

**DOCUMENTOS DEL SISTEMA:
POLÍTICA DE CALIDAD
AÑO: 2010**

En **AUTOCARES RODRIGUEZ** hemos establecido un Sistema de Gestión de Calidad con el fin de mantener las características de nuestros servicios e implementar un sistema de mejora continua de la organización en base a nuestro servicio de transporte nacional e internacional de viajeros por carretera basado en las normas de referencia UNE EN ISO 9001:2008 y UNE EN 13816:2003.

Para alcanzar este fin, tomamos como base los criterios de calidad en transporte de viajeros por carretera, la organización interna de la empresa y principalmente la satisfacción del cliente, que incluye la medida de su apreciación sobre el servicio que prestamos.

Para cumplir con esta política, en **AUTOCARES RODRIGUEZ** nos marcamos y asumimos el compromiso con la calidad encaminado hacia las necesidades de nuestros clientes mediante un servicio basado en una pormenorizada selección de conductores y proveedores, un mantenimiento y cuidado de vehículos riguroso y un servicio de atención al público rápido y eficaz. Todo ello dirigido a evitar cualquier perjuicio a nuestros clientes y buscando en todo momento su comodidad y satisfacción.

Para llevar cabo este servicio contamos con los medios humanos y materiales suficientes y adecuados para conseguir una posición destacable dentro del sector de transporte de viajeros por carretera incluidos los vehículos adecuados para la movilidad de personas con discapacidad o dependencia.

AUTOCARES RODRIGUEZ está comprometido con el cumplimiento de la legislación y reglamentación de nuestro sector, y con los requisitos internos y de nuestros clientes entre los que se encuentra la Administración Pública tanto en transporte escolar como transporte regular o en el Servicio Gallego de Apoyo a la movilidad y para los controles de mamografía para la Consellería de Sanidade e Servizos Sociais. La Dirección de la organización con la implantación de la norma UNE EN 13816:2003 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

Así mismo, nuestra organización se compromete a la mejora continua de la eficacia de nuestro sistema de gestión de la calidad.

Esto implica la búsqueda y anticipación a la presentación de disconformidades y problemas, consiguiendo de esta forma clientes con más alto grado de satisfacción, y por tanto desarrollando al máximo nuestras prestaciones de servicio.

La Dirección se compromete a facilitar cuantos recursos sean necesarios para alcanzar los objetivos de nuestra Política de Calidad, además de fomentar, apoyar y participar en las iniciativas de mejora de calidad en todos los departamentos de la empresa.

La Dirección

José Andrés Rodríguez González

En O Carballiño a 20 de diciembre de 2010