

En AUTOCARES HILARIO SÁNCHEZ, 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.

En AUTOCARES HILARIO SÁNCHEZ, 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 HILARIO SÁNCHEZ, 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 AUTOCARES HILARIO SÁNCHEZ S.L., que nos permita conocer las necesidades, expectativas, quejas, sugerencias y deseos de nuestros clientes y satisfacerlas plenamente.

Es por ello que en AUTOCARES HILARIO SÁNCHEZ, S.L. hemos optado por la adopción de un modelo de gestión según las normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN 13816, y la implantación de una Política de Calidad, 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 con sus aportaciones, en la consecución de la Mejora Continua que perseguimos para la realización del servicio de transporte escolar.
- ≈ Compromiso de cumplir con los requisitos legales y otros requisitos que se suscriban y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, siempre en busca de la plena satisfacción de nuestros clientes.
- ≈ El uso de vehículos que permitan asegurar el cumplimiento de la normativa en materia de seguridad y ambiental.
- ≈ Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, así como los requisitos legales y reglamentarios que resulten de aplicación en cada caso.

**La dirección de AUTOCARES HILARIO SÁNCHEZ, S.L. 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. **Accesibilidad.**
3. **Información**
4. **Tiempo (puntualidad y regularidad)**
5. **Atención al cliente**
6. **Confort**
7. **Seguridad**
8. **Impacto ambiental**

Lo que se debe traducir en conseguir la confianza de nuestros clientes: 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 HILARIO SÁNCHEZ, S.L. que la establece, desarrolla y aplica.

En Porzuna, a 09 de Enero de 2018

ANA BELÉN SÁNCHEZ  
(Gerente)