



CARTA DE SERVICIOS

GRUPO MORÁN.

PRESENTACIÓN

MORÁN es un grupo destinado a satisfacer distintas necesidades, no sólo en el ámbito del transporte, sino también en el de los servicios sociales.

Este grupo tiene sus cimientos en Ángel Morán García, una empresa de autocares con más de 75 años de experiencia en el sector del transporte y cuyo buen hacer y apuesta por la calidad, renovación e innovación continuas, la han consolidado con el paso del tiempo en una empresa destacada en el sector con el nombre de Autos Morán.

Queda patente el interés del grupo por la innovación y apuesta por la calidad al ver la evolución de su flota, que ha pasado de microbuses en los que compartían espacio personas y mercancía a poseer en la actualidad autobuses como el NEOPLAN STARLINER, modelo del que apenas hay ejemplares en España.

MORÁN GRUPO EMPRESARIAL se ha formado como grupo a partir del interés por la satisfacción de necesidades, y esas no sólo estaban en el transporte de viajeros, sino también en el transporte sanitario. De esta manera pasa a formar parte Transporte Sanitario Galego del grupo que se estaba empezando a forjar en el año 2000.

El GRUPO MORÁN cuenta con una plantilla de trabajadores suficientemente formada y experimentada en el transporte de viajeros por carretera, no obstante, lo cual reciben formación continua que les permite permanecer actualizados. Este personal toma las medidas necesarias para prestar en todo momento el trato más agradable y evitar así cualquier tipo de molestia o perjuicio a clientes y demás personas usuarias a los que prestan servicio. Para completar la labor de su plantilla, el GRUPO MORÁN cuenta con proveedores de acreditado prestigio, los cuales son sometidos a constante vigilancia del servicio o los productos que suministran.

El GRUPO MORAN está firmemente comprometido con la calidad y la atención al cliente que se plasman en sus certificados de calidad y de medio ambiente de acuerdo con las normas UNE EN ISO 9001:2015, UNE EN ISO 14001:2015, UNE EN 13816:2003 ISO 39001:2013 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. El GRUPO MORÁN quiere mejorar continuamente su servicio, para responder a las necesidades y expectativas de todas las personas usuarias y demás partes interesadas.

INFORMACION SOBRE RUTAS Y HORARIOS

Puede consultar toda la información sobre las líneas y horarios en nuestra página web.

COMPROMISO

La prestación de un servicio de transporte de calidad es un objetivo fundamental del GRUPO MORÁN. 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 prestados con los estándares de calidad contenidos expresamente en esta carta de servicios. También en esta Carta, la persona usuaria encontrará las diferentes formas de participación mediante la presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias, que serán utilizadas por el GRUPO MORÁN para la mejora continua en la prestación de sus servicios.

DERECHOS DE LOS USUARIOS:

Ser admitidos siempre que no se sobrepasen las plazas disponibles en cada expedición, abonen el precio del servicio, reúnan las condiciones debidas de salubridad e higiene, no porten objetos que puedan causar peligro o incomodidades a los demás usuarios y cumplan las normas de educación y convivencia

Estar cubierto por un seguro de responsabilidad civil obligatorio según corresponda en cada caso (SOVi, o semejante)

Recibir un correcto trato por parte de nuestro personal, quien deberá atender a las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por los usuarios, en asuntos relacionados con el servicio

Obtener información sobre las medidas de seguridad y los consejos de actuación en caso de emergencia

Solicitar y obtener en todos los vehículos y en las oficinas, el libro de reclamaciones, en el que podrán exponer cualquier reclamación sobre la prestación del servicio

Portar equipaje de mano si no supone molestias para los demás viajeros, así como equipaje en el maletero del vehículo, cumpliendo las condiciones de peso y adecuación

En el caso de personas con problemas de movilidad reducida, sin o con silla de ruedas para su desplazamiento, el personal le prestará todo tipo de ayuda y atención para el acceso y descenso del vehículo

Las personas invidentes o con problemas visuales graves podrán estar acompañadas de sus perros guía

El estado del vehículo será el adecuado para que su utilización se realice en condiciones de comodidad, higiene y seguridad

DEBERES DE LOS USUARIOS:

Acceder o abandonar el vehículo en las paradas o zonas de estacionamiento adecuadas, no pudiendo hacerlo, salvo causas justificadas, fuera de las mismas

Ocupar adecuadamente cada plaza correspondiente en el vehículo, respetando las reservas de asiento, manteniendo las salidas de emergencias sin obstáculos

No viajar de pie ni en los lugares no habilitados, procurando no dificultar en ningún caso el paso

No distraer la atención del conductor del vehículo, ni entorpecer su labor cuando éste se encuentre en marcha

Atender las indicaciones de nuestro personal. En todo caso, se entenderá que el responsable del vehículo es el conductor, cuyas instrucciones deberán ser observadas por los viajeros

Evitar cualquier tipo de discusión o altercado con los restantes viajeros o con nuestro personal

Está prohibido fumar en los vehículos, así como consumir sustancias tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas

Respetar los vehículos e instalaciones, especialmente los mecanismos de apertura y cierre de los vehículos, así como los dispositivos de seguridad y socorro, ni escribir, pintar, ensuciar o dañar el interior y el exterior del vehículo, ni tirar o arrojar desperdicios

Comunicar inmediata y preceptivamente a los conductores los daños personales o materiales que se hayan causado

En el caso de tratarse de una persona con movilidad reducida que accede al vehículo con una silla de ruedas, deberá ocupar el espacio reservado para tal fin, empleando las medidas de seguridad habilitadas

SERVICIO DE REFERENCIA

Como evidencia de nuestro compromiso con la Calidad del servicio prestado a nuestros clientes y personas usuarias, en el GRUPO MORÁN 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 con 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 el GRUPO MORÁN 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 no se superará en ningún caso la relación de un viajero por plaza.
- Se asegura la prestación del servicio salvo causas excepcionales no imputables al GRUPO MORÁN.
- 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.

En el GRUPO MORÁN 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 estas, bien sea con vehículos propios o subcontratados expresamente para este tipo de servicios. Los conductores del GRUPO MORÁN disponen de instrucciones del trato que deben dispensar a estos usuarios en el Manual del Conductor.

CRITERIO 3: INFORMACIÓN

- 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.
- Nuestros conductores están formados para informar a los viajeros de cualquier duda con respecto al servicio que éstos puedan tener.
- Los clientes disponen de la página web, operativa las 24 horas, para poder efectuar consultas, quejas, sugerencias, consultas de horarios, recorridos y objetos perdidos.

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.
- Se realizarán inspecciones a los servicios para comprobar la calidad del servicio prestado.

CRITERIO 5: ATENCIÓN AL CLIENTE

- Conductores y acompañantes desempeñan sus funciones de acuerdo con los requisitos del servicio.
- El personal debe conocer los protocolos de actuación establecidos a través del Manual del conductor y del Manual del acompañante.
- El personal empleará la uniformidad reglamentaria facilitada por la empresa o cualquier elemento identificador.

CRITERIO 6: CONFORT

- El 100% del interior de los vehículos son limpiados diariamente tras su uso.
- 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

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 una vez al año.
- Al menos el 70% de los vehículos contarán con cinturón de seguridad

CRITERIO 8: IMPACTO AMBIENTAL

- Se mantendrán indicadores de consumo eléctrico, de agua, de gasoil y de generación de residuos.