

POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Dirección de **DIMAPA PALENCIA-03, S.L.**, considera que la calidad es un factor esencial para el éxito de la empresa y que cada persona de la organización es responsable de la función que realiza.

Con el sistema de Gestión de la Calidad se pretende dar la satisfacción al cliente, servicios eficaces, una asignación más racional de los recursos y de esta manera consolidar y ampliar nuestro mercado.

Es evidente que para conseguir estos objetivos, hacen falta acciones sistemáticas que no dejen al azar nada que sea previsible. Estas acciones se recogen en el Manual de la Calidad y la documentación que de él se deriva, los cuales representan un Sistema de Gestión de la calidad en el sentido de la norma UNE-EN-ISO 9001

Al adaptar esta nueva norma, es cuando procedemos a realizar un nuevo enfoque basado en procesos, sin olvidar, debido al tamaño de la empresa, el organigrama y sistema ya existente hasta este momento, adquiriendo el sistema de enfoque por procesos como norma fundamental de trabajo y relación entre los miembros de la organización.

Los objetivos generales de **DIMAPA PALENCIA-03, S.L.** son:

- Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes con un excelente servicio.
- Implantar las medidas correctoras y preventivas necesarias para la prevención y eliminación de las causas de no conformidades, y de esta manera conseguir una continuidad en la calidad del servicio al cliente.
- Se adopta como nuevo objetivo, la mejora continua del sistema de la calidad, como medio fundamental para la mejora de la organización.

Para el cumplimiento de esta política y objetivos de la calidad, es imprescindible la colaboración y participación de todo el personal de la empresa y se consigue con la adecuada formación y aplicación del presente Manual de la Calidad y los procedimientos elaborados para el tratamiento de todos los aspectos relacionados con la calidad. Debido a la adecuación del sistema de mejora continua a nuestra empresa, en las revisiones del sistema se establecerán, las medidas a tomar para la consecución del objetivo.

Fdo. D. PABLO GUTIEREZ OLALLA - **DIMAPA PALENCIA-03, S.L.**



Abril 2019

LIDERAZGO

La Dirección de esta empresa proporciona liderazgo y compromiso con el desarrollo e implantación del Sistema de Calidad, así como la mejora continua de su eficacia, con las siguientes acciones:

- Asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del Sistema de Calidad
- La organización establece la Política de calidad y objetivos de calidad, los cuales están alineados con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- Asegurando los requisitos del Sistema de Calidad en los procesos de la organización.
- Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Calidad .
- Promoviendo la mejora ,aplicando su liderazgo a sus áreas de responsabilidad.

Enfoque al cliente.

El enfoque al cliente forma parte de la cultura de la empresa y se pone de manifiesto en muchos de los aspectos del trabajo diario.

DIMAPA se asegura de conocer y establecer los requisitos de los clientes y de aumentar la satisfacción a los mismos.

Se verifica la conformidad de los clientes que han usado el servicio y se ha desarrollado un procedimiento específico para la atención de quejas y sugerencias de los clientes.

La dirección de esta empresa debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente .

Se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentart la satisfacción del cliente.