

**CALIDAD ISO 9001**

Política  
de Calidad

Organización y Calidad

Grupo RACE



### HOJA DE CONTROL

<b>Código del Documento:</b>	ADJUNTO A DOC MC 05 (Responsabilidad Dirección)		
<b>Título del Documento:</b>	POLITICA DE CALIDAD GRUPO RACE		
<b>Autor:</b>	Organización y Calidad		
<b>Versión:</b>	4.0	<b>Fecha Versión:</b>	01-Febrero-2023
<b>Revisado por:</b>	D. Juridica	<b>Fecha Revisión:</b>	08-Nov-2022
<b>Aprobado por:</b>	Comité Dirección RACE	<b>Fecha Aprobación</b>	26-Enero-2023

### CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción	Aprobación
1.0	15-02-2018	Aprobación del documento	Comité Dirección RACE (COMEX)
2.0	20-11-2018	Aprobación del Documento. Terminología "Proveedores técnicos de asistencia. Revisión redacción	Comité Calidad
3.0	03-02-2022	Se incorpora el término de mejora continua	Comité de Calidad
4.0	01-02-2023	Se complementa el apartado de VI de comunicación (socios, clientes)	Comité de Calidad

## POLÍTICA DE CALIDAD

El REAL AUTOMÓVIL CLUB DE ESPAÑA y todas las entidades integrantes de su grupo (en adelante Grupo RACE) se encuentran absolutamente comprometidos con la mejora continua de la calidad con los más altos niveles de excelencia operativa en el servicio y con la innovación permanente en sus procesos, manteniendo un sistema de gestión de la calidad conforme con las normas internacionales, con el objetivo de crear valor para la sociedad, nuestros socios, clientes y empleados.

El compromiso con la calidad en la prestación de los servicios de los órganos de administración de todas las entidades del grupo, y de su propio equipo directivo, garantiza la suficiencia de los recursos humanos y materiales necesarios para conseguir la satisfacción total del socio y del cliente.

El RACE, consciente de la importancia de este compromiso con la calidad, ha estructurado el sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma **UNE EN ISO 9001:2015**.

### I.- Aplicación y alcance

Esta Política es de aplicación a todas las direcciones del RACE y empresas vinculadas.

Esta Política alcanza todo el proceso estratégico de venta de productos y prestación de servicios, en sentido amplio.

### II.- Objetivos Generales

Los objetivos generales sobre los que la dirección se apoya y se fundamenta el sistema de gestión de la calidad consisten en:

- Estar siempre en disposición de ofrecer productos y servicios innovadores que potencien la calidad del viaje de nuestros socios y clientes, así como la propia seguridad vial.
- Cumplir con las condiciones ofertadas a nuestros clientes y socios, aspirando en todo momento a superar sus expectativas.
- Hacer de la Calidad un elemento primordial en la cultura del RACE, implicando para ello a todo el personal afectado por el Sistema de Gestión de la Calidad.

- Facilitar y desarrollar una Gestión de la Calidad participativa que aproveche las capacidades de todas las personas implicadas en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los Socios y Clientes con los servicios y actividades prestados por las entidades del Grupo RACE.
- Potenciar la formación como elemento de prevención para todos los conductores cuando viajen alrededor del mundo.
- Gestionar, controlar y desarrollar eficazmente procesos y actividades siempre orientados en la mejora de los servicios, buscando la eficacia y la eficiencia.
- Cumplir en todo momento con la legislación vigente aplicable, así como con las políticas internas que se aprueben.
- Desde una posición de liderazgo, en nuestra condición de primera compañía de asistencia en carretera en España, promover a distintos niveles la aplicación de estrategias en favor de los automovilistas.
- En la medida de lo posible, extender el alcance de las directrices de la Política de la Calidad a los proveedores técnicos de asistencia de las entidades del Grupo RACE, trabajando con ellos en el establecimiento de sistemas que garanticen el cumplimiento de los estándares de calidad de nuestros productos y servicios.

### **III.- Objetivos Específicos**

Para poder alcanzar los objetivos generales citados es necesario establecer una serie de objetivos específicos para las determinadas actividades o áreas implicadas en la prestación de los distintos servicios. Estos objetivos específicos, deberán ser ambiciosos pero alcanzables, pueden tener carácter cuantitativo o cualitativo, pero, en cualquier caso, deben ser verificables en cuanto a cumplimiento y efectividad.

Los objetivos específicos son propuestos por los representantes de las distintas Direcciones que integran el Comité de Calidad. La publicación de estos objetivos se hace con carácter anual.

La definición de objetivos se hará en función de:

- Resultados del año precedente.

- Desviaciones detectadas respecto a objetivos previos.
- Necesidades recogidas de los Socios/clientes.
- Situación del sector y posicionamiento de la competencia.
- Acciones de mejora previstas.
- Resultados de Auditorías externas o internas de Calidad.

Sin perjuicio de que la superación de los estándares de calidad debe ser una constante en el desempeño de todos y cada uno de los trabajadores de RACE y de su grupo de empresas, semestralmente el Comité de Calidad analizará la evolución de todos los parámetros de calidad fijados, estudiará las distintas encuestas -internas y externas- a su disposición para conocer la opinión de los usuarios al respecto del nivel de los servicios y atención y propondrán, en su caso, diversas medidas que permitan subsanar desviaciones que, en su caso, pudieran detectarse. Será competencia y responsabilidad de cada área y dirección el asumir o no las recomendaciones que se emitan desde el Comité de Calidad y darles el trato que consideren oportuno.

#### **IV.- Información**

Cualquier hecho relevante que afecte a esta Política, deberá ser informado al responsable de Calidad del Grupo RACE, quedando constancia por escrito de dicha comunicación.

#### **V.- Revisión de la política**

La presente Política será revisada por el Comité de Calidad cuantas veces sea necesario, y al menos una vez al año. Para la entrada en vigor de los cambios que se consideren relevantes, se requerirá la aprobación previa del Consejo.

#### **VI.- Comunicación**

Esta Política es comunicada personalmente a todos los empleados de RACE, presentada y aprobada en Comité de Dirección y ratificada por el Consejo. Así mismo, estará disponible en la intranet de la compañía. De igual forma se junta, y para un conocimiento general de socios y clientes, sin perjuicio de comunicaciones pasadas que no se describen, se registra en la web <https://www.race.es> para conocimiento público.