



# Carta de serveis

## Gestió de Centres

Serveis

Qualitat

Compromís

**CIMALSA és l'empresa pública de la Generalitat de Catalunya, encarregada de la promoció, el desenvolupament i la gestió d'infraestructures per al transport de mercaderies i la logística.**

CIMALSA, amb una experiència de més de 20 anys treballant en el disseny, promoció, construcció, comercialització i gestió de plataformes logístiques, ha assolit una xarxa de centres logístics de primer nivell, essent el principal productor de sòl logístic a Catalunya.

CIMALSA orienta la seva activitat, i en particular la dels professionals que treballen en l'àrea de gestió, en oferir uns serveis de qualitat dirigits a propietaris i usuaris dels Centres.



CIMALSA, des de 2011, ha iniciat un procés de millora continua, certificant-se a la normativa ISO 9001 i visualitzant-ho en la confecció de la carta de serveis d'una de les seves àrees prioritària: la gestió de Centres.

## Objecte

La carta de serveis de CIMALSA, expressa la voluntat de l'empresa de treballar en el marc d'una política global de qualitat. La carta informa dels serveis que es presten, els compromisos que s'adquireixen i la manera de mesurar la qualitat de la prestació.

## Missió



CIMALSA té com a missió principal oferir als sectors del transport i la logística els millors emplaçaments per a la seva activitat i competitivitat, vetllant, des de la proximitat, per tal que aquestes infraestructures mantinguin l'ús per el qual han estat dissenyades.

## Visió

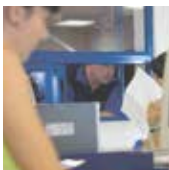


CIMALSA és un dels referents més importants en la promoció i gestió de plataformes logístiques estratègiques i de qualitat a Catalunya, havent consolidat en el mercat les marques CIM, LOGIS, CIMALSATRUCK. CIMALSA aprofita l'experiència acumulada per continuar treballant en la millora constant.



# Valors

**CIMALSA es compromet a desenvolupar les funcions i tasques encarregades sota els següents principis:**



## **Proximitat i coresponsabilitat**

CIMALSA tindrà cura de conèixer la realitat i detectar les necessitats de cada centre. Per això assignarà una persona a cada Centre i establirà els mitjans necessaris per donar un servei des de la proximitat. CIMALSA actuarà sempre amb coresponsabilitat en la presa de decisions i la gestió compartida.



## **Eficàcia i excel·lència**

CIMALSA treballarà per aconseguir els

objectius fixats, ser resolutiva en les tasques encarregades i aconseguir els resultats esperats. CIMALSA aportarà solucions eficients a un cost raonable i ajustats als estàndards de qualitat.



## **Transparència**

CIMALSA informarà periòdicament respecte a l'abast, el compliment, la qualitat i el cost dels serveis prestats. El principi de Transparència només es pot veure limitat en compliment de la Llei de Protecció de Dades.



## **Igualtat**

CIMALSA vetllarà per evitar qualsevol discriminació. Alhora vetllarà per tal

que totes les persones rebin un tracte correcte i respectuós.



## **Sostenibilitat i responsabilitat social**

CIMALSA promourà la cultura de la sostenibilitat, l'estalvi energètic, l'ús d'energies renovables, la recollida selectiva de residus i la reutilització de materials.

Impulsarà, directament o mitjançant convenis amb tercers, polítiques en aquest àmbit i facilitarà la informació a propietaris o usuaris.

CIMALSA impulsarà, en la mesura del possible, les compres responsables de béns i la contractació de serveis a empreses compromeses amb la igualtat d'oportunitats i la inserció laboral.

# Serveis

CIMALSA posarà a disposició els seus coneixements amb el compromís de contribuir a la bona gestió, la millora continuada i la promoció de les marques CIM, LOGIS, CIMALSATRUCK, potenciant així el fet diferencial de cada Centre.



## **Punt d'informació i atenció al públic**

CIMALSA, amb voluntat d'oferir un servei de proximitat als propietaris i usuaris dels Centres, mantindrà una oficina per a gestió administrativa, atenció al públic i punt d'informació.

CIMALSA assignarà una persona a l'administració de cada centre, que actuarà com a interlocutor de proximitat i donarà resposta a les incidències i peticions de propietaris i usuari. Alhora establirà els mecanismes de comunicació necessaris per garantir una atenció continuada.



## **Administració i gestió**

CIMALSA portarà a terme les tasques administratives i comptables necessàries per garantir la correcta gestió del Centre. Administrarà el pressupost, contractarà, gestionarà i supervisarà els serveis comunitaris aprovats i vetllarà per garantir la bona conservació i el correcte funcionament del Centre.

CIMALSA vetllarà per fer complir la normativa de cada Centre, i garantirà l'execució dels acords que prenguin els seus òrgans de govern, als quals reportarà periòdicament.



## **Support i assessorament**

CIMALSA actuarà en la defensa dels interessos unitaris de propietaris i usuaris i alhora posarà a la seva disposició els departaments tècnics i legals per donar assessorament en aquells temes que li són propis.



## **Promoció i networking**

CIMALSA proposarà actuacions que facilitin la promoció dels centres i potenciïn la marca CIM com un element d'excel·lència, així com les actuacions que facilitin la promoció de les empreses del polígon.

# Qualitat



**CIMALSA vetllarà per complir amb el nivell de qualitat** que els Propietaris i Usuaris dels Centres esperen obtenir dels serveis contractats. Alhora establirà mecanismes d'avaluació per identificar si s'han assolit els objectius de qualitat marcats.



**CIMALSA transmetrà els resultats** obtinguts en les avaluacions als membres de la Central.



**CIMALSA posarà a disposició d'usuaris i propietaris, canals de suggeriments o queixes** els quals analitzarà i n'extraurà conclusions que reportarà als òrgans de govern del Centre.

## Sistema de Gestió de la Qualitat

CIMALSA està certificada el 2015 amb registre ISO 9001.



Certificat ES-0608/2012



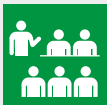
# Compromís



**CIMALSA es compromet a cursar qualsevol petició rebuda** en un termini màxim de tres dies i garanteix que la seva resolució es farà en el menor temps possible.



**CIMALSA impulsarà la contractació conjunta** de serveis per obtenir una millor qualitat i un preu més ajustat.



**CIMALSA promourà jornades informatives i formatives** de temes d'interès general, tant en matèria urbanística com en transports i logística.



**CIMALSA desenvoluparà i gestionarà la web corporativa de la CIM** i, vetllarà per maximitzar la seva visibilitat i el coneixement com a eina d'informació i difusió de la CIM.



**CIMALSA realitzarà periòdicament enquestes de satisfacció** entre propietaris i usuaris per avaluar tant la qualitat dels serveis contractats, com la seva pròpia gestió.



[centres@cimalsa.cat](mailto:centres@cimalsa.cat)

CIMALSA a part dels habituals de **fulls de reclamació**, habilitarà un canal telemàtic per tal que, propietaris i usuaris, puguin fer arribar els seus suggeriments o queixes.



**CIMALSA identificarà i formularà els Indicadors d'activitat** que li permetin fer un seguiment dels seus compromisos, que publicarà i difondrà anualment.



**CIMALSA, d'acord amb el procés de millora continuada, revisarà aquesta Carta de Serveis cada dos anys,** introduint-hi les millores que vagin sorgint, així com els nous serveis prestats.

## Contacte

### Oficina central

Còrsega 273. 6è  
08008 Barcelona  
T. 933 634 960  
cimalsa@cimalsa.cat  
www.cimalsa.cat  
Horari d'atenció: Dl. a Dj. de 9:00h a  
18:00h i Dv. de 9:00h a 15:00h



### Oficina CIM Vallès

T. 935 443 545  
cimvalles@cimalsa.cat  
Horari d'atenció: Dl a Dj. de 9:00h a  
18:00h i Dv. de 9:00h a 15:00h



### Oficina CIM Lleida

T. 973 257 014  
cimlleida@cimalsa.cat  
Horari d'atenció: Dl. a Dv. de 9:00h a  
14:00h



### Oficina CIM La Selva

T. 972 467 410  
cimlaselva@cimalsa.cat  
Horari d'atenció: Dl a Dv. de 9:00h a  
14:00h



### Oficina CIM El Camp

T. 675 781 931  
cimelcamp@cimalsa.cat



### LOGIS Bages

T. 675 781 931  
logisbages@cimalsa.cat  
Horari d'atenció: Dl a Dv. de 7:00h a  
19:00h



### LOGIS Empordà

T. 675 781 931  
logisemporda@cimalsa.cat  
Horari d'atenció de 7:00h a 19:00h



### CIMALSA Truck Parquing Castellar

T. 638 682 350  
acastellar@cimalsa.cat  
Horari d'atenció: Dl a Dv. de 9:00h a  
14:00h