



AGOSTENSE

2016

CARTA DE SERVICIOS



ACREDITADO POR ENAC

Nº ES13/14501



ACREDITADO POR ENAC

Nº ES14/16409



Nº ES13/14625

Autobuses Agostense

c/ Vial de los Cipreses, 10

03006 Alicante

T: 965280657-965283252

F: 965288231

agostense@agostense.com



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. Continuadora 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 74 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),y en el Transporte de Servicio Público Regular permanente de uso General, siendo titulares de tres Concesiones Administrativas (CVA-001/CVA- 017/CVA-026).

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 todo regulado por un sistema de Calidad que tiene implantado la Organización, el cual está certificado por SGS.

Además, AGOSTENSE quiere comprometerse con el medio ambiente por lo que actualmente está implantando también el sistema de Gestión ISO 14001.

Nuestra empresa dispone de autocares modernos con los últimos dispositivos en seguridad (R36/R66). 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
	R	E	D	
1. Servicio ofertado				
1.1. Horario	✓			El 80% de los usuarios opinan que los horarios ofrecidos por la organización son adecuados.
1.2. Frecuencia	✓			80 % de los usuarios opinan que los horarios ofrecidos por la organización son adecuados.
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.
2.2. Adquisición de billetes	✓			El 100% de los clientes pueden adquirir su billete.
2.3. Validación	✓			Existe una sistemática para la validación del 100% de los billetes.
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.
3.4. Duración del viaje	✓			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.
	✓			El 100% de horarios de líneas regulares se encuentran disponibles en la página web.
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.
3.10. Paradas	✓			El 80% de las paradas (tengan o no marquesina) disponen de los horarios.



AGOSTENSE

CRITERIOS DE CALIDAD	TIPO SERVICIO AL QUE APLICA			OBJETIVO DE CALIDAD
	R	E	D	
3.11. Destinos	✓			El 80% de las paradas disponen de los horarios con los destinos.
	✓			El 100% de las taquillas disponen de los horarios con los destinos.
	✓			El 100% de los vehículos disponen del cartel con la ruta y el destino.
3.12. Rutas	✓			El 80% de las paradas disponen de los horarios con los destinos.
	✓			El 100% de las taquillas disponen de los horarios con los destinos.
	✓			El 100% de horarios de líneas regulares se encuentran disponibles en la página web.
	✓			El 80% de los clientes están satisfechos con la información recibida.
3.13. Duración del viaje	✓			El 80% de las paradas disponen de los horarios con los destinos.
	✓			El 100% de las taquillas disponen de los horarios con los destinos.
		✓		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.
3.14. Tarifas de los billetes	✓			El 100% de las taquillas disponen de las tarifas actualizadas.
	✓			El 100% de los clientes pueden recibir una información correcta sobre las tarifas y bonos aplicables.
3.15. Tipos de billetes	✓			El 100% de las taquillas disponen de las tarifas actualizadas.
	✓			El 100% de los clientes pueden recibir una información correcta sobre las tarifas y bonos aplicables.
3.16. Estado de la red	✓			El 100% de las incidencias son comunicadas a través del vehículos y las paradas.
		✓		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 la web o en taquillas.
		✓		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.
3.18. Reembolso	✓			Se han establecido criterios para la devolución del billete antes de la salida del vehículo.
3.19. Sugerencias y reclamaciones	✓	✓	✓	El 100% de taquillas y 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				
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.
4.3. Regularidad	✓			El 100% de los autobuses cumplen el horario establecido en horario de salida y paradas.
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.



AGOSTENSE

CRITERIOS DE CALIDAD	TIPO SERVICIO AL QUE APLICA			OBJETIVO DE CALIDAD
	R	E	D	
5.5. Disponibilidad	✓	✓	✓	El 80% de los clientes valoren 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.
5.11. Flexibilidad en la adquisición de billetes	✓			El 100% de los clientes pueden adquirir su billete en taquilla o en el autobús.
5.12. Tarifas especiales	✓			El 100% de las taquillas disponen de los horarios con los destinos.
5.13. Tarifas multimodales	✓			El 100% de las taquillas disponen de las tarifas y los bonos.
5.14. Medios de pago	✓			Se dispone de un protocolo para la disposición en efectivo en taquillas y conductores, teniendo cambio para el pago con billetes de 10 € como máximo.
6. Confort				
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.

R: transporte regular

E: transporte escolar

D: transporte discrecional



AGOSTENSE

3. Líneas regulares

Nuestra organización dispone de las concesiones de líneas regulares siguientes:

- CVA-001: Orihuela-Guardamar-Alicante e hijuelas.
- CVA-026: Agost-Alicante.
- CVA-017: Relleu-Alicante.

Los horarios actualizados se encuentran en la página web, en taquillas y pueden ser informadas a través de los teléfonos de contacto de nuestra organización.

Los horarios de las líneas regulares actualmente realizadas son las siguientes:

- Alicante-Orihuela.
- Guardamar-Orihuela.
- Las Dayas-Alicante.
- San Miguel-Alicante.
- San Miguel-Guardamar.
- San Miguel-Orihuela.
- Agost-Alicante.
- Alicante-Relleu.

En la página web se encuentra los horarios actualizados.



AGOSTENSE

4. 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.

Durante 2016 se está implantando los requisitos de la Norma OHSAS 18001 en nuestra organización, como compromiso por la consecución de la seguridad y salud de sus trabajadores y usuarios.



AGOSTENSE

5. 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, UNE-EN 13816 y OHSAS 18001. 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 y Seguridad 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, Medio Ambiente y Seguridad 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, 6 de junio de 2016

Fdo.- Cayetano Serna Zaplana



AGOSTENSE

6. 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

7. 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

Taquillas:
Estación de autobuses de Orihuela
Avenida de la Estación
03300 Orihuela