CARTA DE SERVICIO DE AUTOCARES MACÍAS JIMÉNEZ, S.L. – 09-01-2015

1.- Información general sobre la empresa

Empresa familiar, sita en Polígono Industrial Cantarranas- Parcela 13, en el Garaje y Servicios el Rodeo, que inicia su andadura ya en el año 1971, de la mano de su fundador Salvador Macías Jiménez. En esa época se trata de un esbozo de lo que luego sería la empresa con personalidad propia y con la forma jurídica de sociedad limitada.

Empresa participada en su totalidad por miembros de la familia, padre e hijos. En 1971 Salvador comienza su camino en el sector del transporte de viajeros por carretera en una empresa (Cooperativa obreros textiles de Coín), que lo había contratado como conductor. Dentro de su inquietud por los negocios, pronto comienza a organizar y dirigir expediciones en fines de semana y festivos, aprovechando los días de descanso de la cooperativa.

En 1988 se le adjudica la concesión del transporte urbano de Coín. Va alternando la conducción del vehículo de la cooperativa con la del servicio urbano. Servicio que desde el principio ha ido sobreviviendo gracias al esfuerzo de todos, ya que se trata de un servicio público no recompensado más que por el usuario directo de Coín.

Poco a poco la empresa se va haciendo un hueco en el mercado de transporte de viajeros por carretera. Tras superar las pruebas de capacitación para el ejercicio de la actividad por parte de María José y Fuensanta Macías se funda la actual empresa Autocares Macías Jiménez, llevando ellas la gestión administrativa y organizativa del negocio familiar.

En 1993 ya tiene vehículo propio y además la filial del servicio urbano de Coín. Poco a poco, y no son pocos los obstáculos, la empresa empieza a despegar en cuanto a volumen de vehículos y de facturación. Empezamos con un vehículo y un conductor, y por supuesto con la ayuda de Salvador Macías Jiménez, tanto en la conducción como en la mecánica.

Se trata de una empresa que se funda y crece con medios propios y con el gran esfuerzo de toda la familia. Sí es verdad que la reputación de la que hace gala la familia nos ha abierto muchas puertas y ha hecho que muchos clientes hayan apostado por nosotros. Todo ello nos ha valido diversos reconocimientos y premios a la labor humana y profesional en el sector a nivel local y provincial.

Después de unos comienzos muy duros y difíciles ya contamos con una flota de vehículos cuya edad media no supera los 5 años, y que además colabora con grandes empresas del sector de transporte de viajeros por carretera y relacionados como agencias de viajes.

En la actualidad la empresa es gestionada por los hijos de Salvador Macías Jiménez, pero siempre bajo su supervisión.

La política de la empresa siempre ha sido y seguirá siendo, ahora con un mayor reconocimiento, la mejora contínua e innovación permanente.

2.- Compromisos

Es por estos motivos que elaboramos esta Carta de Servicio para que pueda usted conocer nuestro compromiso con la calidad de nuestro servicio de una forma clara y precisa. Y se resumen en la siguiente tabla:

	LÍNEAS ESCOLARES		GUARO	OBJETIVOS EN CRITERIOS DE CALIDAD EN EL TRANSPORTE
1.	**Disponibilidad del Transporte**		PRESTAR EL SERVICIO EN EL 100% DE LOS CASOS	CONSEGUIR UN 0% DE RUTAS CANCELADAS
1.2.	**Grado de ocupación**		SE DEBE DE DISPONER CON UNA PLAZA COMO MÍNIMO POR ESCOLAR	-
1.3.	**Disponibilidad de Vehículos**		ENTRE EL 90% Y EL 100% DE DIAS QUE NO SE UTILIZAN LOS VEHÍCULOS DEL LOTE	-
1.4.	**Planificación de la Disponibilidad de Vehículos**		ENTRE EL 10% Y EL 15% DE VEHÍCULOS DE RESERVA DE FLOTA PROPIA	-
1.5.	**Grado de ocupación de los vehículos**		TENER UNA MEDIA ENTRE 1,05 Y 1,15 PLAZAS POR BUS EN MÁS DE LA MITAD DE VEHÍCULOS.	ALCANZAR COMO MÍNIMO UNA MEDIA GLOBAL DE 1,25 PLAZAS POR ALUMNO
1.6.	**Tiempo Máximo en el Transporte**		UN TRAYECTO NO TARDARÁ MAS DE ENTRE 40 Y 50 MINUTOS	-
1.7.	**Tiempo Medio de Estancia en el Transporte**		LAS MEDIAS DE LOS TRAYECTOS DEBEN ESTAR ENTRE LOS 20 Y 30 MINUTOS	-

1.8.	**Tiempo Medio de Espera en el Centro Escolar a la Llegada**		ESPERA MEDIA EN LOS CENTROS ESCOLARES DEBE SER ENTRE 15 Y 20 MINUTOS	-
1.9.	**Disponibilidad de servicio a clientes que lo solicitan**		OFERTAR VEHÍCULOS A UNA MEDIA DEL 90% DE SOLICITUDES DE OFERTA DE PRESUPUESTOS	-
2.1.	**Disponibilidad del Transporte Adaptado**		EL 100% DE LOS DÍAS DEL CURSO ESCOLAR SE REALIZA EL TRANSPORTE ADAPTADO PARA UN LOTE	
2.2.	**Grado de ocupación del Transporte Adaptado**		COMO MÍNIMO 1 PLAZA POR ESCOLAR EN CADA UNO DE LOS VEHÍCULOS ADAPTADOS DE UN LOTE	
2.3.	**Vehículos adaptados para escolares con movilidad reducida**		AL MENOS ENTRE UN 0% Y UN 2% DE VEHÍCULOS DE FOTA PROPIA ADAPTADOS PARA ESCOLARES CON MOVILIDAD REDUCIDA	
2.4.	**Disponibilidad vehículos adaptados (en su caso)**		ENTRE UN 85% Y UN 90% DE DÍAS EN QUE SE UTILIZAN LOS VEHICULOS ADAPTADOS PROGRAMADOS PARA UN LOTE	
2.5.	**Planificación de la disponibilidad de vehículos adaptados (en su caso)**		ENTRE UN 5% Y UN 10% DE VEHÍCULOS ADAPTADOS DE RESERVA DE FLOTA PROPIA	
3.1.	**Listado de Menores**		DISPONER DEL LISTADO DE MENORES ACTUALIZADO	- -
3.2.	**Disponibilidad de Información Mínima**		DISPONER DE INFORMACIÓN DE LA RUTA AL INICIO DEL CURSO ESCOLAR	-

3.3.	**Registros de Comunicación Mínimos**		DEJAR REGISTRO DE LAS COMUNICACIONES REALIZADAS CON CENTROS ESCOLARES Y/O TUTORES EN CASO DE ACCIDENTE	-
3.4.	**Disponibilidad de Información**		DISPONER DE LA INFORMACIÓN CITADA EN EL NIVEL BÁSICO EN PAPEL Y DISPONIBLE EN CUALQUIER MOMENTO DEL CURSO ESCOLAR	-
3.5.	**Registros de Comunicación**		DEJAR REGISTRO DE LA COMUNICACIÓN EN CASO DE LLEGAR TARDE A LAS PARADAS EN MÁS DE 20 MINUTOS Y/O CAMBIAR LOS PUNTOS DE PARADA Y/O SUS HORAS POR CIRCUNSTANCIAS DEL DÍA.	-
3.6.	**Señalización Exterior**		TENER SEÑALIZADO EL FRONTAL CON CARTEL CON Nº DE RUTA Y CENTRO ESCOLAR.	-
3.7.	**Señalización Interior**		ESTAR SEÑALIZADOS LAS VENTANAS, BOTIQUINES, EXTINTORES Y CARTELES DE PROHIBIDO FUMAR.	-
3.8.	**Información general servicio urbano**		DISPONER DE INFORMACIÓN EN PARADAS Y/O VEHÍCULOS SOBRE LAS PARADAS DE LA RUTA, PRECIOS Y HORARIOS	-

3.9.	**Satisfacción sobre información**		MEDIA IGUAL O SUPERIOR A 5	ALCANZAR UNA PUNTUACIÓN MEDIA ANUAL DE 7
4.1.	**Satisfacción Puntualidad**		MEDIA IGUAL O SUPERIOR A 5	ALCANZAR UNA PUNTUACIÓN ANUAL MEDIA DE 7
4.2.	**Puntualidad en la Partida – IDA**		ENTRE EL 80% Y EL 90% % DE PUNTUALIDAD EN PARTIDA-IDA	-
4.3.	**Puntualidad en la Llegada – IDA**		ENTRE EL 70% Y EL 80% 0% DE PUNTUALIDAD EN LLEGADA-IDA	-
4.4.	**Puntualidad en la Partida – VUELTA**		ENTRE EL 80% Y EL 90% 0% DE PUNTUALIDAD EN PARTIDA-VUELTA	-
4.5.	**Puntualidad en la Llegada – VUELTA**		ENTRE EL 70% Y EL 80% 0% DE PUNTUALIDAD EN LLEGADA-VUELTA	-
5.1.	**Manual del Conductor**		INCLUIR EL MANUAL DEL CONDUCTOR LA CONDUCTA GENERAL Y EL TRATO A LOS ESCOLARES	-
5.2.	**Conductores**		4 HORAS COMO MINIMO DE FORMACIÓN EN MANUAL DEL CONDUCTOR	-
5.3.	**Registro de Quejas y Reclamaciones**		CONTESTAR EN MENOS DE 3 DÍAS LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES DEL CSME	-

5.4.	**Satisfacción Global Mínima**		MEDIA IGUAL O SUPERIOR A 5	ALCANZAR UNA PUNTUACIÓN ANUAL MEDIA DE 7
5.5.	**Quejas y Reclamaciones**		ENTRE 15 Y 25 DÍAS EN RESPONDER LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS	-
5.6.	**Satisfacción Global**		MEDIA IGUAL O SUPERIOR A 6	-
5.7.	**Servicio de Atención al Cliente**		DISPONER DE FUNCIÓN ESPECÍFICA DENTRO DE LA EMPRESA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	-
5.8.	**Asistencia**		DISPONER DE UN 100% DE CONDUCTORES CON FORMACIÓN BÁSICA DE PRIMEROS AUXILIOS	-
6.1.	**Manual del Conductor Confort**		INCLUIR EL MANUAL DEL CONDUCTOR REFERENCIA A MODOS DE CONDUCCIÓN, LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	-
6.2.	**Registros de Limpieza**		DEJAR REGISTRO DE LAS LIMPIEZAS EFECTUADAS	-
6.3.	**Registros de Mantenimiento**		DEJAR REGISTRO DE LOS MANTENIMIENTOS QUE SE EFECTUAN A LOS VEHÍCULOS	-

6.4.	**Satisfacción Confort Mínima**		MEDIA IGUAL O SUPERIOR A 5	ALCANZAR UNA PUNTUACIÓN ANUAL MEDIA DE 7
6.5.	**Limpieza**		ENTRE 3 Y 5 LIMPIEZAS A LA SEMANA	-
6.6.	**Mantenimiento**		ENTRE 1 Y 2 DÍAS DE NO DISPONIBIILIDAD DEL VEHÍCULO POR AVERÍA	-
6.7.	**Satisfacción Confort**		MEDIA IGUAL O SUPERIOR A 6	-
7.1.	**Registros de las Inspecciones de Seguridad**		EXISTENCIA DE REGISTROS DE INSPECCIONES DE SEGURIDAD	-
7.2.	**Inspecciones de Seguridad**		ENTRE 3 Y 4 INSPECCIÓNES	-
7.3.	**Satisfacción Seguridad**		MEDIA IGUAL O SUPERIOR A 6	ALCANZAR UNA PUNTUACIÓN ANUAL MEDIA DE 7
8.1.	**Residuos Peligrosos**		GESTIÓN CORRECTA DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS (ACEITES USADOS)	-
8.2.	**Emisión de Gases de Escape**		MOTORES INFERIORES AL EURO 2	-

8.3.	**Sensibilidad Ambiental**		PARTICIPACIÓNES EN ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL	REALIZAR AL MENOS UNA ACCIÓN DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL AL AÑO
8.4.	**Consumo de energía**		75% DE LOS CONDUCTORES CON FORMACIÓN EN CONDUCCIÓN ECONÓMICA	-

Adicionalmente se definen como situaciones inaceptables los casos que se obtengan unos resultados por debajo de los criterios objetivos para las líneas de Coin y Monda.

3.- Información y atención al cliente.

Valoramos su opinión como instrumento para mejorar nuestro servicio, de forma que les rogamos que nos hagan llegar sus opiniones, sugerencias o quejas a:

AUTOCARES MACÍAS JIMÉNEZ, S.L.
C/Bartolomé Abelenda, 53, 1-Izquierda
29100 Coín

Página web: www.autocaresmaciasjimenez.com
Email: info@autocaresmaciasjimenez.com

Teléfono: 952 45 05 09
Fax: 952 45 05 09

Persona de contacto: Fuensanta Macías Solís

4.- Política de Calidad de AUTOCARES MACÍAS JIMÉNEZ, S.L.

Como un paso más de la organización que fundó D. Salvador Macías en 1971 con vocación de servicio a sus clientes y la población de Coín se aprueba esta política de Calidad y Gestión Ambiental.

La misión y objetivo prioritario de AUTOCARES MACÍAS JIMÉNEZ, S.L. es la plena satisfacción de sus clientes junto con el cumplimiento de requisitos legales ambientales y reglamentarios que son de aplicación a nuestra actividad, así como otros que AUTOCARES MACÍAS JIMÉNEZ, S.L. suscriba.

Para ello, AUTOCARES MACÍAS JIMÉNEZ, S.L. acepta el compromiso de ofrecer la mayor Calidad y la más eficiente Gestión Ambiental, así como el mejor servicio de forma que todos nuestros clientes (tanto externos como internos) cuenten con una empresa a su disposición para ofrecerles soluciones serias y responsables.

Para ello, el sistema de Calidad y Gestión Ambiental tiene como objetivos:

- Gestión de la Calidad y Gestión Ambiental de los servicios ofertados, entendiendo como tal la parte de la gestión de la Calidad y Gestión Ambiental orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la Calidad y Gestión Ambiental y prevenir la contaminación.
- Establecer de forma periódica una serie de objetivos planificados y coherentes con esta política y su seguimiento, así como revisión cuando proceda.
- Asegurar a nuestros clientes la mejor Calidad y Gestión Ambiental posible en cada momento y garantizar que el servicio está reglado, los canales de comunicación abiertos y las medidas correctoras para el tratamiento de las desviaciones, establecidas.
- Cumplimiento de los requisitos ofertados a los clientes, consolidando la confianza en AUTOCARES MACÍAS JIMÉNEZ, S.L... Así como el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestros servicios.
- Mejora continua de los procesos y atención al cliente, así como asignación eficaz de funciones y responsabilidades.

Para la concienciación y motivación del personal de AUTOCARES MACÍAS JIMÉNEZ, S.L. sobre la importancia de la implantación y desarrollo de un sistema de gestión de la Calidad y Gestión Ambiental la Dirección comunica esta política y revisa su adecuación a la realidad de la empresa y su entorno periódicamente.

Fuensanta Macías

Gerente de AUTOCARES MACÍAS JIMÉNEZ, S.L.

5.- Normativa aplicable

Podrá consultar los derechos y deberes de los usuarios de transporte de viajeros y sus titulares y proveedores en los siguientes textos normativos y referencias:

- Real Decreto 443/2001, Normativa de transporte escolar
- Norma UNE-EN 13816, norma específica para transporte público de viajeros
- Reglamento 561/2006, tiempos de conducción y descanso
- Real Decreto 902/2007, de 6 de Julio, Jornada de trabajo

Además se enumeran una serie de recomendaciones para el correcto uso y disfrute de los vehículos de transporte de viajeros:

- Esperar el autobús en la zona destinada para ello, sin ocupar la calle por la que debe circular este hasta parar.
- Acercarse al autobús sólo cuando este se haya parado totalmente y el conductor se lo indique.
- Traten a los demás usuarios con respeto, incluido el conductor.
- No cometan ningún acto violento o que pueda violentar u ofender al resto de usuarios o conductor del autobús.
- Utilice las papeleras para los desperdicios que puedan generarse en el trayecto, el autobús debe estar igual o más limpio que antes de ser usado por usted.
- Los niños y mayores siempre tienen prioridad a la entrada y salida del vehículo, así como preferencia a la hora de disponer de asiento.
- Respete las zonas destinadas a personas con movilidad reducida.
- No haga uso de los dispositivos de seguridad del vehículo si no es estrictamente necesario.
- Hagan uso de los cinturones de seguridad.
- Los menores deberán ir en todo el trayecto correctamente sentados y controlados por un tutor.
- Los pasillos deben estar siempre despejados, especialmente en momentos previos a las paradas.
- No deben ingerirse alimentos ni bebidas durante los trayectos, así como está prohibido fumar en todos los vehículos.
- No deben dirigirse los usuarios en ningún momento a los peatones desde el autobús.

NORMAS DE ACTUACIÓN EN CASO DE SITUACIONES NO ACEPTABLES

En caso de que cualquier usuario o trabajador detectara que no se cumplen algunos de los compromisos de calidad en el transporte de AUTOCARES MACÍAS JIMÉNEZ, S.L. agradeceríamos lo comunicara a la persona de contacto indicada en el capítulo 3 de esta CARTA DE SERVICIOS, ya que actuaremos inmediatamente:

- Si se trata de problemas o incidencias o incumplimientos de compromisos relacionados con los tiempos de trayectos o puntualidades analizaremos los diseños de la ruta o ejecuciones del trayecto así como incidencias ajenas a la empresa para solucionarlo en el mínimo plazo de tiempo posible.
- En el caso de puntuaciones por debajo de los criterios de calidad en las mediciones de satisfacción, funcionamiento interno o se estudiará el criterio afectado y los motivos para abrir informe de no conformidad y tratar sus causas.