

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

Es por ello que en AUTOMÓVILES TORRES S.L. hemos optado por la adopción de un modelo de gestión según las normas 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 AUTOMÓVILES TORRES 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, 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 de forma continua con la finalidad de reducir los impactos ambientales más significativos relacionados con nuestra actividad, como por ejemplo, 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 AUTOMÓVILES TORRES 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 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 AUTOMÓVILES TORRES S.L. que la establece, desarrolla y aplica.

En Antequera a 1 de Septiembre de 2016.

Manuel Torres
(Gerente)