



Carta de Servicios

Compañía de Tranvías de La Coruña, S. A.

Presentación

La Compañía de Tranvías de La Coruña, S. A. se dedica a la prestación de servicio de transporte público de pasajeros en el Ayuntamiento de A Coruña desde 1903. Actualmente, gestiona 22 rutas, además de las rutas especiales a la Universidad y el servicio nocturno. Desde sus inicios ha adquirido un fuerte compromiso con la mejora continua del servicio público que presta, tal y como ha demostrado en sus más de 120 años de historia, comprometiéndose en prestar siempre el "mejor servicio" para la Ciudad y para sus habitantes.

La filosofía de la empresa se fundamenta en el respeto al medio ambiente, la movilidad sostenible y la aplicación de sistemas de accesibilidad universal en toda la flota. Para la compañía estos compromisos son irrenunciables y en ellos se enmarcan la apuesta desarrollada para facilitar el uso del transporte público a cualquier persona de forma segura y autónoma, con independencia de su condición física, psíquica o sensorial. En línea con esta filosofía, se han implantado y renovado los diversos sistemas de ayuda que suministran información fiable de próximas llegadas a los viajeros que esperan en las paradas, empleando para ello las últimas tecnologías. En cuanto a sistemas de pago, existe la opción de pago con tarjeta, que gestiona tanto el nº de viajes como los periodos de tiempo, permitiendo el transbordo entre líneas.

Entre los recursos clave, el mayor y principal de nuestros recursos son las personas, los miembros de la empresa que hacen posible ofrecer el servicio de manera óptima y realizar la atención al cliente adecuadamente. Por ello, se mantiene una atención constante, mediante medidas de vigilancia de la salud, formación y el aumento continuo de la seguridad, en busca de una reducción constante de la siniestralidad que redunde, una vez más, en el servicio ofertado.

Por todo ello, la Compañía considera que la calidad, el respeto por el medio ambiente, la seguridad vial, la accesibilidad universal, la seguridad de la información, la seguridad y salud en el trabajo y el estricto cumplimiento de la legislación son objetivos permanentes en todas las actividades de la empresa, siendo, todos estos aspectos, pilares fundamentales para alcanzar su objetivo. Así, desde el año 2016 ha implantado y certificado un Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad Vial, Accesibilidad y Seguridad y Salud en el Trabajo acorde con las Normas: UNE-EN-ISO 9001:2015, UNE-EN 13816:2003, UNE-EN-ISO 14001:2015 UNE ISO 39001:2013, UNE 170001:2007, UNE-EN-ISO 45001:2018

Más recientemente, en el año 2022, la Compañía ha dado un paso más en su compromiso ambiental, con la seguridad de la información y con el estricto cumplimiento de la legislación vigente, así como con la transparencia en su gestión apostando por la implantación y certificación de nuevos sistemas de gestión basados en las normas: UNE-EN ISO 27001:2017, UNE 19601:2017 y el Reglamento EMAS.



AENOR TRANSPORTE DE PASAJEROS UNE-EN 13816	AENOR GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001	AENOR SEGURIDAD VIAL ISO 13816	AENOR SEGURIDAD INFORMACIÓN ISO/IEC 27001
AENOR GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001	AENOR SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001	AENOR COMPLIANCE PENAL UNE 13601	AENOR ACCESIBILIDAD UNIVERSAL UNE 17001-2

COMPROMISOS DE CALIDAD

Nuestro principal objetivo ha sido siempre, y continúa siendo, la satisfacción de nuestros clientes de manera que cada uno de ellos reciba el mejor servicio con un trato personal y cercano por parte de todos los integrantes de nuestra Organización según sus necesidades.

A continuación, se describen nuestros compromisos de calidad, siendo estos en condiciones normales de tráfico y siempre que no se produzcan situaciones ajenas a nuestra voluntad:

SERVICIO OFERTADO

- Nos comprometemos a que al menos el 90% de las personas usuarias viajará con un grado de ocupación de los autobuses no superior a 4,5 personas de pie por metro cuadrado.
- Nos comprometemos a que tres autobuses de la misma línea no circularán completos por la misma parada.
- Garantizamos que no se suspenderá ni modificará ningún servicio programado sin previo aviso, salvo casos excepcionales debidamente justificados.
- Garantizamos cualquier comunicación dentro de la ciudad utilizando un único autobús o realizando transbordo en algún punto de su itinerario o en su retorno, abonando por tanto un único billete siempre que se realice el pago con tarjeta de transporte (T. Millennium, Millennium QR, T. Metropolitano, ...).
- Garantizamos que todas las líneas tienen autorizado el transbordo gratuito durante un período de 45 minutos desde el inicio del primer viaje siempre que se realice el pago con tarjeta de transporte (T. Millennium, Millennium QR, T. Metropolitano, ...).
- Garantizamos que en el 85% de los casos la distancia máxima entre el punto medio de dos paradas no superará los 250 m a cada una de ellas.
- Nos comprometemos a que, en caso de averías en ruta, los pasajeros puedan finalizar el trayecto con vehículo habilitado por el operador y con el mínimo retraso posible. También podrán utilizar cualquier otro autobús de la misma línea u otra cuyo recorrido pudiera acomodarse a su destino, sin abonar un nuevo billete.

INFORMACIÓN

- Garantizamos que todos los conductores estarán en condiciones de poder atender dudas relativas al trayecto, horarios y normas de seguridad.
- Garantizamos que todos los vehículos dispondrán de señalización exterior, en cuanto al número de línea e identificación de ambas cabezas de línea y nº de autobús en el techo y exterior del autobús.
- Garantizamos que todos los vehículos dispondrán de señalización interior (ventanas de socorro, botiquín, extintores, prohibición de fumar, contacto de atención al cliente, así como sobre las tarifas y cambio máximo permitido).
- Garantizamos que todas las paradas no provisionales, estarán convenientemente señalizadas de modo que se disponga de la información sobre el recorrido completo de la línea, sus frecuencias de paso por franjas horarias y primeras y últimas salidas de cabecera.
- Garantizamos que en caso de modificación de las líneas los clientes serán informados a través de la página web de la empresa, de las redes sociales, de la aplicación del móvil y mediante información en los postes informativos de las paradas afectadas.
- Garantizamos como objetivo de satisfacción de las personas usuarias que al menos se alcance un valor 7 (sobre 10) en el criterio de información sobre el servicio.

PUNTUALIDAD Y FRECUENCIA

- Nos comprometemos a que el 85% de los usuarios puedan acceder al vehículo sin un retraso superior al 25% de la frecuencia establecida y divulgada. En circunstancias normales, los usuarios no esperan más del doble del intervalo previsto y ofertado.
- Nos comprometemos a que el 90% de los servicios realizados no superarán los 5 minutos de retraso en cada una de las cabezas de línea.
- Garantizamos como objetivo de satisfacción de las personas usuarias que al menos se alcance un valor 7 (sobre 10) en el criterio de puntualidad y frecuencia.



Carta de servicios

Compañía de Tranvías de La Coruña

ACCESIBILIDAD

- Garantizamos que el 100% de la flota está adaptado para personas de movilidad reducida.
- Garantizamos que el 100% de la flota dispone de información sobre línea y próxima parada de forma acústica y visual
- Nos comprometemos en la mejora de la orientación de las personas con discapacidad visual dentro del autobús mediante la colocación dispositivos de señalización táctil.
- Garantizamos como objetivo de satisfacción de las personas usuarias que al menos se alcance un valor 7 (sobre 10) en el criterio de calidad en la accesibilidad.

ATENCIÓN AL CLIENTE

- Garantizamos que todo el personal conoce los protocolos de actuación establecidos para atender las necesidades de los clientes.
- Nos comprometemos a que las reclamaciones sean atendidas en un plazo máximo de 10 días laborables.
- Garantizamos que se recogerán los objetos perdidos y encontrados en los vehículos, transcurridas como máximo 72 horas serán depositados en las dependencias de la Policía Local de A Coruña, salvo domingos y festivos.
- Garantizamos como objetivo de satisfacción de las personas usuarias que al menos se alcance un valor 7 (sobre 10) en el criterio de trato de personal de la Compañía.

CONFORT

- Nos comprometemos a que los conductores realicen una conducción profesional, según el Manual del Personal de Conducción.
- Nos comprometemos a que se aplique diariamente a todos los vehículos el protocolo de limpieza y mantenimiento, garantía de la correcta higiene y conservación del vehículo.
- Nos comprometemos a emplear productos bactericidas y/o viricidas que han sido aprobados por el ministerio para la limpieza diaria de los autobuses.
- Nos comprometemos a que ningún autobús circule con pintadas ostensibles u ofensivas más de tres días consecutivos.
- Garantizamos como objetivo de satisfacción de las personas usuarias que al menos se alcance un valor 7 (sobre 10) en el criterio de calidad de limpieza y estado general del vehículo.

SEGURIDAD

- Se garantiza que todos los vehículos disponen de los elementos de seguridad acordes con sus características técnicas y la reglamentación aplicable.
- Se dispone de un plan de seguridad vial de modo que se garantiza el establecimiento de todas las medidas necesarias para intentar llegar a cero accidentes provocados por personal de la Compañía.
- Garantizamos que todos los conductores conocen el Protocolo de actuación en caso de situación de emergencia, en donde se definen las pautas de actuación ante diferentes situaciones de emergencia, tanto del vehículo, como del conductor, como de los pasajeros.
- Garantizamos como objetivo de satisfacción de las personas usuarias que al menos se alcance un valor 7 (sobre 10) en el criterio de seguridad de las paradas.
- Garantizamos como objetivo de satisfacción de las personas usuarias que al menos se alcance un valor 7 (sobre 10) en el criterio forma de conducir del personal de conducción.

IMPACTO AMBIENTAL

- Garantizamos que los residuos generados son tratados por gestores de residuos autorizados.
- Se garantiza que las condiciones técnicas y legales vigentes en los vehículos minimizan la emisión de contaminantes por el tubo de escape.
- Se establecen indicadores de consumo para vehículos y de los datos obtenidos se realiza un seguimiento con el fin de optimizar dicho consumo.
- La empresa se compromete a la adquisición de vehículos de nulas o bajas emisiones (híbridos, eléctricos, ...).

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Para poder seguir mejorando, necesitamos saber su opinión. Si no está satisfecho con nuestros servicios, desea expresar alguna opinión o desea hacer alguna sugerencia para mejorarlo, por favor, póngase en contacto con nosotros.

Directamente en nuestras instalaciones o enviando una carta a las mismas
Compañía de Tranvías de La Coruña, S.A. Carretera Fuertes, nº 4. CP.- 15.011, A Coruña.

Llamando al teléfono:

Tel.- 981 250 100 y Tel.- 900 799 192. En horario de 07:00 h. a 22:00 h.

Enviado un mail a la dirección de correo electrónico
correo@tranviascoruna.com

A través de las redes sociales:

Twitter (@tranviascoruna), Facebook o Instagram (@tranviascoruna)

Asimismo, podrá consultar cualquier información relativa a la prestación del servicio:

A través de la aplicación para dispositivos móviles: iTranvías

A través de nuestra web: www.tranviascoruna.com

DESEMPEÑO AMBIENTAL

La Dirección de la COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A. es consciente de la importancia que para el desarrollo de sus actividades supone la correcta conservación de las condiciones ambientales de su entorno, así como de la necesidad de ofertar a sus Clientes unos servicios que cumplan todas las garantías de calidad y respeto por el medio ambiente, contribuyendo a conseguir su plena satisfacción. Por todo ello, ha incluido la mejora de la Gestión Ambiental como una herramienta más de gestión empresarial.

Con el objetivo de garantizar el desarrollo de sus servicios desde el respeto al Medio Ambiente, la COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A. ha establecido los siguientes compromisos de gestión ambiental, incluidos en la Política Ambiental de la organización:

- ➔ Prevención del impacto ambiental de las actividades.
- ➔ Optimizar los recursos naturales agotables, haciendo especial hincapié en la reutilización de residuos inertes, así como en la adecuada gestión de otros residuos.
- ➔ Concienciación para el respeto al Medio Ambiente.

Este compromiso ambiental, se ha traducido en un Sistema de Gestión basado en ISO 14001:2015, certificado desde el año 2016. Además, la Compañía, en su afán de mejorar continuamente su comportamiento ambiental y transparencia, ha apostado por la aplicación del Reglamento EMAS, estando actualmente registrado desde 26/08/2022.

Anualmente, a través de la Declaración Ambiental, se difunde información sobre el comportamiento ambiental de la Compañía. Esta Declaración verificado externamente, se encuentra a disposición de las partes interesadas a través del portal de la Xunta de Galicia.