






POLÍTICA DE CALIDAD

La marca líder **ESTELA SHIPPING** a través de sus Agentes marítimos ubicados en Barcelona (ESTELA SHIPPING BARCELONA SL) y de Palma (ESTELA SHIPPING PALMA SA) lleva a cabo su actividad de **operaciones de consignación de buques y yates, transitarios de cargas y gestión naval** mejorando continuamente la calidad de los servicios ofrecidos, situándose un paso por delante de las expectativas de nuestros clientes a través de su experiencia y trato de confianza. La organización ha sido destacada como agente marítimo en el Mediterráneo occidental desde 1850 generando un gran respeto para mejorar nuestro liderazgo en la zona portuaria de España, y ampliando los servicios de la actividad a nivel internacional.

El futuro de nuestra organización estará determinado por ofrecer unos servicios de calidad exigentes y comprometidos para poder dar en todo momento nuestra respuesta a las necesidades cambiantes de nuestro cliente armador, fletador u otros de forma rápida, clara y precisa.

Para garantizar dicho servicio de calidad la Dirección de **ESTELA SHIPPING** se compromete a velar que:

-  **Se asegure** de conocer los requisitos legales y otros requisitos que fueran de aplicación a nuestra actividad con exactitud para el cumplimiento preciso de los requisitos establecidos por el cliente, además de detectar otras necesidades presentes y futuras del cliente,
-  **Se mejore** de forma continua el enfoque de nuestros servicios al cliente a través del compromiso de calidad con los servicios prestados y la cualificación e implicación de nuestros empleados,
-  **Se refuerce** en todo momento los recursos disponibles y el ambiente de trabajo porque la base fundamental de la fuerza de nuestra organización reside en nuestros empleados, a los que procuraremos los medios necesarios que faciliten su toma de decisiones, su confianza, competencia y orgullo por su contribución al trabajo realizado.
-  **Se establezcan** los objetivos e indicadores de calidad oportunos para asegurar el buen control sobre nuestros procesos y la satisfacción del cliente en consecuencia, la mejora continua de nuestra actividad.
-  **Se enfoca** el sistema de gestión de calidad a los objetivos y **dirección estratégica** de la empresa.

Por ello la Dirección de **ESTELA SHIPPING** apoyará y dará soporte a los siguientes valores:

- ❖ El trabajo en equipo.
- ❖ Canales de comunicación bidireccionales, abiertos y que estimule respuestas.
- ❖ Proactividad, iniciativa, innovación y creatividad
- ❖ Reconocimiento de los logros individuales y de equipo
- ❖ Delegación de la toma de decisiones al nivel más bajo competente
- ❖ Las relaciones con nuestros subcontratistas, proveedores y clientes, serán honestas, objetivas y rectas, reconociendo siempre la dignidad de la persona como miembro del equipo.

Fdo. Miguel Arcos
Director Gerente

14.08.2017