

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

Con este objetivo hemos desarrollado un **Sistema de Gestión de la Calidad en la División de Asistencia en Viaje** para las actividades de asistencia mecánica, médica y personal en todo el mundo

La 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. 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.
5. La creciente preocupación de nuestros socios, clientes, empleados y administraciones públicas en relación con la protección del medio ambiente nos exige ofrecer la máxima calidad de nuestros servicios al mismo tiempo que desplegamos una visión de sostenibilidad enfocada a minimizar todos los impactos ambientales que nuestra actividad genera.
6. La **competencia** técnica del personal es evaluada con objeto de garantizar el desempeño satisfactorio de las labores asignadas.
7. 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.
8. 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.

9. El personal vinculado a la División de Asistencia en Viaje es consciente de la misión de las empresas, del objetivo que nos hemos planteado y conoce y comparte los valores establecidos para lograrlo.

Firmado:



Albert Rojas
Atención y Gestión



Xavier Castells
Medios Propios



Joan Carles Varela
Medios Externos



Montse Bosch
As. Médica