



20/02/2017

# CARTA DE SERVIZOS



*Bustelo*



**AUTOCARES BUSTELO, S.L.**

REVISIÓN 2. 20/02/2017.

## **1. INFORMACIÓN XERAL**

Autocares Bustelo é unha empresa adicada o transporte de viaxeiros por estrada ubicada no polígono industrial de Pazos en Padrón, provincia de A Coruña.

Empezando a súa andadura con unha frota de tres autocares no ano 1996 e coa experiencia profesional no transporte de viaxeiros adquirida nos seus máis de trinta anos, consolidou a súa presenza no sector grazas o bo facer nos seus servizos e a confianza depositada na empresa por parte dos seus clientes. Na actualidade dispón dunha moderna frota de autocares en constante renovación e cos derradeiros adiantos en seguridade e confort, capaces de satisfacer as necesidades e esixencias de todo tipo de usuarios.

Son marcas de identidade firmemente arraigadas na empresa a seriedade e a responsabilidade na realización dos seus servizos, que xunto con un mantemento e coidado riguroso dos seus vehículos e a súa continua formación do personal, sendo estes profesionais responsables que co seu bo facer e esforzo contribuen con dedicación na obtención da mellor das experiencias, convertíronse en soportes fundamentais para conseguir un alto grao de satisfacción entre os seus clientes.

Unindo a ilusión que mantén dende o primeiro día xunto coa experiencia adquirida en toda a súa traxectoria empresarial, dende Autocares Bustelo síguese buscando unha constante mellora para facer chegar a cada cliente o seu destino coa tranquilidade e a comodidade que ofrecen dende sempre.

A empresa conta con una amplia frota de autocares dende 13 ate 57 prazas e está presente no Transporte Discrecional de viaxeiros tanto nacional como internacional, no Transporte Escolar (tanto a Centros Públicos como Centros Privados), en Transporte de Servizo Público Regular permanente de uso Xeral e en Transporte adaptado para usuarios de mobilidade reducida.

O compromiso da nosa organización sempre foi a mellora continua dos nosos procesos, e o compromiso pola satisfacción dos nosos clientes. Polo que, a través da seguinte taboa indicamos os compromisos de *calidade* contraídos, que son sometidos a unha medición continua.

CRITERIOS DE CALIDADE	TIPO DE SERVICIO			OBJETIVO DE CALIDADE / NIVEL DE ESIXENCIA
	R	E	D	
<b>1. Servizo ofertado</b>				
Fiabilidade do Servizo	✓	✓	✓	No 100% dos servizos asegúrasea existencia de vehículo retén.
<b>2. Accesibilidade</b>				
Persoas de mobilidade Redudida		✓	✓	O 100% dos clientes con mobilidade reducida que o solicitan, poden dispoñer de vehículo adaptado.
	✓	✓	✓	Existe e e aplicado por todo o persoal o “protocolo de atención a persoas usuarias con mobilidade reducida”.
	✓	✓	✓	A satisfacción media das enquisas recibias no item de “accesibilidade” e igual ou superior o 80%.
<b>3. Información</b>				
Información Xeral. Servizo ofertado	✓	✓	✓	A satisfacción medias das enquisas recibias no item de “disposición de información sobre o viaxe/servizo” e igual ou superior o 80%.
<b>4. Tempo</b>				
Planificación do viaxe	✓	✓	✓	O 100% dos servizos están planificados coa suficiente antelación
Puntualidade	✓	✓	✓	A satisfacción media das enquisas recibias no item de “puntualidade” e igual ou superior o 80%.
<b>5. Orientación ao cliente</b>				
Orientación ao cliente	✓	✓	✓	A satisfacción media das enquisas recibias no item de “atención ao cliente” e igual ou superior o 80%.
Reclamacións	✓	✓	✓	O 100% dos clientes que reclaman reciben unha resposta nun prazo máximo de 3 días hábiles.
Competencias do persoal	✓	✓	✓	O 100% dos traballadores da organización cumpren cos requisitos legais e os establecidos pola organización en canto a cualificación.
Apaiencia do persoal	✓	✓	✓	O 100% dos condutores prestan o servizo co uniforme de traballo
<b>6. Confort</b>				
Confort do viaxe. Condución	✓	✓	✓	A satisfacción media das enquisas recibias no item de “forma de conducir” e igual ou superior o 80%.
Condicións ambientais. Limpeza	✓	✓	✓	A satisfacción media das enquisas recibias no item de “Limpeza” e igual ou superior o 80%.
Condicións ambientais. Limpeza	✓	✓	✓	O 80% dos vehículos encóntrase en bo estado de limpeza nas inspeccións realizadas
Condicións ambientais. Conservación	✓	✓	✓	A satisfacción media das enquisas recibias no item de “Conservación” e igual ou superior o 80%.
Ergonomía. Confort	✓	✓	✓	A satisfacción media das enquisas recibias no item de “Comodidade” e igual ou superior o 80%.
<b>7. Seguridade</b>				
Incidentes	✓	✓	✓	Non se producen incidentes/accidentes por condución inadecuada ou temeraria.
Dispositivos de seguridade	✓	✓	✓	O 80% dos vehículos dispón dos medios de seguridade declarados: extintores, martillo de seguridade.
Aviso de perigo	✓	✓	✓	No 80% dos vehículos funciona correctamente o avisador acústico de marcha atrás.
Protección activa	✓	✓	✓	O 100% dos cinturóns funcionan correctamente
Información de seguridade	✓	✓	✓	O 100% dos vehículos dispón de información a usuarios en materia de seguridade.
<b>8. Impacto ambiental</b>				
Emisión do vehículo	✓	✓	✓	O 100% dos vehículos dispón da ITV en vigor superándoa con éxito sin incidencias de ter superados os límites legais de emisións.
Residuos	✓	✓	✓	Asegúrase que se xestionan correctamente os residuos perigosos e os non perigosos.
Consumo de enerxía	✓	✓	✓	Mantéñense indicadores actualizados dos consumos de enerxía e de combustible na organización.

R: REGULAR      E: ESCOLAR      D: DISCRECIONAL.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN E/OU COMPENSACION:

Ante o incumprimento dalgún dos compromisos mencionados na presente Carta de Servizos, a Empresa ofrece distintas medidas de compensación ou subsanación segundo as características da desviación. Cando se interrumpa o servizo por avería ou calquer outra causa imputable a Empresa, ésta deberá substituír o vehículo coa maior celeridade posible, garantizando a chegada a destino a todos os viaxeiros. Isto faráse basándose na disposición dos vehículos auxiliares que substituirán ao averiado chegando ao punto de avería nun tempo inferior o do recorrido do servizo.

Cando se suspenda o servizo por causas imputables a Empresa, os viaxeiros tendrán dereito o reintegro do importe do viaxe, sempre e cando o servizo non sexa reanudado. Aínda así a empresa estudará as situacións particulares para establecer medidas acorde a situación ocorrida. Os retrasos derivados de causas de forza maior (meteorolóxicas, conxestións de tráfico, etc.) non comportarán responsabilidade de AUTOCARES BUSTELO, S.L., no que respecta a posibles conexións con outros medios de transporte ou compensacións económicas polo feito dos retrasos.

No caso de incumprimento dos valores de servizo indicados nos nosos compromisos, abrirse a correspondente investigación, e será analizada polos departamentos involucrados, con fin de eliminar a causa que o provocou si fose o caso.

