



## **CARTA DE SERVICIOS**

Autobuses Dénia SL y Venturo SL son las empresas que explotan el servicio regular de las líneas de Dénia y Xàbia. Junto a Blanco Bus SL forman Denibus Grupo. Estas tres empresas realizan también servicios Discrecionales y de transporte escolar.

En su esfuerzo continuo por conseguir un servicio de transporte colectivo de calidad para los ciudadanos y visitantes de nuestra ciudad, es objetivo fundamental de Denibus Grupo alcanzar las máximas cotas de calidad en el servicio mediante:

- La mejora de los servicios, la comodidad y la seguridad de los viajeros.
- La mayor y mejor información y atención a los clientes.
- La utilización de autobuses que lleven incorporados los últimos avances tecnológicos.
- El cuidado y respeto del Medio Ambiente.

Denibus Grupo se ha marcado la obligación de satisfacer al máximo las necesidades de transporte del ciudadano 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, Denibus Grupo 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.



Como parte de nuestro compromiso por ofrecer a nuestros clientes la máxima calidad, confort y seguridad en su desplazamientos, asegurando la protección del medio ambiente, hemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente conforme a las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y UNE-EN 13816:2003.

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 UNE-EN 13816, que Denibus Grupo se ha obligado a cumplir:

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

En Vergel, a 6 de junio de 2016

Pedro Juan Durá Frau.

Apoderado



## ANEXO A LA CARTA DE SERVICIOS: Compromisos de Calidad de Servicio.

Denibus Grupo prestará el servicio de las Líneas de Dénia y Xàbia, al igual que los servicios discrecionales y escolares, respetando los siguientes compromisos de calidad:

### 1. Servicio ofertado

CRITERIO DE CALIDAD	SERVICIO AL QUE APLICA			COMPROMISO DE CALIDAD
	REGULAR	ESCOLAR	DISCRECIONAL	
Servicio ofertado				
Grado de ocupación		x	x	El 100% de nuestros servicios se realiza con un usuario máximo por plaza.
	x			Los servicios se realizarán cumpliendo con el número máximo de usuarios, comprometiéndonos a cumplir con el grado máximo de ocupación en un 99% de los servicios.
Disponibilidad de itinerarios /conductores/ acompañantes alternativos	x	x	x	DENIBUS se compromete a realizar la totalidad de los servicios ofertados, disponiendo de un 5% de vehículos/conductores/acompañantes de reserva.

### 2. Accesibilidad

CRITERIO DE CALIDAD	SERVICIO AL QUE APLICA			COMPROMISO DE CALIDAD
	REGULAR	ESCOLAR	DISCRECIONAL	
Accesibilidad				
Accesibilidad para peatones con movilidad reducida	x	x	x	El 60% de nuestros vehículos de línea regular están adaptados a PMR. Los vehículos de servicio discrecional y transporte escolar serán adaptados, siempre que lo solicite el cliente.



### 3. Información

CRITERIO DE CALIDAD	SERVICIO AL QUE APLICA			COMPROMISO DE CALIDAD
	REGULAR	ESCOLAR	DISCRECIONAL	
Información				
Sobre el servicio ofertado			x	Nuestros conductores están en condiciones de poder dar información sobre el servicio ofertado, asegurándonos su cumplimiento en el 99% de los servicios. DENIBUS identificará el autobús con el servicio a realizar, siempre que lo solicite el cliente.
Sobre el servicio ofertado		x		Los vehículos de transporte escolar se identifican con la ruta a realizar, asegurándonos su cumplimiento en el 99% de los servicios realizados. El 100% de los vehículos disponen del cartel de transporte escolar.
Sobre el servicio ofertado	x			Los vehículos que realizan transporte interurbano disponen de información visible del servicio, destino o denominación de la línea, comprometiéndonos a su cumplimiento en el 99% de los servicios. La página web de la empresa dispone de información de cada línea regular, en cuanto a horarios, paradas y tarifas. Todos nuestros conductores tienen a la disposición de nuestros usuarios la información sobre el servicio a realizar.
Identificación de paradas	x			El 99% de las paradas de las líneas regulares están correctamente identificadas y disponen de los horarios actualizados.
Sobre objetos perdidos	x		x	En el 90% de los servicios de transporte regular y discrecional se dispondrá de información sobre gestión de los objetos perdidos. La página web de la empresa dispone de información para la gestión de objetos perdidos.

El conductor es sabedor del procedimiento para la gestión de objetos perdidos. Los objetos perdidos encontrados, se entregan en la oficina de nuestras instalaciones de Vergel, Políg. Industrial C/ Elche nº 6. Pueden consultar en nuestra web, en el teléfono 966 421 408, por e-mail a [reservas@denibus.es](mailto:reservas@denibus.es) o presencialmente en nuestras instalaciones si tenemos su objeto perdido.



#### 4. Regularidad

CRITERIO DE CALIDAD	SERVICIO AL QUE APLICA			COMPROMISO DE CALIDAD
	REGULAR	ESCOLAR	DISCRECIONAL	
Duración				
Puntualidad	x	x	x	DENIBUS se compromete a que el 98% de los servicios se realice cumpliendo la puntualidad exigida: – Línea Regular: desfase máximo de 5 min con respecto al horario de salida publicado – Transporte Escolar: no se admite retraso en la hora de llegada – Servicio Discrecional: no se admite retraso en la hora de presentación

#### 5. Atención al cliente

CRITERIO DE CALIDAD	SERVICIO AL QUE APLICA			COMPROMISO DE CALIDAD
	REGULAR	ESCOLAR	DISCRECIONAL	
Atención al cliente				
Orientación al cliente	x	x	x	Todos nuestros conductores disponen de información sobre cómo atender correctamente a los clientes (Manual del Conductor), al igual que las acompañantes que realizan servicios de transporte escolar (Manual del Acompañante). Todo nuestro personal dispone de uniforme de trabajo.
Consultas	x	x	x	Anualmente se realiza una encuesta para conocer las expectativas de los clientes y su grado de satisfacción. La nota media de satisfacción global con el servicio es, al menos de 2,5 (sobre 5).
Reclamaciones	x	x	x	Todas las reclamaciones y quejas recibidas sobre nuestros servicios de transporte serán contestadas y resueltas en el plazo máximo de 20 días hábiles.
Disponibilidad	x		x	La atención del cliente se realizará siempre formalmente, y el personal será siempre atento, educado y cordial, ante cualquier pregunta por parte del usuario. El nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la actitud del personal es, al menos, de 2,5 (sobre 5).



## 6. Confort

CRITERIO DE CALIDAD	SERVICIO AL QUE APLICA			COMPROMISO DE CALIDAD
	REGULAR	ESCOLAR	DISCRECIONAL	
Confort				
Conducción	x	x	x	Todos los conductores realizarán una conducción que transmita confort a los clientes, descrita en el Manual del Conductor.
Limpieza	x	x	x	Diariamente los conductores revisan que el vehículo se encuentre en condiciones adecuadas de limpieza e higiene, procediendo a su limpieza interior y exterior. Periódicamente se realizan inspecciones a nuestros vehículos, comprometiéndonos a que el 99% de nuestros vehículos se encuentran en buenas condiciones de limpieza en las inspecciones realizadas.

## 7. Seguridad

CRITERIO DE CALIDAD	SERVICIO AL QUE APLICA			COMPROMISO DE CALIDAD
	REGULAR	ESCOLAR	DISCRECIONAL	
Seguridad				
Prevención de accidentes	x	x	x	Se dispone de un plan de mantenimiento para todos los vehículos que garantiza la máxima seguridad para nuestros usuarios. Todos nuestros vehículos disponen de dispositivos de seguridad a utilizar en caso de emergencia, así como las instrucciones de uso en caso de ser necesario (extintores, botiquín, martillos de seguridad) Periódicamente se realizan inspecciones a nuestros vehículos, comprometiéndonos a que el 100% de nuestros vehículos dispongan de extintores y botiquín, y el 99% de martillos de seguridad en las inspecciones realizadas.



## 8. Impacto ambiental

CRITERIO DE CALIDAD	SERVICIO AL QUE APLICA			COMPROMISO DE CALIDAD
	REGULAR	ESCOLAR	DISCRECIONAL	
Impacto medioambiental				
Consumo de combustible	x	x	x	Control adecuado del consumo de combustible por vehículo mediante los indicadores adecuados
Emisiones atmosféricas	x	x	x	El 100% de los vehículos dispone de ITV en vigor, con informe favorable
Ruido	x	x	x	El 100% de los vehículos dispone de ITV en vigor, con informe favorable
Residuos	x	x	x	Todos los residuos generados se gestionan a través de gestor autorizado y se controla su generación a través de indicadores adecuados

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

Oficina de atención al cliente: Políg. Ind. Vergel, C/ Elche nº 6 en 03770 Vergel

Teléfono de atención al cliente: 96 642 14 08

Móvil 24 horas: 630040000

E-mail: reservas@denibus.es