



ThyssenKrupp Encasa

La misión de ThyssenKrupp Encasa es contribuir positivamente a la libre movilidad y accesibilidad en nuestro entorno, aumentando la independencia y mejorando la calidad de vida de personas de movilidad condicionada. Esto se lleva a cabo a través de la comercialización, gestión del diseño, instalación y mantenimiento de soluciones de accesibilidad. Convencemos con nuestra profesionalidad, aportando soluciones innovadoras, escuchando activamente a los implicados. Trabajamos día a día con ilusión para mejorar nuestros resultados.

Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud

En ThyssenKrupp Encasa entendemos que la calidad de servicio es un derecho del cliente, y como tal, debe ser parte del estilo propio de las personas que forman parte de nuestra organización. Para orientar con éxito la gestión hacia la calidad, la empresa define como política general alcanzar la plena satisfacción de los clientes, diferenciándonos en el sector por la calidad y fiabilidad de

- ⇒ los productos que comercializamos
 - ⇒ los servicios que prestamos
 - ⇒ los compromisos que adquirimos
- así como por la excelencia del propio servicio de los mismos.

El comportamiento medioambiental y la gestión de la Salud y Seguridad laboral, forman parte de los enfoques de esta organización.

Las directrices que emanan de esta política se pueden resumir en los siguientes principios y compromisos básicos:

Orientación al cliente

Los clientes de ThyssenKrupp Encasa son nuestra razón de ser por lo que no solamente hemos de atender y satisfacer sus necesidades manifestadas sino que debemos de ser capaces de adelantarnos a sus expectativas mediante un contacto permanente que nos permita evaluar la percepción que los clientes tienen sobre nuestros productos y servicios.

Atención individualizada

Las especiales características de nuestros clientes (/usuarios) nos motivan a adecuar nuestro proceso y actitud de comercialización y prestación de servicios a las necesidades de cada uno. Por ello, una de nuestras constantes de actuación es la mejora permanente de dichos procesos.

Autocontrol

Nuestro servicio al cliente no puede depender del control permanente. En la medida que crecemos, cada miembro de ThyssenKrupp Encasa ha de asumir la responsabilidad sobre sus tareas al nivel que le corresponda. La gestión de nuestro servicio ha de estar centrada en las personas que lo realizan, para lo cual *dentro de su marco de actuación*, tienen la autoridad y capacidad para organizar las actividades para conseguir la satisfacción del cliente, cumpliendo con los requisitos legales aplicables, contando para ello con todo el apoyo de la Dirección.

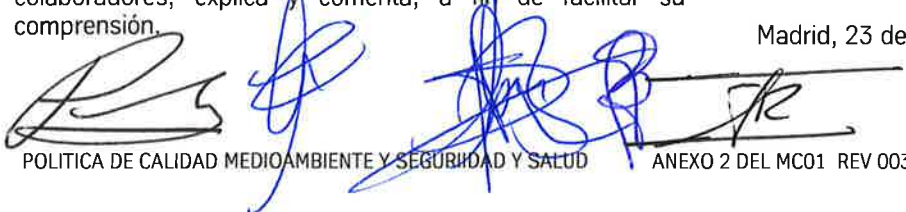
Para desarrollar estos principios básicos, la dirección formula los objetivos de calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud que, los miembros en reuniones internas con sus colaboradores, explica y comenta, a fin de facilitar su comprensión.

Objetivos generales de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud

- ⇒ Conocer las necesidades del cliente y satisfacerlas en todas las fases de su relación con él, desde la actividad comercial, la prestación de servicios, hasta la facturación.
 - ⇒ Conocer y cumplir todos los requisitos legales que sean aplicables, así como otros requisitos que sean asumidos.
 - ⇒ Poder asegurar a nuestros clientes el suministro de productos solventes, seguros, fiables, cumpliendo normas legales vigentes, conformes con sus necesidades, y con una relación calidad/precio y unos plazos de entrega que satisfagan plenamente sus expectativas.
 - ⇒ Desarrollar, implantar y certificar su Sistema de Aseguramiento de la Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud conforme a las Normas de referencia, manteniendo permanentemente actualizado el Manual del Sistema de Gestión y demás documentos que integran dicho sistema.
 - ⇒ El compromiso completo y prioritario de la Dirección de ThyssenKrupp Encasa con el sistema Integrado de aseguramiento de la calidad, el Medioambiente y la Seguridad y Salud, así como la formación y motivación del personal para que se integre y participe en él.
 - ⇒ El compromiso con la prevención de daños y el deterioro de la salud, de la mejora continua y del desempeño de la SST; así como el compromiso con la prevención de la contaminación.
 - ⇒ Crear las condiciones adecuadas en los diferentes ámbitos de trabajo de la empresa para facilitar la expresión de nuevas ideas y propuestas necesarias para desarrollar nuevos procesos de mejora.
 - ⇒ Identificación de todas las áreas de mejora estableciendo programas orientados a la prevención antes que a la corrección (incluida la prevención de la contaminación y de los riesgos laborales), a fin de que los procedimientos de la empresa sean más ágiles, eficientes, respetuosos con el medioambiente, seguros y económicos, con el consiguiente aumento de la productividad y rentabilidad.
- **Resaltar especialmente, la mejora continua en el área de la prevención de riesgos laborales.**




Madrid, 23 de Octubre de 2013


 POLITICA DE CALIDAD MEDIOAMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD ANEXO 2 DEL MC01 REV 003