

QUIÉNES SOMOS

SEREM Consultoría Empresarial, S.L.U. es una organización dedicada, entre otros, a la consultoría tecnológica, la provisión de servicios de soporte y outsourcing y la gestión y desarrollo del talento, prestando servicios a nivel nacional en distintas modalidades de trabajo y ubicaciones.

NUESTRO COMPROMISO

- S Enfoque al cliente:** Identificar y comprender las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas, asegurando el cumplimiento de los requisitos contractuales, legales y reglamentarios aplicables. SEREM orienta sus procesos a aumentar de forma continua la satisfacción del cliente mediante una comunicación fluida, una gestión adecuada de sus expectativas y una respuesta ágil y profesional ante incidencias y solicitudes.
- S Sistema de Gestión de la Calidad:** Mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad basado en procesos, conforme a la norma ISO 9001 vigente, cumpliendo los requisitos aplicables del sistema y de dicha norma, que permita planificar, ejecutar, controlar y mejorar los servicios prestados. El sistema integra la gestión de riesgos y oportunidades, la definición de responsabilidades y la utilización de indicadores que facilitan la toma de decisiones y la coherencia en la prestación del servicio, con independencia de la modalidad de trabajo o ubicación.
- S Mejora continua:** Promover una cultura de mejora continua mediante la evaluación periódica del desempeño de los procesos, el análisis de reclamaciones, no conformidades y resultados de auditorías, así como la identificación de oportunidades de mejora. SEREM se compromete a implantar las acciones necesarias para incrementar la eficacia y eficiencia de sus servicios y procesos, revisando regularmente su resultado y adecuación.
- S Personas y competencias:** Reconocer a las personas como un factor clave para la calidad del servicio, asegurando que disponen de las competencias, formación, información y recursos necesarios para desarrollar su trabajo con garantías. SEREM fomenta la implicación, la responsabilidad y el trabajo en equipo, impulsando el desarrollo profesional y la adaptación constante a las necesidades de los clientes y a la evolución tecnológica.
- S Eficiencia y gestión responsable de los recursos:** Utilizar de manera eficiente los recursos disponibles, tanto materiales como tecnológicos y humanos, favoreciendo modelos de trabajo organizados y flexibles que contribuyan a la sostenibilidad y competitividad de la organización. SEREM busca optimizar sus procesos y herramientas para ofrecer servicios de calidad, fiables y orientados a resultados.
- S Innovación y actualización:** Impulsar la innovación en métodos de trabajo, herramientas y soluciones tecnológicas, promoviendo la actualización continua de conocimientos y prácticas. El objetivo es aportar un mayor valor añadido a los clientes, anticiparse a sus necesidades y asegurar que los servicios se prestan con un enfoque moderno, eficaz y alineado con las mejores prácticas del sector.

Esta Política de Calidad proporciona el marco para el establecimiento y revisión de los objetivos de calidad, que se definen y revisan periódicamente para asegurar su coherencia con la estrategia de SEREM y con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Esta política es aplicable a toda la organización y a los servicios incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

Francisco Contreras
CEO