

Política de Calidad		Manual Procesos
		Código: PC
		Edición:01 Redactado por : RGS Aprobado por : DG

TUK TUK AVILA, es una empresa de turismo orientada a realizar “Recorridos turísticos por los sitios más emblemáticos de la ciudad”. Empresa que gestiona miles de pasajeros al año y cuyo principal objetivo es ofrecer a todos los clientes un servicio transparente y de calidad. Por este motivo nuestra prioridad es la satisfacción de los clientes. Para ello establecemos y mantenemos un Sistema de Gestión de Calidad eficaz de acuerdo con las ideas y la filosofía de la organización, bajo la premisa del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 y teniendo muy presente nuestra Misión, Visión, la Meta y Valores, los cuales nos guían y nos orientan para poder ofrecer un mejor servicio.

Misión: brindar a nuestros clientes una experiencia única y diferente de ver la ciudad, mediante un viaje alrededor de la misma, en el que visitarán cada monumento emblemático y siempre bajo la excelente atención del personal.

Visión: ser reconocidos como método turístico a nivel nacional, abriendo mercado en otras ciudades que por la riqueza cultural y artística tenga cabida para este tipo de actividad..

Meta: la plena satisfacción del cliente tras haber realizado el recorrido con nosotros y para ello la empresa se basa en los siguientes valores:

- Calidad del servicio: presta especial atención al recorrido que realiza el vehículo con los clientes, de manera que el cliente sea capaz de ver lo más importante de la ciudad en el tiempo que dura el paseo. Este recorrido ha sido supervisado por el Organismo Competente de la ciudad en cuestión.
- Facilitar al cliente el acceso a la información de la manera más fácil y sencilla y tratándoles de forma muy personalizada y humana.
- Tener una buena colaboración con los organismos públicos es vital para dar un servicio excelente.
- Personal cualificado y de trato agradable con el cliente.

Para llevar a cabo todo lo mencionado anteriormente nos comprometemos a llevar adelante la siguiente

Política de Calidad		Manual Procesos
		Código: PC
		Edición:01 Redactado por : RGS Aprobado por : DG

POLÍTICA DE CALIDAD

- Anteponer la satisfacción y demandas de nuestros clientes, al simple beneficio económico, empleando la calidad, como instrumento de gestión de nuestro servicio, teniendo en cuenta los requisitos del cliente y la normativa aplicable.
- Adoptar una visión de la gestión de la calidad, orientada en los procesos, para ayudarnos a conseguir una mejora de los mismos.
- Tener como marco de referencia esta Política de Calidad, para poder establecer, y posteriormente revisar, los objetivos de calidad marcados.
- Establecer de forma anual los objetivos y metas específicos, para desplegar y hacer posible esta política, con el propósito de mejorar constantemente el Sistema de Gestión de Calidad implantado, para asegurarnos que conseguimos la satisfacción de todos nuestros clientes.
- Fomentar la importancia entre el personal de la calidad en el servicio, que sea extendida y percibida por todos, asegurando su conocimiento, comprensión, cumplimiento y mantenimiento, de esta manera conseguiremos que nuestros clientes reciban el mejor servicio.
- Disponer de los recursos humanos, materiales y tecnológicos suficientes para nuestro desarrollo, con el fin de conseguir una mayor calidad en nuestro servicio.
- Consolidar la empresa y sus puestos de trabajo.
- Trabajar con profesionalidad basándose en la formación continua del personal y en la mejora de los vehículos, para conseguir un mejor ambiente de trabajo.

Esta política de la calidad es entendida, implantada y mantenida al día en todos los niveles de la organización y cuenta con el total compromiso y apoyo de la Dirección, quien establece, desarrolla y aplica el Sistema de Gestión de Calidad.