

En **GRUPO AUTOS GONZÁLEZ (AUTOS GONZÁLEZ, S.L. y AUTOCARES GONZÁLEZ, 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.

Con un claro compromiso a la contribución y mejora del Desarrollo Sostenible, nuestra empresa adopta una **visión estratégica** a largo plazo basada en la elevada calidad de los servicios prestados y en una apuesta respetuosa hacia el medio ambiente; de este modo, la calidad y el compromiso ambiental se convierten en la piedra angular de nuestra visión.

En **GRUPO AUTOS GONZÁLEZ** 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 **GRUPO AUTOS GONZÁLEZ**, desde la Dirección hasta el de más reciente incorporación, tiene que tener en mente la orientación al cliente, convirtiéndola en una meta común y en el eje fundamental de **GRUPO AUTOS GONZÁLEZ**, que nos permita conocer las necesidades, quejas, sugerencias y deseos de nuestros clientes y satisfacerlas plenamente.

Es por todo ello que en **GRUPO AUTOS GONZÁLEZ** hemos optado por la adopción de un modelo de gestión según las normas UNE-EN ISO 9001:2008, UNE-EN ISO 14001:2004 y UNE-EN 13816:2003, y la implantación de una Política de la Calidad, Ambiental y de la Calidad de Servicio de TPP, 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. **Orientación al cliente:** Los clientes de **GRUPO AUTOS GONZÁLEZ** son nuestra razón de ser, por lo que no solamente hemos de atender y satisfacer las necesidades manifestadas por ellos, sino que debemos ser capaces de adelantarnos a sus expectativas, mediante un contacto permanente que nos permita evaluar la percepción que los clientes tienen sobre nuestros servicios, para mejorarlos continuamente.
- b. **Profesionalidad:** Debido a las características de las actividades que desarrollamos, se requiere una alta profesionalización de la plantilla, para adecuarnos a las características y necesidades de cada cliente. Una de nuestras constantes de actuación es la adaptación permanente a los nuevos métodos y técnicas que existen en el mercado y la mejora continua de nuestros procedimientos internos de trabajo.
- c. **Integración y Participación:** La calidad de nuestros servicios depende básicamente de las personas que los desempeñamos. Además de disponer de los medios y métodos más adecuados, debemos potenciar las habilidades y destrezas de las personas que formamos **GRUPO AUTOS GONZÁLEZ**, por lo que, la especialización, en las diferentes áreas y actividades, y la formación de los recursos humanos, han de ser una de nuestras prioridades. Esta especialización y formación ha de aplicarse tanto en la iniciación, para las personas que se incorporan a la Organización, como de manera continuada, para conseguir que nuestros procesos tengan los niveles de eficiencia necesarios.
- d. **Descentralización y Delegación:** Nuestros procesos no pueden estar basados en la permanente vigilancia. Todos los miembros de **GRUPO AUTOS GONZÁLEZ** han de asumir la responsabilidad sobre sus tareas al nivel que le corresponda. La gestión de nuestros servicios ha de estar centrada en las personas que los realizan, de modo que las personas pertenecientes a los diferentes Departamentos de la Organización tienen la responsabilidad y autoridad para, dentro de su marco de actuación, organizar las actividades para conseguir la satisfacción del cliente, contando para ello con todo el apoyo de Gerencia.
- e. **Gestión basada en documentos:** Mantener el máximo nivel de eficiencia y calidad en nuestros servicios necesita de registro de control y mecanismos de medición que permiten evaluar constantemente sus prestaciones. Para ello, una misión del personal de **GRUPO AUTOS GONZÁLEZ** es comprobar permanentemente los resultados obtenidos en los procesos, para prevenir cualquier tipo de desviación con respecto a los compromisos adquiridos con los clientes.

- f. **Desarrollo Sostenible:** Proteger el medio ambiente y nuestro entorno, mediante actuaciones y medidas orientadas a la prevención de cualquier tipo de alteración que pudiera originarse por nuestras actividades, especialmente en relación a la producción de residuos, y en el consumo de energía, realizando un uso eficiente.

La Dirección de **GRUPO AUTOS GONZÁLEZ** 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. Accesibilidad.
4. Tiempo (puntualidad y regularidad)
5. Atención al cliente.
6. Confort.
7. Seguridad.
8. Impacto ambiental.

Para alcanzar estos principios básicos, la Dirección formula anualmente objetivos de calidad generales, y específicos para determinados Departamentos y/o actividades, y efectúa el seguimiento de los mismos verificando su cumplimiento y estableciendo las medidas necesarias en caso que dicho cumplimiento se vea amenazado. **El cliente es la razón de ser de GRUPO AUTOS GONZÁLEZ y su completa satisfacción nuestro objetivo prioritario.**

La Política de la Calidad, Ambiental y de la Calidad de Servicio de TPP es difundida a todo el personal a través de seminarios de formación, así como mediante entrega de copia controlada del presente documento. Además, se coloca otra copia controlada en el tablón de anuncios de **GRUPO AUTOS GONZÁLEZ**. De esta forma, **GRUPO AUTOS GONZÁLEZ** se asegura de que la Política de la Calidad, Ambiental y de la Calidad de Servicio de TPP es entendida por todo el personal de la Organización y otras partes interesadas.



La Dirección