

DICIEMBRE/2020

CARTA DE SERVICIOS  
TRANSPORTE REGULAR DE PASAJEROS DE USO  
GENERAL, URBANO E INTERURBANO

Salcai Utinsa s.a., es la empresa responsable del servicio regular de transporte interurbano de viajeros en la isla de Gran Canaria. Nace en el año 2000, como consecuencia de la fusión entre las dos operadoras de transporte interurbanos existentes en la isla, SALCAI y UTINSA.

El resultado de esta fusión, es el de una entidad comprometida con la filosofía de la Gestión Ética y de la Responsabilidad Social Empresarial, y por tanto, consciente y convencida de que la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres es un principio básico y central de nuestra convivencia ciudadana y nuestro desarrollo social.

Actualmente la Sociedad es titular de la concesión administrativa para la explotación del servicio público de transporte de viajeros, equipajes y encargos por carretera desde Las Palmas de Gran Canaria al sector sur y norte de la isla de Gran Canaria. Esta concesión fue adjudicada por un periodo que finaliza el 31 de diciembre de 2027.

El 90% del capital social pertenece a los trabajadores con contrato indefinido. El hecho de que la mayoría de los trabajadores formen parte del accionariado, convierte a Salcai Utinsa s.a. en una empresa de economía social.

Cuenta con una media de 770 trabajadores, una flota de 346 vehículos, 112 líneas que cubren todo el territorio insular, y más de 20 millones de viajeros que cada año confían en la empresa para efectuar sus desplazamientos por Gran Canaria.

Actualmente, Salcai Utinsa s.a., tiene implantado un Sistema de Gestión Integrado bajo las normas UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 14001 y UNE-EN 13816, herramientas que permiten incrementar la calidad del servicio al cliente y su satisfacción a través de la mejora de sus procesos internos.

En definitiva, **Salcai Utinsa s.a.** es una empresa canaria preocupada por su entorno que se implica en la sociedad y que busca alternativas y fórmulas que le permitan continuar ofreciendo un servicio de calidad al cliente, por ello, les presentamos nuestra Carta de Servicios, detallando los compromisos que queremos asumir con usted para ofrecerle el mejor servicio:

1. Seguridad, confort y entretenimiento
2. Puntualidad y fiabilidad.
3. Acceso a la información de nuestros servicios.
4. Profesionalidad y amabilidad por parte de nuestro personal.
5. Facilidades a la hora de realizar su viaje.
6. Respuesta ante cualquier sugerencia, queja o reclamación.
7. Responsabilidad social.

## 1.-SEGURIDAD, ACCESIBILIDAD, CONFORT Y ENTRETENIMIENTO.

Toda la flota adscrita a la concesión está dotada de los sistemas más avanzados de seguridad, confort, tecnología y accesibilidad que existen en el mercado, entre los que destacan:

- Renovación y mantenimiento periódico de la flota. Nuestra flota cumple todas las exigencias legales y reglamentarias en materia de seguridad, disponiendo de información a bordo sobre el modo de actuación en caso de accidente así como de los equipos necesarios para estos casos: extintores, martillos rompe cristales, ventanas de socorro y señalización de apertura de puertas.
- La flota está dotada de todos los elementos de seguridad exigibles:
  - Butacas con cinturón de seguridad.
  - Sistema anti-aprisionamiento en puertas
  - Sistema de bloqueo de arranque, hasta que cierren completamente las puertas.
  - Sistema de frenado ABS.
  - Sistema antideslizamiento ASR.
  - Carrocería con sistema no deformable en caso de vuelco.
  - Sistema de limitador de velocidad a 100Km/h.
  - Sistema de Tacógrafo.
- Todos nuestros trabajadores y trabajadoras reciben formación teórico-práctica de reciclaje en relación a sus competencias en su puesto de trabajo, entre las que se encuentran las relacionadas con la Atención al Cliente, las relacionadas con la Seguridad Vial y la Conducción Segura y Eficiente.
- La totalidad de la flota está adaptada a la personas con movilidad reducida
- Bodegas a disposición del cliente para dejar equipaje.
- La empresa establece un plan de limpieza para su flota con la que garantiza unos niveles óptimos de higiene y conservación.
- Incorporación de pantallas digitales donde se facilita información de los servicios que prestamos, bonos de viaje e información en parada, entre otros.

## 2.- PUNTUALIDAD Y FIABILIDAD.

Todos nuestros servicios se planifican de forma rigurosa para garantizar el cumplimiento de los horarios de salida y llegada.

Además todos los vehículos están equipados con el Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE), una valiosa herramientas que permite controlar cada una de las posiciones de los diferentes vehículos, su velocidad y sus incidencias, lo que posibilita tomar decisiones al instante para dar solución de los diferentes problemas que surgen, con lo que el viajero gana calidad y efectividad en los servicios, y la empresa optimiza sus recursos.

### **3.-INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Nuestro objetivo es proporcionar toda la información necesaria acerca de nuestros servicios. Dicha información podrá encontrarla en los siguientes canales:

- Página web ([www.guaguasglobal.com](http://www.guaguasglobal.com)).
- Red de puntos de venta y recarga.
- Sistema de pago.
- Tarifas.
- Títulos de transporte.
- Carnets acreditativos.
- Servicio de atención telefónica: **928 25 26 30**. De lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas y Sábados, Domingos y Festivos de 9:00 a 15:00 horas. En estos números puede solicitar toda la información que deseen sobre nuestros servicios, líneas, horarios, incidencias, y, en general, todo aquello que desee conocer para su comodidad.
- Máquinas auto-venta.
- Venta a bordo del autobús.
- Redes Sociales (Facebook, Instagram y Twitter: @guaguasglobal).

Se garantiza la información permanente sobre el estado del servicio, a través de la app (Tiempos de salida y llegada por estación y/o parada en tiempo real, Consulta de estado de tu recarga, Calculadora de Trayectos, Vinculado a Google Maps. Horarios de nuestras líneas), web así como a bordo de los vehículos.

Nuestro teléfono de atención telefónica está disponible de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas y Sábados, Domingos y Festivos de 9:00 a 15:00 horas, para atender de forma rápida y eficaz las necesidades de información y las solicitudes de compra de billetes.

Además, ofrecemos a nuestros clientes el bono o tarjeta que más se adapte a sus necesidades, garantizando la información sobre los descuentos aplicables en cada uno de ellos; información disponible en nuestra web.

### **4.- TRATO PROFESIONAL Y AMABLE.**

Nos aseguramos de que nuestro personal cumple estrictamente nuestros estándares de calidad en materia de atención al cliente, para ello reciben formación continua en esta materia.

### **5.-FACILIDADES.**

Para que realice su viaje de una manera cómoda, confortable y sencilla, le facilitamos:

- Títulos de viaje pre-pago: para facilitar el acceso y la movilidad de nuestros clientes, todos nuestros títulos de viaje son tarjetas sin contacto pre-pago que se pueden adquirir en cualquier punto de la red de venta distribuidos en toda la isla, lo que repercutirá en una mayor agilidad en el servicio y comodidad para sus desplazamientos por la Isla.
- Transporte de equipaje voluminoso, bicicletas y carritos de bebé sin coste alguno en bodega, bajo determinadas condiciones.
- Transporte de mascotas, bajo determinadas condiciones.

## 6.- SUGERENCIAS, QUEJAS O RECLAMACIONES.

Puede realizar cualquier reclamación o queja en:

- En las oficinas de GEXCO en las estaciones.
- A través de la web (<https://www.guaguasglobal.com/atencion-cliente/formulario-de-reclamaciones/>).
- Telefónicamente, en el teléfono **928 25 26 30**, de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas y sábados, domingos y festivos de 9:00 a 15:00 horas.

Del mismo modo, tenemos a su disposición en nuestra web un formulario donde podrá presentar cualquier propuesta o sugerencia (<https://www.guaguasglobal.com/atencion-cliente/formulario-de-sugerencias/>).

## 7.- EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE.

Salcai Utinsa, s.a., es una empresa comprometida con la Isla, con sus habitantes y con sus visitantes, tal y como se recoge en sus principios de Responsabilidad Social Corporativa. Somos también, una entidad consciente y convencida de que la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres es un principio básico y central de nuestra convivencia ciudadana y nuestro desarrollo social.

Desde la implicación que supone además prestar un servicio público de calidad, la empresa se ha comprometido a contribuir al bienestar social y al progreso económico de la sociedad canaria. Además se implica en la defensa de los valores naturales de Gran Canaria, como pone de manifiesto su apuesta por el transporte sostenible y la eficiencia energética que minimicen cualquier impacto medioambiental. Pero también se compromete con las costumbres y tradiciones de sus pueblos. Está donde la demandan, poniendo a disposición de las y los viajeros tanto sus líneas y trayectos habituales como servicios especiales para garantizar la movilidad en cuantas fiestas, acontecimientos extraordinarios y celebraciones culturales, empresariales, deportivos o de ocio se produzcan en la Isla.



La empresa también participa activamente en organizaciones empresariales del sector del transporte y de economía social, tanto a nivel regional como nacional, lo que refleja colaboraciones estables y un posicionamiento equilibrado y selectivo.