



POLÍTICA DE ETICA Y CALIDAD

NORMATIVE SpA., Con sede en Chile, es una empresa especializada en soluciones complejas que enfrentan las organizaciones para su desarrollo y mejor crecimiento ofrece apoyo y respaldo sobre todo tipo aspectos y problemas específicos, mediante análisis estratégicos, diagnósticos, reingeniería de procesos, y acompañamiento hasta la certificación de normas técnicas chilenas, las principales normas internacionales ISO y otras calificaciones que permiten posicionar a nuestros clientes en la minería, Manufactura, Informática, Metalmecánica, OTEC, Transportes, entre otras.

Nuestro objetivo principal es brindarle un servicio con en base en la Ética Profesional Empresarial; Calidad y Mejoramiento Continuo a través de controles y acciones oportunas estrechamente relacionada con los objetivos de calidad de la empresa.

NORMATIVE, por intermedio de su Gerencia General revisa y vela periódicamente por el cumplimiento de esta política, los requisitos legales y aquellos establecidos por el cliente.

En todo momento, Normative, a través de cada uno de los cargos correspondientes, procurará:

Asegurar la calidad de sus servicios, de modo de satisfacer las necesidades de los clientes con eficiencia y eficacia.

Mitigar quejas y reclamos, mediante el tratamiento efectivo, de una adecuada respuesta a las consultas de los clientes siempre considerando se deben responder, tengan o no tengan razón.

Que las comunicaciones, incluida las propuestas, compromisos sean veraces, teniendo en cuenta las pautas culturales y morales de la comunidad y de la empresa, respetando siempre la dignidad de las personas.

Resguardar y proteger la información confidencial de nuestros clientes y del personal de la empresa, (no se autoriza a mencionar, estrategias comerciales, información referenciales, insatisfacciones, incumplimientos y cualquier descripción que afecte la reputación, campaña, promoción de un colega, cliente y demás partes interesadas).

Acciones ante mala conducta o violaciones a la ética:

Cuando se detecta que un empleado ha violado la Política de Ética, se dejara por escrito un informe del suceso y acta de toma de conocimiento junto a una copia de la carta de amonestación vinculada en la carpeta personal del trabajador.

La empresa considera seriamente todos los informes de posible mala conducta. Se investigará el asunto de manera confidencial, se determinará si se ha violado la Política de Ética o la legislación vigente y se adoptarán la o las medidas correctivas correspondientes.

Si un trabajador participa o es consultado en una investigación relacionada con el Política de Ética, debe cooperar totalmente, respondiendo a todas las preguntas con integridad y honestidad.

La Empresa valora la ayuda de los trabajadores que identifican los posibles problemas que la empresa necesita abordar. Toda represalia contra un trabajador que presente un problema con honestidad constituye una violación a la Política.

Que un empleado haya informado acerca de una inquietud con honestidad o haya participado en una investigación, no puede ser la base de una acción que perjudique su empleo, incluida la separación, la pérdida de beneficios, amenazas, el acoso o la discriminación.

Si usted trabaja con alguien que haya presentado una inquietud o haya brindado información en una investigación, debe continuar tratando a la persona con cortesía y respeto.

Si considera que ha sido objeto de represalias, acoso sexual, laboral, intimidación amenazas repórtelo inmediatamente a la Jefatura y Gerencia.

Acusaciones falsas: La Empresa protegerá a todo trabajador que presente una inquietud con honestidad, pero es una violación a la Política de Ética realizar, a sabiendas, una acusación falsa, mentir a los investigadores o negarse o rehusarse a cooperar con una investigación relacionada con las causales de violación. La información honesta no implica que usted deba tener la razón cuando informe acerca de una inquietud, sólo tiene que asegurarse de que la información que brinda es precisa.

Los empleados que están siendo investigados por una potencial falta de Ética tendrán la oportunidad de ser escuchados antes de cualquier determinación final. La empresa seguirá los procedimientos que aseguren la confidencialidad.

En relación con la Calidad del servicio y productos

Para mantener nuestra alianza indefinida en asesorías de primer nivel que nos permitan elevar a las empresas a la excelencia y desarrollo global, nos comprometemos a:

Mantener una comunicación clara y respetuosa que permita ofrecer todos los elementos necesarios para el completo desarrollo de, incluso, los proyectos más complejos que necesiten los clientes.

Entregar productos y servicios adaptables a cada requerimiento del cliente, de la mano de profesionales especializados en ingeniería metalúrgica, comercial, ambiental, química, gerencial, lean management y con amplio conocimiento técnico en control de calidad y procesos.

Generar la satisfacción de nuestros clientes, mediante el esfuerzo de todos nuestros colaboradores y del mejoramiento continuo.

Contar con un enfoque basado en riesgos inherentes a la información documentada que permitan cumplir con los requisitos y satisfacción de los clientes y demás partes interesadas.

Finalmente, velar por el cumplimiento a la legislación vigente y otros requisitos y todos los compromisos adquiridos en materias de seguridad, calidad y ética empresarial.

El compromiso de la Gerencia es otorgar los recursos necesarios para el desempeño de esta política y el desarrollo de todas las actividades de la empresa en un ambiente grato, seguro y amable para todos sus colaboradores.

Gerente General