

12 DE NOVIEMBRE DE 2007

SANROMÁN CONSULTORÍA Y FORMACIÓN, es una organización que apuesta firmemente por una calidad de servicio y una política de orientación continua al cliente. Por ello, desde el año 2004 comenzamos con la implantación de la **Norma ISO 9001: 2000** y en el año 2005, dando un paso más allá, asentamos unas sólidas bases para trabajar con el Modelo **EFQM** de Excelencia.

Nuestra Política está orientada a proporcionar Servicios de Formación y Consultoría que impliquen un valor añadido para el mercado, esto es, concentrarse en suministrar aquellos servicios que creen una percepción diferencial en el cliente.

Para seguir dando pasos firmes hacia la excelencia, los **objetivos generales** que perseguimos son:

1. Potenciar una clara **orientación hacia el cliente** que garantice la consecución de niveles óptimos de **satisfacción con nuestros servicios**:
 - Superando las expectativas del cliente
 - Aumentando la utilidad de los servicios prestados
 - Extrayendo las ventajas desde las necesidades
 - Conociendo exactamente lo que necesita cada cliente, mediante la escucha activa
 - Atendiendo las necesidades del cliente desde el primer contacto
 - Asignando los recursos necesarios en la búsqueda de la eficiencia, no solo de la eficacia del proyecto
2. La **mejora continua**, tanto en la metodología diaria de trabajo como en la gestión interna, la formación de los trabajadores/as y la imagen corporativa.
3. Orientar la Gestión de la Calidad de nuestra organización a los **procedimientos** con que contamos, poniendo énfasis en desarrollarlos y relacionarlos entre sí; además de estableciendo en la práctica un sistema de **medición de indicadores** eficaz, que permita alcanzar nuestros objetivos de calidad.
4. Dar la prioridad necesaria, a una política de **prevención de acciones correctivas**, como única forma de mejorar los niveles de calidad de nuestros servicios.
5. Asegurar una **excelente comunicación interna y externa** que garantice el conocimiento de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, con el fin de satisfacerlas con los medios a nuestro alcance.

La **Dirección se compromete** a comunicar, explicar y mantener, con los medios a su alcance, los contenidos de la presente Política de Calidad, exponiéndola públicamente y explicándola en los medios de encuentro oportunos de la Dirección con todo el personal o similar. Ésta se materializará anualmente en objetivos, que serán propuestos por parte de la **Dirección de Calidad y Comité de Calidad**, siendo aprobados por el Director General. Se aplicará a todos los niveles de la organización a través de la existencia y puesta en práctica de los procedimientos y procesos que expresan la forma de proceder en las actividades incluidas en el SGC.



D. José Antonio Fernández Ramos

Director General