



Política de calidad y medio ambiente

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE



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
- Confianza
- Seguridad



Política de calidad y medio ambiente

- 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

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



Política de calidad y medio ambiente

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

ÓSCAR SEGOVIA
Administrador
SERVICAR 25 / SERVICAR 25 VIP