

MANUAL DE GESTIÓ DE CIMALSA

EDICIÓ		APARTAT REVISAT	RESUM DE LES MODIFICACIONS
Nº	DATA		
2	Abril 2012	1.2. (DADES GENERALS)	Actualització adreça
		Annex IV	Incorporació Mapa de Processos com annex IV
3	Desembre 2012	Annex I	Actualització Organigrama
4	Desembre 2013	1.2. (Dades generals)	Actualització adreça
		Annex II	Actualització dades
5	Febrer 2016	Annex II	Actualització dades

	ELABORAT	REVISAT	APROVAT
CÀRREC	Direcció Econòmica, Financera i d'Organització	Responsable Sistema	Director General
NOM	Fina Jarque	Fina Jarque	Isidre Gavin
SIGNATURA			
DATA	30/12/12	29/02/2016	29/02/2016

1. PRESENTACIÓ DE CIMALSA

1.1 Missió i àrees d'activitat

Centrals i Infraestructures per a la Mobilitat i les Activitats Logístiques, S.A. (CIMALSA) és una empresa pública de la Generalitat de Catalunya, que té per objecte la promoció, desenvolupament i gestió d'infraestructures i centrals per al transport i la logística. En aquest sentit, CIMALSA és un instrument del Departament de Política Territorial i Obres Públiques de la Generalitat de Catalunya.

La seva missió és oferir als sectors del transport i la logística els millors emplaçaments per a la seva competitivitat, amb voluntat d'oferir solucions innovadores, afavorint-ne la integració al territori, sempre des d'una òptica pública i d'interès general, amb gestió empresarial i amb voluntat de cooperació pública i privada.

L'empresa ha adoptat una política activa de Qualitat, Medi Ambient i Responsabilitat social explicitada en uns compromisos amb els grups d'interès difosos a través de la web i a través de les Memòries de Responsabilitat Social i Sostenibilitat. Així mateix, CIMALSA té una política de minimitzar l'impacte ambiental de la seva activitat i de les seves actuacions en el territori, així com assegurar la qualitat dels seus serveis.

1.2. L'activitat de CIMALSA es desenvolupa en dos àmbits d'actuació: l'àrea de promoció i l'àrea de gestió.

Àrea de Promoció

És una activitat fonamentalment immobiliària, centrada en el disseny, la promoció i la comercialització de Centres d'Activitats Logístiques.

La societat realitza el planejament i els projectes urbanístics però no té condició d'administració actuant en matèria urbanística.

La comercialització de les centrals es realitza majoritàriament mitjançant venda, si bé hi ha una estratègia de reforçar el patrimoni de CIMALSA amb sòl dels diferents centres que es comercialitzen mitjançant fórmules que no suposin l'alienació del sòl (lloguers o drets de superfície).

Àrea de Gestió

Els centres promoguts per CIMALSA compten amb una supracomunitat de propietaris o entitat similar que garanteix el bon funcionament del centre i el manteniment dels espais comuns.

Des de l'Àrea de Gestió es dona suport als òrgans de gestió de l'entitat, s'assumeix la tasca de secretaria i es gestiona la contractació d'aquests serveis comuns per compte dels propietaris.

CIMALSA rep uns honoraris pel conjunt d'aquests i altres serveis que es puguin donar, sent aprovats anualment amb els pressupostos anuals.

Actualment CIMALSA gestiona altres instal·lacions vinculades amb la logística i el transport.

Dades generals:

NIF:	A-60165438
Nom Fiscal:	Centrals i Infraestructures per a la Mobilitat i les Activitats Logístiques S.A. (CIMALSA, S.A)
Representant/s legal/s:	Director general: Isidre Gavín
Adreça:	C/ Còrsega, 273 6a
Municipi:	Barcelona
Codi postal:	08008
Telefon:	93 363 49 60
Fax:	93 363 49 61
Web/mail:	http://www.cimalsa.cat
CCAE-09:	6832 - Gestió i administració de la propietat immobiliària
CCAE-93:	70320 - Gestió i administració de la propietat immobiliària

1.3. Tipologia de centres

En origen l'activitat de CIMALSA ha estat focalitzada en el desenvolupament de centrals integrades de mercaderies (CIM), polígons especialment dissenyat per als usos logístics d'alta rotació molt directament relacionats amb activitats de transport de mercaderies per carretera.

Les **CIM** són recintes tancats i amb accés de vehicles controlats amb una estricta restricció d'usos als vinculats al transport i l'emagatzematge de mercaderies.

CIMALSA ha desenvolupat un altre concepte de centre que ha anomenat **LOGIS** i que corresponen a centres concebuts per a un ventall més ampli d'usos logístics que una CIM i/o amb característiques substancialment diferents a aquelles.

CIMALSA té vocació d'oferir espais logístics adaptats a les necessitats tant dels grans operadors com de les petites i mitjanes empreses de transport i logística d'àmbit regional i local.

Actualment, CIMALSA gestiona altre tipus d'instal·lacions, com aparcaments de vehicles pesants.

1.4. Estructura operativa

CIMALSA s'estructura al voltant d'uns serveis centrals, que es desenvolupen des Barcelona, i uns serveis territorials de proximitat, que es situen en oficines ubicades en cadascun dels centres gestionats.

Des dels serveis centrals, es cobreixen les àrees econòmica, jurídica, planejament i obres, promoció i desenvolupament corporatiu. La gestió, es cobreix bàsicament des de territori.

Atesa la petita dimensió de l'empresa, els òrgans de direcció són pocs i d'ampli abast: la Direcció general assumeix la màxima responsabilitat en la gestió, especialment en relació als grups d'interès, institucionals i socials. Són òrgans de funcionament, el Consell de direcció, que incorpora els responsables dels serveis centrals, i el Comitè de gestió, que incorpora els responsables i personal adscrit a territori.

L'organigrama de l'empresa, que recull les dependències orgàniques, que s'adjunta al present document en *l'annex I*.

2. OBJECTE I ABAST

A **CIMALSA**, hem pres la iniciativa d'implantar un sistema de gestió integrat de qualitat, perquè considerem que és una eina per millorar el desenvolupament de la nostra activitat, tant des de el punt de vista ambiental com de la qualitat dels nostres serveis. És a la vegada una eina efectiva per a l'autoavaluació i que permet desencadenar un procés de millora contínua en les nostres tasques diàries.

L'abast del Sistema Integrat de Gestió de CIMALSA és:

Planificació, promoció, gestió i administració d'infraestructures i equipaments relacionats amb els transports, la logística i els sistemes de comunicació, que es desenvolupen tant a la seu central com als diferents centres on l'empresa exerceix la seva activitat. A efectes del present document, es relacionen en *l'annex II* l'actual xarxa de centres.

El Sistema de Gestió Integrat implantat té com a referència la *Norma Internacional ISO 9001:2008. Sistemes de gestió de Qualitat. Requisits*.

Aquesta norma defineix un model de gestió basat en la millora contínua i uns determinats requisits que afecten a tota la organització.

3. POLÍTICA DE GESTIÓ

El 26 de maig de 2011, el Consell d'Administració de la societat, a proposta del seu Director general, Isidre Gavin, va aprovar la Política de Gestió de CIMALSA, la qual es reproduïx en *l'annex III* del present document.

4. DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA INTEGRAT DE GESTIÓ

4.1 Taula de correspondència

Apartat del Manual	ISO 9001
Política de gestió	5.3 Política de Qualitat
Mapa de processos	4.1 Requisits Generals
Objectius de millora	5.4.1 Objectius de Qualitat
Gestió Jurídica	4.1 Requisits Generals
Estructura i responsabilitats	5.5.1 Responsabilitat i autoritat 5.5.2 Representant de la Direcció
Documentació del sistema	4.4.2 Manual de Qualitat 4.2.3 Control dels documents 4.2.4 Control dels Registres
Comunicació interna i externa	5.5.3 Comunicació interna 7.2.3 Comunicació amb el client
Satisfacció del client	8.2.1 Satisfacció del client

Apartat del Manual	ISO 9001
Competència, formació i presa de consciència	6.1 Provisió de recursos 6.2 Recursos Humans 6.4 Ambient de treball
Gestió d'obres /disseny i desenvolupament	7.3 Disseny i desenvolupament
Gestió de les compres i contractació	7.4 Compres
Gestió comercial	7.2 Processos relacionats amb el client
Gestió de serveis propis	7.1 Planificació i realització del producte 7.5 Producció i prestació del servei
Gestió de serveis a les centrals	
Manteniment d'infraestructura	6.3 Infraestructura
Preparació i resposta davant emergències	---
Seguiment i mesura	7.6 Control d'equips de mesura 8.2.3 Seguiment i mesura de processos 8.2.4 Seguiment i mesura de producte 8.4 Anàlisi de dades
No conformitats, accions correctives i preventives	8.3 Seguiment del producte no conforme 8.5.2 Acció correctiva 8.5.3 Acció preventiva
Auditoria interna	8.2.2 Auditoria interna
Revisió per la direcció	5.6 Revisió per la Direcció

5. RESPONSABILITATS

Les funcions i responsabilitats bàsiques del personal de cada unitat estan establertes i definides en el Manual de Funcions organitzat en fitxes de descripció del lloc de treball. Tanmateix a continuació s'enumeren de forma resumida les responsabilitats, competències i autoritat del personal de CIMALSA en matèria de gestió.

Direcció General

Exerceix les funcions pròpies de la Direcció i és la màxima autoritat en relació amb el Sistema de Gestió, respecte del qual assumeix les següents responsabilitats específiques:

- Aprovar la Política i els Objectius de Millora de l'organització.
- Aprovar el Manual de Gestió, així com els altres documents del Sistema de Gestió.
- Assegurar que el Comitè de Direcció evidencia el compromís necessari amb el desenvolupament i implantació del Sistema de Gestió, així com amb la millora contínua de la seva eficàcia.
- Aprovar el pla d'auditories internes i d'inspeccions de seguretat i medi ambient, analitzar els resultats d'aquestes i establir les accions de millora que siguin necessàries.
- Presidir el Consell de Direcció.
- Revisar i avaluar periòdicament el Sistema de Gestió, juntament amb el Consell de Direcció.
- Aprovar la Revisió del Sistema

Consell de Direcció

Sota la Direcció general, i participat per la Directora econòmico-financera i els responsables de les àrees de Planejament i intermodalitat; Projectes i obres; Comercial i desenvolupament; Jurídica; i Comunicació i TIC's, té assignades les següents responsabilitats col·lectives:

- Difondre i assegurar el compliment de la Política i els Objectius de Millora.
- Proporcionar els recursos necessaris per implantar, mantenir i millorar continuament el Sistema de Gestió.
- Establir les línies generals de la política de formació, analitzar els resultats de les accions formatives realitzades i avaluar la seva efectivitat.
- Revisar i avaluar periòdicament el Sistema.
- Analitzar els resultats de les enquestes de satisfacció del client, establir les accions de millora precises i comprovar la seva efectivitat.
- Establir, en funció dels diferents informes, les accions correctives i preventives necessàries per a la millora contínua del Sistema de Gestió.
- Seguiment d'indicadors d'objectiu i processos
- Seguiment de no conformitats i/o accions correctives, així com de les accions derivades de la revisió del sistema i aquelles de millora que es considerin

Responsable del Sistema de Gestió

És responsable de:

- Assegurar la definició, implantació i manteniment dels processos necessaris per al Sistema de Gestió, incloent l'actualització del Manual de Gestió.
- Informar a la Direcció i al Consell de Direcció sobre el compliment del Sistema de Gestió i de qualsevol millora.
- Assegurar que es tenen en compte els requisits del client a tots els nivells de l'organització.
- Coordinar auditories internes del Sistema de Gestió per comprovar la seva correcta utilització i la seva efectivitat.
- Com a propietari del Control de la Documentació del Sistema, assegurar el manteniment i actualització dels procediments documentats.
- Preparar els informes per a la revisió del Sistema per la Direcció.
- Assistir a les reunions de el Consell de Direcció, quan aquest així ho decideixi.

Tot el personal

En general, tot el personal de CIMALSA ha de:

- Conèixer la Política de Gestió,
- Realitzar el seu treball seguint als procediments i estàndards del Sistema de Gestió aplicables a la seva activitat.
- A més a més, tot el personal ha de comunicar aquelles inconsistències o possibles millores que detecti en el Sistema de Gestió.

Les responsabilitats del personal de CIMALSA corresponents a les activitats que realitza estan documentades en cada procediment específic.

PLANIFICACIÓ

POLÍTICA DE GESTIÓ

És el document en què s'estableixen les directrius d'orientació de CIMALSA a la gestió de la qualitat i de responsabilitat empresarial, expressades formalment per la Direcció. Són línies generals que serveixen per establir una orientació comuna i compartida per tota l'organització.

Documentació SIG:

Política de Gestió

MAPA DE PROCESSOS

Hem estructurat el Sistema de Gestió en un Mapa de Processos. Aquest identifica els processos necessaris i la seva aplicació a través de l'organització i determina la seqüència i interacció d'aquests.

Documentació SIG:

Mapa de processos
(Annex IV)

PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA

Hem establert la metodologia a seguir per a identificar, establir, prioritzar i gestionar els objectius i fites en matèria de Qualitat i Sostenibilitat. Aquests són definits periòdicament, amb la finalitat de promoure la millora contínua en coherència amb la Política de Gestió. CIMALSA. Aquests objectius serviran com a base per desenvolupar els Programes d'objectius, que seran revisats periòdicament.

Documentació SIG:

P-EST-01 Procediment
per a la planificació
estratègica

GESTIÓ JURÍDICA

Tenim establerta una sistemàtica per a la identificació, la comunicació i actualització dels requisits normatius o altres subscrits voluntàriament, per tal d'incorporar-los en els nostres processos i garantir un bon nivell de qualitat en l'assessorament jurídic que portem a terme.

Documentació SIG:

P-JUR-01 Procediment
de gestió jurídica

IMPLANTACIÓ I FUNCIONAMENT

ESTRUCTURA I RESPONSABILITATS

Hem definit les responsabilitats de cada treballador per tal d'assegurar l'eficàcia del sistema. (Fitxes de descripció dels llocs de treball).
La Direcció general ha designat com a representant del Sistema a la Direcció Econòmico-financera i d'Organització.
La Direcció assegura la disponibilitat de recursos per tal de mantenir i millorar el SIG.

Documentació SIG:

P-RRHH-01
Procediment de
recursos humans i
formació

DOCUMENTACIÓ DEL SISITEMA

Hem establert la sistemàtica per elaborar, revisar, aprovar i controlar els canvis de la documentació del sistema, així com assegurar la distribució de la mateixa al personal afectat.

El Sistema de Gestió es basa en una sèrie de documents l'estructura de la qual és de forma jeràrquica, tal com s'indica a continuació:

1. **Manual de Gestió:** Document on es recull una descripció genèrica del sistema de gestió i la seva relació amb els punts de la norma ISO 9001.
2. **Procediments i instruccions:** Documents on es recull una descripció detallada d'un procés, especificant funcions i responsabilitats. Les instruccions solen ser més operatives.
3. **Registres:** Document que presenta resultats obtinguts o proporciona evidència d'activitats realitzades.

Documentació SIG:

P-DOC-01
Procediment de control de la documentació i les dades

COMUNICACIÓ INTERNA I EXTERNA

Hem definit una sistemàtica per garantir:

- Una comunicació interna per assegurar un flux d'informació eficaç i un elevat grau d'implicació i participació dels treballadors.
- Un diàleg obert i transparent amb els nostres clients i altres parts interessades.
- Un tractament eficaç de qualsevol comentari, queixa, suggeriment i sol·licitud d'informació.

Documentació SIG:

P-ATE-01 Procediment d'atenció al client i comunicació

SATISFACCIÓ DEL CLIENT

L'objectiu de CIMALSA és identificar àrees de millora a través del seguiment de la informació relativa a la percepció del client.

El seguiment i mesura de la satisfacció del client es pretén que sigui un procés continua través del contacte directe amb el client: durant els processos de gestió de contractes, gestió de consultes, observacions i també en el tractament de les possibles reclamacions.

Documentació SIG:

P-ATE-01 Procediment d'atenció al client i comunicació

COMPETÈNCIA, FORMACIÓ I PRESA DE CONSCIÈNCIA

Hem definit la competència necessària per a cada perfil professional per tal d'assegurar el bon funcionament de l'organització.

Formem i sensibilitzem a tot el personal propi i aquell que treballa en nom de l'organització per tal de millorar les seves actituds.

Planifiquem les activitats formatives en funció de les necessitats detectades i avaluem l'eficàcia de les mateixes.

Documentació SIG:

P-RRHH-01
Procediment de recursos humans i formació

GESTIÓ DE LES COMPRES I CONTRACTACIÓ

Totes les compres realitzades estan sotmeses a la normativa legal existent en matèria de contractació pública, i en particular a les Instruccions de contractació de la societat.

Les accions fonamentals per assegurar el compliment dels requeriments són les següents:

- Comprar i contractar a proveïdors que tinguin capacitat i fiabilitat suficient, d'acord als criteris definits (Homologació de proveïdors).
- Definir clarament els productes i serveis amb tots els seus requisits.

Documentació SIG:

P-COM-01
Procediment de gestió de compres i contractació

- Realitzar un seguiment de la correcta execució dels contractes i subministraments (Avaluació continuada de proveïdors).
- La verificació dels productes comprats o els treballs contractats.

SEGUIMENT DE CONTRACTES: PLANEJAMENT, PROJECTES I OBRES

Hem definit la sistemàtica per a fer un bon seguiment dels contractes, garantint a través d'aquests el màxim nivell de qualitat en la planejament i gestió de projectes i obres.

- Identifiquem les activitats a dur a terme en cadascun dels àmbits de treball: estudis, projectes i obres, en els que CIMALSA contracta i actua com a promotora.
- El procés s'inicia amb la signatura del corresponent contracte i finalitza amb la recepció definitiva del producte contractat (estudi, projecte, obra)
- En el cas de les obres, el procés incorpora una activitat específica: el traspàs de l'actiu general al departament corresponent (comercialització, gestió, patrimoni o tercers) i la devolució de la fiança dipositada com a garantia per a l'execució de les obres.

El procés recull específicament la necessitat de:

- Dur a terme el control dels canvis del disseny i desenvolupament: qualsevol canvi o modificació resten sotmesos a una nova aprovació segons la normativa d'aplicació en cada cas.
- Fer un seguiment de les obres

Documentació SIG:

P-PLAN-01
Procediment de seguiment de contractes de planejament, projectes o estudis

P-OBR-01
Procediment de seguiment de contractes d'obra i subministraments

GESTIÓ COMERCIAL

Hem definit quin son els nostres productes i serveis a oferir d'acord amb la nostra política comercial.

Definim les nostres actuacions en plans de comercialització, i gestionem les sol·licituds perquè satisfacin les demandes dels nostres clients.

Documentació SIG:

P-COM-02
Procediment de gestió comercial

GESTIÓ DE SERVEIS A LES CENTRALS I GESTIÓ DE SERVEIS PROPIS

Identifiquem els mitjans i recursos per assegurar que els productes i serveis satisfan els requisits establerts i es realitzen en condicions controlades que inclouen:

- Informació relativa a les característiques del producte i servei a prestar.
- Procediments documentats que descriuen la manera de planificar, controlar i executar els productes i serveis així com de verificar-los.
- Identificació de la normativa, legislació i reglamentació aplicable.
- Identificació i traçabilitat dels serveis prestats.
- Manteniment adequat de la propietat del client
- Incorporació de la gestió ambiental en les pràctiques diàries de l'organització, per a un desenvolupament sostenible de les nostres activitats.

En tant que serveis territorialitzats, CIMALSA vetlla per les instal·lacions pròpies i de tercers, garantint la contractació dels serveis necessaris.

Documentació SIG:

P-AGC-01
Procediment d'administració i gestió de centres

PREPARACIÓ I RESPOSTA DAVANT EMERGÈNCIES:

A CIMALSA hem establert la sistemàtica per tal d'identificar situacions potencials d'emergència i establir mecanismes de resposta eficients.

Documentació SIG:

P-EME-01 Procediment d'emergències

COMPROVACIÓ I REVISIÓ

SEGUIMENT I MESURA

Hem determinat processos de recollida d'informació (activitats de mesurament i seguiment) que ens permetin avaluar les prestacions dels processos, la conformitat dels serveis amb els requisits especificats, i identificar les oportunitats per a la millora. Entre d'altres destaquen:

- conjunt d'indicadors de gestió
- informes de seguiment dels serveis
- dades subministrades per les aplicacions disponibles
- auditories internes del Sistema

Documentació SIG:

P-EST-01 Procediment per a la planificació estratègica

NO CONFORMITATS, ACCIONES CORRECTIVES I PREVENTIVES

Hem establert els mecanismes per identificar, tractar i solucionar situacions en les que els components essencials del sistema no existeixen o funcionen incorrectament (Incidències i no conformitats). També es consideren les situacions potencials que requereixen actuacions preventives.

Documentació SIG:

P-NCO-01 Procediment d'incidències i No Conformitats

AUDITORIA INTERNA

Per tal de verificar que totes les activitats relatives a la gestió del sistema compleixen amb els requisits establerts per les normes de referència, es porten a terme Auditories internes a intervals planificats (anual).

Documentació SIG:

P-AUD-01 Procediment d'Auditories internes

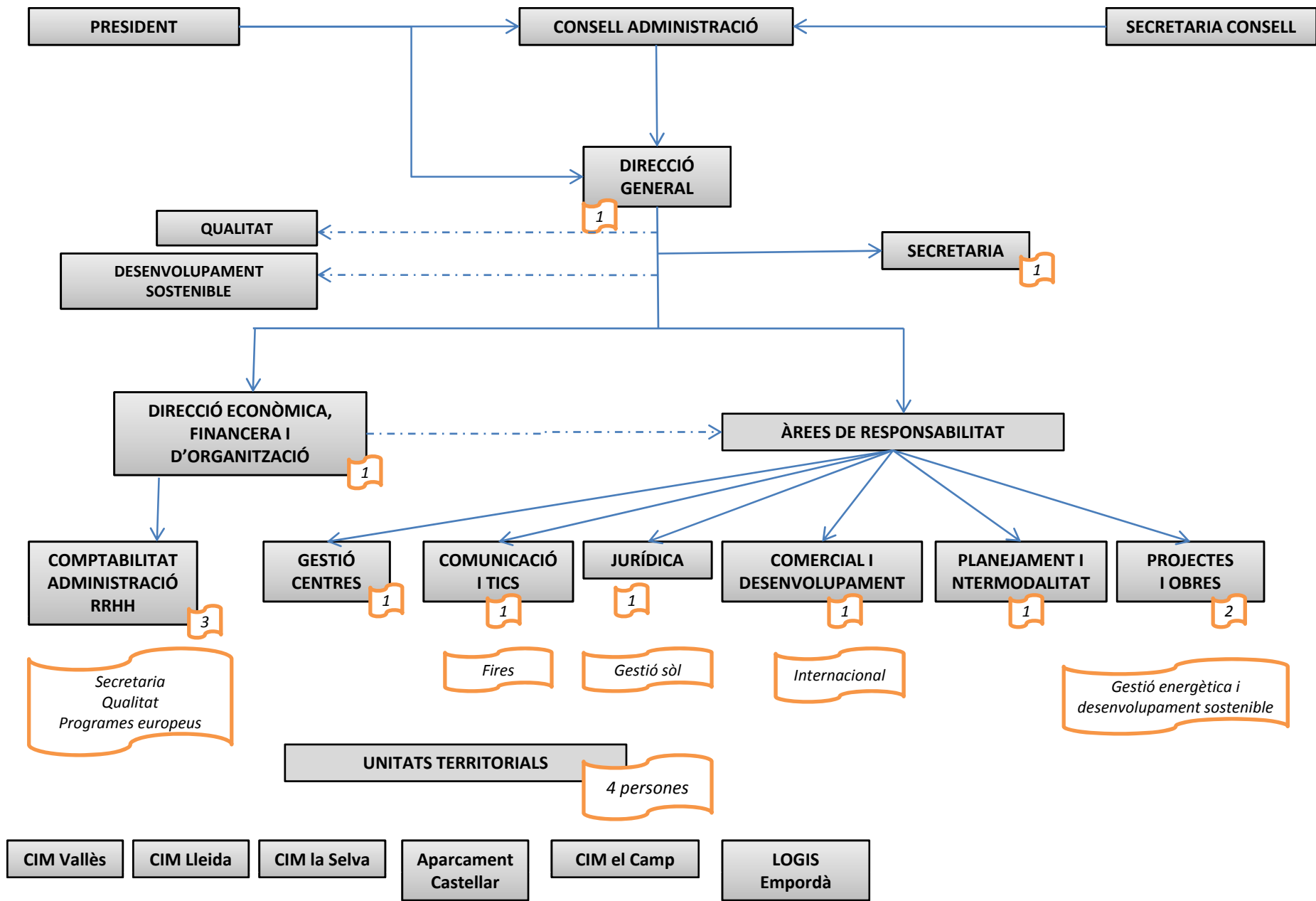
REVISIÓ PER LA DIRECCIÓ

La Direcció general revisa, a intervals planificats, el Sistema per assegurar la conveniència, adequació i eficàcia del mateix. Les conclusions queden plasmades en el Informe de revisió per la Direcció.

Documentació SIG:

Informe de Revisió per la Direcció

ANNEX I – ORGANIGRAMA



ANNEX II – RELACIÓ DE CENTRES

Centre	Activitat actual	Dades generals	Altres dades
Oficina Barcelona	Serveis centrals de l'empresa	 C/ Còrsega, 273 6a - 08008 Barcelona  93 363 49 60  cimalsa@cimalsa.cat  www.cimalsa.es/	 Inici activitat: 1992  12 treballadors
Oficina Vallès	Administració i gestió de la supracomunitat de propietaris	 Parcel·la 7, nau 7 08130 Santa Perpètua de Mogoda Barcelona  935 443 545  cimvalles@cimvalles.es	 Inici activitat: : 1997  2 treballadors
Oficina Lleida	Administració i gestió de la supracomunitat de propietaris	 Parcel·la 11 Vial B - Edifici Future Park baixos, 25190 Lleida  973 257 014  cimlleida@cimalsa.cat	 Inici activitat: 2003 1 treballador 
Oficina la Selva	Administració i gestió de la supracomunitat de propietaris	 Ctra. N-156, Km 1,6 17185 Vilobí d'Onyar Girona  972 467 410  cimlaselva@cimalsa.cat	 Inici activitat: 2007 (sector oest)  1 treballador
Oficina el Camp	Administració i gestió de la supracomunitat de propietaris	 Av. Mercaders, 11 - CIM el Camp 43209 Reus  ----  cimelcamp@cimalsa.cat	 Inici activitat: 2009  Actualment no hi ha personal fix a la central. La previsió és que s'incorpori una persona.
Oficina Castellar del Vallès	Gestió pròpia d'un aparcament de camions 126 places	 Carrer Solsonés núm. 30 Pol. Ind. Pla de la Bruguera Castellar de Vallès  638 68 23 50  acastellar@cimalsa.cat	 Inici activitat: 2010  1 treballadors
Oficina Bages	Gestió de la nau modular	 Carrer Onze de Setembre Polígon Plans de la Sala 08650 Sallent  637 362 178  logisbages@cimalsa.cat	 Inici activitat: 2015  El centre està atès físicament per personal aliè.

Centre	Activitat actual	Dades generals	Altres dades
--------	------------------	----------------	--------------

Oficina TruckPort	Gestió pròpia d'un aparcament de camions	<p>✉ Polígon CZF Carrer Z, 23-27 Barcelona</p> <p>☎ ----</p> <p>@ truckport@cimalsa.cat</p>	<p>🕒 Inici activitat: 2016</p> <p>👤 El centre està atès físicament per personal aliè.</p>
-------------------	--	--	---

ANNEX III – POLÍTICA DE GESTIÓ DE CIMALSA

POLÍTICA DE GESTIÓ DE CIMALSA

L'actuació de CIMALSA incideix en la societat i el medi ambient d'una manera polièdrica. Els centres logístics, un cop en funcionament, tenen una contribució positiva en l'economia dels territoris i afavoreixen un transport de mercaderies més eficient i sostenible de manera global. Així mateix, però, els centres logístics comporten també impactes territorials o ambientals en el moment del seu desenvolupament i construcció que cal minimitzar tot el que sigui possible.

CIMALSA té, així mateix, diverses peculiaritats com a empresa que suposen haver de situar-se sovint en un punt d'equilibri entre posicions aparentment oposades:

- És una empresa pública que actua en una esfera d'activitats fonamentalment privada.
- És un promotor immobiliari que gestiona serveis comuns per als seus clients un cop instal·lats.
- És una empresa de dimensió petita amb vocació i capacitat d'incidència més enllà del seu àmbit estricte d'actuació.

En aquest sentit els compromisos de la política de CIMALSA són els següents:

1. Compromís amb la satisfacció dels nostres clients mitjançant la funcionalitat, la qualitat dels centres i la millora contínua.
2. Compromís amb el desenvolupament personal i professional dels seus treballadors i treballadores, afavorint la seva participació i implicació en els objectius de l'empresa.
3. Compromís amb la millor inserció possible dels centres d'activitats logístiques en el territori i en el medi ambient.
4. Compromís amb l'eficiència ambiental i la prevenció de la contaminació en les activitats pròpies de l'empresa i en promoure aquests valors a tercers.
5. Compromís amb la igualtat d'oportunitats i el benefici mutu amb proveïdors i contractistes.
6. Compromís amb la veracitat i la transparència en la informació facilitada per l'empresa.
7. Compromís de contribuir en la millora de la competitivitat del sistema logístic de Catalunya i, per extensió, del conjunt del teixit econòmic, tot i sumant esforços per consolidar i promoure Catalunya com a territori de referència logística del Sud d'Europa.
8. Compromís d'actuar amb sentit públic i per a l'interès general, aplicant els compromisos, normes i directrius dels òrgans de l'Administració i altres requisits subscrits.

Isidre Gavin

Director General de CIMALSA
Maig 2011

ANNEX IV – MAPA DE PROCESSOS

