



AUTOESCUELA ZARZAQUEMADA

C/ La Moraña, 25
28915 Leganés Madrid

☎ 91 687 23 14

☎ 91 686 72 41

✉ aezarzaquemada@hotmail.com



Misión, Visión y Valores de la Autoescuela Zarzaquemada

La Dirección.

Abril de 2018

1 OBJETO y EXPLICACIÓN DEL DOCUMENTO.

La presente circular pretende informar a sus destinatarios de los propósitos de la organización y sus valores corporativos.

Como bien es sabido por toda la organización, la empresa Pablo Lucía (Autoescuela Zarzaquemada) se certificó según la Norma ISO 9001 en diciembre de 2005 por el Servicio de Certificación (SDC) de la Cámara de Comercio de Madrid. Esta certificación no sólo cambió algunas formas de trabajar dentro de la Autoescuela, sino que proporcionó algunos estándares a cumplir para evitar en la medida de lo posible fallos y errores que pudieran dar una mala imagen del servicio.

Esta certificación también proporcionó opciones comerciales y poder optar a parcelas de mercado que anteriormente se antojaban complicadas.

La Dirección de la empresa y sus líderes pretenden ir un paso más allá en materia de Calidad, y este es implantando un Sistema de Gestión de Calidad basado en Madrid Excelente.



2 VISIÓN.

La visión de una empresa es “a dónde quiere llegar”, “que quiere lograr”, “donde se ve en un futuro”. Es un concepto que debe permanecer en nuestras actuaciones para intentar lograr alcanzarla.

La visión de los líderes de la Autoescuela Zarzaquemada es:

“Lograr ser el mejor Centro de Formación de todo Leganés, proporcionando un servicio acorde con las expectativas de nuestros alumnos, con honestidad y transparencia”.

Con estas sentencias la Autoescuela Zarzaquemada establece su visión, donde quiere ir, que es lo que desea ser, y las personas que la componen deben tener esto presente para que todas las actuaciones y autoridades que tengan vayan siempre enfocadas hasta este fin.

3 MISIÓN.

La Misión es cómo va a lograr esa visión anterior, que vamos a hacer para lograrlo:

La Misión de la Autoescuela queda definida así:

- Interactuar positivamente con nuestra Comunidad evitando mal estar por nuestra actividad diaria.
- Absoluto respeto por el medioambiente donde interactuamos evitando en todo momento cualquier impacto que no sea indispensable.
- Lograr de nuestros profesionales personas polivalentes, obteniendo cualificaciones en el máximo número de permisos y habilitaciones relacionadas con el transporte. Escuchar sus aportaciones llevándolas a cabo siempre que aporten bienestar y resultados en la satisfacción de nuestros alumnos.
- Obtener la completa satisfacción de nuestros alumnos a través de la tutorización personalizada y la inmediata resolución de dudas que cualquier índole.
- Establecer autonomía en todas las áreas de los permisos.

La Dirección y Líderes de la organización promoverán todos estos signos para intentar alcanzar la visión establecida anteriormente.

Todos los miembros que componemos esta organización ya saben, debido a su experiencia y su antigüedad en la organización, como se trabaja en ella.

Desde la Dirección se pide a todos que nos ayuden a mejorar proponiendo acciones de mejora que nos ayuden a crearnos un ambiente que ayude a lograr nuestra visión, vuestra visión.

4 VALORES.

La visión de la empresa debe ser alcanzada mediante unos valores éticos y empresariales que se deben cumplir por dignidad hacia todas las personas que nos rodean.

Los valores de la organización son:

Honestidad

- Compartimos nuestros pensamientos y sentimientos.
- No toleramos las acciones que infrinjan la Ley y las normas de la organización.
- No permitimos el mal uso, la apropiación indebida ni el abuso de los bienes de la empresa.
- Denunciamos los abusos a los recursos de la organización.
- Nos comunicamos con respeto y compartimos en la empresa la información, los conocimientos y las experiencias de forma clara y sincera.

Transparencia

- Somos íntegros en todas nuestras decisiones y acciones y damos cuenta de ellas.

Competitividad

- Estamos comprometidos, con nuestro mejor desempeño, a lograr el más alto nivel de eficiencia y productividad en cada una de nuestras actividades.
- Hacemos el mejor uso de nuestros recursos y evaluamos cada inversión buscando el mayor beneficio para la empresa.

Lealtad

- Somos gente visionaria, exigente consigo misma y comprometida con los esfuerzos estratégicos de la organización.
- Unificamos esfuerzos para lograr los objetivos de la empresa.
- Somos sensibles a las expectativas de nuestro equipo humano, procurando un balance adecuado entre sus necesidades y las de la empresa.

Responsabilidad

- Asumimos las consecuencias de nuestras decisiones y acciones.
- Estamos comprometidos con la excelencia como un deber tanto individual como corporativo.

Confiabilidad

- Cumplimos lo que prometemos y no prometemos lo que no podemos cumplir.
- Satisfacemos las expectativas de nuestros clientes la primera vez y todas las veces.
- Damos a nuestros clientes una respuesta rápida y de calidad a sus necesidades

Innovación

- Somos personas con gran capacidad para crear nuevas formas de dar cumplimiento a las necesidades de nuestros clientes.