



euskotren

MISIÓN y VISIÓN

Euskotren, como Operador de Movilidad Sostenible, es la Empresa Pública que tiene por **MISIÓN** impulsar la movilidad urbana e interurbana, desplazando a las personas clientas en las mejores condiciones de seguridad, confort y puntualidad, contribuyendo a proteger el medio ambiente y a mejorar la calidad de vida de las mismas al facilitar sus desplazamientos.

Nuestra **VISIÓN** consiste en trabajar con pragmatismo y pasión para satisfacer necesidades de movilidad de las generaciones actuales, al tiempo que reevaluamos regularmente nuestra oferta, métodos de trabajo, y calidad de servicio, para adaptarnos a las exigencias cambiantes de la ciudadanía.

VALORES QUE FOMENTAN LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO

Los Principios en los que creemos para prestar un Servicio de Calidad seguro, puntual, confortable, y sostenible son:

A. NUESTROS CLIENTES Y NUESTRAS CLIENTAS

Haciendo que la satisfacción de las necesidades de movilidad de nuestros clientes y clientas sea el principal objetivo en cada área y actividad de la Empresa.

B. NUESTROS EMPLEADOS Y NUESTRAS EMPLEADAS

Adoptando un entorno de trabajo en equipo que reconozca la contribución al éxito en la mejora continua de la Calidad y fomente la participación y el compromiso en la mejora permanente de los procesos y de los resultados.

C. NUESTRAS EMPRESAS PROVEEDORAS

Manteniendo relaciones que cumplan con una calidad concertada que mejore la eficiencia, la sostenibilidad y la reducción de costes operativos.

D. NUESTRA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Realizándola teniendo en cuenta los principios de Empresa Socialmente Responsable que ayuda a la economía y desarrollo sostenible de Euskadi.

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) cumple los requisitos derivados de la legislación y normativas vigentes y está basado en los siguientes **PRINCIPIOS**:

1. PLANIFICACIÓN

Desarrollando mejoras e innovaciones priorizadas por áreas-clave, con planes, programas de actuación, metas y objetivos previamente aprobados.

2. PREPARACIÓN

Entrenando adecuadamente al equipo humano para que sepan mejorar la eficacia, la eficiencia, la Calidad y los resultados en su área de influencia.

3. PRAGMATISMO

Encontrando soluciones factibles y flexibles a problemas de prestación del servicio que, presentándose regular o esporádicamente, afecten a las personas clientas.

4. COMUNICACIÓN

Impulsando vías de comunicación formal e informal para que todo el personal tenga la información necesaria para hacer mejor su trabajo y, a la vez, sean partícipes de los resultados de las mejoras e innovaciones.

Euskotren no ha elegido estos Valores al azar; están basados en las actuaciones, historia y maneras de trabajar que pueden hacernos únicos y responsables con la sociedad a la que servimos, ayudándonos a seguir construyendo nuestra razón de ser e imagen para prestar servicios de Calidad los 365 días del año.

José Manuel Leza Olaizola
Director General
Bilbao, diciembre 2015