

La Dirección de EXPRES DE VEA enfoca el Sistema de la Calidad como una forma de organizar su vida empresarial, fundamentándolo en unos pilares básicos como son la calidad de los servicios, de los procesos, la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y la satisfacción del cliente.

En el marco en el que desarrolla su actividad, transporte de viajeros, es fundamental la percepción del cliente hacia nuestro trabajo, pues este mercado es especialmente competitivo. La competencia es cada vez mayor, por lo que es fundamental la percepción que el cliente tiene de los servicios que se ofrecen. Las administraciones públicas contratan sus servicios, por lo que resulta primordial poder demostrar que se enfoca la gestión de la empresa a la satisfacción del clientes y usuarios y cumplir los requisitos impuestos por éstos.

Por ello, la Dirección, declara el Sistema de Gestión de la Calidad como objetivo estratégico y prioritario, encontrando sus fundamentos y compromisos en:

- La CALIDAD y su mejora es responsabilidad de TODOS los integrantes de la empresa, empezando por la propia Dirección.
- La CALIDAD es un aspecto fundamental en el afán por mantenerse en una posición competitiva dentro del mercado.
- La CALIDAD se obtiene no inspeccionando, sino planificando, ejecutando, revisando y mejorando el sistema para prevenir los posibles errores.
- La CALIDAD se orienta hacia la SATISFACCIÓN DE TODOS NUESTROS CLIENTES mediante el compromiso de toda la organización en cumplir con todas las necesidades y los requisitos marcados por éstos, así como con los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.
- La CALIDAD se apoya en un PLAN DE MEJORA CONTINUA tanto de la prestación de servicios como de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, en el que PREVENIR los errores sea un aspecto fundamental.
- La CALIDAD nos dirige a prestar la máxima atención a la evolución tecnológica y a las posibles mejoras que las nuevas tecnologías pusieran a nuestro alcance.
- La CALIDAD requiere de la participación y colaboración de TODOS, por lo que es imprescindible tener en cuenta la MOTIVACIÓN, FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

Para la aplicación efectiva de estos principios es absolutamente necesario el apoyo a los mismos por parte, tanto del equipo directivo como de toda la plantilla, así como de proveedores y clientes.

LA DIRECCIÓN

En La Estrada, 25 de Septiembre de 2007.