



# Carta de Servicios



En AUTOMÓVILES EL PILAR, trabajamos con el objetivo de mejorar día a día nuestros servicios y conseguir su máxima satisfacción cada vez que decida viajar con nosotros.

En esta Carta de Servicios encontrará todos los compromisos que queremos asumir con usted para ofrecerle un servicio de calidad, así como lo que puede esperar de nosotros en cada viaje.

#### INFORMACION SOBRE TARIFAS Y HORARIOS

Puede consultar toda la información sobre las líneas, horarios y tarifas en nuestra página web y en la taquilla de la estación de autobuses.

#### COMPROMISO

La prestación de un servicio de transporte de calidad es un objetivo fundamental de AUTOMÓVILES EL PILAR.

En pro de ese objetivo hemos iniciado un proceso de mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos, por eso nos comprometemos ante todos nuestros clientes a mejorar los servicios de AUTOMÓVILES EL PILAR con los estándares de calidad contenidos expresamente en esta carta de servicios.

También en esta Carta, el pasajero encontrará las diferentes formas de participación mediante la presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias, que serán utilizadas por AUTOMÓVILES EL PILAR para la mejora continua en la prestación de nuestros servicios.

#### SERVICIO DE REFERENCIA

Como evidencia de nuestro compromiso con la Calidad del servicio prestado a nuestros clientes, en AUTOMÓVILES EL PILAR hemos definido un Servicio de Referencia como modelo de servicio adecuadamente prestado, y que nos servirá como guía para la mejora de nuestras actividades diarias.



Este Servicio de Referencia se establece de acuerdo a los criterios exigidos por la Norma UNE-EN 13816, dando cumplimiento a cada uno de los mismos, estableciendo para cada uno de los criterios al menos un indicador que nos mida nuestro nivel de exigencia y el valor que, en caso de no ser alcanzado, debe dar lugar a acciones correctoras 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 necesario la apertura de acciones preventivas que eviten que este valor no sea alcanzado.

### **CRITERIO 1: SERVICIO OFERTADO**

- Se asegura no superar el número máximo de viajeros admitidos en cada autocar.
- Se asegura que en el transporte escolar y discrecional no se superará en ningún caso la relación de un viajero por plaza.
- Se asegura la prestación del servicio, salvo causas excepcionales no imputables a AUTOMÓVILES EL PILAR.

### **CRITERIO 2: ACCESIBILIDAD**

- Se asegura que los servicios para los que se requiere el uso de vehículos adaptados a personas con movilidad reducida se realizan según especificaciones del cliente.
- Disponemos de un plan de mejora del parque de vehículos con el compromiso de incrementar el porcentaje de autocares adaptados independientemente de la demanda que detectemos en nuestros clientes.

En todo caso, mantendremos siempre el compromiso de prestar los servicios a personas con movilidad reducida que nos lo hayan demandado, con un vehículo que satisfaga sus expectativas y necesidades, bien sea con vehículos propios o subcontratados expresamente para este tipo de servicios. Los conductores disponen de instrucciones del trato que deben dispensar a estos usuarios en el Protocolo de atención a personas con movilidad reducida.

### **CRITERIO 3: INFORMACIÓN**

- La información exterior de los vehículos cumple la normativa, las especificaciones del cliente y resulta inequívoca para los usuarios, conteniendo claramente visibles la identificación de la concesión administrativa, la línea, origen, destino e identificación de vehículo adaptado si es el caso.

- La información interior de los vehículos está visible y no se presta a confusión.
- El tiempo máximo de información obsoleta a disposición de los usuarios es de dos días, y será clara y legible.
- Se realizará el máximo esfuerzo en que todas las paradas estén identificadas y contengan la información necesaria para prestar un buen servicio, frecuencias de paso, mapas del servicio, etc.
- La información en el billete cumple la normativa, las especificaciones del cliente y resulta inequívoca para los usuarios, conteniendo claramente visibles la identificación de la concesión administrativa, CIF, línea, tarifa, nº de vehículo, nº de butaca asignada.
- Nuestros conductores están formados para informar a los viajeros de cualquier duda con respecto al servicio que éstos puedan tener, así como disponer de un protocolo de actuación para responder a estas preguntas cortésmente y manteniendo las condiciones de seguridad del servicio.
- Se realizan inspecciones cuatrimestrales de la cantidad y calidad de la información suministrada. En los servicios discrecionales, la identificación del servicio sólo será responsabilidad de AUTOMÓVILES EL PILAR 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.

#### **CRITERIO 4: PUNTUALIDAD**

- No se permiten salidas antes del horario previsto.
- Retraso máximo de puntualidad de 15 minutos tanto para la salida como para la llegada.
- El retraso máximo admitido en las paradas intermedias debe ser inferior a 5 minutos.
- Retraso máximo de puntualidad de 5 minutos en cabecera y 10 en destino. (Colegios)
- Se realizarán inspecciones a los servicios para comprobar la calidad del servicio prestado.

#### **CRITERIO 5: ATENCIÓN AL CLIENTE**

- Se dispone de un protocolo de objetos perdidos. En caso de que los objetos

perdidos contengan información suficiente del usuario, la empresa contacta con el usuario para informar de que puede pasar a recogerlo

-Se realiza una encuesta anual en la que se recogen especificaciones sobre las expectativas de los clientes.

- Las reclamaciones de usuarios o de cualquier otra parte afectada por la actividad del suministrador del servicio se responderá con una solución que aborde el contenido de la misma en un plazo máximo de 20 días hábiles.

### **CRITERIO 6: CONFORT**

- Se asegura la limpieza, higiene y conservación tanto del interior como del exterior del vehículo y de los puntos de venta propios, adecuando su mantenimiento al tipo de utilización de los clientes.

- Ausencia de pintadas en vehículos.

- Los vehículos disponen de un equipamiento operativo de regulación de la Tª ambiente y de circulación de aire adaptado a la estación del año.

- El sonido de la radio/hilo musical no producirá molestias a los usuarios.

- Los conductores tienen normas precisas de comportamiento en cuanto a la conducción, que evite acelerones, frenazos, etc.

- Los vehículos utilizados minimizan la emisión de la contaminación acústica. Se realiza un mantenimiento adecuado de los mismos.

### **CRITERIO 7: SEGURIDAD**

- Todos los elementos de seguridad de los vehículos son revisados periódicamente.

- Se dispone de indicadores de seguimiento de incidentes/accidentes

- Se dispone de un protocolo de seguridad (condiciones de viaje de los equipajes voluminosos, reducir situaciones de robo / hurto, etc..)

- Los autocares disponen de bolsas de mareo y botiquín.

- Se dispone de iluminación preventiva (paradas, pasillos, señalización en horario nocturno, luz por butaca)

- Los vehículos disponen de apoyos, barandillas u otros soportes a lo largo del



autobús y de señalización de equipamientos a usar en situación de emergencia.

- El 100% de los vehículos contarán con cinturón de seguridad.



## **CRITERIO 8: IMPACTO AMBIENTAL**

- Se dispone de gestores autorizados de residuos.
- Se reducirá el consumo de gasoil con el fin de minimizar el impacto de los servicios sobre el medio ambiente.
- Se minimizan las emisiones de gases contaminantes a través de un plan de manteniendo

## **CONTACTE CON NOSOTROS**

Para poder seguir mejorando, necesitamos saber su opinión. Si no está satisfecho con nuestros servicios o desea hacer alguna sugerencia para mejorarlo, o simplemente necesita información sobre nuestros servicios, por favor, póngase en contacto con nosotros.

Puede contactar por correo postal, email o teléfono en:

Dirección: Avda. Filiberto Villalobos, 77, Estación de autobuses, 37007 Salamanca.

Email: [elpilar@elpilar-arribesbus.com](mailto:elpilar@elpilar-arribesbus.com)

Teléfono: 92322260.

También puede utilizar el buzón de sugerencia disponible en la: [www.El Pilar-arribesbus.com](http://www.El Pilar-arribesbus.com).

**Disfrute de su viaje.**