



POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

ED 03
11-11-09

En BUSES MARTÍNEZ 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 BUSES MARTÍNEZ 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 BUSES MARTÍNEZ 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 BUSES MARTÍNEZ S.L., que nos permita conocer las necesidades, quejas, sugerencias y deseos de nuestros clientes y satisfacerlas plenamente.

Es por ello que en BUSES MARTÍNEZ S.L. hemos optado por la adopción de un modelo de gestión según las normas UNE EN ISO 9001:2008, 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 BUSES MARTÍNEZ 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.
- ≈ Identificar, evaluar y adecuar aquellos aspectos medioambientales de la organización
- ≈ 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 BUSES MARTÍNEZ 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 BUSES MARTÍNEZ S.L. que la establece, desarrolla y aplica.

En Alameda a 11 de Noviembre de 2009

Fdo: Francisco Martínez
(Gerente)