



E-mail: rusa.taller@ctv.es

TALLERES FEBLES MARTÍN, S.L.

C/. Antonio Lecuona Hardisson, Nº11 – POLÍGONO COSTA SUR
(38009) S/C DE TENERIFE – ISLAS CANARIAS – ESPAÑA
Tfnos.: (+34) 922 230 860 / 922 236 672 – Fax: (+34) 922 236 673

EDICION: 1 – FECHA: 10/11/2009 – PAGINA: 1 de 1

POLÍTICA DE CALIDAD

FEMAUTO, completo TALLER de modernas instalaciones, adaptadas para realizar cualquier reparación y/o mantenimiento integral de **MECÁNICA, ELECTRICIDAD, CHAPA Y PINTURA**, ofrece siempre la máxima garantía y seguridad en todos sus servicios a turismos, vehículos comerciales, industriales y plataformas.

FEMAUTO entiende que la calidad del servicio es un derecho de todos sus clientes, y cómo tal, debe formar parte del estilo propio de sus trabajadores. Es esta vocación de servicio, basada en la proximidad y el conocimiento técnico-humano, la que ha impulsado la implantación del modelo de gestión según la norma UNE-EN ISO 9001:2008.

Para orientar con éxito este modelo de gestión hacia la calidad, FEMAUTO define como política general **alcanzar la plena satisfacción de sus clientes**, desde el contacto comercial hasta la facturación, convirtiéndose en un referente del sector al garantizar, con primeras marcas, tanto la fiabilidad de los recambios y accesorios que utiliza, como la calidad de los servicios de reparación que presta junto al mantenimiento de vehículos.

Otras de las directrices que emanan de esta política se sustentan en las siguientes premisas:

- **Atender y satisfacer** no sólo las necesidades manifestadas por sus clientes, sino aquellas que, mediante la evaluación del contacto permanente, le permiten adelantarse a sus expectativas.
- Procurar la **mejora continua** en la eficiencia de todos los procesos productivos y de gestión, de sus métodos de actuación y en sus relaciones con las partes interesadas, a fin de obtener una mayor competitividad y posicionamiento en el sector.
- Involucrar en ello, con sus aportaciones y la **formación continua**, a todos los trabajadores de la empresa, pues la profesionalización que demanda actualmente el sector obliga a adecuar todos los servicios a las características y necesidades particulares de cada cliente.

Consecuencia de este planteamiento, FEMAUTO orientará sus esfuerzos en alcanzar los objetivos siguientes:

- **Reducir los plazos de entrega** y asegurar a los clientes una relación calidad/precio conformes a sus necesidades.
- **Comprometer plenamente a todos los trabajadores con el sistema de gestión** implantado, instruyéndolos con la formación continua y motivándolos para que se integren, participen y sientan la empresa.
- **Mejorar e innovar constantemente la tecnología de instalaciones y sistemas informáticos de gestión**, pues junto a la ejecución de las labores de sus trabajadores, y unos procesos más ágiles, eficientes y económicos, se propiciará la prevención de errores, se garantizarán mejor las reparaciones y se reducirán notablemente los tiempos empleados en ellas, aumentando directamente la productividad y la rentabilidad.

FEMAUTO se compromete a **cumplir** con los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2008, con la mejora continua del sistema de gestión y con la normativa y legislación vigentes que le sean aplicables en razón de su actividad y de los clientes, enfocando sus actuaciones a conseguir la máxima satisfacción de éstos.

Santa Cruz de Tenerife, a 10 de noviembre de 2009

TALLERES FEBLES MARTÍN S.L.

Antonio Lecuona Hardisson 11, Pol. Costa Sur
38009, Santa Cruz de Tenerife, G.I.F.: B-38539235
Tfnos: 922 23 86 80 / 922 23 66 73 / Fax: 922 23 66 73

x

Francisco Febles Benítez
Administrador

