

Compromisos Calidad del Servicio

UN EN 13816

Urbanos de Huesca

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO EN PAPEL SE CONSIDERA COMO COPIA NO CONTROLADA (SÓLO PARA CONSULTA), LA VERSIÓN VIGENTE SE ENCUENTRA EN LA INTRANET.

REVISION	FECHA MODIFICACIÓN	MODIFICACIÓN EFECTUADA
0	01.09.2013	Elaboración del documento
1	01.09.2014	Modificación consumo urbano
2	15.03.2017	Modificación criterios puntualidad y accidentes viajeros. Actualización datos empresa
3	23.07.2018	Cambio imagen corporativa
4	18.06.2020	Actualización presentación empresa, compromiso regularidad, web y dirección e-mail
5	24.02.2021	Modificación denominación del documento. Modificación criterio accidentes

Nº REVISION	FECHA	DOCUMENTO	PAGINA
5	FEBRERO 2021	CCS URBANOS DE HUESCA	2 de 9

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO EN PAPEL SE CONSIDERA COMO COPIA NO CONTROLADA (SÓLO PARA CONSULTA), LA VERSIÓN VIGENTE SE ENCUENTRA EN LA INTRANET.



1. Presentación de la empresa

Con más de 130 años de historia, nuestra compañía es uno de los principales operadores del sector de transporte de viajeros por carretera de España. Desde 2013, Avanza forma parte del grupo multinacional mexicano Mobility ADO, especializado en la gestión integral de la movilidad de personas.

La actividad de Avanza se centra en la península Ibérica, extendida en prácticamente todas las regiones de España, además del transporte urbano de Covilhã (Portugal) y líneas de larga distancia. Nuestro objetivo es que el pasajero tenga una experiencia confortable, económica, sencilla y eficiente durante sus trayectos.

Nuestra misión principal es mejorar la calidad de vida a través de la movilidad, por lo que buscamos satisfacer las necesidades de los ciudadanos, promover la relación entre pueblos y facilitar el conocimiento de nuevos lugares a través de nuestra línea de servicios: autobús, metro, tranvía, bicicleta e infraestructuras de movilidad.

ALOSA, AUTOCARES Y AUTOBUSES S.L. empresa de Avanza, gestiona la concesión de los Urbanos de Huesca, siendo responsable asimismo de los presentes Compromisos de Calidad del Servicio.

El alcance de este documento se centra en el transporte urbano de Huesca.

Nuestras direcciones son las siguientes:

➤ **En Huesca** - Oficinas Centrales:

Cavia, 8 – portal 6 – 1º - A, B y bajos

22002 – Huesca

Teléfono: 974210700

Fax: 974218355

e-mail: info.aragon@avanzagrupo.com

web: <http://aragon.avanzagrupo.com/>

Nº REVISION	FECHA	DOCUMENTO	PAGINA
5	FEBRERO 2021	CCS URBANOS DE HUESCA	3 de 9

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO EN PAPEL SE CONSIDERA COMO COPIA NO CONTROLADA (SÓLO PARA CONSULTA), LA VERSIÓN VIGENTE SE ENCUENTRA EN LA INTRANET.



Tráfico y taquillas:

C/ José Gil Caved, nº 10, Estación Intermodal de Huesca

Talleres:

Alcubierre, s/n
22004 – Huesca

➤ **En Zaragoza** – Oficinas, Estacionamiento y Talleres:

Polígono Industrial Ciudad del Transporte
Carretera de Huesca Km 7,500 Calle P-A
50820 – San Juan de Mozarrifar (Zaragoza)
Teléfono: 976150283
Fax: 976150543

➤ **En Sabiñánigo** - Taquillas:

Serrablo, s/nº
22600 – Sabiñánigo (Huesca)
Teléfono y Fax: 974480045

Nave de estacionamiento:

Polígono SEPES
José Lastiasas, 87
22600 – Sabiñánigo (Huesca)

➤ **En Barbastro** - Taquillas:

Plaza Aragón, s/nº
22300 – Barbastro (Huesca)
Teléfono: 974311293
Fax: 974308336

Nº REVISION	FECHA	DOCUMENTO	PAGINA
5	FEBRERO 2021	CCS URBANOS DE HUESCA	4 de 9

Nave de estacionamiento:

Naves Industriales

Boltaña, s/nº

22300 – Barbastro (Huesca)

Teléfono: 974311552

Fax: 974306683

➤ **En Jaca** – Taquillas:

Avda. Jacetania, s/n 22.700 – Jaca (Huesca)

Nave de estacionamiento:

C/ Río Gállego, nº 8, P.I. Llano de la Victoria II. 22.700 Jaca (Huesca)

➤ **En Monzón** – Taquillas:

C/ San José de Calasanz, s/n. Estación Municipal de Autobuses.

➤ **En Fraga** - Oficina:

Paseo de la Constitución, s/n. Estación Municipal de Autobuses.

Nº REVISION	FECHA	DOCUMENTO	PAGINA
5	FEBRERO 2021	CCS URBANOS DE HUESCA	5 de 9

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO EN PAPEL SE CONSIDERA COMO COPIA NO CONTROLADA (SÓLO PARA CONSULTA), LA VERSIÓN VIGENTE SE ENCUENTRA EN LA INTRANET.



2. Compromiso con la calidad del servicio

ALOSA se ha marcado la obligación de satisfacer al máximo las necesidades de transporte de sus viajeros y tratar de alcanzar la excelencia de sus servicios para atender mejor a sus clientes y empleados. El objetivo básico que persigue implantar la calidad en la empresa es conseguir esa satisfacción ofreciendo el mejor servicio posible a los clientes a costes competitivos.

Ese enfoque posibilitará la mejora continua orientada a la adopción de medidas preventivas antes que correctivas. Con ello, **ALOSA** emprende un camino que le hará cada día más eficiente y le permitirá cumplir su proyecto de empresa apoyándose en el conjunto de valores que lo definen:

- La Satisfacción del cliente es el objetivo.
- La Calidad del servicio es el medio.
- Los empleados son los que la construyen.

Esa voluntad permanente de mejora se ha concretado en un compromiso con los clientes, que exige asumir unos niveles de calidad de servicio óptimos y permanentes, de acuerdo con los requisitos de la Norma que **ALOSA** se ha obligado a cumplir:

- | | |
|---------------------------------------|------------------------|
| 1. Servicio ofertado en la línea. | 5. Atención al cliente |
| 2. Accesibilidad. | 6. Confort |
| 3. Información | 7. Seguridad |
| 4. Tiempo (puntualidad y regularidad) | 8. Impacto ambiental |

Nº REVISION	FECHA	DOCUMENTO	PAGINA
5	FEBRERO 2021	CCS URBANOS DE HUESCA	6 de 9

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO EN PAPEL SE CONSIDERA COMO COPIA NO CONTROLADA (SÓLO PARA CONSULTA), LA VERSIÓN VIGENTE SE ENCUENTRA EN LA INTRANET.



Para ello **ALOSA** prestará el servicio relacionados con el servicio URBANOS DE HUESCA respetando los siguientes compromisos de calidad:

1. Servicio ofertado

ALOSA garantizará el 99% del cumplimiento del servicio ofertando diariamente manteniendo, por debajo del 1%, el índice de servicios con averías en carretera.

2. Accesibilidad

Nos comprometemos a proporcionar a los usuarios de movilidad reducida, un transporte adaptado a sus necesidades ya que el servicio se realiza con autobuses adaptados.

3. Información

Las marquesinas/postes dispondrán de información actualizada y legible sobre la parada, el esquema de la línea, sus frecuencias de paso por franjas horarias y primeras y últimas salidas de cabecera. **ALOSA** garantiza un cumplimiento mínimo del 98 % de este compromiso.

Todas las informaciones referidas a cambios programados se reflejarán en la página web: <http://huesca.avanzagrupo.com/> y en la APP del urbano de Huesca. Así mismo, esta información se actualizará en las marquesinas de las paradas afectadas, paneles dinámicos y autobuses.

4. Regularidad

Las horas de salida de cabecera de los vehículos no tendrán retrasos de más de 4 minutos en las líneas C1 y C2 y no más de 12 minutos en las líneas C3 y C10, con respecto a los horarios establecidos y divulgados. Este compromiso se garantiza para el 92 % de los mismos.

Nº REVISION	FECHA	DOCUMENTO	PAGINA
5	FEBRERO 2021	CCS URBANOS DE HUESCA	7 de 9

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO EN PAPEL SE CONSIDERA COMO COPIA NO CONTROLADA (SÓLO PARA CONSULTA), LA VERSIÓN VIGENTE SE ENCUENTRA EN LA INTRANET.



5. Atención al cliente

- ✓ **ALOSA** tiene un teléfono de atención a nuestros clientes que cubrirá, de lunes a sábados laborables el 100 % y los domingos y festivos el 95% del horario de funcionamiento de nuestros servicios.
- ✓ El servicio de autobús urbano de HUESCA cuenta con una aplicación informática que le permitirá saber, en tiempo real, el tiempo que falta hasta que el autobús llegue a la parada en la que se encuentra. Por ello todos nuestros autobuses se encuentran dotados de un sistema de ayuda a la navegación.
- ✓ La totalidad de los escritos de reclamación presentados por nuestros clientes será contestada en un plazo máximo de 10 días laborables.
- ✓ La totalidad de los escritos de queja presentados por nuestros clientes será contestada en un plazo máximo de 20 días laborables.
- ✓ En las Oficina de Atención al Cliente se recogerán todos los objetos perdidos y encontrados en los vehículos. Durante el día de su desaparición y el siguiente se devolverán a los propietarios que lo acrediten. Pasadas 48 horas, sin que el objeto haya sido reclamado, será entregado a la Policía.

6. Confort

Existirá un protocolo de limpieza por el que se garantiza la limpieza de los autobuses. La garantía de cumplimiento de este compromiso es del 100% de los vehículos que efectúan estos servicios.

Nº REVISION	FECHA	DOCUMENTO	PAGINA
5	FEBRERO 2021	CCS URBANOS DE HUESCA	8 de 9

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO EN PAPEL SE CONSIDERA COMO COPIA NO CONTROLADA (SÓLO PARA CONSULTA), LA VERSIÓN VIGENTE SE ENCUENTRA EN LA INTRANET.



7. Seguridad

Existirá un Plan de Prevención de accidentes e incidentes que contendrá los indicadores necesarios para garantizar un nivel de siniestralidad adecuado, procurando evitar caídas de pasajeros. El nivel de siniestralidad se mantendrá por debajo de los 90 incidentes por millón de viajeros trasladados y 100 accidentes por millón de viajeros.

8. Impacto ambiental

El 100% de los autobuses que utilizarán los usuarios tendrán un impacto ambiental reducido. Para ello el consumo medio de combustible inferior a 50 litros a los 100 km.

Si no está satisfecho con nuestro servicio díganoslo. Si ha sufrido cualquier desatención, si ha observado anomalías o posibles mejoras háganoslo saber:

Teléfono: 974.210.700

Teléfono información urbano Huesca: +34 900 87 80 83

Fax: 974.218.355

e-mail: info.aragon@avanzagrupo.com

Nº REVISION	FECHA	DOCUMENTO	PAGINA
5	FEBRERO 2021	CCS URBANOS DE HUESCA	9 de 9

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO EN PAPEL SE CONSIDERA COMO COPIA NO CONTROLADA (SÓLO PARA CONSULTA), LA VERSIÓN VIGENTE SE ENCUENTRA EN LA INTRANET.

