

CONCIENCIACIÓN CALIDAD

POLITICA DE CALIDAD

La actividad que AM CARGO. considera conformes a la calidad exigida según la Norma Internacional ISO 9001 es:

TRANSITARIO Y OPERADOR LOGISTICO DE TRANSPORTE NACIONAL E INTERNACIONAL TERRESTRE, MARITIMO Y AEREO

La declaración de Política recoge como líneas maestras:

1. Nuestros compromisos conllevan un trato con todos nuestros clientes y asociados en términos de respeto, lealtad y legalidad, también asegurando transparencia, eficiencia y calidad en todos los servicios ofertados.
2. Formar parte de las empresas de nuestros clientes y trabajando intensamente para consolidar relaciones en términos "win to win" como un socio logístico real
3. A partir de líneas estratégicas definidas en el análisis de contexto realizado, se han definido los objetivos de la empresa los cuales se han difundido en todos los niveles de nuestra estructura.
4. Implantar los indicadores de Calidad, así como realizar un seguimiento del nivel de progreso de los mismos, de forma que nos permita conocer y asegurar el producto y el nivel de calidad deseado por nuestro cliente.
5. Velar para que las condiciones de trabajo sean óptimas mediante la evaluación de los riesgos que pueden producirse en los procesos, eliminando en lo posible los mismos y reduciendo los evaluados.
6. Desarrollar los programas de formación continua tendentes a la mejor cualificación de nuestros trabajadores, implicando así a todo el personal en la consecución de todos los objetivos establecidos en el presente documento.
7. Compromiso para la mejora continua del sistema de gestión implantado en la empresa.
8. Fomentar y conseguir un ambiente motivador de todos los miembros de la empresa.
9. Ser respetuosos con el medio ambiente reduciendo los consumos provenientes de energías fósiles y minimizando los residuos.

La Dirección hace esta política accesible y la pone a disposición de sus clientes, todos sus empleados, proveedores y partes interesadas.

La Política se mantiene al día mediante revisiones periódicas, coincidiendo con las revisiones del sistema por parte de la dirección, con el fin de que tenga en cuenta los cambios en las condiciones del entorno y la información recibida. En ese sentido la dirección proporciona y proporcionará todos los medios humanos, técnicos y económicos necesarios para alcanzar los objetivos y metas que se establezcan programada y periódicamente.

CONCIENCIACIÓN CALIDAD

La Dirección

OBJETIVOS

OBJETIVOS

Aumento Beneficio Bruto

Conseguir un índice de satisfacción de cliente superior al 70%

La empresa ha establecido unos objetivos encaminados a la mejora del producto/servicio y el aumento de la satisfacción del cliente

CONTRIBUCIÓN A LA EFICACIA DEL SISTEMA

PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

El modelo de gestión de la Calidad, se basa en los siguientes 8 principios:

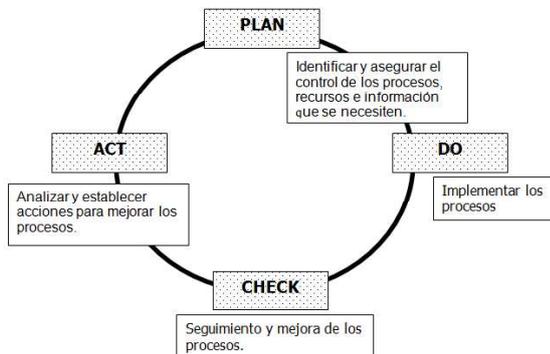
- 1) Organización enfocada al cliente. Comprender sus requisitos, satisfacer sus requisitos y anticiparse a sus expectativas futuras.
- 2) Liderazgo. Crear y mantener un ambiente de trabajo interno, donde el personal se involucre en la consecución de los objetivos de la organización.
- 3) Participación del personal. Desarrollo de las capacidades potenciales de los individuos y equipos que forman la organización, con el fin de aumentar el beneficio mutuo.
- 4) Orientación a proceso. Gestionar como un proceso las actividades con el fin de lograr más eficientemente los resultados deseados.
- 5) Orientación del sistema hacia la gestión. Identificar, entender i gestionar un sistema de procesos interrelacionados con un objetivo establecido. Mejora de la eficacia y eficiencia de la organización.
- 6) Mejora continua. Objetivo permanente de la organización.
- 7) Orientación hacia la toma de decisiones. Las decisiones efectivas se basan en el análisis de los datos y en la información relevante.
- 8) Relación mutuamente beneficiosa con los proveedores. Se intenta incrementar la capacidad de las dos partes.

Un requisito importante de la ISO 9001:2015 es el concepto de mejora continua, con el fin de mejorar constantemente el sistema de calidad.

Beneficios clave:

- Demuestra su compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente
- Asegura que sus productos y servicios, cumplen tanto los requisitos del cliente como los legales aplicables.
- Permite medir su progreso hacia la mejora continua del desempeño de la organización.
- Ayuda a la mejora del desempeño de su organización

El no cumplimiento de los requisitos del sistema implica un peligro para su integridad y genera riesgos de no cumplimiento de los requisitos del cliente.

CONCIENCIACIÓN CALIDAD**MEJORA CONTINUA****SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015***¿Qué se entiende como norma?*

Una norma pretende ser un documento ordenador de una cierta actividad, elaborado voluntariamente y con el consenso de todas las partes interesadas, que facilitan que las empresas se rijan por unos principios de organización capaces de garantizar la estabilidad y la armonización.

¿Que son las normas ISO 9000?

ISO, es un organismo internacional, formado por profesionales de empresas, que hacen normas para diferentes sectores y una de estas normas son las ISO 9001.

Las normas ISO 9000 son un conjunto de normas internacionales que tiene como finalidad la gestión i el aseguramiento de los sistemas de calidad de las empresas.

Contienen los requisitos para la implantación de un sistema de Calidad, de acuerdo con los estándares internacionales, concretamente factores técnicos, de dirección y humanos que afectan todos los procesos de la empresa.

La familia de normas ISO 9000 se componen de:

- ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
- ISO 9004. Gestión para el éxito sostenido de la organización. Enfoque de gestión de la calidad..
- ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

¿Qué es un sistema de Calidad?

Un sistema de Calidad es el conjunto de políticas, procedimientos y herramientas que hacen posible gestionar la calidad de una manera eficaz y eficiente con el fin de conseguir los objetivos fijados en materia de calidad.

CONCIENCIACIÓN CALIDAD

SUGERENCIAS

Con el fin de mejorar continuamente, cualquier sugerencia de mejora puede comunicarse directamente al Responsable del Sistema, Sra. Zaira Pérez a través del mail

zaira@amcargobcn.es

IMPLICACIONES DEL INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL SISTEMA

El no cumplimiento de los requisitos del sistema implica:

- a) Un peligro para su integridad y genera riesgos de no cumplimiento de los requisitos del cliente.
- b) No conformidades en auditorías internas, externas o de clientes
- c) Pérdida de clientes
- d) Reclamaciones de cliente
- e) Incumplimiento de los objetivos