.
- Favorecer un ambiente participativo entre los empleados, integrándose en el objetivo común y, mejorando las comunicaciones que faciliten el trabajo en equipo, el reconocimiento individual y las sugerencias de mejora.

- Mantener en todo momento una relación abierta tanto con el proveedor como con el cliente, informando puntualmente y atendiendo sus sugerencias de mejora, quejas y reclamaciones.
- Corregir aquellas no conformidades que se produzcan, poniendo énfasis en la prevención para evitar que se repitan.
- Actuar en todo momento dentro de la más estricta ética profesional.
- Comprometerse con el cumplimiento de los derechos humanos y la no discriminación.
- Tener el compromiso de tener tanto en las decisiones como en las acciones un comportamiento ético, en consonancia con los valores de la empresa.

Esta Política de Calidad, RSC y Ayuda a Domicilio proporciona un marco de referencia para establecer y revisar la dirección estratégica de la empresa y los objetivos de la organización los cuales serán para el año en curso:

CALIDAD

- OBJETIVO 1: AMPLIACIÓN DE LA FLOTA DE VEHÍCULOS PARA MEJORAR LA RAPIDEZ EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

RSC

- LA EMPRESA APUESTA POR REFORZAR LA IGUALDAD EN LA EMPRESA

AYUDA A DOMICILIO

- MEJORA DE LAS CONDICIONES DE LOS PLIEGOS DE CONTRATACIÓN DE AYUDA A DOMICILIO EN CUANTO A FORMACIÓN

La Política de Calidad, RSC y Ayuda a Domicilio es conocida por todos los miembros de la empresa siendo difundida por Gerencia tanto a sus trabajadores como a sus partes interesadas mediante:

- Su publicación en el tablón de anuncios de CARFLOR, S.L.
- Mediante la impartición de charlas informativa al personal laboral en plantilla o mediante su envío por e-mail en un comunicado interno.
- Publicándola en la página web www.carflor.com, en sus redes sociales o adjuntándola a contratos de clientes y pedidos de proveedores.

La Política de Calidad, RSC y Ayuda a Domicilio es revisada anualmente por Gerencia o con menor periodicidad si fuera necesario.

En León, a 31 de Enero de 2018.

CARFLOR S.L.
N.I.F. 24214926
C/. Legion VII, 6 - 1.º
24003 LEÓN

Fdo.: GERENTE: ÁLVARO LESMES FLÓREZ