

En AUTOCARES HEREDEROS DE ANTONIO MATEO MAESE 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 HEREDEROS DE ANTONIO MATEO MAESE 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 HEREDEROS DE ANTONIO MATEO MAESE 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 HEREDEROS DE ANTONIO MATEO MAESE S.L., que nos permita conocer las necesidades, quejas, sugerencias y deseos de nuestros clientes y satisfacerlas plenamente.

Es por ello que en AUTOCARES HEREDEROS DE ANTONIO MATEO MAESE S.L. hemos optado por la adopción de un modelo de gestión según las normas UNE-EN ISO 14001:2004 y UNE-EN 13816:2003, 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 y con sus aportaciones, en la consecución de la Mejora Continua que perseguimos para la realización del servicio de transporte escolar.
- ≈ 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.
- ≈ Respeto escrupuloso a las normativas y reglamento vigentes así como a aquellos otros requisitos que la organización suscriba que estén relacionados con los aspectos ambientales, así como otros que le sean de aplicación identificados por la organización y siempre con el más firme compromiso de la prevención de contaminación y la prevención 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 ambiental.
- ≈ Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

La dirección de AUTOCARES HEREDEROS DE ANTONIO MATEO MAESE 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:

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

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

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 HEREDEROS DE ANTONIO MATEO MAESE S.L. que la establece, desarrolla y aplica.

