

## OBJETIVOS COMUNES



## Nuestra Filosofía

[www.tuv.com](http://www.tuv.com)

 **TÜVRheinland**<sup>®</sup>  
Precisely Right.

## Preámbulo

**El Grupo TÜV Rheinland es un consorcio internacional, líder en el sector de servicios. Desde 1872 desarrollamos soluciones para un progreso seguro y sostenible en todas las actividades donde interactúan el hombre, el medio ambiente y la tecnología. Como entidad independiente, neutral y competente, nuestro compromiso es ayudar a crear un futuro, en el cual, las exigencias del ser humano y del medio ambiente se enlazan coherentemente y de manera equitativa. En los mercados actuales, sometidos a constantes cambios, ponemos en primer plano siempre al cliente y el éxito. Vamos aumentando de forma continua nuestro atractivo ante nuestros clientes, nuestros socios y nuestros empleados.**

En el Grupo TÜV Rheinland perseguimos estos objetivos a través de los siguientes principios:

Estamos convencidos de que el desarrollo social e industrial no es posible sin el avance tecnológico. La innovación tecnológica, los productos y las instalaciones requieren una utilización segura y responsable. Nosotros, como tercera parte independiente inspeccionamos, controlamos y certificamos ese manejo en beneficio de nuestros clientes y de la sociedad, apoyándonos rigurosamente en los estándares y directrices correspondientes, en cuyo desarrollo participamos activamente.

Nuestra filosofía corporativa está basada en la responsabilidad. Definimos, comunicamos y actuamos sobre la base de nuestros valores comunes. Somos conscientes del propósito de nuestro trabajo y nos identificamos con nuestros productos. La seguridad y la calidad son nuestros productos, el servicio es nuestro negocio y el éxito responsable nuestro estímulo.

Nos mostramos como un socio fiable ante nuestros clientes, ofreciéndoles un servicio competente y, mediante nuestra conducta y comunicación les mostramos lo importante que son para nosotros.

Un buen servicio, la satisfacción de nuestros clientes y el éxito económico son nuestros objetivos. Con espíritu autocrítico comprobamos si nuestras intervenciones profesionales son compatibles con el ser humano y con nuestro entorno y si responden a las necesidades del mercado. En nuestras actuaciones y en el desempeño diario de nuestras obligaciones profesionales buscamos siempre la confianza del público.

La confianza del público en nuestro trabajo es un requisito indispensable para el éxito de nuestra empresa y esta confianza se basa en la integridad, la fiabilidad, el rigor y la credibilidad de nuestros colaboradores. Por este motivo exigimos y supervisamos su neutralidad, incorruptibilidad, transparencia y franqueza.

El desarrollo social e industrial no es posible sin impactar en el medio ambiente. La responsabilidad ecológica es para nosotros un deber ineludible en todo lo que atañe al aire, el suelo, el agua y la energía.

Nuestra imagen y presencia global nos obligan a mantener un nivel de responsabilidad empresarial que va más allá de las necesidades y normativas mínimas. Apoyamos plenamente los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los vamos introduciendo sucesivamente a nuestro negocio.

Como consorcio internacional, somos conscientes de nuestra responsabilidad ante nuestros clientes, colaboradores y el medio ambiente en todo el mundo.

## **Colaboradores y Liderazgo**

**Nuestros colaboradores son el factor de éxito más importante del Grupo TÜV Rheinland. Su entrega, competencia técnica y neutralidad son claves.**

A través de la confianza mutua hemos creado una cultura empresarial abierta, en la que se fomenta la capacidad crítica y el debate. En todo momento promocionamos una comunicación fluida y transparente.

Nuestros objetivos son ambiciosos y definidos en equipo. Reconocemos y promovemos el esfuerzo personal y la iniciativa propia.

Nuestros Gerentes motivan a los colaboradores a través de su propia entrega y convicción. Fomentan las acciones responsables y las ideas innovadoras. Su liderazgo es un modelo a seguir por sus colaboradores. En un dialogo constructivo y abierto con sus colaboradores discuten abiertamente sobre potenciales y/o necesidades de mejora, al objeto de garantizar el óptimo desarrollo personal de cada uno de ellos.

Trabajamos en equipo en todas nuestras áreas de negocio y empresas. Nuestra flexibilidad y nuestra capacidad para actuar orientados al cliente sientan las bases del éxito en el mercado exterior y, por consiguiente, para salvaguardar nuestros puestos de trabajo.

## **Servicios y Productos**

**Logramos y aseguramos nuestras ventajas competitivas mediante la calidad de nuestros servicios y productos.**

Nuestra misión es minimizar los riesgos tecnológicos para proteger al ser humano y al medio ambiente. Nuestra principal competencia técnica es certificar la seguridad y la calidad. El desarrollo continuo de nuestra misión y la aplicación de nuestra competencia forman los pilares de nuestro éxito.

Desarrollamos y ofrecemos soluciones para las necesidades específicas de nuestros clientes. Identificamos anticipadamente las nuevas necesidades del mercado y, nuestra capacidad de transformar conceptos innovadores en soluciones que aportan un valor añadido, fortalece nuestra posición en el mercado.

## **Tecnología y Seguridad**

**Representamos la tecnología diseñada con responsabilidad y marcamos los estándares de seguridad para el futuro.**

El progreso sin la tecnología es inconcebible. Nuestra tarea consiste en hacer que el uso de la tecnológica sea seguro, en eliminar al máximo los peligros e identificar posibles riesgos.

Éste es nuestro reto. Las exigencias de nuestros clientes y del mercado nos hacen crecer. Estamos al corriente de cualquier nuevo desarrollo tecnológico, participamos activamente en el diseño de nuevas soluciones y procedimientos de control y ponemos especial énfasis en la formación continua de nuestros técnicos.

Desarrollamos constantemente el concepto de la Seguridad para hacer compatibles el progreso tecnológico y social, con un mínimo de riesgo.

## **Clientes y Mercados**

**Nuestro futuro está en manos de nuestros clientes. Debemos convencerles mediante la calidad de nuestros servicios para asegurar nuestra posición en el mercado.**

Conocemos a nuestros clientes, sus problemas y sus necesidades. La fiabilidad, el respecto mutuo y la confianza son nuestros instrumentos para lograr relaciones buenas, duraderas y económicamente viables con nuestros clientes. Nos convierten en un socio atractivo para futuros clientes y ante nuestros competidores destacamos como una empresa eficaz, competente, orientada hacia el cliente y con capacidad de aportar soluciones con un valor añadido.

Siempre estamos cerca de nuestros clientes, tanto por nuestra actividad comercial como por la ubicación de nuestros centros. La rapidez y la calidad en el servicio son valorados por nuestros clientes y favorecen una acogida positiva de la marca TÜV Rheinland. Son la base para el crecimiento sostenible de nuestra empresa.

Como consorcio internacional de servicios, conocemos bien nuestros mercados, observamos continuamente su desarrollo, reaccionando en seguida con flexibilidad a los cambios y a las nuevas oportunidades del mercado.

Sabemos responder a los retos locales, asumiendo nuestras responsabilidades sociales en cada lugar. Mediante acciones concretas creamos también oportunidades de crecimiento en regiones menos desarrolladas, aumentando las ventajas competitivas de nuestros clientes y mejorando las condiciones de trabajo de nuestros colaboradores.

## **El Éxito Económico y un Futuro Seguro**

**Nuestra visión orientada al mercado y hacia la rentabilidad aseguran la fortaleza e independencia del Grupo TÜV Rheinland.**

Nuestra filosofía orientada al éxito, al cliente y al mercado define nuestras acciones. Para poder ofrecer servicios competitivos y rentables es necesario revisar continuamente nuestros productos y estructura de costes. Mediante una cooperación abierta y transparente a nivel de Grupo, utilizamos posibles sinergias con el fin de poder forjar con éxito la identidad de nuestra empresa en el mercado. El éxito económico es un prerequisite indispensable para lograr nuestra misión corporativa. Sólo de esta manera podemos asegurar nuestros puestos de trabajo, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, y a la vez mantener y expandir nuestra posición como Grupo internacional líder en servicios técnicos.

## **Medio Ambiente**

**Con nuestro trabajo demostramos que la compatibilidad sostenible entre la protección medio ambiental, la tecnología y la economía es posible. Esta filosofía la aplicamos en todos nuestros servicios y en nuestra manera de actuar.**

La protección medioambiental es muy importante para nosotros y determina nuestro proceder. Consideramos la protección del medioambiente una tarea constante y un reto. Nuestra contribución consiste en acompañar el desarrollo de la tecnología y en controlarla estrictamente en cuanto a su aplicación respetuosa con la conservación de los recursos naturales.

## **Opinión Pública**

**La sinceridad, competencia técnica, presencia y imparcialidad como tercera parte independiente son las características que marcan nuestras acciones y nuestra imagen pública.**

Cada uno de sus empleados representa la cultura y filosofía empresarial del Grupo TÜV Rheinland ante terceros. Mediante una gestión responsable ante la sociedad logramos aceptación y reconocimiento público. Somos conscientes de nuestra responsabilidad como institución independiente en la formación de la opinión pública. Por ello mantenemos y cultivamos una comunicación abierta, neutral, competente y sensible.

Pretendemos que nuestros clientes, empleados y colaboradores reconozcan lo que caracteriza al Grupo TÜV Rheinland y lo que le distingue de sus competidores. La declaración de nuestra misión de empresa es un reto y a la vez un compromiso.

Diciembre 2003, actualizado en Marzo 2007

**Prof. Dr.-Ing. Habil. Bruno O. Braun**  
Presidente del Consejo de Administración