

POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA

La Dirección de AUOBUSES LA UNIÓN, S.A., LA BURUNDESA, S.A.U. y ONIEVA, S.L. (GRUPO ALU) dedicada al transporte discrecional, laboral, escolar y en línea regular de viajeros por carretera, se compromete a:

- Buscar continuamente la satisfacción de clientes, usuarios y otras partes interesadas, ofreciendo un servicio de calidad que cubra sus necesidades y expectativas.
- Asegurar también la satisfacción del personal procurando que conozca perfectamente sus funciones, los procesos de trabajo, los riesgos laborales y medioambientales, y disponga de los medios necesarios.
- Medir la calidad del servicio, según los criterios de: servicio ofertado, accesibilidad, información, puntualidad, atención al cliente, confort, seguridad y medioambiente, con el fin de mejorar éste.
- Prevenir antes que corregir. En especial en materia de prevención de riesgos laborales y de seguridad vial, respecto a los accidentes, daños y deterioro de la salud, intentando actuar sobre el origen de los riesgos y en su caso, anteponiendo la protección colectiva a la individual.
- Promover la seguridad a todos los niveles, desde la contratación del personal, formación continua, control operacional, medición y seguimiento, y toma de medidas preventivas y correctivas.
- Informar a los clientes y usuarios de sus derechos y obligaciones, así como de los protocolos y sistemas de seguridad de nuestros vehículos.
- Respetar el medioambiente mediante la prevención de la contaminación, control de consumos y reducción y control de los residuos.
- Empleo de las mejores y más limpias tecnologías disponibles, de aplicación económica viable.
- Preferencia a la adquisición de vehículos, bienes, servicios energéticamente eficientes y el diseño para mejorar el desempeño energético.
- Compromiso para asegurar la disponibilidad de información y de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos y las metas de eficiencia energética.
- Mejorar de forma continua el sistema de gestión integrado.
- Cumplir con toda la legislación que afecte a la organización, así como otros requisitos que la organización suscriba.
- Establecer medidas que favorezcan la igualdad de oportunidades y la no discriminación por sexo.
- Desarrollar medidas que favorezcan una mayor presencia del Euskara para llegar a ofrecer un servicio integral.
- Implantar y mantener estándares internacionales de gestión, con el fin de demostrar a terceros el compromiso con la calidad, la prevención de riesgos laborales, la seguridad vial, la gestión energética y el medioambiente.
- Desarrollar e implantar un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal y mejora continua de su eficacia comunicando a toda la organización, la importancia de satisfacer tanto los requisitos de Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación (DALCO) como sus reglamentos.
- Conseguir un entorno universal accesible a todo tipo de personas con o sin discapacidad cumpliendo con los requisitos específicos DALCO establecidos en la norma UNE 170001 y la legislación aplicable, mejorando sus procesos con ánimo de evitar, todas aquellas limitaciones o barreras que pudieran impedir el pleno disfrute de los servicios que Grupo ALU pone a disposición de sus usuarios y realizando todo ello, sin menoscabar su seguridad y dignidad.

La consecución de esta Política es responsabilidad de la Dirección que se compromete a proveer los medios necesarios que permitan que sea conocida y entendida por el personal.

Esta Política Integrada se complementa con objetivos anuales medibles que se establecen, a poder ser, a principios de año.

Febrero de 2017

Claudio Lesaca Oloriz