

La Dirección de **SALCAI UTINSA, S.A.**, consciente de la importancia de la Calidad en la prestación de los servicios y del respeto al Medio Ambiente, tiene implantado un Sistema de Gestión Integrado bajo las Normas UNE-EN-ISO 9001:2008, UNE-EN-ISO 14001:2004 y UNE-EN 13816, que se considera eficaz y adecuado a las necesidades y expectativas de los clientes y del entorno.

Entendemos la Calidad como el instrumento de gestión mediante el cual se planifican y desarrollan las actividades, de manera que se consiga el cumplimiento de los requisitos legales establecidos y de las especificaciones de nuestros servicios, a la vez que se obtiene la satisfacción de nuestros clientes y usuarios.

Las directrices generales que se establecen son las siguientes:

- Establecer la mejora continua, como principio fundamental de actuación, sobre la base de la prevención en lugar de la corrección, optimizando para ello los recursos humanos y materiales, todo ello encaminado a la mejora permanente de la eficacia de nuestros servicios.
- La Política integrada de **SALCAI UTINSA, S.A.**, incluye la prevención de la contaminación, la protección, respeto y conservación ambiental en general y el compromiso de cumplir con toda legislación técnica y ambiental que resulte de aplicación, así como cualquier otro requisito que suscribamos, y allí donde sea posible, minimizar nuestro impacto en el Medio Ambiente.
- Todo el personal es responsable de la prestación de un servicio de Calidad, por ello **SALCAI UTINSA, S.A.**, se ocupa de su sensibilización y formación en materia de Calidad y de fomentar la valoración y el respeto en sus actuaciones ambientales.
- Establecer relaciones con los clientes basadas en la confianza: en plazos, en compromisos adquiridos y en precios competitivos.
- Dotar a la Empresa de los equipos y medios necesarios para garantizar la seguridad de nuestro personal y de la comunidad así como el respeto al Medio Ambiente.
- Incluir las consideraciones ambientales en nuestras decisiones de compra, siempre que sea posible, así como en la selección de nuestros suministradores y subcontratistas, siempre que sus actividades puedan incidir en el comportamiento ambiental de la empresa.

La Dirección de **SALCAI UTINSA, S.A.**, con la implantación de la norma UNE-EN 13816 ha concretado la voluntad permanente de mejora en un compromiso con nuestros clientes, que nos exige asumir unos niveles de calidad de servicio óptimo y permanente, de acuerdo con los requisitos de la norma que nos obligamos a cumplir:

1. Servicio ofertado.
2. Información.
3. Accesibilidad.
4. Tiempo.
5. Atención al cliente.
6. Confort.
7. Seguridad.
8. Impacto ambiental.

Estos Objetivos generales se concretarán anualmente en Objetivos de Calidad y metas ambientales, cuyo cumplimiento alcanza a todo el personal de la empresa y cuyo seguimiento se lleva a cabo mediante las Revisiones anuales del Sistema por la Dirección. El cliente es la razón de ser de **SALCAI UTINSA, S.A** y su completa satisfacción nuestro objetivo prioritario.

En Las Palmas de Gran Canaria, a 30 de julio de 2.012.

D. Víctor Quintana Hernández.
Director General.
SALCAI UTINSA, S.A.