

Carta de servicios Transporte Urbano de Albacete

QUIÉNES SOMOS

SUBUS GT – NLJ U.T.E es la empresa del GRUPO VECTALIA adjudicataria de la prestación del servicio de Transporte Urbano Colectivo de la ciudad de Albacete

MISIÓN

En nuestro empeño por ofrecer un transporte colectivo urbano satisfactorio para nuestros Clientes, para ello trabajamos cada día para cumplir los siguientes objetivos:

- Mejorar los índices de regularidad y puntualidad.
- Ofrecer altos niveles de confort y seguridad.
- Informar y atender excelentemente a nuestros Clientes.
- Incorporar los últimos avances tecnológicos a nuestra flota y al sistema de ayuda a la explotación (SAE)
- Garantizar la Accesibilidad Universal.

DOTACIÓN

Flota.

Nuestros vehículos están dotados de todos los requisitos técnicos de confort y seguridad, cuidando todos los detalles que configuran un transporte de alta calidad.

Instalaciones.

Nuestras instalaciones están situadas en Federico García Lorca s/n (Estación de Autobuses) y en ellas se ponen a disposición del servicio los vehículos que garantizan el cumplimiento de la oferta de transporte prevista.

Recursos humanos.

Nuestro personal de conducción, atención al Cliente y administración cuenta con la formación adecuada para prestar un servicio de calidad a nuestros Clientes.

Oficinas de Atención al Cliente.

La Oficina de Atención al Cliente está ubicada en el interior de la Estación de Autobuses. El horario de atención al público es de 9:00 a 14:00 de L a V y de 16:00 a 18:30 M y J

Puntos de Venta

La compra de billetes y recarga de títulos puede hacerse en los establecimientos concertados cuyo listado se puede consultar en la página web www.albacete.vectalia.es

RELACIÓN DE SERVICIOS

Prestamos los siguientes servicios:

- TRANSPORTE URBANO COLECTIVO DE LA CIUDAD DE ALBACETE

Línea A

IMD - UNIVERSIDAD
Hospital Perpetuo Socorro



Línea B

Avenida España 55,
CC Imaginalia

Línea C

Avenida España IMD
Hospital Perpetuo Socorro



Línea D

Barrio San Pedro
Avenida 5, Campollano

Línea E

Estación Renfe
Hospital Perpetuo Socorro

Línea F

c/ Alcalde Conangla
Avda Tercera



Línea G

c/ San Agustín nº6
Cementerio

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO OFERTADO. GRADO DE OCUPACIÓN.

La UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a que un 99% de las veces el usuario encuentre plazas libres en el autobús.

- En el año 2017 únicamente se pulso el botón de "bus lleno" 472 veces, por lo que obtuvimos un nivel de disponibilidad del servicio ofertado de 99,92%

2017	2017							
	BUS LLENO 1T		BUS LLENO 2T		BUS LLENO 3T		BUS LLENO 4T	
TOTAL LÍNEA A	53	0,16%	14	0,04%	49	0,15%	89	0,27%
TOTAL LÍNEA B	17	0,01%	3	0,00%	14	0,01%	36	0,02%
TOTAL LÍNEA C	0	0,00%	1	0,00%	10	0,01%	5	0,00%
TOTAL LÍNEA D	3	0,00%	13	0,01%	20	0,02%	11	0,01%
TOTAL LÍNEA E	9	0,01%	31	0,04%	24	0,03%	70	0,09%
TOTAL LÍNEA F	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL LÍNEA G	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTALES LÍNEAS	82	0,02%	62	0,01%	117	0,02%	211	0,04%

ACCESIBILIDAD A PMR.

UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a que todos los vehículos de la flota sea de piso bajo y cuenten con rampas de acceso a personas de movilidad reducida con al menos una plaza de reserva de plaza en el interior del autobús y se compromete además a que en un 90% de las veces se atienda correctamente la solicitud del usuario contabilizando el número de averías de rampas que imposibiliten dar el servicio.

- En el año 2017 no tuvimos ninguna situación de avería de rampa para personas con movilidad reducida que impidiese dar el servicio cuando fue solicitado por un usuario.

	DATO	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO
Nota en la encuesta de satisfacción	8.19	7	100%
Averías que imposibilitan el servicio	01	<5	99%

INFORMACIÓN EN EL EXTERIOR DEL VEHÍCULO.

UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a disponer de una adecuada información en el exterior e interior de los vehículos asegurando que al menos el 90% de las inspecciones trimestrales realizadas a la totalidad de la flota sean conformes, además se compromete a que en la encuesta bienal de satisfacción la nota obtenida en este apartado sea superior a 7 y a que el número de reclamaciones relacionadas con la información en el vehículo sea inferior a 3 en el trimestre.

- En el año 2017, el 100% de las inspecciones realizadas fueron conformes a lo establecido, la nota obtenida en la encuesta de satisfacción en el apartado de información fue de 7.50 y el número de reclamaciones por trimestre fue de 3, 1, 0 y 2 en los respectivos trimestres del año.

MOTIVO	1º TRIM.17	2º TRIM.17	3º TRIM.17	4º TRIM.17
La información sobre interrupciones o cambios de servicio es inadecuada o No se ha avisado a los usuarios				
La información sobre itinerarios, paradas, horarios, tarifas bonos es inadecuada		1		1
El conductor no informa sobre la posibilidad talón de cambio				
La información es incorrecta, incompleta o confusa (taquillas, web, paradas, folletos)	1			
La información ofrecida podría ser más clara, específica				
Insuficiente o inadecuada información comercial	2			1
TOTAL/TRIMESTRE	3	0	4	2
TOTAL/AÑO	9			

INFORMACIÓN EN EL EXTERIOR E INTERIOR DEL VEHÍCULO.

UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a disponer de una adecuada información en el exterior e interior de los vehículos asegurando que al menos el 90% de las inspecciones trimestrales realizadas a la totalidad de la flota sean conformes, además se compromete a que en la encuesta bienal de satisfacción la nota obtenida en este apartado sea superior a 7 y a que el número de reclamaciones relacionadas con la información en el vehículo sea inferior a 3 en el trimestre.

- En el año 2017, el 96% de las inspecciones realizadas fueron conformes a lo establecido, la nota obtenida en la encuesta de satisfacción en el apartado de información fue de 7,50 y no tuvimos ninguna reclamación en los respectivos trimestres del año.

INFORMACIÓN EN LAS PARADAS DE AUTOBÚS.

UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a disponer de una adecuada información en las paradas de autobús asegurando que al menos el 90% de las inspecciones semestrales realizadas a la totalidad de las paradas sean conformes, además se compromete a que en la encuesta bienal de satisfacción la nota obtenida en este apartado sea superior a 7 y a que el número de reclamaciones de los usuarios relacionadas con la información en las paradas sea inferior a 3 en el trimestre.

- En el año 2017, el 95% de las inspecciones realizadas fueron conformes a lo establecido, la nota obtenida en la encuesta de satisfacción en el apartado de información fue de 7,35 y el número de reclamaciones por trimestre fue de; 0;

	1º TRIM.17	2º TRIM. 16	3º TRIM. 16	4º TRIM. 16
No existe señalización de parada	0	0	0	0
La señalización de la parada es inadecuada	0	0	0	0
TOTAL/TRIMESTR	0	0	0	0
TOTAL/AÑO	0			

INFORMACIÓN EN LA WEB ALBACETE.VECTALIA.ES Y APP SUBUS ALBACETE

UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a disponer de una adecuada información en las web y app oficial del servicio asegurando que al menos el 90% de las inspecciones semestrales realizadas a la web y app sean conformes, además se compromete a que en la encuesta bienal de satisfacción la nota obtenida en este apartado sea superior a 7 y a que el número de reclamaciones de los usuarios relacionadas con la información en las paradas sea inferior a 3 en el trimestre.

- En el año 2017, no se han detectado incidencias de duración superior a 24 horas en la web ni app por lo que estos servicios han estado operativos para los usuarios, además, la nota obtenida en la encuesta de satisfacción en el apartado de información fue de 7,27 y el número de reclamaciones por trimestre fue de;

NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS EN APP Y OFICINA SOBRE DEFECTOS EN LA INFORMACIÓN OFRECIDA												
AÑO 2016	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
LÍNEA A	1						2	1				
LÍNEA B	2	1						1				
LÍNEA C	0	1		2	3							
LÍNEA D	0						1			1	1	
LÍNEA E	0	3			2							
LÍNEA F	0											
LÍNEA G	0											
TOTAL	3	5	0	2	5	0	3	2	0	1	1	0

REGULARIDAD Y HORARIOS.

La UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a que;

PUNTUALIDAD Los horarios de partida de salida de cabecera deben corresponder con los establecidos y divulgados de forma que se compromete a que en un al menos un 80% de las veces el autobús salga con menos de 1 min de adelanto y menos de 5 minutos de retraso con el horario oficial.

- En el año 2017, los datos de puntualidad fueron

2017	% DE CUMPLIMIENTO PUNTUALIDAD			
	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE
TOTAL LÍNEA A	10811	91,10%	9794	87,89%
TOTAL LÍNEA B	8333	89,09%	7959	90,11%
TOTAL LÍNEA C	9880	89,16%	9630	90,87%
TOTAL LÍNEA D	8305	90,38%	7890	90,12%
TOTAL LÍNEA E	8150	93,29%	7662	91,77%
TOTAL LÍNEA F	326	93,95%	347	94,81%
TOTAL LÍNEA G	239	94,84%	222	91,74%

REGULARIDAD Las frecuencias de paso de los autobuses se corresponden con las publicadas de forma que un 80% de las veces el usuario de la línea tiene una diferencia de tiempo de espera con respecto a la frecuencia establecida inferior a $f+25\%$.

- En el año 2017, los datos de regularidad fueron

2017	% DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD			
	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE
TOTAL LÍNEA A	9177	77,33%	8067	72,40%
TOTAL LÍNEA B	8169	87,34%	7571	85,71%
TOTAL LÍNEA C	9651	87,10%	9208	86,89%
TOTAL LÍNEA D	8223	89,49%	7653	87,41%
TOTAL LÍNEA E	7699	88,13%	7142	85,54%
TOTAL LÍNEA F	433	73,89%	451	78,43%
TOTAL LÍNEA G	250	99,21%	238	98,35%

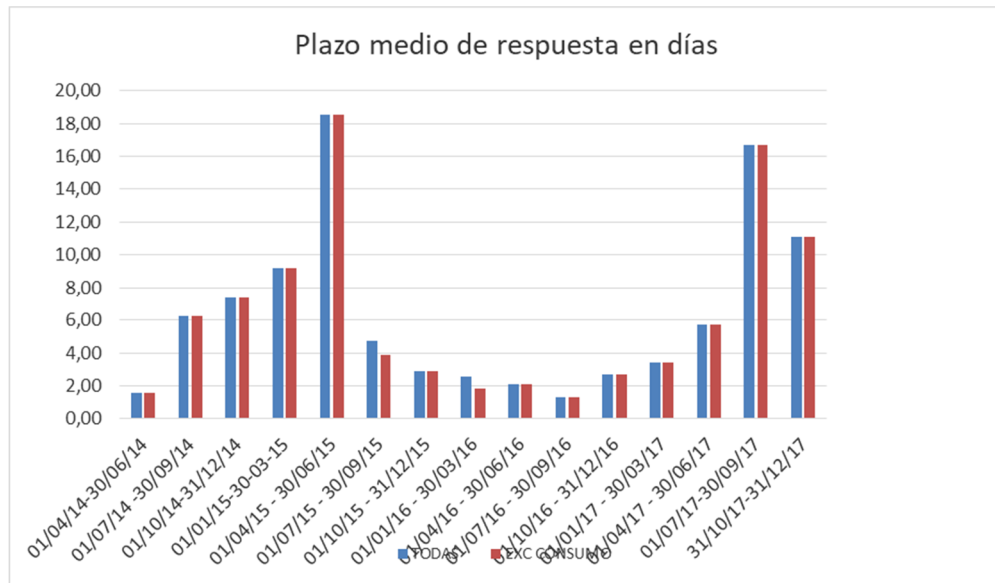
ATENCIÓN AL CLIENTE.

COMPROMISO Como concesionario del transporte urbano de la ciudad nos comprometemos a que esta carta de servicios esté disponible a cualquier usuario en al menos un 90% de las veces en todos los vehículos, oficina de atención al cliente y página web.

- En 2017 no se recibió ninguna reclamación por no estar disponible la carta de servicio a los usuarios.

PLAZO MEDIO DE RESPUESTA A LAS RECLAMACIONES. La UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a responder a las reclamaciones interpuestas por sus usuarios en un plazo inferior a 6 días hábiles, en al menos un 95% de las veces, y a que las respuesta sea siempre por el mismo canal de entrada de la reclamación.

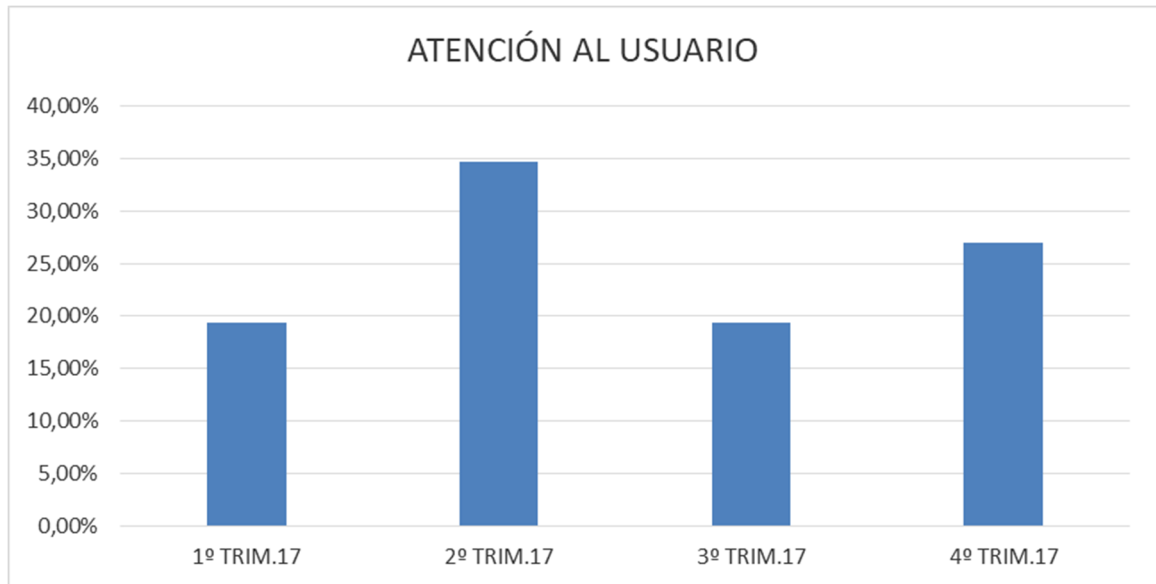
- En 2017, el plazo medio de respuesta de las reclamaciones fue de 3,40; 5,73; 16,67 y 11,08 días hábiles para cada uno de los trimestres del año.



PLAN DE ACTUACIÓN. La UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a disponer y aplicar un plan de actuación de atención al cliente y a realizar bienalmente una prueba de cliente misterioso que ponga a prueba su correcta aplicación por parte del personal de la empresa por lo que el número de reclamaciones referida al trato adecuado por parte del personal según el Plan de Actuación y Atención al Cliente de la Empresa sea inferior al 20% del total. Igualmente el porcentaje de las inspecciones por cliente misterioso debe ser inferior al 20% y nota relacionada con este aspecto en la encuesta de satisfacción debe ser superior a 7.

- En 2017, el porcentaje de reclamaciones relacionadas con la atención con respecto del total, cada uno de los trimestres del año, fue:

	1º TRIM.17	2º TRIM.17	3º TRIM.17	4º TRIM.17
ATENCIÓN AL USUARIO	19,23%	34,62%	19,23%	26,92%



- En 2017, la nota de la encuesta relacionada con este aspecto fue de 7,91

CONFORT.

La UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a disponer de un protocolo de limpieza de los vehículos y garantiza al usuario que se encontrará los vehículos de la empresa según lo establecido en el mismo.

Para ello asegura que al menos en un 95% de las inspecciones mensuales de limpieza son conformes. Además se compromete a que la nota obtenida en la encuesta de satisfacción bienal es superior a 7 en este apartado y a que las reclamaciones de los usuarios relacionadas con la limpieza de los vehículos son inferiores a 3 en el trimestre.

- En el 2017 un 100% de las inspecciones de limpieza fueron acordes al plan de limpieza establecido, la nota obtenida en el aspecto de limpieza fue de un 8.34 y solo se recibió 1 reclamación por este aspecto.

SEGURIDAD.

La UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a disponer de un "Manual del Conductor" que junto a la formación obligatoria del conductor disminuya la tasa de accidentes de tráfico, por esto hemos definido el siguiente indicador, (Número de accidentes / número de conductores)* 100 kms y nos marcamos como objetivo que ese dato arbitrario sea inferior a 23.

- En 2017, el valor del indicador en cada trimestre fue de 22,5; 22,5; 22,5 y 35 en cada uno de los trimestres del año.

ATENCIÓN AL CLIENTE**CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

- Web_
www.albacete.vectalia.es

- Teléfono/s.

Oficinas 967 52 13 41 Inspección 699 03 41 94

- Puntos de venta, se trata de una red externa de establecimientos adheridos cuya ubicación u horarios se puede consultar en la Oficina de Atención al Cliente, página web y aplicación móvil.

- Oficina de atención al cliente.

- Ubicación.

Estación de Autobuses. Federico García Lorca s/n 02001
Albacete.

- Horario.

L – V 09.00 a 14.00 y M – J de 16.00 a 18.30

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 bordo del autobús.
- ✓ Web www.albacete.vectalia.es y APP SUBUS ALBACETE
- ✓ Oficina de Atención al Cliente.

OBJETOS PERDIDOS

Existe un procedimiento de Gestión de Objetos Perdidos en los vehículos que incluye la entrega de éstos a nuestros Clientes una vez comprobada la propiedad de los mismos. Dichos objetos se custodiarán en la OAC durante un periodo de 2 meses y a continuación se pondrán a disposición de la POLICÍA LOCAL

DERECHOS DE LOS VIAJEROS

Los derechos del viajero pueden consultarse en;

http://www.albacete.es/es/ayuntamiento/documentos/ordenanzas-y-reglamentos/No%20Fiscal/BOP%20115-08%20-%20ReglamentoAutobuses.pdf/at_download/file

NORMAS DE USO

Extracto del Reglamento de prestación y uso del transporte urbano de autobuses para la ciudad de Albacete

subus
 vectalia



En caso de adquirir un billete sencillo, nuestros conductores sólo podrán facilitar cambio de 10 euros. Debe validar siempre su título de transporte.



Por su seguridad, sólo está permitido una silla de ruedas o cochecito de niño por vehículo. Para su correcta colocación siga las instrucciones del conductor o las reseñadas en el espacio habilitado para ello.



Podrá subir al autobús con carros de la compra, mochilas o maletas siempre que no molesten o impidan el desplazamiento de los demás.



No se permitirá el acceso al vehículo a pasajeros con patines, bicicleta o similares que sean peligrosos o molestos para el resto de pasajeros.



No se permite fumar, comer o consumir bebidas alcohólicas.



Es necesario que haga una señal al conductor del autobús de la línea que desea tomar para informarle de su intención de subir.

Extracto del BOP 115-08 "Reglamento de prestación y uso del transporte colectivo urbano de Albacete".