

Comprometidos con la calidad



Después de siete décadas transportando personas, en Autocares Mosquera hemos sabido mantenernos fieles a nuestro compromiso de servicio total al cliente. Por eso, no hemos dejado nunca de permanecer en constante evolución para ofrecerle, en todo momento, la calidad y la seguridad que usted necesita.

Desde la fundación de la empresa tenemos un objetivo esencial: ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad que garantice viajes rápidos, seguros y confortables. Nuestro éxito, eficacia y competitividad se basan tanto en el esfuerzo y calidad humana de nuestro equipo de profesionales como en la permanente innovación tecnológica de nuestros vehículos.

Nuestro compromiso de calidad se refleja ahora en esta Carta de Servicios para nuestras líneas de **transporte regular urbano, transporte regular interurbano, transporte escolar y tren turístico**, fruto de escuchar a nuestros clientes, comprender sus expectativas y abordar las mejores respuestas. Es un paso más en la consolidación de nuestra vocación de servicio.



En nombre de todas las personas que formamos Autocares Mosquera, les damos las gracias por su confianza y les invitamos a comprobar la realidad de nuestro compromiso.

Nos comprometemos a

Invertir en la Mejora de la calidad del servicio ofrecido

- Con la formación del personal
- Con la mejora de los procesos y los procedimientos
- Con estudios de expectativas y satisfacción
- Con innovación

Realizar una gestión sostenible y responsable

- Con prácticas seguras para las personas (clientes y trabajadores)
- Con mejoras ambientales
- Con mejoras de movilidad

Medir regularmente el cumplimiento de nuestras obligaciones

- Con auditorías internas y externas de observadores independientes

En definitiva, apostar por la mejora continua del servicio

DERECHOS DE LOS VIAJEROS:

Los viajeros, como destinatarios del servicio de transporte prestado por esta empresa, serán titulares de los derechos establecidos por la normativa de transporte en general y por los específicamente aquí incluidos.

Son derechos de los viajeros:

- Elegir, en su caso, entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones, figuren en los cuadros de tarifas.
- Ser transportados con el requisito de portar título de transporte válido.
- Recibir un trato correcto por parte del personal de la empresa, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por las personas usuarias, en asuntos relacionados con el servicio.
- Solicitar y obtener en todos los vehículos y en las oficinas de la empresa, las hojas de reclamaciones, en las que podrán formular cualquier reclamación sobre la prestación del servicio.
- Disfrutar de seguridad, comodidad e higiene en el servicio.
- Estar amparados por los Seguros Obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.

OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS:

Los viajeros deberán, en cualquier caso:

- Portar el título de transporte válido, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto a disposición del personal de la empresa o de los agentes de inspección.
- Subir o bajar del vehículo, en su caso, cuando este se encuentre detenido en la parada, respetando el turno que le corresponda según el orden de llegada a la misma. No se permitirá, en ningún caso, subir o bajar del autobús sin estar totalmente parado, ni acceder al mismo cuando el conductor haya advertido de que todas las plazas están ocupadas.
- Acceder o descender de los vehículos por las puertas destinadas al efecto, facilitando la circulación de las demás personas en el interior de los mismos. Procurarán, tras adquirir el billete o cancelar el abono de transporte, situarse en la proximidad de las puertas de salida, facilitando el acceso de las personas que quieran ascender al vehículo.
- Seguir las indicaciones del personal de la empresa prestataria y respetar lo dispuesto en carteles y recomendaciones colocadas a la vista del público en aquellos temas relacionados con el servicio y sus incidencias.

Nuestros compromisos son:

1. SERVICIO OFERTADO:

- ♣ Transporte Escolar:
 - La empresa dispone de más de un 10% de vehículos de reserva para realizar el transporte escolar.
 - La empresa dispone de más de un 20% de conductores de reserva para realizar el transporte escolar.
 - La empresa dispone de más de 1 plaza por alumno de transporte escolar.
 - El número de averías en ruta en los servicios de transporte escolar es inferior a 5 por trimestre.
- ♣ Transporte Regular Urbano:
 - El grado de ocupación medio de los vehículos de transporte urbano es inferior a 4 personas por metro cuadrado.
 - El número de averías en ruta en los servicios de transporte urbano es inferior a 5 por trimestre.
- ♣ Transporte Regular Interurbano:
 - El grado de ocupación medio de los vehículos de transporte interurbano es inferior a 35 personas.
 - El número de averías en ruta en los servicios de transporte urbano es inferior a 5 por trimestre.
- ♣ Tren Turístico:
 - ♣ El número de averías en ruta en los servicios de tren turístico es inferior a 5 por trimestre.

2. ACCESIBILIDAD:

- ♣ Transporte Escolar:
 - La empresa oferta a los alumnos de transporte escolar, al menos, un vehículo adaptado a personas con movilidad reducida.
- ♣ Transporte Regular Urbano:
 - La empresa oferta a los pasajeros de transporte urbano, al menos, un vehículo adaptado a personas con movilidad reducida.
- ♣ Transporte Regular Interurbano:
 - La empresa oferta a los pasajeros de transporte interurbano, al menos, un vehículo adaptado a personas con movilidad reducida.
- ♣ Tren Turístico:
 - La empresa ofrece a los usuarios del tren turístico, al menos, un vehículo adaptado a personas con movilidad reducida.

3. INFORMACIÓN:

- ♣ Transporte Escolar:
 - Todos los vehículos de Autocares Mosquera está correctamente identificado durante la realización del servicio de transporte escolar.
 - Todos los conductores proporcionan información sobre el servicio de transporte escolar y sobre alteraciones significativas del mismo.

- ♣ Transporte Regular Urbano:
 - Todos los vehículos de Autocares Mosquera está correctamente identificado durante la realización del servicio de transporte urbano.
 - Todos los conductores proporcionan información sobre el servicio de transporte urbano y sobre alteraciones significativas del mismo.
 - La página web de la organización dispone de información sobre las líneas de transporte urbano de Autocares Mosquera.
- ♣ Transporte Regular Interurbano:
 - Todos los vehículos de Autocares Mosquera está correctamente identificado durante la realización del servicio de transporte interurbano.
 - Todos los conductores proporcionan información sobre el servicio de transporte interurbano y sobre alteraciones significativas del mismo.
 - La página web de la organización dispone de información sobre las líneas de transporte interurbano de Autocares Mosquera.
- ♣ Tren Turístico:
 - Todos los vehículos de Autocares Mosquera está correctamente identificado durante la realización del servicio de tren turístico.
 - Todos los conductores proporcionan información sobre el servicio de tren turístico y sobre alteraciones significativas del mismo.
 - Todas las guías implicadas en la prestación del servicio de tren turístico pueden suministrar información en, al menos, un idioma extranjero.

4. TIEMPO:

- ♣ Transporte Escolar:
 - En más del 85% de los servicios de transporte escolar, la salida y llegada del servicio serán puntuales.
 - El grado de satisfacción de los usuarios respecto del cumplimiento de horarios es, al menos, de 3 (sobre 5).
- ♣ Transporte Regular Urbano:
 - En más del 85% de los servicios de transporte urbano, la salida y llegada del servicio serán puntuales.
 - El grado de satisfacción de los usuarios respecto del cumplimiento de horarios es, al menos, de 3 (sobre 5).
- ♣ Transporte Regular Interurbano:
 - En más del 85% de los servicios de transporte interurbano, la salida y llegada del servicio serán puntuales.
 - El grado de satisfacción de los usuarios respecto del cumplimiento de horarios es, al menos, de 3 (sobre 5).
- ♣ Tren Turístico:
 - El grado de satisfacción de los usuarios respecto de la duración del itinerario del tren turístico es, al menos, de 3 (sobre 5).
 - El grado de satisfacción de los usuarios respecto de la disponibilidad / horarios del itinerario del tren turístico es, al menos, de 3 (sobre 5).

5. ATENCIÓN AL CLIENTE:

- ♣ Transporte Escolar:
 - Todas las reclamaciones y quejas recibidas sobre nuestros servicios de transporte escolar son contestadas en menos de 5 días hábiles.
 - Todos nuestros conductores disponen de información sobre como atender correctamente a los usuarios de transporte escolar.

- Todos nuestros conductores van identificados durante la prestación del servicio de transporte escolar.
- El nivel de satisfacción de los usuarios respecto al Comportamiento del personal es, al menos, de 3 (sobre 5).
- ♣ Transporte Regular Urbano:
 - Todas las reclamaciones y quejas recibidas sobre nuestros servicios de transporte urbano son contestadas en menos de 5 días hábiles.
 - Todos nuestros conductores disponen de información sobre como atender correctamente a los usuarios de transporte urbano.
 - Todos nuestros conductores van identificados durante la prestación del servicio de transporte urbano.
 - El nivel de satisfacción de los usuarios respecto al Comportamiento del personal es, al menos, de 3 (sobre 5).
- ♣ Transporte Regular Interurbano:
 - Todas las reclamaciones y quejas recibidas sobre nuestros servicios de transporte interurbano son contestadas en menos de 5 días hábiles.
 - Todos nuestros conductores disponen de información sobre como atender correctamente a los usuarios de transporte interurbano.
 - Todos nuestros conductores van identificados durante la prestación del servicio de transporte interurbano.
 - El nivel de satisfacción de los usuarios respecto al Comportamiento del personal es, al menos, de 3 (sobre 5).
- ♣ Tren Turístico:
 - Todas las reclamaciones y quejas recibidas sobre nuestros servicios de tren turístico son contestadas en menos de 5 días hábiles.
 - Todos nuestros conductores disponen de información sobre como atender correctamente a los usuarios de tren turístico.
 - Todos nuestros conductores van identificados durante la prestación del servicio de tren turístico.
 - El nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la Atención al Cliente es, al menos, de 3 (sobre 5).

6. CONFORT:

- ♣ Transporte Escolar:
 - Todos nuestros vehículos implicados en los servicios de transporte escolar disponen de aire acondicionado.
 - Todos nuestros vehículos implicados en los servicios de transporte escolar tienen butacas acolchadas y reclinables.
 - Todos nuestros vehículos implicados en los servicios de transporte escolar están en correcto estado de limpieza.
 - El grado de satisfacción de los usuarios respecto de la limpieza interior y exterior es, al menos, de 3 (sobre 5)
 - El grado de satisfacción de los usuarios respecto de la comodidad de los vehículos es, al menos, de 3 (sobre 5)
- ♣ Transporte Regular Urbano:
 - Todos nuestros vehículos de transporte urbano disponen de aire acondicionado.
 - Todos nuestros vehículos de transporte urbano tienen butacas acolchadas.
 - Todos nuestros vehículos de transporte urbano están en correcto estado de limpieza.
 - El grado de satisfacción de los usuarios respecto de la limpieza interior y exterior es, al menos, de 3 (sobre 5)
 - El grado de satisfacción de los usuarios respecto de la comodidad de los vehículos es, al menos, de 3 (sobre 5)

- ♣ Transporte Regular Interurbano:
 - Todos nuestros vehículos de transporte interurbano disponen de aire acondicionado.
 - Todos nuestros vehículos de transporte interurbano tienen butacas acolchadas y reclinables.
 - Todos nuestros vehículos de transporte interurbano están en correcto estado de limpieza.
 - El grado de satisfacción de los usuarios respecto de la limpieza interior y exterior es, al menos, de 3 (sobre 5)
 - El grado de satisfacción de los usuarios respecto de la comodidad de los vehículos es, al menos, de 3 (sobre 5)

- ♣ Tren Turístico:
 - Todos nuestros trenes turísticos disponen de aire acondicionado.
 - Todos nuestros trenes turísticos tienen butacas acolchadas.
 - Todos nuestros trenes turísticos están en correcto estado de limpieza.
 - El grado de satisfacción de los usuarios respecto de la limpieza es, al menos, de 3 (sobre 5)
 - El grado de satisfacción de los usuarios respecto de la comodidad del tren turístico es, al menos, de 3 (sobre 5)

7.-SEGURIDAD:

- ♣ Transporte Escolar:
 - Todos nuestros vehículos autorizados para transporte escolar disponen de todos los elementos de seguridad necesarios para la prestación del servicio (extintores, botiquines, planes de emergencia, etc.).
 - El grado de satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad es, al menos, de 3 (sobre 5).

- ♣ Transporte Regular Urbano:
 - Todos nuestros vehículos autorizados para transporte urbano disponen de todos los elementos de seguridad necesarios para la prestación del servicio (extintores, botiquines, planes de emergencia, etc.).
 - El grado de satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad es, al menos, de 3 (sobre 5).

- ♣ Transporte Regular Interurbano:
 - Todos nuestros vehículos autorizados para transporte interurbano disponen de todos los elementos de seguridad necesarios para la prestación del servicio (extintores, botiquines, planes de emergencia, etc.).
 - El grado de satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad es, al menos, de 3 (sobre 5).

- ♣ Tren Turístico:
 - Nuestro tren turístico dispone de todos los elementos de seguridad necesarios para la prestación del servicio (extintores, botiquines, etc.).

8.-IMPACTO AMBIENTAL:

- ♣ Transporte Escolar:
 - La media de consumo de combustible de todos nuestros vehículos autorizados para transporte escolar es inferior a 50 litros/100km.
 - Disponemos de, al menos, un vehículo para realizar transporte escolar adaptado a la normativa Euro 4 de reducción de emisiones atmosféricas.

- ♣ Transporte Regular Urbano:
 - La media de consumo de combustible de todos nuestros vehículos de transporte urbano es inferior a 50 litros/100km.

- Disponemos de, al menos, un vehículo para realizar transporte urbano adaptado a la normativa Euro 5 de reducción de emisiones atmosféricas.
- ♣ Transporte Regular Interurbano:
 - La media de consumo de combustible de todos nuestros vehículos de transporte interurbano es inferior a 50 litros/100km.
 - Disponemos de, al menos, un vehículo para realizar transporte interurbano adaptado a la normativa Euro 4 de reducción de emisiones atmosféricas.
- ♣ Tren Turístico:
 - La media de consumo de combustible de nuestro tren turístico es inferior a 35 litros/100km.



TRANSPORTES MOSQUERA S.L. pone a la disposición de sus clientes los siguientes canales de contacto para que puedan manifestar sus quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que deseen realizar:

- ✓ En persona: en nuestras Oficinas Centrales situadas en Santiago de Compostela (Vía Diesel 17, Polígono del Tambre) y Vila de Cruces (Carretera de Lalín s/n), de lunes a viernes de 9:30h a 13:30h y de 16:00h a 20:00h.
- ✓ Por correo postal, dirigida a nuestras oficinas centrales.
- ✓ Por correo electrónico, en la dirección info@autocaresmosquera.com.
- ✓ Por teléfono (981 587 124 en Santiago, 986 582 481 en Vila de Cruces).
- ✓ Por Fax (981 565 159 o 986 582 434).