

DATOS DEL SERVICIO

Servicio a prestar:	Transporte escolar para las líneas: _____
Cliente/s:	Consejería de Educación de Castilla-La Mancha

CARTA DE SERVICIO

TRANSPORTE DE VIAJEROS MOLINA BUS es la empresa adjudicataria de las líneas de transporte escolar enumeradas anteriormente mediante concurso público celebrado en el año 2008.

En su esfuerzo continuo por conseguir un servicio de transporte escolar de calidad para los usuarios y a la vez competitivo para el titular del mismo, es objetivo fundamental de nuestra empresa alcanzar las máximas cotas de calidad en el servicio mediante:

- La mejora de la puntualidad de paso, la comodidad y la seguridad de los escolares.
- La mayor y mejor información y atención a los escolares, centros educativos implicados y la propia consejería de Educación de Castilla La Mancha.
- La utilización de autobuses que lleven incorporados los últimos avances tecnológicos.
- El cuidado y respeto del Medio Ambiente.

TRANSPORTE DE VIAJEROS MOLINA BUS se ha marcado la obligación de satisfacer al máximo las necesidades del transporte escolar y tratar de alcanzar la excelencia de sus servicios para atender mejor a sus partes interesadas y empleados. El objetivo básico que persigue implantar la calidad en la empresa es conseguir esa satisfacción ofreciendo el mejor servicio posible a los clientes a costes competitivos.

Ese enfoque posibilitará la mejora continua orientada a la adopción de medidas preventivas antes que correctivas. Con ello, TRANSPORTE DE VIAJEROS MOLINA BUS emprende un camino que le hará cada día más eficiente

Nuestra voluntad permanente de mejora se ha concretado en un compromiso, que exige asumir unos niveles de calidad de servicio óptimos y permanentes, de acuerdo con los requisitos de la Norma UNE-EN 13816:2003:

Servicio ofertado.
Accesibilidad.
Información.
Tiempo.
Atención al cliente.
Confort.
Seguridad.
Impacto ambiental.

La Certificación de Calidad del servicio de transporte escolar bajo la norma europea UNE EN 13816 garantiza a los clientes unos niveles de calidad que serán auditados y verificados anualmente por un organismo independiente.

XXXXXXXXXXXX, 01 de junio de 2009

Fdo:

DATOS DEL SERVICIO

Servicio a prestar:	Transporte escolar para las líneas: _____
Cliente/s:	Consejería de Educación de Castilla-La Mancha

COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO

TRANSPORTE DE VIAJEROS MOLINA BUS prestará el servicio de TRANSPORTE ESCOLAR de las líneas denominadas:

-
-

respetando los siguientes compromisos de calidad:

1. SERVICIO OFERTADO

Planificación de la disponibilidad de vehículos	Disponer al menos de un 5% de vehículos de reserva de flota propia
Grado de ocupación de los vehículos	Disponer al menos de 1,05 plazas por escolar a transportar (teniendo en cuenta el máximo previsto)

2. ACCESIBILIDAD

Vehículos adaptados para escolares con movilidad reducida	Disponer al menos del 1% de plazas para escolares con movilidad reducida de entre las disponibles
-----------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------

3. INFORMACIÓN

Listado de menores	Los vehículos dispondrán de un listado de menores con la siguiente información por escrito: <ul style="list-style-type: none">• Nombre y apellidos del menor• Edad del menor• Domicilio familiar del menor• Teléfono de contacto del tutor del menor• Nombre y apellidos del tutor del menor
--------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

DATOS DEL SERVICIO

Servicio a prestar:	Transporte escolar para las líneas:
Cliente/s:	Consejería de Educación de Castilla-La Mancha

Disponibilidad de información mínima	Los vehículos dispondrán de la siguiente información por escrito: <ul style="list-style-type: none">• Código de la ruta• Datos del centro/s escolar asociado/s (denominación, dirección postal y teléfono de contacto)• Datos del proveedor del servicio (denominación, dirección postal y teléfono de contacto)• Descripción literal de los trayectos de ida y vuelta de la ruta.• Punto y hora de partida• Punto y hora de llegada• Punto y hora de cada parada• Tiempos máximos de espera en cada punto de embarque.• Tiempos máximos de espera en cada punto de desembarque.• Existencia o no de monitor acompañante
Registros de comunicación mínimos	Gestionar y dejar registro en papel sobre cualquier incidente surgido durante el viaje y que afecte a la integridad física del escolar. Este registro informará sobre lo sucedido, las medidas adoptadas y su resolución.

4. DURACIÓN

Comprobación de la puntualidad	Obtener en nuestra sistemática de inspecciones de servicio un índice de puntualidad por encima al 75% y en caso contrario tomar las medidas correctoras necesarias comprobando su eficacia hasta su consecución.
Satisfacción Puntualidad	Obtener en las encuestas de satisfacción de clientes al menos una puntuación de 5 a la pregunta sobre "puntualidad" y en caso contrario tomar las medidas correctoras necesarias comprobando su eficacia hasta su consecución.

5. ATENCIÓN AL CLIENTE

Gestión de quejas y reclamaciones	Contestar al menos al 75% de las reclamaciones recibidas en un plazo máximo de 24, acordando la resolución con el cliente.
Satisfacción Global	Obtener en las encuestas de satisfacción de clientes al menos una puntuación general de 5 y en caso contrario tomar las medidas correctoras necesarias comprobando su eficacia hasta su consecución.

6. CONFORT

Comprobación de la limpieza	Obtener en nuestra sistemática de inspecciones de servicio un índice de limpieza positivo por encima al 75% y en caso contrario tomar las medidas correctoras necesarias comprobando su eficacia hasta su consecución.
Satisfacción limpieza	Obtener en las encuestas de satisfacción de clientes al menos una puntuación general de 5 y en caso contrario tomar las medidas correctoras necesarias comprobando su eficacia hasta su consecución.

7. SEGURIDAD

DATOS DEL SERVICIO

Servicio a prestar:	Transporte escolar para las líneas: _____
Cliente/s:	Consejería de Educación de Castilla-La Mancha

Comprobación de la seguridad de los vehículos	Obtener en nuestra sistemática de inspecciones de servicio un índice de seguridad positivo por encima al 75% y en caso contrario tomar las medidas correctoras necesarias comprobando su eficacia hasta su consecución.
Inspecciones oficiales positivas	Obtener en las ITV´s realiza un resultado positivo en elementos de seguridad por encima al 75% y en caso contrario tomar las medidas correctoras necesarias comprobando su eficacia hasta su consecución.

8. IMPACTO AMBIENTAL

Comprobación de la correcta gestión de los residuos peligrosos generados	Realizar una correcta gestión de los residuos peligrosos generados en nuestra actividad atendiendo a lo dispuesto legalmente en cada momento
Inspecciones oficiales positivas	Obtener en las ITV´s realiza un resultado positivo en elementos de medioambientales por encima al 75% y en caso contrario tomar las medidas correctoras necesarias comprobando su eficacia hasta su consecución.

Oficina de Atención al Cliente:

Teléfono y Fax: