

**AUTOCARES CASTRO CALDELAS, S.L.** centra su actividad en el transporte de viajeros por carretera, abarcando tanto el servicio discrecional nacional e internacional, como el transporte regular en servicios compartidos de línea y escolares para las concesiones XG513 TRIVES - CALDELAS y XG545 CASTRO CALDELAS – MONFORTE con anexos.

La misión de **AUTOCARES CASTRO CALDELAS** es satisfacer al máximo las necesidades de movilidad de nuestros clientes, usuarios y demás partes interesadas, actuales y potenciales, ofreciendo un servicio de alta calidad e información práctica con unos costes competitivos.

**AUTOCARES CASTRO CALDELAS** pretende ser líder dentro del ámbito de movilidad de nuestra zona geográfica, tanto en servicios ofertados como en calidad; y llegar a ser una empresa de referencia en un mercado más global, para lo cual continuaremos con nuestra política de inversiones en nuevos vehículos, potenciando la fidelización de nuestros clientes y la identificación de los empleados con la empresa y sus objetivos.

Es por todo ello que en **AUTOCARES CASTRO CALDELAS** hemos optado por la adopción de un modelo de gestión basado en las Normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN 13816:2003, y que se sustenta en las siguientes directrices, que son a su vez el marco de referencia para el establecimiento de nuestros objetivos y metas:

- Los clientes son nuestra razón de ser, por lo que debemos conocerlos, detectar sus necesidades y satisfacerlas, mediante un contacto directo que nos permita evaluar su percepción sobre nuestros servicios y así poder mejorarlos continuamente;
- Prestar nuestros servicios con los máximos niveles de seguridad y gestionados de manera eficaz;
- Cumplir los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestra actividad;
- Incorporar nuevas tecnologías a la prestación de nuestros servicios, en la medida que sea posible;
- Prestar un servicio homogéneo y sistematizar procesos y metodologías de actuación;
- Fomentar la comunicación interna con objeto de favorecer un ambiente participativo entre nuestros trabajadores e implicarles en la consecución de los objetivos de la calidad;
- Potenciar la formación a todos los niveles con objeto de disponer de personal capacitado, profesional y colaborador;
- Potenciar las relaciones con los proveedores de transporte para conseguir una colaboración mutuamente beneficiosa;
- Considerar la mejora continua de la calidad un objetivo permanente, que incremente la calidad percibida por nuestros clientes, personas usuarias y demás partes interesadas.

La Política del Sistema de Gestión es difundida a todo el personal a través de seminarios de formación, así como mediante entrega de copia controlada del presente documento. Además, se coloca otra copia controlada en el tablón de anuncios de la oficina de **AUTOCARES CASTRO CALDELAS** y en la web de la empresa. De esta forma, la Dirección de **AUTOCARES CASTRO CALDELAS** se asegura que la Política del Sistema de Gestión es entendida por todo el personal de la empresa y demás partes interesadas.

La Dirección de **AUTOCARES CASTRO CALDELAS**