



## **POLÍTICA DE GESTIÓN**

Somos una empresa de transporte de mercancía por carretera especializada entre otros sectores en el de carga aérea. Como principal objetivo tenemos la satisfacción de nuestros clientes, así como el respeto por el Medio Ambiente

Nuestra política de gestión se basa en los principios y valores adquiridos a través de nuestra experiencia y sobre tres pilares básicos.

### **Basados en la gestión:**

- Orientar todas y cada una de nuestras decisiones y actividades a las necesidades explícitas e implícitas de nuestros clientes.
- Enmarcar nuestra gestión en un sistema basado en las Normas ISO 9001 e ISO 14001, y usar este sistema como instrumento para el proceso de mejora continua.
- Dar un tratamiento rápido y eficaz de las sugerencias, quejas y reclamaciones, de cualquier índole.
- Realizar nuestras actividades siendo respetuosos con el medioambiente, previniendo la generación de residuos y siendo eficaces en el consumo de recursos.
- Cuidar el cumplimiento de los requisitos legales, así como los de los clientes y otros grupos de interés, además de otros que IBERTINSA suscriba.

### **Basados en la responsabilidad en nuestros servicios:**

- Dar cumplimiento estricto a los servicios acordados con el cliente. Asignar todos los recursos necesarios para garantizar este cumplimiento o una desviación mínima de lo pactado.
- Prevenir fallos y errores en operaciones y actividades críticas de los procesos clave de IBERTINSA.
- Ser conocido como un referente de calidad en nuestro sector.
- Asumir de forma individual la responsabilidad de la calidad de los trabajos realizados.

### **Basados en nuestras personas:**

- Impulsar la formación y la implicación de todas las personas de IBERTINSA para poder ayudar al desarrollo personal y profesional de cada persona, así como vía para lograr la mejora continua desde las actividades como miembros de la empresa.
- Promover acciones para integrar y coordinar a las personas de IBERTINSA, contribuyendo a un mayor entendimiento y enriquecimiento de todos los procesos.
- Favorecer un ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de nuestras actividades y con relación a nuestras personas.

**Maite Miranda (Dirección)**

**23 de febrero de 2018**