



# CARTA DE SERVICIOS



## INFORMACIÓN GENERAL

AUTOBUSES URBANOS ÁNGEL HERRERA se dedica al transporte de viajeros desde el año 1975. Desde su creación, el cliente ha sido el centro de nuestra actividad, esforzándonos diariamente para poder ofrecerle un servicio mejor. Es por este motivo que hemos creado esta Carta de Servicio. En este documento, usted, como cliente, podrá encontrar nuestro compromiso con la calidad y nuestra voluntad de mejorar día a día. Queremos informarle, de forma clara y concisa, sobre servicios que ofrecemos, y sobre nuestros compromisos de calidad que seguimos manteniendo vivo en la situación que tenemos consecuencia del COVID-19, implementando todas las medidas de seguridad necesarias.

La edad media de la flota de AUTOBUSES URBANOS ÁNGEL HERRERA medida en Enero de 2020 es de 8 años los autobuses discrecionales y 14 años los autobuses urbanos.

AUTOBUSES URBANOS ÁNGEL HERRERA tiene establecido, implantado y mantenido un sistema integrado de gestión que abarca las normas ISO 9001, UNE-EN 13816 y ISO 14001 que se encuentra certificado por el organismo acreditado Applus.

**Bus Deobriga**



# COMPROMISOS

## Servicio Ofertado

- En caso de averías en ruta, los pasajeros podrán finalizar el trayecto con vehículo habilitado por el operador y con el mínimo retraso posible.
- No se suspenderá ni modificará ningún servicio programado sin previo aviso, salvo causas excepcionales debidamente justificadas.



## Accesibilidad

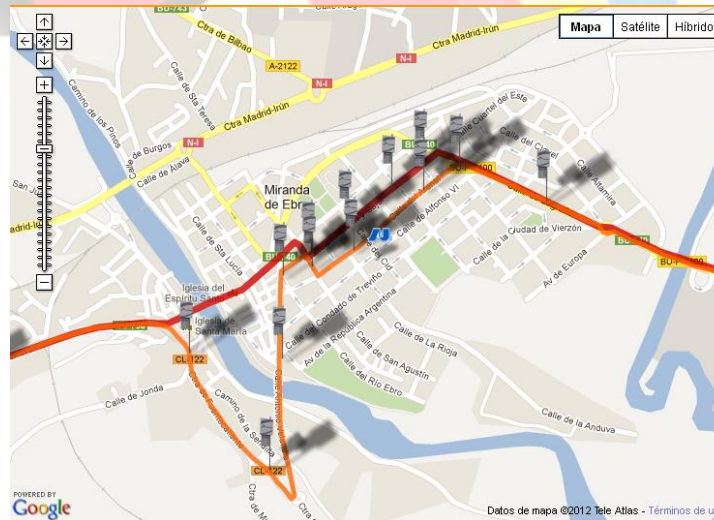
- El 100% de los vehículos que prestan el servicio a las horas y media y en punto son accesibles a PMR.
- En caso de avería de la máquina expendedora, AU HERRERA tiene la flexibilidad de cobrar el billete en otro momento y se compromete a reparar o sustituir la máquina en una hora.



# COMPROMISOS

## Información

- En el 100% de los vehículos se indicará de forma visible el servicio y trayecto.
- El 90% de las paradas tendrá información suficiente que permita al viajero identificar la línea, esquema/itinerario en el sentido del trayecto e indicación de la localización de la/s parada/s. En los casos puntuales en que no este indicado será por motivos justificados.
- Las modificaciones de trayecto se informarán en el propio vehículo, a través de la cuenta de twitter @AHerrera1975, en facebook y en la propia parada.
- El 100% de los conductores estará en condiciones de poder atender dudas relativas a los títulos de transporte en vigor, el trayecto y los horarios.



# COMPROMISOS

## Puntualidad

- El 100% de los pasajeros podrán finalizar el trayecto sin retrasos superiores a 30 minutos.
- El 100% de los pasajeros podrán acceder al vehículo sin esperas superiores a 5 minutos, en referencia a la hora habitual por la que pasa el vehículo.
- Los horarios de salida y de pasos por parada se corresponderán con los establecidos y divulgados.
- Cuando se detecte que más del 5% de pasajeros en un trayecto hayan sufrido un retraso superior a 30 minutos se iniciarán acciones correctivas y de mejora (salvo casos en que las causas del retraso sean ajenas a la empresa).

## Confort

- El 100% de los vehículos estarán en perfectas condiciones de limpieza y mantenimiento.
- Al 100% de los vehículos se les aplica la IT-03\_Pautas para la limpieza de los vehículos, 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.



# COMPROMISOS

## Atención al cliente

- El 100% de los clientes que efectúen reclamaciones obtendrán respuesta en un plazo no superior a 20 días naturales.
- El 100% de los empleados estará capacitado para informar dentro del ámbito de sus funciones.
- Los clientes cuentan con una línea telefónica para efectuar consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones. El número y horario serán especificados y adecuadamente divulgados.
- Para asegurar la correcta atención al cliente, el 100% de los empleados conocerá el protocolo de actuación de atención al cliente\_IT.14.



# COMPROMISOS



## Seguridad

- El 100% de los vehículos estarán en correcto estado de mantenimiento.
  - El 100% de los vehículos dispondrán de indicaciones de emergencia y conductores instruidos.
  - 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 100% de los conductores esta instruido de acuerdo a la IT.07\_Normas de actuación ante emergencias y la IT.13\_Pautas de actuación en caso de accidente, para los casos en los que tenga lugar un incidente o accidente que ponga en peligro la integridad de las personas.



Bus Deobriga



# COMPROMISOS

## Medio ambiente

- El 100% de los vehículos destinados al servicio cumplirán las exigencias técnicas establecidas por la legislación aplicable.
- El 100% de los vehículos cumple las condiciones técnicas y legales vigentes en cuanto a la emisión de contaminantes.
- Los residuos generados son tratados por gestores de residuos autorizados.
- Se establecerán indicadores de consumo energético para los vehículos que se destinen al servicio. De los datos obtenidos se realiza un seguimiento que permite optimizar el consumo energético.





# INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Valoramos sus opiniones porque nos permitirán mejorar el servicio que ofrecemos. Les rogamos nos envíen sus opiniones, sugerencias o quejas, a través de los siguientes medios:



Pueden escribirnos a:  
**C/ el Cid, 16, Miranda de Ebro, 09200 – Burgos**

Enviarnos un e-mail a:  
**[auherrera@auherrera.com](mailto:auherrera@auherrera.com)**



Llamarnos a:  
**Telf.: 947 31 18 52**



Darnos su opinión a través de:  
**[www.auherrera.com](http://www.auherrera.com)**

Acudir a nuestras oficinas de atención al cliente en:  
**C/ el Cid, 16, Miranda de Ebro**  
**Horario: 9:30h – 13:30h**



*Gracias por  
utilizar nuestro  
servicio*

