




RESULTADOS

CARTA DE SERVICIOS

EDICIÓN: 02

FECHA DE REVISIÓN: 09 de Abril de 2014

Revisado y Aprobado por:



AUTOBUSES URBANOS
ANGEL HERRERA, S.L.
Tfno. 94371152
C/ Cd. 18 - MIRANDA CERRO

Dirección

Fecha: 09-04-14

**RESULTADOS CARTA DE SERVICIOS****1 COMPROMISOS****• Servicio Ofertado**

- En caso de avería todos los pasajeros han podido finalizar el trayecto con vehículo habilitado por el operador y con el mínimo retraso posible.
- No se ha suspendido ni modificado ningún servicio programado sin previo aviso, salvo causas excepcionales debidamente justificadas.

• Accesibilidad

- El 77% de los vehículos que prestan el servicio son accesibles a PMR. La disponibilidad horaria se ha especificado en los horarios publicados.
- En caso de avería de la máquina expendedora, AU HERRERA ha continuado con el servicio teniendo flexibilidad para el cobro del servicio, no afectando al servicio prestado por Autobuses Urbanos Ángel Herrera.

• Información

- En los vehículos se ha indicado de forma visible el servicio, destino o denominación.
- Las paradas tiene información que permite identificar servicio/s prestado/s, esquema/itinerario en el sentido del trayecto e indicación de la localización de la/s parada/s.
- Las paradas, la web y la oficina comercial han actualizado la información de los servicios en un plazo no superior a 3 días.
- Los conductores han podido atender dudas relativas a los títulos de transporte en vigor, el trayecto y los horarios.

• Puntualidad

- El 95% de los pasajeros han podido finalizar el trayecto sin retrasos superiores a 12 minutos.
- El 95% de los pasajeros han podido acceder al vehículo sin esperas superiores al intervalo de paso incrementado en un 20%.
- Los horarios de salida y de pasos por parada se han correspondido con los establecidos y divulgados.
- No se ha detectado que más del 5% de pasajeros en un trayecto hayan sufrido un retraso superior a 15 minutos.

**RESULTADOS CARTA DE SERVICIOS****• Atención al cliente**

- Las dos únicas reclamaciones recibidas han obtenido respuesta en un plazo no superior a 20 días naturales.
- Los empleados están capacitados 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 se han especificado y adecuadamente divulgado.
- Los empleados conocen el protocolo de actuación de atención al cliente.

• Confort

- Los vehículos han estado en perfectas condiciones de limpieza y mantenimiento.
- Al 100% de los vehículos se les ha aplicado el “Protocolo de conservación y limpieza”, garantía de la correcta limpieza y conservación del vehículo.
- Los conductores han realizado una conducción profesional que transmite seguridad y confort a los pasajeros.

• Seguridad

- El 100% de los vehículos se ha mantenido en correcto estado de mantenimiento.
- El 100% de los vehículos ha tenido indicaciones de emergencia y conductores instruidos.
- El 100% de los vehículos ha tenido los elementos de seguridad acordes con sus características técnicas y la reglamentación aplicable.
- El 100% de los vehículos ha tenido correctamente señalado el equipamiento a utilizar en caso de accidente.
- El 100% de los conductores ha sido instruido de acuerdo con el “Plan de gestión de situaciones de emergencia” para los casos en los que tenga lugar un incidente o accidente que ponga en peligro la integridad de las personas.

• Medio ambiente

- El 100% de los vehículos destinados al servicio han cumplido con las exigencias técnicas establecidas por la legislación pertinente.
- El 100% de los vehículos ha cumplido con las condiciones técnicas y legales vigentes en cuanto a la emisión de contaminantes.
- Los residuos generados han sido tratados por gestores de residuos autorizados.



RESULTADOS CARTA DE SERVICIOS

- Se han establecido indicadores de consumo energético para los vehículos que se han destinado al servicio. De los datos obtenidos se realiza un seguimiento que permite optimizar el consumo energético.
 - **Transparencia**
- Con este documento se hace público el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos a través de la Web.