POLÍTICA DE CALIDAD

El compromiso social de TUS se fundamenta en satisfacer las necesidades de transporte de sus clientes en la ciudad de Santander y tratar de alcanzar la excelencia de sus servicios tanto desde el punto de vista interno de la organización como externo de los clientes.

La Oficina de Atención al Cliente viene desarrollando un importante esfuerzo para mejorar la calidad de los servicios que presta para tramitar las peticiones, sugerencias y reclamaciones de los viajeros.

Por lo anterior y siguiendo la senda de otras empresas del mismo sector, TUS se compromete a cumplir con los requisitos legales y reglamentarios.

El TUS se compromete además a cumplir los requisitos establecidos en la ISO-9001 y los referidos a la norma europea de calidad de servicio UNE-EN 13816, estructurándose éstos en 8 criterios orientados al transporte público:

1. Servicio ofertado en la línea.
2. Accesibilidad.
3. Información.
4. Tiempo (Regularidad y puntualidad).
5. Atención al cliente.
6. Confort.
7. Seguridad.
8. Impacto ambiental.

Este enfoque posibilita la mejora continua orientada a la adopción de medidas preventivas en lugar de correctivas. Con ello, TUS emprende un camino que le hará cada día más eficiente y le permitirá cumplir su proyecto de empresa apoyándose en el conjunto de valores que lo definen:

- La satisfacción del cliente es el objetivo.
- La calidad del servicio es el medio.
- Los empleados son los que la construyen.

- Los gastos y perjuicios de no calidad siempre son mayores que los de calidad.

El organismo independiente acreditado AENOR auditará y verificará anualmente el cumplimiento de los compromisos adquiridos en las líneas 1, 2, 3 y 13 así como en las líneas concesionadas 20, 23 y Nocturnos mediante su Certificación por la Norma Europea UNE-EN 13.816, garantizando la mejora continúa en la Calidad del Servicio ofrecido a nuestros clientes.

Esta Política ha sido establecida por la Responsable de Calidad del TUS, debiendo ser difundida a todo el personal de la Oficina, para que una vez entendida, sea aplicada y mantenida al día por todos, así como revisada periódicamente por la Dirección, para garantizar su continua adecuación.

Santander, Diciembre de 2011

Juan Cobo Zubillaga
Director Gerente