

AUTOCARES SEREN



CARTA DE
SERVICIOS

LA EMPRESA



AUTOCARES SERÉN, S.L. es una empresa familiar, dedicada al transporte regular de uso especial y al transporte discrecional y discrecional turístico de viajeros por carretera, especialmente dedicada al transporte discrecional y discrecional turístico.

AUTOCARES SERÉN, S.L. se esfuerza en todo momento para lograr la plena satisfacción de todos sus clientes, a través de la formación continua de su personal, renovación de flota de vehículos, y cuidada atención de todos sus pasajeros.

COMPROMISOS



La prestación de un servicio de transporte de calidad es un objetivo fundamental de AUTOCARES SERÉN, S.L. y para ello, hemos iniciado un proceso de mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos.

Por eso mismo nos comprometemos ante todos nuestros clientes a mejorar los servicios 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 AUTOCARES SERÉN, S.L., para la mejora continua en la prestación de sus servicios.

SERVICIOS OFERTADOS



Siendo una empresa dedica al:

- Transporte Regular de uso Especial.
- Transporte discrecional.
- Transporte Discrecional Turístico

Y siendo conscientes de las exigencias cada vez mayores por parte de los clientes, apuesta firmemente por la mejora continua de todos sus procesos internos y la búsqueda de la plena satisfacción de todos los clientes. Como prueba, se compromete a hacer público el presente compromiso de calidad donde se resumen los compromisos que adquirimos con todos nuestros clientes para todos los servicios prestados y que serán revisados y mejorados y ampliados en la medida de lo posible:

1. Servicio ofertado

- ✓ Se asegura una persona por plaza como máximo, así como de una correcta planificación del servicio.
- ✓ Se garantiza que el 50% de conductores y personal de oficina está disponible las 24 horas para atender cualquier incidencia.
- ✓ Los acompañantes disponen de la lista con la relación de alumnos y su teléfono, estando siempre disponibles para el acompañante.
- ✓ No se suspenderá ni modificará ningún servicio programado sin previo aviso, salvo causas excepcionales debidamente justificables.

2. Accesibilidad

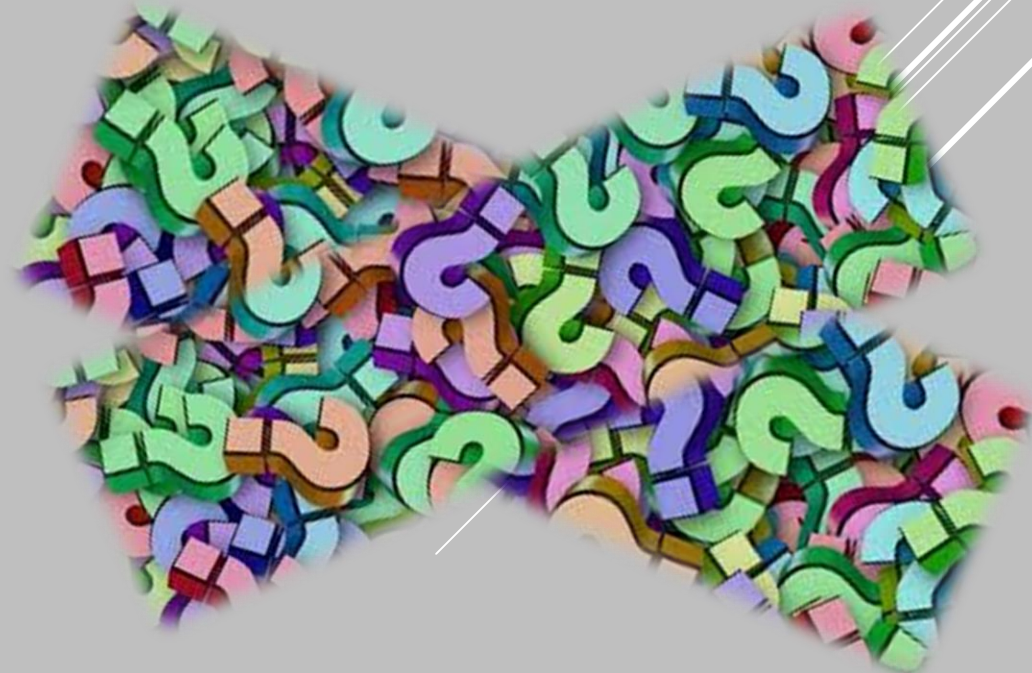
- ✓ El 100 % de la flota está específicamente adaptada para realizar el transporte de personas con problemas de movilidad.
- ✓ Se garantiza que los servicios para los que se requiera el uso de vehículo adaptados a personas con problemas de movilidad se realizan según especificaciones del cliente.
- ✓ En AUTOCARES SERÉN, S.L. tenemos el compromiso de ir incorporando autocares adaptados a PMR, en función de la demanda que detectemos en nuestros clientes.



3.- Información

- ✓ La información exterior de los vehículos cumple la normativa, las especificaciones del cliente y resulta inequívoca para los usuarios.
- ✓ La información interior de los vehículos (ventanas de emergencia, extintores, botiquín, prohibido fumar, obligación cinturón de seguridad) está visible y no se presta a confusión.
- ✓ Los conductores están en condiciones de poder atender dudas relativas, trayecto, horarios, seguridad, correcto comportamiento en el autocar en el servicio que tenga asignado.

En los servicios discrecionales, la identificación del servicio sólo será responsabilidad de AUTOCARES SERÉN, S.L. 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



4. Puntualidad

- ✓ Los autobuses estarán en el lugar de salida acordado 10 minutos antes de la hora establecida
- ✓ Se garantiza que ningún pasajero finalice viaje con retraso superior a 15 minutos.
- ✓ Se mantienen registros de las incidencias que afectan al normal desarrollo horario.

5. Atención **al cliente**

- ✓ El 100% de los clientes que efectúen reclamaciones obtendrán respuesta en un plazo no superior a 5 días hábiles.
- ✓ El 100% de los empleados estará capacitado para informar dentro del ámbito de sus funciones.
- ✓ Para asegurar la correcta atención al cliente, el 100% de los empleados conocerán los requisitos básicos que se encuentran en el Manual del Conductor y del Acompañante los cuales son explicados y entregados en cuanto incorporan a la empresa





Para los acompañantes, existirán unas instrucciones escritas en el Manual del Acompañante respecto al comportamiento de los mismos durante el servicio.

Permanentemente existe un teléfono a disposición de los clientes para que éstos puedan ponerse en contacto con nosotros ante cualquier circunstancia que éstos entiendan que lo requiera.

Nos comprometemos a que ningún vehículo inicie el servicio sin dispositivos de seguridad con conocimiento probado de su falta al inicio.

6. Confort

- ✓ El 100% de los vehículos se les aplica el protocolo de limpieza y mantenimiento, 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.
- ✓ La antigüedad media de la flota no supere los 7 años.

En AUTOCARES SERÉN, S.L. somos conscientes de la importancia que la imagen de nuestros autocares tiene para nuestros clientes y usuario, por lo que tenemos un procedimiento dentro de nuestro Sistema de Gestión de las operaciones de limpieza y su periodicidad. Además de las inspecciones que hacemos a los servicios, en las que uno de los aspectos a inspeccionar es la limpieza de los autocares, realizamos periódicamente inspecciones a los autocares para comprobar su correcto estado, y subsanar cualquier deficiencia que se pueda detectar antes de que realicen los servicios.



7. Seguridad

- ✓ 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 cumplimiento del mantenimiento preventivo de nuestros autocares queremos que sea un elemento diferenciador de nuestra empresa, por entender que un correcto mantenimiento afecta a todas las áreas de la misma, disminuye la aparición de averías; disminuyen los riesgos para las personas, usuarios y trabajadores; optimiza la disponibilidad de la flota, etc

8. Impacto **ambiental**

- ✓ El 100% de los vehículos cumple las condiciones técnicas y legales vigentes en cuanto a la emisión de contaminantes (Normativa Europea Europea Euro VI).
- ✓ Los residuos generados serán tratados por gestores de residuos autorizados.

Conscientes de la necesidad de una correcta protección ambiental, en AUTOCARES SERÉN, S.L. queremos contribuir a la misma con una correcta gestión de nuestros residuos, además de un correcto comportamiento en todas nuestras actividades que nos permitan optimizar la generación de los mismos.





SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

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

Dirección: Polígono Industrial A Marisqueira. 15.189 s/n. O Burgo- Culleredo (A Coruña)

Teléfono: 981.20.46.16 // 629.424.641

Correo electrónico: info@autocaresseren.es

SU OPINIÓN ES EL MEJOR INCENTIVO PARA MEJORAR. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.