

	<h1><i>POLÍTICA DE CALIDAD</i></h1>	Código: MC-02
		Edición: 1 / Jul-21
		Fecha: 15/07/2021

La Dirección General de GRUAS IBARRONDO S.A., está convencida de que la Gestión de la Calidad constituye un factor estratégico imprescindible para la competitividad y desarrollo de la empresa, con la visión de seguir desarrollando servicios de transporte y elevación que satisfagan plenamente las necesidades de nuestros clientes.

Para conseguirlo, esta Dirección General define la presente **Política de Calidad**, que debe ser cumplida por toda la organización y se fundamenta en los siguientes principios:

- **Orientación a la calidad:** los sectores principales a los que van dirigidos nuestros servicios son cada vez más exigentes, y es por ello que debemos ofrecer un servicio de calidad en todos los aspectos, identificando y cumpliendo todos los requisitos de los clientes, incluidos los legales y reglamentarios.
- **Orientación al cliente:** en un mercado tan competitivo, con clientes con necesidades cada vez más específicas, se espera una gestión excelente por lo que hemos de ser capaces de saber cuáles son las necesidades de nuestros clientes, y ser capaces de ofrecer servicios adaptados a estas necesidades a través de profesionalidad, personalización, fiabilidad de los servicios, altos niveles de atención al cliente, proactividad y comunicación en caso de problemas detectados. Además debemos ser capaces de ofrecer soluciones innovadoras, detectando las necesidades actuales y futuras, y cumpliendo las expectativas de los clientes para lograr su plena satisfacción.
- **Orientación a colaboración con los proveedores:** una parte fundamental de nuestro servicio se basa en una relación exigente con nuestros proveedores. Conscientes de que los proveedores afectan en gran manera a la calidad, plazo y precio debemos identificar y seleccionar aquellos proveedores alineados con el propósito de la organización, y establecer relaciones de colaboración mutuamente beneficiosas.
- **Orientación a procesos:** es compromiso de GRÚAS IBARRONDO S.A. definir, implantar, controlar y mejorar todos los procesos necesarios para asegurar la consecución de los objetivos, de una manera eficaz y eficiente teniendo siempre presente la interrelación entre ellos y la definición de todas las responsabilidades.

	<h1><i>POLÍTICA DE CALIDAD</i></h1>	Código: MC-02
		Edición: 1 / Jul-21
		Fecha: 15/07/2021

- **Orientación a las personas:** uno de los mayores activos de GRÚAS IBARRONDO S.A. son las personas que forman parte de la organización. Somos conscientes de la importancia del personal sobre el servicio al cliente y de cómo su implicación ayuda a la consecución de los objetivos. Por ello debemos garantizar la motivación y comunicación a todos los niveles de la organización así como asegurar la competencia y capacitación de todo el personal por medio de la formación continua. También tenemos un compromiso firme en garantizar unas condiciones de trabajo seguras, identificando y corrigiendo todos aquellos posibles riesgos que pudiera haber en el entorno de trabajo. Creemos firmemente en la participación activa de nuestros colaboradores y las propuestas de mejora aportadas.
- **Orientación a la mejora continua:** para poder seguir siendo competitivos y mantener o mejorar nuestra posición en el mercado, es imprescindible tener como objetivo prioritario la mejora de los procesos, servicios y sistemas, basando dicha mejora en el análisis de indicadores para la toma de decisiones. Las diversas herramientas que se van implantando, basadas en metodologías de mejora continua (5S, brainstorming, PDCA, auditorías regulares, etc.) son los pilares en que fundamentamos nuestro compromiso de mejora.
- **Orientación al entorno:** siendo conscientes de que cualquier actividad tiene un impacto en el entorno, nos comprometemos a tener una actuación respetuosa con el medio ambiente haciendo un uso sostenible de los recursos.

La Dirección General de GRÚAS IBARRONDO S.A. manifiesta su compromiso con la Calidad a través de la presente Política de Calidad, y se compromete a difundirla a todos los niveles de la empresa, proporcionando los recursos necesarios para su cumplimiento. Además se delega en la Responsable de Gestión de Calidad como representante de la Gerencia en materia de calidad, la responsabilidad y autoridad de la difusión, aplicación, mantenimiento y mejora de la presente Política de Calidad.

Mikel Ibarondo

Director General de GRÚAS IBARRONDO S.A.

Asua – Erandio 10 de Julio de 2021