

# **Política de Qualitat**

**Servei Central  
d'Operacions  
RACC**

**Abril 2021**



La vocació del RACC es la de millorar la qualitat de vida de les persones i de la societat, així com fomentar una mobilitat més segura i sostenible a partir d'uns valors que l'han caracteritzat des del 1906: confiança, fiabilitat, excel·lència, reputació, proximitat, innovació, qualitat i fidelitat.

Amb aquest objectiu hem desenvolupat un Sistema de Gestió de la Qualitat en el SERVEI CENTRAL D'OPERACIONS (SCO) per a les activitats de gestoria, recursos de multes i assistència jurídica.

La nostra **Política de Qualitat** queda definida en els següents eixos:

- 1.- **Qualitat** entesa com a conformitat amb els requisits de cada servei i compliment de les necessitats i expectatives dels nostres **clients i parts interessades**.
- 2.- Les opinions dels nostres **clients** sobre els nostres serveis són recollides periòdicament per mitjà d'enquestes per determinar el seu nivell de satisfacció, i com a input per a la millora dels nostres processos. Així mateix existeixen canals efectius de comunicació amb els nostres **clients** en tot el relacionat amb informació i reclamacions sobre la prestació dels nostres serveis.
- 3.- La **qualitat** és considerada com un factor clau en el desenvolupament de l'empresa, no com a conseqüència de CONTROLS sinó com el RESULTAT d'un correcte programa de planificació, execució, mesura i anàlisi.
- 4.- El Servei Central d'Operacions, a partir d'una **facilitat de contacte telefònic**, entén que els seus serveis han de ser amables, còmodes, proactius amb les necessitats i expectatives dels clients, contestats en temps i forma, coordinats i incloent el nivell de assessorament tècnic requerit.
- 5.- La **qualitat** ha de ser conseqüència d'actituds de col·laboració i participació de tots els nivells de l'empresa, i per això són indispensables la informació, la comunicació i la formació.
- 6.- Tots els **processos** estan formalment identificats i són objecte d'un control i seguiment permetent establir les **millores** pertinents en funció dels resultats obtinguts davant els nivells de qualitat establerts.

7.- La **competència** tècnica del personal és revisada a fi de garantir l'acompliment satisfactori de les tasques assignades, i activant els processos de capacitació necessaris per assolir o mantenir aquest exercici.

8.- Les **innovacions tecnològiques** que tenen lloc en cada moment són analitzades convenientment i incorporades en la mesura en què puguin influir positivament en la millora i fiabilitat dels nostres processos.

9.- Traslладem als nostres **proveïdors** i col·laboradors externs aquesta filosofia, ja que són part integrant i fonamental del nostre procés de prestació de serveis. Comptem amb els nostres **proveïdors** per a l'assoliment dels nostres objectius, integrant-los en la mesura del possible en la nostra cadena de valor.

10.- El **personal** del **SERVEI CENTRAL D'OPERACIONS** és conscient de la missió de l'empresa, de l'objectiu que ens hem plantejat i coneix i comparteix els valors establerts per aconseguir-ho.

signat:



Pere Mayoral  
Mànerger Servei Central d'Operacions  
01/04/2021