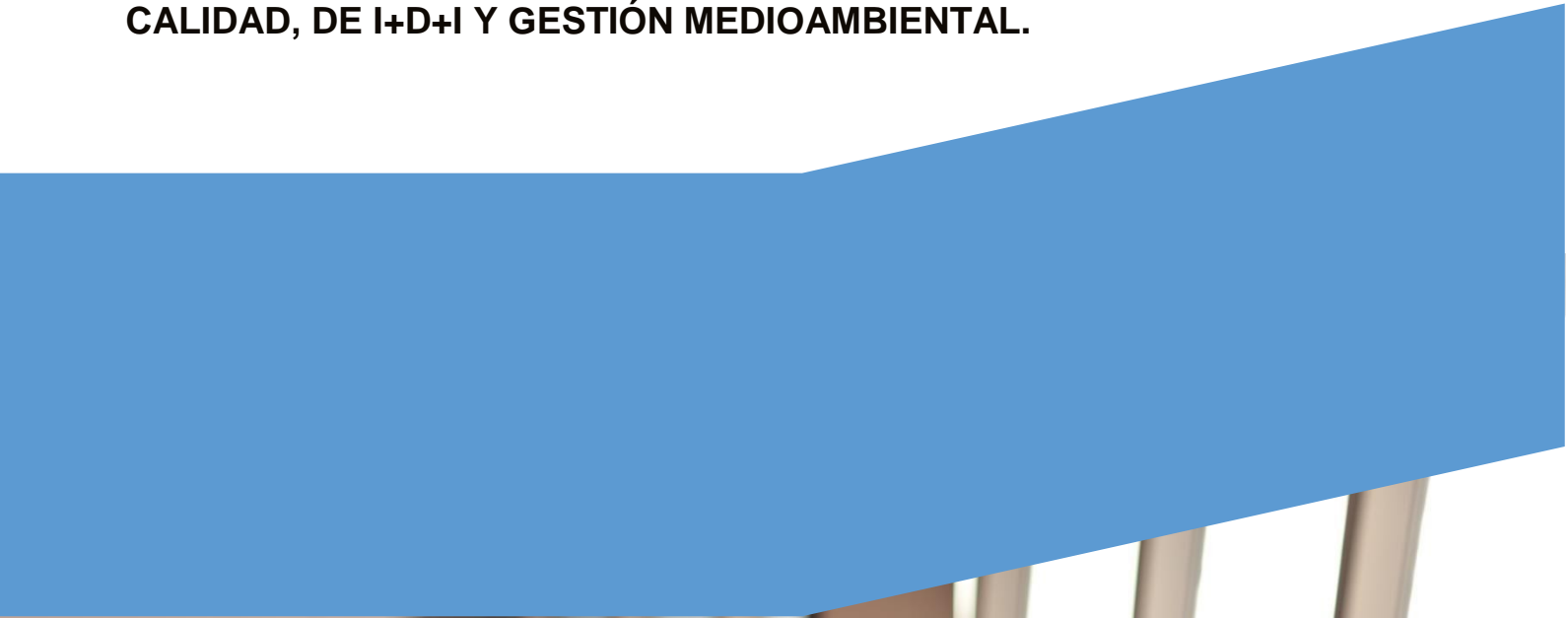




**Socassat**

# POLITICA DE

CALIDAD, DE I+D+I Y GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.



**SOCASSAT 15.03.2019**



## **POLITICA DE CALIDAD, DE I+D+i Y GESTIÓN AMBIENTAL**

---

La Dirección de SOCASSAT S.L., asume, lidera e impulsa la Excelencia en la Gestión a través de su compromiso con la Mejora Continua, la Calidad, la Innovación en los Procesos y Servicios, y el cumplimiento de los Niveles de Servicio, como objetivo fundamental para el éxito de la Organización.

Los principios de la Excelencia forman parte de los valores éticos y profesionales de la Compañía y de los compromisos que Socassat ha adquirido con sus clientes, empleados, proveedores, colaboradores y la sociedad, a la hora de satisfacer sus necesidades y generar valor y riqueza a todas las partes interesadas a lo largo del tiempo.

La Dirección ha tomado la decisión de adoptar una Política de Calidad, de I+D+i y Gestión Medioambiental basada en las normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-166002:2014 y UNE-EN ISO 14001:2015, generalizada en todos los ámbitos de la empresa y tomando las siguientes directrices:

1. La satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto explícitas como implícitas, en cuanto a los productos que elaboramos y los servicios que ofrecemos.
2. Se busca continuamente la satisfacción de los Clientes, atendiendo tanto a las quejas y reclamaciones, como a las sugerencias de los mismos. Periódicamente, se evalúa su grado de satisfacción para poder responder adecuadamente a sus necesidades y expectativas, optimizando los procesos y recursos que permitan el desarrollo de servicios con los más altos niveles de calidad y con los mejores resultados posibles. Se realizan reuniones periódicas con los Clientes a los que la Organización presta sus Servicios, con el fin de identificar sus necesidades, llevar a cabo un seguimiento del nivel de satisfacción en relación a los servicios prestados, e identificar cualquier cambio o petición de mejora de los mismos.
3. La optimización de los medios y recursos disponibles, para aumentar la eficiencia y efectividad de la empresa.
4. La motivación y satisfacción del personal que trabaje para la organización o en nombre de ella para el desarrollo de sus capacidades y conocimientos, encaminados a su desarrollo personal y sensibilización por los aspectos de la Calidad e I+D+i.
5. Satisfacer los Requisitos Legales, Reglamentarios, Normativos y otros que la Organización suscriba, aplicables a los servicios prestados.
6. Se determinan unos Objetivos y Metas generales y departamentales basados en datos reales y medibles de forma que se pueda probar su éxito, siendo revisados periódicamente para su continua adecuación.



## **POLITICA DE CALIDAD, DE I+D+i Y GESTIÓN AMBIENTAL**

---

7. Se mantiene una Infraestructura (instalaciones, vehículos, sistemas de TI...) acorde a las necesidades de la Empresa y de los procesos, con un plan de mantenimiento preventivo definido y adecuado para la sustitución de la infraestructura obsoleta. En este sentido se establece un compromiso de innovación y mejora continua de la calidad, a través del Sistema de Gestión.
8. Se implica a todo el Personal haciéndole consciente de la importancia de su trabajo en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la calidad y de los niveles de servicio acordados con los clientes.
9. Se establece un Plan de Formación continua para todo el Personal de manera que se asegure su completa capacitación para el desempeño de su puesto de trabajo y permita disponer de personal técnicamente competente y debidamente instruido, para llevar a cabo las tareas encomendadas con las garantías de calidad y de nivel de servicio exigidas. Periódicamente, se evalúa la eficacia de las acciones formativas, así como el grado de satisfacción del personal para poder determinar y gestionar el ambiente de trabajo y las necesidades formativas.
10. Se mantiene un contacto permanente con los Proveedores Externos y Proveedores de Servicios Suministrados Externamente orientado a conseguir el control adecuado sobre el producto comprado y el servicio suministrado externamente, manteniendo el compromiso de adecuarse y respetar los principios y los acuerdos de nivel de servicio establecidos.
11. Se establecen acciones para abordar riesgos y oportunidades, promoviendo el pensamiento basado en riesgos, contemplando las necesidades / expectativas de las partes interesadas, así como el contexto de la organización.
12. La Calidad final del producto y servicio prestado al cliente es el resultado de las acciones planificadas y sistemáticas de PREVENCIÓN, DETECCIÓN, CORRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA durante todo el ciclo, fijando para ellos objetivos anuales de mejora.
13. Se lleva a cabo un adecuado seguimiento de los Elementos de Configuración, sus versiones y sus características. Así mismo se verifica periódicamente que los registros de configuración se mantienen actualizados, y se corrigen los desajustes producidos. Se garantiza que solo después de pasar por un proceso de planificación, diseño, desarrollo, configuración y testeo formal se pone en producción el servicio final.
14. Se establecen las medidas necesarias para proteger la información de Socassat contra pérdidas de disponibilidad, confidencialidad e integridad.
15. Esta empresa entiende los factores que se puedan producir de cuidar el medio ambiente, por lo que toma acciones y promueve acciones de mejora, aplicadas a todo el personal, para reducir la huella ambiental y el impacto que pueda llegar a generar la empresa.



## **POLITICA DE CALIDAD, DE I+D+i Y GESTIÓN AMBIENTAL**

---

16. Establece relaciones con proveedores que respetan y cuidan el medioambiente, para ofrecer al cliente servicios que contribuyen a reducir el uso energético y el consumo de recursos naturales. Así como, la reutilización y el reciclaje de los residuos generados.
17. Asegurar la protección del medio ambiente, trabajando de forma respetuosa, previniendo la contaminación y minimizando los efectos ambientales producidos como consecuencia de la actividad que desarrollamos.

Esta Política junto con las Directrices establecidas, se encuentran implantadas, mantenidas, revisadas y comunicadas a todas las personas que trabajan en la Organización o en nombre de ella, así como disponible para todas las partes interesadas. La Dirección asume el compromiso de liderar este proceso y asignar los recursos necesarios para cumplir con las premisas antes citadas, de forma que se consiga mejorar continuamente la eficacia del sistema, de cara a obtener la total satisfacción de los grupos de interés y conseguir los objetivos fijados.

Esta Política del Sistema de Gestión Integrado ha sido aprobada por la Dirección de SOCASSAT S.L. y es revisada de manera periódica.

Santa Cruz de Tenerife, 15 de Marzo 2019  
La Dirección