

SerPlus	MANUAL DE CALIDAD De conformidad con la Norma ISO9001	Sección V
	POLÍTICA DE CALIDAD	Edición: 10 Página 9 de 75

POLÍTICA DE CALIDAD DE SerPlus

Nuestra Política de Calidad se basa en el principio de que cada persona de la organización es directamente responsable de la Calidad de su trabajo y de sus relativos resultados que deben ser dirigidos hacia un triple objetivo:

- La plena satisfacción del Cliente.
- El cumplimiento de las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas.
- La mejora continua de la eficiencia empresarial.

A tal fin cada uno de los integrantes de la organización de **SerPlus** tiene el encargo prioritario de entender y satisfacer las expectativas de los clientes e identificar las causas de errores.

SerPlus busca optimizar permanentemente el proceso global de la prestación del servicio para eliminar el coste de la **no Calidad**. La medida de la Calidad de procesos y productos es la base para su evaluación. En este sentido, innovar y adecuar de forma permanente el sistema de procesos operativos es un indicativo real de nuestra diferenciación competitiva.

El desarrollo del adiestramiento, la formación e información continuada y planificada de todo el personal es una constante exigible en la estrategia de nuestra empresa.

El criterio de Calidad forma parte esencial de todas nuestras reflexiones y actuaciones, de manera que se consigue, a todos los niveles y en todas las áreas, una **Cultura General de Calidad** que se practica y que se vive de manera ejemplar. Se trata de desarrollar, en fin, una Gestión de la Calidad participativa que aprovecha las capacidades de todas las personas implicadas en la empresa.

La Dirección de **SerPlus**