

 <p>VASCO SHIPPING SERVICES</p>	<h1>POLÍTICA DE LA CALIDAD</h1>	<p><b>Edición: 00</b>  <b>Fecha: 15 de Ene 03</b>  <b>Hoja 1 de 1</b></p>
--	---------------------------------	---

La Dirección de VASCO SHIPPING SERVICES, S.L., consciente de que uno de los factores esenciales para su funcionamiento es la calidad del servicio ofrecido a los clientes satisfaciendo sus expectativas y necesidades, así como la de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables, dirige sus esfuerzos en sentido de contar con personal técnicamente competente, íntegro, responsable y convenientemente adiestrado y de dotar a la organización de medios adecuados para la consecución estos objetivos.

A tal fin, y en conjunto con la alta Dirección del Grupo y con el resto de los Directores Gerentes de las empresas que lo componen ha desarrollado e implantado el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en conformidad con los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001-2000.

Dentro del marco de la Política de Calidad, corresponde a la Gerencia la aprobación de los objetivos y responsabilidades en materia de calidad, e impulsar, motivar y mantener el espíritu de la Mejora Continua, contando para ello con la asistencia del Responsable de Calidad de la empresa que será quien informe del desarrollo del SGC y lo amplíe en colaboración con los Responsables de Calidad de las empresas del Grupo y con el Responsable Coordinador de Calidad adscrito al Back Office. En base a estos informes la Dirección de Vasco Shipping Services S.L. procederá a realizar las Revisiones del Sistema y a tomar las medidas que correspondan.

La misión que Vasco Shipping Services S.L. se fija se basa en los siguientes conceptos:

#### **1.- Liderazgo**

VASCO SHIPPING SERVICES, S.L. nace con la intención de asentarse, tanto en volumen de mercancía movida como en generación de beneficios, entre las 6 empresas punteras en el sector de agentes marítimos, en el ámbito de actuación de las empresas en Bilbao, Vigo y en Islas Canarias y para los tráficos en los cuales incida, para lo que cuenta con la ayuda del SGC.

#### **2.- Imagen y Servicio a Clientes y Armadores**

La Dirección debe liderar un proceso conducente en crear a todos los niveles de la empresa una inquietud por ofrecer un Servicio de Calidad tanto a clientes como a armadores, captando sus expectativas y dándoles el juego que exigen. El cuidado de la imagen será primordial objeto de estudio y mejora continua.

#### **3.- Vigilancia y Control de Proveedores**

VASCO SHIPPING SERVICES, S.L., a todos los niveles deberá realizar un seguimiento del servicio ofrecido por los subcontratistas utilizados y reportar cualquier anomalía para que Dirección pueda estudiar las medidas oportunas. Este control no puede estar reñido con el trato correcto que los proveedores deben recibir y del establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.

#### **4.- Mejora continua y Formación del Personal**

Como activo de primer orden en la empresa, la dirección de VASCO SHIPPING SERVICES, S.L. cuidará de que el personal esté correctamente formado para el trabajo que realiza puesto que incide directamente en el servicio que realiza, y el aspecto de la mejora continua del mismo de cara a responder con agilidad al uso de nuevas tecnologías que demanda el mercado.

Bilbao, a 15 de Enero de 2003  
El Director Gerente

**Jon Azarloza Gonzalez**