

La Política de Calidad tiene la finalidad de proyectar a todos los grupos de interés que se relacionan con **SCG** su vocación de liderazgo en el cumplimiento de los requisitos de los clientes, su satisfacción con nuestro trabajo y la gestión de nuestros procesos internos a tal fin. Así pues, como parte específica de nuestra “**POLÍTICA EMPRESARIAL**”, la Dirección de **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES S.L. (SCG)**, establece la siguiente:

POLÍTICA DE CALIDAD

Prestar el mejor servicio “de carácter Auxiliar”, a plena satisfacción de los clientes.

Ser la empresa de referencia sectorial reconocida por:

- Cercanía al cliente para conocer mejor todas sus singularidades y así poder proporcionarle las mejores soluciones de servicio.
- Ofrecer la mejor atención y servicio a los clientes:
 - Atención y detección de sus necesidades y expectativas.
 - Identificación de requisitos.
 - Análisis de riesgos y oportunidades vinculados a sus peticiones.
 - Planificación de actuaciones.
- El cumplimiento de los requisitos legales, normativos, contractuales y otros establecidos voluntariamente en relación con la calidad de los servicios prestados y el desempeño de los procesos ejecutados.
- Definición y ejecución de procesos de prestación de servicios auxiliares adecuados a los requisitos y expectativas identificados
- Adoptar medidas para la mejora continua de nuestros procesos de prestación de servicios auxiliares y la propia gestión interna eliminando o reduciendo cualquier impacto negativo de nuestras actividades tales como:
 - Actividades de formación y sensibilización en “orientación al cliente” a todos nuestros RRHH.
 - Difusión y publicidad de nuestra Política de Calidad.
 - Dotación de los recursos precisos para el correcto desempeño de los procesos de prestación del servicio.
 - Gestión y tratamiento de posibles incidencias, quejas y sugerencias de los clientes.
- Prevenir los riesgos / impactos identificados relativos a los clientes y los procesos de prestación de servicio

Compromisos:

- Asumir una posición de liderazgo en la “satisfacción del cliente”.
- Consideración del análisis y gestión de riesgos y oportunidades.
- Establecer y hacer seguimiento de Objetivos e Indicadores de calidad generados del análisis de procesos de prestación de servicio y otros estratégicos y de apoyo imprescindibles de nuestra Organización.
- Disponer y emplear recursos, tecnología, medios y procesos de trabajo adecuados al tipo de servicio prestado.
- Adoptar mecanismos de mejora de nuestros procesos y el propio sistema de gestión

Alejandro Roca

Director general