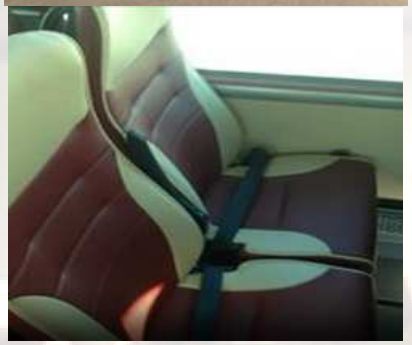
CARTA DE SERVICIOS 2022

CARTA DE SERVICIOS

AUTOCARES MI SOL, S.L.. Empresa dedicada al Transporte de Viajeros por Carretera en Servicio Discrecional, prestando servicio desde 2002.

La orientación de la Organización es maximizar la satisfacción del Cliente, desde un punto de vista eficiente, bajo unas condiciones de respeto al Medio Ambiente, Seguridad en el Transporte y cumplimiento de los requisitos.
La Carta de Servicios es un paso hacia delante en la relación de la Empresa con los usuarios, de cara a la exigencia intrínseca de la Organización con el cumplimiento de la satisfacción de los viajeros.

La presente Carta de Servicios es una declaración formal por parte de ***AUTOCARES MI SOL, S.L***.. de las obligaciones adquiridas respecto al nivel de satisfacción generado directamente sobre el usuario, estableciendo una serie de compromisos de obligado cumplimiento para la Organización. No se pretende exponer una simple declaración de intenciones, sino establecer una serie de responsabilidades cuantificables con los usuarios con la intención de generar un servicio de alta calidad atendiendo a las necesidades y expectativas de todos los usuarios de los diferentes servicios que ofrecemos.



Una de las muestras del compromiso de la Compañía con la Calidad del Servicio es la Certificación según la Norma UNE-EN 13816:2003 además de la certificación en sus Sistemas de Gestión bajo las normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001 e ISO 39001 para todos los servicios que proporcionamos.
La presente Carta asume todos los servicios prestados por ***AUTOCARES MI SOL, S.L***.., tanto en transporte escolar como discrecional de viajeros, destacando las siguientes prestaciones:

- Transporte de viajeros por carretera en servicios regulares de uso general y especial, en unas condiciones óptimas de confortabilidad y seguridad.
- Un adecuado Servicio de Atención al Cliente, que atienda y valore cualquier demanda realizada por los usuarios/ clientes.
- Mantenimiento de medios de comunicación actualizados y accesibles a todos los usuarios.

SERVICIOS

EMPRESAS	TRANSPORTE ESCOLAR	VIAJES A MEDIDA	EVENTOS	COCHE NUPCIAL
Rutas regulares de empleados. Traslado de directivos. Reuniones.. visitas a instalaciones.	Rutas regulares. Excursiones y visitas. Viajes fin de curso, campamentos. Viajes de estudios	Clubes Deportivos: traslados, campeonatos, entrenamientos.Asociaciones. Viajes de esquí. Visitas a ciudades. Rutas temáticas. Transfer: aeropuertos, hoteles...	Congresos y ferias. Convenciones. Celebraciones. Bodas. Despedidas. Aniversarios	Servicio especial de coche nupcial

DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES

☒ ***Derechos:***

Los viajeros tienen derecho a ser transportados recibiendo un buen trato por parte del personal de la Empresa.
Todos los vehículos de la flota deben disponer de Libro de Reclamaciones, siendo éstas contestadas en un plazo inferior a un mes. A la vez se pueden interponer sugerencias a través de los registros disponibles por el personal de AUTOCARES MI SOL, S.L.
Los vehículos deben presentar un aspecto adecuado, cumpliendo las condiciones de comodidad, higiene y seguridad, permaneciendo vigentes las coberturas de seguros.
Portar objetos o bultos de mano, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros.

☒ ***Obligaciones:***

Subir o bajar del vehículo, en su caso, cuando este se encuentre detenido en la parada, respetando el turno que le corresponda según el orden de llegada a la misma. No se permitirá, en ningún caso, subir o bajar del autobús sin estar totalmente parado, ni acceder al mismo cuando el conductor haya advertido de que todas las plazas están ocupadas.
Acceder o descender de los vehículos por las puertas destinadas al efecto, facilitando la circulación de las demás personas en el interior de los mismos.

Seguir las indicaciones del personal de la empresa prestataria y respetar lo dispuesto en carteles y recomendaciones colocadas a la vista del público en aquellos temas relacionados con el servicio y sus incidencias.

☒ ***Prohibiciones***:

Se prohíbe fumar, consumir drogas tóxicas, estupefacientes, bebidas alcohólicas o comida dentro de los vehículos, así como distribuir propaganda, publicidad o realizar la práctica de la mendicidad.
No se permite hablar con el conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio. Tampoco realizar actos que puedan generar peligro para la integridad física de los viajeros, o puedan resultar molestos.
Queda taxativamente prohibido dañar a los vehículos, o a las instalaciones, así como manipular los dispositivos de emergencia. También se prohíbe el transporte de animales, exceptuando los perros guía.

☒ ***Infracciones:***

Constituyen infracciones todas las conductas que supongan incumplimiento de las obligaciones, o transgresiones de las prohibiciones establecidas, las cuales serán sancionadas conforme a la Normativa del Transporte.

COMPROMISOS

	TIPO DE SERVICIO	COMPROMISO
SERVICIO OFERTADO	■ Transporte escolar	◊ Compromiso de que al menos el 100% de los servicios programados, no sufrirán averías durante el Servicio.
	■ Servicio discrecional (circuitos nacionales, europeos, otro tipo de viajes)	◊ Compromiso del cumplimiento de los requisitos pactados con el cliente (horarios, disponibilidad, etc..)
ACCESIBILIDAD	■ Transporte escolar	◊ Compromiso que el 100% de los vehículos estarán habilitados para el transporte de Personas de Movilidad Reducida cuando el cliente lo demande en su solicitud a la empresa, permaneciendo los dispositivos de accesibilidad en pleno funcionamiento.
	■ Servicio discrecional (circuitos nacionales, europeos, otro tipo de viajes)	◊ Compromiso que el 100% de los vehículos estarán habilitados para el transporte de Personas de Movilidad Reducida cuando el cliente lo demande en su solicitud a la empresa, permaneciendo los dispositivos de accesibilidad en pleno funcionamiento.
INFORMACIÓN	■ Transporte escolar	◊ Todos los vehículos de Autocares Mi Sol están correctamente identificados durante la realización del servicio de transporte escolar. ◊ Todos los conductores proporcionan información sobre el servicio de transporte escolar y sobre alteraciones significativas del mismo.
	■ Servicio discrecional (circuitos nacionales, europeos, otro tipo de viajes)	◊ Todos los conductores proporcionan información sobre el servicio y sobre alteraciones significativas del mismo
TIEMPO	■ Transporte escolar	◊ En más del 85% de los servicios de transporte escolar, la salida y llegada del servicio serán puntuales. ◊ El grado de satisfacción de los usuarios respecto del cumplimiento de horarios es, al menos, de 3 (sobre 5).
	■ Servicio discrecional (circuitos nacionales, europeos, otro tipo de viajes)	◊ En más del 85% de los servicios de transporte escolar, la salida y llegada del servicio serán puntuales. ◊ El grado de satisfacción de los usuarios respecto del cumplimiento de horarios es, al menos, de 3 (sobre 5).

	TIPO DE SERVICIO	COMPROMISO
CONFORT	■ Transporte escolar ■ Servicio discrecional (circuitos nacionales, europeos, otro tipo de viajes)	◊ Todos nuestros vehículos implicados en los servicios de transporte escolar disponen de aire acondicionado. ◊ Todos nuestros vehículos implicados en los servicios de transporte escolar tienen butacas acolchadas y reclinables. ◊ Todos nuestros vehículos implicados en los servicios de transporte escolar están en correcto estado de limpieza. ◊ El grado de satisfacción respecto de la limpieza interior y exterior es, al menos, de 3 (sobre 5) ◊ El grado de satisfacción respecto de la comodidad de los vehículos es, al menos, de 3 (sobre 5) ◊ Todos nuestros vehículos disponen de aire acondicionado. ◊ Todos nuestros vehículos tienen butacas acolchadas. ◊ Todos nuestros vehículos están en correcto estado de limpieza. ◊ El grado de satisfacción de los usuarios respecto de la limpieza interior y exterior es, al menos, de 3 (sobre 5) ◊ El grado de satisfacción de los usuarios respecto de la comodidad de los vehículos es, al menos, de 3 (sobre 5) ◊ Al menos el 97% de los viajeros, dispondrá de una climatización adecuada que garantice el confort en el vehículo.
SEGURIDAD	■ Transporte escolar ■ Servicio discrecional (circuitos nacionales, europeos, otro tipo de viajes)	◊ Todos nuestros vehículos autorizados para transporte escolar disponen de todos los elementos de seguridad necesarios para la prestación del servicio (extintores, botiquines, planes de emergencia, etc.). ◊ El grado de satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad es, al menos, de 3 (sobre 5). ◊ Todos nuestros vehículos autorizados para transporte escolar disponen de todos los elementos de seguridad necesarios para la prestación del servicio (extintores, botiquines, planes de emergencia, etc.). ◊ El grado de satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad es, al menos, de 3 (sobre 5).
IMPACTO AMBIENTAL	■ Transporte escolar ■ Servicio discrecional (circuitos nacionales, europeos, otro tipo de viajes)	◊ Realizamos el transporte y dejamos los autocares estacionados hasta el siguiente servicio en la llegada evitando desplazamientos con autocares vacíos, lo que reduce el consumo de combustible y emisiones a la atmosfera. ◊ Todos los autocares cumplen con los niveles de emisión sonora y de contaminantes establecidos por ley. ◊ Realizamos el transporte y estudiamos las rutas para conseguir aquellas más eficientes que supongan una optimización de recorridos lo que reduce el consumo de combustible y emisiones a la atmosfera. ◊ Todos los autocares cumplen con los niveles de emisión sonora y de contaminantes establecidos

	TIPO DE SERVICIO	COMPROMISO
		por ley.
ATENCIÓN AL CLIENTE	■ Transporte escolar	◊ Todas las reclamaciones y quejas recibidas sobre nuestros servicios de transporte escolar son contestadas en menos de 5 días hábiles. ◊ Todos nuestros conductores disponen de información sobre como atender correctamente a los usuarios de transporte escolar ◊ Todos nuestros conductores van identificados durante la prestación del servicio de transporte escolar. ◊ El nivel de satisfacción de los usuarios respecto al Comportamiento del personal es, al menos, de 3 (sobre 5). ◊ Ausencia de quejas en este tipo de servicio.
	■ Servicio discrecional (circuitos nacionales, europeos, otro tipo de viajes)	◊ Todas las reclamaciones y quejas recibidas sobre nuestros servicios de transporte son contestadas en menos de 20 días hábiles. ◊ Todos nuestros conductores disponen de información sobre cómo atender correctamente a los usuarios. ◊ Todos nuestros conductores van identificados durante la prestación del servicio con la imagen de la empresa. ◊ El nivel de satisfacción de los usuarios respecto al Comportamiento del personal es, al menos, de 3 (sobre 5). ◊ Ausencia de quejas en este tipo de servicio.
VALORACION	■ Transporte escolar	◊ Obtención de una satisfacción de al menos 3,5 sobre 5 en la encuesta anual realizada a nuestros viajeros, en referencia al parámetro “Valoración del Servicio Prestado”.
	■ Servicio discrecional (circuitos nacionales, europeos, otro tipo de viajes)	◊ Obtención de una satisfacción de al menos 3,5 sobre 5 en la encuesta anual realizada a nuestros viajeros, en referencia al parámetro “Valoración del Servicio Prestado”.

INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

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.

☒ ***Medidas de subsanación***

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.

☒ ***Medidas de compensación***

Cuando se suspenda el servicio por causas imputables a la Empresa, los viajeros tendrán derecho al reintegro del importe del servicio contratado con la empresa.

La Comunicación de los resultados relacionados con el seguimiento de los compromisos marcados por la Empresa en la presente Carta de Servicios, se realizará de forma anual a través de comunicaciones disponibles en la página WEB, o a través de solicitudes a la propia Empresa

Si por algún motivo no queda satisfecho con el servicio, indíquenoslo a nuestro Departamento de Atención al Cliente a través del Sistema de Gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias disponible en:

- Libro de Reclamaciones situados en cualquiera de nuestros autobuses.
- Quejas y Sugerencias realizadas a través del formulario disponible proporcionado por cada conductor.

En cualquier medio que interponga sus requerimientos, estaremos encantados de atenderle en un plazo inferior a 30 días naturales.

MEDIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La presente Carta de Servicios ha sido elaborada por el Departamento de Calidad y Atención al Cliente de ***AUTOCARES MI SOL S.L***., siendo revisada con una periodicidad bienal, pudiendo realizar sus observaciones o sugerencias a través de los medios de contacto descritos anteriormente.

AUTOCARES MI SOL S.L. pone a la disposición de sus clientes los siguientes canales de contacto para que puedan manifestar sus quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que deseen realizar:

En persona: en nuestras Oficinas Centrales situadas Calle Juan de Herrera 15, Elche, Comunidad Valenciana, de lunes a viernes de 9:30h a 14:00h y de 16:30h a 20:30h.

Por correo postal, dirigida a nuestras oficinas centrales.

Por correo electrónico, en la dirección miralles@autocaresmisol.com

Por teléfono 965 68 03 19.

Por Fax 965-68-32-17.

CERTIFICACIONES

Buenas prácticas SICTED reducción riesgo contagio

Se han creado las Buenas Prácticas Avanzadas SICTED para la reducción del riesgo de contagio por el coronavirus SARS-CoV-19 en el sector turístico. Estas Buenas Prácticas han sido adaptadas de las Guías para la reducción del riesgo de contagio por el coronavirus SARS-CoV-19 en el sector turístico elaboradas por la Secretaría de Estado de Turismo y el Ministerio de Sanidad, en colaboración con el Instituto de Calidad Turística Español (ICTE).

Los establecimientos SICTED distinguidos en este proceso, han implantado y superado una evaluación externa que garantiza el estricto cumplimiento de todos los requisitos recogidos en las Buenas Prácticas Avanzadas SICTED COIVD-19, ofreciendo a sus clientes un servicio más controlado y seguro.

CERTIFICACIÓN DE PROTOCOLOS FRENTE AL COVID-19
EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN Y OTRAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN