



*gonsoli lorca*



# POLITICA CALIDAD/CENTRO TECNICO TACOGRAFOS

Lorca, a 31 de Enero de 2021

Gonsoli Lorca debe ser líder en satisfacción del cliente, proporcionando productos y servicios pioneros en el sector del transporte a través de un enfoque centrado en el cliente, el compromiso y la participación de todos, un enfoque basado en procesos y la mejora continua. Esta filosofía nos ha impulsado a la adopción de un modelo de gestión conforme a las normas ISO 9001 y UNE 66102:2019 y a la implantación de una Política de Calidad y Centro Técnico de Tacógrafos que se sustenta en las siguientes premisas:

## ENFOQUE CENTRADO EN EL CLIENTE

La calidad es una medida de nuestro rendimiento tal y como lo experimentan nuestros clientes. El éxito en el mercado depende de nuestra capacidad para ofrecer siempre a nuestros clientes productos y servicios que cumplan o superen tanto sus expectativas como los requisitos aplicables. Para tener éxito en este aspecto, debemos actuar mejor que nuestros competidores. Para ello, deberemos estar a la escucha de nuestros clientes de manera continua para entender sus necesidades e implementar rápidamente mejoras sostenibles en nuestras operaciones en base a estas necesidades, por ello establecemos anualmente unos objetivos de calidad medibles y cuantificables, y proceder al seguimiento de los mismos,

## COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE TODOS

Cada empleado de Gonsoli Lorca estará orientado al cliente y comprometido con la excelencia en la calidad. Esta es una responsabilidad personal, un modo de pensar, que es necesario para alcanzar la satisfacción del cliente. Concienciar, motivar e involucrar a nuestro personal, con sus aportaciones, en la consecución de la mejora continua.

Los líderes siempre actuarán como representantes de una cultura que se centra en las necesidades del cliente. Se espera que cada empleado de Gonsoli Lorca contribuya activamente a lograr la excelencia en la calidad. Para gestionar esto de forma continua, todos tienen que estar abiertos al cambio, tener una visión integral de las operaciones de Gonsoli Lorca, basar las acciones en los hechos y aplicar una perspectiva a largo plazo.

Proveedores, distribuidores y socios comerciales dentro de nuestra esfera de influencia deben estar comprometidos con la adopción de los principios establecidos en esta política e informarles de nuestra necesidad de innovación continua.

## ENFOQUE EN LOS PROCESOS Y LA MEJORA CONTINUA

Las necesidades del cliente guiarán nuestras formas de trabajar. La excelencia en la calidad se logrará describiendo nuestros procesos, trabajando de acuerdos con ellos y mejorándolos continuamente. Cada persona deberá comprender en qué medida puede contribuir a la satisfacción del cliente y a la mejora de la calidad. Se hará un seguimiento continuo de los resultados, comparándolos con los objetivos establecidos, y se mejorarán para garantizar el éxito continuo del cliente. Los procesos se evaluarán de forma continua y se adoptarán medidas para garantizar que sean eficaces y eficientes. La transferencia tanto de conocimientos como de las prácticas ejemplares deberá ser activamente promocionada en todo Gonsoli Lorca para, de esta manera, fomentar una cultura en la que todos aprendamos de todos. Se realizarán comparaciones y evaluaciones periódicas basándose en las mejores prácticas de la industria. En todo momento, el enfoque preventivo y proactivo deberá ser aplicado.

La Dirección General ha establecido los mecanismos necesarios para que esta Política sea conocida, entendida y llevada a la práctica por todos los niveles de la Organización

**María José González**  
Gerente

