



Nosotros, DHL Freight, estamos comprometidos con los principios de gestión de la calidad **ISO 9001:2015** y nos esforzamos por:

- Comprender y cumplir con las expectativas y requerimientos de nuestros clientes para nuestros productos y servicios.
- Proporcionar constantemente un servicio de alta calidad y excelencia operativa a través de la aplicación de procesos estandarizados y eficientes en todas las áreas funcionales
- Aprender de nuestros errores y mejorar continuamente
- Proporcionar un alto nivel de transparencia de datos para gestionar eficazmente la calidad del servicio y tomar las decisiones correctas
- Desarrollar y motivar a nuestros empleados para convertirse en el mejor equipo que viva con la promesa de calidad cada día
- Cumplir con todos los requisitos internos

Para nosotros, la calidad del servicio comprende todas las interacciones a lo largo del recorrido el cliente desde el primer contacto hasta la facturación de nuestros servicios. Por ello, una gestión de la calidad del servicio y una mentalidad en calidad son requeridas en todas las funciones.

Nuestras formaciones de cumplimiento corporativo, políticas, procedimientos y estándares aseguran que cumplimos estos estándares y operamos nuestro negocio de una manera social y legalmente responsable.

El Código de Conducta, elemento central de nuestra Cultura Corporativa, refleja nuestro compromiso para actuar responsablemente, ser éticamente irreprochables y cumplir legamente.

Ofrecer alta calidad para satisfacer a nuestros clientes no solo respalda nuestra estrategia Freight 2025, sino que también es un prerrequisito fundamental de nuestra visión para convertirnos en líder en calidad del transporte por carretera.

Esta política proporciona un marco para establecer y revisar nuestros objetivos de calidad del servicio. Es aplicable a todos los países, unidades de negocio y terminales operando con DHL Freight y sus subsidiarias. Nuestra política de calidad está sujeta a revisiones periódicas por parte de la dirección.

Bonn, 7 de Febrero, 2020

Uwe Brinks
CEO
DHL Freight

Thomas Vogel
COO
DHL Freight

Principios de gestión de calidad descritos en **ISO 9000**: enfoque al cliente; liderazgo; compromiso de las personas; enfoque basado en procesos; mejora; toma de decisiones basada en evidencias; gestión de relaciones