

**AUTOCARES  
GUERRA, S. L.**

988 41 00 50

autocaresguerrasl@hotmail.es

Queizás nº 83 - Verín

# CARTA DE SERVICIOS

**AUTOCARES GUERRA, S.L.** é unha empresa familiar adicada ao transporte de viaxeiros dende hai máis de 50 anos.

Con gran entrega ao traballo ofrecemos aos nosos clientes, autocares e microbuses de gran calidade, así como un equipo humano composto por homes e mulleres altamente cualificados, dispostos a cubrir as necesidades requiridas polos nosos clientes. Nesta Carta de Servizos, vostede, como cliente, poderá atopar o noso compromiso coa calidade no transporte escolar e discrecional e a nosa vontade de mellorar día a día.

## COMPROMISOS DE CALIDADE

### 1. SERVICIO OFERTADO

- **Grado de Ocupación:** no 100% dos servizos dispónse de alomenos 1,1 praza por alumno escolar.
- **Disponibilidade de Acompañantes Escolares:** 25% de acompañantes escolares de reserva.
- **Listado de Menores:** no 100% dos servizos escolares as acompañantes dispoñen de listado de menores.
- **Idade Media da Flota:** inferior a 8 anos.

### 2. ACCESIBILIDADE

- **Accesibilidade Interna:** a empresa dispón de alomenos 1 vehículo adaptado a Persoas de Mobilidade Reducida.

### 3. INFORMACIÓN

- **Identificación do Vehículo:** no 100% dos servizos de transporte escolar e discrecional os vehículos estarán correctamente identificados.
- **Información en Situacións Anormais:** en caso de incidencias durante a prestación do servizo de transporte escolar, estas serán comunicadas de inmediato ao centro educativo ou pais/nais.

### 4. TEMPO

- **Puntualidade na Saída:** no 95% dos servizos a saída será puntual (+- 5min. no transporte escolar e +- 15min. no transporte discrecional).
- **Puntualidade na Chegada:** no 95% dos servizos a chegada será puntual (+- 10min. no transporte escolar).
- **Satisfacción coa Puntualidade:** o grado de satisfacción coa puntualidade dos usuarios será superior a 4 (sobre 5).

### 5. ATENCIÓN AO CLIENTE

- **Formación de Acompañantes Escolares:** o 100% dos acompañantes dispoñen da formación precisa para o posto.
- **Satisfacción do Cliente:** o grado de satisfacción dos usuarios con respecto ao servizo global será superior a 4 (sobre 5).
- **Reclamacións:** o 100% son contestadas en menos de 10 días hábiles.
- **Atención aos Usuarios por Parte dos Condutores:** o 100% dos condutores dispoñen de información sobre como atender aos usuarios.
- **Atención aos Usuarios por Parte dos Acompañantes Escolares:** o 100% dos acompañantes dispoñen de información para atender aos usuarios.
- **Identificación do Acompañante Escolar:** o 100% dispoñen de chalecos reflectantes identificativos.
- **Satisfacción da Atención ao Cliente polo Conductor:** o grao de satisfacción con respecto á amabilidade e trato do condutor será superior a 4 (sobre 5).
- **Satisfacción da Atención ao Cliente polo Acompañante Escolar:** o grao de satisfacción con respecto á amabilidade e trato do acompañante escolar será superior a 4 (sobre 5).

### 6. CONFORT

- **Desempeño do Conductor:** o grao de satisfacción dos usuarios con respecto á forma de conducir do condutor será superior a 4 (sobre 5).
- **Limpeza dos Vehículos:** o grao de satisfacción dos usuarios con respecto á limpeza dos vehículos será superior a 4 (sobre 5).
- **Comodidade dos Vehículos:** o grao de satisfacción dos usuarios con respecto da comodidade dos vehículos será superior a 4 (sobre 5).
- **Aire Acondicionado:** o 100% dos vehículos teñen aire acondicionado.

### 7. SEGURIDADE

- **Elementos de Seguridade:** a organización controlará periódicamente que todos os vehículos dispoñen dos elementos de seguridade necesarios.
- **Satisfacción coa Seguridade:** o grao de satisfacción coa seguridade dos usuarios será superior a 4 (sobre 5).

### 8. IMPACTO AMBIENTAL

- **Recursos Naturais:** o consumo medio da flota de vehículos non superará os 30 L/100 Km e ningún vehículo superará os 45 L/100 Km.
- **Control de Emisións:** alomenos 5 dos vehículos cumpren a EURO 6.

**PRAZO DE VALIDEZ: XANEIRO - DECEMBRO 2023**

Esta carta de servizos é o compromiso voluntario de **AUTOCARES GUERRA, S. L.** pola mellora da súa calidade. É un contrato bilateral de confianza entre a empresa e as persoas usuarias do servizo. Deste xeito, **COMPROMETÉMONOS A:**

- Intervir na mellora da calidade do servizo ofrecido: coa formación do persoal, coa mellora dos procesos e procedementos, con estudos de expectativas e satisfacción e con innovación.
- Realizar unha xestión sostible e responsable: con prácticas seguras para as persoas (clientes e traballadores), melloras ambientais e melloras de mobilidade.

#### APOSTANDO POLA MELLORA CONTINUA DO SERVIZO

A empresa ten definidas situacións de inaceptabilidade para cada un destes compromisos de calidade. No caso de producirse, a empresa analizará as compensacións a dar aos usuarios e/ou clientes do transporte discrecional e escolar, estas serán as máis axeitadas en cada caso.

**AUTOCARES GUERRA, S. L.** pon a súa disposición diferentes canles de entrada para que poidas manifestar as túas queixas, suxestións ou calquera outro tipo de comunicación (véxase parte superior dereita)