



# POLÍTICA DE CALIDAD

Edición: 2

Fecha: Septiembre 2017

En AUTOCARES FANDIÑO, S.L., nos dedicamos al transporte de viajeros por carretera en servicios de transporte escolar y discrecional de ámbito nacional siendo nuestra principal preocupación la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes usuarios.

En AUTOCARES FANDIÑO, S.L., entendemos la Calidad como el instrumento de gestión mediante el cual se planifican y desarrollan las actividades, de manera que se consiga el cumplimiento de los requisitos legales establecidos y de las especificaciones de nuestros servicios, a la vez que se obtiene la satisfacción de nuestros Clientes y usuarios y demás partes interesadas.

Todos el personal que compone AUTOCARES FANDIÑO, S.L., tiene en mente la orientación al cliente, convirtiéndola en una meta común y en el eje fundamental de nuestra organización, que nos permite conocer las necesidades, quejas, sugerencias y deseos de nuestros clientes y usuarios y satisfacerlas plenamente.

Es por ello que en AUTOCARES FANDIÑO, S.L., hemos optado por la adopción de un modelo de gestión según las normas UNE EN ISO 9001:2015 y UNE-EN 13816:2003, y la implantación de una Política de Calidad, que se sustente en las siguientes premisas, que son a la vez el marco de referencia para el establecimiento de nuestros objetivos y metas:

Involucrar a nuestro personal, mediante la formación e información y con sus aportaciones, en la consecución de la Mejora Continua que perseguimos para la realización del servicio de transporte escolar y discrecional.

Compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, siempre en busca de la plena satisfacción de nuestros clientes y demás partes interesadas.

Respeto escrupuloso a las normativas y reglamentos vigentes así como a aquellos otros requisitos que la organización suscriba y/o que le sean de aplicación identificados por la organización.

Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y demás partes interesadas.

La dirección de AUTOCARES FANDIÑO, S.L., con la implantación de la norma UNE EN 13816 ha concretado la voluntad permanente de mejora en un compromiso con nuestros clientes, que nos exige asumir unos niveles de calidad de servicio óptimo y permanente, de acuerdo con los requisitos de la Norma que nos obligamos a cumplir:

<b>1. Servicio ofertado en la línea</b>	<b>5. Atención al cliente</b>
<b>2. Información</b>	<b>6. Confort</b>
<b>3. Accesibilidad</b>	<b>7. Seguridad</b>
<b>4. Tiempo (puntualidad y regularidad)</b>	<b>8. Impacto ambiental</b>

Lo que se debe traducirse en conseguir la confianza de nuestros clientes: buena imagen y fidelización.

Por todo ello La Dirección se compromete a mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante revisiones continuas del mismo y el establecimiento y seguimiento de objetivos y metas de calidad.

Esta Política de Calidad es entendida, implantada y mantenida al día en todos los niveles de la organización y cuenta con el TOTAL COMPROMISO de la Dirección de AUTOCARES FANDIÑO, S.L., que la establece, desarrolla y aplica.

La Dirección

En O Barqueiro (Mañón), a 7 de septiembre de 2017