

En **AUTOCARES ESTEPONA 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 y la reducción del impacto de nuestra actividad en el Medio Ambiente.

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

Es por ello que en AUTOCARES ESTEPONA S.L. hemos optado por la adopción de un modelo de gestión según las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 39001:2012, y la implantación de una Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Vial, que se sustente en las siguientes premisas, que son a la vez el marco de referencia para el establecimiento de nuestros objetivos y metas:

- A. 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 ESTEPONA S.L.
- B. 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 impactos ambientales, encaminado todo ello a mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión, siempre en busca de la plena satisfacción de nuestros clientes y de la protección del Medio Ambiente, lo que incluye la prevención de la contaminación y otros compromisos ambientales específicos de la prestación del servicio de transporte de viajeros.
- C. **Identificar, evaluar y revisar los objetivos e impactos ambientales relacionados con la actividad de la organización y reducir o controlar su impacto, según el caso.**
- D. El uso de vehículos que permitan asegurar el cumplimiento de la normativa en materia de seguridad y la reducción de su impacto ambiental relacionado.
- E. 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.
- F. El fomento continuo de acciones en pro de la Seguridad Vial, nuestro principal objetivo es la seguridad de todas las partes implicadas en la prestación del servicio, nuestra meta: 0 accidentes de tráfico con heridos graves.
- G. Proporcionar un marco de referencia y seguimiento continuo para revisar y establecer los objetivos de la calidad, medio ambiente y seguridad vial.

G. **La dirección de AUTOCARES ESTEPONA S.L.. Con la implantación de las normas mencionadas** ha concretado la voluntad permanente de mejora en un compromiso con nuestros clientes y usuarios, 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. **Accesibilidad**
- 3. **Información**
- 4. **Tiempo (puntualidad y regularidad)**
- 5. **Atención al cliente**
- 6. **Confort**
- 7. **Seguridad**
- 8. **Impacto ambiental**

Por todo ello la Dirección se compromete a mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión mediante revisiones del sistema y el establecimiento y seguimiento de los objetivos y metas de calidad y medio ambiente.

**Esta Política de Calidad y Medio Ambiente 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 ESTEPONA S.L. que la establece, desarrolla y aplica.**

En Málaga a 24 de abril de 2017

*J. Ríos*

Gerente