

	MANUAL DE CALIDAD Y AMBIENTAL NORMAS UNE-EN-ISO 9001:2015 Y UNE-EN-ISO 14001:2015	
	SECCION 05 LIDERAZGO	Sección: 05 Página 19 de 37 Revisión: 00 Fecha:01-09-16

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

La Calidad en los servicios de Venta y Postventa es una de las claves de nuestro futuro. Nuestro compromiso para conseguir Clientes completamente Satisfechos y nuestro compromiso con la Mejora Continua y la repercusión de nuestras actividades en el Medio Ambiente, nos permite consolidar nuestra presencia en el mercado.

La aplicación y mantenimiento de un Sistema Integrado de Calidad y Gestión Ambiental, en base a los requisitos de las normas UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE-EN-ISO 14001:2015, es el camino para asegurar el desarrollo de la totalidad de nuestras actividades dentro de un Marco de Calidad y un Compromiso de Respeto hacia el Medio Ambiente.

Lograr clientes fieles a la Empresa, manteniendo un estrecho contacto con ellos a través de la Postventa y disfrutando de su confianza hasta el momento que se plantean la compra de un nuevo vehículo, es la base de nuestra larga trayectoria.

Por tanto los principios básicos de la política de Calidad de **GRUPO ARVESA** se basarán en:

- Conservar la fidelización del Cliente, convenciéndole día a día que le ofrecemos lo mejor del mercado, creando una imagen de verdadero prestigio para alcanzar la excelencia en el servicio y comprometiéndonos con la mejora continua de nuestros productos, servicios y procesos.
- Suministrar en todo momento vehículos nuevos o usados libres de defectos dentro de los plazos estipulados con el Cliente.
- Atender con rapidez, ofreciendo un correcto servicio de garantía y mantenimiento para vehículos nuevos y usados.
- Cumplir la Política de Calidad, procedimientos y normas de las marcas de vehículos representadas
- Compromiso de cumplimiento de los requisitos de las Normas UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE-EN-ISO 14001:2015
- Compromiso de cumplimiento de la legislación aplicable a nuestro sector

El resultado final es el de garantizar la consecución de los siguientes objetivos:

- ✓ **Asegurar la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.**
- ✓ **Asegurar la satisfacción de los empleados.**
- ✓ **Asegurar la eficacia económica.**


Con respecto al Medio Ambiente, es Política Ambiental de **GRUPO ARVESA**:

- Respetar el Medio Ambiente y prevenir los efectos de nuestras actividades y servicio sobre el mismo, protegiendo la biodiversidad y los ecosistemas, colaborando para alcanzar un desarrollo sostenible y gestionando adecuadamente los residuos
- Impulsar la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental mediante el análisis de los datos obtenidos a través de Auditorías Internas, Revisiones por la Dirección, propuestas de mejora de sus trabajadores y un seguimiento periódico de la evolución de los aspectos ambientales.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios vigentes, así como con otros requisitos que la Organización suscriba aplicables en materia de protección ambiental que afecten a nuestras actividades, productos y servicios.
- Identificar y analizar la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de cada una de las actividades y servicios que presta la empresa e integrar completamente las consecuencias ambientales de los mismos en el ciclo de la vida o de sus actividades. La implantación de esta política es objetivo y responsabilidad de cada empleado de la Empresa

El resultado final de esta Política Ambiental es el de garantizar la consecución de los siguientes objetivos:

- ✓ **Asegurar una eficaz protección del Medio Ambiente.**
- ✓ **Conseguir una reducción de los consumos energéticos y de recursos hídricos y otros recursos naturales**
- ✓ **Establecer y mantener al día iniciativas que aseguren que las leyes, reglamentos y otros requisitos que la Organización suscriba aplicables a sus productos y procesos sean conocidos y acatados.**
- ✓ **Fijar e impulsar la consecución de los objetivos y metas ambientales mediante el diseño de un programa de gestión ambiental.**
- ✓ **Controlar y reducir la generación de residuos.**
- ✓ **El cese de cualquiera las actividades cuando se presente un coste o riesgo inaceptable para la salud, la seguridad o el medio ambiente.**

El trabajo en equipo es vital para el éxito de la Empresa y, por tanto, esta política se aplica tanto a los clientes externos como a los internos.

	MANUAL DE CALIDAD Y AMBIENTAL NORMAS UNE-EN-ISO 9001:2015 Y UNE-EN-ISO 14001:2015	
	SECCION 05 LIDERAZGO	Sección: 05 Página 20 de 37 Revisión: 00 Fecha:01-09-16

GRUPO ARVESA, controla el estado de su SIG por medio de Auditorías Internas, Revisiones por la Dirección, realimentación del Cliente e implementa mejoras de manera continua. Se establecen Objetivos de la Calidad y Ambientales que se revisan durante las reuniones de Revisión por la Dirección y el estado del SIG se comunica al personal mediante el correspondiente informe o reunión.

Así mismo, formamos a nuestro personal sobre los aspectos de la calidad y ambientales ligados a nuestra actividad, y los motivamos para que su comportamiento en el puesto de trabajo refleje la concienciación con el Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental implantado. Del mismo modo, exigimos a nuestros proveedores y subcontratas una concienciación ambiental de acuerdo con la nuestra.

Se hace necesario, pues, que esta Política sea entendida, aplicada y puesta al día en todos los niveles de la Empresa y en todos los colaboradores externos de la misma y expuesta para los Clientes. Cada empleado es responsable de aplicar esta Política en su propio trabajo.

Para el cumplimiento y conocimiento de esta Política, la dirección establece las medidas necesarias para asegurar que su Sistema de la Calidad y Ambiental:

- ✓ **Es difundido a todas las áreas de la Empresa.**
- ✓ **Es entendido**
- ✓ **Es aplicado**
- ✓ **Es revisado y puesto al día.**

La Gerencia adquiere, además, el compromiso de proporcionar todos los medios materiales y humanos necesarios para llevar a buen término la Política de Calidad y Ambiental de la Empresa y declara de obligado cumplimiento las exigencias contenidas en la documentación que constituye el SIG.

En Zaragoza, a 01 de septiembre de 2016



El Gerente.