

## Política de Calidad y Medio Ambiente

### 1. Éxito a través de la calidad.

*La calidad de nuestros productos y servicios se ajusta a la imagen de calidad de nuestra marca.*

La calidad de nuestros productos y servicios se contrasta en el mercado internacional. Nuestra orientación es la de ser líderes y deseamos entregar a nuestros clientes el mejor de los estándares mundiales. Por eso, promovemos un desarrollo y mejora continua de nuestros productos y servicios. El punto de orientación para este desarrollo es la utilidad para el consumidor. El alcance de nuestra empresa es venta y servicio postventa de turismos y vehículos industriales ligeros de las marcas Mercedes Benz y Smart.

En el marco de esta política nos comprometemos al cumplimiento de los requisitos inherentes a nuestra actividad, legales y reglamentarios, tanto en calidad como en medioambiente.

### 2. Orientación incondicional hacia los clientes y el Mercado.

*El cliente y el mercado marcan la pauta.*

Nuestro objetivo primordial es satisfacer a los clientes, es decir, a todos aquellos que consumen nuestros productos y servicios. Esta máxima se aplica también a los clientes internos de los distintos Centros y Departamentos.

### 3. Trabajo impecable, meta absoluta.

*Lo prometido es deuda.*

El mejor medio para obtener calidad en el trabajo y satisfacer al cliente es imponerse el objetivo de no cometer ningún error. Todos los trabajadores adquieren responsabilidades, controlan por sí mismos sus tareas y detectan y suprimen, directa e inmediatamente, las causas de los errores registrados.

### 4. Delegación consecuente de decisiones.

*Más independencia, mejor funcionamiento.*

Tanto los trabajadores como los mandos deciden por sí mismos en sus respectivos ámbitos de competencia. Son expertos responsables, disponen de una visión de conjunto y pueden proyectar y trabajar con espíritu empresarial. Por esto hay que brindarles un mayor margen de libertad. Se trata de funcionar mejor y más eficazmente.

### 5. Proceso continuo de perfeccionamiento.

*Los procesos internos son decisivos.*

La competencia no deja de avanzar, por lo que también nosotros nos tenemos que superar permanentemente. Debemos orientar nuestro trabajo hacia los procesos fundamentales, confrontándonos a nuevos retos y comprometiéndonos a pensar y trabajar con eficacia productiva.

### 6. La protección del medio ambiente es uno de los objetivos más significativos de nuestra organización.

*Un compromiso de todos.*

La orientación hacia la máxima calidad de productos y servicios, implica el cumplimiento de los exigentes estándares del medio ambiente, el tratamiento lleno de precaución de los elementos naturales que son fundamentales para la vida y el cumplimiento de aspectos legales.

De nuestra política de calidad nacen nuestros procedimientos, por los cuales se rigen todos los procesos del Concesionario, tanto externos como internos.

En estos procedimientos se describe como realizar, documentar y registrar las acciones que se llevan a cabo en todos los departamentos del concesionario (Control final de vehículos reparados, control preentrega de vehículos nuevos...etc.).

Contamos con un notable sistema de gestión de nuestros residuos, tanto peligrosos como urbanos. Garantizamos el buen tratamiento de éstos, trabajando solamente con gestores autorizados de residuos.

En Hijos de M. Crespo, S.A. Concesionario Oficial Mercedes-Benz, pensamos en la mejora continua y por ello trabajamos con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

**Somos la primera marca europea de automóviles que está certificada en las Normas ISO 14001:2015 de Medio Ambiente y 9001:2015 de Calidad para venta y servicio postventa de turismos y vehículos industriales de las marcas Mercedes Benz y Smart.**

Alicante a 13 de mayo de 2022.

Jesús Bonache Espinosa  
Gerente.

