

2019



AGOSTENSE

CARTA DE SERVICIOS



Autobuses Agostense

c/ Vial de los Cipreses, 10

03006 Alicante

T: 965280657-965283252

F: 965288231

agostense@agostense.com





N° ES13/14501

N° ES14/16409

N° ES13/14625

AGOSTENSE



AGOSTENSE

1. Información general

Agostense; Hijos de Cayetano Serna, SAU. es una empresa familiar que inició su trayectoria en el sector del transporte de viajeros en el año 1969. Continuada de una saga de transportistas que comenzó con D, Cayetano Serna Martínez. Él fue uno de los fundadores, allá por 1930, junto con otros socios de la compañía "Serna Galvañ y Cia", más conocida como "La Albaterense". La vida societaria hizo que de esta compañía fueran surgiendo distintas empresas de transporte en nuestra provincia, como "La Serranica."

En 1969 Agostense, adquiere la concesión de servicio público de transporte de viajeros entre Agost y Alicante (V-1488) junto a dos autobuses: un "Sava Austin" y un "Delage". Un año más tarde, en 1970 se adquiere la concesión entre las poblaciones de Relleu y Alicante.

En 1979 la empresa alcanza su forma societaria actual y en 1980 se incorpora la concesión Alicante – Orihuela e hijuelas (V3114).

La empresa cuenta con 37 autocares desde 19 hasta 71 plazas y está presente en el Transporte Discrecional de viajeros; (realizando: circuitos Nacionales e Internacionales, servicios de Transporte en Congresos, Convenciones, Cruceros etc..), en el Transporte Escolar (tanto a Centros Públicos como Centros Privados).

Entre nuestros clientes se encuentra empresas y Agencias de viaje de reconocido prestigio, tales como Telefónica, Travelbus, Chevrolet, Viajes Iberoservice España, Viajes Halcón, Pullmantur, Viajes Cemo, Nuestro Pequeño Mundo Viajes.

Igualmente prestamos servicios de transporte a Instituciones Públicas: Ministerio de Economía y Hacienda, Consellería de Educación, Ayuntamiento de Guardamar del Segura, Ayuntamiento de Agost, Consellería de Bienestar Social, Diputación de Alicante.

Todo el equipo humano de AGOSTENSE, S.A. trabajamos por ofrecer un servicio eficaz a todos nuestros clientes cuidando factores tan importantes como la seguridad, confortabilidad, y la puntualidad. Y más allá del compromiso con la calidad, existe la firme convicción de la necesidad de minimizar los impactos ambientales generados por nuestra actividad, y preservar la seguridad y salud de todo nuestro personal, que ha llevado a obtener sendos certificados en Gestión de Calidad, Gestión Ambiental certificados por SGS.

Nuestra empresa dispone de autocares modernos con los últimos dispositivos en seguridad (homologaciones R36 /R66/R80. Cinturones de seguridad homologados en todas las plazas y disponemos de autobuses modernos, adaptados para personas de movilidad reducida con elevador.

Nuestro compromiso como empresa de transporte es buscar continuamente la calidad en el servicio, realizando un esfuerzo diario por parte de todos los miembros de la organización para que nuestros clientes se encuentren siempre satisfechos.



AGOSTENSE

2. Compromisos

El compromiso de nuestra organización siempre ha sido la mejora continua de nuestros procesos, y el compromiso por la satisfacción de nuestros clientes. Por ello, a través de la siguiente tabla indicamos los compromisos de *calidad* contraídos, que son sometidos a medición continua.

CRITERIOS DE CALIDAD	TIPO SERVICIO AL QUE APLICA		OBJETIVO DE CALIDAD
	E	D	
1. Servicio ofertado			
1.3. Grado de ocupación	✓	✓	Debe de existir como máximo un usuario por plaza.
1.4. Itinerarios / conductores / monitores alternativos	✓	✓	El 100% de incidencias por alteraciones en los itinerarios, y ausencia no prevista de conductores o monitores son solventadas satisfactoriamente.
1.5. Menores	✓		Se controla la identificación y las paradas del 100% de alumnos.
1.6. Fiabilidad			El 95% de los usuarios consideran fiable el servicio.
	✓	✓	El 100% de los servicios que sufren avería son atendidos correctamente.
2. Accesibilidad			
2.1. Personas con movilidad reducida	✓	✓	El 100% de los clientes con movilidad reducida que lo solicitan, pueden disponer de vehículos adaptados.
3. Información			
3.1. Servicio ofertado		✓	El 80% de los usuarios valoran satisfactoriamente la información recibida.
3.2. Accesibilidad	✓	✓	El 100% de clientes pueden obtener una información adecuada sobre la existencia de vehículos para personas con movilidad reducida.
3.3. Fuentes de información	✓	✓	El 80% de los clientes consideran que la información del servicio es suficiente, accesible y clara.
	✓	✓	El 80% de las marquesinas disponen de los horarios actualizados.
3.5. Atención al cliente			Todos los puntos de venta disponen de la información sobre la forma de contacto con la empresa.
	✓	✓	El 80% de los clientes están satisfechos con la atención recibida.
3.6. Confort	✓	✓	El 80% de los vehículos disponen de la información sobre el confort, o bien está accesible en la página web.
3.7. Seguridad	✓	✓	El 80% de los vehículos disponen de la información sobre el confort, o bien está accesible en la página web.
3.8. Impacto ambiental	✓	✓	Se mantiene actualizada la información sobre los impactos ambientales en la CARTA DE SERVICIOS.
3.9. Señalización exterior			El 100% de vehículos disponen del cartel de la línea regular.
	✓		El 100% de vehículos disponen del cartel de transporte escolar.
3.13. Duración del viaje	✓		El 100% de las rutas escolares se hacen en menos de 1 hora.
		✓	El 100% de las ofertas emitidas disponen de la información referente a la duración del viaje.
3.16. Estado de la red	✓		El 100% de las incidencias son comunicadas a los alumnos.
		✓	El 100% de las incidencias son comunicadas a los clientes.
3.17. Alternativas	✓		El 100% de las incidencias y sus alternativas (si las hay) debe de ser comunicada a través de los alumnos o al centro.
		✓	El 100% de las incidencias y sus alternativas (si las hay) debe de ser comunicada al cliente.
3.19. Sugerencias y reclamaciones	✓	✓	El 100% de los vehículos se encuentran disponibles las hojas de reclamaciones.
3.20. Objetos perdidos	✓	✓	La web dispone de la operativa de actuación para los objetos perdidos por usuarios.
4. Duración			



AGOSTENSE

CRITERIOS DE CALIDAD	TIPO SERVICIO AL QUE APLICA		OBJETIVO DE CALIDAD
	E	D	
4.1. Planificación del viaje	✓	✓	El 100% de los servicios están planificados con la suficiente antelación.
4.2. Puntualidad	✓	✓	El 80% de los usuarios reciben un servicio conforme con las especificaciones de puntualidad.
5. Orientación al cliente			
5.1. Orientación al cliente	✓	✓	El 80% de los clientes están satisfechos con la atención recibida.
5.2. Innovación e iniciativas	✓	✓	Se gestiona correctamente al menos una sugerencia de mejora.
5.3. Consultas	✓	✓	Anualmente se realiza una encuesta para analizar las expectativas de los clientes y su grado de satisfacción.
5.4. Reclamaciones	✓	✓	El 100% de las quejas son atendidas correctamente según el procedimiento establecido.
5.5. Disponibilidad	✓	✓	El 80% de los clientes valoran correctamente la atención al cliente de las encuestas de satisfacción.
5.6. Actitud comercial	✓	✓	El 80% de los clientes están satisfechos con la atención recibida.
5.7. Competencias	✓	✓	El 100% de los trabajadores de la organización cumplen con los requisitos legales y los establecidos por la organización en cuanto a cualificación.
5.8. Apariencia	✓	✓	El 100% de los conductores prestan el servicio con el uniforme de trabajo.
5.9. Interrupción del servicio	✓	✓	Existe un protocolo de actuación para tratar las interrupciones no previstas del servicio.
5.10. Necesidad de ayuda	✓	✓	Se ha establecido un protocolo de actuación y no se produce ninguna situación en la que un cliente que lo necesite no se le preste la ayuda necesaria.
6.1. Funcionamiento del equipamiento en vehículos	✓	✓	El 80% de los vehículos disponen de un equipamiento que funciona correctamente.
6.2. Confort	✓	✓	El 80% de los usuarios valoran correctamente el confort de los vehículos.
6.3. Limpieza	✓	✓	El 80% de los vehículos se encuentran en buen estado de limpieza en las inspecciones realizadas.
7. Seguridad			
7.1. Incidentes	✓	✓	No se producen incidentes por conducción inadecuada.
7.2. Dispositivos de seguridad	✓	✓	El 80% de los vehículos disponen de los medios de seguridad declarados: extintores, martillo de seguridad.
7.3. Aviso de peligro	✓	✓	El 80% de los vehículos funciona correctamente el avisador acústico de marcha atrás.
7.4. Protección activa	✓	✓	El 100% de los cinturones funcionan correctamente.
7.5. Información de seguridad	✓	✓	El 100% de vehículos disponen de la información a usuarios en materia de seguridad.
8. Impacto ambiental			
8.1. Emisiones del vehículo	✓	✓	El 100% de los vehículos disponen de la ITV en vigor.
8.2. Polvo y suciedad	✓	✓	El 80% de los vehículos se encuentran en buen estado de limpieza en las inspecciones realizadas.
8.3. Olores	✓	✓	El 80% de los vehículos no presentan olores extraños en las inspecciones realizadas.
8.4. Residuos	✓	✓	Se asegura que se gestiona correctamente los residuos peligrosos y los no peligrosos.
8.5. Interferencias electromagnéticas	✓	✓	En el 80% de los vehículos no existen interferencias electromagnéticas en las inspecciones realizadas.
8.6. Consumo de energía	✓	✓	Se mantienen indicadores actualizados de los consumos de energía de la organización.

E: transporte escolar

D: transporte discrecional



AGOSTENSE



AGOSTENSE

3. Certificaciones

En la actualidad, nuestra organización dispone de la certificación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN 13816, así como del Sistema de Gestión Medioambiental UNE-EN ISO 14001 todos ellos certificados por SGS.



AGOSTENSE

4. Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad

*Yo, Cayetano Serna Zaplana, como Director de **AGOSTENSE**, empresa dedicada al transporte de viajeros por carretera, realizando servicios líneas regulares, servicios escolares y servicios discrecionales he establecido la Política de la Calidad, Medio Ambiente y Seguridad a seguir en la empresa. A través de ella, expongo a trabajadores, proveedores, clientes y a la sociedad en general mi compromiso con la satisfacción de los clientes, la prevención de la contaminación, el uso racional de los recursos naturales y la prevención de los daños y el deterioro de la salud.*

El compromiso por la mejora continua se conforma en la implantación de un Sistema Integrado de Gestión basado en los requisitos de las Normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001 y UNE-EN 13816. Para ello, es necesario satisfacer sobre todo los requisitos del cliente y los que se establezcan dentro del Sistema de Gestión.

En base a la Política de la Calidad, Medio Ambiente he creado unos objetivos cuantificables que son revisados periódicamente. Mediante este documento quiero comunicar la pertinencia e importancia de las actividades de todo el personal y que vuestra colaboración es necesaria para el logro del cumplimiento de los objetivos, así como la importancia de satisfacer tanto los requisitos legales como los reglamentarios aplicables a nuestra organización, y cualquier otro que la organización suscriba relacionados con sus peligros para la seguridad y salud en el trabajo.

Para apoyar el desarrollo del Sistema de Gestión, me comprometo a la provisión de los recursos tanto humanos como materiales necesarios. Personalmente realizaré una revisión anual del Sistema de Gestión, y comunicaré a todos los miembros de la empresa el resultado respecto al seguimiento de los objetivos.

La Política de la Calidad y Medio Ambiente es apropiada al propósito de **AGOSTENSE** y se apoya en las siguientes directrices:

- Realizar servicios que garanticen el cumplimiento de los requisitos y capaces de satisfacer las necesidades de los clientes, evitando en lo posible la pérdida de los mismos.
- Disponer de los recursos humanos y materiales adecuados para atender los compromisos contraídos con los clientes.
- Minimizar los impactos ambientales de la organización.
- Asegurar la seguridad y salud de sus trabajadores y colaboradores.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión.

Ruego la colaboración de todo el personal para el correcto desarrollo del Sistema de Gestión.

Alicante, 12 de marzo de 2019

Fdo.- Cayetano Serna Zaplana



AGOSTENSE

5. Impactos ambientales

Nuestra organización tiene el compromiso por el cumplimiento de los requisitos legales de carácter medioambiental aplicables por lo que se realiza, entre otras cosas, un seguimiento de consumos de combustible.

Igualmente, todos los residuos generados por nuestra organización, especialmente los residuos peligrosos, son gestionados a través de gestores autorizados.



AGOSTENSE

6. Atención al cliente

Agostense; Hijos de Cayetano Serna, S.A.
c/ Vial de los Cipreses, 10
03006 Alicante
T: 965280657 – 965283252
F: 965288231
agostense@agostense.com