

## POLITICA DE CALIDAD y MEDIO AMBIENTE

En nuestro afán por lograr una mayor calidad en nuestra actividad de transporte de pasajeros por carretera, así como un mayor compromiso hacia el cuidado del medio ambiente, en **AUTOS CAMILO, S.A.** nos hemos comprometido con la implantación de un sistema integrado de gestión de la calidad y medio ambiente según las normas **ISO 9001:2008**, **ISO 14001:2004** y **UNE 13816:2003**, basado en:

- Cumplir con los requisitos de la legislación, así como cualquier otro requisito reglamentario aplicable y los requisitos impuestos por nuestros clientes.
- Asegurar la satisfacción de nuestros clientes atendiendo a sus necesidades y expectativas y ofrecer un nivel de calidad acorde con las mismas.
- Mejorar de forma continua la calidad de nuestros servicios, así como nuestra actitud frente a los impactos medioambientales que genera nuestra actividad.
- Prevenir la contaminación que pudiera generar nuestra actividad.
- Lograr la confianza y fidelización de nuestros clientes.
- Minimizar la generación de residuos.

La Dirección se compromete a proporcionar formación y los medios necesarios a nuestro personal para que colaboren activamente en esta causa.

La Dirección.  
Ferrol, a 28/02/2.011

## COMPROMISOS DE CALIDAD

Desde hace más de 60 años **AUTOS CAMILO S.A.** lleva prestando el servicio de transporte de viajeros, procurando en todo momento la mejor atención y servicio.

**AUTOS CAMILO S.A.** se esfuerza en todo momento para lograr la plena satisfacción de todos sus clientes, a través de la formación continua de su personal, renovación de flota de vehículos y cuidada atención de todos sus pasajeros.

Conscientes de las exigencias cada vez mayores por parte de los clientes apuesta firmemente por la mejora continua de todos sus procesos internos y la búsqueda de la plena satisfacción de todos los clientes. Como prueba, se compromete a hacer público el presente compromiso de calidad donde se resumen los compromisos que adquirimos con todos nuestros clientes para todos los servicios prestados y que serán revisados, mejorados y ampliados en la medida de lo posible:

### 1. Servicio ofertado

- Se asegura una persona por plaza como máximo,
- En el caso de transporte escolar, se garantiza que el 100% de los días de curso escolar se realiza el transporte.

- No se suspende ni modifica ningún servicio programado sin previo aviso, salvo casos excepcionales debidamente justificados.

### 2. Accesibilidad

- Debido a las características de los servicios realizados, en todo momento se actúa según requisitos del cliente.
- En el caso de personas con movilidad reducida para transporte escolar, la propia Administración pone a disposición de estas personas un transporte especial y en el caso de servicios discrecionales, si el cliente así lo solicita, se realizará el servicio.

### 3.- Información

- Todos los vehículos están debidamente identificados (señalización exterior) e interior (ventanas de socorro, botiquín, extintores, prohibición de fumar).
- los conductores están en condiciones de poder atender dudas relativas al trayecto, horarios, seguridad.

### 4.- Tiempo

- Se asegura que, en los servicios regulares, los vehículos estarán en el punto de salida cinco minutos antes de la hora establecida y ningún pasajero finalizará viaje con retraso superior a diez minutos.

### 5.- Atención al cliente

- Las reclamaciones se atenderán en un plazo máximo de 20 días hábiles.
- El personal debe conocer los protocolos de actuación establecidos para atender las necesidades de los clientes.

### 6. Confort

- Los conductores realizan una conducción profesional, según el Manual del conductor.
- El 100% de los vehículos se les aplica el protocolo de limpieza y mantenimiento, garantía de la correcta limpieza y conservación del vehículo.

### 7. Seguridad

- El 100% de los vehículos dispone de los elementos de seguridad acordes con sus características técnicas y la reglamentación aplicable.
- La antigüedad media de los vehículos no excederá de los 10 años.

### 8. Impacto ambiental

- Los residuos generados serán tratados por gestores de residuos autorizados.
- Se establecen indicadores de consumo para vehículos. De los datos obtenidos se realizará un seguimiento que permita optimizar el consumo.

## SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Para poder seguir mejorando, necesitamos saber su opinión. Si no está satisfecho con nuestros servicios o desea hacer alguna sugerencia para mejorarlo, por favor, póngase en contacto con nosotros.

**AUTOS CAMILO, S.A.**  
**C/ Sánchez Calviño, 16 - FERROL**  
**Tfno 981 313 317 // 981 313 350 Fax 981 319 656**  
**[www.autoscamilo.com](http://www.autoscamilo.com)**

Su opinión es el mejor incentivo para mejorar. Muchas gracias por su colaboración.