



CARTA DE SERVICIOS AUTOCARES PAYA

Autocares Paya realiza las líneas L1, L2, L3 (turística), L5, N6 y L7, dentro de la concesión administrativa de Transporte del Consell Insular de Formentera.

En su esfuerzo continuo por conseguir un servicio de transporte colectivo competitivo para los ciudadanos y visitantes de nuestra isla, es objetivo fundamental de Autocares Paya alcanzar las máximas cotas de calidad en el servicio mediante:

- La comodidad y la seguridad de los viajeros,
- La mayor y mejor información y atención a los clientes
- la utilización de autobuses que lleven incorporados los últimos avances tecnológicos.
- El cuidado y respeto del Medio Ambiente.

Autocares Paya se ha marcado la obligación de satisfacer al máximo las necesidades de transporte del ciudadano Formentera y tratar de alcanzar la excelencia de sus servicios para atender mejor a sus clientes 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. Con ello, Autocares Paya emprende un camino que le hará cada día más eficiente y le permitirá cumplir su proyecto de empresa apoyándose en el conjunto de valores que lo definen:

- La Satisfacción del cliente como objetivo.
- La Calidad del servicio como medio.
- Los empleados son quienes la construyen.

Esa voluntad permanente de mejora se ha concretado en un compromiso con los clientes, que exige asumir unos niveles de calidad de servicio óptimos y permanentes, de acuerdo con los requisitos de la Norma que Autocares Paya se ha comprometido a cumplir:

1. Servicio ofertado
2. Accesibilidad
3. Información
4. Tiempo (regularidad)
5. Atención al cliente
6. Confort
7. Seguridad
8. Impacto ambiental

La Certificación de Calidad por la norma UNE EN 13816 garantiza a los clientes unos niveles de calidad que serán auditados y verificados anualmente por un organismo

independiente como es la Agencia Española de Normalización y Certificación (AENOR).

1. Servicio ofertado Ningún servicio supera la ocupación legal establecida para los autobuses. Autocares Paya garantiza un cumplimiento del 80 % de este compromiso. Autocares Paya garantiza que nunca tres autobuses consecutivos circularán completos por la misma parada.

2. Accesibilidad Autocares Paya dispone de un Protocolo de Atención a pasajeros con necesidades especiales y Personas con movilidad Reducida que le permite dar respuesta a las necesidades de las mismas.

Asimismo Autocares Paya establece el compromiso de accesibilidad en la renovación continuada de su flota.

3. Información Los puntos de venta dispondrán de información actualizada y legible sobre la parada, el esquema de la línea, primeras y últimas salidas de cabecera así como sobre las tarifas y cambio máximo permitido. Autocares Paya garantiza un cumplimiento mínimo del 98 % de este compromiso. En las marquesinas se dispondrá de información actualizada del servicio en caso de que se produzca una situación anormal programada. Asimismo se informará en las paradas de su sustitución provisional en el caso de que se produzca.

4. Regularidad Los clientes nunca esperarán más del doble del intervalo establecido y divulgado. En las encuestas y Cliente Misterioso se comprueba el cumplimiento de los horarios de salida y llegada.

5. Atención al cliente *El 100% de las quejas y consultas realizadas por correo electrónico, Web o teléfono, obtienen respuesta en un plazo no superior a 20 días hábiles. El 100% autobuses llevan visibles un extracto e ideogramas de las normas de uso del servicio.* Existirá un Plan de Actuación y Atención al Cliente y los clientes son atendidos correctamente de acuerdo con él. Autocares Paya recoge todos los objetos perdidos y encontrados en los vehículos, se devuelven a los propietarios que lo acreditan.

6. Confort Existe un protocolo de limpieza por el que se garantiza la limpieza de las instalaciones y autobuses de Autocares Paya. La garantía de cumplimiento de este compromiso es de al menos el 95%. El 100% del interior de los vehículos son limpiados diariamente tras su uso

7. Seguridad Existirá un Plan de Prevención de accidentes e incidentes que contendrá los indicadores necesarios para garantizar un nivel de siniestralidad adecuado. 100% de los vehículos que utilizarán los clientes serán seguros. El 100% de los conductores están al corriente del Certificado de Aptitud Profesional El 100% de los autobuses en servicio estuvo en correcto estado de mantenimiento El 100% de los autobuses disponen de indicaciones de emergencia Al 100% de los autobuses se les realizó un seguimiento de consumo energético que permita optimizar el consumo energético y las emisiones de gases.

8. Impacto ambiental Al 100% de los autobuses se les realiza un seguimiento de consumo energético que permitirá optimizar el consumo energético. Todos los

residuos generados por el departamento de Taller son gestionados adecuadamente mediante gestor de residuos autorizado. La empresa mantiene indicadores ambientales que le permiten monitorizar y mejorar su comportamiento ambiental.

Si no está satisfecho con nuestro servicio díganoslo. Si ha sufrido cualquier desatención, si ha observado anomalías o posibles mejoras háganoslo saber.

AUTOCARES PAYA