

<u>sercaman 1</u>	POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE	
	4ª EDICIÓN	05 de diciembre de 2008

SERCAMAN es una organización dedicada al asesoramiento, la comercialización, la implantación y el mantenimiento de sistemas informáticos-ofimáticos. Desde su fundación en 1990 ha tratado de ser un referente en Castilla- La Mancha en el mundo de las nuevas tecnologías y ha ido adaptándose a las necesidades de sus clientes ofreciendo servicios cada vez más personalizados, desde el asesoramiento en nuevas tecnologías, hasta la implantación de proyectos tecnológicos e incluso la externalización de servicios (outsourcing).

La dirección de SERCAMAN comunica a través de esta declaración, su compromiso con el desarrollo e implantación de un sistema de gestión integrada de la calidad y el medioambiente, con la mejora continua de su eficacia y con el cumplimiento y superación de los requisitos de nuestros clientes y los legales y reglamentarios que afectan a nuestra actividad.

Los principios en que nos basamos en cuanto a la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes y que marcan nuestra línea a seguir para consolidarnos en el sector, y en cuanto a la mejora medioambiental son los siguientes:

1. La búsqueda de la excelencia en la calidad de los servicios prestados, entendida como:
 - Una impecable calidad técnica en los servicios prestados a nuestros clientes de forma que se satisfagan sus necesidades de la mejor forma posible.
 - Un cumplimiento sistemático de los compromisos adquiridos con nuestros clientes.
 - Un ágil y eficaz tratamiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias basado en examinarlas desde el punto de vista del cliente.
 - Una gran flexibilidad y capacidad de adaptación a las necesidades particulares del cliente.
 - Un servicio de asesoramiento personalizado sobre nuestros productos y servicios que sirva a nuestros clientes para mejorar sus sistemas productivos.
2. La adopción de nuevas tecnologías que nos permitan diferenciarnos de la competencia, aumentar la productividad y disminuir el impacto ambiental de nuestras actividades.
3. El fomento de una formación continuada que nos permita disponer de un personal con la máxima cualificación.
4. Una contribución de forma activa a la mejora de nuestro entorno, fomentando nuestra participación en el entorno social.
5. El fomento de la cooperación y el respeto mutuo entre empleados y proveedores con el fin de que se alcancen los objetivos marcados y se preste a nuestros clientes la mejor atención y servicio.
6. La mejora continua de nuestras prácticas medioambientales mediante el empleo de técnicas eficientes.
7. La utilización racional y eficiente de la energía y de los otros recursos naturales.
8. El control y la reducción de las emisiones a la atmósfera y de la generación de residuos favoreciendo su reciclado y reutilización cuando sea posible.

En Toledo, 05 de diciembre de 2008