

POLÍTICA DE CALIDAD

YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L.

1. DECLARACIÓN DE COMPROMISO

YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L. (NIF B67908509) considera la calidad un principio fundamental de su actividad empresarial y un elemento esencial para establecer relaciones de confianza y colaboración duraderas con sus clientes.

Nuestra actividad se centra en la externalización, organización, gestión y ejecución de servicios y procesos empresariales. Entendemos que la calidad no se limita al resultado final de un servicio, sino que debe estar presente en todas las fases de su planificación, organización, supervisión y ejecución.

Asumimos el compromiso de prestar servicios profesionales, eficientes y adaptados a las necesidades de cada cliente, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales, contractuales y operativos aplicables.

Esta Política de Calidad establece los principios que orientan nuestra gestión y constituye el marco de referencia para impulsar la mejora continua de nuestras actividades.

2. NUESTRA MISIÓN

Nuestra misión es proporcionar soluciones de externalización y gestión de servicios que permitan a nuestros clientes desarrollar sus actividades con mayor eficiencia, flexibilidad y capacidad operativa.

Para ello, asumimos la organización, dirección, coordinación y ejecución de los servicios contratados, aportando equipos profesionales, procedimientos de trabajo y supervisión operativa.

Buscamos ofrecer soluciones adaptadas a las características de cada organización, manteniendo un equilibrio entre calidad, eficiencia, responsabilidad empresarial y satisfacción del cliente.

Entendemos que el éxito de nuestra actividad depende de nuestra capacidad para cumplir los compromisos adquiridos y responder adecuadamente a las necesidades de las empresas que confían en nosotros.

3. NUESTRA VISIÓN

Aspiramos a consolidarnos como una empresa de referencia en España en la externalización y gestión de servicios empresariales, reconocida por la calidad de sus operaciones, la profesionalidad de sus equipos y la confianza de sus clientes.

Queremos desarrollar un modelo de gestión basado en la excelencia operativa, la mejora continua, la innovación y la responsabilidad.

Nuestra visión es construir relaciones comerciales duraderas mediante una prestación de servicios fiable, profesional y orientada a resultados.

4. ALCANCE DE NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD

La presente Política de Calidad se aplica a las actividades desarrolladas por YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L., especialmente en las siguientes áreas:

Outsourcing hotelero

Organización, gestión y supervisión de servicios de housekeeping, limpieza de habitaciones, zonas comunes y otras operaciones vinculadas a la actividad hotelera.

Outsourcing industrial

Externalización y gestión de procesos productivos, operaciones auxiliares, manipulación, envasado, logística interna y otras actividades de apoyo a la industria.

Servicios auxiliares

Organización y prestación de servicios de limpieza, recepción, conserjería, atención al público y otras actividades auxiliares para empresas e instalaciones.

Externalización de procesos empresariales (BPO)

Gestión de procesos administrativos, documentales y operativos que las organizaciones deciden externalizar.

Consultoría y gestión empresarial

Prestación de servicios de asesoramiento, organización, coordinación y apoyo a la gestión de procesos empresariales.

Servicios comerciales externalizados

Organización, coordinación y ejecución de actividades comerciales y de atención al cliente, de acuerdo con las necesidades de cada organización.

La aplicación de esta política se adaptará a las características, requisitos y responsabilidades de cada servicio contratado.

5. ORIENTACIÓN AL CLIENTE

La satisfacción de nuestros clientes constituye uno de los principales objetivos de nuestra actividad.

Nos comprometemos a comprender sus necesidades, analizar las características de cada servicio y desarrollar soluciones adecuadas a sus objetivos operativos.

Nuestra orientación al cliente se fundamenta en los siguientes principios:

Conocimiento de las necesidades. Analizar los requisitos de cada organización antes de definir el alcance y las condiciones del servicio.

Adaptación. Diseñar soluciones que respondan a las características operativas, organizativas y sectoriales de cada cliente.

Cumplimiento. Ejecutar los servicios conforme a las condiciones acordadas y a los requisitos aplicables.

Comunicación. Mantener una relación directa y transparente con nuestros interlocutores.

Capacidad de respuesta. Atender las incidencias y necesidades operativas con diligencia y profesionalidad.

Mejora continua. Identificar oportunidades para perfeccionar los servicios y aumentar la satisfacción de nuestros clientes.

Consideramos que la confianza se construye mediante el cumplimiento de los compromisos y la calidad del trabajo realizado.

6. EXCELENCIA OPERATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO

YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L. entiende la excelencia operativa como la capacidad de organizar y ejecutar los servicios de manera eficaz, segura y consistente.

Para ello, promovemos una gestión basada en la planificación, la definición de responsabilidades, la supervisión de las operaciones y la evaluación de los resultados.

Nuestros compromisos incluyen:

- Definir adecuadamente el alcance de los servicios contratados.
- Establecer procedimientos de trabajo adaptados a cada actividad.
- Organizar los recursos humanos y materiales necesarios.
- Determinar las responsabilidades de coordinación y supervisión.
- Promover el cumplimiento de los estándares de calidad acordados.
- Identificar y gestionar las incidencias operativas.
- Evaluar los resultados y establecer medidas de mejora.

La calidad debe estar integrada en la actividad diaria y constituir una responsabilidad compartida por todas las personas que participan en la prestación de los servicios.

7. COMPROMISO CON LAS PERSONAS

Las personas constituyen un elemento esencial para garantizar la calidad de nuestros servicios.

La profesionalidad, la formación, la experiencia y la implicación de nuestros equipos influyen directamente en los resultados de las operaciones.

Por ello, nos comprometemos a promover una gestión responsable de las personas trabajadoras, basada en el respeto, la igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional.

Prestaremos especial atención a:

Selección y adecuación profesional. Favorecer la incorporación de personas con las competencias necesarias para cada actividad.

Formación. Promover la adquisición y actualización de conocimientos relacionados con las funciones y responsabilidades de cada puesto.

Organización del trabajo. Definir las tareas y responsabilidades de manera clara.

Supervisión. Facilitar la coordinación y el seguimiento de las operaciones.

Seguridad y salud. Integrar la prevención de riesgos laborales en la organización de los servicios.

Igualdad y respeto. Promover un entorno profesional libre de discriminación y conductas contrarias a la dignidad de las personas.

Entendemos que una gestión adecuada de los equipos contribuye tanto a la calidad del servicio como a la satisfacción de nuestros clientes.

8. CUMPLIMIENTO LEGAL Y REGLAMENTARIO

YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L. asume el compromiso de desarrollar su actividad conforme a la legislación y a los requisitos reglamentarios aplicables.

Este compromiso comprende especialmente:

- La normativa laboral y de Seguridad Social.
- Los convenios colectivos aplicables a cada actividad.
- La legislación sobre prevención de riesgos laborales.
- Las obligaciones de coordinación de actividades empresariales.
- La normativa sobre igualdad de trato y no discriminación.
- La legislación sobre protección de datos personales.
- Las disposiciones medioambientales aplicables.
- Los requisitos específicos de cada sector de actividad.
- Las obligaciones contractuales asumidas con nuestros clientes.

La empresa promoverá la identificación de los requisitos aplicables a sus operaciones y su incorporación a los procedimientos de trabajo correspondientes.

9. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

Consideramos que una adecuada planificación constituye una condición fundamental para garantizar la calidad de las operaciones.

Antes de iniciar un servicio, procuraremos identificar sus necesidades, características, recursos y requisitos específicos.

La planificación podrá comprender:

- El análisis de las necesidades del cliente.
- La definición del alcance de los trabajos.
- La identificación de los recursos necesarios.
- La organización de los equipos.
- La distribución de funciones y responsabilidades.
- La definición de los procedimientos operativos.
- La identificación de riesgos y necesidades preventivas.
- El establecimiento de mecanismos de supervisión.
- La determinación de los criterios de seguimiento y evaluación.

La organización de los servicios deberá adaptarse a su naturaleza, complejidad y condiciones de ejecución.

10. SUPERVISIÓN Y CONTROL DE CALIDAD

La supervisión constituye un elemento esencial de nuestro modelo de gestión.

YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L. promoverá mecanismos de seguimiento que permitan comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos para cada servicio.

Estos mecanismos podrán incluir:

Supervisión operativa. Seguimiento de la ejecución de las actividades y del cumplimiento de los procedimientos.

Control de resultados. Evaluación de los niveles de servicio y de los indicadores acordados.

Gestión de incidencias. Identificación, comunicación y resolución de las desviaciones detectadas.

Comunicación con el cliente. Seguimiento de las necesidades, observaciones y expectativas de cada organización.

Acciones correctivas. Adopción de medidas destinadas a corregir incidencias y prevenir su repetición.

Los procedimientos de control se ajustarán a las características y exigencias de cada actividad.

11. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La identificación de riesgos y oportunidades forma parte de una gestión empresarial responsable y orientada a la calidad.

Nos comprometemos a considerar los factores que puedan afectar al cumplimiento de los compromisos adquiridos y a la continuidad de los servicios.

Entre ellos se encuentran:

- La disponibilidad y adecuación de los recursos humanos.
- Las necesidades de formación y capacitación.
- Los riesgos laborales asociados a las operaciones.
- Los cambios en los requisitos de los clientes.

- Las incidencias que puedan afectar a la prestación del servicio.
- Los cambios normativos y contractuales.
- Las necesidades de coordinación con terceros.
- Las oportunidades de mejora organizativa y tecnológica.

La gestión de estos factores deberá permitir anticipar dificultades, adoptar medidas proporcionadas y favorecer la continuidad y calidad de las operaciones.

12. INNOVACIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS

YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L. considera la innovación y la mejora de los procesos herramientas fundamentales para incrementar la eficiencia y la calidad de sus servicios.

Promoveremos la incorporación progresiva de procedimientos, herramientas y soluciones que contribuyan a mejorar la organización del trabajo.

Prestaremos especial atención a:

Digitalización. Utilización de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión documental, la comunicación y el seguimiento de las operaciones.

Optimización de procesos. Identificación de actividades que puedan desarrollarse de manera más eficiente.

Organización de recursos. Mejora de la planificación y distribución de los medios disponibles.

Información y seguimiento. Utilización de indicadores que permitan conocer el funcionamiento de los servicios.

Aprendizaje organizativo. Aprovechamiento de la experiencia adquirida para perfeccionar los procedimientos.

La innovación deberá orientarse a generar mejoras reales y sostenibles para nuestros clientes y para la propia organización.

13. RELACIÓN CON PROVEEDORES Y COLABORADORES

Reconocemos que la calidad de determinados servicios puede depender también de la participación de proveedores y colaboradores externos.

Por ello, promoveremos relaciones profesionales basadas en la transparencia, el cumplimiento de los compromisos y la adecuación de los productos y servicios suministrados.

La selección y evaluación de proveedores podrá considerar criterios relacionados con:

- Capacidad técnica y profesional.
- Calidad de los productos y servicios.
- Cumplimiento de los requisitos legales.
- Fiabilidad y capacidad de respuesta.
- Condiciones económicas.
- Seguridad y prevención de riesgos.
- Responsabilidad empresarial y sostenibilidad.

Cuando la participación de terceros pueda afectar a la calidad de nuestras operaciones, procuraremos establecer los mecanismos de coordinación y seguimiento adecuados.

14. OBJETIVOS DE CALIDAD

YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L. promoverá el establecimiento de objetivos de calidad adaptados a sus actividades, recursos y necesidades organizativas.

Estos objetivos deberán orientarse a mejorar la satisfacción de los clientes, la eficiencia de los procesos y la calidad de los servicios.

Entre las principales líneas de actuación se encuentran:

Satisfacción del cliente

Conocer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y mejorar progresivamente nuestra capacidad de respuesta.

Calidad operativa

Favorecer el cumplimiento de los procedimientos y estándares establecidos para cada servicio.

Gestión de incidencias

Mejorar la identificación, comunicación y resolución de las incidencias operativas.

Desarrollo profesional

Promover la formación y capacitación de las personas trabajadoras.

Eficiencia

Identificar oportunidades para optimizar los recursos y mejorar los procesos.

Cumplimiento normativo

Mantener una gestión respetuosa con las obligaciones legales y contractuales aplicables.

Mejora continua

Revisar periódicamente los resultados y promover actuaciones destinadas a perfeccionar la prestación de los servicios.

Los objetivos específicos y sus indicadores se establecerán de acuerdo con las características de cada actividad y las necesidades de la organización.

15. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

La mejora continua constituye uno de los principios fundamentales de nuestra Política de Calidad.

YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L. promoverá la revisión de sus procedimientos, resultados y prácticas organizativas para identificar oportunidades de mejora.

El seguimiento podrá apoyarse en:

- Indicadores de calidad y cumplimiento de los servicios.
- Evaluaciones de satisfacción de los clientes.
- Registros de incidencias y reclamaciones.
- Resultados de la supervisión operativa.
- Evaluación de necesidades formativas.
- Seguimiento de acciones correctivas.
- Revisión de los procedimientos de trabajo.
- Identificación de riesgos y oportunidades.

La información obtenida deberá servir para mejorar la organización de los servicios, prevenir desviaciones y fortalecer la confianza de nuestros clientes.

La empresa promoverá una cultura de mejora continua basada en la participación, la responsabilidad y el aprendizaje.

16. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La dirección de YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L. asume el compromiso de promover la calidad como un principio esencial de la gestión empresarial.

Corresponde a la dirección impulsar la aplicación de esta política, establecer las prioridades de mejora y favorecer la disponibilidad de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos definidos.

Asimismo, promoverá la participación de las personas responsables de los servicios y de los equipos operativos en la identificación de necesidades y oportunidades de mejora.

La calidad constituye una responsabilidad compartida por todas las personas que forman parte de la organización, dentro del ámbito de sus respectivas funciones.

17. DIFUSIÓN Y APLICACIÓN DE LA POLÍTICA

La presente Política de Calidad constituye el marco general de referencia para la organización y prestación de los servicios desarrollados por YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L.

La empresa promoverá su conocimiento entre las personas que participan en sus actividades y facilitará su consulta a los grupos de interés que corresponda.

Sus principios deberán orientar las decisiones empresariales, la organización de los servicios y las relaciones con clientes, trabajadores, proveedores y colaboradores.

La política será revisada cuando resulte necesario para mantener su adecuación a la actividad, las necesidades de la organización y los requisitos legales y contractuales aplicables.

18. COMPROMISO FINAL

YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L. (NIF B67908509) reafirma su compromiso con la calidad, la excelencia operativa, la satisfacción de sus clientes y la mejora continua.

Entendemos que prestar un servicio de calidad significa asumir responsabilidades, cumplir los compromisos adquiridos, organizar adecuadamente los recursos y responder con profesionalidad a las necesidades de cada cliente.

Nuestra manera de entender la calidad se fundamenta en el conocimiento de las operaciones, el respeto a las personas, la supervisión de los servicios y la búsqueda permanente de soluciones eficaces.

TUS OPERACIONES. NUESTRA RESPONSABILIDAD.