

## EN BUSCA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y RESTO DE PARTES INTERESADAS

Las organizaciones existen gracias a sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos y esforzarse en superar sus expectativas.

Todos en la organización deben actuar guiados por el punto de vista del cliente.

La Dirección General de GRUPO TRANSPORTES CASTILLOS informa:

### ¿Qué es un Sistema de Calidad ISO 9001:2015?

ISO 9001:2008 es una metodología de trabajo reconocida internacionalmente cuyo objetivo principal es la **Satisfacción del Cliente y resto de partes interesadas**. Se trata de un **sistema certificable**.

### ¿Qué ventajas tiene la implantación de un Sistema de Calidad?

La implantación de un Sistema de Calidad tiene como ventaja principal la **diferenciación del servicio en el que se implanta frente a otros similares de la competencia**.

### ¿Qué se necesita para la implantación y certificación de un Sistema de Calidad conforme a ISO 9001:2015?

La implantación y certificación de un Sistema de Calidad conforme a ISO 9001:2015 **precisa principalmente de la implicación de todo el personal de la empresa, desde la Dirección General hasta el último nivel del Organigrama**. Todos los empleados, conductores, operarios, personal de Administración y Gerencia, deben involucrarse para que el buen funcionamiento del Sistema de Calidad sea una realidad.

---

*El personal es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que su capacidad permita lograr el éxito empresarial.*

---

## ¿Cómo pueden los empleados de GRUPO TRANSPORTE CASTILLO contribuir al éxito de la implantación y certificación del Sistema de Calidad ISO 9001:2015?

Los **empleados** son una parte esencial de la cadena de procesos que permiten prestar un servicio de Calidad. Para contribuir al éxito de la ISO 9001:2015, todos debemos seguir las siguientes recomendaciones:

- **Implicarnos en la realización de nuestra tarea** conociendo los métodos de trabajo y aplicándolos correctamente. Además preguntaremos a nuestros responsables cuando tengamos dudas sobre cómo proceder.
- Poner al **cliente y partes interesadas en el centro de nuestra actividad** porque el usuario es el que da sentido a ésta y la hace necesaria.
- En caso de detectarse alguna **desviación, queja o necesidad de mejora, comunicarsela** al Responsable del sistema de Gestión para que decida si es necesario abrir una no conformidad.
- **Tienen la obligación de conocer la política de la organización (expuesta en las instalaciones y página Web), los objetivos y contribuir a la eficacia del sistema de gestión, incluidos los beneficios de la mejora del desempeño.**

## OBJETIVO CALIDAD PARA 2018

- ✓ DISMINUIR EL NUMERO DE INCIDENCIAS EN LAS QUE GTC TIENE INFLUENCIA.