



## POLITICA DEL SGI

### **NUESTRA MISION**

Ofrecer el mejor servicio y oferta comercial posible a todos los clientes.

Por ello, queremos tener el mayor éxito siendo capaces de proporcionar a nuestros clientes el mejor servicio posible, dando respuestas a todas sus demandas en transporte de pasajeros por carretera. Todo ello teniendo en cuenta la protección al Medio Ambiente y controlando las fuentes de contaminación producto de nuestras actividades.

El alcance de nuestra política afecta a nuestro servicio, nuestra flota y nuestras instalaciones.

Somos conscientes además de que, para mejorar continuamente tanto nuestro sistema como los servicios realizados, debemos tener en cuenta las expectativas de nuestros clientes y sus necesidades, siendo nuestro principal objetivo:

**Un servicio al cliente de alta calidad, tanto en la puntualidad como en la adaptación a los servicios solicitados**

### **NUESTRO COMPROMISO**

La alta dirección se compromete a:

- Establecer unos objetivos y metas, indicadores, y el seguimiento de los mismos, según el SGI.
- Cumplir con la normativa y legislación aplicable en cada actividad y según norma correspondiente.
- Un compromiso de mejora continua del sistema de gestión integrado
- Aumentar la integridad ambiental de la cuantificación de GEI, transparencia de la cuantificación y seguimiento
- Implementar estrategias y planes de gestión de GEI
- Identificar las fuentes y sumideros de GEI y reducir las emisiones
- Establecimiento de un plan de verificación en la organización para establecer funciones, responsabilidades, recursos necesarios, obtención de datos y verificación de los procesos.
- Compromiso para alcanzar una mejora en el desempeño energético
- Adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes
- Compromiso con los servicios prestados al cliente para mejora en los modos de transporte, horarios, accesibilidad, seguridad, confort, información sobre las rutas, información sobre las tarifas, equipamiento adecuado, puntualidad, amabilidad con el cliente,...en definitiva, hacer que el viaje resulte para nuestros clientes, lo más confortable posible. Mantener un contacto permanente con los clientes, para poder mejorar nuestros servicios, y poder estar atentos a la evolución de sus necesidades.
- Selección de personal cualificado y competente para los servicios a realizar, mantener su formación adecuada a las necesidades del mercado.
- Identificar tendencias, control y seguimiento de la prestación del servicio y medición de la satisfacción de nuestros clientes.
- Evaluación de proveedores y subcontratistas.
- Prevención hacia la contaminación ambiental
- Implantación de un sistema adecuado de no conformidades, reclamaciones, acciones correctivas y de mejora, seguimiento y aprendizaje de las mismas para una mejora continua del sistema.
- Reducir, intentando llegar a eliminar la incidencia y riesgos de muertes y heridos graves derivados de accidentes de tráfico.
- Llevar a cabo un estudio de la empresa sobre las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, teniendo en cuenta además las partes interesadas en cada proceso.
- Establecer un conjunto de buenas prácticas para la gestión de la Seguridad Vial.
- Compromiso para proporcionar a nuestros trabajadores unas condiciones seguras de trabajo y saludables para la prevención de posibles lesiones o deterioro de la salud, realizando la evaluación de todos los riesgos posibles, planificación de acciones para eliminación o reducción de los mismos, y teniendo siempre en cuenta la participación de los trabajadores para aportación de cualquier idea que pueda mejorar sus condiciones de trabajo.

Dicha política estará disponible y comunicada tanto dentro de la organización, así como para las partes interesadas.



## POLITICA DEL SGI

### NUESTROS VALORES

#### ◆ Cuidado con el Medio Ambiente:

RUBIOCAR está concienciado con el cuidado del medio ambiente y, por ello, en todas sus actividades está presente su compromiso de protección al Medio Ambiente y a la prevención de la contaminación mediante sistemas de control, ahorro y reciclaje. Igualmente mantenemos un compromiso de mejora de su desempeño energético, incluyendo aspectos relacionados con el diseño y apoyando la adquisición de nueva flota energéticamente eficiente.

En consecuencia, comunica la presente Política a todo el personal que trabaja o está relacionado con nuestra organización, incluidos clientes, subcontratistas y proveedores, haciéndoles partícipes de estos compromisos.

#### ◆ Vocación de servicio:

El cliente es el centro y motor de nuestra actividad. Nuestra vocación es conocer y atender sus necesidades y, en la medida de lo posible, adelantarnos a las mismas. Buscaremos un feedback constante que nos permita el progreso continuo en nuestra relación, a través de estudios de clientela y otros sistemas de control. Nuestros trabajadores deben tener un profundo conocimiento del sector en el que se desenvuelven y actuarán siempre buscando la excelencia. Procuramos la mejora continua en todas las áreas de nuestra actividad y nuestra gestión interna, evaluando nuestro desempeño ambiental con el fin de mejorarlo continuamente.

#### ◆ Imagen de marca:

RUBIOCAR es sinónimo de calidad y compromiso con el cliente, lo que nos otorga una clara ventaja competitiva, que debemos valorar y en la que hemos de profundizar. Todos los profesionales que trabajan al servicio de RUBIOCAR tienen la responsabilidad de cuidar el legado recibido y fomentar la apreciación de la marca, trabajando con la máxima responsabilidad y ética profesional. Cumplimos con todos los requisitos legales, reglamentarios y suscritos voluntariamente aplicables a nuestras actividades y relacionados con nuestros aspectos ambientales.

#### ◆ Innovación:

Tenemos un carácter emprendedor y nos gusta ser pioneros. Si estamos en continuo movimiento y en la dirección adecuada, nuestros competidores lo tendrán más difícil. Debemos fomentar nuestros servicios, oferta comercial, atención al cliente y, en general, nuevas ideas que nos permitan estar en mejora continua. Nuestra responsabilidad de cara a nuestros clientes y empleados es crear un ambiente en nuestra organización donde todas las iniciativas, sugerencias y necesidades sean analizadas y atendidas.

#### ◆ Seguridad laboral:

Consciente de la especial sensibilidad en materia de salud del colectivo de trabajadores de RUBIOCAR, asume su compromiso con la Prevención de Riesgos Laborales en todas sus actuaciones, como uno de los principios integradores de su Política empresarial. Es por ello que, dentro de las actividades de subcontratación que presta, fundamentalmente en el sector del transporte de viajeros por carretera, integra un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

### NUESTRA VISION

Ser una de las organizaciones en **Cuenca**, apoyados en la capacidad de ofrecer a nuestros clientes un servicio de alta calidad, basado en la capacidad y eficiencia de nuestros servicios, la innovación y nuestra completa gama de servicios.

Esta Política, así enunciada, proporciona el marco de referencia para el establecimiento y revisión de nuestros objetivos y metas y está a disposición del público en nuestras instalaciones y página web.

La Gerencia de AUTOLINEAS RUBIOCAR, S.L.U  
02/10/2023