redescubre el autobús

CARTA DE SERVICIOS

GRUPO SOCIBUS

PRESENTACION

Grupo Socibus (Secorbus, S.L. – Socibus, S.A.) es un grupo líder en el transporte interurbano de larga distancia. Cuenta con una plantilla altamente cualificada y formada.

Desde el año 1992 hasta hoy Grupo Socibus ha recorrido más de doscientos millones de kilómetros en sus líneas regulares, transportando a más de catorce millones de viajeros, lo que demuestra nuestra experiencia en el sector.

El Grupo nace con vocación de máxima satisfacción del cliente, ofreciendo un transporte económico, seguro, eficiente y accesible a nuestros usuarios.

Nuestras oficinas están situadas en la Estación Sur de Autobuses. C/ Méndez Álvaro 83, desde donde desarrollamos la gestión del transporte, y tenemos la taquilla de venta al público.

Los servicios que quedan incluidos en la carta son:

SOCIBUS	VAC 214: MADRID – SEVILLA – AYAMONTE
SECORBUS	VAC 215: MADRID – CÓRDOBA – SAN FERNANDO
	VAC 234: IRÚN - ALGECIRAS

Para contactar con Grupo Socibus, puede hacerlo:

www.socibus.es en la sección de Contacto

902 22 92 92

socibus@socibus.es

El horario de **atención al cliente** es:

- Lunes – jueves: 10:00 – 14:00 / 17:00 – 20:00
- Viernes: 10:00 – 14:00 / 16:00 -20:00
- Sábados – Domingos – Festivos: 10:00 – 14:00

DATOS IDENTIFICATIVOS Y MEDIOS DE CONTACTO

DIRECCIÓN:

Estación Sur de Autobuses de Madrid
Calle de Méndez Álvaro, 83
28045 Madrid

TELÉFONOS:

- Información general: 902 229 292
- Atención al Cliente: 915 304 417

HORARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Lunes - jueves: 10:00-14:00 / 17:00 - 0:00
- Viernes: 10:00-14:00 / 16:00 - 20:00
- Sábado - Domingo - Festivos: 10:00 - 14:00

EMAIL DE CONTACTO:

- socibus@socibus.es
- informacion@socibus.es

PÁGINA WEB: www.socibusventas.es

PRESENTACIÓN

El horario de nuestras **TAQUILLAS** en la Estación Sur de Autobuses de Madrid es diariamente de 07:30- 01:00, excepto los días 24 y 31 de diciembre, abierto de 07:30 - 14:00, y los días 25 de diciembre y 1 de enero, abierto de 15:00 a 01:00.

El resto de taquillas tienen los siguientes horarios:

ANDUJAR	Estación de Autobuses Diariamente: 08:30 – 15:15, 17:00 – 19:30
CÓRDOBA	Estación de Autobuses Diariamente: 07:30 - 20:55, 21:45 - 22:15 y 00:30 - 01:00
SEVILLA	Estación de Autobuses Diariamente: 07:30 – 01:00
HUELVA	Estación de Autobuses L-V: 09:00 - 15:10, 16:15-22:55 S, D, F: 09:00-11:25, 12:45 – 15:10, 16:15-16:40, 20:45-22:55
JEREZ	Estación de Autobuses L-V: 08:30-09:30, 10:30 – 15:20, 18:30-23:59 S, D, F: 08:30-09:30, 10:30 – 15:20, 18:30-18:50, 21:30-23:59
CÁDIZ	Estación de Autobuses L-V: 07:40 – 8:45, 09:45 – 14:40, 18:00 – 23:25 S, D, F: 07:40 – 8:45, 09:45 – 14:40, 18:00 – 18:10, 20:55 – 23:25
En todos los casos existe un horario especial los días 24, 25 y 31 de diciembre, así como el 1 de enero.	

OBJETIVOS DE LA CARTA

Esta Carta de Servicios muestra nuestros compromisos que de forma pública adquirimos con todos nuestros viajeros. Los objetivos de este documento son dar a conocer, de forma más clara y transparente, los parámetros y estándares de calidad que EL Grupo Socibus (Secorbus, S.L. – Socibus, S.A.) se compromete a cumplir en toda su red para ofrecer un servicio con garantía en todos los sentidos.

Además, en nuestra voluntad de mejora permanente, nos comprometemos a que estos índices de calidad sean siempre un referente a mejorar en la
medida de lo posible.

Con esta carta de servicios queremos dar un paso al frente en la comunicación con nuestros usuarios y grupos de interés para poner en conocimiento las prestaciones, derechos, obligaciones y expectativas de nuestros usuarios

COMPROMISO CON LA MEJORA

Desde sus inicios, **Grupo Socibus** ha estado comprometido con los principios básicos de la calidad y el medio ambiente entendidos en un sentido amplio. Queremos que este compromiso sea público, por lo que ya en el año 2000 conseguimos la certificación en ISO 14001 de gestión ambiental y en el año 2002, la certificación en ISO 9001 de gestión de la calidad, en el año 2009, certificamos nuestros servicios en la norma UNE EN 13816, de transporte público de pasajeros.

En estos últimos años hemos certificado nuestro sistema de gestión en la norma CSEAA, del INSIA, sobre seguridad en el transporte de persona por carretera, en ISO 45001, sobre la seguridad y salud de los trabajadores, en el Reglamento EMAS, de gestión ambiental, la norma SGE 21 de Responsabilidad Social Corporativa en el año 2016, ISO 50001 sobre Eficiencia Energética, Huella de Carbono y ISO 39001 sobre Seguridad Vial.

Es nuestra misión satisfacer las necesidades de nuestros clientes con un trato humano, a través de un servicio de transporte económico, seguro, eficiente y accesible para todos los usuarios.

Como un paso más en este compromiso, se elabora la presente Carta de Servicios, con el objetivo de informar públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionamos, indicando nuestros compromisos de calidad en la prestación, informando de los derechos y obligaciones que les asisten, y, en definitiva, mejorar la satisfacción de nuestros usuarios y ser cada vez más transparentes.

La Dirección

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS

DERECHOS DE LOS VIAJEROS

Son derechos de los viajeros:

- Ser transportado, entre los destinos elegidos.
- Recibir un trato correcto.
- Solicitar y obtener hojas de reclamaciones.
- Ser informado sobre las características del servicio.
- Que el estado de los vehículos sea el adecuado.
- Portar bultos de mano que no supongan peligro y molestias para otros viajeros.
- El personal discapacitado de movilidad utilizará las plataformas de acceso y de lugares reservados para ellos.
- Las personas invidentes a ser acompañadas de perro guia.

OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS

- Atender las indicaciones de los empleados de la Empresa.
- Portar título de transporte válido (billete) y sometido a control de entrada y conservarlo durante todo el trayecto.
- Permanecer sentados con el vehículo en marcha y descender cuando el autobús este completamente detenido en la darsena o lugar de parada.
- No llevar bultos no permitidos.
- No viajar con animales, salvo perros guia en el compartimento de viajeros.
- No manipular los dispositivos de seguridad y socorro.
- Comunicar inmediata y preceptivamente a los conductores los daños personales o materiales que se les hayan causado.
- No escribir, pintar o dañar en cualquier forma, el interior y exterior de los vehículos.
- No tirar o arrojar desperdicios.
- No hablar al conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio.
- Evitar cualquier tipo de discursión o altercado con los restantes viajeros o con los empleados de la Empresa.
- Abstenerse de comer dentro de los vehículos.
- No fumar, ni consumir sustancias tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas.
- No viajar en los sitios no habilitados para ello.

Para ampliar información puede consultarse el Reglamento (UE) nº 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de febrero de 2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar.

PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN

Esta Carta de Servicios será revisada conforme los datos obtenidos de nuestros indicadores de cada servicio, además de la información obtenida directamente de nuestros viajeros.

Esta información la obtenemos por varias vías:

- Encuestas de satisfacción, a través de un código QR, en las que se obtiene información sobre la calidad percibida y esperada, animamos a indicar en observaciones cualquier otra información relevante
- Analizamos las quejas y reclamaciones de los servicios, haciendo especial hincapié en las que son atribuibles a nuestra gestión.
- Además, consultamos a nuestros conductores sobre las posibilidades de mejora que perciben.

Las **reclamaciones, sugerencias y quejas** se pueden presentar a través de diferentes vías:

- De manera presencial: en cualquiera de las taquillas y a través del libro de reclamaciones
- Por correo electrónico: dirigiendo la información al mail acliente@socibus.es
- Por teléfono: 902 92 92 92

Comunicación interna y externa

Esta carta será distribuida a los empleados del **Grupo Socibus** a través de tablones de anuncios y copias en cada cabecera.

Cualquier usuario o grupo de interés podrá solicitar copia de esta misma carta en cualquier de las taquillas o a través del mail acliente@socibus.es, tal como será indicado en el soporte divulgativo.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Aspecto del servicio	Nivel de exigencia
Valoración del servicio. Satisfacción general	Valoración del servicio ofertado por nuestros usuarios por encima del 7,5 en las encuestas de satisfacción.
Servicios averiados en ruta que han terminado el trayecto por otros medios	El 100% de los usuarios podrán terminar el trayecto en caso de averías en ruta.
Averías en servicio	Indicador por debajo de menos de 5 averías por 100.000 km
Accesibilidad del servicio: Vehículos adaptados	El 100% de los vehículos están adaptados a PMR
Accesibilidad: Facilidad para subir y bajar de los autobuses	Valoración de la accesibilidad al subir y bajar de los autobuses por encima del 7,5 en las encuestas de satisfacción
Información facilitada por el conductor	Valoración de la información proporcionada por el conductor por encima del 7,5 en las encuestas de satisfacción
Información necesaria en las paradas	Valoración de la información en las paradas por encima del 7,5 en las encuestas de satisfacción
Cumplimiento de horarios	El 95% de las expediciones llegará a destino con una desviación de menos de 30 minutos
Respuesta a las reclamaciones	El promedio trimestral de tiempo transcurrido entre la reclamación y su respuesta es inferior a 15 días
Trato recibido	Valoración del trato recibido por encima del 7,5 en las encuestas de satisfacción
Renovación de la flota	La antigüedad de la flota será de menos de 4 años
Comodidad durante el trayecto	Valoración de la comodidad por encima del 7,5 en las encuestas de satisfacción
Seguridad	Mantener la tasa por debajo de 1 accidente cada 100.000 km
Impacto ambiental	El 100% de los vehículos serán Euro V o superiores

Medidas de subsanación o compensación

Cuando se produzca una suspensión del servicio, se devolverá el importe del billete en su totalidad, siempre y cuando el servicio no sea reanudado.

Cuando se interrumpa el servicio por avería o cualquier otra causa imputable a **Grupo Socibus**, se procurará un vehículo para el traslado de los pasajeros lo antes posible, garantizando la llegada a destino de todos los afectados.

En caso de incumplimiento de los valores de servicio indicados en nuestros compromisos, se abrirá la correspondiente investigación, y será analizada por los departamentos involucrados, con el fin de eliminar la causa que lo ha provocado si fuera el caso.

Vigencia

Esta Carta de Servicios está aprobada en fecha 31 de enero de 2023, y será válida hasta finales de enero de 2024.

NORMATIVA APLICABLE

La normativa que afecta a nuestros servicios es:

- Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de los Transportes Terrestre (LOTT).
- 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).
- Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación
- Real Decreto 1575/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento del seguro obligatorio de viajeros.
- Reglamento CE nº 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) nº 1191/69 y (CEE) nº 1107/70 del Consejo.
- 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 Reglamento CEE nº 3821/85 y nº 2135/98 del Consejo.
- Reglamento (UE) nº 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004.
- Ley 51/2003, de igual de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.

COMPROMISO DE CALIDAD E INDICADORES

Aspecto del servicio	Nivel de exigencia	Resultado 2021		
		214	215	234
Servicios averiados en ruta que han terminado el trayecto por otros medios	El 100% de los usuarios podrán terminar el trayecto en caso de averías en ruta.	100%	100%	100%
Averías en servicio	Indicador por debajo de menos de 5 averías por 100.000 km	0	0	0
Accesibilidad del servicio: Vehículos adaptados	El 100% de los vehículos están adaptados a PMR	100%	100%	100%
Cumplimiento de horarios	El 95% de las expediciones llegará a destino con una desviación de menos de 30 minutos	99,99%	99,98%	99,96%
Respuesta a las reclamaciones	El promedio trimestral de tiempo transcurrido entre la reclamación y su respuesta es inferior a 15 días	11	11	6
Renovación de la flota	La antigüedad de la flota será de menos de 4 años (48 meses)	2,25	2,85	4,13
Seguridad	Mantener la tasa por debajo de 1 accidente cada 100.000 km	7,41E-07	1,37E-06	1,17E-06
Impacto ambiental	El 100% de los vehículos serán Euro V o superiores	100%	100%	100%