

POLÍTICA DE CALIDAD DE TDN

LA CALIDAD EN TDN SE MANIFIESTA MEDIANTE LA CONSECUCCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, POR EL SERVICIO PRESTADO A SU JUSTO PRECIO Y A LA CALIDAD POR LA EFICACIA

La Calidad se manifiesta en factores de Eficacia aplicados a medios, personas, información e imagen instrumentados mediante procedimientos comunes, siempre adquiriendo el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Los factores de eficacia que materializan la Calidad se pueden resumir en los siguientes:

1. EFICACIA EN LOS MEDIOS

1. La definición precisa de los niveles de servicio y opciones especiales, a disposición de los Clientes.
2. El desarrollo de las operaciones básicas del servicio.
3. La estimación de los medios necesarios para cada Delegación, permitiendo realizar el trabajo diario en las mejores condiciones posibles.

2. EFICACIA EN LAS PERSONAS

La motivación y la capacitación de las personas que desarrollan su labor en el seno de TDN, bien como empleados o como proveedores, de acuerdo con los métodos de trabajo establecidos para la consecución de la satisfacción de los Clientes. La formación continua y la adecuada comunicación interna son los dos pilares de la actuación en este campo. La formación adecuada que produzca el crecimiento y desarrollo profesional en las actividades realizadas y en las que se vayan incorporando.

3. EFICACIA EN LA INFORMACIÓN

1. La obtención de la información de las expediciones, estableciendo los controles en el Sistema para minimizar los errores derivados de dicho proceso, y su integración con los sistemas de control de almacén, para producir una detección y corrección inmediata. La integración adicional con procesos externos que permitan obtener la información por cauces adicionales a los de la introducción manual.
2. La gestión de la información de las expediciones, desde la documentación en Origen de las mismas hasta el control en Destino, con los controles establecidos en la Central al efecto.
3. El establecimiento de procedimientos comunes, mediante sistemas centralizados que permitan mantener uniformidad en la información operativa y administrativa, según los controles previstos al efecto, e impidan el error, y eviten el control en la Delegación.
4. La interacción continuada de las operaciones físicas de manipulación y transporte de la mercancía con su soporte documental.
5. La gestión de todos los aspectos relacionados con Clientes, de ámbito comercial, administrativo y económico a través de los procesos de venta, facturación, atención, reclamaciones y solicitud de información en general, con la previsión de consultas convencionales sobre el estado de la cuenta de los Clientes o de los envíos.

4. EFICACIA EN LA IMAGEN

1. En TDN se busca y cuida en todos los campos la perfección de nuestra imagen externa como signo de seriedad y eficacia. Es reconocible por los Clientes en sus relaciones con TDN y caracterizadora de las mismas, lo que le permite asociar la marca con una realidad tangible, y adoptar expectativas racionales del cumplimiento de un nivel de servicio concreto.
2. En las personas que realizan su labor en TDN, y puesta de manifiesto por los sistemas de trabajo adoptados, y la perfecta integración con nuevas tecnologías como evolución y no ruptura en los sistemas de trabajo.