

Como evidencia de nuestro compromiso con la Calidad del servicio prestado a nuestros clientes, en **AUTOS FONDO E HIJOS, 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 FONDO E HIJOS, 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 FONDO E HIJOS, S.L.**, mediante disponibilidad de un 10% de vehículos de reserva y de conductores.
- 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

- Se asegura que los servicios para los que se requiere el uso de vehículos adaptados a PMR se realizan según especificaciones del cliente.

En **AUTOS FONDO E HIJOS, S.L.** tenemos el compromiso de ir incorporando autocares adaptados a PMR en función 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 FONDO E HIJOS, S.L.** 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.
- La información interior de los vehículos (ventanas de emergencia, extintores, botiquín, prohibido fumar) 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 **AUTOS FONDO E HIJOS, 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.

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 10 minutos

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 90% de los clientes que efectúen reclamaciones obtendrán respuesta en un plazo no superior a 20 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 conocerá el protocolo de actuación y atención al cliente.

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 y un Manual del Acompañante en los que aparecen los requisitos básicos. Para 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 FONDO E HIJOS, S.L.**, podrá distribuir el Manual del Acompañante a los mismos si consideramos que sus servicios no cumplen nuestras exigencias.

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.
- La antigüedad media de la flota no excederá de 13 años.

En **AUTOS FONDO E HIJOS, 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.

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 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

SERVICIO DE REFERENCIA

aparición de averías; disminuyen los riesgos para las personas, usuarios y trabajadores; optimiza la disponibilidad de la flota, etc.

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: Braño 26, puerta D Bajo (A Coruña)
- Por teléfono: 981 730022
- Por e-mail: autosfondo@hotmail.com

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

Braño, a 02 de Noviembre de 2018