

- I. Es objetivo de GERMANS GUAITA el desarrollar, un servicio de transporte de viajeros, de manera rentable con la máxima dedicación y tecnología punta, de modo que se alcance un alto grado de SATISFACCION DE NUESTROS CLIENTES, y PARTES INTERESADAS, y conseguir así la seguridad a largo plazo de la Empresa.
- II. Queremos alcanzar este objetivo ofreciendo una clara ventaja competitiva de nuestros servicios en el mercado del transporte escolar, en el sector turístico y a todos en general.
- III. Todo ello, integrando en nuestros servicios, el cumplimiento de los requisitos normativos y legales aplicables a nuestra actividad.
- IV. El criterio de calidad deberá formar una parte esencial de todas las reflexiones y actuaciones de la Empresa, de manera que se consiga a todos los niveles y en todas las áreas una cultura general de calidad que se practique y que se viva de manera ejemplar, especialmente por parte de todo el personal directivo.
- V. Todos los procesos de la Empresa deben regirse de manera consecuente con la orientación al cliente y otras partes interesadas, no sólo cumpliendo los requisitos de nuestras partes interesadas, sino anticipándonos a sus necesidades. El baremo para el grado de cumplimiento de los objetivos es la satisfacción del cliente interno y externo con respecto a calidad, servicio y precio de nuestros servicios, así como el resultado de la empresa que ello se derive.
- VI. Unos servicios mejores que los de la competencia suponen en total una empresa más competitiva. Por eso nos comprometemos con la MEJORA CONTINUA.
- VII. Una orientación hacia los procesos de todas las actividades, genera procesos de alta calidad y con ello automáticamente servicios de manera rentable y de alta calidad. La medida de la calidad de los procesos y servicios es la base para su evaluación.
- VIII. Conscientes de la importancia de lograr los niveles de calidad deseados para nuestros clientes, Dirección creará un clima de comunicación abierta y cooperación constante con los empleados, poniendo a su disposición cuantos medios sean necesarios.

Firmado por Gerencia



FECHA APROBACIÓN: 03/04/2017