

Los clientes de GRUPO TORRES confían en que todos nuestros servicios ofrecen unos niveles de calidad, seguridad y gestión ambiental elevados. La calidad está presente en cada una de nuestras actuaciones y procesos. Cada empleado de GRUPO TORRES conoce nuestra política y la aplica en la prestación de nuestros servicios. Nuestra política está basada en las siguientes normas de referencia:

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de calidad.
- ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental.
- ISO 39001:2012 Sistema de Gestión de Seguridad Vial.
- UNE 19601:2017 Sistema de Gestión de Compliance.
- OEA. Operador Económico Autorizado.

Las siguientes directrices de la política, definidas por la Gerencia de la empresa, son de obligado conocimiento y cumplimiento para el personal de la empresa:

- 1) Atención al cliente:
 - o Entender el impacto de las incidencias para su negocio o actividad.
 - o Implicación en la resolución de las incidencias
 - o Trato exquisito con el cliente.
 - o Confirmación con el cliente y comprobación de la satisfacción al cierre de incidencia o petición de servicio.
- 2) Coordinación entre los departamentos y equipos de la empresa, fomentando la comunicación fluida y el trabajo en equipo.
- 3) Adaptar nuestros servicios para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- 4) Planificar y ejecutar una formación continua para la mejora de nuestras capacidades.
- 5) Aplicar la mejora continua a nuestros procesos y servicios.
- 6) Cumplir la normativa legal, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales aplicables al desarrollo de las funciones en la empresa, en particular los relativos a la Ley de Protección de Datos.
- 7) Implantar protocolos en la empresa que garanticen el compromiso por el cumplimiento normativo, basados en la ética principalmente.
- 8) Protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, a partir de la identificación de los posibles riesgos de contaminación y la determinación de la mejor forma de actuación ante ellos.
- 9) Contribuir a la reducción del impacto ambiental de las actividades de la empresa.
- 10) Reducir la generación de residuos peligrosos y aumentar la segregación de los residuos en los lugares de trabajo.
- 11) Controlar a los proveedores en el área ambiental, asegurando el correcto comportamiento de éstos con el medioambiente.
- 12) Prevención de los accidentes de tráfico mediante la identificación de los posibles riesgos de seguridad vial y la determinación de oportunidades de mejora.
- 13) Reducir las consecuencias derivadas de los incidentes de tráfico a través de procedimientos de respuesta adecuados.
- 14) Colaborar con las partes interesadas para contribuir a un sistema vial seguro.
- 15) Potenciar la implicación de los empleados en la consecución de los requisitos de seguridad vial.
- 16) Prevenir la comisión de delitos en la gestión de nuestra actividad mediante la identificación de los posibles riesgos penales asociados y el control de toda la trazabilidad de la prestación del servicio.

La Política ha sido difundida a todo el personal de la empresa para el adecuado desarrollo de sus actividades.

Gerencia
Carlos Prades Torres
Valencia, a 11 de julio de 2024

