

Fecha: 30/01/2018

Es política de la dirección de Talleres Palacio, S.A. (**TAPASA**) establecer y mantener un Sistema de gestión de la Calidad, basado en los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

En **TAPASA** entendemos la Calidad como:

*"la continua garantía de nuestros productos cuyo fin es la satisfacción de nuestros clientes en sus requisitos y los posibles reglamentarios aplicables incluyendo una mejora continua en todos nuestros procesos, y para ello contamos con la especial dedicación de todo nuestro personal y nuestros colaboradores directos".*

Las claves fundamentales para lograr la gestión efectiva de la calidad quedan plasmadas en los siguientes puntos:

- La calidad *la definen los clientes*.
- El proceso de calidad se inicia con el *liderazgo activo de la Alta Dirección*.
- La calidad efectiva es la garantía de *rentabilidad sostenida*. Nuestro principal punto es la *satisfacción del cliente* y por lo tanto su fidelidad.
- La calidad abarca e implica a *todos los miembros de la empresa*. La formación y educación del personal ha de entenderse como una prioridad.
- La calidad es el criterio que configura *todos los procesos* de la empresa adecuando una mejora continua en estos.
- La calidad debe *comunicarse*.
- Calidad implica sensibilidad y preocupación de la empresa por el *entorno social y medioambiental y en materia de prevención de riesgos laborales*.
- *Todo el personal trabaja para el cliente*, contando permanentemente con sus expectativas, necesidades, gustos y preferencias.

La Dirección de **TAPASA** define como objetivos prioritarios de calidad:

- Satisfacer las expectativas del cliente.
- Ofrecer un servicio personalizado a nuestros clientes.
- Prevenir errores.
- Ahorrar dinero.
- Aprovechar el tiempo.
- Responsabilizar a todos.

La Dirección de Calidad de **TAPASA** se responsabiliza de que esta política sea entendida, implantada y mantenida al día en todos los niveles de la empresa. Para ello implantará cuantos procedimientos y acciones considere necesarios encaminados a la consecución de los objetivos y al funcionamiento efectivo del Sistema de gestión de la Calidad.

Antonio Mas  
Dirección