

La finalidad explícitamente manifestada por ACASERVI, OKEYJET y RACC SERVEIS MEDICS, como entidades con vocación de servicio a las personas es la de prestar servicios de asistencia que satisfagan las necesidades de las personas en sus desplazamientos y las derivadas de la tenencia o uso de vehículos.

Con este objetivo hemos desarrollado un Sistema de Gestión de la Calidad común a dichas empresas, que establece la sistemática a seguir en todos nuestros procesos y que garantiza un nivel de calidad satisfactorio en nuestros servicios.

Esto comporta unos ejes de trabajo o líneas estratégicas que desarrollan la **POLÍTICA DE CALIDAD**.

- 1.- **Calidad** entendida como conformidad con requisitos y expectativas de nuestros **clientes y partes interesadas**. Las necesidades y expectativas de nuestros **clientes** son identificadas y consideradas en todo momento con el compromiso de incorporarlas gradualmente a nuestros servicios.
- 2.- Las opiniones de nuestros **clientes** sobre nuestros servicios son recogidas periódicamente por medio de encuestas para determinar su nivel de satisfacción, y como input para la mejora de nuestros procesos. Así mismo existen canales efectivos de comunicación con nuestros **clientes** en todo lo relacionado con información y reclamaciones sobre la prestación de nuestros servicios.
- 3.- La **calidad** es considerada como un factor clave en el desarrollo de la empresa.
- 4.- La **calidad** no como consecuencia de CONTROLES, sino como el RESULTADO, de un correcto programa de planificación, ejecución, medida y análisis.
- 5.- La **calidad** como exigencia de actitudes de colaboración y participación de todos los niveles de la empresa, y para ello son indispensables la información, la comunicación y la formación.
- 6.- La creciente preocupación de nuestros socios, clientes, empleados y administraciones públicas en relación con **la protección del medio ambiente**, nos exige a ofrecer la máxima calidad de nuestros servicios al mismo tiempo que desplegamos una política de sostenibilidad enfocada a minimizar todos los impactos ambientales que nuestra actividad genera.
- 7.- La **competencia** técnica del personal es evaluada con objeto de garantizar el desempeño satisfactorio de las labores asignadas.

8.- **Las innovaciones tecnológicas** que tienen lugar en cada momento son analizadas convenientemente e incorporadas en la medida en la que puedan influir positivamente en la mejora y fiabilidad de nuestros procesos.

9.- Trasladamos a nuestros **proveedores** y colaboradores externos esta filosofía, ya que son parte integrante y fundamental de nuestro proceso de prestación de servicios. Contamos con nuestros **proveedores** para el logro de nuestros objetivos, integrándolos en la medida de lo posible en nuestra cadena de procesos.

10.- **El personal** de ACASERVI, OKEYJET y RACC SERVEIS MEDICS es consciente de la misión de las empresas, del objetivo que nos hemos planteado y conoce y comparte los valores establecidos para lograrlo.

Firmado:



Joaquín Celma  
Mánager Asistencia Mecánica  
24/01/2019



Toni Andreu  
Mánager Asistencia Médica  
24/01/2019