

COMPROMISO CON EL CLIENTE Y OTRAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES

En **SEGURMÁTICA** consideramos que **nuestro Cliente tiene derecho a que cumplamos sus requisitos y los legales y reglamentarios aplicables, y tratemos de exceder sus expectativas.** Este derecho se concreta en las siguientes disposiciones básicas que integran **nuestro compromiso** con todos y cada uno de nuestros Clientes y otras partes interesadas:

1. **Nos comprometemos a atender** a todos nuestros Clientes **con plena cortesía y confidencialidad y en un entorno agradable y discreto.**
2. Nos comprometemos a que nuestros Clientes tengan **el mejor y más completo asesoramiento personal.**
3. **Nuestros Clientes tienen derecho a preguntarnos** sobre el servicio convenido, los productos suministrados y las generalidades de la Empresa, hasta resolver todas sus dudas.
4. Nos comprometemos a **ofertar productos y servicios que respondan a los requisitos del Cliente y a solucionar con prontitud cualquier no conformidad.**
5. Nuestros Clientes tienen derecho a **decirnos lo que no les satisface de nuestros productos y servicios y a que nos pongamos en su lugar para entender sus necesidades y expectativas actuales y futuras.**
6. **El tiempo de nuestros Clientes es muy valioso,** por lo que nos comprometemos a brindarles una rápida y grata atención. En situaciones en que esto no sea posible pondremos todo nuestro interés en que su espera sea corta.
7. Nos comprometemos a que **nuestros servicios automáticos** y demás dispositivos de autoservicio **cumplan sus funciones actualizada y adecuadamente.**
8. Nos comprometemos a responder a nuestros Clientes **sus mensajes puntualmente, rápida y eficazmente, por las vías de comunicación que tenemos establecidas** (Web, e-mail), y, en especial, a que tengan una **atención telefónica o personal, amable y personalizada** y a darles el **tratamiento adecuado a sus inquietudes, quejas y reclamaciones.**
9. Nuestros Clientes tienen derecho a **un trato excelente y al aumento de su satisfacción.**
10. Nos comprometemos a **perfeccionar nuestros productos y servicios, darles soporte alcanzando la máxima calidad y a no conformarnos hasta obtener la excelencia.**
11. Nos comprometemos a que nuestros Clientes **puedan percibir y apreciar que SEGURMÁTICA es la mejor organización de Consultoría y Seguridad Informática que puedan elegir.**

Ciudad de La Habana, 12 de abril del 2018.

“Año 60 de la Revolución”

Aprobado por el Consejo de Dirección de SEGURMÁTICA en su sesión del 13 de Julio de 2004.

Ratificado por el Consejo de Calidad de SEGURMÁTICA en su sesión del 23 de mayo de 2016.

Aprobado por el Consejo de Dirección en su sesión del 12 de abril de 2018 (Acuerdo No. 37)