

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

CONTROL DE CAMBIOS

ESTADO DE REVISIÓN/MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

N.º Edición	Fecha	Naturaleza de la Revisión
00	14/06/2023	Edición inicial

ELABORADO Responsable de SIG	REVISADO Dirección Organización	APROBADO CEO
Jose Alberto Montero	Jose Alberto Montero	Óscar Segovia



Política de calidad y medio ambiente

MISIÓN CORPORATIVA

SERVICAR25 y SERVICAR 25 VIP, quieren garantizar la calidad del servicio y la comodidad del cliente, además de contar con los mejores sistemas de seguridad, por lo que todos nuestros coches de alquiler son de alta gama.

En SERVICAR25 y SERVICAR 25 VIP nos adaptamos a las necesidades del cliente y le damos la posibilidad de elegir entre vehículos desde cinco hasta nueve plazas; siendo versátiles a la hora de ofrecerle una disposición de servicios. Somos una empresa enfocada en el cliente.

ALCANCE

El Sistema de Gestión Integrada alcanza a la gestión de la calidad y medioambiente llevados a cabo en los procesos estratégicos, de apoyo y operativos de los servicios de alquiler de vehículos con conductor.

VISIÓN ESTRATÉGICA

SERVICAR25 y SERVICAR 25 VIP quieren llegar a ser empresas que cumplan los siguientes criterios:

- Ser una empresa eficaz a partir de criterios de calidad y satisfacción de cliente.
- Ser una empresa rentable y sostenible para sus accionistas.
- Ser una empresa con responsabilidad social con el medioambiente y las personas.

VALORES ESTRATÉGICOS

SERVICAR25 y SERVICAR 25 VIP declaran que sus valores principales son:

- Calidad de servicio
- Profesionalidad



Política de calidad y medio ambiente

- Confianza
- Seguridad
- Sostenibilidad y protección del medio ambiente

EL TALENTO DE LAS PERSONAS COMO VALOR ESTRATÉGICO

Disponer de un equipo con la mejor formación y capacidades es un punto clave para SERVICAR25 y SERVICAR 25 VIP

Ofrecemos a nuestros profesionales las competencias necesarias para ofrecer un excelente servicio al cliente.

Nuestro compromiso de equipo se centra en:

- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Identificación y gestión del talento
- Formación continua y conocimiento
- Igualdad de género

POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Para ello, SERVICAR25 y SERVICAR 25 VIP adquieren los siguientes compromisos:

En **general**:

- Mejora de la eficacia de los sistemas de gestión.
- Actualización y cumplimiento del marco legal y de los requisitos propios y específicos que podamos tener, tanto nuestros clientes como de los proveedores y personas implicadas.
- Formación continua del personal, con el fin de mejorar el nivel de cualificación y talento y poder ser eficaces y eficientes en los procesos.
- Mantenimiento de los adecuados canales de comunicación con todas las partes interesadas, con objeto de asegurar su satisfacción con respecto al cumplimiento de sus necesidades, requisitos y expectativas.
- Se adoptarán las medidas necesarias para que todo el personal de SERVICAR25 y SERVICAR 25 VIP sea conocedor de esta política. Difundiéndose también ésta a los proveedores y colaboradores, estando además a disposición del público a través de la página web.



Política de calidad y medio ambiente



Política de calidad y medio ambiente

EN CALIDAD

SERVICAR25 y SERVICAR 25 VIP aspiran a ser consideradas por sus clientes como un referente en el sector del alquiler de vehículos con conductor, por la calidad de sus servicios.

Para ello la dirección se compromete a:

- Ofrecer un servicio al cliente con máxima profesionalidad.
- Total eficacia en el cumplimiento de los servicios acordados con el cliente.
- Cumplimiento de los requisitos legales y complementarios necesarios, así como mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Mantener un alto nivel de satisfacción de nuestros clientes, consiguiendo un elevado índice de respuesta y valoración en las encuestas.

SERVICAR 25 está orientada hacia la consecución de los siguientes Principios:

- P.1.** Ampliación y Fidelización de la base de clientes
- P.2.** Máximo nivel de calidad del servicio
- P.3.** Incrementar el nivel de satisfacción del personal y potenciar sus capacidades.

EN MEDIOAMBIENTE

SERVICAR 25 aspira a ser considerada por sus clientes como un punto de referencia permanente por la sostenibilidad medioambiental de su gestión por medio de:

- Minimización, control de los riesgos y de los posibles impactos ambientales de las actividades que desarrolla.
- Gestionar eficientemente los residuos que genera, así como los mecanismos de emergencia necesarios en caso de crisis.
- Reducir la contaminación que su actividad genera, siempre en función de la viabilidad económica de la empresa.
- Disponer de un sistema de gestión que garantice la protección del medio ambiente y permita a la organización responder a las condiciones ambientales cambiantes, no sólo previniendo impactos ambientales adversos mediante la prevención de la contaminación si no también



Política de calidad y medio ambiente

mediante el uso sostenible de los recursos en lo referido al alcance de nuestras actividades.

DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA

Esta Política será comunicada a toda la organización y será marco de referencia para el establecimiento y revisión de los objetivos de calidad y medioambiente.

SERVICAR25 y SERVICAR 25 VIP realizarán la difusión de la Política de gestión integrada a todos los niveles de la empresa, verificando que es entendida por todo el personal y que está implantada.

Con objeto de que la política de gestión integrada esté a disposición de las partes interesadas se incluirá en la web de SERVICAR 25 (misma web que SERVICAR 25 VIP).

Y como compromiso con el cumplimiento de esta política, firma la Dirección a 14 de junio de 2023

JOSÉ ALBERTO MONTERO
Director
SERVICAR 25 / SERVICAR 25 VIP

ÓSCAR SEGOVIA
Administrador
SERVICAR 25 / SERVICAR 25 VIP