

# POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Edición: 1

Fecha: Enero 2017

En AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, 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 AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, 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 AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L., tiene que tener en mente la orientación al cliente, convirtiéndola en una meta común y en el eje fundamental de AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L., que nos permita conocer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y satisfacerlas plenamente.

Es por ello que en AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L., hemos optado por la adopción de un modelo de gestión según las normas ISO 9001, ISO 14001 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 AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, 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 impactos 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 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.
- Identificar, evaluar y revisar los objetivos e impactos 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 la reducción de su impacto ambiental relacionado.
- Identificar y evaluar aquellos aspectos ambientales de la organización y reducir o controlar su impacto, según el caso.
- 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 AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L., con la implantación de la norma UNE EN 13816 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)**
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 AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L., que la establece, desarrolla y aplica.**

  
Fdo. Dirección

En Viveiro (Lugo), a 16 de enero de 2017



**AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L.**