

AUTOCARES LOURO, S.L.



# CARTA DE SERVICIOS

## Nuestros compromisos para usted

01/10/2018

### INTRODUCCIÓN

Mediante la Carta de Servicios, **AUTOCARES LOURO, S.L.** quiere expresar el COMPROMISO que adquiere con las personas usuarias de sus servicios.

Este Servicio de Referencia se establece de acuerdo a los criterios exigidos por la **Norma UNE-EN- 13816:2003**, dando cumplimiento a cada uno de los mismos estableciendo para cada uno de los criterios al menos un indicador que nos indica nuestro nivel de exigencia, valor objetivo a alcanzar en ese punto del servicio de referencia, y nuestro umbral inaceptable, valor que en caso de ser alcanzado debe dar lugar a acciones correctivas que subsanen esta deficiencia. En el seguimiento de los indicadores, cuando se dé el caso de observarse un acercamiento indeseado a alguno de los umbrales inaceptables, puede ser necesaria la apertura de acciones correctivas o de mejora que eviten que este valor sea alcanzado.

Asimismo, y en línea con el compromiso de contribuir a una gestión más transparente y eficiente de los servicios, auditaremos periódicamente el contenido de la presente carta de servicios y mediremos nuestros resultados, para una revisión y mejora constante.



### CONTENIDO

1. INDICE
2. INTRODUCCION
- 3.SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
- 4.DERECHOS DE LOS USUARIOS



## SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

**AUTOCARES LOURO, S.L.** con el objetivo fundamental de contribuir a la movilidad de las personas, poniendo a su disposición servicios de transporte publico por carretera con la máxima calidad para distintas necesidades sociales, gestionando la actividad desarrollada de manera que genere valor para la empresa a la vez que para la sociedad.

Para seguir mejorando necesitamos su opinión. Por favor, si no está satisfecho con nuestro servicio, díganoslo.

Si en su relación con **AUTOCARES LOUR, S.L.** ha sufrido alguna desatención o cualquier anomalía, o bien ha observado deficiencias y posibles mejoras, por favor háganoslo saber.

Su opinión es un regalo pues nos permite mejorar en persona en las Oficinas situadas en C/Mazo nº 4 27744 Riotorto

Por escrito a la dirección **AUTOCARES LOURO, S.L.** C/Mazo nº 4 27744 Riotorto o al correo electrónico [info@autocareslouro.com](mailto:info@autocareslouro.com).

Por teléfono en el número 982 34 65 17.

EN TÉRMINOS CONCRETOS DE MEDIDAS DE CALIDAD, NOS COMPROMETEMOS CON USTED A CUMPLIR LOS SIGUIENTES PARÁMETROS Y ESTÁNDARES....





## DERECHOS DE LOS USUARIOS

### 1 . SERVICIO OFERTADO

- ⇒ Se asegura como máximo una plaza por persona
- ⇒ Se asegura la prestación del servicio salvo causas excepcionales no imputables a en **AUTOCARES LOURO, S.L.**, mediante disponibilidad de un 10% de vehículos de reserva.
- ⇒ Los acompañantes disponen de la lista con la relación de alumnos y su teléfono, estando siempre disponibles para el acompañante.
- ⇒ No se suspenderá ni modificará ningún servicio programado sin previo aviso, salvo causas excepcionales debidamente justificadas.

### 2 ACCESIBILIDAD

- ⇒ El 10 % de la flota de vehículos está específicamente adaptado para realizar el transporte de personas de movilidad reducida
- ⇒ En **AUTOCARES LOURO, S.L** tenemos el compromiso de ir incorporando autocares adaptados a PMR en función de la demanda que detectemos en nuestros clientes.

### 3 INFORMACION

- ⇒ La información exterior de los vehículos cumple la normativa, las especificaciones del cliente y resulta inequívoca para los usuarios.
- ⇒ La información interior de los vehículos (ventanas de emergencia, extintores, botiquín, prohibido fumar, obligación cinturón de seguridad) está visible y no se presta a confusión.
- ⇒ Los conductores están en condiciones de poder atender dudas relativas, trayecto, horarios, seguridad, correcto comportamiento en el autocar en el servicio que tenga asignado.

En los servicios discrecionales, la identificación del servicio sólo será responsabilidad de **AUTOCARES LOURO, S.L.** si así se acuerda con el cliente a la hora de acordar la prestación del mismo. Siempre se hará desde la Empresa hincapié en la conveniencia de una correcta información que evite cualquier equívoco o problema a los usuarios, estando siempre ofertado por nuestra parte la identificación del autocar .



#### 4. PUNTUALIDAD

Los autobuses estarán en el lugar de salida acordado 5 minutos antes de la hora establecida y ningún pasajero finalice viaje con retraso superior a 15 minutos.

#### 6. CONFORT

- ⇒ El 100% de los vehículos se les aplica el protocolo de limpieza y mantenimiento, garantía de la correcta limpieza y conservación del vehículo.
- ⇒ El 100% de los conductores realizará una conducción profesional que transmita seguridad y confort a los pasajeros.
- ⇒ La antigüedad media de la flota no excederá de 8 años



#### 5. ATENCIÓN AL CLIENTE

- ⇒ El 90% de los clientes que efectúen reclamaciones obtendrán respuesta en un plazo no superior a 10 días hábiles.
- ⇒ El 100% de los empleados estará capacitado para informar dentro del ámbito de sus funciones.
- ⇒ Para asegurar la correcta atención al cliente, el 100% de los empleados conocerá el protocolo de actuación y atención al cliente.

Los protocolos de actuación respecto a los usuarios son explicados a todos los conductores en cuanto se incorporan a la empresa, además de existir un Manual del Conductor en el que aparecen los requisitos básicos. Para los acompañantes, existirán unas instrucciones escritas en el Manual del Acompañante respecto al comportamiento de los mismos durante el servicio.

Permanentemente existe un teléfono a disposición de los clientes para que éstos puedan ponerse en contacto con nosotros ante cualquier circunstancia que éstos entiendan que lo requiera.

Nos comprometemos a que ningún vehículo inicie el servicio sin dispositivos de seguridad con conocimiento probado de su falta al inicio

En **AUTOCARES LOURO, S.L.** somos conscientes de la importancia que la imagen de nuestros autocares tiene para nuestros clientes y usuario, por lo que tenemos un procedimiento dentro de nuestro Sistema de Gestión de las operaciones de limpieza y su periodicidad. Además de las inspecciones que hacemos a los servicios, en las que uno de los aspectos a inspeccionar es la limpieza de los autocares, realizamos periódicamente inspecciones a los autocares para comprobar su correcto estado, y subsanar cualquier deficiencia que se pueda detectar antes de que realicen los servicios.





## 7. SEGURIDAD

El 100% de los vehículos dispone de los elementos de seguridad acordes con sus características técnicas y la reglamentación aplicable.

El 100% de los vehículos tendrá correctamente señalizado el equipamiento a utilizar en caso de accidente.

El cumplimiento del mantenimiento preventivo de nuestros autocares queremos que sea un elemento diferenciador de nuestra empresa, por entender que un correcto mantenimiento afecta a todas las áreas de la misma, disminuye la aparición de averías; disminuyen los riesgos para las personas, usuarios y trabajadores; optimiza la disponibilidad de la flota, etc

## 8. IMPACTO AMBIENTAL

El 100% de los vehículos cumple las condiciones técnicas y legales vigentes en cuanto a la emisión de contaminantes. Los residuos generados serán tratados por gestores de residuos autorizados.

Conscientes de la necesidad de una correcta protección ambiental, en **AUTOCARES LOURO, S.L.** queremos contribuir a la misma con una correcta gestión de nuestros residuos, además de un correcto comportamiento en todas nuestras actividades que nos permitan optimizar la generación de los mismos.



*“Si  
algui-*



*no cuidas tus clientes  
en más lo hará.”*

## **AUTOCARES LOURO, S.L.**

es una empresa de transporte discrecional, esto quiere decir que los clientes nos comunican lo que necesitan y nosotros hacemos un presupuesto adaptándolo a sus necesidades.

Ofrecemos servicios a particulares, asociaciones (AMPAS), agrupaciones deportivas, colegios, empresas, Administraciones Públicas,...

Sirve ello de muestra para demostrar nuestra capacidad de adaptación a las solicitudes de nuestros clientes.

Transporte Discrecional de Viajeros

Autocares y microbuses con conductor para viajes de ámbito nacional o internacional.

Contratación por días/kilometraje/distancia.

Contamos con vehículos de distintas capacidades: de 12, 16, 19, 22, 27, 39, 53, 55 plazas.

## **SU OPINIÓN ES EL MEJOR INCENTIVO PARA MEJORAR.**

## **MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

