



## POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Código: **A03**  
Edición: 1  
Página 1 de 1

**EUROPA DE CIBERNÉTICA**, empresa dedicada a la comercialización de material informático y mantenimiento de impresoras financieras, se compromete a cumplir con los requisitos especificados por los clientes y los legales y reglamentarios (incluyendo la legislación y reglamentación medio ambiental y otros requisitos que la organización pueda suscribir), proteger el medio ambiente y proceder a la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión (Calidad y Medio Ambiente).

Así mismo, en este documento establece el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y metas de Calidad y Medio Ambiente, intentando buscar la consecución de los siguientes objetivos generales:

- Intentar que nuestra calidad de servicio satisfaga al cliente, describiendo sus necesidades y escuchando atentamente sus quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Aumentar la satisfacción del cliente (necesidades y expectativas) a través de la aplicación eficaz del Sistema Integrado de Gestión, disminuyendo el número de incidencias que puedan afectar a la actividad de la organización.
- Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y sus procesos.
- Proporcionar los recursos necesarios para lograr mantener y mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión
- Mejorar las relaciones con los proveedores y subcontratistas (comunicación) con el fin de que se puedan reducir paulatinamente las incidencias en las entregas y las no conformidades relacionadas con dichos proveedores, mejorando de forma general el nivel de proveedores y subcontratistas.
- Apoyar la utilización de procesos encaminados a la minimización de los consumos de energía, agua y combustibles y demás recursos naturales, así como la cantidad de emisiones, efluentes y residuos generados, para la mitigación del impacto y adaptación al cambio climático, en cuanto sea posible técnica y económicamente.

Para ello la empresa debe empeñarse en:

- Mejorar la coordinación entre los departamentos de la empresa (comunicación interna).
- Mejorar la formación del personal.
- Asegurar el nivel de calidad ofrecido y la fiabilidad de los trabajos realizados,

Todo ello con el fin último de mejorar el servicio a los clientes, consolidando la posición de la empresa en el mercado y garantizando la mejora de la rentabilidad.

En resumen, la Dirección de **EUROPA DE CIBERNÉTICA** busca la mejora continua a través de la fijación de objetivos de calidad y medio ambiente y su continua revisión dentro del marco establecido por este documento.

Los responsables de los distintos departamentos de la empresa reconocen la autoridad que en materia de Política de Calidad y Medio Ambiente ostenta el Responsable de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, por delegación expresa de la Dirección. Así mismo, se comprometen a difundir entre el personal de su departamento las directrices y objetivos que en materia de Calidad y Medio Ambiente formula la Dirección de la empresa.

Esta política de Calidad y Medio Ambiente está a disposición del público en las instalaciones de **EUROPA DE CIBERNÉTICA**.

APROBADO

M<sup>a</sup> Carmen Domingo Gironés  
Cargo: Dirección  
Fecha: 10/12/2016