



La Casa de los Balcones es una organización dedicada a las **actividades** de comercio al por menor de artesanía, textiles, productos agroalimentarios, joyas y souvenir. Referente artesanal más importante de Canarias, es además centro de enseñanza, fomento y divulgación de la artesanía autóctona y tradiciones canarias mediante la venta de productos con nuestras señas de identidad, manteniendo altos niveles de calidad y generando la menor cantidad posible de residuos, teniendo en cuenta las posibilidades y limitaciones de nuestra organización.

Los **valores** que nos definen como organización son los siguientes: liderazgo, competitividad, compromiso, motivación, coordinación, colaboración, estrategia, visión, capacidad, transformación, responsabilidad, innovación, adaptabilidad, diferenciación y rapidez.

Nuestra **visión** es ser una empresa orientada a la gestión de procesos para asegurar el control y mejora de los mismos, la integración de nuestro personal en su desarrollo y el cumplimiento del compromiso de prevención de la contaminación, a fin de alcanzar la máxima satisfacción de nuestros clientes. Así como ser un referente indiscutible dentro de la actividad comercial especializada en el sector turístico en Canarias. Todo fundamentado en el desarrollo de las personas, como elemento indispensable para lograr la mejora continua de nuestros procesos.

Conscientes de la necesidad de contar con herramientas y métodos adecuados para desplegar nuestra misión y visión, hemos decidido desarrollar implantar y mejorar continuamente un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, según las normas internacionales UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14000.

El **objetivo** permanente es el de impulsar la cultura de mejora continua, que se desplegará a través de una serie de objetivos concretos que la Gerencia establecerá y revisará de manera periódica. Concretamente, la política de Gestión se define en:

- 🍷 El compromiso de nuestra organización en conocer las necesidades y expectativas de nuestros clientes para lograr su satisfacción.
- 🍷 El compromiso con el cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable, así como de los requisitos que suscriba.
- 🍷 El compromiso por la conservación ambiental, intentando desarrollar una gestión acorde a la protección del medio ambiente dentro de nuestras posibilidades como empresa.

El programa de **formación** continua ofrecido al personal a fin de garantizar la calidad de los productos y servicios y capacidad de afrontar los retos que nuestros clientes, sometidos a un continuo cambio y avance debido al cada vez más creciente y exigente mercado, así como infundirles una concienciación de la importancia de desarrollar nuestras actividades de una forma lo más respetuosa posible con el medio ambiente que nos rodea.

Todo el personal debe aceptar el compromiso de mejorar la calidad de los servicios, de los procesos auxiliares de la empresa y desarrollar una conducta ambiental responsable, dentro de los diferentes puestos de trabajo.