

El Sistema de Gestión está orientado a satisfacer las necesidades actuales y de futuro de los clientes, desarrollando servicios que generen un aumento de valor de la empresa, con pleno respeto a unos principios de conducta reconocidos, conforme a las normas y especificaciones de referencia ISO/IEC 17020:2012.

Para ello la política se rige por los siguientes principios:

Al cliente: se detectan las necesidades presentes y futuras del cliente, se satisfacen y se intenta superarlas, manteniendo siempre los principios de lealtad, honradez, independencia, imparcialidad e integridad en las relaciones. Siempre se le suministra lo acordado en calidad, cantidad, plazo y precio, respetando las normas ambientales y de seguridad y salud laboral. En correspondencia, el cliente debe pagar el precio pactado en la forma y plazos acordados.

Al personal: se favorecen las ideas, el conocimiento, la innovación, el esfuerzo, la iniciativa, la solidaridad, la honestidad, la lealtad, así como la participación en las actividades de identificación, implicación en consecución de objetivos y resolución de problemas para el sistema, los procesos, la seguridad, la salud laboral y el Código de conducta de la empresa. Para ello, la empresa se compromete a adecuar las competencias técnicas del personal a las necesidades detectadas, a establecer en cada momento el mejor sistema de comunicación, los canales de participación y consulta, a través de los Comités. Sin embargo en caso de quejas o conflictos internos, acoso físico, sexual o discriminación, el empleado puede dirigirse a su superior jerárquico o al Director de Calidad a través de los canales de comunicación interna.

A la sociedad: la Dirección General pondrá a disposición de la empresa todos los medios a su alcance para que, en el desempeño de sus actividades, se proyecte al exterior una imagen de calidad que identifique la empresa.

Planificación: la empresa establece y actualiza procedimientos para identificar los aspectos y los riesgos que afectan a los procesos, las actividades y el servicio prestado, que tengan o puedan tener impactos significativos sobre la gestión económica, calidad, la seguridad, la salud laboral o los principios de conducta de la empresa.

Liderazgo: ejerciendo influencia sobre el personal a través de la comunicación, guiándolo y motivándolo para el logro de los objetivos marcados. Otorgando al personal el entrenamiento, la responsabilidad, la autoridad, la orientación, la retroalimentación, el soporte y la motivación necesarios para mejorar continuamente su trabajo, a fin de poder satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Normativo y reglamentario: la empresa asume el compromiso de cumplir la legislación, la reglamentación, las normas aplicables y el Código de conducta, mejorando en lo posible los requisitos mínimos que en ellos se establece. También asume el compromiso de, una vez identificados los riesgos y los aspectos ambientales que pueden incidir sobre los procesos, la seguridad y salud laboral de las personas, la estabilidad económica, los principios de buena conducta, anularlos o en el peor de los casos minimizarlos hasta donde técnicamente y/o económicamente sea viable.

Al proceso: los procesos están definidos, identificados e interrelacionados con métodos y criterios para asegurar que se han tenido en cuenta y se respetan todos los aspectos relativos a la calidad, la seguridad y salud laboral, la economía y los principios de buena conducta, y que permiten asegurar el funcionamiento efectivo y su control.

Relaciones exteriores: se potencian las relaciones entre la empresa y los suministradores, administraciones públicas y la comunidad. Para ello la Dirección General ofrece en todo momento la colaboración e información requerida, publica la política y objetivos del Sistema de Gestión en tableros de anuncios, y los resultados anuales en un informe de gestión público. Se pone especial cuidado en que la publicidad no pueda inducir a engaño. Respetamos los derechos de los competidores y propiciamos el diálogo y las relaciones personales.

Revisión de la política: durante el proceso de planificación, se revisa el Código de conducta, calidad, seguridad y salud laboral, tomando en consideración las partes interesadas, los resultados de las auditorías, el logro de los objetivos, y las necesidades presentes y futuras de la empresa.

En Albacete, a 30 de Julio de 2012

Antonio García López

Director General

