



# POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

ED 03  
15-12-09

En AUTOCARES AGUILERA S.L. nos dedicamos al transporte de viajeros por carretera, siendo nuestra principal preocupación la calidad de los servicios que ofrecemos a los usuarios de nuestros servicios.

*En AUTOCARES AGUILERA 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.

Todo empleado de AUTOCARES AGUILERA S.L., desde la dirección hasta el de más reciente ingreso, tiene que tener en mente la orientación al cliente, convirtiéndola en una meta común y en el eje fundamental de AUTOCARES AGUILERA S.L., que nos permita conocer las necesidades, quejas, sugerencias y deseos de nuestros clientes y satisfacerlas plenamente.

Es por ello que en AUTOCARES AGUILERA S.L. hemos optado por la adopción de un modelo de gestión según las normas UNE-EN ISO 9001:2008, UNE EN ISO 14001:2004 y UNE-EN 13816, y la implantación de una Política de Calidad y Medio Ambiente, 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 de manera que se impliquen y participen de una manera activa en la mejora de la calidad de AUTOCARES AGUILERA S.L.**
- ≈ **Compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables, las normas de referencia, así como aquellos otros requisitos que la organización suscriba que estén relacionados con la gestión de calidad y los aspectos ambientales, encaminado todo ello a mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, siempre en busca de la plena satisfacción de nuestros clientes y de la prevención de la contaminación del Medio Ambiente.**
- ≈ **Identificar, evaluar y revisar los objetivos y aspectos ambientales relacionados con la actividad de la organización.**
- ≈ **El uso de vehículos que permitan asegurar el cumplimiento de la normativa en materia de seguridad y aspectos ambientales.**
- ≈ **Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes para así proporcionar servicios conformes. , así como los requisitos legales y reglamentarios que resulten de aplicación en cada caso.**

**La dirección de AUTOCARES AGUILERA S.L. con la implantación de las normas 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:

1. **Servicio ofertado en la línea.**
2. **Información**
3. **Tiempo (puntualidad y regularidad)**
4. **Atención al cliente**
5. **Confort**
6. **Seguridad**
7. **Impacto ambiental**

Por todo ello La Dirección se compromete a mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante revisiones del sistema 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 del AUTOCARES AGUILERA S.L. que la establece, desarrolla y aplica.**

Fdo: IGNACIO AGUILERA  
GERENTE