

MISIÓN

Garantizar la prestación del servicio de transporte de viajeros tauto en ruta escolar como en servicio discrecional en las mejores condiciones de seguridad y de atención al usuario.

VISIÓN:

1. Implicación de todo el personal la atención a los usuarios.
2. La máxima prioridad de toda nuestra organización es la atención a los clientes durante la prestación del servicio de transporte y en sus fases complementarias.
3. Determinación de indicadores clave de calidad del servicio que permitan análisis comparativos en la búsqueda de la excelencia.
4. Incorporación de todas las medidas de seguridad y confort en nuestros vehículos.

VALORES:

PROFESIONALIDAD: Conocimiento, pericia, experiencia, ética, disciplina y dedicación.

TRABAJO EN EQUIPO: Implicación e integración de todo el personal

ORIENTADOS AL CLIENTE Respuesta clara y rápida a las diferentes demandas, necesidades y/o expectativas del usuario y el cliente. Capacidad de solución de imprevistos durante la prestación del servicio.

COMUNICACIÓN: Transparencia y accesibilidad del equipo administrativo y directivo.

COMPROMISOS DE CALIDAD

La Gerencia de SERVICIOS DISCRECIONALES NIETO se ha provisto de una política de Calidad que refleja la misión, visión y valores definidos para toda la organización cuyos principios directores son los siguientes:

- Compromiso de cumplir los requisitos legales, las especificaciones de nuestros clientes, las necesidades de los usuarios y los compromisos con nuestros trabajadores.
- Compromiso de controlar de forma efectiva nuestros procesos buscando tanto la eficacia y la eficiencia, como la calidad en nuestros servicios.
- Compromiso de implementar la mejora continua de nuestros procesos y de la satisfacción de nuestros clientes mediante el establecimiento y revisión de la política y los objetivos de calidad.
- Compromiso de promover la comprensión y difusión de la política de Calidad mediante la comunicación con nuestros empleados, nuestros proveedores y nuestros clientes.
- Compromiso de realizar una gestión participativa que motive la implicación del personal en la consecución de la excelencia en el servicio y la retroalimentación del cliente
- Compromiso de información de las condiciones de prestación del servicio todos nuestros clientes.
- Compromiso de adaptación de las condiciones de prestación del servicio a las necesidades de nuestros clientes, especialmente en servicios discrecionales.
- Compromiso con la formación del personal para conseguir la toma de conciencia de la importancia de su aportación a la calidad percibida del servicio.

2 de enero de 2017

Servicio Discrecionales
NIETO
AUTOCARES Y TAXI
Tel. 926 760245
Fax. 926 760245
Fdo.: José Ángel Nieto Velasco
Gerente