



## POLÍTICA DE CALIDAD

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

**FEMAUTO** entiende que la calidad del servicio es un derecho de todos sus clientes, y como 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 y certificación 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:

- **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. De igual manera, seguirá aplicando los mismos criterios que rigieron su política de calidad en el ejercicio anterior.

Santa Cruz de Tenerife, a 25 de febrero de 2016.

Francisco Febles Benítez  
Gerencia

**TALLERES FEBLES MARTÍN S.L.**  
Antonio Lecuona Hardisson 11. Pol. Costa Sur  
38009 Santa Cruz de Tenerife. C.I.F.: B-38539235  
Tfnos: 922 23 08 60 / 922 23 68 73 - Fax: 922 23 06 73

[www.tallerfemauto.es](http://www.tallerfemauto.es)



### Directorio:

01-Política y manual de calidad  
-1.2 Política de calidad  
-Vigente

