

## SERVICIO DE REFERENCIA

Como evidencia de nuestro compromiso con la Calidad del servicio prestado a nuestros clientes, en AUTOS LAR, S.L. 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 necesaria la apertura de acciones preventivas que eviten que este valor sea alcanzado.

En AUTOS LAR, S.L., 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 como máximo una persona por plaza.
- ✓ Se asegura la prestación del servicio salvo causas excepcionales no imputables a AUTOS LAR, S.L., mediante disponibilidad de un 10% de vehículos de reserva y de conductores. En el caso de los acompañantes se asegura el 100% de disponibilidad de reserva, contando para ello con el personal del Colegio Lar que está formado para dicha función.
- ✓ 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 justificadas.

### CRITERIO 2: ACCESIBILIDAD

- ✓ Contamos con un vehículo de la flota de vehículos está específicamente adaptado para realizar el transporte de personas de movilidad reducida. Además contamos con otros dos vehículos con la preinstalación para realizar el transporte de personas de movilidad reducida.

En AUTOS LAR, S.L. tenemos el compromiso de ir incorporando autocares adaptados para realizar el transporte de personas de movilidad reducida en función de la demanda que detectemos en nuestros clientes.



### **CRITERIO 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, nº de asiento) 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.
- ✓ La empresa dispone de un Reglamento de Régimen interno del transporte escolar en el que se recogen las medidas organizativas del servicio.

En los servicios discrecionales, la identificación del servicio sólo será responsabilidad de AUTOS LAR, S.L. si así se acuerda con el cliente a la hora de acordar la prestación del mismo. De todas formas en la mayoría de las ocasiones se cuenta con la identificación del autocar.

### **CRITERIO 4: PUNTUALIDAD**

- ✓ Los autobuses estarán en el lugar de salida acordado 5 minutos antes de la hora establecida y ningún pasajero finalice viaje con retraso superior a 15 minutos. En caso de superarse estos tiempos se registrará una incidencia para el control del indicador asociado.
- ✓ 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**

- ✓ El 100% de los clientes que efectúen reclamaciones obtendrán respuesta en un plazo no superior a 5 días hábiles.
- ✓ El 100% de los empleados está capacitado para informar dentro del ámbito de sus funciones y conoce el protocolo de actuación y atención al cliente.
- ✓ El 100% de los acompañantes tiene formación en seguridad y primeros auxilios de menores y transporte escolar.
- ✓ El 100% de los autobuses con acompañante que realizan el servicio del Colegio Lar, cuentan con una App a tiempo real en la que se visualiza toda la información del viaje (subida y bajada de los usuarios, llegada y salida del centro, información instantánea de la ruta).

Los protocolos de actuación respecto a los usuarios son explicados a todos los conductores en cuanto se incorporan a la empresa, y se incluyen en el Manual del Conductor. En AUTOS LAR, S.L., también disponemos de un Manual del Acompañante que recoge las funciones y protocolos de actuación.

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.



**CRITERIO 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.
- ✓ El 100% de los vehículos cuentan con aire acondicionado y calefacción.

En AUTOS LAR, S.L somos conscientes de la importancia que la imagen de nuestros autocares tiene para nuestros clientes y usuarios, por lo que realizamos trimestralmente un control interno para comprobar su correcto estado, y subsanar cualquier deficiencia que se pueda detectar antes de que realicen los servicios. Todo el personal de la empresa registra las incidencias que suceden para la correcta solución de las mismas y para que se estudien medidas, en el caso de reiteración o gravedad de las mismas.

**CRITERIO 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 tiene 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.

**CRITERIO 8: IMPACTO AMBIENTAL**

- ✓ 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.

Conscientes de la necesidad de una correcta protección ambiental, en AUTOS LAR, S.L. contamos con un sistema de gestión integrado de calidad, medioambiente y servicio de transporte público de pasajeros.

Como ejemplo de nuestro compromiso, se le informa de nuestra Política ambiental a todas las partes interesadas y en el caso de los proveedores que afectan a la prestación de nuestro servicio (talleres), se firma un compromiso ambiental.

**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.

- ✓ Por correo: Avda. Rebullón 21. 36416. Puxeiros (Mos)



- ✓ Por teléfono: 986 487 792
- ✓ Por e-mail: [info@autoslar.com](mailto:info@autoslar.com)

Su opinión es el mejor incentivo para mejorar. Muchas gracias por su colaboración.

