

En Visalia nos comprometemos a proporcionar unos servicios que van más allá del traslado de la facturación de peajes por parte de la distribuidora, procurando representar al cliente ante estos, proporcionar servicios para el ahorro y mejorar otros precios de la competencia, distribuir hidrocarburo líquido (Gasóleo) e incentivar siempre que sea posible la comercialización de energía lo más sostenible posible y con el menor impacto ambiental, procurando ofrecer en todo momento un servicio con la máxima calidad y atención posible a los clientes.. Siempre teniendo en cuenta los requisitos tanto legales, de nuestros clientes y otros requisitos que la organización suscriba.

La política de calidad y medio ambiente se fundamenta en los siguientes principios, que constituyen a su vez los objetivos a alcanzar:

- La plena satisfacción de nuestros clientes como máxima prioridad.
- La implicación de todos los empleados, unido al total apoyo de la Dirección, es indispensable para los objetivos establecidos.
- La mejora de la calidad del servicio.
- La mejora de la calidad en la gestión, de los procesos de la organización y del Sistema.
- El cumplimiento de requisitos legales, así como el cumplimiento de las políticas y protocolos internos del Grupo Visalia.
- Aumentar el número de clientes nuevos y mantener los clientes existentes debido a nuestro tratamiento personalizado y cercano.
- Impulsar y proteger el medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación cuando sea posible, así como reducir tanto el impacto ambiental como el impacto social y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización, e incluidos dentro de nuestro Código Ético y Política ESG

Con la finalidad de desplegar dichos objetivos estratégicos y de calidad, se apuesta por la consolidación de un Sistema de Gestión basado en la Gestión por procesos. Para ello se ha llevado a cabo la implantación de un Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 y de medio ambiente ISO 14001:2015.

El cumplimiento de las condiciones pactadas para cada uno de los procesos incluidos en el SIG es de vital importancia para el mantenimiento de un buen nivel de calidad.

Cada cual, en el ámbito de sus actividades cotidianas conoce el impacto de estas en el resultado del servicio prestado y, se compromete a contribuir de una forma activa y positiva en el cumplimiento de las condiciones pactadas, y en su mejora continua, de acuerdo con las pautas marcadas.

Con el fin de que estas directrices puedan cumplirse, se proporcionarán los recursos humanos y técnicos necesarios, y se asume el compromiso de realizar el seguimiento, medición y análisis de los procesos implicados en el Sistema mediante la definición de objetivos y otras herramientas de mejora del Sistema. Así mismo, se implantarán las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE 2024-2026

OBJETIVO 1. Aumento de la cartera de clientes 2% respecto al año anterior

OBJETIVO 2. Digitalizar los procesos de las comercializadoras del Grupo Visalia

OBJETIVO 3. Aumento de la satisfacción del cliente un 5% en comparación al año anterior

OBJETIVO 4. Realizar acciones ambientales

OBJETIVO 5. Reducir las emisiones de CO2 con respecto al año anterior

Esta política es accesible al personal y a las partes interesadas. Para compartirlo con el equipo firmamos la presente política:

Firmado Dirección:

Fecha: 25/01/2025



Josefa Jiménez
Directora de ESG, Compliance y RRHH



Alejandro Tejero-Garcés
Director General