



Política de Calidad de la Dirección

La Política de Calidad de SISTELEC SOLUCIONES DE TELECOMUNICACION, S.L. **basándose en las cuestiones internas y externas, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y el planteamiento estratégico de SISTELEC**, establece los siguientes objetivos generales:

- **SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES.** Dándole el trato, atención y servicio que nos gusta recibir a nosotros mismos, procurando ofrecer una atención personalizada a cada uno de ellos, permaneciendo a la escucha para responder a sus esperanzas y adelantarnos a sus aspiraciones y por supuesto, poniendo siempre los medios necesarios para llegar a ellos. Dicha satisfacción debe ir aumentando y debemos ir captando nuevos clientes por toda la geografía española. La investigación de mercado, el preguntarles directamente como nos ven y qué es lo que quieren, serán un referente a seguir de ahora en adelante.
- **HACER LAS COSAS BIEN A LA PRIMERA.** Asegurando y afianzando nuestra profesionalidad, con espíritu de respeto permanente a la calidad del producto, del servicio y de las personas. Para ello debemos seleccionar bien a nuestros proveedores, los productos que queremos ofrecer, estar siempre informados de las últimas novedades que ofrece el mercado para no quedarnos nunca “atrás” y formar muy bien a todo el personal para evitar cualquier incidencia. Será fundamental el estudio interior de la tecnología y de las aplicaciones antes de lanzarlo al mercado, para evitar posteriores errores.
- **REFORZAR Y DESARROLLAR LA CONFIANZA DE LAS PERSONAS Y EQUIPOS.** Consideramos fundamental para el logro de los dos objetivos anteriores, que nuestro equipo humano tenga seguridad tanto en el proyecto que SISTELEC quiere ofrecer al mercado como en su capacidad para lograr dichos objetivos sin ningún problema. Para ello, es imprescindible la comunicación dentro de la organización, sabiendo todos dónde estamos y hacia dónde vamos, poniendo a disposición del equipo humano todos los medios técnicos y formativos para conseguir estar siempre entre los mejores de nuestras especialidades, sin aceptar que exista mala Calidad como consecuencia de una falta de competencia, profesionalidad o vigilancia. Poner los cauces necesarios para mejorar la comunicación y sobre todo su fluidez está en nuestro punto de vista.

El reflejo de estos objetivos generales se plasman en la consecución de los objetivos específicos definidos en el INFORME DE OBJETIVOS, y cuyo logro es una acción y saber hacer conjunto de toda la Organización.

La base que todo el equipo de SISTELEC debe tener para conseguir estos objetivos es:



1. LA MEJORA CONTINUA

- **Siempre es posible mejorar en el trabajo o servicio realizado.** Para ello es imprescindible realizar un Plan de Mejora Continua en todas las áreas partiendo de la información del cliente sobre nuestros productos y servicios y de nuestros propios controles internos. El Plan de Mejora, será transmitido por cada responsable a su departamento una vez realizado el análisis anual de la evolución del sistema de gestión de Calidad y de los resultados.
- Por medio de la revisión periódica de dicho Plan, así como de los Objetivos marcados, nos aseguraremos del cumplimiento de las acciones planificadas y por supuesto, de la mejora continua en nuestro trato a clientes y en el interior de nuestra organización.
- En nuestro afán de mejora continua, trataremos de conseguir la implicación de todos los integrantes de SISTELEC en la consecución del objetivo previsto para final de año, tanto económico como de satisfacción de nuestros clientes mediante la fluidez en la comunicación e información.

2. LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

- La Dirección favorecerá y potenciará la **involucración** del personal en el proyecto de SISTELEC y el **trabajo en equipo**, proporcionará la **formación** necesaria para la correcta realización del trabajo y la resolución de los problemas con eficacia y pondrá a disposición de la plantilla los **recursos técnicos y materiales** que se necesiten para el correcto desarrollo del trabajo, tratando siempre que el nivel de motivación del personal sea el máximo posible. Potenciará así mismo las relaciones transversales internas aprovechando los conocimientos y experiencias adquiridos de todos los miembros que componen SISTELEC SOLUCIONES DE TELECOMUNICACION, S.L. y por supuesto, pondrá a disposición de todo el equipo los canales de comunicación interna necesarios, para que ésta sea lo más fluida posible.
- Así mismo, y dado que **la consecución del nivel de calidad adecuado es labor de todos**, la Dirección impulsará el desarrollo, conocimiento y actualización de la Política de Calidad como herramienta para conseguir la implicación de todo el personal.

3. PROVEEDORES COMPROMETIDOS

- **La calidad de nuestros productos y servicios depende, en gran medida, de la calidad de nuestra materia prima.** Exigiremos a nuestros proveedores un nivel de calidad acorde con el fijado para nosotros. Mediante la evidencia del control de sus productos, de la selección de nuevos proveedores, la realización de auditorías planificadas, cuando sean necesarias, y la aportación de nuestra colaboración y conocimiento en los casos precisos, garantizaremos la calidad de los materiales y servicios introducidos en nuestros productos.



- Trataremos de llegar a acuerdos con nuestros proveedores para colaborar conjuntamente en todo aquello que nos permita llegar a nuestros clientes y aumentar su satisfacción con respecto a nuestros productos y servicios: visitas conjuntas, pruebas de equipos, eventos, formación por su parte, etc.

4. EL DOMINIO DE LOS PROCESOS

- La Dirección impulsará el desarrollo de acciones destinadas al **dominio de los procesos**, con el objetivo de conseguir que nuestros productos y servicios estén acordes con las exigencias y expectativas de nuestros clientes, minimizando al máximo las posibles quejas o requerimientos que nos puedan plantear y anticipándonos a las posibles nuevas necesidades que les puedan surgir.
- La investigación sobre nuevos procesos y sistemas, que permitan mejorar las características y especificaciones que nuestros clientes nos exigen, así como para poder cubrir las nuevas necesidades que van surgiendo por la evolución de las tecnologías, son otro de los pilares básicos para mejorar nuestros procesos y ser exquisitos con nuestros clientes. Es fundamental para nosotros comprender y entender con exactitud las necesidades y problemáticas que nos plantean, para poderles atender con el nivel de profesionalidad que deseamos alcanzar.

De este modo y con estas premisas, SISTELEC quiere llegar a conseguir ser la mejor distribuidora mayorista especializada en productos y servicios de tecnología avanzada para proyectos de telecomunicación, ofreciendo un asesoramiento integral sobre la solución óptima a incorporar en sus proyectos, apoyando y ayudando a nuestro cliente en el desarrollo técnico de los mismos y ACOMPAÑÁNDOLE en su camino tecnológico hacia el éxito, siempre con las últimas y mejores soluciones. Además de ser el referente en el mercado de las soluciones inalámbricas, por la innovación en productos, servicios y procesos, por el seguimiento personalizado a nuestros clientes, siempre bajo la premisa del fomento del trabajo en equipo, de la formación de nuestro personal y de la investigación sobre nuevas tecnologías.

Nos comprometemos a disponer de los recursos necesarios para conseguir nuestros objetivos a través de las acciones señaladas.

Aprobada por Valentín Murillo

Director de SISTELEC SOLUCIONES DE TELECOMUNICACION, S.L.