

POLÍTICA DE CALIDAD



18 de Enero de 2021

DOC-004

Ed: 02

Rev.: 01

Pág.: 1 / 2

La política de la calidad de TVS LOGISTICS IBERIA SL está dirigida a garantizar unos servicios que satisfagan las exigencias y expectativas de nuestros clientes en nuestras actividades profesionales de prestación de servicios de operador logístico 5PL. TVS LOGISTICS IBERIA SL debe ser capaz de conseguir que los clientes depositen su confianza en la profesionalidad, en la eficacia y en la confidencialidad que siempre ha caracterizado a nuestra empresa.

Por ello, en TVS LOGISTICS IBERIA SL estamos comprometidos a agregar valor a las operaciones de nuestros clientes al proporcionar servicios logísticos 5PL de calidad mediante la adopción de buenas prácticas de gestión en toda la cadena de suministro.

Nuestro objetivo final es conseguir la fidelización de nuestros clientes y asegurar que se cumple con sus necesidades y expectativas. A tal fin, TVS LOGISTICS IBERIA SL decide definir e implementar un Sistema de Gestión de Calidad que asume como referencia principal esta política y que considera esenciales los siguientes principios:

- Gestionar el Liderazgo. Desarrollar Misión, Visión y Valores, así como los Planes Estratégicos de las Áreas de Negocio.
- Gestionar los Objetivos Estratégicos y Operacionales a través del Sistema de Gestión de Calidad y revisiones por la Dirección en las Auditorías Internas Anuales.
- Documentar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, mejorando continuamente su eficacia. Realizar una distribución controlada de los diferentes documentos con objeto de que estén disponibles en los puestos de trabajo donde son requeridos.
- Ofrecer a nuestros clientes un trato amable, respetuoso y profesional que dé la confianza necesaria para lograr su fidelidad, cumpliendo tanto sus requisitos como los legales y reglamentarios.
- Posicionar el servicio al cliente y su satisfacción en el centro de articulación del modo de actuar de todos nuestros empleados.
- Cumplir con las expectativas del cliente y periódicamente analizar su grado de satisfacción.
- Anticipar riesgos e incidencias que puedan surgir en la prestación del servicio.
- Gestionar de manera eficiente cualquier reclamación planteada por nuestros clientes.
- Comprobar periódicamente la calidad de los servicios ofrecidos por nuestros proveedores.
- Detectar los elementos de la “no calidad”, con objeto de determinar las correspondientes acciones que nos permitan llevar a cabo una mejora continuada en la calidad de los servicios ofertados.

POLÍTICA DE CALIDAD



18 de Enero de 2021

DOC-004

Ed: 02

Rev.: 01

Pág.: 2 / 2

- Disponer de personal profesional y cualificado para el desarrollo de nuestras actividades, facilitando la formación que en todo momento sea necesaria.
- Impulsar el Sistema de Gestión por Procesos.
- Proporcionar los elementos de infraestructura y ambiente de trabajo necesarios para lograr el correcto cumplimiento de los requisitos de nuestros servicios.
- Considerar toda relación, trato y comunicación con nuestros clientes estrictamente confidencial.
- Impulsar y mejorar la comunicación interna para lograr mayor eficacia y eficiencia en todas las actividades que llevamos a cabo.

La dirección general se asegurará que esta Política de la Calidad sea comunicada a todas las partes interesadas, y como muestra de su compromiso procede a la firma de esta.

David Martínez

Managing Director