




AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

CARTA DE SERVICIOS

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	3
2.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	4
3.	QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	8
4.	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	8
5.	COMPROMISOS DE CALIDAD.....	11
5.1.	SERVICIO OFERTADO	12
5.2.	ACCESIBILIDAD	14
5.3.	INFORMACIÓN AL USUARIO.....	14
5.4.	CONFORT	16
5.5.	SEGURIDAD.....	16
5.6.	IMPACTO AMBIENTAL	17
5.7.	ATENCIÓN AL CLIENTE.....	17
6.	COMPENSACIONES A USUARIOS.....	23

		AUTOCARES BELTRÁN, S.A.	
Edición: 11	Fecha: 2023/03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS

1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

AUTOCARES BELTRÁN, S. A. centra su actividad en el TRANSPORTE REGULAR INTERURBANO DE VIAJEROS POR CARRETERA. Está adscrita al Consorcio de Transportes de la Comunidad Autónoma de Madrid, en adelante CRTM

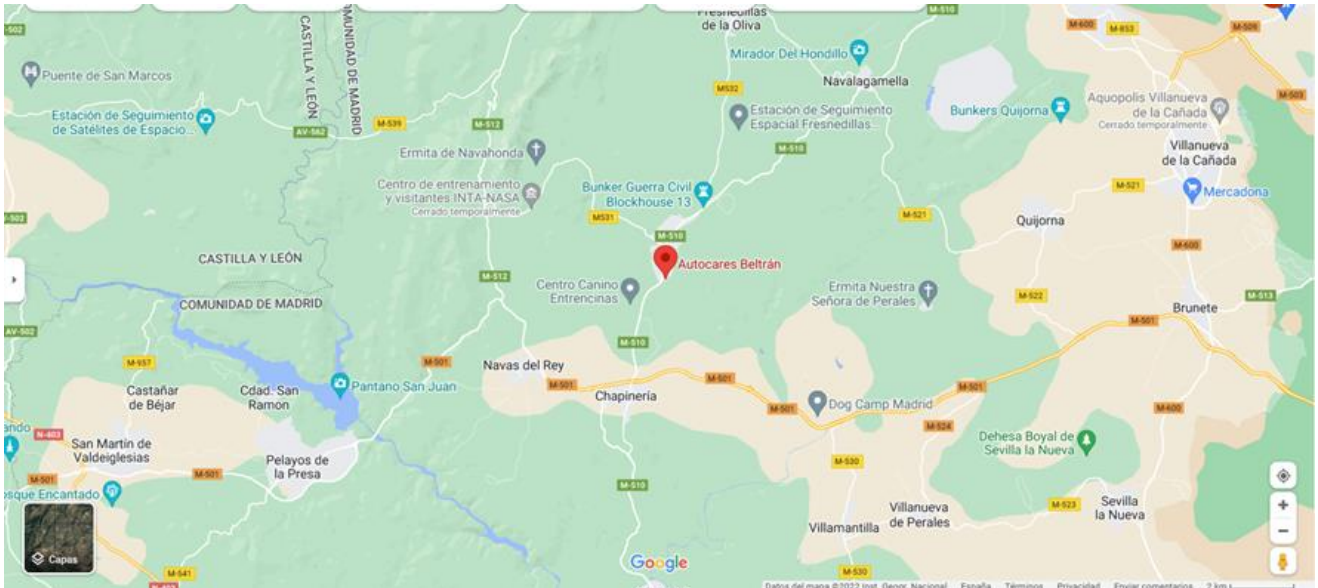
Las líneas de transporte público regular de pasajeros adscritas a la Concesión Administrativa son:

- Línea 641: Madrid (Moncloa) – Valdemorillo (ambos sentidos)
- Línea 642: Madrid (Moncloa) – Colmenar del Arroyo (ambos sentidos)
- Línea 643: Madrid (Moncloa) – Villanueva del Pardillo (ambos sentidos)
- Línea N 908: Madrid (Princesa) – Villanueva del Pardillo – Valdemorillo (ambos sentidos)
- Línea FS1 Valdemorillo – Villanueva del Pardillo – CC Comerciales de las Rozas (Gran Plaza 2, Herón City y las Rozas Village)

La empresa presta los servicios de transporte de viajeros todos días del año, funcionando con un sistema rotativo de turnos.

Nuestro horario de atención telefónica y presencial es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:30 horas.

La empresa dispone de unas instalaciones en Colmenar del Arroyo y una campa en Villanueva del Pardillo. La ubicación de nuestra sede social es la siguiente, a la que se puede llegar en coche privado o en la línea 642 siendo la parada más cercana la nº 17581, denominada San Roque – Ctra. M-510, que dista 100 metros de nuestras instalaciones.



Asimismo se prestan servicios discrecionales y escolares.

Toda la información relativa a los horarios de las líneas de AUTOCARES BELTRÁN, S. A. se pueden consultar en las páginas web (www.autocaresbeltran.com y www.juliandecastro.es) y en los teléfonos de información 91 865 11 20 y 91 842 46 46.

2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Existe un REGLAMENTO DE VIAJEROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, donde se regulan los derechos y obligaciones de los usuarios de las líneas de transporte interurbano, las prohibiciones e infracciones.

Derechos

1. Los viajeros, como destinatarios del servicio de transporte prestado por los operadores incluidos en el ámbito de aplicación de este Reglamento, serán titulares de los derechos establecidos por la normativa de transporte de carácter general y específicamente de los incluidos en este capítulo, así como de los que resultan de las restantes disposiciones de este Reglamento.
2. En especial, son derechos de los viajeros los siguientes:
 - a) Elegir entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones, figuren en los cuadros de tarifas debidamente visados de cada línea.
 - b) Ser transportados con el requisito de portar título de transporte válido.
 - c) Recibir un trato correcto por parte del personal de las Empresas, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por los usuarios, en asuntos relacionados con el servicio.

- d) Solicitar y obtener en todos los vehículos y en las terminales establecidas, el libro de reclamaciones, en el que podrán exponer cualquier reclamación sobre la prestación del servicio.
- e) Recibir contestación del Consorcio Regional de Transportes en el plazo de un mes a las reclamaciones que formulen.
- f) Que el estado de los vehículos sea el adecuado para que su utilización se realice en condiciones de comodidad, higiene y seguridad.
- g) Estar amparado por los Seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.
- h) Obtener el reintegro del importe del viaje en caso de suspensión del servicio, en los términos del artículo 16 de este Reglamento.
- i) Portar objetos o bultos de mano, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros.
- j) Transportar equipajes, con un máximo de 30 kilogramos de peso, en aquellas líneas que, por sus características, dispongan de vehículos dotados de bodega.
- k) Acceder a los autobuses con bicicletas, en los términos y condiciones que establezca la Consejería competente, que respetarán el derecho al uso de los espacios reservados a las personas de movilidad reducida.
- l) Las personas con movilidad reducida podrán descender de los vehículos por la puerta destinada al acceso de viajeros.

Obligaciones

- a) Seguir las indicaciones de los empleados de las Empresas en aquellos temas relacionados con el servicio y sus incidencias.
- b) Respetar lo dispuesto en los carteles o recomendaciones colocados a la vista de los viajeros en instalaciones y coches, así como abstenerse de realizar cualquier comportamiento que suponga una molestia para los demás viajeros o empleados de la empresa.
- c) Abstenerse de llevar bultos diferentes de los señalados en el artículo 2.2.i) del reglamento.
- d) No viajar con animales, salvo perros de asistencia, acompañados por la persona usuaria o adiestrador; o pequeños animales domésticos, siempre y cuando los mismos sean transportados por sus dueños en receptáculos idóneos, y no produzcan molestias al olfato, al oído o en general al confort de los restantes viajeros.
- e) Acceder a los vehículos por las puertas destinadas al efecto, facilitando la circulación de los demás viajeros en el interior de los mismos.

- f) Subir o bajar del vehículo, en su caso, cuando éste se encuentre detenido en la parada, respetando el turno que le corresponda según el orden de llegada a la misma, así como descender del vehículo en las paradas de final de línea.
- g) No escribir, pintar o ensuciar en cualquier forma el interior o exterior de los vehículos.
- h) Abstenerse de distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad, dentro de los vehículos.
- i) No practicar la mendicidad dentro de los vehículos.
- j) No fumar, ni consumir drogas tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas, dentro de los vehículos.
- k) Abstenerse de comer dentro de los vehículos.
- l) No hablar al conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio.
- m) Portar título de transporte válido en los términos establecidos en este Reglamento y en los cuadros tarifarios, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto a disposición de los empleados de la Empresa y Agentes de Inspección del Consorcio Regional de Transportes.
- n) En caso de que se produzcan discrepancias entre los viajeros por cuestiones relativas al servicio (apertura y cierre de ventanas, funcionamiento o no de dispositivos de aire acondicionado, etcétera), aceptar que prevalezca la opinión mayoritaria de los ocupantes del vehículo, y en su defecto, la del conductor.
- o) Con motivo de la pandemia provocada por el COVID 19 y siguiendo la normativa emanada del Ministerio de Sanidad, es obligatorio el uso de mascarilla en los transportes públicos.

Retirada de títulos de transporte

En los supuestos de utilización incorrecta o fraudulenta de los títulos de transporte o caducidad de los mismos, los empleados de la Empresa o los Agentes de Inspección del Consorcio de Transportes procederán a la retirada de dichos títulos, que se acompañarán a la correspondiente denuncia.

Prohibiciones

- a) Fumar, consumir drogas tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas dentro de los vehículos.
- b) Distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad.

- c) Practicar la mendicidad.
- d) Viajar con animales, salvo perros guías en caso de invidentes.
- e) Comer en los vehículos.
- f) Hablar con el conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionados con el servicio.
- g) Llevar bultos que supongan molestia o peligro para los viajeros o sean susceptibles de causar daños en el vehículo.
- h) Realizar actos que impliquen peligro para su integridad física o la de los demás viajeros o empleados de la Empresa, así como los comportamientos que supongan una molestia grave para los mismos.
- i) Causar daños a los vehículos o instalaciones fijas.

Infracciones

Constituyen infracciones todas las conductas que supongan incumplimiento de las obligaciones o transgresión de las prohibiciones establecidas en este Reglamento y serán sancionadas por el Consorcio de Transportes de acuerdo con la normativa del Transporte.

Los viajeros desprovistos de título de transporte válido, estarán obligados a abonar en concepto de recargo extraordinario por el servicio utilizado o que se pretenda utilizar, el importe de ochenta euros, importe que se reducirá a la mitad en caso de pago inmediato o en el plazo máximo de quince días hábiles a la empresa operadora.

El pago del recargo podrá efectuarse a los empleados o agentes de inspección actuantes, o mediante ingreso efectivo o transferencia a la cuenta corriente habilitada a tal efecto.

Tendrán la consideración de viajeros desprovistos de título de transporte válido quienes, al serle requerida su exhibición por cualquier empleado de la empresa operadora o de la Inspección del Consorcio Regional de Transportes, no muestren título alguno, muestren título insuficiente o no coincidente con el trayecto que estén realizando o hayan realizado, o el título que exhiban no esté debidamente validado y cancelado para el trayecto que estén realizando o hayan realizado.

De no hacerse efectivo el pago del recargo extraordinario por los viajeros desprovistos de título de transporte válido y transcurridos treinta días desde que se constató la falta de dicho título, se cursará la oportuna denuncia a los efectos de la incoación del correspondiente procedimiento sancionador.

Las Empresas y sus empleados están facultados para recibir el recargo extraordinario previsto en el artículo anterior, del que se entregará un recibo justificativo de su pago.

3. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

AUTOCARES BELTRÁN, S. A. dispone de un Sistema de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias a través del cual nos pueden hacer llegar su opinión de los servicios ofrecidos de alguna de las siguientes formas:

Reclamaciones oficiales a través del Consorcio de Transporte de Madrid.

Vía telefónica: 91 865 11 20 de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:30 horas.

De forma presencial en las oficinas centrales de AUTOCARES BELTRÁN, S. A., de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:30 horas

En la página web www.autocaresbeltran.com.

En las encuestas de satisfacción el usuario dispone de un espacio destinado a la recogida de quejas o reclamaciones.

4. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

AUTOCARES BELTRÁN, S. A. con el fin de mejorar la calidad de los servicios ofertados a sus usuarios ha establecido una serie de objetivos para el año 2022 con los siguientes resultados:

- Reducir el consumo de combustible un 5% para el conjunto de la flota. Respecto a este objetivo a mitad de año, modificamos los valores de referencia, dado el cambio de situación, recuperación de la normalidad tras la pandemia (incremento de la intensidad circulatoria, incremento de la demanda a valores superiores a los esperados, imposibilidad de incorporar los vehículos previstos por la guerra de Ucrania, contratación de nuevos conductores para los nuevos servicios). Este cambio nos ha permitido alcanzar el objetivo planteado, obteniendo una reducción del consumo del 8%.
- Reducir la huella de carbono respecto al año 2021 (valor 2.553,3865 tCO₂eq). No alcanzamos el objetivo, ya que aunque se ha reducido el consumo a los 100, se han realizado más kilómetros y ha aumentado el consumo de litros, así como luz, gas, debido a una mayor actividad.
- Reducir el consumo de energía eléctrica en un 2% respecto al año 2021. No hemos cumplido el objetivo, ya que este año, con temperaturas más elevadas hemos tenido que utilizar en mayor medida el sistema de climatización de las oficinas. Además, debemos tener en cuenta que el en enero de 2021, tuvimos una semana con escasa actividad, debido a Filomena, que paralizó la movilidad.
- Reducir las reclamaciones por trato al usuario desempeño del conductor un 2% respecto al valor de 2021 (valor de 2021= 6,12 reclamaciones por millón de usuarios en ambas). No conseguimos mejorar el valor de reclamaciones por trato al usuario respecto al año 2021, este año ha sido de 6,95.

Pero si lo hacemos en el segundo motivo, desempeño del conductor, donde el valor desciende un 24% hasta el valor de 4,63.

- Mejora en la tasa de accidentes de tráfico en un 2% con respecto al 2021 y mantenimiento de 0 accidentes graves y muy graves. Dato de partida 25 accidentes de tráfico leves (Valor 2021 =9,68 accidentes por millón de kms).

El valor del indicador se reduce un 37% respecto al año 2021 por lo que conseguimos alcanzar el objetivo, pero sí que hemos registrado un accidente grave, por atropello a un viandante, si bien, la culpabilidad es achacable a él.

- Reducción de un 1% de los accidentes laborales en los tres indicadores principales (Incidencia; 33,29, frecuencia; 18,49 o gravedad; 0,40). (2021.- 2 AT y 43 días de baja). No alcanzamos el objetivo por completo, si bien se registran 3 accidentes, 2 con baja y 1 sin baja con una duración media de 3 días. La variación de los indicadores ha sido,

Denominación	2021	2022	Variación 22-21
Índice de incidencia	33,29	31,79	-5%
Índice de frecuencia	18,49	17,66	-4%
Índice absoluto de frecuencia	18,49	26,00	41%
Índice de gravedad	0,40	0,05	-88%


- Mejora en las relaciones y de la reputación de la empresa ante las partes interesadas con las que interactúa (internas y externas), atendiendo principalmente a los stes. grupos de interés y aspectos significativos:
 - Mejora de los canales de comunicación a fin de detectar de forma más objetiva las necesidades de los GGII, y en especial; Empleados, proveedores, admón. pca. y clientes discrecionales.
 - Cumplimiento del Plan de Calidad y Modernización. - Clientes (CRTM, usuarios), medioambiente y proveedores.
 - Potenciar la comunicación en los ppios. de RS en evaluación de proveedores.
 - Mejora de la comunicación de nuestros indicadores y resultados por medio de la página web y canal de reclamaciones. - Sociedad
 - Mayor involucración y plan de patrocinios en cuatro aspectos fundamentales (cultura, deporte, fomento del tpte. pco. y empleados). - Administración pca., sociedad, clientes y empleados.

Cumplimos con el objetivo, ya que las relaciones han sido fluidas, manteniendo los contratos vigentes, siendo bonificados por los resultados del Plan de Calidad del año 2021, ya que se evalúan a año vencido. Hemos desarrollado una comunicación fluida con proveedores, clientes y administraciones, fruto de

ello, es la concesión de la nueva línea FS1. Se ha aprobado y puesto en marcha el Plan de Igualdad, dando mayor protagonismo a los miembros del comité, se ha potenciado la conciliación de los trabajadores, a través de la concesión de jornadas especiales para cuidado de hijos y a través del mantenimiento del teletrabajo.

Para 2023 hemos planteado los siguientes objetivos,

- Reducir el consumo de combustible un 2% para el conjunto de la flota.
- Reducir la huella de carbono respecto al año 2022 (valor 2.642,74 tCO2eq).
- Reducir el consumo de energía eléctrica en un 2% respecto al año 2022.
- Reducir las reclamaciones por trato al usuario un 2% respecto al valor de 2022 (valor de 2022=6,95 reclamaciones por millón de usuarios).
- Reducir las reclamaciones por el motivo no parar un 2% respecto al valor de 2022 (valor de 2022=8,34 reclamaciones por millón de usuarios).
- Mejora en la tasa de accidentes de tráfico en un 2% con respecto al 2022 y mantenimiento de 0 accidentes graves y muy graves. Dato de partida 16 accidentes de tráfico leves (Valor 2022=6,08 accidentes por millón de kms).
- Reducir la tasa de incidentes un 2% respecto al valor de 2022 (Valor 2022=3,24 incidentes por millón de viajeros).
- Reducción de un 1% de los accidentes laborales en los tres indicadores principales (Incidencia; 31,79, frecuencia; 17,66 o gravedad; 0,05). (2022.- 2 AT con baja y 1 AT sin baja y 32 días de baja).
- Integración de la página web dentro de la web corporativa de JdC, de este modo la haremos accesible.
- Mejora en las relaciones y de la reputación de la empresa ante las partes interesadas con las que interactúa (internas y externas), atendiendo principalmente a los stes. grupos de interés y aspectos significativos:
- Mejora de los canales de comunicación a fin de detectar de forma más objetiva las necesidades de los GGII, y en especial; Empleados, proveedores, admón. pca. y clientes discrecionales.
- Cumplimiento del Plan de Calidad y Modernización. - Clientes (CRTM, usuarios), medioambiente y proveedores.
- Potenciar la comunicación en los ppios. de RS en evaluación de proveedores.
- Mejora de la comunicación de nuestros indicadores y resultados por medio de la página web y canal de reclamaciones. - Sociedad

		AUTOCARES BELTRÁN, S.A.	
Edición: 11	Fecha: 2023/03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS

- Mayor involucración y plan de patrocinios en cuatro aspectos fundamentales (cultura, deporte, fomento del tpte. pco., y empleados). - Administración pca., sociedad, clientes y empleados.

5. COMPROMISOS DE CALIDAD

Autocares Beltrán, S.A tiene establecidos una serie de compromisos con los usuarios en relación a:

- Servicio ofertado
- Accesibilidad
- Información al usuario
- Confort
- Seguridad
- Impacto ambiental
- Atención al cliente



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

5.1. SERVICIO OFERTADO

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
GRADO DE OCUPACIÓN	Más del 98 % de los servicios ofertados cogen a todos los viajeros que están esperando en las paradas sin superar la capacidad permitida.	% de servicios que no cogen viajeros por ir completo
CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA	Se realizan más del 98% de los servicios programados	% de servicios realizados sobre el total de programados
	Los últimos servicios en cada uno de los sentidos siempre se realizarán siempre.	Se realiza el 100% de los últimos servicios programados en cada sentido
	Serán considerados como incumplimientos de servicios los siguientes: <ol style="list-style-type: none"> 1. la no realización de un servicio programado 2. la no realización de la última expedición 3. el adelanto de la hora prevista o los retrasos en la salida superiores a lo establecido en cuanto a PUNTUALIDAD. 	Más del 95% de los servicios de la concesión cumplen los requisitos de cumplimiento de servicios según el CRTM
PUNTUALIDAD	Los servicios prestados a los viajeros se rigen por los siguientes compromisos de PUNTUALIDAD, siempre en la SALIDA DE LOS VEHÍCULOS: <ol style="list-style-type: none"> 1. los autobuses no saldrán antes de la hora establecida, salvo excepción justificada. 2. no se permiten retrasos en la salida superiores a 6 minutos (en hora punta) y de 10 minutos en hora valle, como término medio. 	<p>Más del 90% de los servicios, como promedio del día cumplirán los requisitos de puntualidad.</p> <p>Más del 90% de los servicios en hora punta cumplirán los compromisos de puntualidad.</p>



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 11	Fecha: 2023/03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS
-------------	-------------------	---------	--------------------

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
FUNCIONAMIENTO DE VEHÍCULOS Y DE SUS EQUIPOS	Si se produce una avería en ruta se procederá a la resolución de la incidencia (recolocación de viajeros afectados en autobuses posteriores o en uno de sustitución), en un plazo inferior al tiempo medio de recorrido de la línea	Nº veces que se supera el tiempo medio de recorrido de la línea en la resolución de la incidencia.
	Los vehículos están dotados de un sistema de control y ayuda a la explotación (SAE)	100% de los vehículos
	Los vehículos están dotados con validadoras de tecnología sin contacto	100% de vehículos
	Funcionamiento del sistema de ayuda a la explotación	
	Las validadoras y expendedoras estarán en condiciones adecuadas de uso en el momento de los servicios.	95 % de funcionamiento de validadoras y expendedoras.



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 11	Fecha: 2023/03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS
-------------	-------------------	---------	--------------------

5.2. ACCESIBILIDAD

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
ACCESIBILIDAD PMR's	Todos los vehículos de la flota disponen de rampas y plataformas y puestos de movilidad reducida	100% de autobuses son accesibles
FUNCIONAMIENTO DE RAMPAS Y PLATAFORMAS DE ACCESO	Las rampas y plataformas son sometidas a mantenimiento preventivo (cada 20000 km o mes aprox). Además son inspeccionadas el 100% mensualmente para verificar su buen funcionamiento.	Más del 85% de las rampas y plataformas inspeccionadas funcionan adecuadamente en el momento de los servicios

5.3. INFORMACIÓN AL USUARIO

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
INFORMACIÓN OBLIGATORIA EN EL VEHÍCULO	<p>Los vehículos disponen de la siguiente información obligatoria, que debe ser la correcta y estar actualizada:</p> <p><u>En el exterior:</u> reseña de la concesión administrativa, nombre de la empresa, nº de línea, origen, destino, indicación de, al menos, dos paradas intermedias con mayor afluencia de viajeros, identificación correspondiente si el vehículo es accesible.</p> <p><u>En el interior:</u> sanciones y video vigilancia (si está disponible), prohibición de fumar, lugares reservados, identificación del nº de butaca (en caso de venta por butaca), reglamento de viajeros, especificación en caso de emergencia, disposiciones para la colocación del equipaje de mano, identificador del suministrador del servicio, medio de contacto y puntos de venta, tarifas, títulos de transporte y su validez y cambio máximo permitido.</p>	Más del 95 % de los vehículos contiene la información obligatoria y es correcta y está actualizada.



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 11

Fecha:
2023/03

Cód: CS

CARTA DE SERVICIOS

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
INFORMACIÓN EN PARADAS	<p>Las paradas disponen de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre de la parada.• Plano general de la red, información tarifaria, esquema / itinerario de la línea, horario de primera y última salida de cada cabecera y medio de contacto.• Identificación de las líneas que paran e indicación de la localización de la parada.• Referencia geográfica, kilométrica o temporal de las líneas.• Horario de todas las salidas de cabecera a lo largo del día y tiempos estimados de recorrido de la línea.• Frecuencia de paso por franjas horarias.• Cambio máximo permitido.• Alteraciones de la línea en situación anormal programada o supresión temporal o definitiva de la parada (indicando parada sustitutiva).• Identificación del suministrador del servicio y medios de contacto.	Más del 90% de las inspecciones realizadas a paradas tienen la información correcta y actualizada
PROPORCIONADA POR EL CONDUCTOR	<p>El conductor deberá ser capaz de informar sobre las distintas paradas del recorrido, conexiones más importantes con otros medios de transporte, horarios y tarifas vigentes, autorizados por el CRTM, de la línea que está realizando.</p> <p>Asimismo, deberá ser capaz de facilitar información sobre la empresa, medios de contactos con la misma y sus principales servicios (información de líneas, buzón de sugerencias, objetos perdidos, etcétera).</p>	Más del 90% de las inspecciones realizadas (por agente externo) se proporciona la información solicitada.
INFORMACIÓN ANTE MODIFICACIONES PROGRAMADAS	<p>Se proporcionará cuarenta y ocho horas antes de que se produzcan la modificación y siempre permitiendo que transcurran dos días laborables antes de su implantación. Las paradas afectadas por las modificaciones de servicios se revisarán en el plazo máximo de quince días desde su autorización</p>	Nº de veces que se incumple el plazo de 48 horas



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 11	Fecha: 2023/03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS
-------------	-------------------	---------	--------------------

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
INFORMACIÓN DINAMICA DEL SERVICIO EN PARADAS	Si la parada dispone de información dinámica relativa a tiempos de espera de la/s línea/s correspondientes a cada operador esta será la correcta	95% de las inspecciones realizadas la información es correcta

5.4. CONFORT

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
SISTEMAS DE CLIMATIZACIÓN Y VENTILACIÓN DE VEHÍCULOS	El rango de temperatura y calidad del aire dentro de los vehículos permitirá viajar confortablemente.	Más del 90% de las inspecciones realizadas la temperatura y calidad del aire permite viajar confortablemente.
LIMPIEZA Y CONSERVACIÓN DE VEHÍCULOS	Existe un protocolo de limpieza y conservación de vehículos con el objeto de asegurar que los servicios prestados se prestan en las adecuadas condiciones de limpieza.	<ul style="list-style-type: none">• Inspecciones mensuales del 100% de los vehículos. Más del 95% de los autobuses inspeccionados tienen un nivel de limpieza satisfactorio• <2 reclamaciones *millón de viajeros

5.5. SEGURIDAD

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
SEGURIDAD EN LOS	Los vehículos de Autocares Beltrán disponen de elementos de seguridad (botiquín, extintores, martillos,	Más del 95% de vehículos inspeccionados disponen de los



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 11	Fecha: 2023/03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS
-------------	-------------------	---------	--------------------

VEHÍCULOS	etc). Estos elementos son revisados en las inspecciones mensuales de nuestros vehículos por parte de nuestro inspector.	elementos de seguridad
TASA DE ACCIDENTES	Reducción de la tasa de accidentes	Mínimo un 2% de reducción en la tasa de accidentes expresados por millón de kms
TASA DE INCIDENTES	Reducción de la tasa de incidentes	Mínimo un 2% de reducción en la tasa de incidentes (por millón de viajeros)

5.6. IMPACTO AMBIENTAL

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
EMISIÓN DE CONTAMINANTES	Autocares Beltrán, S. A. asegura que las condiciones técnicas y legales vigentes en sus vehículos minimizan la emisión de contaminantes, tratando de reducir las exigencias en los parámetros establecidos por las directivas en vigor. Los vehículos tienen al día la Inspección Técnica (ITV)	<ul style="list-style-type: none">Nº incidencias detectadas en ITV por emisión contaminantes
CONSUMO DE COMBUSTIBLE	Autocares Beltrán se compromete a un consumo responsable de los recursos, entre ellos el consumo del combustible. Para ello se establecen diferentes acciones como: <ul style="list-style-type: none">Adquisición de vehículos con características técnicas ajustadas a los recorridosTécnicas de conducción económica	Reducción del consumo de gasóleo

5.7. ATENCIÓN AL CLIENTE

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
-------------	------------	-------------



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 11	Fecha: 2023/03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS
-------------	-------------------	---------	--------------------

ENCUESTAS	Se realiza una encuesta, al menos una vez al año, a los clientes, solicitándoles su percepción sobre las características del servicio.	Índice de satisfacción \geq Índice de satisfacción del año anterior.
RECLAMACIONES	El 100% de los clientes que reclaman reciben una respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles.	<ul style="list-style-type: none">• Nº de reclamaciones con respuesta superior a 15 días hábiles < 1.



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Resultados indicadores

INDICADOR	VR	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ocupación	98%	99,30%	99,64%	99,64%	99,47%	99,64%	99,82%	99,73%	99,95%	99,96%	99,92%
Contestación Reclamaciones	100% contestadas antes de 15 días	100%	100%	99,40%	99,42%	98,50%	100,00%	100,00%	98%	100%	100%
Tiempo medio de respuesta	15 días	6,08	5,40	4,34	4,79	4,66	4,05	1,93	1,61	1,90	2,08
Nº reclamaciones		309	119	160	172	196	90	175	100	62	101
Nº total reclamaciones	100 expedientes por millón de usuarios	196,30	76,53	101,00	99,58	105,00	89,00	81,40	77,28	37,96	46,79
Reclamaciones información conductor	2 reclamacones por millón de usuarios	0,64	0,64	1,26	1,74	0,53	0,99	1,40	1,55	1,22	0,93
Reclamaciones trato viajeros	10 reclamaciones por millón de usuarios	8,26	7,07	6,32	8,68	6,95	2,97	5,58	10,82	6,12	6,95
Reclamaciones desempeño conductor	10 reclamaciones por millón de usuarios	1,27	10,93	19,59	8,68	7,49	6,93	5,58	11,59	6,12	4,63
Reclamaciones por mala climatización	10 reclamaciones por millón de usuarios	4,45	1,93	8,21	6,37	5,35	0,99	0,93	0,77	1,22	1,39
Reclamaciones por limpieza	2 reclamacones por millón de usuarios	0	1,29	1,26	0	2,14	0,99	0,47	0,00	0,00	0,00
Reclamaciones por salida antes	10 reclamaciones por millón de usuarios	6,99	4,50	1,90	2,89	3,21	0,99	3,72	2,32	1,84	2,78
Reclamaciones por no parar	10 reclamaciones por millón de usuarios	11,44	7,07	6,32	12,16	8,56	6,93	7,91	2,32	6,74	8,34
Reclamaciones por incumplimiento	10 reclamaciones por millón de usuarios	25,41	9,65	19,59	22,58	16,05	10,89	17,67	8,50	3,06	4,63
Reclamaciones por escasez de oferta	10 reclamaciones por millón de usuarios	102,92	18,01	17,06	25,47	34,77	7,92	23,26	6,95	1,84	4,17
Reclamaciones parada a demanda	10 reclamaciones por millón de usuarios			7,58	3,47	1,60	1,98	2,33	2,32	3,67	5,24
Reclamaciones información internet	10 reclamaciones por millón de usuarios		1,29	1,26	0						
Reclamaciones información paradas	10 reclamaciones por millón de usuarios		0	0,63	0,58						
Reclamaciones por falta de horarios impresos	10 reclamaciones por millón de usuarios		3,22	0	0,58						

Edición: 11	Fecha: 2023/03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS
--------------------	-------------------	----------------	---------------------------

INDICADOR	VR	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Reclamaciones paradas dinámicas	10 reclamaciones por millón de usuarios			0	0	0	1	1,40	0,00	0,61	0,46
Reclamaciones por Ruidos y Contaminación	10 reclamaciones por millón de usuarios					5,88	0	0,93	2,32	0,00	0,46
Reclamaciones falta información ante incidencias	10 reclamaciones por millón de usuarios					0	4	0,47	0,77	0,00	0,46
Reclamaciones por fallos máquinas expendedoras y canceladoras	10 reclamaciones por millón de usuarios					3,74	14	2,33	5,41	0,61	3,24
Reclamaciones varias	10% del total de reclamaciones	7,90%	15,10%	8,10%	7,60%	8,20%	32,20%	11,43%	24,00%	12,90%	9,90%
Cumplimiento de la oferta	>=95%	97,15%	98,43%	99,30%	99,14%	98,97%	98,79%	97,55%	97,50%	97,58%	98,23%
Cumplimiento % servicios programados	>=98%	99,93%	99,92%	99,95%	99,94%	99,93%	99,92%	99,91%	99,69%	99,94%	99,71%
Último servicio realizado	100%	99,92%	99,05%	99,20%	99,73%	99,32%	99,91%	97,13%	97,67%	98,47%	98,91%
Cumplimiento promedio día	>=90%	99,62%	99,59%	99,77%	99,49%	99,55%	99,53%	98,93%	98,75%	98,56%	99,04%
Cumplimiento del servicio en hora punta	>=90%	99,64%	99,61%	99,65%	99,26%	99,41%	99,48%	98,97%	99,85%	99,83%	99,48%
Operatividad SAE Centro Control	>=95%	99,16%	99,73%	99,99%	99,67%	99,85%	98,81%	99,98%	99,87%	97,47%	98,21%
Operatividad SAE Flota	>=95%		99,94%	99,95%	99,97%	99,89%	99,97%	99,98%	99,97%	99,87%	99,98%
Información al usuarios por el conductor	>=90%	94%	100%	96%	75%	61%	90,00%	80,75%	95,24%	94,80%	98,59%
Viajeros línea 641		225.900	209.211	209.144	225.493	241.174	245.658	535.487	334.282	429.701	543.958
Viajeros línea 642		286.618	274.284	271.875	306.836	328.923	354.123	765.752	485.088	615.071	797.907
Viajeros línea 643		309.739	317.939	325.408	354.333	380.454	410.567	848.129	467.798	577.385	796.349
Viajeros línea N908								611	6.902	10.961	20.565
Total Viajeros		822.257	801.434	806.427	886.662	950.551	1.010.348	2.149.979	1.294.070	1.633.118	2.158.779

Edición: 11

 Fecha:
2023/03

Cód: CS
CARTA DE SERVICIOS

INDICADOR	VR	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Kilómetros línea 641		325.538	293.876	296.730	307.449	322.850	336.575	660.508	662.040	671.750	675.830
Kilómetros línea 642		464.792	445.709	445.777	460.449	510.209	521.193	1.020.019	1.001.629	1.020.003	1.049.746
Kilómetros línea 643		376.909	369.689	372.972	387.034	414.680	428.398	838.481	812.854	831.527	835.507
Kilómetros línea N908								2.466	67.075	68.681	70.854
Total Kilómetros		1.167.239	1.109.273	1.115.479	1.154.931	1.247.739	1.286.166	2.521.474	2.543.599	2.591.961	2.631.938
Expediciones línea 641		6.781	6.132	6.202	6.402	6.634	6.917	13.592	13.730	13.963	14.052
Expediciones línea 642		8.457	8.113	8.116	8.383	9.285	9.487	18.565	18.232	18.565	19.106
Expediciones línea 643		13.426	13.191	13.521	14.001	14.997	15.525	30.689	29.385	30.225	30.455
Expediciones línea N908								60	1.632	1.671	1.724
Total Expediciones		28.664	27.436	27.839	28.786	30.916	31.929	62.906	62.979	64.424	65.335
IPK L641		0,69	0,71	0,69	0,73	0,75	0,73	0,81	0,50	0,64	0,80
IPK L642		0,62	0,62	0,60	0,67	0,64	0,68	0,75	0,48	0,60	0,76
IPK L643		0,82	0,86	0,81	0,92	0,92	0,96	1,01	0,58	0,69	0,95
IPK LN908								0,25	0,10	0,16	0,29
IPK Concesión		0,70	0,72	0,69	0,77	0,76	0,79	0,85	0,51	0,63	0,82
Viajeros / Expediciones 641		33,31	34,12	33,72	35,22	36,35	35,52	39,40	24,35	30,77	38,71
Viajeros / Expediciones 642		33,89	33,81	33,50	36,60	35,43	37,33	41,25	26,61	33,13	41,76
Viajeros / Expediciones 643		23,07	24,10	24,07	25,31	25,37	26,45	27,64	15,92	19,10	26,15
Viajeros / Expediciones N908								10,18	4,23	6,56	11,93
Viajeros / Expediciones Concesión		28,69	29,21	28,97	30,80	30,75	31,64	34,18	20,55	25,35	33,04
Tiempo de respuesta averías en ruta	L 641	13,16	13,80	13,68	14,80	4,69	16,4	16,65	13,59	10,42	11,84
	L 642	11,22	9,12	4,56	15,17	8,00	15,08	8,82	8,99	8,82	4,76
	L 643	8,12	8,24	5,44	13,17	11,23	4,72	4,77	12,30	8,42	8,38
	L N908								0,00	0,00	0,00
	Acumulado	11	10	8	14	8	12	7,56	8,72	8,87	7,98

Edición: 11

 Fecha:
2023/03

Cód: CS
CARTA DE SERVICIOS

INDICADOR	VR	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Incidentes	Incidentes por millón de viajeros	6,99	2,57	3,79	7,53	5,88	2,97	5,58	3,09	9,18	3,24
Accidentes	Accidentes por millón de kms recorridos	6,70	9,15	7,74	11,35	7,38	3,11	5,16	6,68	9,65	6,08
Accidentes con culpabilidad	Accidentes por millón de kms recorridos			4,10	4,37	4,10	1,56	2,78	2,36	4,24	2,28
Accidentes sin culpabilidad	Accidentes por millón de kms recorridos			3,64	6,98	5,88	1,56	2,38	4,32	5,40	3,80
Funcionamiento Validadoras	98% operatividad	99,81%	99,82%	99,83%	99,92%	99,92%	99,87%	99,84%	98,82%	99,20%	99,73%
Funcionamiento Expendedoras	98% operatividad						99,91%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%
Funcionamiento de rampas	95%	93,97%	94,34%	95,00%	94,00%	98,45%	100,00%	99,75%	98,04%	98,82%	98,40%
Conservación y Limpieza vehiculos	95%	97,16%	92,91%	95,00%	96,00%	95,05%	94,05%	80,76%	96,81%	96,23%	86,53%
Funcionamiento climatización	95%	100,00%	99,63%	100,00%	100,00%	99,69%	100,00%	99,24%	100,00%	100,00%	100,00%
Consumo de gasoil a los 100 kms automático			40,94	40,29	41,42	40,70	40,29	39,42	36,66	35,76	34,53
Consumo de gasoil a los 100 kms manuales				35,40	36,75						
Consumo de gasoil a los 100 kms híbridos						29,74	29,43	30,51	29,80	30,02	30,18
Consumo de gasoil a los 100 kms automatizados				34,93	36,58	36,85	36,54	35,52	32,52	33,97	34,21
Consumo de gasoil a los 100 kms total flota		39,23	39,67	39,00	40,08	38,87	37,83	36,78	33,50	33,77	33,74
Encuestas de satisfacción línea 641		7,89	7,21	7,29	7,88	8,12	8,22	8,34	7,83	8,26	7,59
Encuestas de satisfacción línea 642		7,89	7,21	7,29	7,88	7,92	8,24	7,91	9,02	7,96	8,05
Encuestas de satisfacción línea 643		7,92	8,02	8,26	8,41	8,24	7,80	8,45	6,25	8,05	8,14
Encuestas de satisfacción línea N908									7,90	7,78	8,29
Total Satisfacción Concesión		7,84	7,62	7,77	8,01	8,10	7,83	8,23	8,08	8,01	8,02



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

6. COMPENSACIONES A USUARIOS

AUTOCARES BELTRÁN, S.A. compensará a los usuarios de sus líneas en caso de no cumplir con los compromisos descritos en el punto anterior.

La compensación se ajustará a lo descrito en la legislación vigente al respecto.