

POLÍTICA DE QUALITAT y SEGURETAT LABORAL

A **Síntegra** hem tingut des de sempre com a premissa el compromís amb la Qualitat i aquest es plasma amb la consecució del primer gran repte: l'obtenció de la certificació per la norma ISO-9001-2000, al 2004 i la recertificació al 2007; així com la consecució a curt termini del desenvolupament de la Qualitat Total.

A més, per a 2008 ens hem proposat com a objectiu, aconseguir la certificació per la norma OHSAS 18001-2007.

A **Síntegra** entenem que la qualitat i la seguretat de servei és un dret del client, i com a tal, forma part de l'estil propi de les persones que integrem Síntegra.

Des de la direcció de **Síntegra**, impulsem una cultura basada en dos aspectes fonamentals:

Satisfacció del client

Els clients són la nostra raó de ser pel qual no només atenem i satisfem les necessitats que ens manifesten, sinó que volem ser capaços de superar les seves expectatives mitjançant una comunicació fluida i intensa que ens permeti avaluar la percepció que tenen els nostres clients dels serveis que els donem.

Tots els nostres esforços estan dirigits a la prestació d'uns serveis de Qualitat i mantenim un clar compromís amb això. L'objectiu de **Síntegra** és buscar la màxima satisfacció dels seus clients, comprenent les necessitats i oportunitats d'afegir valor que aquests identifiquen. Per a això **Síntegra** assumeix la voluntat de millorar de manera contínua l'eficàcia del seu sistema de gestió.

Satisfacció de l'equip

El major actiu de l'empresa és el seu equip, per això les polítiques de formació, motivació i reconeixement són una eina de treball per aconseguir la Millora Contínua en el dia a dia de l'empresa.

Seguretat del personal

S'estableixen mesures per a la prevenció dels possibles riscos, donant al seu torn compliment a tots els requisits legals i reglamentaris.

Tot el dit es tradueix en un compromís de qualitat, millora contínua i seguretat dels nostres serveis professionals i dels processos productius, elements indispensables per aconseguir la satisfacció dels nostres clients i un creixement constant i sostingut que, en els últims temps, ha estat confirmat amb la implantació de la Norma ISO 9001 i la pròxima certificació en OSHAS 18001-2007.

PRINCIPIS DE LA NOSTRA POLÍTICA DE QUALITAT I SEGURETAT LABORAL

La nostra política de Qualitat i Seguretat Laboral pretén que tots i cada un de nosaltres assumim els següents compromisos:

1. Conèixer i satisfer les necessitats i expectatives dels nostres clients

- El coneixement particularitzat de les característiques dels nostres clients, el seu negoci, les seves circumstàncies, limitacions i peculiaritats.
- Adaptació del producte i compliment estricte de les especificacions i requisits del client
- Creació de projectes sòlids, atractius i amb capacitat d'evolució.
- Procurar una millora contínua de l'eficiència dels nostres processos productius, de gestió i seguretat laboral que ens permeti diferenciar-nos al nostre sector per la qualitat i la fiabilitat dels nostres serveis.
- Comunicar al client, amb la major antelació i brevetat possibles, les incidències que es produeixin en la prestació del servei i minimitzar així l'impacte que aquestes puguin tenir.

2. Buscar l'excel·lència en la qualitat dels serveis prestats

- Potenciar al màxim la qualitat dels nostres productes i serveis, adaptant-nos sempre a les exigències dels nostres clients .
- Complir els terminis acordats, gràcies a la capacitat i recursos dels quals disposa **Sintegra**.
- Fomentar l'establiment d'una relació duradora amb els nostres clients, que permeti la seva fidelització.
- Solvència en la resolució dels problemes que poguessin sorgir durant la realització del projecte en qualsevol de les seves fases, amb un temps de resposta reduït.
- Identificar i controlar la totalitat dels riscos que sorgeixin del desenvolupament de la nostra activitat.
- Reduir la sinistralitat de la nostra empresa.

3. La millora constant de la capacitat professional del nostre equip i la implicació d'aquest en la consecució de la Millora Contínua

- Involucrar el nostre equip, amb les seves aportacions, en la millora de tots els nostres processos interns
- Màxima atenció als nostres recursos humans, garantint la seva qualitat tècnica mitjançant l'avaluació contínua i promovent la seva formació, qualificació, professionalitat i dinamisme, com a principals eines per a la qualitat i seguretat del servei.
- Creiem en la promoció interna com a eina motivadora i eficaç per a l'acompliment de la feina realitzada per l'equip.

Un constant esforç d'actualització, quant al coneixement de les diferents àrees d'especialització que integra **Sintegra**, ens permetrà afrontar les necessitats dels nostres clients amb la certesa de poder oferir-los la solució més ajustada a les seves

necessitats amb el nivell de qualitat esperat per ells, i prevenint els riscos laborals, fent especial atenció a la seguretat laboral de manera que s'evitin danys i malalties i es minimitzin els accidents laborals.

Revisió del sistema per detectar les necessitats d'efectuar canvis en el sistema de qualitat i seguretat i salut laboral, incloent la política i els objectius.

Direcció
15.09.2008