

AUTOCARES GUERRA, S. L. somos unha empresa familiar dedicada ao transporte de viaxeiros por estrada desde hai máis de 50 anos.

En **AUTOCARES GUERRA, S. L.** entendemos a Calidade como o instrumento de xestión mediante o cal se planifican e desenvolven todas as nosas actividades, de maneira que se consiga o cumprimento dos requisitos legais establecidos e das especificacións dos nosos servizos, á vez que se obtén a satisfacción dos nosos Clientes e Usuarios.

Todo empregado da nosa organización, desde a dirección ata o de máis recente ingreso, ten que ter en mente a orientación ao cliente, converténdoa nunha meta común e no eixo fundamental da organización, que nos permita coñecer as necesidades, queixas, suxestións e desexos dos nosos clientes e satisfacelas plenamente.

É por elo que en **AUTOCARES GUERRA, S. L.** optamos pola adopción dun modelo de xestión segundo as normas **UNE-EN ISO 9001:2015** e **UNE-EN 13816:2003**, e pola implantación dunha Política de Calidade, que se sustente nas seguintes premisas, que son á vez o marco de referencia para o establecemento dos nosos obxectivos e metas:

- Involucrar ao noso persoal, mediante a formación e información e coas súas aportacións, na consecución da Mellora Continua que perseguimos para a realización dos servizos de transporte.
- Compromiso de cumprir cos requisitos e de mellorar continuamente a eficacia do sistema de xestión de calidade, sempre en busca da plena satisfacción dos nosos clientes.
- O uso de vehículos de alta gama que permitan asegurar o cumprimento da normativa en materia de seguridade e ambiental.
- Coñecer e satisfacer as necesidades e expectativas dos nosos clientes, así como os requisitos legais e regulamentarios que resulten de aplicación en cada caso.

A Dirección de **AUTOCARES GUERRA, S. L.** coa implantación da Norma **UNE-EN 13816:2003** nos seus **Servizos de Transporte Escolar e Transporte Discrecional**, concretou a súa vontade permanente de mellora nun compromiso cos nosos clientes, que nos esixe asumir uns niveis de calidade de servizo óptimos e permanentes, de acordo cos requisitos da Norma que nos obrigamos a cumprir:

1. Servicio Ofertado.
2. Accesibilidade.
3. Información.
4. Tempo.
5. Atención ao Cliente.
6. Confort.
7. Seguridade.
8. Impacto Ambiental.

Todo elo debe repercutir en conseguir a confianza dos nosos clientes: boa imaxe, fidelización e control de gasto.

Por todo eso, a Dirección comprométese a mellorar continuamente a eficacia do Sistema de Xestión de Calidade mediante revisións do sistema e mediante o establecemento e seguimento de obxectivos e metas de calidade.

Esta Política de Calidade é entendida, implantada e mantida ao día en todos os niveis da organización e conta co **TOTAL COMPROMISO** da Dirección de **AUTOCARES GUERRA, S. L.**, que a establece, desenvolve e aplica.

En Verín, a 2 de Outubro de 2017



Asdo.: Manuel Carballeda Ramos
(Xerente)