



COMUNICADO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

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

Por ello, la dirección de Autocares Carrió, S.L. ha establecido la Política de la Calidad a seguir en la empresa. A través de ella, nos comprometemos al desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 y a Norma UNE-EN 13816, y la mejora continua de su eficacia. Para ello, es necesario satisfacer sobre todos los requisitos del cliente y los que se establezcan dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

En base a la Política de la Calidad hemos creado unos objetivos cuantificables que el Responsable de la Calidad revisará periódicamente. Mediante este documento queremos comunicar la pertinencia e importancia de las actividades de todo el personal y que vuestra colaboración es necesaria para el logro del cumplimiento de los objetivos, así como la importancia de satisfacer tanto los requisitos legales como los reglamentarios.

Para apoyar el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, nos comprometemos a la provisión de los recursos tanto humanos como materiales necesarios. Personalmente, la Dirección realizará una revisión anual del Sistema, y comunicaremos a todos los miembros de la empresa el resultado respecto al seguimiento de los Objetivos de la Calidad.

La Política de la Calidad es apropiada al propósito de la organización, y se apoya en las siguientes directrices:

- Cumplir todos los requisitos, tanto del cliente como los legales y los establecidos en el Sistema de la Calidad.
- Lograr la plena satisfacción de los usuarios de nuestros servicios.
- Disponer de una flota de vehículos que garanticen la seguridad y comodidad de los usuarios.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

La dirección de AUTOCARES CARRIÓ SL 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:



1. Servicio ofertado
2. Accesibilidad
3. Información
4. Tiempo
5. Atención al cliente
6. Confort
7. Seguridad
8. Impacto ambiental

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

Todo empleado de AUTOCARES CARRIÓ SL, 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 CARRIÓ SL, que nos permita conocer las necesidades, quejas, sugerencias y deseos de nuestros clientes.

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 CARRIÓ SL, que la establece, desarrolla y aplica.

Ruego la colaboración de todo el personal para el correcto desarrollo, tanto de la Política como del Sistema de la Calidad.

Murla, 25 de marzo de 2009

Fdo.- Salvador Carrió Sala