



POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Siendo la nuestra una actividad fundamentalmente de servicios venimos obligados a enfocar nuestro trabajo principalmente al Público del Centro Comercial ARTEA realizando éstos de modo eficaz, seguro y respetuoso con el Medio Ambiente.

La competitividad de este complejo comercial nos vendrá dada por nuestra capacidad de satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Tanto para resultar un Centro Comercial atractivo, así como para que cuando nuestros clientes salgan de nuestras instalaciones lo hagan con la sensación de haber cumplido sus expectativas.

Con este objetivo es necesario que el personal de la Gerencia del CC ARTEA asuma esta política y un compromiso serio con su desarrollo sobre la base de los siguientes principios:

- ✓ **Valor añadido a la compra:** la calidad del producto ya se presupone por el consumidor. Es por ello que debemos ir más allá y ser capaces de ofrecer algo más de lo que nuestros clientes van a conseguir con la compra. Es decir, añadir valor al producto comprado mediante el servicio que recibe el consumidor cuando lo adquiere.
- ✓ **Implicación en el proyecto** por parte del personal de la Gerencia de ARTEA y de las personas que trabajan en su nombre, con imaginación para aportar más y mejores soluciones. Trabajando con la perspectiva de prevenir y resolver problemas, siendo capaces de adelantarnos a las consecuencias de nuestras propias decisiones.
- ✓ **El servicio a los clientes** es la piedra angular de nuestra gestión diaria y el elemento que nos va a diferenciar de nuestra competencia, haciéndonos un Centro Comercial dinámico, emprendedor y líder en la capacidad de gestionar más y mejores servicios para nuestros visitantes.
- ✓ **La gestión medioambiental** de las actividades y servicios por parte de la Gerencia del Centro Comercial, de su personal y las personas que trabajen en su nombre, de modo que se prevenga cualquier posible foco de contaminación sin que ello suponga un detrimento de la competitividad del Centro Comercial.

Ser conscientes que la gestión de calidad y ambiental de los servicios son el motor de nuestro Centro Comercial y que ellos se basan tanto en la correcta realización de los métodos de trabajo definidos para el día a día, como en la implicación en la búsqueda de nuevas fórmulas para conseguir la mejora continua de nuestros servicios, siempre cumpliendo con los requisitos legales aplicables a dichos servicios y cuales otros requisitos se suscriban, incluidos los de carácter ambiental.

Con el propósito de gestionar el Sistema de Gestión implantado, fijaremos objetivos cuantificables que permitan potenciar la mejora continua de los servicios del Centro Comercial.



Los objetivos de Calidad y Medio Ambiente generales del Centro Comercial, que pretende alcanzar con la aplicación en la práctica diaria de las directrices definidas en su Política, son los siguientes:

- Hacer de la calidad y la gestión medioambiental un elemento básico en la cultura del Centro Comercial.
- Conseguir la identificación y el compromiso de todos los miembros del Centro Comercial con la Política de Calidad y Medio Ambiente y desarrollar una Gestión de la Calidad y de Medio Ambiente participativo que aproveche las capacidades de toda la plantilla.
- Mejorar continuamente los servicios ofrecidos, incluido desde el punto de vista ambiental y prevenir cualquier foco de contaminación.
- Evaluar a sus proveedores en base a los criterios de calidad, cumplimiento de los requisitos especificados y los plazos, así como cooperar con ellos para mejorar los productos y servicios, valorando positivamente requisitos ligados a la responsabilidad medioambiental tanto del proveedor como del producto.

Os animo a que desarrollemos una cultura de empresa que nos caracterice por encontrar la mejor solución a las necesidades y expectativas de los clientes.

Pensemos QUIÉN es nuestro cliente.
Pensemos CUÁL es su situación.
Pensemos QUÉ podemos hacer para resolver la situación del cliente.
Pensemos CÓMO gestionamos nuestros servicios con criterios de calidad y de respeto al Medio Ambiente.

En Leioa, a 20 de julio de 2018,



Enrique Echeverría Suarez
Director del CC Artea