



Moll Príncep d'Espanya, s/n - Tram VI  
Edifici 'Mestre' - Port de Barcelona  
08039 Barcelona - Spain

34 93 4120505  
comercial@columbustransit.es  
www.columbustransit.es



## POLITICA DE CALIDAD

La política de calidad de COLUMBUS TRANSIT SA está dirigida a garantizar unos servicios que satisfagan las exigencias y expectativas de nuestros clientes. COLUMBUS TRANSIT SA 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 COLUMBUS TRANSIT SA estamos comprometidos a agregar valor a las operaciones de nuestros clientes al proporcionar servicios logísticos 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, por ello se consideran esenciales los siguientes aspectos:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.