

## Política de Calidad

**Lanalden** adopta como **política** de la calidad **la mejora continua**, y **manifiesta su enfoque al cliente** en un constante esfuerzo por ser percibida como el *"partner ideal"* de cualquier negocio.

**Liderazgo de la Dirección** promoviendo el pensamiento basado en riesgos para todos los procesos, dado que uno de los propósitos del sistema es actuar como herramienta preventiva.

Nuestras directrices estratégicas son:

- **Lo primero: el Cliente.** Comprender sus necesidades, satisfacer sus requisitos, esforzándonos en exceder sus expectativas con el doble objetivo de conseguir su satisfacción y fidelización.
- **Mejora continua** como modelo de gestión.
- Orientación al **proceso**. Los resultados se alcanzan más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- Identificación de:
  - las necesidades y expectativas de las partes interesadas (clientes, empleados...)
  - los riesgos y oportunidades, así como el establecimiento de acciones para la minimización de unos y el aprovechamiento de los otros
- El **personal de Lanalden como principal motor de excelencia**, conoce su participación en el cumplimiento de los objetivos, tanto de calidad, prevención de riesgos laborales, ambientales y seguridad de la información. Participes directos en la mejora del sistema estableciendo para ello planes de formación continua, alcanzando de esta manera la máxima cualificación para el desempeño de sus tareas.
- Concienciar, capacitar y responsabilizar al personal respecto a los activos de información que gestiona.
- Lograr la implicación de todo el personal mediante el trabajo en equipo, la formación, la comunicación y el reconocimiento de logros
- Velar con la diligencia debida, por el cumplimiento de los requisitos legales, normativos y reglamentarios aplicables a nuestra actividad

Esta política sirve como marco de referencia para revisar y evaluar periódicamente el grado de adecuación de nuestro sistema a los objetivos y metas establecidos, estando a disposición de todas las partes interesadas.

En Derio (Bizkaia) 12 de enero de 2018



**Mercedes Beraza Lopez de Jacoiste**  
Consejera Delegada