
CARTA DE SERVICIOS

EMPRESA LAZARA, S.A.

AUTOCARES DE SANTIAGO, S.L.

7 DE SEPTIEMBRE DE 2017

EDICIÓN: 2

El compromiso de nuestra organización siempre ha sido la mejora continua de nuestros procesos, y el compromiso por la satisfacción de nuestros clientes. Por ello, a través de la siguiente tabla indicamos los compromisos de *calidad* contraídos, que son sometidos a medición continua.

CRITERIOS DE CALIDAD	SERVICIO			OBJETIVO DE CALIDAD/NIVEL DE EXIGENCIA
	R	E	D	
1. Servicio ofertado				
Fiabilidad del servicio	✓	✓	✓	El 100% de los servicios se asegura la existencia de un vehículo retén.
2. Accesibilidad				
Personas con movilidad reducida		✓	✓	El 100% de los clientes con movilidad reducida que lo solicitan, pueden disponer de vehículos adaptados.
	✓	✓	✓	Existe y es aplicado por todo el personal el "protocolo de atención a personas usuarias con movilidad reducida".
	✓	✓	✓	La satisfacción media de las encuestas recibidas en el ítem de "accesibilidad" es igual o superior al 80%.
3. Información				
Información general. Servicio ofertado	✓	✓	✓	La satisfacción media de las encuestas recibidas en el ítem de "disposición de información sobre el viaje/servicio" es igual o superior al 80%.
4. Tiempo				
Planificación del viaje	✓	✓	✓	El 100% de los servicios están planificados con la suficiente antelación.
Puntualidad	✓	✓	✓	La satisfacción media de las encuestas recibidas en el ítem de "puntualidad" es igual o superior al 80%.
5. Orientación al cliente				
Orientación al cliente	✓	✓	✓	La satisfacción media de las encuestas recibidas en el ítem de "atención al cliente" es igual o superior al 80%.
Reclamaciones	✓	✓	✓	El 100% de los clientes que reclaman reciben respuesta en un plazo máximo de 3 días hábiles.
Competencias del personal	✓	✓	✓	El 100% de los trabajadores de la organización cumplen con los requisitos legales y los establecidos por la organización en cuanto a cualificación.
Apariencia del personal	✓	✓	✓	El 100% de los conductores prestan el servicio con el uniforme de trabajo.
6. Confort				
Confort del viaje. Conducción.	✓	✓	✓	La satisfacción media de las encuestas recibidas en el ítem de "forma de conducir" es igual o superior al 80%.
Condiciones ambientales. Limpieza	✓	✓	✓	La satisfacción media de las encuestas recibidas en el ítem de "Limpieza" es igual o superior al 80%.
Condiciones ambientales. Limpieza	✓	✓	✓	El 80% de los vehículos se encuentran en buen estado de limpieza en las inspecciones realizadas.
Condiciones ambientales. Conservación.	✓	✓	✓	La satisfacción media de las encuestas recibidas en el ítem de "Conservación" es igual o superior al 80%.
Ergonomía. Comodidad.	✓	✓	✓	La satisfacción media de las encuestas recibidas en el ítem de "Comodidad" es igual o superior al 80%.
7. Seguridad				
Incidentes	✓	✓	✓	No se producen incidentes/accidentes por conducción inadecuada o temeraria.
Dispositivos de seguridad	✓	✓	✓	El 80% de los vehículos disponen de los medios de seguridad declarados: extintores, martillo de seguridad.
Aviso de peligro	✓	✓	✓	El 80% de los vehículos funciona correctamente el avisador acústico de marcha atrás.
Protección activa	✓	✓	✓	El 100% de los cinturones funcionan correctamente.
Información de seguridad	✓	✓	✓	El 100% de vehículos disponen de la información a usuarios en materia de seguridad.
8. Impacto ambiental				
Emissiones del vehículo	✓	✓	✓	El 100% de los vehículos disponen de la ITV en vigor y la han superado con éxito sin incidencias en por superar los límites legales de emisiones.
Residuos	✓	✓	✓	Se asegura que se gestiona correctamente los residuos peligrosos y los no peligrosos.
Consumo de energía	✓	✓	✓	Se mantienen indicadores actualizados de los consumos de energía y de combustible de la organización.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y/O COMPENSACION:

Ante el incumplimiento de alguno de los compromisos mencionados en la presente Carta de Servicios, La Empresa ofrece distintas medidas de compensación o subsanación según las características de la desviación. Cuando se interrumpa el servicio por avería o cualquier otra causa imputable a la Empresa, ésta deberá sustituir el vehículo con la mayor celeridad posible, garantizando la llegada a destino a todos los viajeros. Esto se hará basándose en la disposición de vehículos auxiliares que sustituirán al averiado llegando al punto de avería en un tiempo inferior al del recorrido del servicio.

Cuando se suspenda el servicio por causas imputables a la Empresa, los viajeros tendrán derecho al reintegro del importe del viaje, siempre y cuando el servicio no sea reanudado. Aun así la empresa estudiará las situaciones particulares para establecer medidas acordes a la situación ocurrida. Los retrasos derivados de causas de fuerza mayor (meteorológicas, congestiones de tráfico, etc.) no comportarán responsabilidad de las empresas del GRUPO LAZARA, en lo que respecta a posibles conexiones con otros medios de transporte o compensación económica por el hecho de retraso.

En caso de incumplimiento de los valores de servicio indicados en nuestros compromisos, se abrirá la correspondiente investigación, y será analizada por los departamentos involucrados, con el fin de eliminar la causa que lo ha provocado si fuera el caso.