



## **POLÍTICA DE LA CALIDAD DE GLOOBO, PASAJEROS Y PUBLICIDAD, S.L.**

---

La Dirección de GLOOBO, PASAJEROS Y PUBLICIDAD, S.L. consciente de las nuevas reglas de competencia en el ámbito comunitario, así como de las tendencias que paulatinamente se van introduciendo en los asuntos referentes a la calidad, quiere iniciar una nueva etapa en que la calidad aglutine todos nuestros esfuerzos. Será nuestro objetivo irrenunciable trabajar al nivel que marcan las normas internacionales ISO 9000 (UNE-EN-ISO 9000), y especialmente la Norma UNE-EN-ISO 9001 con objeto de asegurar que nuestros servicios cumplen con las normas, reglamentos y especificaciones de cliente que en cada caso les afecten.

La excelencia en la calidad de los servicios prestados a los clientes es la base de nuestra actividad empresarial como garantía de futuro para conseguir y mantener importantes cuotas de actividad.

### **La base de nuestra actividad empresarial :**

Para el ámbito de los Paseos en Globo es ofrecer un servicio de ocio que proporcione al cliente la máxima satisfacción desde que se pone en contacto con Gloobo hasta que se le despide hasta las próximas aventuras. La máxima calidad implica: el trato que cordial y amigable que recibe, el uso de materiales en perfectas condiciones para el vuelo, asegurar todas las garantías legales por y para su seguridad y cobertura legal; prestar toda la atención posible a sus dudas, posibles quejas y recomendaciones para mejorar la calidad del servicio prestado.

Para el ámbito del uso del globo como soporte publicitario: entender las necesidades del cliente para adecuar el producto, sacar el máximo partido publicitario a este excelente soporte, el globo aerostático; garantizar que tanto el personal como el material empleado trabaja dentro del marco legal establecido por la DGAC y distintas administraciones públicas; y por supuesto prestar toda la atención posible a sus dudas, posibles quejas y recomendaciones para mejorar la calidad del servicio prestado.

La Política de Calidad se basa en el principio de que cada persona de la empresa se responsabiliza de la calidad en su trabajo y de sus resultados personales que tienen que estar dirigidos hacia la total satisfacción de nuestros clientes.



Consecuente con la decisión y voluntad expresada, la Dirección se compromete a proporcionar los recursos materiales y humanos que sean necesarios para la consecución de los mencionados objetivos, en el convencimiento de que el coste que ello implique es realmente una inversión rentable.

Esta Política de Calidad es revisada para su continua adecuación y se dará a conocer a todo el personal de GLOOBO, PASAJEROS Y PUBLICIDAD mediante difusiones internas de la misma.

La Calidad, el respeto al Medio Ambiente y la Seguridad y Salud Laboral son objetivos y responsabilidad de todo el personal integrado en GLOOBO, PASAJEROS Y PUBLICIDAD, S.L. en todas las actividades relacionadas con la actividad de la Empresa. Convencidos de que la Calidad nos ayudará a alcanzar un sistema de mejora continua, anualmente la Dirección y en su lugar el Gerente establecerá durante la revisión del Sistema, usando nuestra Política como marco de referencia, objetivos concretos y cuantificables que ayudarán a medir y evaluar las mejoras alcanzadas.

Pido al personal de GLOOBO, PASAJEROS Y PUBLICIDAD que asuma y se atenga a las previsiones de este Manual y delege la responsabilidad general de supervisar la eficacia, implantación y mantenimiento del Sistema de la Calidad en el Responsable de Calidad.

La Política de Calidad de GLOOBO, PASAJEROS Y PUBLICIDAD, S.L. se basa en los siguientes compromisos:

1. Compromiso de cumplir con todos los requisitos, ya sean estos legales, contractuales o de otra índole, que nos sean aplicables en razón de nuestra actividad, de manera que nuestra actuación en ningún caso pueda contravenir los requisitos y especificaciones legales establecidas por las distintas administraciones públicas.
2. Compromiso de llevar a cabo nuestro trabajo dentro de un entorno de gestión que garantice una mejora continua en nuestros servicios, en nuestros métodos de actuación y en nuestras relaciones con partes interesadas, mediante el establecimiento y revisión periódica de nuestros objetivos de calidad.
3. Compromiso de promover una comprensión y difusión de nuestra política de calidad dentro de nuestra organización, mediante la formación y comunicación continuada con nuestros trabajadores y a todas las



empresas que trabajan para o en nombre de GLOOBO, PASAJEROS Y PUBLICIDAD, S.L., así como a todos nuestros proveedores preferentes.

4. Compromiso de controlar de manera efectiva todos nuestros procesos, haciendo especial hincapié en:

- Calidad de nuestros productos
- Eficiencia y eficacia de nuestros servicios
- Relaciones con nuestros clientes

5. Compromiso de poner a disposición del público en general nuestra política de calidad, para su conocimiento.

EL GERENTE

Fdo.: D. José Alfonso Fdez. de Aguilar Galván

Fecha: Noviembre 2012

Edición. 2 – Revisión 4