

POLÍTICA DE CALIDAD



10 de diciembre de 2024

DOC-004

Ed: 03

Rev.: 00

Pág.: 1 / 2

En **TVS LOGISTICS IBERIA SL**, nuestra política de calidad está enfocada en garantizar servicios logísticos 5PL que satisfagan plenamente las exigencias y expectativas de nuestros clientes, apoyando su éxito a través de la excelencia en nuestras operaciones. Aspiramos a ser un referente de confianza por nuestra profesionalidad, eficacia y confidencialidad, atributos que nos definen como empresa.

Estamos comprometidos a agregar valor a las operaciones de nuestros clientes mediante la adopción de prácticas de gestión avanzadas, innovadoras y sostenibles en toda la cadena de suministro. Para ello, nos basamos en los siguientes principios fundamentales:

-Orientación al Cliente: Colocar las necesidades, expectativas y satisfacción de los clientes en el centro de nuestras decisiones y operaciones, garantizando el cumplimiento de sus requisitos legales, reglamentarios y específicos.

-Liderazgo Estratégico: Gestionar la misión, visión, valores y objetivos estratégicos mediante un enfoque claro, definido y alineado con nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

-Mejora Continua: Documentar, mantener y optimizar el Sistema de Gestión de la Calidad, con revisiones periódicas basadas en auditorías internas, análisis de datos e indicadores clave de desempeño (KPI).

-Innovación y Tecnología: Adoptar herramientas tecnológicas avanzadas que optimicen los procesos logísticos, reduzcan riesgos y mejoren la eficiencia operativa.

-Gestión de Riesgos: Anticipar riesgos e incidencias en la prestación del servicio mediante una evaluación proactiva, implementando soluciones efectivas para minimizarlos.

-Confidencialidad y Seguridad: Garantizar que todas las relaciones, datos y comunicaciones con los clientes sean estrictamente confidenciales, apoyados por políticas internas y sistemas de seguridad avanzados.

-Excelencia Operacional: Ofrecer servicios logísticos que cumplan con los más altos estándares de calidad, asegurando la mejora constante en la interacción con proveedores y clientes.

-Capacitación y Desarrollo: Disponer de personal altamente cualificado mediante programas continuos de formación y actualización, que fortalezcan nuestras capacidades y competencias.

-Sostenibilidad: Promover prácticas responsables y sostenibles que reduzcan nuestro impacto ambiental y apoyen un futuro más verde en nuestras operaciones logísticas.

-Gestión Eficiente de Reclamaciones: Resolver cualquier incidencia o reclamación de los clientes con celeridad, profesionalismo y orientados a soluciones.

-Monitoreo y Evaluación: Verificar periódicamente la calidad de los servicios ofrecidos a través de auditorías internas y externas, y análisis de satisfacción del cliente.

Emitido por: Responsable ISO 2001:2015

Revisado por: Dirección en fecha 10/12/2024 (Ed.03)

POLÍTICA DE CALIDAD				
10 de diciembre de 2024	DOC-004	Ed: 03	Rev.: 00	Pág.: 2 / 2

-Comunicación Interna y Externa: Fomentar una comunicación fluida, eficiente y transparente tanto con nuestros equipos como con las partes interesadas externas, fortaleciendo la colaboración y la confianza mutua.

La Dirección General se compromete a liderar la implementación de esta política de calidad, asegurando que sea entendida, aplicada y mantenida en todos los niveles de la organización. Como muestra de nuestro compromiso, esta política será comunicada a todas las partes interesadas y revisada periódicamente para garantizar su vigencia y alineación con nuestras metas estratégicas.

David Martínez

Managing Director

