

# Manual de Características Básicas del Servicio

Elaborado	Revisado	Aprobado
Gerardo Martín	Melchor Martín	Gerardo Martín
Fecha: 20/09/2019	Fecha: 20/09/2019	Fecha: 20/09/2019

Control de cambios	
Revisión	Naturaleza de la modificación
1	Elaboración inicial de la documentación
2	Revisión de capítulo de atención al cliente y número de vehículos
3	Revisión de capítulo 4
4	Revisión y actualización de vehículos, eliminación de número de fax.
5	Revisión y actualización de vehículos,
6	Revisión y actualización de vehículos y compromisos (calidad, igualdad),
7	Revisión y actualización de compromisos (calidad, igualdad), e incluir un enlace para la descarga de documentación del sistema de gestión de los clientes (política, carta de servicios, encuestas, ...)

Sistema Integrado de Gestión (SIG)

UNE-EN ISO 9001/UNE-EN 13816

## Índice

Índice .....	2
1. NUESTRA EMPRESA .....	3
2. MARCO COMPETENCIAL .....	4
3. COMPROMISOS DE Y CON LA CALIDAD .....	7
4. DESCRIPCION DEL SERVICIO .....	7
5. DESCRIPCION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD .....	8
6. Información al cliente .....	18

## 1. NUESTRA EMPRESA

**AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L** es una empresa 100% salmantina, especializada en el transporte nacional e internacional de viajeros por carretera. Vehículos modernos, personal cualificado y una amplia trayectoria profesional en el sector, son nuestras principales señas de identidad

La experiencia conseguida a lo largo del tiempo y los kilómetros recorridos avalan nuestra seriedad y acreditan la trayectoria que nos reafirma ante nuestros clientes

Flota: Disponemos de 14 vehículos con cualquier tipo de equipamiento, tamaño y características, que se adecuaran a la naturaleza del viaje o servicio que se tenga que realizar

Aproximadamente se realizan una media de al año de 776000 kilómetros.

Nuestro compromiso esta sobre todo en la seguridad pasiva del viajero, para ello nuestros autocares están equipados con estructura de Arcos Antivuelco, Sistema de frenos de aire, eléctricos, A.B.S. y A.S.R. pone al servicio de nuestro clientes "lo último" en seguridad y comodidad: Autocares de lujo con las mejores marcas: Volvo , Iveco y Wolsvagen

Al año realizamos una media de viajes al año, que supone un dato aproximado de 42.000 pasajeros de media número de pasajeros que han utilizado el servicio,

### Oficinas Centrales y Atención al cliente

C/Filiberto Villalobos 71-85 Estacion de autobuses  
37007 Salamanca

Teléfono: 923236770

E-mail: [info@hermarbus.com](mailto:info@hermarbus.com)

Pagina web: [www.hermarbus.com](http://www.hermarbus.com)

Enlace a nuestra documentacion del sistema de gestion (politica, manual de caracteristicas del servicio, etc.): <http://www.hermarbus.com/Servicios-Autocares-Hermanos-Martin.html>

Para consultar la Información sobre líneas regulares de transporte de viajeros se dispone de:

<https://www.fomento.es/portalsitranbus/Mapa.jsp?idioma=ES>

## 2. MARCO COMPETENCIAL

A continuación enumeramos la normativa vigente más importante vinculada al servicio prestado. Se ha tenido en cuenta la normativa estatal (común para todas las comunidades autónomas) y la normativa creada en la comunidad autónoma respectiva, así como las obligaciones contractuales que puedan tener incidencia en la calidad del servicio:

### 1) EUROPEA

#### Acceso

**Directiva 96/26/CE del Consejo**, de 29 de abril de 1996, relativa al acceso a la profesión de transportista de mercancías y de transportista de viajeros por carretera, así como al reconocimiento recíproco de los diplomas, certificados y otros títulos destinados a favorecer el ejercicio de la libertad de establecimiento de estos transportistas en el sector de los transportes nacionales e internacionales.

#### Tacógrafo

**Reglamento (CEE) nº 3821/85** del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, relativo al aparato de control en el sector de los transportes por carretera.

**Reglamento (CE) nº 1360/2002** de la Comisión, de 13 de junio de 2002, por el que se adapta por séptima vez al progreso técnico el Reglamento (CEE) nº 3821/85 del Consejo relativo al aparato de control en el sector de los transportes por carretera (Texto pertinente a efectos del EEE).

#### Pesos y dimensiones

**Directiva 96/53/CE** del Consejo de 25 de julio de 1996 por la que se establecen, para determinados vehículos de carretera que circulan en la Comunidad, las dimensiones máximas autorizadas en el tráfico nacional e internacional y los pesos máximos autorizados

#### Social

**Reglamento (CE) nº 561/2006** del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de marzo de 2006 relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera y por el que se modifican los Reglamentos (CEE) nº 3821/85 y (CE) nº 2135/98 del Consejo y se deroga el Reglamento (CEE) nº 3820/85 del Consejo

**Reglamento (CEE) nº 3820/85** del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera.

**Directiva 2006/22/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de marzo de 2006 sobre las condiciones mínimas para la aplicación de los Reglamentos del Consejo (CEE) nº 3820/85 y (CEE) nº 3821/85 en lo que respecta a la legislación social relativa a las actividades de transporte por carretera y por la que se deroga la Directiva 88/599/CEE del Consejo

**Directiva 88/599/CEE** del Consejo de 23 de noviembre de 1988 sobre procedimientos uniformes para la aplicación del Reglamento (CEE) nº 3820/85 relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera, y del Reglamento (CEE) nº 3821/85 relativo al aparato de control en el sector de los transportes por carretera.

**Directiva 2002/15/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 2002, relativa a la ordenación del tiempo de trabajo de las personas que realizan actividades móviles de transporte por carretera.

#### Formación de conductores

**Directiva 2003/59/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de julio de 2003, relativa a la cualificación inicial y la formación continua de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte de mercancías o de viajeros por carretera, por la que se modifican el Reglamento (CEE) no 3820/85 del Consejo y la Directiva 91/439/CEE del Consejo y se deroga la Directiva 76/914/CEE del Consejo.

## **Gravámenes por utilización de infraestructuras**

**Directiva 1999/62/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 1999, relativa a la aplicación de gravámenes a los vehículos pesados de transporte de mercancías por la utilización de determinadas infraestructuras

## **Impuestos del gasóleo**

**Directiva 2003/96/CE** del Consejo de 27 de octubre de 2003 por la que se reestructura el régimen comunitario de imposición de los productos energéticos y de la electricidad

## **Viajeros**

**Reglamento (CE) N° 1370/2007** del Parlamento europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2007 sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera y por el que se derogan los Reglamentos (CEE) n° 1191/69 y (CEE) n° 1107/70 del Consejo

**Reglamento (CEE) n° 684/92** del Consejo, de 16 de marzo de 1992, por el que se establecen normas comunes para los transportes internacionales de viajeros efectuados con autocares y autobuses.

**Reglamento (CE) n° 12/98** del Consejo de 11 de diciembre de 1997 por el que se determinan las condiciones de admisión de los transportistas no residentes a los transportes nacionales de viajeros por carretera en un Estado miembro.

**Reglamento (CE) n° 2121/98** de la Comisión de 2 de octubre de 1998 por el que se establecen disposiciones de aplicación de los Reglamentos (CEE) n° 684/92 y (CE) n° 12/98 del Consejo en lo relativo a los documentos de transporte de viajeros en autocares y autobuses (Texto pertinente a los fines del EEE).

Convenio sobre el transporte discrecional internacional de los viajeros en autocar y autobús (Convenio Interbus).

**REGLAMENTO No 11** relativo a la supresión de discriminaciones en materia de precios y condiciones de transporte, en aplicación del apartado 3 de artículo 79 del Tratado constitutivo de la Comunidad Económica Europea

## **2) ESTATAL**

**Ley 16/87 de 30 de julio**, de Ordenación de los Transportes Terrestres. (BOE 31). (Modificada por: Ley 13/96, de 30 de diciembre; Ley 66/97, de 30 de diciembre; Real Decreto-Ley 6/1998, de 5 de junio; Real Decreto Ley 4/2000, de 23 de junio; Ley 14/00, de 29 de diciembre; Ley 24/2001, de 27 de diciembre; Ley 29/2003, de 8 de octubre, y Ley 25/2009, de 22 de diciembre). (En relación con el contenido del título VI debe tenerse en cuenta la normativa de ferrocarriles).

**Ley Orgánica 5/87, de 30 de julio**, de delegación de facultades del Estado en las Comunidades Autónomas en relación con los transportes por carretera y por cable. (BOE 31)

**Real Decreto 1211/90, de 28 de septiembre**, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (ROTT). (Modificado por RD 858/1994, 29-4, por RD 1136/97, 11-7, por RD 927/98, 14-5, por RD 1830/99, 3-12 y por RD 1225/2006, 27-10. Parcialmente derogado por L 13/96, 30-12. Los títulos VII y VIII han sido afectados sustancialmente por la Ley 39/2003, 17-11, del Sector Ferroviario y sus normas de desarrollo.) (BOE 8-10)

**R.D. 1428/2003**- Reglamento general de circulación,

**R.D. 122 / 2004**.- Inspecciones técnicas en carretera y **RD 920/2017** sobre inspecciones técnicas de vehículos

**ORDEN FOM/1230/2013 de 31 de Mayo** Normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros

**ORDEN FOM/2183/2008**, de 23 de julio, por la que se modifica la Orden del Ministerio de Fomento de 23 de julio de 1997, en materia de autorizaciones de transporte discrecional y privado complementario de viajeros en autobús.

**Orden FOM/2180/2008 de 22 de julio**, por la que se establece una cláusula de actualización automática de precios de los transportes públicos de viajeros por carretera. (BOE 25)

**Orden FOM/2039/2008 de 3 de julio**, por la que se revisan las tarifas de los servicios públicos regulares interurbanos permanentes de uso general de transporte de viajeros por carretera. (BOE 12)

**Real Decreto 1544/2007**, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. (BOE 04-12)

**Orden FOM/3669/2005 de 24 de noviembre**, por la que se revisan las tarifas de los servicios públicos regulares interurbanos permanentes de uso general de transporte de viajeros por carretera (BOE 26)

**Orden de 26 junio 2001**, por la que se modifica parcialmente el régimen jurídico de las autorizaciones de transporte de mercancías y viajeros por carretera

**Orden de 18 de diciembre de 2000**, por la que se revisan las tarifas de los servicios públicos regulares interurbanos permanentes de uso general de transporte de viajeros por carretera y se dictan reglas para su aplicación (Sólo vigentes los apartados sexto, séptimo y octavo) (BOE 22)

**Orden de 23 de julio de 1997**, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de ordenación de los transportes terrestres en materia de autorizaciones de transporte discrecional y privado complementario de viajeros en autobús. (Modificada por Real Decreto 1830/1999, de 3 de diciembre, por Orden Ministerial de 26 de junio de 2001 y por Orden FOM/2183/2008, de 23 de julio)

**Orden de 4 de febrero de 1993**, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de ordenación de los transportes terrestres en materia de autorizaciones de transporte discrecional de viajeros por carretera (Modificada por OM 20-6-95 y por OM de 26-06-01, y parcialmente derogada por L. 13/96, 30-12 y por OM 23-7-97) (BOE 16 rect. 11-3)

**Resolución de 30 de mayo de 1988**, de la Dirección General de Transportes Terrestres, por la que se dictan normas de procedimiento en los expedientes de sustitución de concesiones de transporte regular de viajeros por carretera, regulada por Orden de 14 de abril de 1988

**Resolución de 19 de abril de 1988**, de la Dirección General de Transportes Terrestres, por la que se fijan los justificantes que deben aportar las asociaciones de empresas de transporte de viajeros por carretera para poder informar en los expedientes regulados por Orden de 14 de abril de 1988

**Orden de 14 de abril de 1988**, de sustitución de concesiones de transporte regular de viajeros por carretera

**R.D. 902/2007**, por el que se modifica el RD 1561/1995 sobre jornadas especiales de trabajo en lo relativo al tiempo de trabajo de trabajadores que realizan actividades móviles de transporte.

**RD 1561/95** de 21 de Septiembre sobre Jornadas Especiales de Trabajo

**ORDEN FOM 1190/2005** Implantación del tacógrafo digital

### 3) PROVINCIAL

- **Ordenanza de Tráfico y Seguridad Vial**. Anexo I, Catálogo de señales (Local)

## 3. COMPROMISOS DE Y CON LA CALIDAD

Prestar el mejor servicio para mejorar la satisfacción del cliente (según la percepción del cliente) se ha convertido en nuestra obsesión. Por ello, hemos adoptado la decisión estratégica de implantar procesos internos de estructuración, planificación y coordinación, que nos permitan reducir riesgos, prevenir errores, y lo que es más importante, aprender de esos errores para que no vuelvan a producirse.

Este compromiso de mejorar, constituye el soporte de un sistema de gestión basado en la Norma UNE-EN 13186, certificada desde 2013, que tiene por objeto la mejora continua de la calidad del servicio de transporte, poniendo especial interés en las necesidades y expectativas de los clientes

Dentro del conjunto de indicadores y métodos de medición de la calidad del servicio que la empresa AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L tiene implantados, se detallan en la "Carta de servicios" (anexo a este manual) una serie de **compromisos que la empresa adquiere con sus usuarios** y que consideramos fundamentales para la consecución de nuestro objetivo principal, que es ofrecer un servicio de **Transporte de viajeros** con los mayores niveles de calidad posibles según las pautas establecidas en la UNE-EN 13816.

En AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L mostramos un compromiso firme con los clientes de movilidad reducida. Para ello se esta adquiriendo flota para que preste el servicio garantizan de forma que estas personas lo puedan utilizar en igualdad de condiciones que el resto de pasajeros.

Para garantizarlo, informamos sobre la disponibilidad de 3 vehículos adaptados (PMR) con las características del vehículo acorde con las necesidades específicas de este tipo de clientes:

- 4885 GWT Iveco de 16 plazas con posibilidad de 1 plaza para minusválidos, con una plataforma de minusválidos
- 3876 JMN Iveco Crossway de 55 plazas con posibilidad de 2 plazas con minusválidos (2 carros), con una plataforma.
- 9224 JVS Volvo de 56 plazas con posibilidad de 1 plaza para minusválidos, con una plataforma de minusválidos

## 4. DESCRIPCION DEL SERVICIO

AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L presta el servicio de transporte escolar y discrecional (nacional e internacional) a disponibilidad del cliente, mediante petición telefónica, mail o página web de AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L

El servicio se lleva a cabo con 14 vehículos que cumplen la normativa vigente en cuanto a seguridad y cuyo equipamiento y mantenimiento garantizan la comodidad del pasajero. Nuestra flota, y los acuerdos de colaboración establecidos con terceros nos permiten asegurar la prestación del servicio de forma ininterrumpida, incluso en situaciones imprevistas, adaptándonos a los contratiempos que puedan surgir.

Toda la información anterior es válida a la fecha de emisión, pudiendo existir modificaciones posteriores no contempladas

TIPO	MATRICULA	PLAZAS
S E R V I C I O S A U T O B U S	6716-BVR	33
	7541-DTH	22
	7218-FNL	51
	4885-GWT	17
	9682-HBK	54
	5682-HPS	55
	9009-HZL	32
	9181-JCN	28
	9844 JHD	40
	3876 JMN	56
	0110 JMT	27
	9224JWS	55
	6438JZS	23
7896KKX	55	

Todos los vehículos de nuestra flota, disponen de:

- Climatizador de aire
- Butacas reclinables y Armarios portatrajes
- Luces de lectura individual
- Caja fuerte o de seguridad
- Equipo de música, reproductor de Dvd, y monitores y Radiocd (se respetaran las indicaciones del cliente en cuanto a volumen)
- Nevera portátil (según disponibilidad)
- Sistemas de seguridad, con estructura de arcos antivuelco, sistemas de frenado ASR Y ABS
- Wifi (en 2 vehículos, según disponibilidad)

Para mas información de los vehículos que componen la flota ( tipología, capacidad, cumplimiento de inspecciones técnicas y seguros obligatorios, equipamiento que posee) , se dispone de información en la pagina web (<http://www.hermarbus.com/>) y en los documentos comerciales de los vehículos (manuales de uso) donde se desarrollan detalladamente la información

## 5. DESCRIPCION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

### 5.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRADO



El sistema de gestión de la calidad integrado con el de medioambiente y transporte de viajeros (o sistema de gestión SGI) comprende la estructura organizativa, las funciones, las actividades, los recursos y la documentación necesaria para asegurar que el servicio satisface las expectativas de los clientes y los requisitos reglamentarios y legales relativos a la actividad. Aporta el control necesario para alcanzar los compromisos de calidad del servicio, disminuyendo los riesgos de que se den problemas durante su prestación. Es acorde con la Norma UNE-EN 13816 y con la Norma ISO 9001 y consta de 4 etapas:

1. **Identificación de la Calidad esperada**, en la que se identifican las necesidades y expectativas de los clientes respecto a las características del servicio de transporte.
2. **Definición de la Calidad objetivo**, en función de:
  - a. Las necesidades y expectativas identificadas.
  - b. Las limitaciones legales, políticas, financieras, técnicas y de otro tipo.
  - c. Los niveles de calidad existentes y las áreas de mejora potenciales.
3. **Gestión de la Calidad producida**, midiendo el nivel de prestación e implementando acciones correctivas.
4. **Evaluación de la Calidad percibida por el cliente** y elaboración e implantación de un “Plan de acciones de mejora/Objetivos” que permita reducir las diferencias entre la calidad producida/calidad percibida y la calidad esperada/calidad percibida.

Forman parte de nuestro SGI:

#### ▣ El Manual de características básicas del servicio

Detalla la política y los compromisos de calidad, la estructura básica de la organización y las principales disposiciones y actividades adoptadas para una gestión de la calidad eficiente, siguiendo las directrices de la Norma UNE-EN 13816, utilizada como modelo de referencia. El Responsable de gestión, en representación de la Dirección, es el encargado de la elaboración, distribución, implantación y revisión de todas las ediciones de este Manual. Se comprueba al menos, una vez al año su validez aunque no sea preciso introducir ningún cambio ni revisión. Los administradores aprueban el Manual (primera página).

#### ▣ Los procedimientos

Un **procedimiento** es un documento en el que se describe paso a paso cómo se realiza una determinada actividad. En un procedimiento se indican las responsabilidades de las personas implicadas en la actividad, los medios o información que necesitan y los resultados que se esperan. La finalidad de un procedimiento es unificar la forma de realizar una determinada actividad y evitar lagunas o improvisaciones en las actividades que puedan afectar a la calidad del servicio.

#### ▣ Las instrucciones

Una **instrucción** es un procedimiento más específico y con mayor grado de detalle (por ejemplo, el Manual del Conductor es un conjunto de instrucciones que se integra en la IT-01).

## ▮ Los registros

Para el control del negocio y en la gestión de la calidad es preciso demostrar que se han llevado a cabo ciertas actividades, o que se ha cumplido con unos requisitos determinados. Esta información es la que se conoce como **registros de la calidad** y puede presentarse en formato papel o informático.

En la documentación de nuestro SGI se han fijado los registros necesarios para una gestión de la calidad eficiente. También se ha definido durante cuánto tiempo deben conservarse estos registros, dónde se encuentran y al cabo de cuánto tiempo pueden destruirse.

Todos los registros son recuperables y la protección de los mismos, independientemente del formato en el que se presenten, está asegurada por las prácticas habituales en estos casos.

Al igual que ocurre con la documentación del sistema, los registros de la calidad son fácilmente identificables mediante su codificación, nombre y fecha de edición.

La documentación del SGI se actualiza cuando a juicio del Responsable de gestión hay motivos para ello (reorganización, cambios en los procesos, etc.). Las actividades del SGI que normalmente originan las actualizaciones de documentación son la realización de una auditoría, la reunión anual de revisión del sistema, las indicaciones de un responsable de departamento, etc.

Los documentos del SGI son fácilmente identificables mediante su codificación, nombre y fecha de edición y el Responsable de Gestión cuenta con una Lista de Control y Distribución de Documentación del sistema (en la que figuran todos los documentos del SGI con su edición vigente y sus destinatarios) y con una sistemática para la revisión y aprobación de documentos y datos antes de su distribución, para asegurar que se dispone de los mismos en los lugares adecuados y en la edición vigente.

## 5. 2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### ▮ **POLÍTICA**

La línea general de actuación de la organización en materia de calidad se conoce como **política de gestión** y las características del servicio se concretan en la **definición de la calidad objetivo** del servicio. Además disponemos de una política de privacidad de datos (pagina web)

La política tiene por objeto conseguir la satisfacción de los clientes. Debe ser entendida y asumida por todos, considerando la Dirección como la primera en liderar y asumir el cumplimiento de las directrices descritas.

### ▮ **IDENTIFICACIÓN DE EXPECTATIVAS DEL CLIENTE**

La identificación de las expectativas (explícitas e implícitas) que el cliente tiene sobre el servicio que ofrecemos es crucial para conseguir prestar un servicio de calidad. Por lo tanto, se realizarán las mediciones, análisis y evaluaciones necesarias que nos ayuden a identificar y determinar las características del servicio que cumplan con las expectativas del cliente. Así como se utilizarán las redes sociales (como Facebook) para informar de servicios, atender reclamaciones y recibir y valorar sugerencias y satisfacción, con un análisis anual (finales de año de los resultados) y seguimiento continuo a través de las incidencias del servicio y cualquier otra comunicación

## ▮ REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

La Dirección se compromete formalmente a observar el cumplimiento de los compromisos de calidad. Revisará el sistema de gestión a intervalos planificados y de modo verificable documentalmente, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia continuas.

Una vez al año la Dirección y los responsables de cada departamento mantendrán una reunión para que todo lo relativo a la calidad funciona como se esperaba y se emitirá un acta de dicha reunión.

## 5. 3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Los recursos proporcionados por la Dirección son adecuados y suficientes para garantizar el cumplimiento de los objetivos fijados por la organización y para permitir la producción de un servicio de calidad.

La importancia de los recursos humanos fundamenta el necesario aseguramiento de la competencia profesional. Con ese fin se realizan actividades de formación o de otro tipo para el personal que ejecuta actividades que son determinantes en la calidad del servicio (sobre todo los conductores). Un objetivo de la competencia profesional es concienciar al personal de la utilidad e importancia de los trabajos que desempeñan y de cómo estos contribuyen al logro de los objetivos

Conscientes de la trascendencia de las infraestructuras en la prestación del servicio, se realiza y se supervisa el correcto mantenimiento y conservación de aquéllas que participan directamente en la producción del servicio (sobre todo los vehículos). La limpieza es un aspecto de especial importancia y que es muy tenido en cuenta en el mantenimiento y conservación de la infraestructura. La pauta de limpieza se describe en nuestra instrucción IT-01 Manual de conductor

## 5. 4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Dirección establece compromisos de calidad relacionados con la política. Atañen normalmente a características del servicio para las que se fija una meta a alcanzar en un tiempo determinado y con indicadores que deben ser medibles. Los compromisos de calidad se revisan en las reuniones periódicas con el Responsable de gestión y en la revisión anual del sistema, y su evolución es difundida al personal. Abarcan los **8 ámbitos previstos en la Norma UNE-EN 13816**.

## ▮ SERVICIO OFERTADO

Para adecuar la prestación del servicio a las necesidades de los clientes, el operador realizará una evaluación del ajuste entre la oferta y la demanda. Los resultados que obtenga se incorporarán en el "Plan de acciones de mejora/objetivos". Asimismo, podrá analizar otros datos que justifiquen peticiones de ampliación o modificación de ruta, horario, etc., que le permitan mejorar la efectividad y la eficiencia de la adecuación entre la oferta y la demanda.

## **Grado de ocupación**

**AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L** para asegurar que el número de ocupantes no supera el número de plazas existentes en el autocar según la planificación prevista, establece como metodología la verificación en el lugar del servicio por el conductor según lo establecido en el contacto con el cliente con número de plazas y ocupantes y verificado en el "Informe de inspección" en el apartado (otras inspecciones) establecido al efecto. Esta verificación es responsabilidad del monitor/auxiliar de ruta (o en su defecto el conductor) en el caso de transporte de escolares de educación primaria y/o educación especial y del conductor en el resto de los casos (escolares trabajadores y discrecional).

Si por cualquier circunstancia, el número de ocupantes fuera superior al número de plazas, el conductor, según el caso, se deberá poner en contacto con **AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L** que tomará las medidas oportunas. Nunca se realizará el transporte en estos casos.

En el caso de **transporte escolar** además existirá un **Listado de alumnos (a principios de curso por el centro educativo)** en cada vehículo por cada una de las rutas definidas donde se indican sus nombres y apellidos del menor, edad, localidad del menor y teléfono de contacto del tutor. La información para cumplimentar tal listado deberá ser facilitada por Centro escolar. En caso de transporte de escolares de educación primaria o educación especial, el monitor será el responsable de la custodia de la **Hoja de control de alumnos** a través del cual se llevará un seguimiento de la asistencia de los escolares al Centro. En caso de falta, será responsabilidad del monitor comunicarlo al Centro Escolar para que este tome las medidas oportunas.

Cuando en la parada **falte algún pasajero**:

- En **transporte escolar**: no se esperará pues se debe cumplir el horario establecido en el Itinerario de Rutas. Sólo en el caso de escolares de primaria o educación especial, el monitor deberá anotar en el listado de alumnos la falta.
- En el **transporte discrecional** se seguirán las instrucciones establecidas por el cliente en cada caso concreto (por ejemplo 5 minutos de cortesía)

Esta información se facilitará a conductores y monitores para que sepan cómo deben actuar en cada caso.

## **Disponibilidad de itinerarios alternativos / conductores alternativos**

**AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L** asegura la disponibilidad de vehículos, contando con al menos el 20 % de autobuses de reserva (3 de cada 14 vehículos) o por acuerdos con otras empresas del sector documentado a través de Contratos de Colaboración o similar y consecuentemente conductores en el mismo número.

▣ **Fiabilidad del servicio** **AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L** verificará el Libro de ruta con la información del tacógrafo con una periodicidad mensual. Se trata de verificar que la ruta establecida para un día concreto se ha realizado correctamente según lo indicado en el tacógrafo. Se realizará mediante una comparativa de la información contenida en el Libro de ruta y la contenida en el tacógrafo (en papel o digital) y se dejará evidencia en el Registro de tacógrafo (papel o informático) al menos 1 año en custodia de la empresa y datos digitales por proveedor) o Informe de verificación.

En caso de no existir coincidencia en la información comparada se anotará en el apartado de observaciones de Informe de verificación para posteriormente cumplimentar un Informe de No Conformidad, si se considera oportuno, en el que se reflejarán los motivos y causas así como la acción a tomar para su no repetición.

## ▮ **ACCESIBILIDAD**

La flota de vehículos seguirá renovándose incorporando elementos que permitan una mayor accesibilidad a las personas de movilidad reducida. Para ello se seguirá lo acordado en el “Plan individualizado de innovación y mejora de la calidad”.

## ▮ **INFORMACIÓN**

Tres aspectos son los fundamentales al gestionar la información al cliente:

1. La información en los vehículos (identificación del servicio, destino o denominación...)
2. La información en paradas (horarios, esquema/itinerario en el sentido del trayecto e indicación de la localización de la/s parada/s...).
3. La información en oficinas y dependencias del operador.

### **C.1 En condiciones normales:**

Los autocares cuentan con:

- Señalización exterior: ruta y/o destino (sólo aplicable en el caso de transporte escolar)
- Señalización interna: salida de emergencia, botiquín, extintores, prohibición de fumar, nº de asientos.

Además todos los autocares contienen información para el pasajero acerca de:

- normas de comportamiento: contenidas en la Placa de Normas de seguridad y en Informativa (“Hoja informativa de derechos y deberes usuarios”)
- información sobre seguridad: contenida en la Hoja de consejos de seguridad (pegatina) o facilitada por el conductor verbalmente al inicio del servicio.
- información sobre la ruta: cartel exterior informativo o Itinerario de rutas custodiado por el conductor y a disposición del cliente que lo solicite, en el caso de transporte escolar. En el caso de transporte discrecional esta información será facilitada por el conductor verbalmente previamente a la salida.
- Información sobre el sistema de confort del vehículo: esta información está contenida en la **Carta de servicio** (disponible informáticamente en la página web).

Además para asegurar la satisfacción del cliente en este aspecto, el conductor seguirá las normas establecidas al respecto en el Manual del conductor.

\* En caso de Transporte Escolar, si el alumno no cumple con las normas de comportamiento y seguridad establecida será enviada una notificación al Centro Escolar al que pertenezca y / o padres o responsable del menor (o director en caso de mayores de 16 años) para que se tomen las medidas oportunas al respecto.

## **C.2 En condiciones anormales:**

En caso de situaciones no previstas, retrasos importantes (superiores a 30 minutos) u otras incidencias que pudieran modificar el normal funcionamiento en la prestación del servicio, se contactará, vía telefónica, o correo electrónico de la situación en el más breve plazo posible con el Centro Escolar o familia de los menores en el caso de transporte escolar, o con el Organizador del Servicio, en el caso de transporte discrecional. Se propondrán, si procede, rutas alternativas que se realizarán siempre con el previo consentimiento de la parte contratante.

### **Transporte escolar:**

Para cada servicio adjudicado se deberá contar con la siguiente información:

- Relación de alumnos de cada ruta (controlado por el monitor)
- Registro de seguimiento del monitor que ha atendido cada trayecto. Esta Información se evidencia por parte de la Administración Pública, que es la que provee de monitores especializados, y se encargara de guardar el albarán (junto con factura) de la empresa temporal contratada que determine los monitores que se desplazaron en cada trayecto.

### **▣ SEGURIDAD**

La seguridad en el servicio se aborda con dos herramientas:

1. En la instrucción “Manual del conductor” dentro del capítulo incidentes/gestión de situaciones de emergencia, se describen las actuaciones a seguir por los conductores en caso de incidente o accidente que ponga en peligro la integridad de las personas.
2. Dentro de un “Plan de prevención de accidentes/ incidentes” elaborado por el servicio de prevención, y una instrucción **IT-14 GESTION SITUACIONES EMERGENCIA** donde se especifican las acciones de mejora oportunas, para reducir o mantener la Tasa anual de incidentes o accidentes. Además de las normas de seguridad del vehículo.

Para garantizar la seguridad en el transporte **AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L** cuenta para cada vehículo con los siguientes elementos de seguridad:

- Extintores con la carga en buen estado y revisión anual externa y trimestral interna
- Martillos para la rotura de ventanas de emergencia, que estarán limpias y bien visibles.
- Botiquín con algodón, gasas, tijeras, esparadrapo, apósitos, agua oxigenada, solución yodada y alcohol
- Carteles e indicadores de emergencias y peligro
- Señalización de Transporte escolar (cuando aplique)

- Componentes de sustitución necesarios u obligatorios (lámparas de repuesto, herramientas, gato, rueda de repuesto...)

En los casos en que la revisión sea diaria o semanal se dejará registro en el Informe de verificación/Parte diario de trabajo, el resto de componentes se revisarán con la periodicidad establecida

## ▮ **EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO HORARIO**

Se evaluará el cumplimiento del horario, registrando las incidencias (ya sean usuales o excepcionales) que afecten a la regularidad o a la puntualidad, según el caso, de cada trayecto. El resultado de la evaluación puede dar origen a propuestas o peticiones que permitan mejorar la efectividad y la eficiencia del cumplimiento horario.

## ▮ **NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS**

La detección de una no conformidad (cualquier incumplimiento de algún requisito del sistema de gestión de la calidad del servicio) supone la implementación inmediata de una corrección que la resuelva. La no conformidad será analizada con posterioridad para la elaboración y adopción de acciones correctivas que eviten que se repita de nuevo. El análisis de los procedimientos afectados por la no conformidad (ver PG-830) puede dar origen a la adopción de acciones preventivas. Estas acciones tratarán de prevenir posibles disfuncionalidades y no conformidades.

## ▮ **AVERÍAS EN RUTA**

El vehículo se verifica antes de prestar el servicio, para asegurar la inexistencia de deficiencias que puedan originar averías en ruta o accidentes. A pesar de la verificación, en caso de producirse una avería en ruta, existe un protocolo de actuación y respuesta que garantizará que los pasajeros puedan finalizar el trayecto con un vehículo habilitado por el operador y con el mínimo retraso posible.

## ▮ **TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

Las quejas, sugerencias y reclamaciones que le dirijan por escrito los clientes o cualquier otra parte afectada por la actividad del operador, serán recogidas y tratadas por el operador según el procedimiento definido a tal efecto (PG-830). El personal con funciones que afecten a la atención al cliente aplicará el protocolo de actuación y atención al cliente.

## ▮ **MEDIO AMBIENTE**

El respeto al medio ambiente es un compromiso que el operador garantiza mediante la aplicación de las instrucciones aplicables y en las instrucciones medioambientales definidas para su cumplimiento. El plan/gestión establece las actuaciones necesarias para asegurar el tratamiento adecuado de los residuos resultantes de su actividad. También se elaborarán indicadores de consumo energético para controlar los vehículos destinados al servicio.

El SGI cuenta con una sistemática para garantizar que los servicios se llevan a cabo en condiciones controladas. Existe un departamento de tráfico que gestiona la buena marcha de las mismas y resuelve las incidencias en el servicio. También están implantadas actividades sistemáticas de **mantenimiento preventivo** que permiten asegurar y mantener la capacidad de transporte de la organización.

La sistemática de control de la prestación del servicio se ha desarrollado en el **Manual del Conductor**, siendo el conductor el máximo responsable, con el apoyo del departamento de tráfico, de que el servicio se desarrolle con toda normalidad. El Manual del Conductor describe con detalle el día a día del trabajo del conductor. En él figuran las instrucciones a seguir en las diferentes situaciones del servicio, documentación, controles al inicio y fin de jornada, durante el trayecto, emergencias y pautas de conducta, etc.

Las formas de actuar ante previsible problemas y contingencias que pueden surgir durante el desarrollo del servicio están previstas y controladas a través de la sistemática recogida en el procedimiento de control de incidencias. En caso de producirse problemas para los que no se ha previsto una actuación predeterminada y para aquellos que se consideren de relevancia importante, el personal elabora un informe de la incidencia o reclamación sobre el que se van anotando las gestiones realizadas con el fin de restituir la normalidad en el servicio

**AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L** gestiona los residuos generados como resultado de su actividad, siendo éstos recogidos por empresas gestoras autorizadas. Por otro lado y para todas aquéllas operaciones realizadas en talleres contratados se asegura que éstos están autorizados para el desempeño de las actividades propias además de gestionar adecuadamente sus residuos. Se mantienen registros de la gestión de los residuos así como de las autorizaciones de los talleres contratados.

Por otra parte, controla el consumo de combustible de cada uno de los autocares a través de indicadores adecuados, por tipo de vehículos y consumo medio de la flota.

## ▣ TIEMPO

**AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L** establece indicadores de puntualidad de los servicios prestados (que sean necesarios, no los discrecionales) con objeto de controlar si los tiempos medios estimados están comprendidos dentro del rango considerado aceptable. En caso de que el resultado promedio no cumpla con los límites establecidos se tomarán las medidas pertinentes para corregir las diferencias entre el tiempo real y el tiempo establecido (indicador de retrasos) y dicha situación quedará reflejado en un Informe de No Conformidad. El control de Indicadores será controlado dentro de nuestro tabla de indicadores (CMI ) y mediante las No conformidades

## ▣ ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención de todo el personal de **AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L** con sus clientes debe ser la adecuada debiendo siempre ser atenta, educada y cordial. En cualquier caso, **AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L** recoge las especificaciones a seguir en el Manual del conductor que será entregado a todo el personal de la empresa que intervengan en las relaciones con el cliente. De igual forma, se hace entrega de ese Manual del Conductor y un Manual del Auxiliar de ruta (si aplicase) respectivamente, donde además de determinar las normas de comportamiento a aplicar, se definen otros aspectos de interés que deberá tener en cuenta para una óptima prestación del servicio.



AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L realiza con una frecuencia mínima anual una encuesta de satisfacción a los clientes (centros escolares, centros de trabajo, agencias, particulares...) que contraten sus servicios. Las encuestas se llevan a cabo por nuestra plataforma web. De los resultados de dichas encuestas y de la información obtenida en el trato diario con los clientes se sacarán conclusiones y se tomarán medidas en caso de ser necesario.

Las reclamaciones de los usuarios serán cumplimentadas en No Conformidades, para proceder a su análisis y establecer las acciones necesarias para su corrección. Se dará respuesta al cliente con la solución en un plazo máximo de 7 días hábiles y en caso de demandas contra el reglamento de protección de datos se activará un protocolo para aviso a la administración en 3 días hábiles y se contestará su solicitud en un plazo máximo de 1 mes.

En el transporte escolar, y en los casos en que sea obligatoria la presencia de monitores, éstos deberán cumplir con el perfil establecido en la Ficha de puesto, dispuesta en Recursos Humanos, donde se describe la formación mínima exigida con objeto de garantizar un buen servicio a nuestros clientes, los escolares. Se mantendrán registros que verifiquen tal cumplimiento. En caso de que el responsable del menor, padres o tutores, no recoja al escolar en su parada, el menor será trasladado de nuevo al Centro Escolar al que pertenece, donde se hará cargo de la situación, por ser éste responsable.

## ▮ CONFORT

**AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L** para garantizar el confort de todos los usuarios de sus autocares dispone unas directrices a seguir con carácter obligatorio que son incluidas en el **Manual del Conductor** donde se recogen las pautas a seguir en la conducción. De igual forma se establece los requisitos de limpieza y mantenimiento en un apartado definido como **Protocolo de limpieza diario (IT-01)** para unas óptimas condiciones de calidad y ambientales. Además en los rótulos del vehículo y en nuestra página web, se indican al pasajero las características del sistema de confort del vehículo

## 5. 5. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

▮ **ANÁLISIS DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS** El Sistema de Gestión gobierna la secuencia de procesos que conforman la actividad de la organización. Para cada uno de ellos existen criterios de aceptación/rechazo y acciones para asegurar que el proceso es correcto y puede pasarse a la siguiente etapa. La calidad del servicio es el resultado del funcionamiento eficaz y coordinado de cada uno de estos procesos.

Para tener una idea de lo acertado o no que es ese funcionamiento, la organización ha establecido **indicadores internos en un cuadro de gestión**. Cuando en algún indicador no se alcanzan los resultados esperados o se detectan incumplimientos de los compromisos (no conformidades), se llevan a cabo las **acciones correctivas** apropiadas para asegurar la conformidad del servicio con la calidad objetivo. Una vez adoptadas las medidas necesarias para corregir las no conformidades, es necesario revisar las acciones correctivas/preventivas adoptadas para asegurar que producen el efecto esperado. Estas acciones se reflejarán en un "Plan de objetivos" o Acciones de mejora

## ▮ ACCIONES PREVENTIVAS/MEJORA

No hace falta esperar a que un cliente se queje formalmente para llevar a cabo acciones correctivas. Podemos avanzar si se analizan las no conformidades, las quejas verbales de los pasajeros, o cualquier otro input extraído de la participación del cliente en el servicio y de los empleados. El análisis de esta información nos permite tomar medidas que eviten la insatisfacción del cliente.

Tanto las **acciones correctivas** como las **de mejora** se adoptan con el fin de eliminar las causas de los problemas, reales o potenciales y prevenir su reaparición u ocurrencia. La necesidad de tomar este tipo de acciones puede surgir tanto de no conformidades internas (incidencias en el servicio, diseño y funcionamiento del Sistema de Gestión) como de fuentes externas (reclamaciones, obras en la ruta, accidentes,...)

La medición del nivel de prestación se realizará con los métodos de medida previstos en la Norma UNE-EN 13816 (apartado 5.3 y anexo C), se definirá la frecuencia con la que se realizarán las mediciones, se elegirán los métodos de cálculo de los resultados y su adecuada validación, y los resultados se recogerán en un documento final.

## ▮ EVALUACIÓN DEL SERVICIO/ PLAN DE ACCIONES DE MEJORA

Periódicamente (al menos 1 vez cada año) se realizará una evaluación de la percepción por el cliente de la calidad producida. Se analizarán aspectos como la seguridad en el trayecto, la fiabilidad horaria y de la oferta del servicio, etc... a través de encuestas y otros métodos (reuniones, numero de reclamaciones, felicitaciones (redes sociales, etc..))

Además, el tratamiento de los datos derivados del control de las incidencias y de las quejas, sugerencias y reclamaciones mediante simples estadísticas descriptivas y de representaciones gráficas sencillas (no desarrollamos, por tanto, procedimiento alguno) nos permite determinar las causas más frecuentes de los problemas y atacarlos de un modo eficaz y rápido. Esta información nos servirá de base para la elaboración del "Plan de objetivo/mejora"

## 6. Información al cliente

La información es un componente fundamental de la calidad. Como operadores ofrecemos:

▮ **Información general sobre el servicio:** los medios que puede emplear el cliente para conocer los detalles y particularidades de los servicios (tarifas, tipo de títulos, lugar donde se pueden adquirir títulos, etc.) son: teléfono, o pagina web.

▮ **Información en caso de incidencias en el servicio:** los mecanismos de información en caso de que ocurran problemas, como por ejemplo averías, retrasos, huelga se informaran por comunicación en pagina web y email, y de forma verbal (telefónica)

▮ **Información sobre Atención al cliente:** los lugares y medios que permiten al cliente contactar con la empresa, son mediante correo electrónico, teléfono de atención al cliente (923100977), Web y oficinas de atención al cliente.

AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L pone a disposición de sus clientes los siguientes canales de entrada para que puedan manifestar sus quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que deseen realizar.

#### En persona

Tanto en Oficina de Atención al Público y oficinas centrales situada en C/Filiberto Villalobos 71-85 Estacion de autobuses, 37007 Salamanca

#### Por escrito (Hoja de Reclamaciones/Sugerencias)

Disponibles en la Oficina de Atención al Público y oficinas centrales situada C/Filiberto Villalobos 71-85 Estacion de autobuses 37007 Salamanca

#### Por Correo postal

A las direcciones de la empresa AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L en Salamanca, indicadas en el apartado Datos de la sede social de la empresa (C/Filiberto Villalobos 71-85 Estacion de autobuses 37007 Salamanca)

#### Por Teléfono

- Oficinas Centrales: 923236770 en horario continuado de oficina desde las 9:00 a 14:00 y de 17:00 hasta las 20:00.
- Oficina de Atención al Público/emergencias: 627531436 en horario continuado de 24 horas

Por Correo Electrónico: [info@hermarbus.com](mailto:info@hermarbus.com) e [info@martinautocares.com](mailto:info@martinautocares.com)

Por Internet Mediante el formulario definido en la página web de la empresa ([www.hermarbus.com](http://www.hermarbus.com)) para recoger cualquier comunicación que se desee realizar.

Y Enlace a nuestra documentación del sistema de gestión (política, manual de características del servicio, etc.): <http://www.hermarbus.com/Servicios-Autocares-Hermanos-Martin.html>