

MANUAL DE CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL SERVICIO

Edición 0

Fecha: 20/05/2009

Documento confidencial, propiedad de **TRANSPORTES MOSQUERA, S.L..**

Revisado: Responsable Calidad Fecha: 20/05/2009	Aprobado: Director Gerente Fecha: 20/05/2009
------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------

COPIA:	
<input checked="" type="checkbox"/> CONTROLADA	Copia Nº: 1 Destinado a: RESPONSABLE DE CALIDAD Fecha de envío: 20/05/2009
<input type="checkbox"/> NO CONTROLADA	

1. Nuestra Empresa

Transportes Mosquera se crea gracias al espíritu pionero de los hermanos Jose Benito y Leandro Mosquera, ganaderos nacidos en Seoane (Carballiño). A comienzos de 1930 ambos se desplazaban por distintas zonas de Galicia, comprando y vendiendo ganado. El carácter emprendedor de los hermanos los llevó a iniciar su actividad en el negocio del transporte. Inicialmente se dedicaban exclusivamente al transporte de ganado, pero a los pocos años comenzaron con el transporte de viajeros. Poco a poco fueron adquiriendo concesiones en Vila de Cruces, Bandeira, Silleda y Santiago.



En diciembre de 1974 nace la sociedad que conocemos hoy en día, constituyéndose en Sociedad Limitada e integrada por José Benito Mosquera Piteira y los hermanos Leandro y José A. Mosquera Pampín. Es a partir de ese año, con la adquisición de varias empresas de la zona, cuando se produce el salto cualitativo de la compañía.

En 1980 se construyen las instalaciones de Vila de Cruces, más de 3000 m² que centralizan la actividad de la compañía. En 1985 la empresa se establece en Santiago y en 1993 inaugura sus instalaciones en la ciudad del apóstol, con más de 1000 m² para oficinas, taller y garaje.

Hoy, la empresa está dirigida por Julio y Leandro Mosquera (hijos de los fundadores) desde los centros de trabajo de Vila de Cruces y Santiago de Compostela. Ambos comparten responsabilidad en la gestión y administración de la empresa. A su vez, la tercera generación de la familia ya lleva una parte importante del peso de la empresa.



2. Marco Competencial

El marco normativo básico en el que se enmarca el transporte realizado por TRANSPORTES MOSQUERA S.L. aparece reflejado en el *Listado de Documentación de Calidad* y se encuentra permanentemente actualizado por el responsable de calidad.

TRANSPORTES MOSQUERA S.L. fundamenta, además, su actuación en el cumplimiento de las obligaciones contractuales derivadas de las concesiones administrativas de servicios regulares y de las autorizaciones y contratos establecidos para los servicios de transporte escolar y para los servicios discrecionales.

3. Compromiso con la calidad

Después de siete décadas transportando personas, en TRANSPORTES MOSQUERA S.L. sabemos mantenernos fieles al principio de servicio total al cliente. Por eso, no dejamos nunca de permanecer en constante evolución, para ofrecerle en todo momento la calidad y seguridad que el cliente necesita.

Por ello, adoptamos la decisión estratégica de implantar procesos internos de gestión, 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 nuestro sistema de gestión basado en las normas UNE-EN-ISO 9001:2008 y UNE-EN 13816:2003, que tienen por objeto la mejora continua de la calidad en el servicio de transporte de viajeros, poniendo especial énfasis en las necesidades y expectativas de los clientes.

El alcance de implantación de la norma de Calidad en el servicio será:

- UNE-EN 13816:2003:
 - o **Transporte regular de uso general urbano e interurbano, transporte regular de uso especial-transporte escolar y tren turístico de Santiago de Compostela.**

4. Descripción del servicio

En TRANSPORTES MOSQUERA S.L. disponemos de una amplia gama de vehículos adaptados al número de usuarios que deseen viajar y que se abren en un amplio abanico que comprende autocares de 55 a microbuses de 19 plazas, equipados con modernas prestaciones:

Aire acondicionado / calefacción – Vídeo / DVD /doble monitor – CD / radiocasete – nevera – Iluminación individual – Butacas reclinables – ABS – ASR – Lavabo / WC...

En nuestra página web www.autocaresmosquera.com nuestros clientes tienen a su disposición las características de todos nuestros vehículos, incluyendo aquellos adaptados a persona de movilidad reducida.

Ofrecemos un número indefinido de servicios, tan amplio como las necesidades del viajero:

✓ **Líneas regulares de uso general:**

Nuestra empresa dispone de servicios regulares urbanos e interurbanos:

URBANO SANTIAGO:
Línea 7: San Roque – Aríns

INTERURBANO SANTIAGO:
Concesión V-1110; XG-063 Línea Meres, Línea Touro, Línea Hortas, Línea Loureda

INTERURBANO TOURO:
Concesión V-064; XG-0420 Línea Lalin, Línea Brantega

En nuestra página web www.autocaresmosquera.com pueden consultarse todas las características, incluyendo los horarios, de las distintas rutas.

✓ **Transporte Escolar:**

Realizamos rutas de transporte escolar, tanto para centros públicos como para centros privados. En cumplimiento de la normativa legal vigente, durante estas rutas nuestros conductores van acompañados de acompañantes escolares que se encargan de la vigilancia y cuidado de los menores; estos acompañantes son, o bien del colegio o bien de una empresa subcontratada por Transportes Mosquera.

Los centros para los que realizamos servicios de transporte son:

- CEIP Lamas de Abade (Santiago de Compostela)
- IES Lamas de Abade (Santiago de Compostela)
- CEIP Sar (Santiago de Compostela)
- CEIP Ramon Cabanillas (Santiago de Compostela)
- CEIP Antonio Orza Couto (Boqueixón)
- Compañía María (Santiago de Compostela)
- IES Arzúa (Arzúa)
- CIP Fonte Díaz (Touro)
- CP Lalín (Lalín)
- CIP Nosa Señora da Piedade (Vila de Cruces)
- IES Marco do Camballón (Vila de Cruces)
- CEIP Merza (Vila de Cruces)
- CIP Varela Buxán (Lalín)
- IES Ramón M^a Aller Ulloa (Lalín)

✓ **Tren Turístico de Santiago de Compostela:**

Disponemos de la concesión del tren turístico concedida por Turismo de Santiago; este servicio, que funciona principalmente en los meses estivales, permite a los visitantes de la ciudad hacer un recorrido de 45 minutos por los lugares más emblemáticos de la misma.

✓ **Servizo discrecional:**

Con la finalidad de cubrir siempre las necesidades de nuestros clientes, ofertamos una gran variedad de servicios: viajes nacionales e internacionales, Camino de Santiago, actos sociales, religiosos y culturales (funerales, bodas, cenas de empresa...), congresos, convenciones, etc. y realizamos todas aquellas rutas que los clientes nos demanden.

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.

5. Compromisos de calidad

TRANSPORTES MOSQUERA S.L. respetará los compromisos de calidad identificados en su Carta de Servicios, dentro de los servicios incluidos en el alcance de implantación de la norma UNE-EN 13816:2003.

Estos compromisos son referidos a:

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

6. Descripción del Sistema de Gestión de Calidad

6.1. Sistema de Gestión de Calidad

TRANSPORTES MOSQUERA S.L. dispone de un Sistema de Gestión de Calidad certificado descrito en el Manual de Calidad de la empresa, implementado y mantenido al día y que mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de las normas UNE-EN-ISO 9001:2008 y UNE-EN 13816:2003.

En el marco de estas normas, TRANSPORTES MOSQUERA S.L.:

- a) identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión y su aplicación en la organización;
- b) determina la secuencia e interacción de estos procesos;
- c) determina los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces;
- d) asegura la disponibilidad de recursos que apoyan la operación y seguimiento de los procesos;
- e) realiza el seguimiento, la medición y el análisis de procesos;
- f) implementa las acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.

El sistema de gestión de calidad 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 legal y reglamentariamente establecidos. El sistema aporta el control necesario para alcanzar los compromisos de calidad del servicio, disminuyendo los riesgos de que se den problemas durante la prestación.

El sistema de gestión incluye 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. TRANSPORTES MOSQUERA S.L. realizará, anualmente, un estudio de las expectativas de sus usuarios de las líneas reflejadas en el alcance de la norma UNE-EN 13816:2003, a través de la importancia otorgada por los mismos a una serie de parámetros (ver Cuestionarios de Satisfacción). El número mínimo de cuestionarios requerido para el referido estudio será el mismo que el establecido para medir la satisfacción de los clientes de transporte (ver POC-CO-002).
2. Definición de la **Calidad objetivo**, en función de:
 - necesidades y expectativas identificadas;
 - limitaciones legales, políticas, financieras, técnicas y de otro tipo;
 - niveles de calidad existentes y áreas de mejora potenciales.Estos parámetros se reflejan en los Compromisos de Calidad establecidos por la organización en su Carta de Servicios.
3. Gestión de la **Calidad producida**, midiendo el nivel de prestación e implementando acciones correctivas. Con la periodicidad establecida para cada Compromiso de Calidad establecido, se realizará el cálculo del mismo (ver POC-CA-008).
4. Evaluación de la **Calidad percibida** por el cliente, a través de los mecanismos de retroalimentación con el cliente (ver POC-CO-002).

Forman parte de nuestro Sistema de Gestión de Calidad:

◆ **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 calidad eficiente, siguiendo las directrices de la Norma UNE-EN 13816:2003, utilizada como modelo de referencia. El Responsable de Calidad, en representación de la Dirección, es el encargado de la elaboración, distribución, implantación y revisión de todas las ediciones de este Manual, siguiendo las pautas definidas en el POC-CA-001 y POC-CA-002.

◆ **Los procedimientos**

Es un documento que describe paso a paso cómo se realiza una determinada actividad de la organización.

◆ **Las instrucciones**

Es un documento en el que se describe con mayor grado de detalle una tarea.

◆ **Los registros**

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

El control de la elaboración, aprobación, modificación y distribución de los documentos del Sistema se realiza según lo establecido en POC-CA-001.

6.2. Responsabilidad por la dirección

▲ Política de Calidad

La línea general de actuación de la organización en materia de calidad se conoce como política de calidad y las características de servicio se concretan en la definición de la calidad objetivo del servicio (ver Carta de Servicio).

▲ 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. Es por eso que se realizarán las mediciones, análisis y evaluaciones necesarias, que nos ayuden a identificar y determinar las características de servicio que cumplan con las expectativas del cliente (ver apto. 6.1 de este Manual).

▲ 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 (ver PR-CA-007), para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia continuas.

6.3. Gestión de los recursos

Los recursos proporcionados por la Gerencia 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 (fundamentalmente los conductores) (ver PR-PE-001).

Conscientes de la trascendencia de las infraestructuras en la prestación del servicio, se realizan y se supervisa el correcto mantenimiento y conservación de aquellas que participan directamente en la producción del servicio (sobre todo los vehículos). La limpieza es un aspecto de especial importancia y que es tenido en cuenta en el mantenimiento y conservación de la infraestructura.

6.4. Prestación del servicio

La Gerencia establece compromisos de calidad relacionados con la política de calidad. Los compromisos de calidad se revisan en las reuniones de revisión anual del sistema. Abarcan los 8 ámbitos previstos en la Norma UNE-EN 13816:2003 (ver Carta de servicios):

- ▲ SERVICIO OFERTADO
- ▲ ACCESIBILIDAD
- ▲ INFORMACIÓN
- ▲ TIEMPO
- ▲ ATENCIÓN AL CLIENTE
- ▲ CONFORT
- ▲ SEGURIDAD
- ▲ IMPACTO AMBIENTAL

El Sistema de Gestión de Calidad cuenta con una sistemática para garantizar que los servicios se llevan a cabo en condiciones controladas. 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 desarrolló en el Manual del Conductor, siendo el conductor el máximo responsable, con apoyo del acompañante escolar, de que el servicio se desenvuelva 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 la jornada, durante el trayecto, emergencias y pautas de conducta, etc.

6.5. Medición, análisis y mejora

🔥 Análisis de las Acciones Correctoras

El Sistema de Gestión de Calidad 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. 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 estableció indicadores internos asociados a sus Compromisos de Calidad. Cuando en algún indicador no se alcanzan los resultados esperados o se detectan incumplimientos de los compromisos (no conformidades), se llevan a cabo acciones correctoras 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 correctoras/preventivas adoptadas para asegurar que producen el efecto esperado.

🔥 Inaceptabilidad de los compromisos de calidad

En el caso de que para los Compromisos de Calidad establecidos se alcancen situaciones calificadas como inaceptables, será la Dirección de la organización quien determine las compensaciones a dar a los clientes del servicio.

Estas compensaciones pueden incluir:

- Servicio ofertado: incorporación de vehículos de mayor tamaño temporalmente a las líneas que lo permitan; remitir una carta de disculpa a los alumnos de transporte escolar; compensar económicamente a los usuarios de líneas regulares o a través de algún regalo simbólico al resto de usuarios.
- Accesibilidad: facilitar el transporte gratuito a las personas de movilidad reducida temporalmente.
- Información: hacer una campaña informativa para facilitar el acceso de información sobre los servicios de la organización a todos los usuarios; remitir una carta de disculpa a los alumnos de transporte escolar; compensar económicamente a los usuarios de líneas regulares o a través de algún regalo simbólico al resto de usuarios.
- Tiempo: remitir una carta de disculpa a los alumnos de transporte escolar; compensar económicamente a los usuarios de líneas regulares o a través de algún regalo simbólico al resto de usuarios.
- Atención al cliente, confort, seguridad e impacto ambiental: compensar económicamente a los usuarios de líneas regulares o a través de algún regalo simbólico al resto de usuarios.

🔥 Acciones Preventivas

No hace falta esperar a que un cliente se queje formalmente para llevar a cabo acciones correctoras. 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 correctoras como las preventivas 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 de la Calidad) como de fuentes externas (reclamaciones, obras en la ruta, accidentes,...).

▲ **Medición de la prestación del servicio**

La medición del nivel de prestación del servicio se realizará empleando los métodos previstos en la Norma UNE-EN 13816:2003:

- cuestionario de satisfacción del cliente (ver POC-CO-002);
- control de clientes (ver POC-TE-001);
- medidas directas de la prestación.

▲ **Evaluación del servicio**

Anualmente se realizará una evaluación de la percepción por el cliente de la calidad producida. Se analizarán todos los compromisos de calidad adquiridos por la organización.

Además, el tratamiento de los datos derivados del control de las incidencias y de las quejas, sugerencias y reclamaciones, nos permiten determinar las causas más frecuentes de los problemas y atacarlos de un modo eficaz y rápido.