

## **Política de Calidad Y Medio Ambiente** **de Saba Aparcamientos, S.A.**

Es objetivo prioritario de Saba Aparcamientos, S.A. ofrecer sus servicios con una garantía de Calidad que permita satisfacer las necesidades y requerimientos de los Clientes, tanto implícitos como explícitos, de acuerdo con la norma vigente y en un marco de optimización de costes.

Es condición indispensable que las actividades necesarias para ello se realicen siempre teniendo en cuenta la preservación del Medio Ambiente.

El espíritu de innovación, mejora continua y prevención de la contaminación, es el que le permite ser reconocida dentro del Sector como empresa puntera en el mercado, aportando las mejores soluciones a las necesidades de sus Clientes.

Estas actividades de mejora continua han de incluir, tanto la mejora de la Calidad del Servicio y el cuidado del Medio Ambiente como la mejora de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión .

Si el nivel tecnológico y equipamiento es básico para poder realizar una prestación del servicio de alta Calidad y ser respetuoso con el Medio Ambiente, no lo es menos el Factor Humano y por lo tanto, todo el personal de la empresa, sea cual fuere la función que realizan dentro de la organización, tienen en mayor o menor medida, responsabilidad sobre la Calidad y el Medio Ambiente.

La Dirección General de Saba Aparcamientos, S.A. se compromete a realizar todos los esfuerzos necesarios, y a destinar cuantos recursos sean posibles, para desarrollar ambos factores hacia la obtención del objetivo final: "Garantizar un nivel adecuado de Calidad comprometido con la prevención de la contaminación en todos los servicios, que asegure la satisfacción de las expectativas de sus Clientes, cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables".

La Dirección General de Saba Aparcamientos, S.A., se compromete ante el personal de la empresa, ante los clientes y ante la sociedad, al mantenimiento al día de la política empresarial, adaptándola a la situación del mercado y a las condiciones cambiantes de la sociedad y a la formulación periódica de objetivos que permitan el cumplimiento de dicha política establecida junto con la satisfacción del cliente, la satisfacción del personal de la empresa, la de los proveedores, la del entorno y la sociedad en la que desarrolla sus actividades.

Para la consecución de un Servicio de Calidad y respetuoso con el Medio Ambiente, Saba Aparcamientos, S.A. se basa en:

1. Destinar una parte importante de sus recursos al mantenimiento preventivo y a la progresiva renovación de las instalaciones de los aparcamientos en funcionamiento. Ello, añadido a la permanente atención a la evolución

tecnológica y a la flexibilidad en las modalidades de servicio que permite ofrecer a los Clientes, de la red de aparcamientos, mejoras constantes en el servicio.

2. Programa de formación continuada con el objetivo de mantener un alto grado de cualificación del personal y, muy especialmente, de las personas que están en contacto con los Clientes.
3. Servicio de Atención al Cliente. Este servicio, recoge todas las sugerencias, indicaciones y reclamaciones. La mayor parte de las sugerencias e indicaciones van orientadas a la mejora del servicio prestado, lo que supone un reto para mejorar la calidad de las instalaciones y la calidad de la formación del equipo humano de la empresa. Las reclamaciones son tratadas con una clara vocación de defensa del Cliente.
4. Plan de mejora continua detallado en el Capítulo 8 del Manual SIG, punto 8.5.1 Mejora Continua, y su gestión a través del Comité de Calidad y Medio Ambiente de Saba Aparcamientos, S.A. donde se tratarán las propuestas de mejora, focalizadas en imagen, servicio, instalaciones y atención al Cliente.
5. Intensificar la gestión ambiental que lleva a cabo para garantizar la mejora continua en el comportamiento medioambiental de la empresa. Establecer procedimientos para garantizar el uso racional de los recursos y la minimización de los residuos, contribuyendo al desarrollo sostenible.

Saba Aparcamientos mantendrá esta Política a disposición de todo el personal de la empresa y del que trabaje en nombre de ella y a disposición de todas las partes interesadas que lo requieran.

Fdo. Joan Font, Director General

Saba Aparcamientos, S.A.