

LeasePlan

Política de Calidad y Seguridad Vial



Propiedades del documento

Propietario	Alberto Saez
Propietario delegado	José Hurtado
Dirección	Consejero Delegado
Versión	8.0
De fecha	12/03/19
Estado	Definitivo
Clasificación	Uso interno / externo
Descripción y propósito	Conjunto de principios y valores en los que basamos nuestras acciones

Control de versión

Versión	Estado	Fecha	Propietario/ Propietario delegado	Descripción de cambios
3.0	Definitivo	23/05/15	Silvia Chiva	Actualización de la política con motivo del cambio organizativo
4.0	Definitivo	04/02/16	José Hurtado	Actualización de la política con motivo del cambio organizativo
5.0	Definitivo	14/06/16	José Hurtado	Concretar el alcance del sistema de calidad y corregir la referencia a ISO 9001:2000 e incluir los temas relativos a Seguridad Vial
6.0	Definitivo	17/05/17	José Hurtado	Incluir el Comité de Seguridad Vial, sustituir al Responsable del Sistema de gestión de Seguridad vial por el Departamentos de RRHH
7.0	Definitivo	24/04/18	José Hurtado	Incluir la nueva ubicación de CarNext, las encuestas NPS y telefónicas y la metodología Agile
8.0	Definitivo	06/03/19	José Hurtado	Integración de auditorías de Calidad y Seguridad Vial (9001:2015 y 39001) y cambio de formato

Aprobación (sign off)

Versión	Nombre	En representación de	Fecha	Firma
4.0	Alberto Saez	Comité de Dirección	04/02/16	
5.0	Alberto Saez	Comité de Dirección	14/06/16	
6.0	Alberto Saez	Comité de Dirección	26/05/17	
7.0	Alberto Saez	Comité de Dirección	11/05/18	
8.0	Alberto Saez	Comité de Dirección	12/03/19	

1. Introducción

1.1 Objetivo

LeasePlan quiere que se la identifique como la mejor empresa de administración de flotas por la calidad del servicio al cliente, por su excelente gestión de la seguridad vial, su rentabilidad y la satisfacción de sus empleados.

La Calidad, definida como la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, siempre bajo el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, **es una filosofía de actuación** en nuestra compañía y al mismo tiempo un **compromiso corporativo y una responsabilidad individual** de cada empleado de LeasePlan.

Para llevar a cabo esta misión, hemos definido la presente Política de Calidad y Seguridad Vial, entendida como el conjunto de principios y valores donde inspiramos nuestras actuaciones

1.2 Alcance

Orientar nuestras acciones de forma continua a:

- Mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y la Seguridad Vial. La Dirección se marca como objetivo último de Seguridad Vial el eliminar totalmente las muertes y las lesiones graves.
- Mantener en todo momento una relación abierta con el cliente, investigando sus necesidades, siendo receptivos a sus sugerencias, informándole adecuadamente y atendiendo puntualmente sus reclamaciones.
- Mejorar la forma de trabajar de todos nuestros empleados, motivar y promover su cualificación, su participación y empeño en la mejora constante del servicio al cliente y de la seguridad vial.
- Asegurar que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad y de seguridad vial.
- Sistematizar y mejorar los procesos, comunicaciones internas y metodología de actuación orientadas a satisfacer a clientes.
- Determinar los recursos necesarios y dotar de los mismos a la Organización.

Esta Política de Calidad y Seguridad Vial se aplica al Renting y Administración de flotas de vehículos en sus instalaciones de Alcobendas y Madrid (C/ Magacela), oficinas comerciales de Barcelona, Bilbao, Valencia, A Coruña y Sevilla, en lo relativo a calidad. Así como a la gestión de la Seguridad Vial de todos nuestros empleados y clientes en lo relativo a Seguridad Vial.

2. Principales requerimientos

Para poner en práctica todos los principios y valores que inspiran la política anterior, LeasePlan ha puesto en marcha un conjunto de elementos, normas, procesos y estructura que integran el sistema de calidad y seguridad vial, y que describimos brevemente a continuación:

2.1 Comité de Calidad de Servicio

Se encarga de dirigir la política de calidad y asegurar el cumplimiento de los principios y procesos que forman la certificación ISO 9001 como aval externo del compromiso de la compañía en esta materia, así como de la transformación operativa de la calidad en programas y acciones, que en la actualidad está formado por:

- 2.1.1 La "Definición y seguimiento del plan de Mejora de Incidencias, que se desarrolla en todas las áreas de servicio de la compañía

- 2.1.2 Seguimiento de la eficacia del modelo de servicio a conductores y clientes y de los indicadores de nivel de servicio, tanto internos (SLAs, etc) como externos (proveedores y clientes)
- 2.1.3 Gestión y seguimiento de las acciones de mejora del servicio, como consecuencia de la encuesta de clientes y conductores u otros indicadores que se pongan en marcha
- 2.1.4 Seguimiento y coordinación de Proyectos de Calidad

2.2 Comité de Seguridad Vial

Se encarga de dirigir la política de seguridad vial y asegurar el cumplimiento de los principios y procesos que forman la certificación ISO 39001. Entre sus funciones se encuentran la medición, el seguimiento y el control de los parámetros definidos por el propio Comité, así como el promover planes, acciones y proyectos dirigidos a los objetivos que se pretenden con el Sistema de Gestión de la Seguridad Vial, que incluye la disminución y, en último término la eliminación, de las muertes y heridas graves

2.3 Auditorías de calidad y seguridad vial

Sistema de revisión interna de procesos, que garantiza la adecuación de los mismos a las especificaciones y estándares de calidad previamente definidos. Son desarrolladas por el Departamento de Calidad y el Responsable de Seguridad Vial, de las cuales surgen medidas de mejora u otras iniciativas cuyo objetivo final es mejorar el servicio, gestión y desempeño en seguridad vial

2.4 Sistema de gestión de reclamaciones

Cuando un cliente manifiesta su disconformidad en alguno de los servicios prestados, ésta es atendida por los gestores especializados capaces en solucionar la misma, directamente o a través de terceros, hasta la plena resolución.

2.5 Procesos de servicio

Se han definido un conjunto de procesos que forman el esqueleto básico de la prestación de servicios a clientes. Estos procesos se gestionan en base a un sistema que conlleva su medición y mejora continua.

2.6 Sistema de medición de calidad de servicio

Formado por los siguientes elementos:

- 2.6.1 SLA de servicio (Service Level Agreement), conjunto de atributos de servicio que determinan los niveles a lograr con los clientes
- 2.6.2 Exceso de días de servicios que no alcanzan SLA
- 2.6.3 SLA de reclamaciones, orientado a medir el nivel de cumplimiento de cada una de las tipologías definidas.
- 2.6.4 Exceso de días de incidencias que no alcanza SLA
- 2.6.5 Indicadores de calidad, que miden el nivel alcanzado en relación a los atributos o estándares definidos. Los más importantes de este conjunto forman a su vez parte del Cuadro de Mando Integral (Balance Score Card), a través del cual el Comité de Dirección de la compañía mide y analiza el nivel de servicio prestado.
- 2.6.6 Encuesta de satisfacción de clientes y conductores. Periódicamente la compañía evalúa a través de las metodologías TRIM y NPS (2018) y a partir de 2019 sólo NPS y encuestas transaccionales y telefónicas, todos los factores clave del servicio, estableciendo no sólo el nivel alcanzando sino también la ponderación y orden establecidos por los propios clientes. Esta información sirve de base para definir planes de acción y proyectos concretos para desarrollar los aspectos donde el cliente nos solicita una mejora adicional.

2.7 Enfoque lean/agile en la gestión de procesos

Este enfoque permite ejecutar los procesos eliminando el “desperdicio” (todo aquello que no es percibido ni valorado por el cliente), de forma que las tareas y responsabilidades son analizadas y redefinidas a la luz de tres objetivos a lograr:

- 2.7.1 Reducir el tiempo de los procesos, especialmente de aquellos que implican una demanda del **cliente**
- 2.7.2 Eliminar el coste innecesario (en términos de dedicación interna)
- 2.7.3 Mejorar la calidad de servicio

2.8 Objetivos de calidad de los empleados

Finalmente, LeasePlan para orientar las acciones de los empleados, fija objetivos generales y específicos relativos a calidad dentro del esquema de retribución variable de los empleados. De esta forma, se alinea nuestro compromiso con clientes con nuestros objetivos diarios.

3. Responsabilidades

3.1 Departamento de Calidad

Departamento encargado de gestionar el sistema de calidad ISO, bajo la supervisión del Área Manager de Estrategia Innovación y Calidad. Pone el acento en los procesos y en el aseguramiento de que los mismos se ejecutan de acuerdo a las especificaciones de los clientes.

También es el departamento encargado de medir y controlar los parámetros específicos relativos a los servicios prestados (calidad de servicio) y gestionar las reclamaciones e incidencias que el servicio genera, bien de manera directa, o mediante la coordinación con el resto de personal de la compañía que en cada departamento gestiona, resuelve las incidencias de las que son competentes y gestiona las diferentes encuestas de calidad que se realizan a los clientes y conductores

3.2 Departamentos de Servicio de Atención al Cliente y Servicio de Atención al Conductor.

Ambos están ubicados dentro del Área de Servicio y Desarrollo de Negocio y se encargan de atender de forma directa las peticiones de servicio de los clientes y los conductores, las cuales están sujetas a los mismos sistemas de medición (SLAs) del resto de la compañía.

3.3 Departamento internacional

Como compañía multinacional, LeasePlan tiene un departamento comercial internacional encargado de coordinar el desarrollo de ofertas y servicios, dirigidas a cubrir las demandas de clientes que operan en diversos mercados, garantizando así un nivel similar de cobertura internacional de servicios.

3.4 Departamentos Comerciales

Se integran aquí los comerciales de captación y los comerciales de desarrollo, los cuales, al igual que los gestores de clientes, atienden las peticiones de servicio de clientes.

3.5 Departamentos de Operaciones

Junto con los departamentos antes mencionados, la estructura se complementa con recursos especializados en departamentos de back-office, destinados a atender determinados servicios a conductor y ofrecer un soporte técnico a cliente/conductor, cerrando así el círculo en lo que se refiere la estructura organizativa.

3.6 Departamentos de RRHH

Es el encargado de gestionar el sistema de gestión de la seguridad vial (según la norma ISO 39001). También es el encargado de comprobar que se miden y controlan los parámetros específicos relativos a la seguridad vial, y que se toman las acciones necesarias en consecuencia.

LeasePlan Corporation N.V.

Gustav Mahlerlaan 360, 1082 ME Amsterdam,
The Netherlands

P.O Box 17874, 1008 AB Amsterdam, The Netherlands

T. +31 (0)20 709 3000

www.leaseplan.com

E. Info@leaseplancorp.com

Chamber of Commerce Flevoland: 39037076

Statutory seat: Amsterdam

VAT: NL002905024B01