

POLÍTICA DE CALIDAD y SEGURIDAD LABORAL

En **Síntegra** hemos tenido desde siempre como premisa el compromiso con la Calidad y éste se plasma con la consecución del primer gran reto: la obtención de la certificación por la norma ISO-9001-2000, en 2004 y la re-certificación en el 2007; así como la consecución a corto plazo del desarrollo de la Calidad Total.

Además, para 2008 nos hemos propuesto como objetivo, lograr la certificación por la norma OHSAS 18001-2007.

En **Síntegra** entendemos que la calidad y la seguridad de servicio es un derecho del cliente, y como tal, forma parte del estilo propio de las personas que integramos **Síntegra**.

Desde la dirección de **Síntegra**, impulsamos una cultura basada en dos aspectos fundamentales:

Satisfacción del cliente

Los clientes son nuestra razón de ser por lo que no solamente atendemos y satisfacemos las necesidades que nos manifiestan, sino que queremos ser capaces de superar sus expectativas mediante una comunicación fluida e intensa que nos permita evaluar la percepción que tienen nuestros clientes de los servicios que les prestamos.

Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a la prestación de unos servicios de Calidad y mantenemos un claro compromiso con ello. El objetivo de **Síntegra** es buscar la máxima satisfacción de sus clientes, comprendiendo las necesidades y oportunidades de añadir valor que éstos identifican. Para ello **Síntegra** asume la voluntad de mejorar de manera continua la eficacia de su sistema de gestión.

Satisfacción del equipo

El mayor activo de la empresa es su equipo, por eso las políticas de formación, motivación y reconocimiento son una herramienta de trabajo para conseguir la Mejora Continua en el día a día de la empresa.

Seguridad del personal

Se establecen medidas para la prevención de los posibles riesgos, dando a su vez cumplimiento a todos los requisitos legales y reglamentarios

Todo lo dicho se traduce en un compromiso de calidad, mejora continua y seguridad de nuestros servicios profesionales y de los procesos productivos, elementos indispensables para lograr la satisfacción de nuestros clientes y un crecimiento constante y sostenido que, en los últimos tiempos, han sido confirmado con la implantación de la Norma ISO 9001 y la próxima certificación en OSHAS 18001-2007.

PRINCIPIOS DE NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD y SEGURIDAD LABORAL

Nuestra política de Calidad y Seguridad Laboral pretende que todos y cada uno de nosotros asumamos los siguientes compromisos:

1. Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes

- El conocimiento particularizado de las características de nuestros clientes, su negocio, sus circunstancias, limitaciones y peculiaridades.
- Adaptación del producto y cumplimiento estricto de las especificaciones y requisitos del cliente
- Creación de proyectos sólidos, atractivos y con capacidad de evolución.
- Procurar una mejora continua de la eficiencia de nuestros procesos productivos, de gestión y seguridad laboral que nos permita diferenciarnos en nuestro sector por la calidad y la fiabilidad de nuestros servicios.
- Comunicar al cliente, con la mayor antelación y brevedad posibles, las incidencias que se produzcan en la prestación del servicio y minimizar así el impacto que éstas puedan tener.

2. Buscar la excelencia en la calidad de los servicios prestados

- Potenciar al máximo la calidad de nuestros productos y servicios, adaptándonos siempre a las exigencias de nuestros clientes .
- Cumplir los plazos acordados, gracias a la capacidad y recursos de los que dispone **Síntegra**.
- Fomentar el establecimiento de una relación duradera con nuestros clientes, que permita su fidelización.
- Solvencia en la resolución de los problemas que pudieran surgir durante la realización del proyecto en cualquiera de sus fases, con un tiempo de respuesta reducido
- Identificar y controlar la totalidad de los riesgos que surjan del desarrollo de nuestra actividad
- Reducir la siniestralidad de nuestra empresa.

3. La mejora constante de la capacitación profesional de nuestro equipo y la implicación de éste en la consecución de la Mejora Continua

- Involucrar a nuestro equipo, con sus aportaciones, en la mejora de todos nuestros procesos internos
- Máxima atención a nuestros recursos humanos, garantizando su calidad técnica mediante la evaluación continua y promoviendo su formación, cualificación, profesionalidad y dinamismo, como principales herramientas para la calidad y seguridad del servicio.
- Creemos en la promoción interna como herramienta motivadora y eficaz para el desempeño del trabajo realizado por el equipo.

Un constante esfuerzo de actualización, en cuanto al conocimiento de las diferentes áreas de especialización que integra **Síntegra**, nos permitirá afrontar las necesidades de nuestros clientes con la certeza de poder ofrecerles la solución más ajustada a sus

necesidades con el nivel de calidad esperado por ellos, y previniendo los riesgos laborales, prestando una especial atención a la seguridad laboral de forma que se eviten daños y enfermedades y se minimicen los accidentes laborales

Revisión del sistema para detectar las necesidades de efectuar cambios en el sistema de calidad y seguridad y salud laboral, incluyendo la política y los objetivos.

Dirección
15.09.2008