

2013

# CARTA DE SERVICIOS A COLEGIOS





## DATOS DE LA EMPRESA

La empresa AUTOCARES TRANSVIA, S.L. es actualmente prestataria del servicio de Transporte

Conscientes del creciente nivel de calidad que de nosotros se espera, apostamos por la mejora constante del servicio, y prueba de ello es la presente carta de servicios que resume los compromisos que adquirimos públicamente para los servicios de transporte de alumnos que realizamos.

### NUESTRO COMPROMISO CON EL TRANSPORTE

Desde la dirección de AUTOCARES TRANSVIA, S.L. hemos decidido convertir esa voluntad permanente de mejora en un compromiso formal establecido con ustedes. Este documento constituye pues, un vehículo público para comunicarnos, de forma simple y transparente.

En el mismo encontrarán los parámetros y estándares de calidad que nos comprometemos a cumplir para el servicio que prestamos de transporte de alumnos.

Esta carta de servicios es el resultado de amplios y detallados estudios realizados a través de los años, sus necesidades, deseos y, muy especialmente, sus expectativas respecto a lo que debe ser AUTOCARES TRANSVIA, S.L. para cada una de los usuarios que utilizan nuestro servicio. Nuestra meta es su satisfacción personal y a ello nos comprometemos formalmente.

#### OFICINA VALENCIA:

Dirección: Gran Vía Ramón y Cajal, 17 – 46007-Valencia  
Teléfono: 96 341 19 90

#### OFICINAS Y SERVICIOS:

Dirección: C/ Aldaya, 8 – 46930-Quart de Poblet (Valencia)  
Teléfono : 96 154 02 51  
Fax: 96 153 34 63  
E-Mail: [escolares@transvia.es](mailto:escolares@transvia.es)  
Web: [www.transvia.es](http://www.transvia.es)

### VOCACIÓN DE SERVICIO

#### SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

AUTOCARES TRANSVIA, S.L. pone a disposición de los colegios para los que realizamos transporte, los siguientes canales de entrada para que puedan manifestar sus quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que deseen realizar:

En persona: Al inspector de las rutas.

Por Teléfono: Oficinas de Quart de Poblet, al teléfono 96 154 02 51 en horario continuado.

Por Fax: Al número: 96 153 34 63

Por Correo Electrónico: A la dirección de correo electrónico [escolares@transvia.es](mailto:escolares@transvia.es)

## **CRITERIOS DE CALIDAD QUE AUTOCARES TRANSVIA, S.L. SE COMPROMETE A CUMPLIR**

### **1) SERVICIO OFERTADO**

#### COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:

1. Todos los conductores y acompañantes de ruta, que dependan directamente de nuestra empresa, dispondrán de una lista de los alumnos de la ruta con teléfonos de contacto que permitan informar de cualquier contingencia. Este requisito se cumplirá en el 100% de los casos.
2. Se cumplirá el compromiso de que el número de plazas por vehículo sea el adecuado al número de alumnos que utilizan la ruta en el 100% de los casos y se vigilará por los monitores de ruta que así sea. Para ello, se distribuyen normas de obligado cumplimiento y en caso de incidencia se informará al centro y a Transvia.
3. Se dispone de monitores de acompañamiento en los servicios que por ley sea necesario o bien por petición del centro, para lo que aseguramos monitores de sustitución para el 100% de los casos.

### **2) ACCESIBILIDAD**

#### COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:

1. Existe un protocolo de atención a personas con movilidad reducida y se dispone de este tipo de vehículos que se pueden ofertar en caso de ser solicitados. Este punto se cumplirá en el 100% de los casos.

### **3) INFORMACIÓN**

#### COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:

1. Adquirimos el compromiso de que como mínimo el 90% de los vehículos dispongan de la adecuada señalización exterior sobre ruta, destino y señalización interna sobre elementos de seguridad, ventanas, botiquín, extintores y nº de asiento y cartel de servicio escolar.
2. Nos comprometemos a informar de cualquier situación anormal programada: alteración significativa en el servicio programado previsible en el tiempo y cuya duración supere una semana (ej. Grandes obras, fiestas, etc.) o bien cualquier situación anormal como pueda ser la no asistencia de algún alumno a la ruta. Cumpliremos el nivel de referencia en, al menos el 97% de los casos

### **4) DURACIÓN**

#### COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:

1. Nos comprometemos a cumplir en, al menos un 95% los horarios de llegada y salida del centro, con una variación máxima de cinco (5) minutos de retraso o un (1) minuto de adelanto en el inicio de la ruta y cinco (5) minutos en la llegada a los Centros.

## **5) ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:**

1. El 100 % de los usuarios califican con una nota igual o superior a 4 la puntualidad de los autocares en las encuestas de satisfacción del cliente.
2. El 100 % de los usuarios / clientes que presentan una queja / reclamación son respondidos en un plazo inferior a 20 días laborables por el mismo medio que utilizaron para efectuar la queja / reclamación.
3. El 90 % de los usuarios / clientes reciben un tratamiento acorde al plan de actuación y atención al cliente y el protocolo de objetos perdidos.
4. El 100% de los monitores que acompañan a los alumnos disponen de la cualificación requerida para el desempeño de sus funciones (seguridad y primeros auxilios en transporte escolar y de menores).
5. Se dispone de procedimientos adecuados para definir las actuaciones a llevar a cabo por parte de los padres en el caso de que por motivos de urgencia no puedan acudir a por el alumno, poniendo a disposición de los mismos un teléfono para avisos.

## **6) CONFORT**

### **COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:**

1. Existe un protocolo de limpieza y mantenimiento de los vehículos y se cumple de manera eficaz en el 95 % de los casos.
2. Todos los conductores cuentan con la formación y capacitación necesaria para transmitir confort durante la conducción.

## **7) SEGURIDAD**

### **COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:**

1. Disponemos de Plan de Prevención y personas implicadas en el mismo están capacitadas. Protocolo de seguridad para situaciones de emergencia. Plan de inspección y mantenimiento de los dispositivos de seguridad de los vehículos. Justificación de propuesta sobre cinturones de seguridad (Dir 2003/20/CE) y nuestro compromiso es que el 98% de los vehículos cumplen con el Plan descrito.

## **8) IMPACTO AMBIENTAL**

### **COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:**

1. El 100% de los vehículos tienen al día la inspección ITV, habiendo superado satisfactoriamente las emisiones de partículas y ruidos.
2. Existe un procedimiento para asegurar un adecuado tratamiento a los residuos resultantes de la actividad, especialmente en talleres. Gestión adecuada de los residuos por gestores autorizados para su recogida y



tratamiento. Adecuada gestión interna hasta su recogida y supervisión periódica. Nuestro compromiso es cumplir el citado procedimiento al 100%.

3. Disponemos de indicadores para el consumo energético medio en la prestación del servicio de transporte de pasajeros. Mantenemos una lista de indicadores y se realiza un seguimiento sobre los mismos.

Este compromiso de mejora, constituye el soporte de un sistema de gestión integral que AUTOCARES TRANSVIA, S.L., tiene implantado, y que está basado en las normas UNE-EN 13816:2003, UNE EN ISO 9001:2008 y UNE EN ISO 14001:2004, que tienen por objeto la mejora continua de la calidad del servicio que prestamos teniendo en cuenta, además, la mejora en la gestión medioambiental de la empresa y la prevención de la contaminación, poniendo especial interés en las necesidades y expectativas de los clientes.