



VAN WALT
Guía de servicios

Orgullosos de ser diferentes

“Como una empresa que se asienta sobre unos valores esenciales, queremos estar seguros que cuando tratamos con todos nuestros clientes y proveedores no simplemente lo hacemos bien, sino que lo hacemos de la mejor manera posible.

Como Presidente del Consejo de Gestión y Directora no-ejecutiva, es mi deber y obligación asegurar que lo que decimos es siempre lo que hacemos. Para llevar a cabo esta tarea, debo asegurar que todos los miembros del personal han leído y entendido este documento y acogen plenamente estos valores esenciales y lo que significan. Es nuestra obligación recordárselo a intervalos regulares para mantener nuestra coherencia”

Rosanna Ward

**Lo que decimos es lo que queremos decir,
y hacemos lo que decimos**

Orgullosos de ser diferentes

El grupo Van Walt suministra equipos de alta calidad para la investigación medioambiental. En el corazón de nuestra manera de hacer negocios están nuestros valores esenciales: esto es lo que nos define. La teoría detrás de esto es que todo lo que hacemos, cada cosa que vendemos, cada vez que tratamos con una petición, ya sea de un cliente o de un suministrador, hacemos ver cuál es la diferencia entre lo que está bien y lo que es excelente.

Cada miembro del personal de Van Walt sabe reconocer que son esos pequeños detalles lo que para ti marca esa gran diferencia.

El modo de hacer de Van Walt

Nuestros valores esenciales de respeto y honradez nos permiten trabajar como un equipo, suministrando lo que prometemos, con prontitud y de una manera amable, de tal modo que hagamos las cosas aún mejor de lo que cabe esperar. Trabajando con excelencia a través de la innovación, la inventiva y el aprendizaje, luchamos para mejorar día a día el servicio, los equipos y el apoyo técnico que suministramos.

Ofrecemos una comunicación honesta, profesional y puntual, de tal manera que sepas qué puedes esperar y para cuándo; prestamos atención a lo que nos decís para ganar tu confianza y una relación continuada. Vosotros nos sostenéis y nosotros aplicamos visión y valentía para asegurar que sólo ofrecemos las mejores soluciones, de tal modo que podamos decir con verdad que estamos orgullosos de ser diferentes.

Responsabilidad corporativa

Para nosotros responsabilidad corporativa significa gestionar nuestro negocio de manera responsable, ética, honesta y sensible, de tal modo que se consiga un éxito a largo plazo.

Para hacer esto tratamos de manera consistente las expectativas de nuestros clientes, proveedores, empleados y a los accionistas de nuestro negocio.

Cumplimos con la letra y el espíritu de la ley, sin excepción. Nunca ponemos a la empresa o a nuestros clientes, proveedores o empleados en situaciones de riesgo, o de hacer algo que pueda perjudicar nuestra reputación corporativa o personal. No toleramos el soborno en ninguna de sus formas.

Compartimos la responsabilidad por el medioambiente local con nuestros vecinos y con los visitantes a nuestras instalaciones, minimizando cualquier efecto dañino de nuestras actividades normales (en el terreno, el agua, el aire, la contaminación acústica, y reciclando nuestros residuos y reduciendo el uso de recursos naturales), y reciclando y reutilizando siempre que es posible.

Reconocemos que el mundo es un lugar rico y diverso y es nuestro objetivo que nuestra gente refleje esta diversidad, de tal modo que podamos anticiparnos y afrontar las necesidades de nuestros clientes.

Nuestra primera responsabilidad es ser una empresa que triunfe. El éxito es el único resultado que satisface a todos nuestros accionistas y sin él no tendríamos los recursos para asegurar que nuestros proveedores nos suministran los mejores equipos que nuestros clientes pueden comprar, y no podríamos atraer a trabajar con nosotros a gente leal, capaz y con dedicación.

Somos una empresa que se fundamenta sobre la construcción de relaciones profundas y duraderas con nuestros clientes, a través de los esfuerzos de nuestros colegas y la calidad de nuestros equipos.

Los clientes de Van Walt pueden acceder a nuestros productos y servicios a través de nuestra página web, que provee información detallada de la gama de productos y servicios para la monitorización e investigación medioambiental que suministramos. Nuestros impactos directos en el medioambiente son consecuencia de nuestra manera de trabajar día a día, incluso en los viajes de trabajo. Invertimos para una mayor eficiencia medioambiental y colaboramos con los colegas de trabajo para apoyar esta estrategia.

Siempre que es posible usamos tecnologías de conferencias virtuales como una alternativa respetuosa con el medioambiente y más eficiente frente a los viajes, particularmente durante las negociaciones con proveedores y grupos empresariales de otros países.

Ofrecemos formación medioambiental, tanto teórica como práctica, compartiendo nuestro conocimiento y las mejores técnicas y prácticas de campo con nuestros clientes, con estudiantes, consultores medioambientales y otras partes interesadas. Hemos adoptado las mejores prácticas de la ISO para asegurar que disponemos de procedimientos, políticas y procesos auditables, que apoyan nuestras relaciones profesionales con los clientes, proveedores y otros accionistas, y añaden valor a la marca Van Walt; aseguran que nuestros equipos son líderes del mercado y que la experiencia de servicio al cliente es reconocida como la mejor en nuestro sector.

Compromiso con el empleado

Lo que esperamos de ti:

- Adoptar y comprometerte con los valores esenciales de Van Walt, actuando de manera honesta, honrada y con integridad en todas las relaciones profesionales.
- Trabajar duro para conseguir tus objetivos.
- Ser puntual y tener disciplina durante tu día de trabajo.
- Seguir las instrucciones, cumplir los plazos, y si no puedes conseguirlo, comunicarlo en seguida a tu superior.
- Comunicar de manera eficiente y correcta con tus compañeros, con los clientes y con el equipo de dirección, afrontando los diversos asuntos para que puedan ser resueltos a tiempo y de manera adecuada.
- Sentirte responsable de las propias acciones y decisiones, sin señalar y acusar a otros, o a la falta de recursos, cuando las cosas salen mal.
- Valorar a los demás para colaborar en un buen trabajo de equipo.
- Demostrar inteligencia emocional y una actitud proactiva para facilitar un desarrollo continuado y la mejora del negocio.
- Actuar como un defensor del grupo Van Walt.
- Estar orgulloso de ti mismo, de lo que haces y de la empresa en que trabajas.



Van Walt promete a todos sus empleados:

- Crear un ambiente de trabajo que sea bueno y positivo
- Atraer, mantener y desarrollar los mejores talentos
- Animar a un equipo comprometido y motivado
- Ofrecer paquetes de recompensa atractivos
- Invertir en tus talentos y en tus conocimientos a través de una formación adecuada
- Asegurar que tienes las herramientas y recursos adecuados para poder hacer una contribución eficiente
- Cerciorarnos que te sientes valorado, reconociendo y recompensando tus esfuerzos
- Intentar tener presentes tus circunstancias personales y brindarte una oferta de trabajo flexible: una buena conciliación de tu vida personal, familiar y profesional
- Respetar la diversidad de todos los miembros del equipo
- Seguir tu compromiso a través de revisiones regulares de tu rendimiento

Clientes: nuestro compromiso contigo

Cada vez que compras o alquilas un equipo de Van Walt, queremos que tengas una experiencia excelente.

Para ayudarnos a conseguir esto disponemos de:

Nuestras normas y condiciones de venta

Nuestro Acuerdo de Alquiler

La solución de monitorización controlada por Van Walt

La carta de derechos del cliente de Van Walt

Todo esto está disponible en nuestra página web: www.vanwalt.com

La solución de monitorización controlada por Van Walt

La solución de monitorización controlada por Van Walt es un sistema de control hecho a medida mediante un modem de telemetría

A cada proyecto se le asigna un propietario de la cuenta, y esta persona se ocupa de monitorizar el sistema, con las siguientes responsabilidades:

- Controles diarios para asegurar que el sistema está registrando según especificaciones, y asegurar que todos los sensores están dando datos. Estos controles se harán en los días laborables, a no ser que se hayan acordado otras condiciones.
- Asegurar que el estado de las baterías del módem y de los registradores se controla diariamente.
- Avisar al cliente por e-mail si surgen errores o inconsistencias en el sistema o en los datos, con el objetivo de comunicar estas incidencias y sugerir modos de resolverlas, y realizar esta comunicación diariamente sobre las 10 de la mañana.
- Enviar cada semana un e-mail con los informes de estado, detallando las incidencias.
- Ofrecer ayuda técnica cuando se precise.
- Asegurar que el servicio de solución de monitorización se factura por avanzado de manera mensual o anual, como se haya acordado.
- Conservar y mantener registros precisos para asegurar que los controles se realizan diariamente. Esta base de datos compartida se auditará semanalmente.
- Asegurar que el sistema sigue monitorizado durante sus ausencias del trabajo por alguien preparado para dar ayuda técnica.

La carta de derechos del cliente de Van Walt

Nuestro compromiso contigo:

Proporcionarte el equipo más adecuado

No ahorramos en calidad: primero te escucharemos, y entonces te ayudaremos a encontrar las soluciones que cubran tus necesidades. Te suministraremos equipos que te permitan estar seguro y a salvo en el campo, y que te ofrezcan los resultados mejores y más precisos. Si no tenemos el equipo adecuado para tu trabajo, simplemente te lo diremos.

Ser abiertos y honestos en cualquier circunstancia

Van Walt será honesto y honrado contigo, manteniéndote informado en todo momento de los cambios en los procedimientos, equipos, personal, precios y las actualizaciones técnicas relevantes. Prometemos comunicaciones claras, de tal modo que puedas ver ya en el título el contenido de nuestras comunicaciones.

Hacer fácil el trato con nosotros

Lo haremos tan fácil como sea posible: ya sea online (www.analab.es), por teléfono (+34 935 900 007), por e-mail (analab@analab.es) o en persona, de tal manera que el trato con nosotros te asegure qué es lo que puedes esperar de nuestros equipos y de nuestro servicio. Si no quedas completamente satisfecho, te pedimos que nos lo digas tan pronto como sea posible, y prometemos que haremos todo lo que esté en nuestra mano para responder a tu queja dentro de 1 hora. Por supuesto, si estás satisfecho con nuestros equipos y el servicio que has recibido, ¡también nos encantará que nos lo digas!

Ofrecer un servicio excelente

Nuestra pasión es dar un servicio eficiente y amigable. Todos los miembros del equipo de Van Walt te ofrecen un servicio cercano, y con conocimiento. Prometemos responder a tus consultas en 2 horas de tiempo, dentro de las horas laborables.

Entender tus necesidades

Para ofrecerte el equipo más apropiado, necesitamos saber tanto como sea posible sobre tu proyecto. Por supuesto que no podemos decir que sepamos más que nadie, pero prometemos que trabajaremos contigo para asegurar que tienes lo que necesitas, de la manera más sencilla y conveniente.

Qué es lo que esperamos por tanto de ti:

- Toda la información posible, de tal modo que podamos configurar los equipos según tus necesidades.
- Informarnos si cambian estas circunstancias.
- Ser honrados sobre cualquier requerimiento crítico del proyecto.
- Darnos información precisa sobre tu número de pedido, la dirección de entrega y los procedimientos administrativos de compra.
- Realizar los pagos según de los términos acordados en el proceso de compra.
- Comunicarnos si se presenta algún problema, de tal modo que podamos afrontarlos de manera oportuna.

Trabajando con nuestros proveedores

Van Walt está comprometido con los más altos estándares de responsabilidad social, medioambiental y ética. Por lo tanto pedimos a nuestros proveedores que ofrezcan unas condiciones de trabajo seguras, traten a sus empleados con dignidad y respeto, actúen de manera honrada y ética, y usen prácticas medioambientalmente responsables durante la fabricación.

Como proveedor nuestro, tú también eres parte de la marca Van Walt: tu éxito, la calidad de tus equipos, y el servicio que recibimos de ti nos importan.

Te pedimos que actúes de acuerdo con los principios de nuestro Código de Cumplimiento de Proveedor como se detalla más adelante, y a cambio te prometemos:

- Revisar anualmente los contratos e informar por escrito de las incidencias
- Trabajar colaborando contigo, para poder aumentar las oportunidades de nuevos negocios
- Informarte regularmente de la calidad y consistencia de tus equipos y servicios
- Visitar a nuestros principales proveedores por lo menos una vez al año
- Asegurar que el personal de Van Walt está plenamente formado sobre tus equipos
- Pagar tus facturas según los términos acordados
- Avisarte anticipadamente si hay cualquier factura no conforme

Código de Cumplimiento de Proveedor

Van Walt Ltd tiene una política de mejora continua que significa suministrar de manera consistente el mejor servicio y los mejores productos. Para conseguirlo necesitamos trabajar juntos.

Qué esperamos por tanto de ti:

- Cumplimentar nuestro formulario de proveedor aprobado
- Ofrecer por escrito unos estándares del servicio que podemos esperar incluyendo:
 - Soporte técnico
 - Plazos de entrega
 - Procedimientos en caso de disputa
- Tener un procedimiento previsto si no se alcanzan los niveles de servicio acordados
- Informar de las personas responsables de los siguientes aspectos:
 - Soporte técnico
 - Decisiones comerciales
 - Envíos y facturación
- Informar de los cambios en precios por lo menos un mes antes de que sean efectivos
- Notificar los cambios en tus procedimientos, por escrito, por lo menos un mes antes de que sean efectivos
- Aceptar todo lo anterior y asegurar que su contenido es conocido dentro de tu organización.

VAN WALT
Orgullosos de ser diferentes

Van Walt Ltd
Prestwick Lane
Grayswood
Haslemere, Surrey
GU27 2DU, United Kingdom

Tel : +44 (0)1428 661 660
Fax : +44 (0)1428 656 808
email: sales@vanwalt.com

Van Walt
Carrer Orient, nº 78
08172 Sant Cugat del Vallès
Barcelona
Spain

Tel: + 34 93 590 00 07
Fax: +34 93 217 70 09
email: analab@analab.es

Van Walt Ltd
Unit A
21 Gordon Road
Wanaka 9305
New Zealand

Tel: +64 (0)3443 5326
Mobile: +64 (0)21 585 339
email: salesnz@vanwalt.com

www.vanwalt.com