



MANUAL DE LA CALIDAD
ANEXO 7: POLÍTICA DE CALIDAD DE
SDEM TEGA

CODIGO: ST-MC-A7
REV.: 1
FECHA: 30/07/2003
PAGINA: 1 de 2

POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad de SDEM TEGA, forma parte del posicionamiento estratégico la empresa, siendo nuestro objetivo primordial la entrega de instalaciones, servicios y productos de conformidad con los requisitos de nuestros clientes y la normativa legal vigente, cumpliendo los Reglamentos y de acuerdo con los códigos de buena práctica.

La Dirección de SDEM TEGA considera imprescindible la Calidad para la obtención de la Satisfacción del cliente y garantizar así el éxito dentro de un marco empresarial en cualquier sector en el que se puedan requerir los servicios relacionados con nuestra actividad.

Por medio de la mejora de los servicios y productos y la reducción de plazos de entrega podremos abordar el endurecimiento de las condiciones comerciales y de competencia.

En este entorno, SDEM TEGA esta obligada a incrementar su nivel de calidad, mejorar la eficacia del sistema y de los procesos, fidelizando de esta forma a sus clientes actuales y atrayendo a nuevos clientes potenciales. Con ello conseguiremos disminuir los costes de no calidad y pérdidas en los procesos, mantener los márgenes y garantizar la continuidad de la empresa.

A tal fin, ha desarrollado, implantado y aprobado el sistema para la gestión de Calidad contenido en el MANUAL DE CALIDAD DE SDEM TEGA, en conformidad con los requisitos de la norma UNE EN ISO-9001:2000.

La supervisión y aplicación del sistema de calidad es delegada por la Dirección de SDEM TEGA en el Representante de la Dirección, confiriéndole autoridad y responsabilidad para asegurar la eficaz implantación del Sistema de Gestión de Calidad, y su adecuación a la evolución tecnológica, industrial y comercial de SDEM TEGA.

SDEM TEGA define como **LINEAS PRINCIPALES** de su Política de Calidad las siguientes:

- **Satisfacción del cliente**
- **Conformidad del producto y del servicio.**
- **Eficacia en las operaciones**
- **Mejora continua de los productos y de los procesos**



MANUAL DE LA CALIDAD
ANEXO 7: POLÍTICA DE CALIDAD DE
SDEM TEGA

CODIGO: ST-MC-A7
REV.: 1
FECHA: 30/07/2003
PAGINA: 2 de 2

Cada una de estas **LINEAS PRINCIPALES** se concreta en los correspondientes objetivos generales:

LINEAS PRINCIPALES	OBJETIVOS GENERALES
SATISFACCION DEL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none">- REDUCIR LAS RECLAMACIONES DE PRODUCTO- AUMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES
CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none">- REDUCIR LAS NO CONFORMIDADES INTERNAS- REDUCIR LAS NO CONFORMIDADES EN PROVEEDOR
EFICACIA EN LAS OPERACIONES	<ul style="list-style-type: none">- MEJORA EN EL CUMPLIMIENTO DE PLAZO Y EN LA UTILIZACION DE LA CAPACIDAD DISPONIBLE- MEJORA DE LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS
MEJORA CONTINUA	<ul style="list-style-type: none">- MEJORA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS- REDUCCION DE COSTES- MEJORA DE LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS

Para conseguirlos, la Dirección de SDEM TEGA, establece los siguientes principios de actuación:

- Desarrollo de nuevos productos y servicios, mejora permanente de los existentes, con el fin de mejorar su funcionalidad y la satisfacción de los clientes
- Sensibilización y formación del personal
- Planificación y prevención, con la finalidad de evitar la aparición de no conformidades y reclamaciones
-

La Dirección de SDEM TEGA se compromete al suministro de los recursos humanos, materiales y de infraestructura necesarios para el desarrollo de la Política y de los objetivos.