

En AUTOCARES J. DOMÍNGUEZ S.L. nos dedicamos al TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA DISCRECIONAL Y REGULAR DE USO ESPECIAL ESCOLAR, siendo nuestra principal preocupación la calidad de los servicios que ofrecemos a los usuarios de nuestros servicios, desde el punto de vista de su calidad percibida y recibida, y la reducción del impacto de nuestra actividad en el Medio Ambiente.

En AUTOCARES J. DOMÍNGUEZ 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 AUTOCARES J. DOMÍNGUEZ S.L., tiene que tener en mente la orientación al cliente, convirtiéndola en una meta común y en el eje fundamental de AUTOCARES J. DOMÍNGUEZ S.L., que nos permita conocer las necesidades, quejas, sugerencias y deseos de nuestros clientes y satisfacerlas plenamente.

Es por ello que en AUTOCARES J. DOMÍNGUEZ S.L. hemos optado por la adopción de un modelo de gestión según las normas UNE EN ISO 9001:2015, UNE EN ISO 14001:2015 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 y de forma que con sus aportaciones, puedan participar en la Mejora Continua que perseguimos para la realización del servicio de transporte de viajeros.**
- ✓ **Compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, siempre en busca de la plena satisfacción de nuestros clientes.**
- ✓ **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 aspectos y sus impactos ambientales, encaminado todo ello a mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión y su desempeño, 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 como puede ser la renovación de los vehículos en busca del menor consumo de combustible y disminución de las emisiones contaminantes.**
- ✓ **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.**
- ✓ **Identificar, evaluar y revisar los objetivos relacionados con la actividad de la organización.**

La dirección de AUTOCARES J. DOMÍNGUEZ S.L. con la implantación de las normas 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 respecto a los siguientes criterios:

1. **Servicio ofertado en la línea.**
2. **Información**
3. **Tiempo (puntualidad y regularidad)**
4. **Atención al cliente**
5. **Confort**
6. **Seguridad**
7. **Impacto ambiental**

Lo que debe traducirse en conseguir la confianza de nuestros clientes respecto a: buena imagen, fidelización y control de gasto.

Por todo ello La Dirección se compromete a mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante revisiones del sistema y el establecimiento y seguimiento de objetivos y metas de calidad.

Esta Política de Calidad es entendida, implantada y mantenida al día en todos los niveles de la organización y cuenta con el TOTAL COMPROMISO de la Dirección del AUTOCARES J. DOMÍNGUEZ S.L. que la establece, desarrolla y aplica.