

POLÍTICA DE LA CALIDAD



La Dirección General de **Fred. Olsen, S.A. – Fred. Olsen Express**, unidad de negocio dedicada al transporte marítimo de pasajeros, vehículos, mercancías y la prestación del **servicio Transitario** y el **servicio de Consignación**, considera que la Calidad es un elemento fundamental para el éxito de la empresa.

Nuestra política de Calidad va dirigida al cumplimiento de los objetivos y requisitos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en base a la Norma UNE-EN ISO 9001 y el cumplimiento de la legislación en vigor y de las normas, especificaciones y condiciones aplicables a nuestra organización, involucrando a todos los niveles con un enfoque hacia la mejora continua.

El principal propósito de la organización es:

La satisfacción de nuestros clientes y para conseguirlo usamos todos nuestros bienes con el fin de lograr una mejora continua, que se plasme en la calidad del servicio proporcionado a los clientes.

Los objetivos generales definidos por la Dirección General para alcanzar este propósito son:

1. Definir y desarrollar actividades para la mejora continua de los servicios.
2. Proveer a Fred. Olsen Express, al servicio Transitario y al servicio de Consignación de los recursos necesarios para asegurar la calidad en la prestación de los servicios con las condiciones establecidas.
3. Optimización de los recursos humanos y materiales
4. Aprendizaje, humanización e implicación: desarrollar planes formativos a todos los empleados con el objetivo de conseguir su cualificación y sensibilización para el cumplir lo dispuesto en el Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Ofrecer a los clientes un cuidado constante, que agilice y solvete cualquier problema a través de los medios necesarios.
6. Establecer sistemas para conocer las necesidades de los clientes y medir su grado de satisfacción.
7. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad a través de las sucesivas revisiones del mismo.
8. Prestar un servicio óptimo a nuestros clientes.

La Dirección se asegurará que esta Política de Calidad es comunicada y entendida por todo el personal y que se revisa anualmente para su continua adecuación.

En Santa Cruz de Tenerife, a 09 de febrero de 2016

Andrés Fernández de la Puente

Director General
FRED. OLSEN, S.A.