

## POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Refricountry S.A. presta servicios confiables de suministro, instalación y mantenimiento de sistemas climatización con calidad, estética y garantía. Trabajamos con equipos certificados y repuestos de primera calidad; Contamos con herramientas modernas, procesos estandarizados y seguros, un recurso humano capacitado, comprometido y dispuesto que nos permiten garantizar la realización de diagnósticos veraces y acertados. Atendemos de forma atenta y oportuna los requerimientos de nuestros clientes para lograr la máxima satisfacción, su fidelidad y la sostenibilidad del negocio. Estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos y el cumplimiento de la legislación aplicable a la empresa.

### Objetivos de calidad

1. Cumplir con las especificaciones y acuerdos de servicio pactados con el cliente.
2. Contratar con proveedores con experiencia y confiable que contribuyan con la calidad de nuestros servicios.
3. Formular acciones eficaces que ayuden a contribuir con la mejora continua de la organización.
4. Mejorar las competencias del recurso humano en un 20% para el cierre del año 2020, a partir de la medición del desempeño.
5. Atender las garantías de los servicios oportunamente en los plazos definidos.
6. Alcanzar la satisfacción del cliente superior 80% y fidelizarlo en el largo plazo.
7. Mantener operaciones rentables en la organización que brinden estabilidad económica en el largo plazo.
8. Prevenir lesiones, accidentalidad y enfermedades a través de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.



---

**FADUL CHAMIE TIETJEN**  
Gerente General