

POLÍTICA DE GESTIÓN



HETEPA, S.A., quiere poner de manifiesto la Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Accesibilidad Universal, Seguridad Vial y Transporte Público de Pasajeros, orientando su trabajo a la plena satisfacción de sus clientes. Por cliente debe entenderse todo usuario de nuestros servicios y actitudes, tanto en el ámbito externo, como en el interno de HETEPA, S.A.

Las directrices básicas de la Política de Gestión d HETEPA, S.A., que deben presidir nuestra actuación, se resumen en los compromisos anunciados a continuación:

- ⇒ **Los clientes son la razón de nuestro trabajo.**
- ⇒ **Debemos conocer sus necesidades y expectativas, y trabajar en pro de su satisfacción.**
- ⇒ **Mejorar la Gestión de la Calidad, la Gestión Ambiental, la Seguridad y Salud de los Trabajadores, la Accesibilidad Universal y seguridad vial es responsabilidad que recae en todos los integrantes de la organización.**
- ⇒ **La Organización se compromete a una mejora continua a través de la correcta gestión en sus procesos en el desempeño de la Calidad, de la Gestión y el Comportamiento Ambiental, Seguridad y Salud de sus trabajadores , Accesibilidad Universal y Seguridad Vial.**
- ⇒ **La Organización se compromete a la protección del medio ambiente, a prevenir la contaminación y a trabajar en pro de la sostenibilidad.**
- ⇒ **La Organización se compromete a eliminar los peligros y reducir los riesgos para la seguridad y salud de sus trabajadores.**
- ⇒ **La Organización se compromete a proporcionar unas condiciones de trabajo, seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo. Así mismo, HETEPA, S.A se compromete al fomento de la consulta y la participación de los trabajadores y sus representantes.**

Los objetivos generales de HETEPA, S.A. en su gestión integrada en materia de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud de los trabajadores, Accesibilidad Universal y Seguridad Vial, son los que se detallan a continuación:

Cumplir los requisitos expresados por clientes, viajeros y todos aquellos establecidos por la legislación vigente.

La consecución de estos objetivos se medirá a través del contacto mantenido con los clientes y viajeros para conocer su nivel de satisfacción, así como las reclamaciones y no conformidades detectadas.

Además de estos objetivos, cada año, la organización establecerá sus objetivos específicos de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Accesibilidad Universal y Seguridad Vial.

Cumplir los requisitos de Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad y Salud de los trabajadores y Accesibilidad Universal expresados por los clientes, viajeros y los establecidos por la legislación vigente.

El grado de consecución de dichos objetivos se medirá a través de los contactos mantenidos con los clientes y viajeros para conocer su grado de satisfacción, así como de las reclamaciones y no conformidades detectadas respecto a su cumplimiento.

Además de estos objetivos generales, cada año la Dirección, con la colaboración del Responsable del Sistema de Gestión, establecerá los objetivos específicos de Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad y Salud de los trabajadores , Accesibilidad Universal y Seguridad Vial

Esta política es conocida y asumida por todos los trabajadores de la organización, estando disponible para su consulta.

Dirección

D. Juan Antonio Tejada Pavón