

Política de Calidad

**Servicio Central
de Operaciones
RACC**

Abril 2021



La vocación del RACC es la de mejorar la calidad de vida de las personas y de la sociedad, así como fomentar una movilidad mas segura y sostenible a partir de unos valores que lo han caracterizado desde el 1906: confianza, fiabilidad, excelencia, reputación, proximidad, innovación, calidad y fidelidad.

Con este objetivo hemos desarrollado un Sistema de Gestión de la Calidad en el **SERVICIO CENTRAL DE OPERACIONES (SCO)** para las actividades de gestoría, recursos de multas y asistencia jurídica.

Nuestra **Política de Calidad** queda definida en los siguientes ejes:

- 1.- **Calidad** entendida como conformidad con los requisitos de cada servicio y cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros **clientes y partes interesadas**.
- 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, no como consecuencia de **CONTROLES**, sino como el **RESULTADO**, de un correcto programa de planificación, ejecución, medida y análisis.
- 4.- El Servicio Central de Operaciones, a partir de una **facilidad de contacto telefónico**, entiende que sus servicios deben ser amables, cómodos, proactivos con las necesidades y expectativas de los clientes, respondidos en tiempo y forma, coordinados e incluyendo el nivel de asesoramiento técnico requerido.
- 5.- La **calidad** debe ser consecuencia 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.- Todos los **procesos** están formalmente identificados y son objeto de un control y seguimiento permitiendo establecer las **mejoras** pertinentes en función de los resultados obtenidos frente a los niveles de calidad establecidos.

7.- La **competencia** técnica del personal es revisada con objeto de garantizar el desempeño satisfactorio de las labores asignadas, y activándose los procesos de capacitación necesarios para alcanzar o mantener dicho desempeño.

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 valor.

10.- El **personal** del **SERVICIO CENTRAL DE OPERACIONES** es consciente de la misión de la empresa, del objetivo que nos hemos planteado y conoce y comparte los valores establecidos para lograrlo.

Firmado:



Pere Mayoral
Mánager Servicio Central de Operaciones
01/04/2021