

Política de Qualitat I Medi Ambient **de Saba Aparcamientos, S.A.**

Saba Aparcamientos, S.A. té com a objectiu prioritari oferir els seus serveis amb una garantia de Qualitat que permeti satisfer les necessitats i els requeriments dels Clients, tant implícits com explícits, d'acord amb la norma vigent i en un marc d'optimització de costos.

Una condició indispensable és que les activitats necessàries per aconseguir aquest objectiu es facin sempre tenint en compte la preservació del Medi Ambient.

L'esperit d'innovació, millora continuada i prevenció de la contaminació és el que li permet ser reconeguda dins del Sector com a empresa puntera en el mercat, per aportar les millors solucions a les necessitats dels seus Clients.

Aquestes activitats de millora continuada han d'incloure tant la millora de la Qualitat del Servei i la cura del Medi Ambient com la millora de l'eficàcia del Sistema Integrat de Gestió.

Si el nivell tecnològic i d'equipament és bàsic per poder prestar un servei d'alta Qualitat i ser respectuós amb el Medi Ambient, no ho és menys el Factor Humà i, per tant, tot el personal de l'empresa, sigui quina sigui la funció que facin dins de l'organització, tenen en més o menys grau responsabilitat sobre la Qualitat i el Medi Ambient.

La Direcció General de Saba Aparcamientos, S.A. es compromet a fer tots els esforços necessaris i a destinar tots els recursos que siguin possibles per desenvolupar tots dos factors cap a l'assoliment de l'objectiu final: «Garantir un nivell adequat de qualitat compromès amb la prevenció de la contaminació en tots els serveis, que assegurin la satisfacció de les expectatives dels seus Clients, complint tots els requisits legals i reglamentaris aplicables.»

La Direcció General de Saba Aparcamientos, S.A. es compromet davant del personal de l'empresa, davant dels clients i davant de la societat a mantenir al dia la política empresarial, a adaptar-la a la situació del mercat i a les condicions canviants de la societat i a formular periòdicament objectius que permetin complir aquesta política establerta juntament amb la satisfacció del client, la satisfacció del personal de l'empresa, la dels proveïdors, la de l'entorn i la societat en la qual duu a terme les seves activitats.

Per aconseguir un Servei de Qualitat i respectuós amb el Medi Ambient, Saba Aparcamientos, S.A. es basa en les actuacions següents:

1. Destinació d'una part important dels seus recursos al manteniment preventiu i la renovació progressiva de les instal·lacions dels aparcaments en funcionament. Això s'afegeix a l'atenció permanent a l'evolució tecnològica i a la flexibilitat en

les modalitats de servei, que permet oferir als clients de la xarxa d'aparcaments millores constants en el servei.

2. Programa de formació continuada amb l'objectiu de mantenir un alt grau de qualificació del personal i, molt especialment, de les persones que estan en contacte amb els Clients.
3. Servei d'Atenció al Client. Aquest servei recull tots els suggeriments, indicacions i reclamacions. La major part dels suggeriments i les indicacions s'orienten a la millora del servei prestat, cosa que representa un repte per millorar la qualitat de les instal·lacions i la qualitat de la formació de l'equip humà de l'empresa. Les reclamacions són tractades amb una clara vocació de defensa del Client.
4. Pla de millora continuada detallat en el capítol 8 del Manual SIG, punt 8.5.1, «Millora Continuada», i gestió del pla a través del Comitè de Qualitat i Medi Ambient de Saba Aparcamientos, S.A., on es tractaran les propostes de millora, focalitzades en imatge, servei, instal·lacions i atenció al Client.
5. Intensificar la gestió ambiental que porta a terme per garantir la millora continuada en el comportament mediambiental de l'empresa. Establir procediments per garantir l'ús racional dels recursos i la minimització dels residus i contribuir al desenvolupament sostenible.

Saba Aparcamientos, S.A. mantindrà aquesta Política a la disposició de tot el personal de l'empresa i de qui treballi en nom seu i a la disposició de totes les parts interessades que ho requereixin.

Signat: Joan Font, director general

Saba Aparcamientos, S.A.