

La dirección de **AUTOCARES GÓMEZ CARMONA S.L.**, con el fin de mejorar la satisfacción de sus clientes en el desarrollo de su actividad, consistente en el transporte de viajeros por carretera, ha decidido crear un Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente basado en las Normas UNE EN ISO 9001:2008, UNE EN ISO 14001:2004 y UNE EN 13816. Para ello, la Dirección ha diseñado una Política de Calidad y Medio Ambiente que se sustenta, entre otras actuaciones, en la consecución de los objetivos de Calidad y Medio Ambiente, y cuyo desarrollo requiere tanto la implicación de la Dirección, como la colaboración activa de todos los integrantes de la organización.

Las directrices generales dispuestas en esta Política y que por tanto sirven de marco para el establecimiento de los objetivos y metas de Calidad y Medio Ambiente son:

- Compromiso para la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes así como del cumplimiento de los requisitos impuestos por la organización a la hora de llevar a cabo los proyectos que ejecutamos.
- Formación y motivación al personal, adecuando sus conocimientos a las necesidades actuales y futuras, así como, difundir, comunicar y compartir el conocimiento dentro de la organización.
- La prevención y reducción de los impactos medioambientales de nuestras actividades como parte integrante de nuestro trabajo diario, mediante una optimización del consumo de recursos naturales y la minimización de los residuos generados.
- Planificar y gestionar los procesos para la realización de sus servicios de transporte en la búsqueda de los más altos niveles de Calidad y mejores resultados.
- Identificar, evaluar y revisar los objetivos relacionados con las actividades de AUTOCARES GÓMEZ CARMONA S.L.
- Compromiso de cumplir con los requisitos legales y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente en la organización.
- Control total del proceso de trabajo desde la contratación del cliente hasta la finalización de los proyectos.
- Análisis de resultados y establecimiento de las acciones encaminadas a la mejora continúa de la eficacia del Sistema.

**La dirección de AUTOCARES GÓMEZ CARMONA 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**

La Dirección se compromete a cumplir los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente mediante una revisión anual del sistema, y el establecimiento, seguimiento de objetivos y metas de calidad y medio ambiente.

La presente Política de Calidad será difundida entre el personal de AUTOCARES GÓMEZ CARMONA S.L. estando además a disposición del público.

M<sup>a</sup> Eugenia Gómez Carrasco  
Juan Alberto Muñoz Carmona  
GERENTES