

DICIEMBRE/2017

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

GLOBAL, la mayor empresa española de economía social dedicada al transporte de viajeros, nace el 17 de marzo de 2000, fruto de la fusión de las dos operadoras de transporte interurbano de viajeros que existían en Gran Canaria, Salcai (concesión Sur - Sureste) y Utinsa (concesión Centro - Norte).

Nace así una compañía moderna y eficaz a la vanguardia de las nuevas tecnologías, que apuesta constantemente por el Medio Ambiente y por el Desarrollo Sostenible de la Isla. Dispone del Certificado de Calidad según UNE-EN ISO 9001, Certificado de Medio Ambiente según UNE-EN ISO 14001 y Certificación del servicio de transporte público de pasajeros UNE-EN 13816. Cuenta con 778 trabajadores, una flota de 305 vehículos, 121 líneas que cubren todo el territorio insular, y más de 28 millones de viajeros que cada año confían en la empresa para efectuar sus desplazamientos por Gran Canaria.

Desde la fusión, ejecuta un proyecto de calidad total, basado en la mejora continua del servicio al viajero y de su seguridad: da respuesta a las necesidades de movilidad de sus clientes a través de los cuadros de servicios que revisa anualmente; renueva periódicamente su flota de vehículos con novedosos modelos dotados de los más avanzados sistemas de seguridad, confort, tecnología y accesibilidad que existen en el mercado; invierte en la formación constante de sus trabajadores y en todos aquellos proyectos o iniciativas que contribuyan a desarrollar su proyecto).

Este esfuerzo constante por sus clientes se ha visto recompensado con la [distinción de Mejor Empresa del Año 2002](#) (PDF, 6 Mb) de España en la modalidad de Transporte Regular de viajeros dentro de los tradicionales y acreditados premios Empresas del Año, otorgado por la prestigiosa revista Autobuses y Autocares para resaltar el trabajo de las operadoras del sector que destacan en su labor empresarial.

Además, **GLOBAL** ha sido capaz durante estos años de aplicar una política de ajuste que ha ido saneando sus resultados de explotación reduciendo progresivamente las aportaciones públicas destinadas a garantizar la prestación de sus servicios, un dato que, sin duda, avala la eficacia y eficiencia de una empresa que no sólo aspira a medio plazo a que la dependencia de las subvenciones públicas sean las menos posibles sino que está suficientemente preparada para competir con otras empresas del sector, aspirando a participar en los concursos que se convoquen en cualquier parte de España. Así lo ha hecho recientemente en Tías (Lanzarote) donde, tras haber ganado el concurso de explotación del Servicio Urbano de este municipio, opera desde mayo de 2007.

En definitiva, **GLOBAL** (Sociedad Anónima Laboral) 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.

En **GLOBAL** siempre trabajamos con el objetivo de mejorar día a día nuestros servicios y conseguir la máxima satisfacción de nuestros usuarios.

Por ello, les presentamos nuestra Carta de Servicios para el servicio público de transporte regular de pasajeros de uso general, urbano e interurbano en la isla de Gran Canaria.

Los compromisos que queremos asumir con usted para ofrecerle un servicio de calidad son los siguientes:

1. Confort y entretenimiento a la hora de realizar su viaje.
2. Seguridad.
3. Puntualidad y fiabilidad.
4. Fácil acceso a la información de todos nuestros servicios.
5. Amabilidad y profesionalidad por parte de todo nuestro personal.
6. Encontrará grandes facilidades a la hora de realizar su viaje.
7. Rápida respuesta ante cualquier sugerencia, queja o reclamación.
8. Invertimos tanto en nuestro servicio como en nuestro personal y en nuestra flota.
9. Estamos comprometidos con la sociedad (impacto ambiental, etc.).

CONFORT Y ENTRETENIMIENTO

Toda la flota adscrita está dotada de los elementos de confort y entretenimiento más avanzados del mercado, entre los que destacan:

Confort

GLOBAL en la incorporación de nuevas guaguas a nuestra flota, ha mejorado sustancialmente los asientos destinados a nuestros clientes, poniendo a su alcance los avances ergonómicos que la industria del sector proporciona.

A su vez y desde hace ya unos años, y sensibles a las necesidades que para sus desplazamientos por nuestra Isla, tienen las personas con movilidad reducida, toda nuestra flota dispone de rampas PMR, que facilitan la accesibilidad a nuestros servicios.

Finalmente nuestra flota, dispone de bodegas donde dejar cómodamente el equipaje y evita llevarlo en el interior de la guagua con las posibles incomodidades que puede generar.

Comprobación de la limpieza:

- Todos las guaguas que van a realizar servicio al día siguiente son lavadas exteriormente.
- A todos las guaguas que van a realizar servicio al día siguiente se les realiza una limpieza general en su interior.
- La empresa tiene establecido un Plan de Limpieza para todas sus guaguas, que garantiza unos óptimos niveles de higiene y conservación.
- La empresa realiza inspecciones diarias aleatorias en las guaguas.

Entretenimiento

GLOBAL tiene implantado un plan de instalación en la incorporación de nuevas guaguas a nuestra flota, que se irá extendiendo de forma progresiva al resto de nuestras guaguas, de dos Pantallas Digitales por guagua, donde se facilitará información de nuestros servicios, de nuestros bonos de transporte, información de parada, información de destinos, etc..., y donde además facilitaremos entretenimiento para que la experiencia de viaje sea la mejor posible.

Además, disonemos desde mediados de agosto, de redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter: @guaguasglobal) y a principios de enero de 2018, presentaremos la nueva web, con numerosas novedades, entre las que se incluye la incorporación de nuestros servicios a GLOOGLE TRANSIT.

GLOBAL tiene implantado un plan de mantenimiento para mantener la flota en todo momento en óptimas condiciones, garantizando el confort de nuestros usuarios.

UNA EMPRESA PUNTERA EN NUEVAS TECNOLOGÍAS

GLOBAL es una empresa puntera en España en nuevas tecnologías, disponiendo de sistemas novedosos ejecutados y desarrollados junto a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria que le permiten prestar un servicio de mejor calidad ofreciendo a los viajeros fórmulas de pago automático y sistemas de prepago, así como la coordinación de la flota a través del programa de Control y Motorización de la misma, un instrumento de ayuda a la gestión de la producción que permite actuar en tiempo real ante las distintas necesidades que surgen para dar una respuesta inmediata a las demandas que van surgiendo de manera eficiente; y la utilización óptima de los recursos de la empresa, entre otros.

Toda su flota está equipada con el Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE), una de las herramientas más novedosas y eficaces de **GLOBAL**. Fue la primera empresa de transporte público de viajeros de Canarias en incorporar esta tecnología 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.

Con el objeto de mejorar el procedimiento de pago en nuestros servicios, facilitando el acceso y la movilidad de nuestros clientes, todos nuestros títulos de viaje, a partir del 1 de enero de 2018 serán tarjetas sin contacto pre-pago que podrán adquirir en cualquiera de nuestros puntos de venta distribuidos en toda la isla, lo que repercutirá en una mayor agilidad en el servicio y por tanto en mayor rapidez y comodidad para sus desplazamientos por la Isla.

Para ello, su flota contará con modernas expendedoras electrónicas de abordaje, ordenadores de inspección y canceladoras sin contacto.

Las expendedoras cuentan con pantalla táctil a color, lector grabador de tarjeta sin contacto, lector de código de barras de dos dimensiones, impresora, GPS, GPRS y conectividad inalámbrica en estaciones y cocheras, sin disco duro, conexión al tacómetro digital, etcétera.

SEGURIDAD

GLOBAL opera bajo los más estrictos procedimientos de seguridad, no sólo aplicando rigurosos planes de mantenimiento con la flota sino prestando especial atención en lo relativo a la selección de nuestro personal y a su formación.

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.

Todo el personal antes de su incorporación, debe participar positivamente en un proceso de formación, donde reciben formación.

Todos nuestros trabajadores y trabajadoras antes de incorporarse a la empresa y tras superar con éxito el riguroso proceso de selección, y después, una vez incorporados de forma continua, reciben formación teórico-práctica de reciclaje en relación a sus competencias en su puesto de trabajo, entre las que se encuentran, como no podría ser de otra manera, las relacionadas con la Atención al Cliente, las relacionadas con la Seguridad Vial y la Conducción Segura y Eficiente, etc.

Además, aprovechamos todos nuestros diversos canales de comunicación interna, para recordar, concienciar y sensibilizar a nuestro personal, al respecto de la importancia vital que tienen todas estas cuestiones.

La flota está dotada de los elementos de seguridad exigibles, entre los que destacan:

- 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.

Nuestro objetivo es que nuestros usuarios se sientan seguros en todo momento.

PUNTUALIDAD Y FIABILIDAD

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

Para conseguir una mayor fiabilidad en nuestro servicio, toda nuestra flota dispone de la tecnología necesaria para el seguimiento y localización de los vehículos.

Los horarios de salida y de pasos por la/s parada/s se corresponderán con los establecidos y divulgados.

Se evaluará el cumplimiento del horario, registrando las incidencias (ya sean usuales o excepcionales) que afecten a la regularidad o a la puntualidad, según el caso, de cada trayecto. El resultado de la evaluación puede dar origen a propuestas o peticiones que permitan mejorar la efectividad y la eficiencia del cumplimiento horario.

INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS

Nuestro objetivo es proporcionar toda la información necesaria acerca de nuestros servicios, así como en lo relativo a la compra de billetes. Dicha información podrá entrarla en los siguientes canales:

- Página web (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).


Contamos con un avanzado Servicio de información al viajero en tiempo real, mediante un sistema SAE (Sistema de Ayuda a la Explotación), que garantiza la información permanente sobre el estado del servicio, a través de la 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 que desde hace unos meses ya está disponible en nuestra web.

Buscador origen-destino

Origen

Destino 

11 Las Palmas de G.C. - Agüimes

PAGO DIRECTO	TARJETA TRANS-GC (Habitual) *			TARJETA TRANS-GC (Estudiante / Jubilado_Mayor de 65) *			TARJETA AB (10 viajes)	TARJETA MENSUAL (50 viajes o 30 días)
	15-59€ (20%)	60-99€ (30%)	+100€ (40%)	15-59€ (40%)	60-99€ (50%)	+100€ (60%)		
1.40€	1.17€	1.08€	1.00€	1.00€	0.93€	0.88€	11.20€	—

Pago Directo

Se realiza en el vehículo en el momento de usar el servicio y se aplica el importe según los cuadros de tarifas en vigor que establece la Autoridad Única del Transporte.

Tarjeta TRANS GC HABITUAL

La tarjeta TransGC de perfil Habitual obtiene bonificaciones solo por el importe de la recarga entre 20%-30%-40%

Tarjeta TRANS GC PERFIL

La tarjeta TransGC de perfil Estudiante ó Jubilado mayor de 65 años obtiene bonificaciones además del importe de la recarga otro 20% hasta un máximo del 60%

Tarjeta AB (10 viajes)

La tarjeta sin contacto AB está indicada para un mismo trayecto de origen y destino y 10 viajes. Sobre el pago directo obtiene un 20% de Descuento. Es transferible y recargable desde el primer uso / viaje.

Tarjeta Mensual (50 viajes)

La tarjeta sin contacto MENSUAL está indicada para un mismo trayecto de origen y destino. Permite viajar desde el primer uso 50 viajes y/o 30 días. Sobre el pago directo obtiene un descuento; entre 12 y 25 Km: 30%, entre 26 y 50 Km: 40% y más de 50 Km: 50%. Es personal y no es transferible. Recargable desde el primer uso / viaje.

* Tenga en cuenta que el importe por trayecto señalado para los títulos Trans-GC contempla la bonificación percibida en la recarga.

TRATO AMABLE Y PROFESIONAL

Le tratamos con amabilidad y respeto.

Nos aseguramos de que nuestro personal cumple estrictamente nuestros estándares de calidad en materia de atención al cliente y recibe formación específica en tratamiento de viajeros con discapacidad o movilidad reducida (PMR). Para verificar el cumplimiento de dichos estándares se realizan inspecciones periódicas en nuestros servicios, realizando un seguimiento exhaustivo de las incidencias detectadas.

Intentamos solucionarle sus dudas de forma inmediata siempre que sea posible, o, en caso contrario, le indicamos dónde pueden ayudarle. Se atienden todas sus quejas y reclamaciones, comprometiéndonos a contestarlas en un plazo máximo de 10 días desde su recepción.

En caso de retraso o de cualquier otra incidencia en la realización del servicio, usted tiene derecho a ser debidamente informado y, en su caso, indemnizado (según se detalla anteriormente).

FACILIDADES A LA HORA DE REALIZAR SU VIAJE

Porque queremos que realice su viaje de una manera cómoda y sencilla, le facilitamos el transporte de equipaje voluminoso, bicicletas y mascotas, en determinadas condiciones.

Los sistemas que se facilitan son los siguientes:

- Equipaje voluminoso y bicicletas, carritos bebé, sin coste alguno, pueden llevarse en la bodega.
- Para las mascotas:

Con el ánimo de adaptarnos a la realidad social de nuestra isla, donde el número de hogares con mascotas aumenta progresivamente año tras año, entendiendo que las mascotas son seres vivos dotados de sensibilidad que merecen también el mejor trato posible, y con el objetivo de seguir ofreciendo un servicio a la altura de las expectativas y necesidades de nuestros clientes; informamos que a partir de la fecha, las mascotas podrán viajar en nuestras guaguas acompañando a sus propietarios, cumpliendo las siguientes consideraciones:

- 1) El transporte se limitará a pequeños animales de compañía, entendiendo como tales, perros y gatos, hurones, aves (no de corral), cuyo peso no exceda los 10 Kg.
- 2) Se admitirá un máximo de una mascota por persona, y deberá estar en buenas condiciones físicas e higiénicas.
- 3) La mascota viajará siempre dentro de un trasportín que no exceda de 60·35·35 cm, y deberá llevarse encima, en el regazo, sin ocupar asiento.
- 4) El trasportín deberá disponer de un fondo impermeable que contenga los residuos.
- 5) El traslado de estos animales se realizará siempre baja la entera responsabilidad de su propietario, que viajará necesariamente con el animal.

SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMACIÓN

En caso de retraso o de cualquier otra incidencia en la realización del servicio, Usted tiene derecho a ser debidamente informado.

En el supuesto de que extravíe algún objeto durante su viaje, nos comprometemos a realizar una búsqueda ágil y activa del mismo y nos pondremos en contacto con usted cuando lo encontremos.

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/>).

INVERTIMOS TANTO EN NUESTRO SERVICIO COMO EN NUESTRO PERSONAL Y EN NUESTRA FLOTA.

Nuestra flota de vehículos se encuentra en un proceso permanente de modernización, asegurando que se cumple con los estándares de calidad. Además, continuamente aplicamos rigurosos planes de mantenimiento para estar siempre a punto.

Nuestra flota cumple exigentes estándares de confort adaptados a cada servicio y protocolos diarios de limpieza interior y exterior que permiten ofrecer unas condiciones óptimas para su viaje con nosotros.

Nuestro personal está debidamente preparado para desempeñar funciones de atención al cliente y seguiremos formándonos para estar a la altura de sus expectativas. La seguridad también es una materia primordial para nosotros y la formación en esta área se realiza de forma continua.

ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD.

Somos una empresa respetuosa con el medio ambiente, contribuyendo a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, mediante la promoción del transporte público y la incorporación de la flota más eficiente del mercado, la utilización de energías limpias y la implantación de programas de reducción de consumo.

Anualmente, nuestros servicios son evaluados por una entidad externa acreditada, que certifica la adecuación de los mismos y su cumplimiento con los requisitos de Normas Internacionales de Medio Ambiente, como la norma UNE-EN ISO 14001:2015 de Sistemas de Gestión Ambiental.

Nos comprometemos a concienciar a todo nuestro personal en materia medio ambiental, promoviendo charlas sobre la importancia de ahorrar combustible y energía, la reducción de los tiempos a ralentí y el uso racional del aire acondicionado, etc.; además, estamos actualmente valorando la implementación de un sistema de información en tiempo real que

ayudaría a nuestros conductores y conductoras a realizar una eficiente conducción económica, racional y respetuosa con el medio ambiente.

Finalmente y continuando en esta línea, en este curso escolar 2017-2018, estamos desarrollando un Proyecto de Educación Ambiental en materia de Transporte Sostenible, destinado al alumnado de centros educativos de Gran Canaria, como una apuesta por la sensibilización y concienciación en movilidad sostenible, que pretende trasladar la realidad actual del transporte, su problemática medioambiental y el discurso que desde el ecologismo se hace por un transporte limpio, respetuoso con el medio ambiente y enmarcado dentro de un desarrollo local sostenible.

Este proyecto consta de dos acciones:

AL COLE EN GUAGUA: Para el alumnado de 6º curso de Educación primaria (11-12 años).

MUÉVETE SOSTENIBLE: Para el alumnado de 4º de la ESO (15 - 16 años) y Alumnado de Bachillerato (16 y 18 años).

GLOBAL colabora con diferentes organizaciones entre las que se encuentran:

RUTA SIETE ULPGC (RU7A): Programa de innovación social sin ánimo de lucro que fomenta la creación de comunidades con valores y crea oportunidades de acción positiva con el objetivo de dejar una huella positiva en el mundo en el que vivimos, para lograr un desarrollo humano que sea sostenible. Las actividades y acciones que se realizan promueven la ciudadanía global, el emprendimiento social, la creatividad, la motivación, la cooperación y el cambio. RU7A está organizado por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y la Fundación Universitaria de Las Palmas.

Se trata de un Viaje Transformador por las 7 islas Canarias durante 35 días de verano, gracias a la donación de una guagua y un chófer para moverse en cada isla, en el que 45 universitarios recorren en un viaje nómada las islas realizando multitud de acciones de cambio positivo. Es una experiencia de responsabilidad sobre los problemas globales, el desarrollo de competencias y solidaridad. Los participante regresan, y la experiencia les ha empoderado para usar su talento en las soluciones que necesita el mundo. Esta es una iniciativa con proyección e interés desde los puntos de vista: turístico, formativo, institucional y social.

ONG ESCUELAS DE WARA WARA: Organización sierraleonesa que tiene como objetivo mejorar la educación primaria de los niños de Sierra Leona. Realizamos una donación a través del Proyecto CALABAZAS DE AGUA que organizó La Casa-Museo Antonio Padrón-Centro de Arte Indigenista, con el objeto de recaudar fondos para la construcción de un pozo de agua en Sierra Leona a través de la ONG WARA WARA.

MOJO DE CAÑA: Entidad sin ánimo de lucro, que promueve el empleo, el emprendimiento, la igualdad, los derechos humanos, la educación en valores y presta servicios en materia de juventud, cultura, ocio y tiempo libre y servicios sociales para ayudar a mejorar la calidad de

vida de las personas en general. Facilitamos tarjetas de viaje para que los y las jóvenes del Proyecto EMBÁRRATE puedan participar en las actividades del programa de prevención y dinamización para la infancia y la juventud cuyo objetivo es mejorar las oportunidades y participación de los jóvenes del municipio.

MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS DE LAS MEDIANÍAS DE GRAN CANARIA: Oficina Comarcal de Medianías para el Servicio de Prevención y Atención Integral a Mujeres y Menores Víctimas de Violencia de Género. Facilitamos tarjetas de viaje para que las usuarias del servicio que tengan objetivas dificultades económicas puedan viajar de forma gratuita en **GLOBAL** para seguir las distintas acciones que se planifiquen con ellas.

CONSEJERÍA DE IGUALDAD DEL CABIDO DE GRAN CANARIA: Donación de espacios en nuestras guaguas para visibilizar las campañas de sensibilización en el Día Internacional Contra la Violencia de Género.

INSTITUTO CANARIO DE IGUALDAD DEL GOBIERNO DE CANARIAS: Donación de espacios en nuestras guaguas para visibilizar las campañas de sensibilización en el Día Internacional Contra la Violencia de Género.

CRUZ ROJA: Donación de espacios en nuestras guaguas para visibilizar las campañas de sensibilización que realizan: “Buen trato a personas mayores”-“Igualdad de trato y de Oportunidades en el Empleo”