



CARTA DE SERVICIOS

PALACIOS BUS, S.L.



18 DE ENERO DE 2019

EDICIÓN: 3

El compromiso de nuestra organización siempre ha sido la mejora continua de nuestros procesos, y el compromiso por la satisfacción de nuestros clientes. Por ello, a través de la siguiente tabla indicamos los compromisos de *calidad* contraídos para los servicios de TRANSPORTE ESCOLAR, que son sometidos a medición continua.

CRITERIOS DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD/NIVEL DE EXIGENCIA
1. Servicio ofertado	
Fiabilidad del servicio	El 100% de los servicios se asegura la existencia de un vehículo retén.
2. Accesibilidad	
Personas con movilidad reducida	Existe y es aplicado por todo el personal el "protocolo de atención a personas usuarias con movilidad reducida".
	La satisfacción media de las encuestas recibidas en el ítem de "accesibilidad" es igual o superior al 80%.
3. Información	
Información general. Información relativa al viaje en condiciones anormales	Los usuarios dispondrán de información relativa al tratamiento de los objetos perdidos y disfrutaran de su correcta aplicación.
4. Tiempo	
Planificación del viaje	El 100% de los servicios están planificados con la suficiente antelación.
Puntualidad	La satisfacción media de las encuestas recibidas en el ítem de "puntualidad" es igual o superior al 80%.
5. Orientación al cliente	
Orientación al cliente	La satisfacción media de las encuestas recibidas en el ítem de "trato y atención" es igual o superior al 80%.
Reclamaciones	El 100% de los clientes que reclaman reciben respuesta en un plazo máximo de 3 días hábiles.
Competencias del personal	El 100% de los trabajadores de la organización cumplen con los requisitos legales y los establecidos por la organización en cuanto a cualificación.
Apariencia del personal	El 100% de los conductores prestan el servicio con el uniforme de trabajo.
6. Confort	
Confort del viaje. Conducción.	La satisfacción media de las encuestas recibidas en el ítem de "conducción y actitud ante el volante" es igual o superior al 80%.
Condiciones ambientales. Limpieza	La satisfacción media de las encuestas recibidas en el ítem de "Estado y Limpieza" es igual o superior al 80%.
Condiciones ambientales. Limpieza	El 80% de los vehículos se encuentran en buen estado de limpieza en las inspecciones realizadas.
Condiciones ambientales. Conservación.	La satisfacción media de las encuestas recibidas en el ítem de "Conservación" es igual o superior al 80%.
7. Seguridad	
Incidentes	No se producen incidentes/aaccidentes por conducción inadecuada o temeraria.
Dispositivos de seguridad	El 80% de los vehículos disponen de los medios de seguridad declarados: extintores, martillo de seguridad.
Aviso de peligro	El 80% de los vehículos funciona correctamente el avisador acústico de marcha atrás.
Protección activa	El 100% de los cinturones funcionan correctamente.
Información de seguridad	El 100% de vehículos disponen de la información a usuarios en materia de seguridad.
8. Impacto ambiental	
Emisiones del vehículo	El 100% de los vehículos disponen de la ITV en vigor y la han superado con éxito sin incidencias en por superar los límites legales de emisiones.
Consumo de energía	Se mantienen indicadores actualizados de los consumos de energía y de combustible de la organización.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y/O COMPENSACION:

Ante el incumplimiento de alguno de los compromisos mencionados en la presente Carta de Servicios, La Empresa ofrece distintas medidas de compensación o subsanación según las características de la desviación. Cuando se interrumpa el servicio por avería o cualquier otra causa imputable a la Empresa, ésta deberá sustituir el vehículo con la mayor celeridad posible, garantizando la llegada a destino a todos los viajeros. Esto se hará basándose en la disposición de vehículos auxiliares que sustituirán al averiado llegando al punto de avería en un tiempo inferior al del recorrido del servicio.

Cuando se suspenda el servicio por causas imputables a la Empresa, los viajeros tendrán derecho al reintegro del importe del viaje, siempre y cuando el servicio no sea reanudado. Aun así la empresa estudiará las situaciones particulares para establecer medidas acordes a la situación ocurrida. Los retrasos derivados de causas de fuerza mayor (meteorológicas, congestiones de tráfico, etc.) no comportarán responsabilidad de PALACIOS BUS, S.L., en lo que respecta a posibles conexiones con otros medios de transporte o compensación económica por el hecho de retraso.

En caso de incumplimiento de los valores de servicio indicados en nuestros compromisos, se abrirá la correspondiente investigación, y será analizada por los departamentos involucrados, con el fin de eliminar la causa que lo ha provocado si fuera el caso.