

# **POLÍTICA DE CALIDAD**

## **SILVERBACK**

### **NUESTRA EMPRESA**

SILVERBACK es una empresa especializada en servicios de mantenimiento y suministro de equipos de seguridad marítima, que incluyen:

- Sistemas de extinción de incendios y detección
- Extintores portátiles
- Balsas salvavidas
- Botes salvavidas y pescantes
- Chalecos salvavidas y trajes de inmersión
- Equipos de respiración autónoma (ERA/SCBA)

Operamos con las más altas certificaciones de las principales sociedades de clasificación: **Bureau Veritas (BV), American Bureau of Shipping (ABS), RINA y Lloyd's Register (LR)**.

### **NUESTRA DECLARACIÓN DE CALIDAD**

La Política de Calidad de SILVERBACK expresa nuestra firme convicción de lograr el más alto grado de satisfacción de nuestros clientes, aportándoles la mejor calidad de servicio, el cumplimiento de sus requisitos y las expectativas de todas las partes interesadas.

Conscientes de la necesidad de avanzar e impulsar el proceso de mejora continua, SILVERBACK ha desarrollado e implementado un Sistema de Gestión de Calidad certificado según la norma internacional ISO 9001:2015, para aprovechar las ventajas competitivas y de gestión que su implantación proporciona.

El objetivo permanente de SILVERBACK consiste en impulsar una cultura de mejora continua que promueva el modelo de excelencia empresarial, el cual se despliega a través de objetivos concretos que la Dirección establece y revisa de manera periódica.

### **NUESTROS COMPROMISOS**

La Política de Gestión de Calidad de SILVERBACK se fundamenta en los siguientes compromisos:

## **1. CUMPLIMIENTO LEGAL Y REGLAMENTARIO**

Nos comprometemos al cumplimiento estricto de toda la legislación y reglamentación aplicable a nuestras actividades y servicios, así como a los requisitos establecidos por las sociedades de clasificación y autoridades marítimas.

## **2. FORMACIÓN CONTINUA DEL PERSONAL**

Mantenemos un programa permanente de formación de nuestro personal técnico para garantizar la calidad de su trabajo y la capacidad de afrontar los desafíos de un mercado en continuo cambio y globalización, infundiendo concienciación sobre la importancia de desarrollar las actividades de forma responsable.

## **3. COMPROMISO CON LA MEJORA CONTINUA**

Todo el personal de SILVERBACK asume el compromiso de mejorar continuamente la calidad de los servicios y procesos de la empresa, buscando constantemente la excelencia operativa.

## **4. ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

Priorizamos la satisfacción del cliente como eje central de todas nuestras actividades, cumpliendo con sus requisitos y superando sus expectativas en cada servicio prestado.

## **5. EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Aseguramos que nuestro Sistema de Gestión de Calidad es apropiado, adecuado y eficaz para el logro de los objetivos establecidos, revisándolo periódicamente para su mejora continua.

## **6. ESPECIALIZACIÓN TÉCNICA**

Nos distinguimos por nuestra especialización en botes salvavidas y pescantes, manteniendo las más altas competencias técnicas y certificaciones multimarca para ofrecer servicios de excelencia.

## **NUESTROS VALORES**

### **• FIABILIDAD**

Cumplimos nuestros compromisos con rigor y profesionalidad

### **• EXCELENCIA TÉCNICA**

Mantenemos los más altos estándares de calidad en nuestros servicios

### **• MEJORA CONTINUA**

Buscamos constantemente la perfección en nuestros procesos

### **• SEGURIDAD**

Garantizamos la seguridad marítima con equipos certificados

### **• COMPROMISO**

Con nuestros clientes, personal y partes interesadas

## **NUESTROS RESULTADOS 2025**

**✓ CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015 VIGENTE**

**✓ 92.3% SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

**✓ 100% CONFORMIDAD EN SERVICIOS**

**✓ 0 QUEJAS FORMALES**

**✓ 4 SOCIEDADES DE CLASIFICACIÓN ACTIVAS (BV, ABS, RINA, LR)**

**✓ 157 SERVICIOS EJECUTADOS (Enero-Noviembre 2025)**

**✓ ESPECIALIZACIÓN CONSOLIDADA EN BOTES SALVAVIDAS Y PESCANTE**

## **COMUNICACIÓN Y DISPONIBILIDAD**

Esta Política de Calidad es comunicada a todo el personal de SILVERBACK y se encuentra disponible para todas las partes interesadas: clientes, proveedores, colaboradores y autoridades.

Se revisa periódicamente por la Dirección para asegurar su continua adecuación a los propósitos de la organización.

---

**Juan Bas White**

Director General

**SILVERBACK**

Fecha de emisión: 13 de mayo de 2025 | Fecha de revisión: 19 de noviembre de 2025

**Versión: 2.0 | Código: P-CAL-001**

**SILVERBACK**

Calle 28 Núm. 207, Catarroja (46470) - Valencia, España

**ISO 9001:2015 CERTIFICADO**