



AUTOBUSES URBANOS DE
PONFERRADA, S.A.

CARTA DE SERVICIOS



RELACIÓN DE EDICIONES		
REV.	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO
0	1/09/2021	Emisión inicial del documento (entrada en vigor)
1	1/10/2021	Revisión del documento para aprobación del mismo por la dirección y modificación del punto 4 para dar mayor claridad al mismo

REVISADO Y APROBADO POR DIRECCIÓN

Francisco García García



AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.

CONTENIDO DE LA CARTA DE SERVICIOS

- 1.- PRESENTACIÓN
- 2.- OBJETIVOS DE LA CARTA DE SERVICIOS
- 3.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE
- 4.- SERVICIOS PRESTADOS
- 5.- DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON EL SERVICIO Y NORMATIVA REGULADORA
- 6.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES
- 7.- COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA
- 8.- VIGENCIA



AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.

1.- PRESENTACIÓN

Autobuses Urbanos de Ponferrada, S.A., delegación de Ponferrada, se dedica en términos generales al transporte de viajeros por carretera. Desde el año 1967, ofrece servicios de transporte regular de viajeros cuyas líneas discurrían por las comarcas del Bierzo y Valdeorras. A lo largo de los años, van adquiriendo nuevas empresas de transporte hasta convertirse en un grupo líder en el sector, especializado en transporte regular, discrecional y urbano.

En el presente, una nueva generación familiar sigue al frente del Grupo, siendo fieles a los valores y objetivos que han hecho de esta empresa un referente en el panorama empresarial y un líder en el sector del transporte. Con una experiencia en el transporte de más de 40 años, que unido a la adaptación continua a las nuevas tecnologías le garantiza la mejor relación calidad / precio que nuestros prestigiosos y fieles clientes conocen.

La gama de servicios ofrecidos abarca: Discrecional, Líneas regulares (general y especial), transporte escolar y una cuidada organización de viajes a medida.



AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.

2.- OBJETIVOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

Esta Carta de Servicios muestra los compromisos que de forma pública adquirimos con todos nuestros viajeros y viajeras.

Los objetivos de este documento son dar a conocer, de forma más clara y transparente, los parámetros y estándares de calidad que la empresa Autobuses Urbanos de Ponferrada, S.A. se compromete a cumplir para ofrecer un servicio con garantía en todos los sentidos.

Estos objetivos se engloban dentro de la mejora continua, ya que queremos ofrecer la máxima calidad, confort y seguridad a nuestros clientes. Por esta razón la dirección ha certificado y mantiene un Sistema de Gestión Integrado de calidad, medio ambiente, seguridad y salud, seguridad vial, energía y huella de carbono, basado en las normas Normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, UNE-EN 13816:2003, ISO 39001:2013, ISO 50001:2011 e ISO 14064-1:2012.

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.



AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.

3.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

RAZÓN SOCIAL: Autobuses Urbanos de Ponferrada, S.A.

CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

- Web:

www.aupsa.es

- Teléfono/s / E-mail:

Existe un servicio de atención al público, información y devolución de objetos perdidos mediante el teléfono de atención al usuario 677123456 o bien vía e-mail a: infoponferrada@linecar.es.

- Oficina de atención al cliente:

Avenida de Asturias, 135, 24404 Ponferrada (León).

Horario: De Lunes a Viernes de 09:30 a 14:00 y 16:00 a 19:30.

Estación de Autobuses de Ponferrada. Avenida de la Libertad, 15, 24404 Ponferrada (León).

Horario: De Lunes a Viernes de 10:00 a 13:00.

Los puntos de venta son los dos mencionados anteriormente, en los propios vehículos y además está disponible la venta on-line a través de la página web.

RECLAMACIONES

Si no está satisfecho con nuestro servicio, si ha sufrido cualquier desatención, o ha observado anomalías o posibles mejoras, háganoslo saber a través de alguno de estos canales:

- ✓ Libro de Reclamaciones a su disposición en todos nuestros vehículos, en las oficinas y en la taquilla de la Estación de Autobuses de Ponferrada.
- ✓ Oficina de atención al cliente.



AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.

4.- SERVICIOS PRESTADOS

La actividad de Autobuses Urbanos de Ponferrada, S.A. se centra en el transporte de viajeros por carretera en autobús.

Actualmente Autobuses Urbanos de Ponferrada, S.A. es concesionaria de la línea VACL-146 Fabero del Bierzo – O Barco de Valdeorras, para varias localidades y rutas diferentes, las cuales pueden consultarse en la página web: <https://www.aupsa.es/index.php/horarios-y-rutas.html>.



AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.

5.- DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON EL SERVICIO Y NORMATIVA REGULADORA

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los viajeros de los servicios públicos de transporte tendrán derecho a:

- Tener a su disposición vehículos en condiciones técnicas y de limpieza adecuadas.
- Que se les faciliten las hojas de reclamaciones y se les indique el procedimiento para la reclamación.
- Poder identificar en la parte delantera del vehículo el nombre o anagrama de la empresa concesionaria y la identificación de la concesión, y origen y destino del servicio que está prestando el autobús.
- Para cualquier reclamación será obligatorio presentar el billete del viaje correspondiente.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

La utilización de los autobuses supone la aceptación por los viajeros de las siguientes obligaciones:

- El acceso a los mismos por la puerta delantera y el abandono por la trasera o central.
- Uso obligatorio de mascarilla durante todo el trayecto.
- La no interferencia con el conductor mientras está conduciendo o la provocación de molestias al resto de los pasajeros.
- Ceder los asientos reservados a las personas con movilidad reducida.
- El acceso con bultos u objetos que sin estar prohibidos dificulten el tránsito en el interior del autobús deberá hacerse siguiendo las instrucciones del conductor y procurando siempre minimizar las molestias, por ejemplo, utilizando las zonas del autobús con más espacios vacíos.
- Es obligatorio conservar el ticket hasta el final del trayecto.



AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.

PROHIBICIONES DE LOS USUARIOS

Los usuarios de los servicios de transporte tendrán prohibido:

- Fumar o beber bebidas alcohólicas, así como comer en el interior del vehículo en las circunstancias que se especifiquen con carácter general en los carteles expuestos en el interior del vehículo.
- Provocar ruidos.
- Reservar asientos u ocupar los destinados a personas con movilidad reducida.
- Practicar la mendicidad o realizar actividades de propaganda o publicidad.
- Obstruir el paso o dificultar el acceso o abandono del vehículo.

PRINCIPAL NORMATIVA DE APLICACIÓN

- Ley de Ordenación de los Transportes terrestres (LOTT).
- Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (ROTT).
- Reglamento General de Circulación.
- Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- Reglamento General de Conductores.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.
- Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.
- Ley 51/2003, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Ley 6/2014 del 7 de abril de 2014 sobre seguridad vial.



AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.

6.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Autobuses Urbanos de Ponferrada, S.A. viene desarrollando un importante esfuerzo para mejorar la calidad del servicio prestado a todos los usuarios.

Tomando como base el Sistema de Gestión Integrado que posee la empresa, se extractan del mismo una relación de indicadores asociados a los compromisos identificados por Autobuses Urbanos de Ponferrada en el presente punto.

En base a los criterios de calidad descritos, la matriz de indicadores establece las expectativas de los clientes, los umbrales de inaceptabilidad, métodos de medida específicos y periodicidad de medida.

A mayores de los indicadores descritos, la empresa ha definido otros indicadores para el control de los procesos ligados a las Normas de eficiencia energética UNE-EN ISO 50001, huella de carbono ISO 14064, así como prevención de riesgos laborales ISO 45001.

SERVICIO OFERTADO

- Los horarios de los servicios regulares se corresponderán con los autorizados por la administración competente y están disponibles en la página web y en las oficinas de atención al cliente.
- En caso de avería en ruta, los pasajeros podrán finalizar el trayecto con vehículos habilitados por Autobuses Urbanos de Ponferrada, S.A. con el mínimo de tiempo.

Este compromiso se analizará mediante el estudio de las reclamaciones y la valoración de los usuarios a la cuestión N° 15 de la encuesta de satisfacción, estableciendo como valor de referencia una valoración igual o superior a 3 sobre un máximo de 5 en las encuestas y menos de 5 reclamaciones al mes referente a los horarios del servicio.

ACCESIBILIDAD

- Se garantiza que todos nuestros usuarios podrán validar sus títulos a bordo de nuestros autobuses.

Nuestra flota cuenta con autobuses que disponen de elementos de accesibilidad para garantizar el acceso al 100% de las personas con movilidad reducida que lo necesiten y lo soliciten. Más del 60% de la flota será accesible.



AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.

SEGURIDAD

- Se establece un plan de mantenimiento para todos los vehículos que garantiza la máxima seguridad para nuestros usuarios.
- Todos nuestros vehículos disponen de los elementos de seguridad de acuerdo con la reglamentación establecida.
- Todos los vehículos tienen correctamente señalizados los elementos a utilizar en caso de emergencia.

Este compromiso se analizará mediante la valoración de los usuarios a la cuestión Nº 10 de la encuesta de satisfacción, estableciendo como valor de referencia una valoración superior a 3,75 sobre un máximo de 5.

CONFORT

- Todos nuestros conductores velan por dar una máxima seguridad y confort en su conducción día a día, garantizando una continua limpieza y mantenimiento de nuestros vehículos
- Todos los vehículos disponen de aire acondicionado y calefacción durante el trayecto.

Este compromiso se analizará mediante el estudio de las reclamaciones y la valoración de los usuarios a la cuestión Nº 4 de la encuesta de satisfacción, estableciendo como valor de referencia una valoración superior a 3,75 sobre un máximo de 5 en las encuestas y menos de 5 reclamaciones al mes referente a limpieza en nuestros autobuses.

ATENCIÓN AL CLIENTE

- Los usuarios tienen a su disposición en todos nuestros vehículos, en las oficinas y en la taquilla de la Estación de Autobuses de Ponferrada libro de reclamaciones, donde poder indicar sus quejas o sugerencias de mejora. También podrán ponerse en contacto a través de nuestra página web.

Nuestro compromiso es atender todas las quejas y/o reclamaciones en un tiempo inferior a 7 días.



AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.

IMPACTO AMBIENTAL

- Disponemos de certificaciones específicas en materia medioambiental (UNE-EN ISO 14001:2018 y UNE-EN ISO 50001:2011).
- Registramos nuestra huella de carbono año a año obteniendo en 2019 el sello cálculo del MITECO.
- La renovación de nuestra flota se realiza siempre adquiriendo vehículos que cumplen la última normativa medioambiental en vigor.
- Los residuos generados por nuestra actividad son tratados por gestores de residuos autorizados.

Nuestro compromiso es el mantenimiento de las certificaciones específicas en materia medioambiental y el registro de nuestra huella de carbono como una herramienta eficaz para la gestión energética y ambiental de la empresa.

VALORACIÓN DEL USUARIO

- La valoración de satisfacción de nuestros usuarios es muy importante para la empresa, por lo que realizamos anualmente una encuesta, con una muestra aleatoria dentro del universo de clientes que utiliza el servicio.
- Trabajamos esforzándonos día a día por mejorar la valoración de nuestros clientes.

Nuestro compromiso es trabajar día a día, esforzándonos por mejorar la valoración de nuestros clientes en la cuestión Nº 13 de la encuesta de satisfacción, estableciendo como valor de referencia una valoración igual o superior a 3,3 sobre un máximo de 5 en las encuestas.



AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.

7.- COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Esta Carta de Servicios será difundida a todos los empleados de Autobuses Urbanos de Ponferrada, S.A. a través del tablón de anuncios existente en las oficinas de la empresa y a todos nuestros usuarios y grupos de interés mediante comunicación directa.

Esta Carta de Servicios se divulgará con una periodicidad anual.



AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.

8.- VIGENCIA

La presente Carta de Servicios ha sido elaborada según la Norma UNE 93200:2008 y verificada por la entidad externa NQA CERTIFICATION.

Esta Carta de Servicios será revisada tanto a través de los datos obtenidos de los indicadores definidos como la información proporcionada por nuestros usuarios, bien a través de quejas y reclamaciones, resultado de las encuestas de satisfacción del servicio y a través de las sugerencias recibidas.

La fecha entrada vigor de esta carta es 01/09/2021 y será revisada con una periodicidad anual.