

## CARTA DE SERVICIOS

HISTÓRICO DE MODIFICACIONES		
REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA
0	Edición inicial del documento (Entrada en vigor)	15/02/2016

Revisado y aprobado por Gerencia

Mateo Parra Munilla

## **1. INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1. Objetivos y fines**

AUTOBUSES PARRA, S.L. tiene desde su nacimiento la firme intención de proporcionar un servicio de calidad a sus clientes, siendo capaces de comprender a cada una de las personas que sube en nuestros vehículos, informándoles y solucionando sus problemas amablemente y con profesionalidad, realizando los servicios con puntualidad y haciendo que nuestros viajeros se sientan atendidos, cómodos y seguros mientras están con nosotros.

Además queremos hacerlo dentro del más exigente de los respetos hacia el cuidado del medio ambiente, la seguridad y salud de nuestros trabajadores, la seguridad vial y la eficiencia energética.

Así pues, entendemos esta Carta de Servicios como un instrumento de comunicación que nos permite concretar nuestros objetivos en una serie de compromisos de calidad medibles, informar de ello a nuestros clientes y poner en su conocimiento sus derechos y obligaciones.

### **1.2. Nuestra empresa**

AUTOBUSES PARRA, S.L. es una empresa privada e independiente fundada en 1987 de la unión de las empresas PARRA DE 1935 Y MATEO PARRA BARRICARTE de 1956.

La actividad se centra en el Transporte de Viajeros por Carretera, fundamentalmente en autobuses, aunque también se cuenta con furgonetas y el servicio de alquiler de coches de lujo con conductor.

La empresa dispone de una flota de vehículos variados tales como grandes turismos, monovolúmenes, furgonetas, microbuses y autobuses en permanente estado de renovación.

### **1.3. Relación de servicios cubiertos por esta carta**

Los servicios cubiertos por esta Carta de Servicios son los que a continuación se detallan, todos ellos dentro del ámbito de transporte de viajeros por carretera, sea cual sea la línea o el recorrido:

- Líneas regulares.
- Transporte escolar.
- Transporte laboral.
- Transporte urbano
- Servicios discrecionales de ámbito nacional e internacional.

## 1.4. Información de contacto

Si lo desea puede contactarnos a través de los siguientes medios:

### Razón Social:

AUTOBUSES PARRA, S.L.

### Dirección San Adrián

Plaza de Vera Magallón, 11, 31570

San Adrián (Navarra)

### Dirección Calahorra:

P.I. Neinver. Calle Falfafarrín, 21-Bajo. 26500  
Calahorra (La Rioja).

Teléfono: 941 131 372

Fax: 941 131 110

e.mail: [parra@autobusesparra.com](mailto:parra@autobusesparra.com)

web: <http://www.autobusesparra.com>



Los horarios de atención al público son:

- Mañana: de 9:00 a 13:30
- Tarde: de 15:30 a 19:30

## 1.5. Derechos y obligaciones de los usuarios

### 1.5.1. Derechos

Como usuario, le asisten los siguientes derechos:

1. Derecho a una información sobre horarios, líneas, tarifas, etc. Las modificaciones que se produzcan deben comunicársele lo antes posible.
2. A ser admitidos de acuerdo con los horarios, billetes e itinerarios establecidos siempre que no sobrepasen las plazas disponibles en cada expedición, abonen el precio del servicio y cumplan con sus obligaciones como usuarios.
3. A tener acceso a la compra de billetes sea cual sea el punto de venta.
4. A reclamar utilizando las hojas de reclamación en las oficinas centrales, pudiendo acudir en caso de no resolución del conflicto a las Juntas Arbitrales de Transporte.

5. A llevar 2 bultos de equipaje siempre y cuando no sean mayores de medio metro cúbico y/o en conjunto pesen más de 30 kg.
6. Derecho a llevar equipaje de mano siempre y cuando, a juicio del conductor, no suponga una molestia para el resto de usuarios.
7. Los equipajes que van dentro del habitáculo con los pasajeros están bajo su única responsabilidad. Si se depositan equipajes en la bodega y sufren algún daño el viajero debe indicarlo inmediatamente al conductor y formular una reclamación por escrito antes de 48 horas.
8. Estar cubierto por una póliza de seguro obligatorio de viajeros.
9. En caso de cancelación por causas imputables a nuestra Empresa tiene derecho a la devolución del importe íntegro del billete.

### **1.5.2. Obligaciones**

Como viajero, Usted también está sujeto a las siguientes obligaciones:

1. No acceder al vehículo bajo los efectos del alcohol u otras drogas ni sin reunir las mínimas condiciones de sanidad e higiene.
2. Acceder o abandonar el vehículo, a través de las vías previstas, sólo si éste está totalmente parado y en las paradas habilitadas para ello.
3. No llevar consigo objetos voluminosos que pudieran poner en peligro o molestar a otros pasajeros ni tampoco materiales inflamables, peligrosos o explosivos ni armas de fuego.
4. No fumar.
5. Respetar los vehículos e instalaciones, especialmente los mecanismos de apertura y cierre de los vehículos así como los dispositivos de seguridad y socorro.
6. Viajar con animales de compañía sin que estos estén debidamente enjaulados o en el interior de bolsas para el transporte de animales y en la bodega. Los perros lazarillo de los invidentes podrán viajar siempre y sin coste adicional.
7. No distraer la atención del conductor del vehículo, ni entorpecer la labor del mismo cuando esté conduciendo.
8. Viajar en los lugares habilitados para los usuarios procurando no dificultar el paso en los lugares destinados al tránsito de personas.

## 1.6. Legislación y normativa aplicable

- Real Decreto 1293/1999, de 23 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 192/1988, de 4 de marzo, sobre limitaciones en la venta y uso del tabaco para protección de la salud de la población (Vigente hasta el 01 de Enero de 2006).
- Real Decreto 3250/1983, de 7 de diciembre, por el que se regula el uso de perros guía de deficientes visuales
- Ley 16/87 de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y sucesivas modificaciones.
- Real Decreto 1211/90, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y sucesivas modificaciones.
- Real Decreto 1211/90 de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y sucesivas modificaciones.
- Orden FOM/1230/2013 de 31 de mayo, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera. Modificada por la Orden PRE/907/2014, de 29 de mayo.
- 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).

Para mayor detalle sobre la legislación aplicable se puede consultar la web siguiente:

[http://www.fomento.gob.es/mfom/lang\\_castellano/direcciones\\_generales/transporte\\_terrestre/informacion/normativa/listadotransporteviajeros.htm](http://www.fomento.gob.es/mfom/lang_castellano/direcciones_generales/transporte_terrestre/informacion/normativa/listadotransporteviajeros.htm).

## 1.7. Formas de participación de los usuarios

Entendemos como fundamental que nuestros clientes colaboren con nosotros con el fin de que nuestros servicios sean cada vez mejor adecuados a sus necesidades y funcionen a su plena satisfacción.

Por esa razón realizamos encuestas semestrales para conocer su opinión, recibir sus sugerencias y preocupaciones y mejorar el servicio en base a la información recopilada.

Estamos abiertos a la recepción de cuantas sugerencia quieran realizarnos, dirigiéndose a nosotros por cualquiera de las vías de contacto establecidos en esta carta de servicios o a través de nuestros conductores.

El plazo para la contestación a reclamaciones y sugerencias constituye uno de nuestros compromisos de calidad formulados a continuación.

## 2. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Estos son nuestros compromisos

### 1. Servicio ofrecido

COMPROMISO	INDICADOR
Salvo causas de fuerza mayor, el 100% de los días se realizan todos los servicios en todos los puntos.	% de días en que no se realizan todos los servicios salvo por causa de fuerza mayor
Ningún pasajero se queda inmovilizado en el trayecto por avería sin posibilidad de ser recogido por otro vehículo habilitado por AUTOBUSES PARRA, S.L.	nº de eventos en que un pasajero o más se queda/n abandonado/s por avería.

### 2. Accesibilidad

COMPROMISO	INDICADOR
100 % de los vehículos de la ruta están adaptados para sillas de ruedas en las líneas en que el contrato lo exige.	nº de eventos en que sin estar adaptados para sillas de ruedas los vehículos participan en las rutas que lo requieren

### 3. Información

COMPROMISO	INDICADOR
En 100 % de los casos el conductor dispone de información escrita sobre la ruta, el trayecto, las tarifas y los horarios.	% de conductores que no poseen información sobre todas las rutas.
En el 100% de los servicios hay un cartel escrito o en soporte digital en el frontal del autobús indicando la ruta.	% de autobuses que no indican la línea
En el 100 % de los casos se ve la señalización de seguridad sobre: Ventanas de socorro, botiquín, extintores y señal de prohibición de fumar.	% de autobuses con uno o más fallos en señalización de seguridad

### 4. Horarios

COMPROMISO	INDICADOR
El nº de retrasos superiores a 12 minutos por cada millón de kilómetros recorrido es inferior a 10.	Nº de viajes con retraso superior a 12 minutos por cada millón de km recorridos.
Aplicar los recursos necesarios para mantener el grado de satisfacción de nuestro clientes con la puntualidad y cumplimiento de horarios por encima de 8 puntos sobre 10 (ó 4 puntos sobre 5)	Media de satisfacción obtenida en las encuestas con el ítem relacionado horarios y puntualidad.

### 5. Atención al cliente

COMPROMISO	INDICADOR
Todas las sugerencias y reclamaciones serán contestadas en el plazo de 10 días laborables desde su recepción	% de reclamaciones o sugerencias contestadas fuera de plazo.
Aplicar los recursos necesarios para mantener el grado de satisfacción de nuestro clientes con el trato recibido por encima de 8 puntos sobre 10 (ó 4 puntos sobre 5)	Media de satisfacción obtenida en las encuestas con el ítem relacionado con la atención recibida.

**6. Confort**

COMPROMISO	INDICADOR
Aplicar los recursos necesarios para mantener el grado de satisfacción de nuestro clientes con el confort por encima de 8 puntos sobre 10 (ó 4 puntos sobre 5)	Media de satisfacción global obtenido en las encuestas con el ítem relacionado con confort.
Aplicar los recursos necesarios para mantener el grado de satisfacción de nuestro clientes con la limpieza por encima de 8 puntos sobre 10 (ó 4 puntos sobre 5)	Media de satisfacción global obtenido en las encuestas con el ítem relacionado con la limpieza.
El 100 % de los conductores tienen formación y/o información sobre conducción confortable.	% de conductores con formación en conducción confortable

**7. Seguridad**

COMPROMISO	INDICADOR
El 100 % de los vehículos son sometidos a mantenimiento preventivo.	% vehículos que superan el plazo establecido en más de un 15 %
El 100 % de los vehículos son sometidos a inspecciones de seguridad semestrales.	% de autobuses que no han sido inspeccionados semestralmente
La edad media de nuestra flota nunca superará los 5 años	Edad media de la flota
100% de los extintores de los vehículos cumplen con el programa de mantenimiento reglamentario.	Nº de extintores de los vehículos no cumplen con el programa de mantenimiento reglamentario.
El 100 % de los conductores tienen formación y/o información sobre conducción segura.	% de conductores con formación y/o información en conducción segura.

**8. Impacto ambiental**

COMPROMISO	INDICADOR
El 100 % de los conductores tienen formación sobre conducción ecológica.	% conductores formados en conducción ecológica.
Más el 90% de los vehículos (autobuses + microbuses) utilizados en la ruta son de categoría Euro VI (máxima categoría ambiental de los motores).	% vehículos Euro VI

**3. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DE ESTA CARTA DE SERVICIOS**

Se establecen como posibles mecanismos de comunicación los siguientes:

A. INTERNAMENTE

- Reuniones internas, tableros de anuncios y entrega de trípticos.

B. EXTERNAMENTE

- Página web de la Empresa.

#### **4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS**

AUTOBUSES PARRA, S.L. realiza seguimiento periódico del cumplimiento de los compromisos reflejados en esta carta.

En caso de desviación, tenemos habilitado dentro de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad un procedimiento específico para la toma de acciones que lleven la situación a los estándares comprometidos.

#### **5. FORMA DE PRESENTAR QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO**

Cualquier insatisfacción que Usted tenga, por incumplimiento de alguno de nuestros compromisos o por otra razón háganoslo saber y trataremos de compensarle. Si no quedase satisfecho/a, puede recurrir a la Junta Arbitral del Transporte.

Puede hacerlo a través de las “Hojas Oficiales de Reclamaciones” puestas a su disposición en nuestros autobuses, dirigiéndose a nosotros por cualquiera de las vías de contacto establecidos en esta carta de servicios o comunicándoselo a nuestros conductores.

Pro esas mismas vías, háganos llegar cuantas sugerencias desee.

El plazo de respuesta a quejas y sugerencias es de diez días laborables y constituye uno de los compromisos adquiridos en esta carta de servicios.

#### **6. PERIODO DE VALIDEZ Y COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RESULTADOS**

Los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios tendrán vigencia desde el 15 de Febrero de 2016 hasta el 15 de Febrero de 2018, plazo máximo establecido para la revisión de ésta y edición de una nueva carta

Divulgamos bienalmente el resultado del cumplimiento de nuestros compromisos por medio de nuestra página web y en futuras ediciones de la carta de servicios.

De cualquier manera, cualquier persona interesada en conocer los resultados de los indicadores de medición de los compromisos adquiridos en esta carta puede dirigirse a nosotros por escrito solicitando dicha información. Se le contestará en el plazo de diez días.