

# CARTA DE SERVICIOS AUTOS CAL PITA S.A.



MARZO 2015



## PRESENTACION

AUTOS CAL PITA, S.A. nace en 1960 orientando su actividad al transporte regular de pasajeros entre La Coruña y ayuntamientos limítrofes. Nuestra trayectoria, siempre ascendente y con constante espíritu de superación, nos ha llevado a poner en marcha otros proyectos, como la empresa ASICASA, también dedicada al transporte de pasajeros, o la agencia de viajes online [www.viajaenautobus.com](http://www.viajaenautobus.com).

Contamos con 90 vehículos dedicados al transporte regular, escolar y discrecional de viajeros con configuraciones de plazas que abarcan microbuses (19-25), midibuses (27-35) y autocares (55-60). Nuestros vehículos dedicados al transporte regular de viajeros se caracterizan por su low entry (entrada baja), que facilita el acceso al pasajero.

Con el fin de ofrecer las máximas garantías de confortabilidad y seguridad, nuestra flota es renovada periódicamente y tiene una antigüedad media de seis años. Para mantenerla en perfecto estado, contamos con talleres propios con servicio pre-ITV.

AUTOS CAL PITA S.A. está firmemente comprometida con la calidad y la atención al cliente que se plasman en sus certificados de calidad ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y UNE EN13816:2003 y en los compromisos concretos de calidad de esta carta de servicios.

Por todo ello y por una política de seriedad y de cuidadoso cumplimiento de las obligaciones, contamos y agradecemos con una gran fidelidad de nuestros clientes.

Esta carta de servicios quiere ser la forma de dar a conocer nuestros servicios y los compromisos adquiridos con nuestras personas usuarias. AUTOS CAL PITA quiere mejorar continuamente su servicio, para responder a las necesidades y expectativas de todas las personas usuarias



## 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 AUTOS CAL PITA S.A.

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 AUTOS CAL PITA S.A. 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 AUTOS CAL PITA S.A. para la mejora continua en la prestación de sus servicios.





## **SERVICIO DE REFERENCIA**

Como evidencia de nuestro compromiso con la Calidad del servicio prestado a nuestros clientes, en AUTOS CAL PITA 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- 13816:2003, dando cumplimiento a cada uno de los mismos estableciendo para cada uno de los criterios al menos un indicador que nos indica nuestro nivel de exigencia, valor objetivo a alcanzar en ese punto del servicio de referencia, y nuestro umbral inaceptable, valor que en caso de 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 sea alcanzado.

En AUTOS CAL PITA somos conscientes del entorno cada vez más competitivo en el que desarrollamos nuestras actividades, por lo que este Servicio de Referencia es un documento vivo que debe actualizarse periódicamente para que refleje todos los cambios que se vayan produciendo como consecuencia de nuestro compromiso con la mejora continua.

### **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 AUTOS CAL PITA.
- Siempre estamos en la disposición de mantener una reserva de autocares y/o conductores por encima del 10% de los necesarios a diario, bien sea con flota y personal propios, o mediante subcontratación a tal efecto.

### **CRITERIO 2: ACCESIBILIDAD**

- Se asegura que los servicios para los que se requiere el uso de vehículos adaptados a PMR se realizan según especificaciones del cliente.
- Al menos el 80% de las líneas regulares disponen de vehículos adaptados.

En AUTOS CAL PITA tenemos el compromiso de ir incrementando el porcentaje de autocares adaptados a PMR 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 se nos hayan demandado, con un vehículo satisfaga las expectativas y necesidades de las mismas, bien sea con vehículos propios o subcontratados expresamente para este tipo de servicios. Los conductores de AUTOS CAL PITA Y ASICASA disponen de instrucciones del trato que deben dispensar a estos usuarios en el Manual del Conductor.

### **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, el número de línea, origen, destino e identificación de vehículo adaptado si es el caso.
- La información interior de los vehículos (ventanas de emergencia, extintores, botiquín, prohibido fumar, reglamento del viajero, mapa de las rutas, etc.) está visible y no se presta a confusión.
- El tiempo máximo de información obsoleta a disposición de los usuarios es de tres días.
- 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, tarifas, etc.
- Nuestros conductores están formados para informar a los viajeros de cualquier duda con respecto al servicio que éstos puedan tener, así como disponen de un protocolo de actuación para responder a estas preguntas cortésmente y manteniendo las condiciones de seguridad del servicio.
- Se realizan inspecciones semanales de la cantidad y calidad de la información suministrada.

En los servicios discrecionales, la identificación del servicio sólo será responsabilidad de AUTOS CAL PITA 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**

- El retraso máximo en el comienzo de cada servicio debe ser inferior a 5 minutos.
- El retraso máximo en el final de cada servicio debe ser inferior a 10 minutos.
- El retraso máximo admitido en las paradas intermedias debe ser inferior a 5 minutos.
- Se realizarán inspecciones a los servicios para comprobar la calidad del servicio prestado.

En los servicios discrecionales se estará en el lugar acordado con el cliente como lugar de salida con al menos 10 minutos de antelación a la hora prevista de comienzo del servicio.

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

- Conductores y acompañantes desempeñan sus funciones de acuerdo a los requisitos del servicio.
- El personal debe conocer los protocolos de actuación establecidos.



- El personal empleará la uniformidad reglamentaria facilitada por la empresa o cualquier elemento identificador.
- Los conductores tienen instrucciones precisas sobre como actuar ante viajeros en la parada o próximos a la misma.
- Las oficinas de información disponen de un horario que supera el 70% del horario del servicio.
- Cualquier queja que nos llegue de un cliente debe ser respondida en un plazo inferior a 20 días.

Los protocolos de actuación respecto a los usuarios son explicados a todos los conductores en cuanto se incorporan a la empresa, además de existir un Manual del Conductor en el que aparecen los requisitos básicos. Para los acompañantes, personal subcontratado, el que la empresa que nos suministre los mismos tenga instrucciones escritas respecto al comportamiento de los mismos durante el servicio, es uno de los requisitos esenciales que se valoran a la hora de contratar sus servicios. En todo caso, en AUTOS CAL PITA, también disponemos de una Manual del Acompañante que distribuimos a la empresa que nos proporciona los acompañantes si los requisitos de la misma no alcanzan los nuestros, para que sean conscientes de cuales son nuestras exigencias.

#### **CRITERIO 6: CONFORT**

- Los autocares realizan los servicios según los requisitos especificados de limpieza.
- Se realizan las inspecciones de limpieza.
- Los conductores tiene normas precisas de comportamiento en cuanto a la conducción, que evite acelerones, frenazos, etc
- Antigüedad media de la flota no superará los 10 años

En AUTOS CAL PITA somos conscientes de la importancia que la imagen de nuestros autocares tiene para nuestros clientes y usuario, por lo que tenemos procedimentado dentro de nuestro Sistema de Integrado de Gestión 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 todos los días inspecciones a los autocares para comprobar su correcto estado, y subsanar cualquier deficiencia que se pueda detectar antes de que realicen los servicios.

#### **CRITERIO 7: SEGURIDAD**

- Todos los vehículos son sometidos a un plan de mantenimiento.
- Todos los conductores tienen formación en materias de prevención de riesgos laborales.
- Todos nuestros autocares disponen de botiquines que son revisados al menos dos veces al año.
- Las condiciones de iluminación de los autocares son revisadas cada vez que se les realiza las operaciones de mantenimiento preventivo, sustituyéndose de inmediato cualquier bombilla en mal uso.
- Al menos el 70% de los vehículos contarán con cinturón de seguridad

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.



#### CRITERIO 8: IMPACTO AMBIENTAL

- Se contratará gestores autorizados de residuos.
- Se mantendrán indicadores de consumos y de generación de residuos.
- Se reducirá el consumo de gasoil con el fin de minimizar el impacto de los servicios sobre el medio ambiente.

Conscientes de la necesidad de una correcta protección ambiental, en AUTOS CAL PITA 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.





## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

AUTOS CAL PITA S.A. realiza mediciones anuales de los niveles de calidad por el pasajero, analiza sus resultados y evolución y actúa para mejorar la calidad de los servicios que ofrece.

Los resultados obtenidos nos animan a seguir trabajando en pro de la satisfacción de nuestros clientes estableciendo metodologías de mejora continua

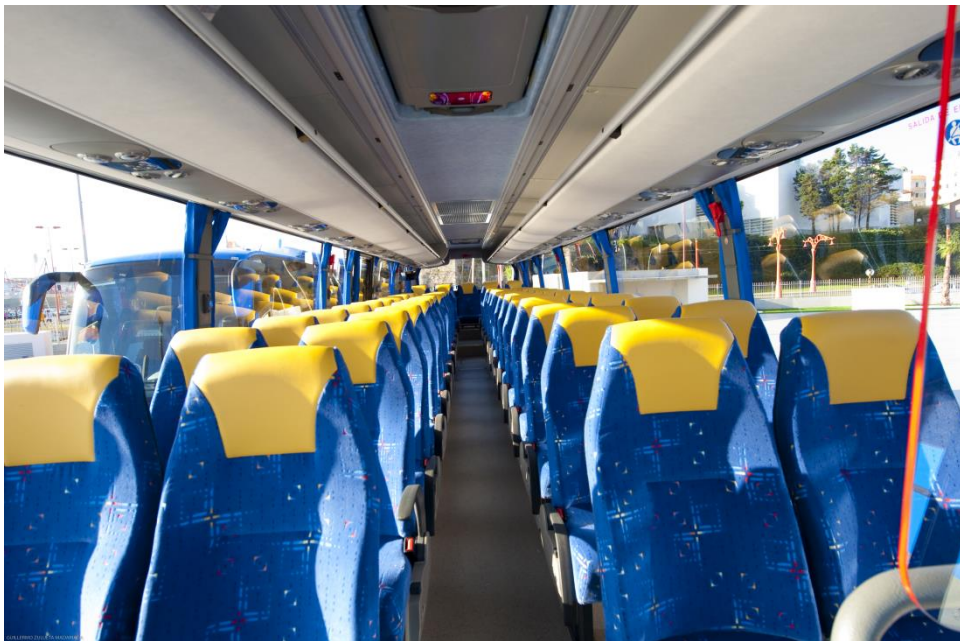
## CONTACTE CON NOSOTROS

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.

Por Correo Postal: Avenida Almeiras, 3, 15180 Culleredo, A Coruña

Por Teléfono/s: 981 23 57 59

Por E-mail: [autoscalpita@autoscalpita.es](mailto:autoscalpita@autoscalpita.es)







# AUTOS CAL PITA S.A.

