

Customs Support Spain

Quality Policy

1. Purpose and Scope

Customs Support Group Spain provides customs and trade services that enable compliant, efficient cross-border operations. This Quality Policy defines the organisation's commitment to quality, regulatory compliance, customer satisfaction, and continuous improvement across all activities.

2. Company Context

Customs Support Group is a leading European provider of customs and trade solutions, combining digital innovation with deep operational expertise. The Group strengthened its Spanish operations through the acquisition of Transito 2000, a company established in 1996 with extensive experience in customs and international transport.

Customs operations are managed from facilities located close to the Port of Algeciras and the relevant competent authorities, including Customs, Border Inspection Post, and External Health Authorities. The organisation operates modern IT systems with EDI connectivity via the AEAT Virtual Office, enabling efficient and secure customs clearance for all types of goods. Customer service is provided 365 days per year, ensuring operational continuity and responsiveness.

Customs Support Group Spain holds **Authorised Economic Operator (AEO)** certification.

3. Quality Management System

Customs Support Group Spain is committed to establishing, implementing, maintaining, and continually improving a **Quality Management System (QMS)** in accordance with the requirements of **ISO 9001:2015**.

The QMS supports a preventive, risk-based approach to service delivery and is fully aligned with applicable legal, regulatory, and customs compliance obligations.

4. Quality Objectives and Commitments

Customs Support Group Spain commits to the following quality principles:

- **Customer Focus**
To consistently meet customer requirements and enhance customer satisfaction through professional, reliable, and compliant service delivery.
- **Regulatory and Legal Compliance**
To comply with all applicable legal, customs, tax, and quality requirements, including obligations linked to AEO certification.
- **Risk-Based Thinking and Prevention**
To apply risk assessment methodologies across all processes in order to prevent non-conformities, incidents, and service disruptions, supported by automated monitoring and incident control systems.
- **Competence and Resources**
To maintain a highly qualified workforce by providing appropriate training, tools, technology, and infrastructure, ensuring personnel are competent to perform their roles effectively.
- **Operational Excellence and Efficiency**
To improve overall organisational performance and efficiency by reviewing strategy, objectives, and performance regularly, taking into account customer needs and business evolution.
- **Personalised and Digital Service Delivery**
To provide tailored customer service through structured procedures, including the TS2000 ("Total Services 2000") methodology and secure digital platforms for customs documentation management.
- **Supplier and Partner Management**
To conduct internal controls on suppliers and collaborating entities, ensuring compliance with contractual terms, legal requirements, quality standards, delivery timelines, and incident-reporting obligations.
- **Continuous Improvement**
To drive continual improvement of the Quality Management System through performance monitoring, internal controls, corrective actions, and management review.

5. Leadership and Responsibility

Management is accountable for defining this Quality Policy, ensuring its communication, understanding, and implementation throughout the organisation.

All employees are responsible for complying with this policy and contributing to the effectiveness of the Quality Management System within their areas of responsibility.

6. Review and Approval

This Quality Policy is monitored through ongoing review of quality objectives and performance indicators. It is reviewed periodically to ensure continued suitability, adequacy, and alignment with business strategy and customer expectations.

Translation:

Customs Support Group, proveedor líder en Europa de soluciones aduaneras y comerciales que facilita operaciones transfronterizas mediante innovaciones digitales y una experiencia inigualable, ha reforzado su posición con la adquisición de Transito 2000. Esta empresa, activa desde 1996, cuenta con un equipo humano de amplia trayectoria en el sector aduanero y el transporte internacional, garantizando una respuesta rápida, dinámica y eficaz en todas las gestiones encomendadas.

El *centro de operaciones aduaneras* está próximo a la Estación Marítima del Puerto de Algeciras y a todos los organismos oficiales como la Aduana, el Puesto de Inspección Fronteriza, Sanidad Exterior, etc. Así mismo, la empresa posee equipos informáticos de última generación, efectuándose la transmisión de datos vía EDI a través de Internet con la Oficina Virtual de la AEAT, lo que agiliza el despacho de toda clase de mercancías.

El *horario de atención al cliente* es de 365 días al año de 7 a 23 horas de lunes a viernes y de 9 a 21 horas los sábados, domingos y festivos.

Customs Support Group España cuenta con la certificación de Operador Económico Autorizado (OEA), la cual fue adquirida previamente en el año 2025.

Customs Support Group España en el pleno convencimiento de mejorar sus servicios a través de una mayor implicación de todo el personal y conseguir una mayor satisfacción de sus clientes, ha decidido llevar la implantación de un sistema de calidad basado en los siguientes objetivos:

Establecer y mantener un Sistema de Calidad eficaz basado en los requerimientos de la **Norma ISO 9001: 2015**.

Asegurar la satisfacción de los clientes en base a un trato siempre correcto, cumpliendo con aquellas necesidades que éstos requieran, así como actuando

acorde a los requisitos establecidos legalmente y aquellos que sean aplicables en el campo de la calidad.

Mantener un personal altamente cualificado, facilitándole todas las herramientas y medios necesarios para ello, con el objetivo de prestarle el mejor servicio al cliente. Implantar una metodología de trabajo basada en la prevención y no en la corrección, debido a la implantación de los requisitos de la Certificación Tributaria que se posee como **"Operador Económico Autorizado"**. Realizándose un control permanente de incidencias de forma automatizada.

Ofrecer un servicio personalizado al cliente, mediante la utilización del procedimiento *TS2000* ("*Total Services 2000*") y de la *plataforma WEB* de acceso privado de clientes a través de Internet, para la gestión documental de los despachos de aduana.

Aumentar el rendimiento y la eficacia general de la empresa, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes y la evolución de los mismos. Para ello se revisará periódicamente la estrategia de la empresa y el cumplimiento de los objetivos con el fin de obtener una mejora continuada en la empresa.

Proporcionar los recursos necesarios, tanto humanos como materiales, la inversión en nuevas infraestructuras, tecnología y formación de sus empleados.

Utilizar la **metodología de la evaluación de riesgos en todos sus procesos** con el fin de prevenir las posibles desviaciones o no conformidades del sistema de gestión implantado.

Realizar **controles internos a proveedores y entidades colaboradoras** para que cumplan con los estándares de calidad establecidos (cumpliendo lo establecido en el contrato/presupuesto que suscriba con Customs Support Group España, suministrando productos y servicios de calidad y que cumplan la normativa legal, cumpliendo los plazos de entrega acordados, informándonos de todas aquellas incidencias que puedan afectarnos directamente con el objetivo de solventar la incidencia lo antes posible y que el cliente final no se vea afectado y colaborando con Customs Support Group España en los controles que pudiera realizar o información que pudiera realizar sobre su servicio).

Así, es responsabilidad de la Dirección y de toda la empresa, el correcto cumplimiento de estas directrices y de su implantación.

La Gerencia de Customs Support Group España a través del seguimiento constante de los objetivos de calidad, asegura su consecución con el desarrollo de esta política, siendo revisada, en su caso, para adecuarla a la mejora en la prestación de sus servicios.

Algeciras, 02 de noviembre de 2023.

Leído y aprobado.

Version 3

27/03/2026