



## Política de Calidad y Medio Ambiente

En el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y del proceso de implantación de un Sistema de Gestión del Medio Ambiente, TALLERES LUIS VIDAL S.L., Taller Autorizado Mercedes Benz España, Taller Autorizado Carrier Transicoll y Centro Autorizado de Tacógrafo (Norma UNE66102:2019), quiere hacer pública y documentar su Política de Calidad y Medio Ambiente, persiguiendo el objetivo de dar a conocer a nuestros clientes, proveedores y empleados la filosofía de actuación que nuestra organización ha venido siguiendo desde sus inicios.

### 1. Mejora continua y anticipación.

Dentro de un entorno tan competitivo como es la reparación y servicio postventa, dentro del mundo de la automoción, se hace necesario mantener una actitud de mejora continua en todos nuestros procesos, productos y servicios, y en todos los puestos del Taller. Por ello, debe ser una preocupación permanente de todo nuestro personal, mantener una actitud de reflexión crítica sobre el trabajo diario que desarrolla, con el objetivo de descubrir o detectar aquellos aspectos que puedan mejorar nuestro proceso productivo.

Por otra parte, las nuevas tecnologías y la sensibilización creciente de los consumidores hacia el Medio Ambiente, hace que surjan nuevas inquietudes y necesidades en el mercado, como también surgen nuevas soluciones y productos que les dan respuesta. Es filosofía de nuestra empresa recoger las opiniones y sugerencias de nuestros clientes sobre nuestros productos y servicios y detectar sus necesidades, anticipándonos a ellas si es posible, y ofrecer servicios tecnológicamente avanzados que redunden en la comodidad y satisfacción de nuestros clientes.

Nuestro objetivo es claro, tras más de 50 años de experiencia, Talleres Luis Vidal apuesta por ofrecer el mejor servicio de una manera sostenible, esforzándonos por mejorar día a día.

### 2. Procurar la máxima satisfacción del cliente y una atención personalizada cercana a sus necesidades.

La satisfacción de nuestros clientes debe ser la premisa primordial para guiar nuestra actuación, y debe extenderse durante toda la vida de nuestros productos y servicios, y teniendo en cuenta que cada cliente debe ser tratado de forma personalizada, por lo que deberemos conocer el valor que cada uno otorga a nuestros servicios e incidir sobre los mismos.

### 3- Trabajo Responsable

El mejor medio para obtener calidad en el trabajo y satisfacer al cliente es intentar no cometer errores, subsanar los que se detecten y adoptar las medidas para evitar que se vuelvan a producir.

Para ello los valores, pasión, respeto, integridad y disciplina; son parte fundamental de todos los trabajadores responsables en su ámbito de actuaciones internas y externas, con especial dedicación al cumplimiento de la legislación vigente y de las normas internas existentes.

TALLERES LUIS VIDAL está Certificada con la Norma de Calidad UNE-EN ISO 9001:2015y UNE 66102:2019 para Tacógrafos así como con la UNE-EN ISO 14001:2015 de Medio Ambiente. Por lo tanto se exige un compromiso de mejora continua que se establecen a través de Objetivos anuales con el fin de ir avanzando en dicha mejora de la Calidad y Medio Ambiente.

### 4. Delegación consecuente de decisiones.

Tanto los trabajadores como los mandos deciden por si mismos en su respectivos ámbitos de competencia. Desde el trabajo constante en la mejora continua de los procesos de reparación, disponen de una visión de conjunto y pueden proyectar y trabajar con espíritu empresarial. Se trata de funcionar mejor, más eficazmente y conseguir la confianza del Cliente.

### 5. Proceso de la formación continua.

Conscientes de que la formación y cualificación de nuestros trabajadores es una inversión de futuro, que mejorará a medio o largo plazo la calidad de nuestros servicios, y contribuirá en definitiva a la mejora continua de nuestra empresa; TALLERES LUIS VIDAL S.L., ha procurado siempre y continuará haciéndolo formar a sus trabajadores definiendo planes de carrera y desarrollo personalizados, apostando por profesionales especializados.

### 6. Protección del Medio Ambiente

Las nuevas inquietudes generales en la sociedad, como ciudadanos, como consumidores y por supuesto también como trabajadores hacia la protección de nuestro entorno nos obliga como empresa responsable que somos, a conseguir esta máxima calidad de productos y servicios, no solo cumpliendo los requisitos legales existentes, sino también, la mínima alteración de los elementos naturales y la prevención de la contaminación en nuestra actividad. Talleres Luis Vidal, certificada con la Norma ISO 14001:2015, tiene el compromiso continuo de establecer objetivos y mejoras en todos aquellos aspectos medioambientales y sobre todo en aquellos que resulten significativos.

### 7. Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

El servicio ofrecido a nuestros clientes cumple con los requisitos que se establecen tanto en la legislación como en los reglamentos, y esto aporta a nuestros clientes seguridad y un valor añadido a la calidad del mismo procurando la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión.

**Alfaro, 18 de Septiembre de 2019**

Firmado por:

GERENTE

Luis Manuel Vicente Aznar

CSM

Manuel Martínez Malumbres