



POLÍTICA DE LA CALIDAD y MEDIO AMBIENTE



HomeServe Spain y HomeServe Asistencia Spain, pertenecen al Grupo británico HomeServe, líder en el Reino Unido y que opera bajo una misma marca en todos los países en los que tiene presencia.

Nos focalizamos en la asistencia integral en el hogar, operando a través de dos líneas de negocio:

- la oferta de contratos y servicios personalizados para facilitar la vida a las personas dando soluciones globales de confianza para su hogar
- la gestión integral de reparaciones, instalaciones y mantenimiento de hogar, comercios y comunidades.

Nuestra vocación de liderazgo por medio del servicio y la atención a nuestros clientes nos hace ser conscientes de la importancia estratégica de la Calidad y el Medioambiente, como herramienta adicional para facilitar entre otros aspectos, la identificación, análisis y comprensión de nuestros riesgos y ser un respaldo añadido para garantizar la sostenibilidad de nuestro negocio, de ahí la importancia en el cumplimiento de los requisitos y operativas que en estos sistemas de gestión se establecen. Por este motivo la Dirección de HomeServe Spain y HomeServe Asistencia Spain, han implantado un Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental, según los estándares que promueven las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Con el fin de asegurar el éxito en la implantación de estos sistemas y la eficacia de los mismos, la Dirección ha asumido los siguientes compromisos:

- Asegurar el enfoque al cliente de nuestra organización, para facilitar el progresivo aumento en su satisfacción. Con este objetivo, se ha desarrollado una nueva cultura, llamada “clientología”, que garantiza el posicionamiento del cliente en el centro de todas nuestras actividades, evitando cualquier trato o solución injusta hacia él.
- Cumplir con todos los requisitos que sean aplicables a nuestra actividad, tanto los legales y reglamentarios, como los establecidos por nuestros clientes y cualquier otro que pudiera definirse internamente para dar respuesta a las necesidades y/o expectativas de nuestros grupos de interés.
- Proteger y respetar el medio ambiente, adoptando medidas necesarias para prevenir la contaminación y reducir el impacto ambiental de nuestra actividad, minimizando la generación de residuos y promoviendo un uso responsable de los recursos.

- Implantar una cultura de gestión por procesos, con el objetivo de aportar una visión global más nítida de la organización y de sus relaciones internas, así como facilitar la detección de ineficiencias, cuellos de botella y errores de una manera más rápida y metódica, reduciendo a su vez los riesgos o al menos, facilitando su gestión.
- Implantar una cultura de mejora continua en todos los niveles y en todas nuestras actividades, lo que deberá contribuir también a un aumento en la satisfacción del cliente y a una mejora del desempeño ambiental.
- Establecer anualmente objetivos de calidad y medio ambiente, bajo el marco de referencia que establece esta Política. Estos objetivos serán medibles, alineados con la estrategia de la organización y serán sometidos a seguimiento con el objetivo de garantizar su cumplimiento.

HomeServe establece todos los medios y recursos necesarios para implantar los puntos anteriores, y para garantizar el conocimiento, entendimiento y cumplimiento de esta Política de Calidad y Medio Ambiente mediante su publicación y comunicación a todas las partes interesadas pertinentes. Igualmente, se asegura que esta Política, a través de sus revisiones y modificaciones (en caso de necesidad):

- es apropiada y compatible con el propósito y contexto de la Organización y apoya la dirección estratégica.
- se integra en la Visión, Misión y Valores de HomeServe Spain y HomeServe Asistencia Spain.

01-04-2019, firmado por:

Arturo Marzal
Secretario General HomeServe