

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2022

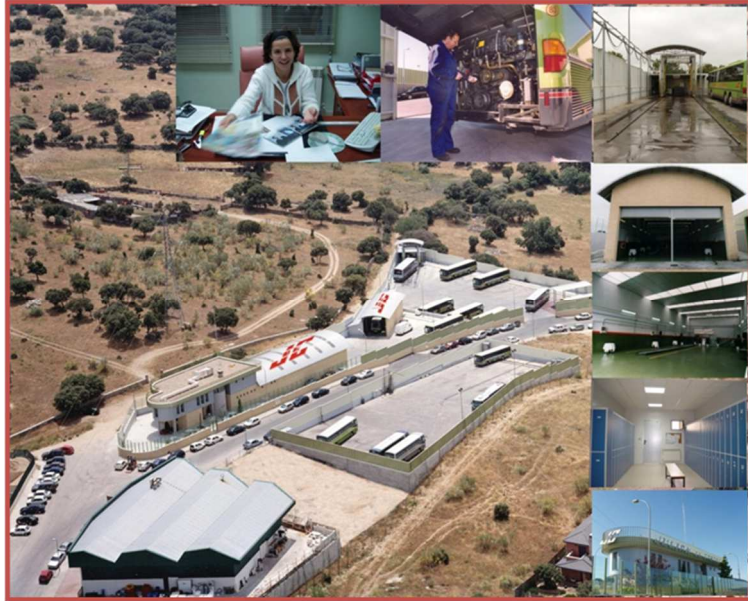
ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	3
1.1. MISIÓN	5
1.2. VISIÓN	5
2. ALCANCE Y METODOLOGÍA DE LA MEMORIA.....	6
3. GOBIERNO, COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.	9
4. DESEMPEÑO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	30
4.1. USUARIOS.....	30
4.1.1. ENCUESTAS INTERNAS.....	30
4.1.2. ENCUESTAS EXTERNAS (Realizadas por el Consorcio de Transportes)	44
4.2. RECLAMACIONES	55
4.3. EMPLEADOS.....	68
4.4. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.....	75
4.4.1 AUTOCARES BELTRÁN, S.A.....	75
4.4.2 AUTOCARES JULIAN DE CASTRO, S.A.....	76
4.5. SINIESTRALIDAD VIAL.....	77
4.5.1 AUTOCARES BELTRÁN, S.A.....	77
4.5.2 AUTOCARES JULIAN DE CASTRO, S.A.....	81
4.6. CLIMA LABORAL.....	85
4.7. ALIANZAS.....	86
4.8. ACCIONISTAS	87
4.9. PROVEEDORES	88
4.10. CLIENTES.....	91
4.11. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	92
4.12. DESEMPEÑO AMBIENTAL	93
4.13. DESEMPEÑO SOCIAL.....	99

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Dentro del grupo Autocares Julián de Castro, S.A., se encuentran las empresas Autocares Julián de Castro S.A., Autocares Casanz S.L. y Autocares Beltrán, S.A..

Al cierre del año 2022 la empresa Beltrán, S.A. cuenta con una plantilla de 65 trabajadores, de los cuales el 80% tiene un contrato fijo y una antigüedad media superior a los 10 años. Respecto a Julián de Castro, S.A. son 152,88 empleados, con un 82% de empleo fijo, de los que un 8% son mujeres, las cuales son fijas un 81% sobre el total de plantilla de mujeres. Esta estabilidad en el empleo, además de tener a los municipios por donde



operamos como cantera y la escasa rotación, son una de nuestras señas de identidad y nos confiere una ventaja competitiva, ya que, dadas las características de nuestra actividad, devolver a los municipios parte de los réditos que recibimos en forma de empleos directos y conocer a los conductores ofrece tranquilidad a los viajeros en sus desplazamientos.

En este año 2022 hemos recuperado el ritmo de crecimiento perdido con la pandemia, obteniendo cifras cercanas a las de 2019, tanto en términos económicos, como en términos de movilidad y viajeros transportados. La plantilla de trabajadores del Grupo ha aumentado un 18%, poniendo de manifiesto nuestra aportación para garantizar el estado del bienestar y para ser motor en la recuperación económica.

Contamos con una moderna flota de autobuses con una antigüedad media inferior a 5 años, como muestra de nuestro compromiso con el medio ambiente, superamos el 20% de vehículos con características medioambientales especiales, en nuestro caso hemos optado por los autobuses de tecnología híbrida de las marcas Irizar y Mercedes.

En 2022 hemos realizado un total de 3.060.654 kilómetros en Beltrán (un 3% más que en 2021), siendo los kilómetros realizados para el ámbito de la concesión de 2.631.938 (suponen más del 86% de los kilómetros totales realizados).

En el caso de Julián de Castro, en este año 2022 ha transportado a 5.000.000 de viajeros, realizando un total de 4.961.057 kms kilómetros en la concesión interurbana (un 1% más que en 2021) y 450.009 kms. en la urbana (1.15 %), superando el millón de kms. en las ramas de actividad del discrecional y escolar, poniendo de manifiesto la tendencia a la recuperación tras superar las fases más duras de la pandemia (+20%).

En el ámbito de las concesiones de transporte regular dependientes del Consorcio de Transportes, la concesión VCM-603 de Autocares Beltrán ha experimentado un crecimiento de la oferta de servicios cercana al 2% respecto al año 2021 y superior al 4% respecto al año 2019, que consideramos como año de referencia para el retorno a la normalidad tras la pandemia.

Prestamos servicio los 365 días del año, con distintos calendarios, dependiente del periodo del año y estación. El volumen de viajeros transportados durante el año 2022 ha sido,

- en la concesión VCM-603 de 2.158.779, experimentando un incremento del 34% respecto a 2021 y del 0,41% respecto a 2019. En esta concesión hemos recuperado los niveles de demanda anteriores a la pandemia.
- en la concesión VCM-605 de 4.431.778, experimentando un incremento del 24% respecto a 2021, teniendo aún pendiente de recuperar un 12% de demanda para retornar al valor del año 2019.
- en la concesión URCM-152 de 520.289, experimentando un incremento del 8% respecto a 2021, teniendo aún pendiente de recuperar el 26% de la demanda perdida por la pandemia.

A pesar de la positiva evolución de la demanda de viajeros, sobre todo en el último trimestre del año, aún no hemos alcanzado los niveles que teníamos en las 3 concesiones, lo que pone de manifiesto la gravedad de lo ocurrido y el tiempo que vamos a tener que emplear para poder restituir la situación, sin haber disminuido, ni la cantidad, ni la calidad de nuestros servicios.

Disponemos de instalaciones fijas para el aparcamiento de autobuses en Colmenar del Arroyo, Villanueva del Pardillo y Colmenarejo. En las bases de Colmenar del Arroyo y Colmenarejo realizamos actividades de mantenimiento y reparación de nuestra flota de autobuses.

Nuestra actividad principal es el transporte de viajeros regular de carácter general a través de la explotación de las concesiones VCM-603, VCM-605 y URCM-152, desde las que prestamos servicio a los municipios de Colmenar del Arroyo, Navalagamella, Valdemorillo, Villanueva del Pardillo, Las Rozas y Madrid (Beltrán, S.A.) y Valdemorillo, Colmenarejo, Galapagar, Collado Villalba, Torreloaños (Colonia y Pueblo), Majadahonda, Las Rozas y Madrid (Julián de Castro, S.A.).

La rama de actividad del transporte escolar y discrecional ha ido recuperándose en la medida que se han ido suprimiendo las restricciones a la movilidad y se ha ido perdiendo el miedo a la pandemia, gracias a la vacunación masiva y a la pérdida de la virulencia del virus.



En este año 2022 se ha producido un crecimiento de esta rama de actividad, con un incremento superior al 91% de kilómetros recorridos respecto al año 2021, si bien, aún tenemos pendiente de recuperar un 25% para alcanzar los valores del año 2019.

El Grupo Julián de Castro cuenta con una larga historia y trayectoria en el mundo del transporte, tal es así, que en 2023 cumpliremos 110 años de vida. Todos ellos, manteniendo como valor principal la orientación al cliente, sin dejar de ser una empresa sostenible, ética, transparente, segura y responsable en materia económica, laboral, social y ambiental, permaneciendo integrada en la sociedad que la rodea.

Con la expansión demográfica en el área noroeste de la comunidad (A-6), el grupo apostó por la profesionalización de la compañía para gestionar el desarrollo que se estaba produciendo y encontrarse preparados para afrontarlos. Para ello se formó un Comité de Dirección que conjugase la vocación por el sector y el cliente, los valores de una empresa familiar y la profesionalización en la toma de decisiones para dar respuesta a estos cambios. Una vez identificados los valores principales de la compañía (Misión, Visión y Valores Corporativos y las áreas claves de valor) se estableció un Plan Estratégico y sus correspondientes planes de ejecución y revisión sistemática, bajo indicadores de medición en todos sus procesos. Autocares Beltrán, como empresa del grupo ha adoptado y asumido como propios los Valores y la Visión Estratégica del Grupo.

1.1. MISIÓN

Somos una empresa que opera dentro del sector de transporte de viajeros por carretera y nuestra misión es realizar dichos servicios, ya sean de carácter regular (urbano o interurbano), fijos o discrecionales con el fin de ser rentables para garantizar el funcionamiento y supervivencia de la entidad, siendo respetuosos con el medio ambiente para garantizar un futuro sostenible a nuestra sociedad, todo ello, brindando la mejor calidad y servicio a nuestros clientes y usuarios, utilizando para ello una esmerada capacidad técnica, los mejores medios y la profesionalidad de nuestra gente.

1.2. VISIÓN

Ser la empresa preferida y elegida por nuestros clientes, empleados y accionistas, fijando un estándar a imitar en nuestro sector, por:

- Nuestra rentabilidad y crecimiento sostenido.
- Nuestros medios técnicos y profesionalidad.
- Nuestro compromiso con la Calidad, la Seguridad, la Responsabilidad Social y el respeto al Medioambiente.

El Grupo Julián de Castro ha desarrollado una Política integrada de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Responsabilidad Social, en la que a través de la misma y como documento orientador, ha ido utilizando unos modelos de referencia a través de una serie de normas internacionalmente reconocidas, sustentadas por certificaciones y/o auditorías de tercera parte. Autocares Beltrán, dentro del proceso de integración iniciado en 2016, asume los compromisos del Grupo con todos sus grupos de interés, que viene desplegando desde hace varios años, materializándose en,

- un **Plan de Calidad** que atiende los requisitos detectados de los clientes y viajeros en materia de confortabilidad, accesibilidad, cumplimiento de horario, etc...
- un **Plan de Seguridad Vial** a fin de eliminar las causas y consecuencias de los accidentes viales (sociedad y empleados).
- un **Plan de Modernización** y un Plan de **Eficiencia Energética** que minimice nuestro impacto ambiental en cuanto a emisiones de gases efecto invernadero, minimización de residuos y consumo de combustible (proveedores y sociedad).
- un **Plan de Igualdad** que elimine las barreras de entrada y desarrollo en cuanto a diferencias de género, mejore la conciliación con la vida personal y profesional y prevenga el acoso laboral (empleados).
- un **Plan de Patrocinios** a fin de poder ser parte dinamizadora del desarrollo en los ámbitos que hemos detectado como más importantes (Fomento del Transporte Público, Deporte, Cultura, Seguridad y Medio Ambiente) en la sociedad y Administración Pública, con la que interactuamos.
- un **Código Ético** aprobado por nuestros accionistas y de obligado cumplimiento, que marca los principios básicos de comportamiento para todos nuestros empleados, directivos y accionistas, en el desempeño diario de nuestra actividad dentro del marco de relaciones con nuestros grupos de interés, reivindicando de forma voluntaria y más allá del mero cumplimiento legal, una relación transparente, equitativa, honesta y eficaz, ofreciéndose un canal de denuncias, a fin de que cualquier persona que conozca una decisión o acción que vaya contra el citado Código, sea comunicada con sus correspondientes pruebas objetivas, para que tomemos las medidas disciplinarias o acciones correctoras pertinentes,... y todo ello, poniendo en marcha las herramientas de las que disponemos en materia de *formación y selección*, planificación *financiera y transparencia*, *comunicación y tecnologías de la información*, y en general, que tanto en la confección de nuestra estrategia, como en todos nuestros procesos y planes de acción no sólo se encuentre previsto atender a un mero objetivo económico, necesario para la supervivencia de esta entidad y de las familias que la componemos, sino que atendamos a todos nuestros ámbitos de responsabilidad (económica, social y medio ambiental), incluidas las necesidades de las futuras generaciones.



Cualquier acción o decisión que se tome y vaya en contra del citado "**Código Ético**" o "Código de Buen Gobierno y Política Anticorrupción", debe ser comunicada a la Organización acompañado de las oportunas pruebas, para que podamos tomar las medidas preventivas, correctoras o disciplinarias pertinentes, tal y como hemos desarrollado en nuestro Procedimiento de Compliance.

2. ALCANCE Y METODOLOGÍA DE LA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad recoge y sintetiza la actividad desempeñada por la empresa durante el año 2022. En la memoria, se identifican los Grupos de Interés, sus intereses y necesidades y las consecuencias de la acción de la empresa en el desempeño social, económico y ambiental.

La identificación de los Grupos de Interés se llevó a cabo en la Revisión por Dirección y se verán modificados cuando haya modificaciones relevantes en la actividad de la empresa o el contexto.

Los Grupos de Interés se evaluaron en función de su capacidad de influencia en la Organización y siguiendo con la filosofía del pensamiento basado en riesgos, se han identificado unos impactos y criterios, evaluando el impacto y su significancia, siendo los siguientes:

Impacto real. - El impacto fruto de nuestra actividad, ocurre habitualmente en nuestros grupos de interés porque es necesario para su desarrollo (por ej. si no consumimos gasóleo no emitiríamos gases efecto invernadero, pero tampoco podríamos transportar a nuestros usuarios). Se valorará con 10 puntos.

Impacto potencial. - El impacto producido por la actividad de nuestra organización puede tener consecuencias en alguna de las expectativas o necesidades de nuestros grupos de interés, pero no necesariamente (por ej. Si nuestro Departamento de Tráfico no repartiera las cargas de trabajo equitativamente, algunos conductores infringirían la ley laboral de horas extraordinarias, produciendo un posible riesgo a su salud o a la seguridad de los usuarios). Se valorará con 1 punto.

Impacto Positivo. - Nuestra actividad genera un beneficio u oportunidad a nuestros grupos de interés. Se valora con signo (+).

Impacto Negativo. - Nuestra actividad genera perjuicios o riesgos a nuestros grupos de interés. Se valora con signo (-).

Dependiendo del grado de habitualidad o probabilidad y significancia que dicha consecuencia impacta en nuestros grupos de interés, se ha graduado en:

Alto. - El impacto ocurre siempre o casi siempre y tiene una valoración importante (10 puntos)

Medio. – Tiene una valoración de (5 puntos):

- El impacto ocurre a veces y tiene una valoración media para los grupos de interés
- El impacto ocurre a menudo y tiene una valoración baja para los grupos de interés
- El impacto ocurre raras veces, pero tiene una valoración alta para los grupos de interés

Bajo. - El impacto ocurre en muy raras ocasiones y apenas es valorado por los grupos de interés, con un valor de 1 punto.

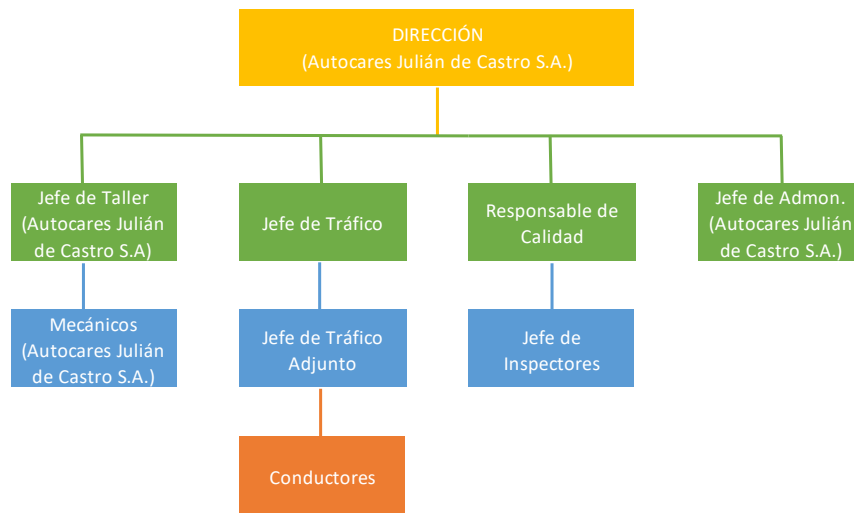
NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	IMPACTO ECONÓMICO	IMPACTO SOCIAL	IMPACTO AMBIENTAL
ACCIONISTAS	Generamos valor económico a nuestros accionistas	Construimos una inversión socialmente responsable	Construimos una inversión medioambientalmente rentable.
Grado de impacto	Real/Positivo/Alto = + 10 + 10 = + 20	Real/Positivo/Medio = + 10 + 5 = + 15	Real/Positivo/Alto = + 10 + 10 = + 20

EMPLEADOS	Generamos empleo en nuestras zonas de influencia	La compañía paga unas retribuciones mejores que el Convenio. Plan de igualdad y conciliación para grupos sub representados o con problemas familiares.	Los desplazamientos en sus vehículos y autobuses generan emisiones de efecto invernadero
Grado de impacto	Real/Positivo/Medio	Real/Positivo/Medio	Real/Negativo/Bajo
	= + 10 + 5 = + 15	= + 10 + 5 = + 15	= - 10 - 1 = -11
CLIENTES Y USUARIOS	Nuestras inversiones en tecnología redundan en un valor añadido al cliente.	Nuestras inversiones redundan en un mejor servicio a los usuarios (TSC, Plan de Calidad, elevado nivel de recomendación y fidelidad) y seguridad. Mayor y mejor accesibilidad, tanto de barreras físicas como tecnológicas.	Nuestro compromiso con el Plan de Modernización, ha reducido la antigüedad media de la flota, sus consumos y la emisión de contaminación.
	Aumento de la productividad y reducción de costes al CRTM mediante aumento de IPK		
Grado de impacto	Real/Positivo/Alto	Real/Positivo/Alto	Real/Positivo/Medio
	= + 10 + 10 = + 20	= + 10 + 10 = + 20	= + 10 + 5 = + 15
PROVEEDORES	Las compras a proveedores locales y nacionales favorecen el desarrollo económico y eleva el consumo interno (aumento del PIB)	La contratación a proveedores genera en nuestra cadena de valor empleo indirecto	Nuestra cadena de valor genera impactos ambientales
Grado de impacto	Real/Positivo/Medio	Potencial/Positivo/Bajo	Potencial/Positivo/Bajo
	= + 10 + 5 = + 15	= + 1 + 1 = + 2	= + 1 + 1 = + 2
COMPETIDORES	Las alianzas generan economías de escala y aumentan la productividad (Centrales de compras, departamentos compartidos, sinergias...)	Las alianzas con otros competidores son clave para la supervivencia a medio plazo. (UTES, Grupos Empresariales)	Negociación con partners para exportación de nuestro sistema de gestión (calidad, seguridad, medioambiente y RSC) a sus sistemas de gestión internos.
Grado de impacto	Potencial/Positivo/Alto	Potencial/Positivo/Alto	Potencial/Positivo/Medio
	= + 1 + 10 = + 11	= + 1 + 10 = + 11	= + 1 + 5 = + 6

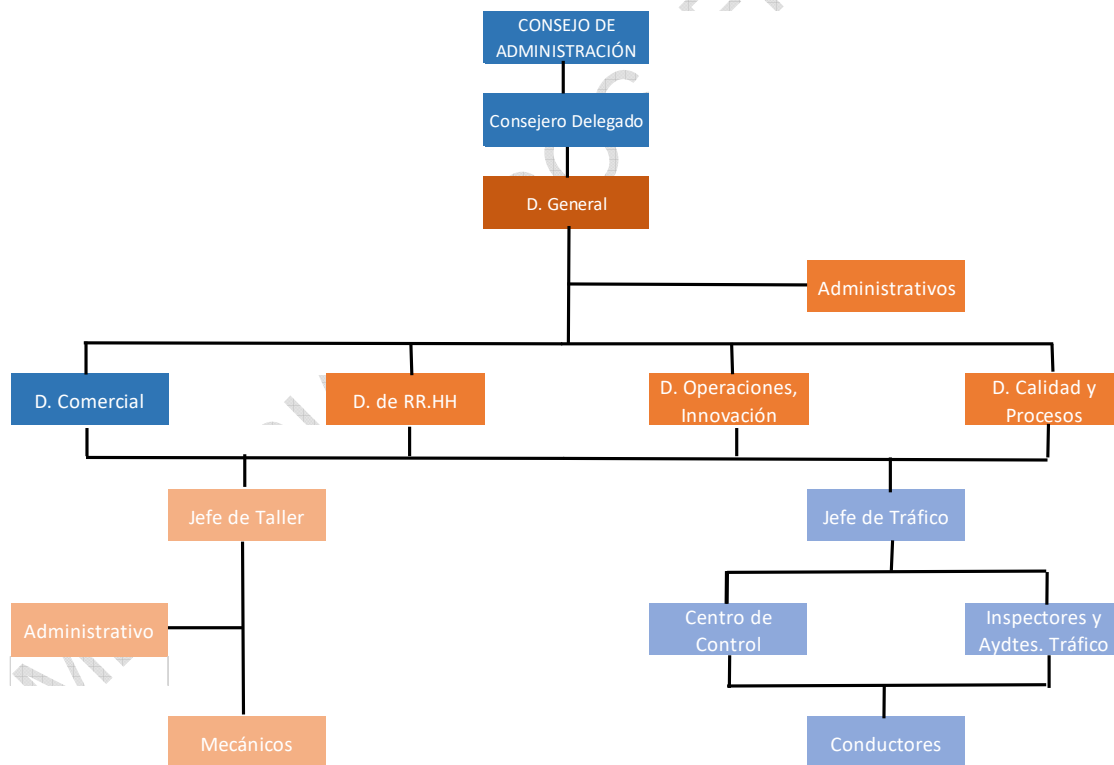
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.	La implantación de nuestro centro de trabajo genera mayor recaudación, vía pago de impuestos y tasas.	Contribuimos mediante patrocinios, cesión de buses o de trabajo a eventos de carácter cultural, deportivo y desarrollo local	El aumento de la frecuencia, la inversión en vehículos de bajo consumo y emisiones, contribuye notablemente en una mayor y mejor movilidad, siendo ésta más sostenible
Grado de impacto	Real/Positivo/Bajo	Real/Positivo/Medio	Real/Positivo/Medio
	= + 1 + 10 = + 11	= + 10 + 5 = + 15	= + 10 + 5 = + 15
COMUNIDAD	A través de nuestro carácter de servicio público, basado en la movilidad, somos generadores de empleo y desarrollo económico (al estar mejor comunicados, más personas son atraídas para vivir aquí, traemos turismo, etc.).	Somos una actividad clave y de carácter esencial para la sociedad (transporte regular de pasajeros).	Los desplazamientos en los autobuses generan emisiones de efecto invernadero.
		El fomento del transporte público impacta directamente en una disminución de accidentes y mejora de la movilidad (van a su trabajo, estudios, etc.)	A pesar de lo anterior, el aumento del transporte público de pasajeros incide directamente en una mejora de los niveles de contaminación, ya que los autobuses son cada vez menos contaminantes y de corta edad media.
Grado de impacto	Real/Positivo/Alto	Real/Positivo/Alto	Real/Positivo/Bajo
	= + 10 + 10 = + 20	= + 10 + 10 = + 20	= + 10 + 1 = + 11
MEDIO AMBIENTE	La compra de autobuses más eficientes y sostenibles contribuye a una mejora económica en nuestros proveedores reactivando su sector	Nuestra actividad genera la mejora en las emisiones de CO2 en la sociedad (un autobús = 30 coches). Aumento de la calidad de vida de las futuras generaciones	El uso de la tecnología influye en un mayor consumo de electricidad y de agua (lavado de autobuses)
Grado de impacto	Real/Positivo/Alto	Real/Positivo/Bajo	Real/Negativo/Bajo
	= + 10 + 10 = + 20	= + 10 + 1 = + 11	= - 10 - 1 = - 11

3. GOBIERNO, COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

El organigrama de Autocares Beltrán es el siguiente, diferenciando entre puestos que están asumidos por servicios centrales y los que son propios por el personal de Beltrán, como el Jefe de Tráfico y los conductores.



La estructura de Gobierno de Autocares Beltrán, S.A. y Julián de Castro, S.A. es coincidente con el resto de empresas del Grupo, en la cúspide está el **Consejo de Accionistas**, órgano rector de la organización donde se encuentra el Consejero Delegado y el Director General, los cuales se encuentran en el **Comité Directivo**.



El Consejo de Accionistas, se reúne con una cadencia mensual, pudiendo participar con voz, pero sin voto, cualquier integrante del Comité de Dirección cuando así sean requeridos, siendo periódicas las asistencias del Director General, Director de RR.HH. y Director de Calidad-Procesos, a fin de reportar la información sobre las funciones y resultados obtenidos por cada Departamento.

El Comité de Dirección es el encargado de definir y ejecutar la estrategia y presupuesto aprobado en el Consejo de Accionistas a la vez que gestiona y dirige la Empresa, bajo el cumplimiento del "Código Ético y de buenas prácticas" y el Procedimiento de Compliance, a fin de cubrir la responsabilidad penal de las personas jurídicas, en cuanto a la adopción de medidas eficaces de carácter interno para prevenir, evitar y descubrir los delitos que pudieran cometerse.

En la Organización, los accionistas comunican sus indicaciones a través del Consejero Delegado (CEO), Director General y Director Comercial en las reuniones del Consejo de Accionistas, donde se toman las decisiones que generan un impacto en la gestión y en el futuro de la Empresa, asegurándonos que sus líneas maestras han sido aprobadas y que mensualmente son fiscalizadas y controladas, a través del reporte de sus directivos.

Además, existe la figura de la representación de los trabajadores, a través del Comité de Empresa, del Comité de Seguridad y de la Comisión de Igualdad, que se reúnen periódicamente, o siempre que lo solicite alguna de las partes. A través de estos Comités se llevan a cabo la Consulta y Participación de los trabajadores y se debaten las inquietudes y propuestas del personal, asegurándonos de una comunicación bilateral, a través de los representantes de la empresa. Igualmente se fiscaliza el Plan de Prevención, Plan de Igualdad y el Pacto de Empresa, Convenio y normativa en general.

El Comité de Dirección es el responsable de ejecutar las medidas tomadas por el Consejo de Accionistas, y también, estudiará las opiniones de la parte social, para realizar las que considere oportunas y adecuadas, o las destinadas a la mejora, elevando sus peticiones al Consejo de Accionistas, si este Comité de Dirección lo entiende necesario y relevante.

El Director General es el interlocutor de los accionistas con la Empresa y con los trabajadores. Además, se ha definido al Director de Calidad y Procesos como responsable de Responsabilidad Social, el cual se encarga de conocer las expectativas y necesidades de los Grupos de Interés, manteniendo sus contactos con los mismos y trasladándolas al Comité de Dirección y emprendiendo actividades para su satisfacción. Tanto el Canal de Denuncias como el procedimiento contra el acoso, viene desarrollado en el Procedimiento de Compliance.

La Organización, a través de la Revisión del año 2022, ha revisado las expectativas e intereses de los diversos Grupos de Interés en función de los impactos que esta genera al desarrollar su actividad.

SEGÚN RELACIÓN	
DIRECTOS	INDIRECTOS
Consejo Accionistas (valor de la acción)	Sociedad (usuarios)
Empleados (formación, salarios y contribuciones sociales)	Autoridades Locales (impuestos, sanciones, cumplimiento legal)
CRTM (usuarios y Plan Calidad)	Autoridades públicas o privadas (patrocinio, asesoramiento, cumplimiento contractual y legal)
Clientes directos (volumen negocio)	Organizaciones ambientales y sociales
Proveedores y subcontratas (compras y servicios)	Agentes e Inspección
Discrecionales	Medios de Comunicación (noticias)
Consejería de Educación, Ministerio de Fomento	

SEGÚN POSICIÓN	
INTERNOS	EXTERNOS
Consejo de Accionistas	Clientes
Empleados	Proveedores y Subcontratas
Alianzas	Autoridades
	Sociedad
	Medio ambiente

La Organización toma conciencia de las expectativas y necesidades de cada Grupo de Interés principalmente a través de nuestras relaciones habituales con responsables de la compañía, indicadores y métodos indirectos o encuestas, emprendiendo acciones para que éstas sean en la medida de lo posible satisfechas. Ante decisiones de importante trascendencia o una modificación en nuestras actividades, se volverían a identificar los posibles grupos de interés afectados. En la pasada Revisión de la Dirección y una vez detectados los grupos de interés y sus relaciones, se identificaron las siguientes necesidades, priorizándose su impacto y planteándose los siguientes planes de acción y objetivos, detectándose las oportunidades y riesgos por cada Grupo de interés.

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

ACCIONISTAS:

Cuestiones planteadas	Impacto y valoración	Necesidades	Expectativas	Tipo de relación y/o herramienta	Plan de acción/ Objetivos	Resultado 2022 BELTRAN Y JdC
Generación de valor y crecimiento de la empresa	Económico	Rentabilidad	Cumplir con los objetivos, mas dividendos, aumento del valor	Cuentas anuales, resultado del ejercicio	Dirección por objetivos y cumplimiento presupuesto	OK. Los resultados económicos del año 2022 han sido positivos, mejorando tanto el presupuesto previsto como los resultados del ejercicio 2021. Hemos crecido en todas las ramas de actividad tras la recuperación de la normalidad, retornando a los valores anteriores a la pandemia (año 2019). La rentabilidad ha sido alta, si bien, si hubiesemos optado por el sistema de liquidación por viajero, los resultados económicos habrían sido mejores.
		Diversificar negocio, alianzas con otras empresas para crear sinergias	Aumento de la actividad en otras areas del ámbito regular	Presentación a concursos con otras empresas	Certificaciones, personal cualificado para la preparación de concursos, procedimientos	En este 2022 hemos concurrido con otras empresas a distintos concursos, siendo el más importante el de la Comunidad de Aragón, donde nos presentamos a varios lotes. Aunque no hemos sido los adjudicatarios de ninguno, en uno de ellos fuimos segundos, nos da información de en que partes estamos con el resto de oferentes y en qué partes debemos mejorar, sobre todo, de cara al concurso de Madrid de 2024. La Dirección también sigue estudiando y analizando posibles uniones con otras empresas para asegurar el futuro de la compañía.
		Mayor financiación y acceso al crédito	Seguir invirtiendo en medios a fin de mejorar nuestra competitividad y resultados	Cuentas anuales, resultado del ejercicio	Renovación de flota, mejoras en las instalaciones	Este año 2022 no hemos podido cumplir con el plan de renovación de flota previsto por los problemas de suministro de stock que han tenido los proveedores, como consecuencia de la guerra de Ucrania. Teníamos previsto incorporar 12 autobuses, de los cuales 10 eran híbridos, que vendrían a modernizar la flota, a hacerla más eficiente y sostenible, pero se van a retrasar y a unir a los pedidos del año 2023. Se ha invertido en mejorar las instalaciones, para hacerlas más seguras y eficientes, para ello, se han instalado placas fotovoltaicas en la sede de Perdiz 15, para autoconsumo y ahorro de energía y su coste.

Responsabilidad medioambiental	Medioambiental	Mejora de nuestra Huella de Carbono	Ahorro de combustible y - GEI	Plan de Inversiones. Calculo Huella de Carbono OECC (MITECO)	Cumplimiento con Plan de compras/ventas y Plan de conducción eficiente	Este año no mejoramos nuestra huella de carbono, pero en parte, como consecuencia de la recuperación de la normalidad, hemos realizado más kilómetros, hemos recuperado e incrementado la demanda de viajeros y la movilidad se hace más complicada. Ello implica, mayores consumos, más uso de la energía eléctrica, más tiempo en la prestación de los servicios, mas complicaciones para el cumplimiento de los servicios que incide en la producción de más no conformidades por parte de los conductores. Todo ello, a pesar de que seguimos con la labor del coacher de LOOP dentro del proyecto de Eficiencia Energética iniciado en 2017 y el incremento en las inspecciones por parte de nuestro personal (inspecciones in-itinere) que también colaboran con el coacher en la concienciación de los conductores en esta labor de mejorar los consumos y reducir las emisiones. A ello, se le une que no hemos podido llevar a cabo el plan de renovación de flota, sustituyendo los vehículos más antiguos por otros nuevos e híbridos.
Código Ético y de Conducta	Económico, Social y Medioambiental	Tener una empresa con valores éticos y sociales	Cumplimiento con los valores aprobados	Memoria de sostenibilidad anual. Canal de denuncias.	Aprobación Código. Sistema de detección, estudio y evaluación de denuncias	OK. Existen los procedimientos y canales. No ha habido denuncias. Se han desarrollado los Planes de Igualdad de ambas empresas y ambos están registrados y publicados en la página web para conocimiento de todas las partes interesadas. El Consejo de Administración de las compañías se ha visto modificado, con la entrada de las nuevas generaciones que sustituyen a sus mayores y que vienen a integrarse en la cultura de la empresa que data de 110 años y que aporta una mayor profesionalización y conocimiento.

Oportunidades:

- Fortalecer la reputación de la empresa y la familia.
- Mejorar las relaciones con la Dirección (transparencia y no injerencia) y el nivel de información al Consejo de Administración a nivel social y ambiental.
- Mayor integración del Consejo con los grupos de interés (no sólo con los clientes o empleados, sino con otros grupos que también afectan a los resultados de la empresa, como empresas colaboradoras o del sector y proveedores).
- Oportunidad de crecer y obtener mayores recursos, ofrecer mayor estabilidad en el empleo y aumentar la contratación.

Riesgos:

- Mayor exposición del equipo directivo en situaciones de crisis económica, provocadas por situaciones exógenas, como la pandemia COVID19 de la que estamos saliendo al finalizar el año, conflictos como el de Ucrania, que ha provocado problemas de suministros de componentes y alzas de los precios de los suministros, materias primas, estando muy expuestos a las alzas del combustible, como la experimentada desde finales de 2021 que no se traslada de forma inmediata a nuestras tarifas.
- Falta de herramientas o argumentos económicos de relación causa/efecto en los medios empleados para el desarrollo sostenible o RS.
- Necesidad de un periodo de transición, a fin de cambiar mentalidades o culturas, para poder evidenciar el impacto de la RS en la gestión de la empresa.

EMPLEADOS:

Cuestiones planteadas	Impacto y valoración	Necesidades	Expectativas	Tipo de relación y/o herramienta	Plan de acción/ Objetivos	Resultado 2022 BELTRAN Y JdC
Inclusión positiva mujeres y discapacitados	Social / medio	Igualdad de oportunidades	Mejorar el ratio de mujeres trabajadoras (10%)	Reclutamiento, selección e incorporación	Cumplimiento Plan	OK. Existe un incremento de mujeres, hemos priorizado su contratación en relación con los hombres. Sin embargo, la situación real es que no se presentan muchas mujeres conductoras a nuestros procesos de reclutamiento y selección.
Contratación local e indefinida	Social / medio	Devolver a nuestros usuarios parte de la riqueza que generan	Que todos nuestros empleados no superen el radio de 40 kms. desde su domicilio. Ratio >80% indefinidos.	Reclutamiento, selección e incorporación	Mínimo 90% radio 40 kms.	OK. Todos los contratados son de un radio menor a 40 kms. En ambas empresas, el ratio supera el 80%. Se han mejorado tanto aumentando la plantilla, como la contratación indefinida, sien embargo, se está detectando en nuestros procesos de reclutamiento personal menos profesional, por lo que cada vez somos menos selectivos.
Flexibilidad para situaciones de difícil conciliación	Social / alto	Poder cubrir las necesidades personales y familiares de nuestros empleados	Mejora de la flexibilidad en turnos, mejores condiciones de trabajo (Trabajo a la carta)	Cumplimiento de servicios versus trabajo a la carta	Plan de vacaciones con RR.HH./Tráfico. Solicitudes de permisos de personal cubiertas. Apoyo con mayor contratación temporal y parcial.	OK. Se ha modificado la planificación del trabajo en JdC incorporando más trabajadores al sistema de rotación de turnos a cuadrante, para hacerlo compatible con la normativa de tiempos de trabajo y descansos. De este modo, también mejora su posibilidad de conciliar y organizar su vida familiar. En ambas empresas, se han concedido turnos de trabajo a petición de empleados por cuidado de hijos, reducciones de jornada, turnos por situaciones especiales (enfermedades que necesitan tener unas rutinas de trabajo y descanso), etc. También se ofrece la posibilidad del teletrabajo para los puestos de administración cuando lo requieren por necesidad de cuidado de hijos, vacaciones de hijos, etc.

Seguridad y Salud	Social / alto	Mejora de la salud mediante un entorno de trabajo mas saludable y seguro	"0" accidentes viales y laborales	Planes de comunicación y concienciación a grupos sensibles de riesgos	Revisión del Plan de S.V. y evaluación de RR.LL.	NO OK. Aunque hemos reducido los índices (frecuencia, gravedad e incidencia) en las empresas, se siguen produciendo accidentes laborales, aunque sin ser graves. Respecto a los accidentes viales, todos han sido leves, salvo 2 atropellos que si han provocado unos daños mayores en los peatones. En este año la incidencia del COVID19 ha sido muy leve, en sintonía con la evolución de la pandemia, pasando a tener los efectos de un gripe. Destacar que este año en Beltrán se ha producido un elevado incremento de las bajas médicas, además con procesos de larga duración, sin motivación compartida. Algunos han sido por dolencias por la edad (problemas cardiacos), otros por operaciones con lentos y largos periodos de recuperación, que han motivado la contratación de sustitutos, elevando el coste de personal. En ningún caso se han derivado de su labor en el trabajo, sino que o se han producido en su vida cotidiana, o han sido consecuencia de su edad o su estado físico o de salud. En JdC hemos reducido los índices de incidencia y frecuencia en un 21% y el de gravedad, en casi un 50%.
Formación y desarrollo (incluir RS)	Social y Medioambiental / medio	Formar en capacitación profesional y valores compatibles con los de la empresa	Alineación de los comportamientos con los valores corporativos y en RSE y tener conductores mas profesionales	Planes de acogida, formación y evaluación en conducción eficiente y RR.HH.	Cumplimiento Plan	OK. Continuamos con el desarrollo del programa de conducción eficiente de LoopUE, en JdC y Beltrán. Se han incorporado valores de la empresa en RS en Plan de Acogida y en Plan de Calidad. Se mantienen las certificaciones de RS en ambas empresas. Este año en JdC se ha hecho un esfuerzo en formación en PRL y en acoso.
Construir una inversión responsable	Social / medio	Empleo de calidad y respeto legislación laboral	+ retención, - absentismo, + productividad. Mejorar imagen de marca y Paz social	Memoria consejo anual	Plan de RR.HH.	OK. Continuamos con la modificación llevada a cabo en la organización del trabajo, reducir la actividad a cambio de un mayor y extricto cumplimiento de la normativa en horas de trabajo y descanso, permiten una mayor contratación y una mayor calidad del empleo. Cumplimos con nuestra planificación en RSC.

Oportunidades:

- Construir y mejorar la imagen de marca, mejorar la reputación y signo de pertenencia.
- Mejorar sus condiciones salariales y derechos para mejorar su compromiso con la empresa: conciliación e igualdad, seguridad y salud, formación.
- Mejorar en el fomento de la igualdad efectiva de oportunidades.

Riesgos:

- Necesidad de una mayor formación y concienciación para evitar diferencias entre los principios y la realidad.
- Herramienta de control.
- Utilización de los Planes y herramientas para conseguir mejoras de las condiciones de trabajo y salariales.

PROVEEDORES:

Cuestiones planteadas	Impacto y valoración	Necesidades	Expectativas	Tipo de relación y/o herramienta	Plan de acción/ Objetivos	Resultado 2022 BELTRAN y JdC
Promoción Principios de: Código Ético	Social y ambiental; / medio	Necesidad de perdurar en el tiempo la relación comercial	Ser el proveedor de referencia	Favorecer canales de comunicación alternativos	Incluir mas aspectos de RSE en Homologación proveedores firmada desde el mas alto nivel	OK. Se han enviado a todos los proveedores homologados cuestionario y escrito, mejorándose la respuesta respecto al año anterior. La eficacia de dicha herramienta está por ver, ya que depende del tamaño de la empresa y nuestra capacidad de influencia o peso en nuestra relación comercial y cifra de facturación o compra.
Promoción Cultura preventiva, calidad y medio ambiente	Social y ambiental; / medio	Compartir valores y proyectos. Mejorar la imagen corporativa y su reputación en el mercado	Aumentar las ventas.	Favorecer comunicación Calidad y Procesos / Proveedores y Subcontratistas	Alineación valores mediante la homologación de proveedores	OK. Hemos mejorado los datos de demanda de viajeros en los ámbitos de las concesiones, en parte, motivados por la eliminación de las restricciones tras la superación de la pandemia. La actividad del discrecional no sólo se ha recuperado, sino que también ha crecido de forma significativa, volviendo a niveles anteriores a la pandemia. También ha contribuido a ello las medidas llevadas a cabo por el CRTM, respecto a su política tarifaria, tendente a promover el transporte público. Las encuestas de satisfacción de usuarios de este año, ponen de manifiesto la satisfacción de los usuarios con nuestro trabajo este año. Tanto nuestros proveedores como nosotros, mantenemos una cultura basada en la calidad, en el desarrollo sostenible y en la responsabilidad de nuestra acción en la sociedad en la que vivimos y construimos, siendo en muchos casos las relaciones históricas y de confianza.
Relaciones justas contractuales y mantenerlas a largo plazo	Económica / alto	Aumento de la competitividad, satisfacción y confianza con el cliente. Acuerdo win / win.	Ser competitivo en precio, calidad y servicio postventa. Aumento de clientes por el boca a boca. Aumento de ventas.	Favorecer comunicación Administración / Empresa / Proveedores y Subcontratistas. Cumplimiento expectativas cliente	Ponderar los años de relación (Histórico) en Homologación. Aumento comunicación bidireccional.	OK. Seguimos manteniendo excelentes relaciones con los proveedores, siendo partners efectivos en momentos de dificultades o problemas por determinados incumplimientos como hemos podido comprobar con la situación vivida con la pandemia o la guerra de Ucrania. La mayor parte de nuestros proveedores son históricos, basados en una relación apoyada en valores que compartimos como la confianza.

Oportunidades:

- Mejora a través de la cadena de valor.
- Mejores resultados a través de la colaboración, pudiendo llegar a desarrollar proyectos conjuntos.
- Relaciones estables a largo plazo.

Riesgos:

- Escasa capacidad de influencia y poder de negociación ante proveedores grandes, más teniendo cuenta el escenario de alza de precios con el que finaliza el año 2022.
- Mayor dificultad de financiación ante la subida de los tipos de interés.
- Falta de compromiso y conciencia en el desarrollo sostenible por parte de algunos proveedores.
- Los requisitos de RS pueden malentenderse como un coste.
- Falta de suministros derivados de posibles roturas de stock por conflictos como el de Ucrania, o cierre de la empresa por pandemias (bajas de personal por contagios o suspensión de la producción por roturas de la cadena de suministro o cierre por ERTES o falta de liquidez).
- El alza de precios, puede poner en riesgo la supervivencia de pequeños proveedores históricos.

USUARIOS:

Cuestiones planteadas	Impacto y valoración	Necesidades	Expectativas	Tipo de relación y/o herramienta	Plan de acción/ Objetivos	Resultado 2022 BELTRAN
Mayor frecuencia de paso y aumento de líneas	Social / alto	Mejora de la movilidad e intermodalidad	Aumento de la oferta de servicios y horarios, al mismo precio	Encuestas de satisfacción y reclamaciones	Reuniones formales con Admón Pca. y CRTM	Parcial. Durante este año 2022 la oferta de servicios se ha mantenido respecto al año 2021, con un ligero ascenso, debido a la necesidad de reforzar con un segundo autobús determinados servicios por el incremento de la demanda de viajeros. Este incremento de demanda, pone de manifiesto la necesidad de incrementar las ofertas de las líneas ya existentes, para lo que hemos comenzado a preparar un borrador con nuevos horarios incrementando la oferta, tanto en días laborables, como en fines de semana. También vemos posible crear nuevas líneas, dadas las necesidades existentes que ponen de manifiesto los usuarios en las encuestas de satisfacción que les hacemos, como por ejemplo, comunicar los núcleos urbanos de Valdemorillo y especialmente de Villanueva del Pardillo con gran potencial de crecimiento, debido a las promociones inmobiliarias en construcción existentes, con lugares de ocio como el Heron City, las Rozas Village, el CC Gran Plaza 2 y la estación de tren de las Rozas. Estas demandas nos las realizan nuestros usuarios en las encuestas internas de satisfacción que anualmente les venimos pasando, siendo mayor el interés en movilidad por ocio.

Seguridad en la conducción	Social / alto	Ir en un medio público con total seguridad	Confiabilidad en la seguridad de los autobuses y conductores	Encuestas , M.S., y reclamaciones	Plan de seguimiento de la accidentalidad e indicadores. Formación.	En las encuestas de valoración, sigue siendo uno de los items mejor valorados, aunque este año ha subido la accidentalidad con respecto a la anterior, tanto en nº. como en responsabilidad. Se ha incluido en el Plan de Seguridad Vial de Beltrán los puntos negros o de mayor concentración de accidentes, información que es tratada en los planes de formación a nuevos conductores. Se intentará dar más importancia a la visión del Comité de Seguridad que esta integrado por conductores y que son actores principales para poder construir un documento en el que se recojan recomendaciones de actuación ante situaciones potenciales de riesgo o peligro, los puntos negros que ellos localicen, etc, hacerlo más práctico y aprovechable. De cara a 2023, vamos a intensificar la formación de los nuevos conductores, dedicándoles más tiempo parte del coacher de conducción para corregir fallos y darles más confianza y además, debemos poner especial atención en puntos negros dentro del Intercambiador de Moncloa, donde este año se han producido numerosos accidentes.
Información y trato del conductor	Social / alto	Que sean tratados con la debida corrección y educación Que la información sea atendida y la correcta	Que les traten con respeto y les informen de todo lo relativo a sus servicios	Encuestas, M.S., y reclamaciones	Mystery shopper, formación en atención al cliente, realización de encuestas	Parcial. Tanto en las encuestas de satisfacción realizadas por el CRTM, como en las internas realizadas por la empresa, la valoración recibida por el conductor es de las más altas de los items sobre los que se realizan. También es más alta que la valoración recibida por el conjunto de la red de interurbanos. Por el contrario, las reclamaciones recibidas este año, los motivos están relaciones con el conductor, quejándose por su falta de desempeño, por atención incorrecta o por no informar correctamente al usuario. Estas redamaciones no son a la generalidad de conductores, sino que se concentran en casos particulares y que también son señalados en el apartado de comentarios que en las encuestas de satisfacción internas les pasamos.
Consumo y emisiones	Medioambiente / bajo	Transporte sostenible y no contaminante	Mejora de la calidad de vida de sus municipios y siguientes generaciones	Encuestas, M.S. y Declaración en Pag. Web.	Compra de buses híbridos, evaluación de conductores.	Seguimos siendo mas eficientes, tras el Plan de conducción eficiente, como con la compra de autobuses nuevos y modernos y la venta de los antiguos. Este año no hemos podido incorporar los 12 vehículos pedidos por el retraso de los proveedores por la falta de suministros, de los cuales 10 son híbridos, muestra de ello, nuestro compromiso por buscar un vehículo eficiente, que no reduzca la calidad prestada (en materia de confort, equipamiento y seguridad) y que a la vez reduzca las emisiones.
Información en tiempo real	Social / bajo	Tener una tecnología capaz de dar información fidedigna en tiempo real	Accesibilidad de forma asimétrica a la información aprovechando las herramientas tecnológicas	App, SAE, Centro de Control, PIV. Información 24/7/365	Aplicación de la tecnología necesaria. Canales informativos lo mas ágiles posibles	OK.Hemos obtenido unos buenos resultados en los indicadores de información en tiempo real y funcionamiento del SAE que es a partir de la herramienta sobre la que se genera la información para el usuario, con valores superiores al 99% de funcionamiento.

Oportunidades:

- Gestionar riesgos relacionados con la reputación.
- Ser relevante en el desarrollo local y en la sociedad.
- Mejorar la imagen de la empresa si se logra comunicar de forma relevante (mostrarse como una empresa segura, que respeta e invierte para preservar el medio ambiente).
- El alza de los precios del carburante y el empeoramiento de las condiciones económicas, pueden ser una oportunidad para fomentar el transporte público y aumentar la demanda de viajeros.
- La superación de la pandemia y la reactivación de la movilidad, ha permitido recuperar la demanda de viajeros perdida.

- Las políticas tarifarias de la administración.

Riesgos:

- Pueden surgir conflicto de intereses, al no coincidir los de la empresa con los de los usuarios.
- No toda la sociedad es potencial usuaria y estamos ante una sociedad y un mundo cambiante.
- Falta de valores o cultura de RS en gran parte de la sociedad.
- El incremento de la inflación puede provocar el estallido de una grave crisis económica, que provoque un cambio de comportamiento de la sociedad, limitando el gasto en ocio y desempleo, que implicarán menos desplazamientos y uso de nuestros servicios (discrecional y regular).

CLIENTES Y VIAJEROS DISCRECIONALES:

Cuestiones planteadas	Impacto y valoración	Necesidades	Expectativas	Tipo de relación y/o herramienta	Plan de acción/ Objetivos	Resultado 2022 BELTRAN y JdC
Precio económico y competitivo	Económico / alto	Precio mas barato posible	Aunque el precio sea el mas bajo, no quieren perder en calidad, confort o seguridad	Visita, telefónica o e-mail. Indicadores.	Presupuesto revisable según mercado y sinergias con regular	OK. Con el retorno a la normalidad y la intensificación de la movilidad, se ha ido restableciendo la línea de negocio del servicio discrecional y turístico. El resultado del año 2022 ha sido muy positivo, si bien, el crecimiento está más encorsetado ya que no se dispone de la flexibilidad anterior en cuanto a medios (buses y conductores) tras la modificación del sistema de trabajo, para adecuarlo a la normativa vigente. En este sentido, competimos en calidad del servicio que ofrecemos, no tanto en precio. Primamos al cliente habitual o histórico.
Cumplimiento plazo y calidad	Social / medio	Que sea puntual y que el servicio sea lo mejor posible (autobús, conductor, limpieza, etc.)	Aunque el precio sea el mas bajo, también exigen un autobús moderno, un trato educado y un conductor experimentado.	Reuniones informales Comercial / Tráfico	Planificación y Control Tráfico	OK. Podemos indicar que los datos obtenidos respecto a rentabilidad, nos permiten confirmar el dinamismo de este sector, colocándonos en niveles prepandemia. No hemos recibido ninguna reclamación en esta línea de actividad. Con la reestructuración llevada a cabo en el sistema de trabajo de los conductores, ahora prima más ofrecer un servicio de calidad a un precio acorde a dicha calidad, en detrimento del volumen a menores precios, aún con menos volumen obtenemos una rentabilidad superior.
Seguridad	Social / medio	Solicitan un autobús moderno y con las mayores prestaciones en seguridad y mantenimiento.	Los viajeros se fijan en que el autobús se encuentre bien mantenido (neumáticos, moderno, martillos, etc.) y tengan cinturones de seguridad.	Canal directo con Tráfico o Dirección Comercial	Plan de Seguridad Vial, Mantenimiento y formación.	OK. No hay sanciones. Los autobuses han pasado todos los mantenimientos e inspecciones. Existe un Plan de mantenimiento preventivo. Se han incorporado 4 nuevos autobuses para esta rama de actividad Mercedes Turismo que incorporan las últimas y más modernas tecnologías en materias de seguridad, confort, entretenimiento, accesibilidad y reducción de emisiones contaminantes en la empresa Beltrán, habiéndose mantenido igual en el caso de JdC.
Aumento cuota de mercado con integración de Beltrán	Económico / alto	Aprovechamiento de la posición en mercado local de Beltrán S.A.	Tener un operador local y mas cercano. Ubicación y medios de transporte, acortando tiempos de respuesta y reduciendo kms. en vacío.	Visita, telefónica o e-mail. Indicadores.	Mayores sinergias con Autocares JdC / Beltrán.	OK. Ante el aumento de la actividad y la modificación del sistema de trabajo de Julián de Castro, se hace más necesaria la colaboración de Beltrán para poder abarcar una mayor cuota de mercado y poder atender a los clientes habituales y a aquellos que nos ofrezcan una mayor rentabilidad, por sinergias con el transporte regular o por las características del servicio.

Oportunidades:

- Diversificación del negocio.
- Posicionamiento de la marca, diferenciación por seguridad, calidad y atención al cliente, respeto al medio ambiente, responsabilidad social (fomento del transporte, valores).
- Sinergias gracias a la estructura del grupo.
- El dedicarte a clientes históricos y habituales, confiere una mayor confianza a la relación (mejora el conocimiento de los requisitos exigidos por el cliente, mayor confianza de pago, menor exposición al fraude).

Riesgos:

- Sector muy atomizado, competencia en precios.
- Competencia desleal al incumplir la normativa legal en el caso de los autopatronos o pequeñas empresas (no son todas).
- Falta de sensibilidad en RS por parte de algunos clientes.
- Excesiva regulación y burocracia.
- Ante una pandemia que puede provocar una restricción de la movilidad como la sucedida por el COVID19, este tipo de servicios se paran y no hay ningún tipo de compensación por la Administración. Quedándose la empresa con los costes fijos (seguros, leasing, personal, amortizaciones, ...)
- La crisis económica que se prevé supondrá un retroceso del avance experimentado en este año 2021 de este tipo de servicios (descenso en el poder adquisitivo de las familias que reducirán sus gastos para ocio y afectará a este tipo de servicios).
- El incremento de la inflación y de las condiciones de acceso a la financiación, reducen el margen de beneficio de esta actividad, ya que es muy complicado su traslado al precio final al cliente.

ADMINISTRACION PUBLICA (CRTM):

Cuestiones planteadas	Impacto y valoración	Necesidades	Expectativas	Tipo de relación y/o herramienta	Plan de acción/ Objetivos	Resultado 2022 BELTRAN Y JDC
Plan de Modernización	Económico y Medioambiental / alto	Cumplir con normativa Euro, antigüedad media y disminuir la Huella de Carbono de la Comunidad de Madrid	Ámbito territorial más sostenible. Aumentar la imagen de un transporte más eficiente. Mejora de la calidad de vida de futuras generaciones.	Cumplimiento de Plan de compras y ventas. Reuniones Dirección / CRTM / Proveedores	Compras y ventas a proveedores y otros transportistas	O.K. Cumplimiento con nuestro Plan de Modernización (compra de autobuses con medidas especiales medioambientales). Híbridos y Euro VI, si bien este se ha retrasado en 2022 por los problemas de los proveedores de suministro de componentes. Seguimiento y cumplimiento del Plan de Calidad, evaluación de indicadores, realización de auditorías de calidad. El CRTM nos ha comunicado los resultados del PCI relativos al año 2021, siendo éstos positivos en las 3 concesiones. Aún no disponemos de los datos de la evaluación del año 2022, ya que se hace a año vencido. Se sigue invirtiendo en tecnología, para dar cumplimiento a los requisitos del Plan de Modernización, SAE, monetaria, etc.
Plan de Calidad	Económico, Social y Medioambiente / medio	Aumentar la intermodalidad, eficiencia, accesibilidad, confortabilidad y seguridad	Incremento de viajeros y uso del Tte. Pco. frente al privado.	Plan de Calidad y Modernización. Encuestas de satisfacción	Cumplimiento y publicación de indicadores. Carta de Servicios. Auditorías.	En ambas empresas se ha pasado la auditoría 13816 y Plan de Calidad sin problemas. Respecto al CRTM en el caso de las concesiones VCM603 y URCM152 no se han recibido comunicaciones de incumplimientos derivados de sus inspecciones. En la concesión VCM605 si se han recibido incidencias correspondientes a accesibilidad. No conocemos los valores del Sistema de Bonificación del año 2022, pero si los del 2021 que sí serán de aplicación económica, siendo en las 3 concesiones positivos (2,61 en la VCM603, 1,84 en la URCM152 y 1,26 en la VCM605). Respecto a las encuestas de satisfacción realizadas por el CRTM de 2022, en las 3 concesiones obtenemos valores superiores a la media de la red que ha sido ICS(red)=7,86 puntos. En nuestras concesiones los valores han sido, VCM605=8,28, URCM152=8,50y VCM603=8,39 puntos. Disponemos de una carta de servicios donde manifestamos nuestros compromisos y los valores obtenidos por nuestros indicadores, son públicos a través de nuestra web para su consulta. En el caso de JDC desde 2022 tiene certificada dicha carta de servicios a través de la certificación correspondiente auditada por AENOR.

Plan de Calidad Recomendable	Económico, Social y Medioambiente bajo	Bateria de requisitos que recogen las mismas necesidades pero que son recomendables	Incremento de viajeros, necesidad de cuadrar su presupuesto mediante ahorros que cubren los concesionarios	Auditorias de Certificación, Plan de Calidad CRTM	Certificaciones en Seguridad Vial, CSEAA, SST, EMAS, SR 10 y Madrid Excelente.	OK. Se cumple la planificación propuesta por la Dirección a principios de año. En este 2022 mantenemos las certificaciones ya obtenidas en 2021, además de las ya existentes, en este 2022 se incorporan Gestión de Reclamaciones y Carta de Servicios en JdC y Conducción Eficiente en Beltrán. Para el año 2023, se mejora con accesibilidad e igualdad en JdC y Satisfacción del Cliente, en Beltrán.
Cumplimiento legal obligatorio y requisitos voluntarios	Económico y Social alto	Imagen de un transporte público y privado seguro, accesible y eficiente	Un modo de transporte que no sólo cubra las necesidades de movilidad de una forma económica, sino que además sea seguro y sostenible	Plan de Prevención de Delitos, auditoria de cumplimiento legal y sus requisitos.	Control Tráfico y RR.HH., cumplimiento de convenio y tiempos conducción y descanso	Parcial. No hay sanciones en materia de Transporte o DGT. No existen denuncias por delitos, infracciones o quejas por Canal de denuncias o procedimiento de control. El número de quejas y reclamaciones ha aumentado respecto a años anteriores, debido al incremento de la demanda de viajeros con motivo de la recuperación de la actividad y la movilidad, derivandose de ella quejas solicitando mayor oferta de servicios por excesos de ocupación en algunas franjas horarias, por ejemplo. Hay alguna sanción por exceso de velocidad de ambito municipal y alguna sanción del CRTM por no funcionamiento de rampas o incumplimientos derivados del Plan de Calidad.

Oportunidades:

- Las necesidades figuran en el Plan de Modernización y Calidad.
- Participamos de los mismos intereses: preservación del medio ambiente, seguridad vial, responsabilidad social, mejora del empleo, igualdad de oportunidades.
- Ingresos seguros a medio plazo (hasta 2024).
- Mejor posición para los nuevos concursos (más experiencia).

Riesgos:

- Necesidades presupuestarias que hagan modificar el criterio de pago mermando nuestros ingresos.
- Intereses distintos entre las políticas europeas y los usuarios.
- Cambios provocados por contingencias o pandemias que nos hagan incurrir en mayores costes.

- Reducción de las tarifas como medida política.
- Endurecimiento de los controles llevados a cabo por el Consorcio de Transportes que reduzcan los ingresos (inspecciones, sanciones que nos lleven a penalizaciones) provocados por el alza del coste de otros medios de transporte (como el metro derivado del alza de los precios de la luz). Estas situaciones ponen en riesgo la partida presupuestaria destinada a nuestro sector, para poder cubrir los costes de otros sectores (metro y renfe cercanías).

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (otras admones.; consistorios locales, consejería, agentes de la autoridad...):

Cuestiones planteadas	Impacto y valoración	Necesidades	Expectativas	Tipo de relación y/o herramienta	Plan de acción/ Objetivos	Resultado y/o indicador 2022 BELTRAN Y JdC
Cumplimiento normativo	Económico y social / alto	Cumplimiento normativa laboral, fiscal, tacógrafo, Tpte. Escolar, seguridad vial, autorizaciones administrativas...	No tener sanciones ni incumplimientos	Visitas, requerimientos formales, inspecciones técnicas...	Control desde Dpto. de Amón., Tráfico y RR.HH. "0" multas y sanciones	OK. No han existido sanciones administrativas (DGT, Hacienda, Consejería Transportes de la Comunidad...) a la compañía. En la empresa JdC y a pesar de los recursos presentados, que simplemente han servido para reducir la sanción propuesta, se han abonado algunas multas por averías de rampas.
Permisos, licencias, legalizaciones	Económico y social / alto	Disponibilidad de autorizaciones, permisos, concesión de licencias	Cumplimiento normativo con la Admón. Pca. (Ayuntamiento, Consejería de Transporte, Medioambiente...	Reuniones formales y cumplimiento de requerimientos	Cumplimiento legal y pago de tasas	OK. Todos los permisos se han solicitado y obtenido, cumpliendo con sus requerimientos. En el caso de C/ Perdiz, 11 ya tenemos todas sus legalizaciones en vigor.

Desarrollo local en:						
-Cultura	Social / medio	Participación en el desarrollo cultural con la sociedad que nos rodea	Colaboraciones y patrocinios			
-Deporte	Social / medio	Fomento de la salud y mejora de las condiciones de vida con la sociedad que nos rodea	Colaboraciones y patrocinios	Reuniones informales, colaboración y patrocinio de eventos, liderazgo de acciones (planes de concienciación, simulacro de accidente, presentación de autobuses y sus novedades, intermediación CRTM...)	Patrocinios y colaboraciones en los cuatro aspectos bajo principio de transparencia y no injerencia	O.K.. Hemos cumplido con nuestro Plan de medios, retornando y recuperando aquellos patrocinios con clubs deportivos, asociaciones y Ayuntamientos que habíamos suspendido con motivo de la pandemia. Se han participado en distintos eventos para el fomento de la movilidad, como en la Semana de la Movilidad, donde se han prestado bicis eléctricas durante un día en el municipio de Torreledones, para dar a conocer las bondades de este tipo de movilidad y su compatibilidad con el bus, como complemento para llegar a lugares donde el bus no puede hacerlo. También se han realizado acciones para fomentar el transporte público seguro en colegios, en foros, se ha puesto a disposición del Ayuntamiento de Villanueva del Pardillo un autobús antiguo para completar la cabalgata de Reyes, se han contribuido con Asociaciones de fomento de las tradiciones (asociación para el fomento de las tradiciones taurinas de Valdemorillo), sus fiestas patronales y JdC financia a entidades locales como Torreledones el abono de la 3ª edad y patrocina equipos deportivos de Galapagar y Colmenarejo.
-Desarrollo local	Económico y social / alto	Mayor empleabilidad, involucración con la sociedad	Ofertas de trabajo y contratación			OK. Hemos aumentado la plantilla, con personal conductor de los municipios por donde transitamos.
-Fomento Tpte. Pco.	Económico, medioambiente y social alto	Mejora de la calidad de servicio, accesibilidad, confort y mas eficientes	Mayor y mejor oferta de servicios			O.K. Hemos aumentado los kms. recorridos y expediciones, habiéndose recuperado los usuarios anteriores de la pandemia en Beltrán, aunque no se ha conseguido todavía en la empresa JdC. Para este año 2023, estaremos abiertos a la solicitud por parte de los municipios, de nuevas líneas o cambios de las actuales.

MEMORIA

Intermediación Consejería y CRTM/Admón. local	Económico y social / alto	Mejorar la frecuencia y mayor oferta en líneas y/o paradas	Reducción de la tarifa. Reducción de la frecuencia. Aumentar la ocupación	Reuniones informales, dialogo por canales formales, presentación y aprobación de alternativas	Planes a medida en función de los planteamientos	OK. Se han mantenido a lo largo del año reuniones periódicas con el CRTM para mejorar ciertos aspectos del servicio y para intentar introducir nuevas líneas. En este sentido, se está trabajando para poder sacar una nueva línea que pueda conectar Valdemorillo y Villanueva del Pardillo con centros comerciales de las Rozas, así como mejorar las frecuencias de las distintas líneas ya existentes, como respuesta al incremento de la demanda que hemos tenido en este año 2022. Se ha firmado una nueva adenda al Título Concesional para mantener el sistema de liquidación por km, reduciendo la retención al 2%, se aplicará el bonus de calidad y no el de IPK, salvo en la concesión URCM152, donde se optó por el sistema de pago por viajero. En el seno del sector se han mantenido continuas reuniones con Confebus como asociación del sector para solicitar o intermediar en cuestiones con la administración, como el gasoleo, los fondos Next Generation.
---	---------------------------	--	---	---	--	---

Oportunidades:

- Fortalecer el desarrollo de la economía de los municipios de nuestro entorno.
- Proyectos conjuntos.
- Retorno de la inversión, mejora de la reputación y mayor aceptación por la comunidad y las autoridades.
- Ofrecer un servicio más seguro desde el punto de vista normativo y ahorro de costes en sanciones.
- Mejora de la imagen de marca y aumento de la reputación para potenciales trabajadores.
- Aprovechar los fondos Next Generation para dotar a la empresa de aquellos aspectos en los que esté menos desarrollada (digitalización, modernización de la flota para hacerla más sostenible, proyectos de tecnología que mejoren nuestra productividad y nuestros procesos).

Riesgos:

- Dificultad para conciliar los intereses de ambas partes, ya que pueden tener objetivos distintos.
- Malos entendidos por acciones de patrocinio, por alguna parte.
- Riesgos de injerencias (corrupción, falta de transparencia).
- Menor flexibilidad laboral, mayores costes que se repercuten en precio.
- Conductores formados en los que hemos gastado recursos, hagan currículum y se vayan a otras empresas.

- Mala imagen que ofrecen otras empresas por incumplimientos y que nos salpican a todas (ejemplo: noticia sobre un conductor de transporte escolar que le hacen un control y da positivo en alcohol y drogas).
- Riesgo de realizar las inversiones y no poder captar los recursos económicos de los fondos Next Generation o retrasos en el cobro de los mismos, que puedan provocar tensiones de liquidez.

SINDICATOS:

Cuestiones planteadas	Impacto y valoración	Necesidades	Expectativas	Tipo de relación y/o herramienta	Plan de acción/ Objetivos	Resultado 2022 BELTRAN y JdC
Cumplimiento laboral y PRL	Social / alto	Mejora de las condiciones laborales y de seguridad	Aumentos salariales y mejores condiciones de trabajo	Reuniones con Comité de Empresa y Seguridad	Cumplimiento del pacto de empresa, convenio y reducción de los RR.LL.	La mejoría en los resultados económicos de la empresa, han permitido un alza salarial para los empleados. Se ha recuperado el pago de la actividad, se han mejorado las condiciones de trabajo, mejora de los turnos de trabajo en Beltrán, incorporación progresiva al sistema de cuadrante de más conductores en JdC,plxsxd mejorando la conciliación laboral y familiar. Aumento de la contratación, haciendo énfasis en la contratación femenina en JdC de conductoras. Se han realizado simulacros de emergencias en PRL, se han realizado mediciones medioambientales y nuevas evaluaciones de riesgos. En JdC se han iniciado las negociaciones para un nuevo pacto de empresa interno que satisfaga a ambas partes y reduzca la conflictividad de los últimos años, sin finalización debido a las próximas elecciones sindicales en el primer semestre de 2023. En Beltrán tras las elecciones sindicales, el nuevo comité con cambios en sus composición ha permitido mejorar las relaciones con la dirección, siendo más proactivos a llegar a acuerdos a través de la negociación y el consenso que mediante las amenazas del anterior comité. En JdC, si que ha habido alguna denuncia ante la autoridad laboral que sigue sin cerrarse definitivamente. Las condiciones laborales en cuanto a instalaciones han mejorado, mejorando los centros de trabajo. En JdC se ha invertido en la nueva campa, en mejoras de la seguridad y la eficiencia con la instalación de placas fotovoltaicas en la sede de Perdiz 15. En el caso de Beltrán se está estudiando trasladar la sede de Villanueva del Pardillo al Polígono y preparar unas instalaciones, se ha presentado un proyecto al Ayuntamiento, pero va muy despacio su análisis por parte de los servicios técnicos municipales.

Plan de Igualdad	Social / alto	Igualdad de trato y oportunidades por razón de sexo. Mayor acceso al empleo en area historicamente subrepresentada	Subir el ratio de mujeres conductoras.	Procesos de reclutamiento y selección. Plan de Igualdad	Seguimiento del Plan de Igualdad	En este aspecto, seguimos centrados en aumentar el ratio de contrataciones femeninas, si bien es difícil debido al reducido número de candidaturas existentes. En ambas empresas se dispone de un Plan de Igualdad y se ha creado un canal de denuncias y un protocolo a seguir que se encuentra publicado en la página web a disposición de las partes interesadas. No se ha recibido ninguna denuncia durante este año 2022. En JdC se ha propuesto como objetivo la certificación de nuestros procesos e Igualdad e Igualdad Retributiva, con el fin de que se audite por un tercero externo y objetivo.
------------------	---------------	--	--	---	----------------------------------	---

Oportunidades:

- Colaboración en diversas acciones (formación, empleo, seguridad) en donde ambas partes ganen.
- Fomento del transporte.
- Imagen de empresa con vocación por la paz social.
- En épocas de crisis o problemas graves, como una pandemia, unas buenas relaciones y un compromiso de acción conjunta es necesario y muy positivo para llevar a cabo las acciones y cambios necesarios para superarla.

Riesgos:

- Un contacto muy fluido puede mal entenderse y convertirse en obligaciones o en excesos de confianza y problemas a la larga.
- Objetivos contrapuestos; existen personas que se han anclado en escenarios pasados y ya superados, como es el concepto de lucha de clases.
- Excesivo conocimiento de nuestra empresa que puede ser mal compartido con otras.
- Distinto poder de negociación, cuentan con muchos recursos para la presión.
- Si algún representante se mantiene excesivo tiempo puede adquirir vicios que no benefician a la paz social ni a la lucha por defender unos intereses legítimos del conjunto de los trabajadores. Actuará por su beneficio personal, pudiendo crear conflictos personales con algún miembro de la dirección o de sus compañeros, que no beneficia a ninguna de las partes.

ALIANZAS:

Cuestiones planteadas	Impacto y valoración	Necesidades	Expectativas	Tipo de relación y/o herramienta	Plan de acción/ Objetivos	Resultado 2022 BELTRAN y JdC
Crecimiento en compra de empresas. Alianzas en UTE en ofertas a otras concesiones	Económico / alto	Ser mas competitivos y crecer mediante mayor cuota de mercado.	Ahorro de costes mediante sinergias, mas facturación, mejor posicionamiento, compartir riesgos	Acuerdos entre socios y compras	Plan de Integración. Centralización de dptos. y su optimización	OK. Desde el punto de vista interno seguimos unificando procesos entre Julián de Castro y Beltrán. Respecto a socios externos, seguimos compartiendo esfuerzos y preparando ofertas a licitaciones fuera de Madrid, como las de Aragón, donde hemos participado en el concurso del nuevo mapa concesional, presentando ofertas a varios lotes conjuntamente con AISA y otra empresa de la región. También de cara al concurso de Madrid de 2024, estamos expectantes sobre las condiciones que establecerán los Pliegos, relativos a solvencia técnica y económica, para ver si tenemos que centrarnos en buscar un socio con el que concurrir y el tamaño del mismo. Esta medida será vital para poder competir con ciertas garantías de éxito.

Oportunidades:

- Supervivencia en un mercado que está concentrándose en torno a grandes grupos.
- Sinergias (central de compras, ahorro de costes, ...)
- Se comparten riesgos y beneficios.
- Mejora de los procesos internos, aprendizaje mutuo.

Riesgos:

- Dificultades para la integración en todos los ámbitos (personal, tamaño, ecuaciones de canje, diferencias de obligaciones y derechos, ...)
- Falta de cultura y compromisos en RS de otras empresas.
- Terceros que puedan aparecer y evitar las alianzas, falta de transparencia.

4. DESEMPEÑO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tras la realización de las encuestas y contactos con los Grupos de Interés, se planificaron una serie de acciones con el objetivo de darlas a conocer y promover su participación.

4.1. USUARIOS

Anualmente disponemos de 2 fuentes de datos sobre la satisfacción de nuestros usuarios. La primera la obtenemos a través de las encuestas internas que realizamos y que nos dan una visión cercana de cómo valoran nuestros usuarios nuestro desempeño. Y una segunda fuente, a través de la encuesta que el Consorcio de Transportes de la Comunidad de Madrid realiza todos los años y que nos compara con el resto del sector.

4.1.1. ENCUESTAS INTERNAS

En primer lugar, vamos a analizar los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios, realizadas internamente por la empresa Beltrán, S.A...

	L 641	L 642	L 643	L N 908	Total encuestas
Total	30	30	30	30	120
Total, encuestas realizadas concesión VCM 603 en 2022					120
Total, viajeros 2022					2.158.779
% Encuestados (muestra)					0,01%

CALIDAD PERCIBIDA - CALIDAD ESPERADA	RESULTADOS AÑO 2022				VALOR PROMEDIO 2022
	L641	L 642	L 643	L N908	
Horario y frecuencia	7,28	7,58	7,84	8,29	7,75
Itinerario de la línea y su correspondencia	7,84	7,74	7,92	7,98	7,87
Información general del servicio ofertado	7,92	7,84	8,16	8,37	8,07
Accesibilidad a los vehículos	8,48	8,48	8,72	8,79	8,62
Modificación de itinerarios, paradas y horarios	8,24	7,68	8,08	8,70	8,17
Puntualidad	8,64	9,28	9,27	9,52	9,18
Seguridad en la conducción	8,96	9,12	9,19	9,68	9,24
Información del SAE aviso de próxima parada	8,40	8,16	8,23	8,88	8,42
Información de incidencias durante el trayecto	7,60	7,68	7,66	8,16	7,78
Temperatura ambiente (climatización / calefacción)	8,08	8,80	8,79	8,88	8,64
Confort del autobús	8,88	9,52	9,68	9,60	9,42
Limpieza del autobús	8,16	9,03	9,27	9,12	8,90
Trato del conductor	8,40	9,44	9,60	9,52	9,24
Seguridad personal ante robos dentro del autobús	8,80	9,44	9,52	9,44	9,30
Seguridad personal ante robos en las paradas (esperando el autobús)	6,32	6,88	7,18	6,77	6,79
Iluminación, condiciones y limpieza de las paradas	6,32	6,72	6,85	6,85	6,69
Señalización correcta de las paradas	6,32	6,64	6,69	6,85	6,63
Ventilación y climatización (terminal autobús)	6,00	6,88	7,02	6,85	6,69
Información suministrada por el personal de oficinas (atención telefónica)	8,32	8,88	8,46	9,27	8,73
Horario de atención al público	6,56	7,44	7,64	7,98	7,41
Información ofrecida por el contestador fuera del horario de oficina	3,84	5,52	5,56	5,32	5,06
Trato del operador	8,40	8,72	8,37	8,47	8,49
Información suministrada por los conductores	7,76	8,40	8,31	8,31	8,19
Información suministrada por la página web	6,56	7,28	7,34	7,34	7,13
TOTALES	7,59	8,05	8,14	8,29	8,02

El valor global del año para el conjunto de la concesión ha sido de 8,02 puntos sobre un total de 10, podemos calificarlo como notable, experimentando un ligero ascenso (+0,12%) respecto a la valoración del año anterior que fue de 8,01.

Por bloques de análisis, tenemos los siguientes resultados,

CALIDAD PERCIBIDA - CALIDAD ESPERADA	RESULTADOS AÑO 2022				VALOR MEDIO 2022
	L641	L 642	L 643	L N908	
Valor promedio del bloque 1	7,95	7,86	8,14	8,43	8,10
Valor promedio del bloque 2	8,44	8,94	9,02	9,20	8,90
Valor promedio del bloque 3	6,24	6,78	6,94	6,83	6,70
Valor promedio del bloque 4	6,91	7,71	7,61	7,78	7,50
TOTAL SATISFACCIÓN	7,59	8,05	8,14	8,29	8,02

Siendo los aspectos recogidos en cada bloque,

BLOQUE 1	BLOQUE 2	BLOQUE 3	BLOQUE 4
Horario y frecuencia Itinerario de la línea y su correspondencia Información general del servicio ofertado Accesibilidad a los vehículos Modificación de itinerarios y paradas	Seguridad en la conducción Información del SAE aviso próxima parada Información de incidencias durante el trayecto Temperatura ambiente (climatización/calefacción) Confort del autobús Limpieza del autobús Trato del conductor Seguridad personal ante robos dentro del autobús	Seguridad personal ante robos en las paradas Iluminación, condiciones y limpieza de las paradas Señalización correcta de las paradas Ventilación y climatización (terminal autobús)	Información suministrada por oficinas (atención telefónica) Horario de atención al público Información ofrecida por el contestador fuera del horario de oficina Trato del operador Información suministrada por los conductores Información suministrada por la página web

Los aspectos mejor valorados han sido los siguientes:

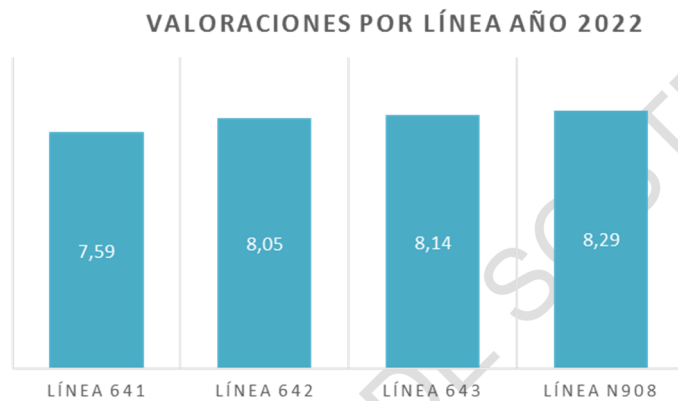
- Confort del autobús con 9,42.
- Seguridad ante robos dentro del autobús 9,30.
- Seguridad en la conducción 9,24.
- Trato del conductor con 9,24.
- Puntualidad 9,18.
- Limpieza del autobús 8,90.
- Información suministrada por el personal de oficinas (atención telefónica) 8,73.
- Temperatura ambiente (climatización/calefacción) 8,64.

Estas valoraciones están apoyadas por los comentarios vertidos por los usuarios en el apartado aspectos positivos, en el que destacan el trato del conductor, la tranquilidad que les confiere viajar con Autocares Beltrán y el confort de la flota.

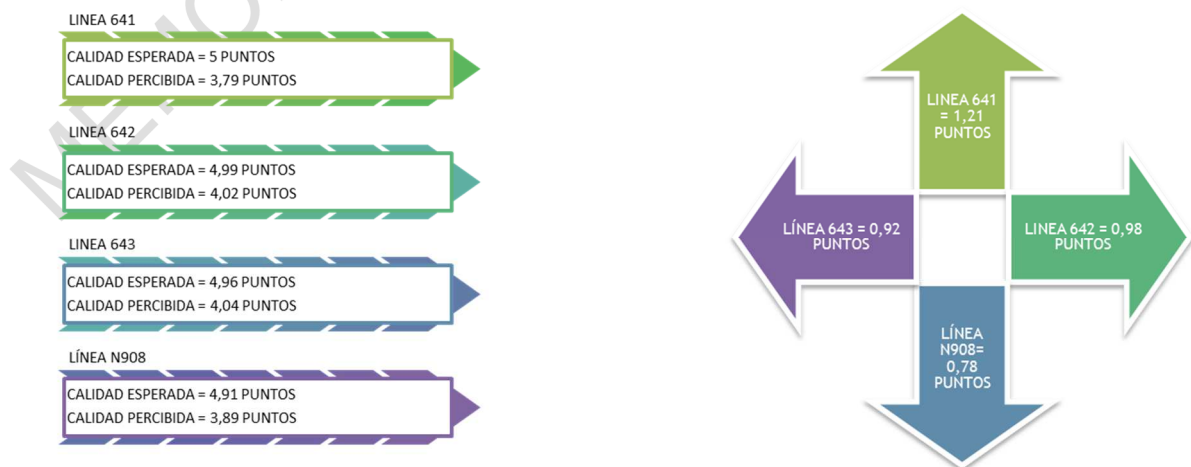
Los aspectos con una valoración más baja han sido los siguientes:

- Información ofrecida por el contestador fuera del horario de oficina 5,06.
- Señalización correcta de las paradas 6,63.
- Iluminación, condiciones y limpieza de las paradas 6,69.
- Ventilación y climatización (terminal autobús) 6,69.
- Seguridad personal ante robos en las paradas (esperando el autobús) 6,79.
- Información suministrada por la página web 7,13.
- Horario de atención al público 7,41.

A continuación, podemos ver las valoraciones que hemos recibido para cada una de las líneas.



Estas valoraciones se pueden analizar desde otro punto de vista, el que nos ofrece la brecha entre la calidad esperada y percibida de cada una de las líneas.



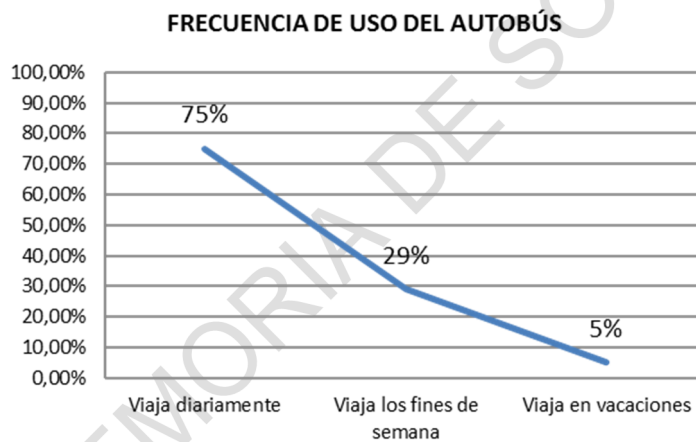
De este análisis podemos obtener las siguientes conclusiones:

- En la línea 641 se produce el gap más elevado, se concentran los usuarios más exigentes y a su vez, los menos satisfechos.
- La calidad percibida por los usuarios de la línea N908 es la más alta del conjunto, son los más satisfechos.
- Situándose en posiciones intermedias las líneas 643 y 642.

Al finalizar el año, podemos constatar la recuperación de la demanda en la concesión VCM603, superando ligeramente la demanda del año 2019, que hasta ahora había sido el año en el que habíamos obtenido el mayor volumen de viajeros. Esta situación ha puesto de manifiesto la necesidad de ampliar la oferta de servicios existente, tanto en días laborables, como en fines de semana, y prolongar las líneas actuales a lugares con centros comerciales o de ocio como Gran Plaza 2 o a centros hospitalarios como el Hospital de Puerta de Hierro. También hay demanda por parte de usuarios de municipios como Navalagamella o las urbanizaciones de Valdemorillo, para prolongar la línea nocturna N908 hasta dichos lugares para poder mejorar su oferta.

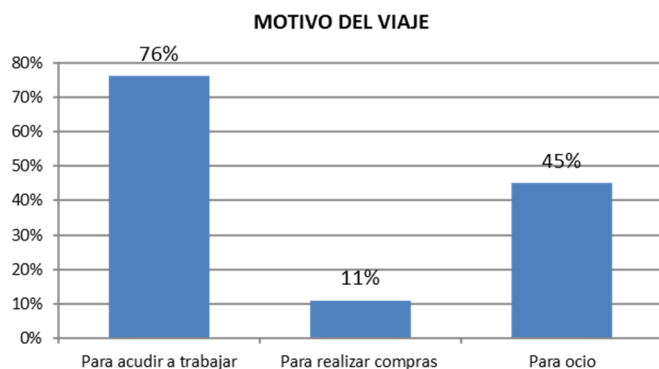
Con la realización de estas encuestas, además de comprobar a posteriori la eficacia de nuestro trabajo, también intentamos anticiparnos para poder desarrollar acciones que puedan ser del agrado de los usuarios. Para ello, consideramos necesario conocer el perfil de nuestros usuarios, el motivo de sus desplazamientos y la recurrencia con la que lo hacen.

Respecto a la frecuencia de uso de nuestros servicios.



Este año se mantiene la tendencia iniciada en los últimos años, de uso de nuestros servicios, si bien sigue siendo predominante el usuario que viaja diariamente, se produce un aumento significativo de aquellos que lo hacen en fines de semana.

En cuanto al motivo del viaje.



El 76% de los usuarios lo hace para ir a trabajar o estudiar, el 45% lo hace por ocio y el 11% para ir de compras. Se mantiene la tendencia iniciada en 2015, potenciada tras la pandemia por el mantenimiento del teletrabajo y la política tarifaria aplicada por la Administración, para fomentar el uso del transporte público. El uso del transporte público por ocio, se está convirtiendo en una realidad, manifestándose en una necesidad a satisfacer, como ponen de manifiesto los usuarios con sus comentarios, demandando ampliar el horario de los últimos servicios, solicitando una mayor oferta de servicios nocturnos en fines de semana y la posibilidad de enlazar con otras poblaciones como Majadahonda y el Centro Comercial Gran Plaza 2. Se consolida la línea nocturna N908, ya que no sólo permite desplazarse para ocio, sino también favorece la intermodalidad, posibilitando el poder desplazarse a Madrid y coger un tren o un vuelo a cualquier hora del día o de la noche. Son positivos y numerosos los comentarios sobre la creación de la parada a demanda para jóvenes y mujeres, dotándoles de una mayor seguridad.

Deberemos apoyarnos en estos datos y en las peticiones de los usuarios que realizan en las encuestas para insistir con este propósito y poder ampliar el horario los fines de semana, incluso contemplar la posibilidad de ampliar el número de servicios nocturnos, ya que hay poblaciones como Navalagamella y Colmenar del Arroyo que carecen de estos servicios.

El incremento de servicios para que los usuarios pudiesen disfrutar del ocio, tendría una consecuencia directa en la reducción de emisiones al medio ambiente, reducción de la siniestralidad y porque no, aumento del empleo.

Como en años anteriores, seguimos confiriendo especial importancia a cómo valoran los usuarios nuestra respuesta ante una avería durante la realización de un servicio, por si fuese necesario modificar algún procedimiento o desarrollar un nuevo protocolo de actuación.

De los encuestados este año, el 18% sufrió una avería en ruta. De ellos el 85% quedó satisfecho con la actuación llevada a cabo por la empresa, mientras que el 15% considera que se tardó mucho tiempo en reubicarles o que el personal de la empresa no les ofreció la información o la atención que hubiesen deseado. Entendemos que es una valoración correcta teniendo en cuenta los recursos disponibles, que han aumentado a lo largo de este año, esta puede ser una posible consecuencia, sin dejar de destacar el compromiso y la eficacia del trabajo del personal.

Respecto a la valoración global de la calidad que ofrece Autocares Beltrán respecto a años anteriores:

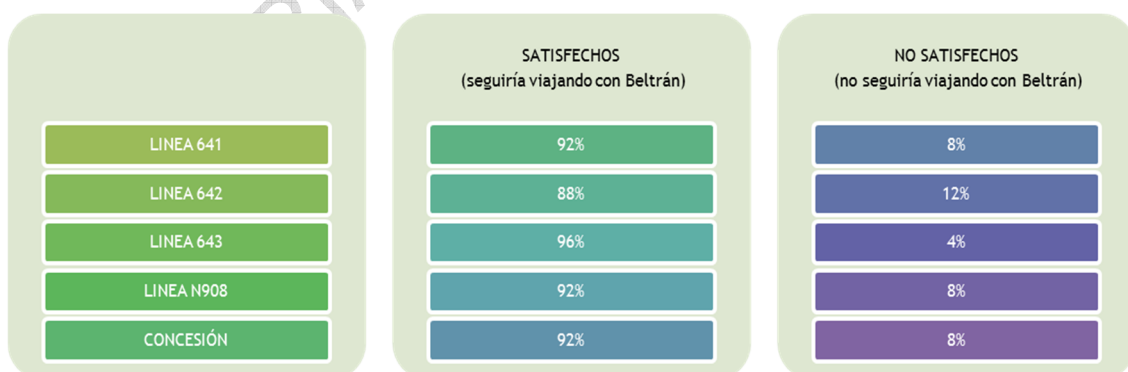


Si no hacemos distinción por línea y analizamos el conjunto de la concesión, los usuarios consideran que el servicio que ofrecemos actualmente es similar o ligeramente mejor al prestado en 2021.

- El 34% de los usuarios consideran que ha mejorado.
- El 8% considera que es de peor calidad.
- El 60% considera que es de similares características.

Debemos sentirnos satisfechos por estas valoraciones, ya que los resultados son similares a los obtenidos el año anterior, habiendo cambiado sustancialmente las condiciones de prestación del servicio (mayor intensidad circulatoria y mayor demanda de viajeros).

Otra valoración que resulta interesante conocer es la que hacen los usuarios de nuestro trabajo en relación con el sector. Esta valoración nos permite conocer en cierto modo nuestro posicionamiento dentro de nuestro sector y en el mercado, aunque éste, de momento tenga connotaciones de monopolístico. La pregunta que se les formula es la siguiente, en caso de no haber restricciones de tráfico, dando entrada a nuevos operadores o medios de transporte, ¿seguirían viajando con nosotros?

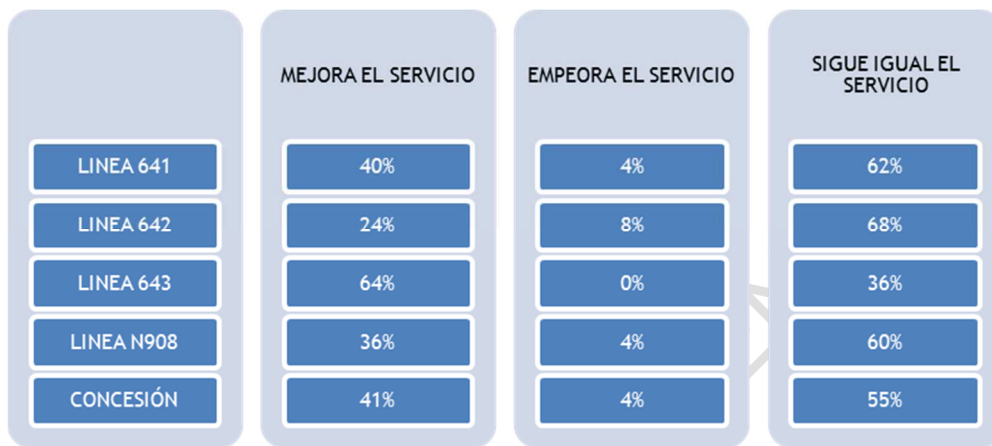


- El 92% de los encuestados seguiría viajando con Autocares Beltrán.
- Mientras que el 8% restante lo haría en otro medio de transporte.

A este 8% de usuarios no satisfechos, les hemos ofrecido como medio de transporte alternativo, el tren, otra empresa de autobús o los nuevos modelos de transporte como Uber, Cabify....

El 100% elegiría otro medio distinto al autobús, predominando como medio elegido el tren al tener mejor aceptación, por ser considerado más eficiente, menos contaminante, más rápido y con menor siniestralidad. También el 33% se decantaría antes de utilizar el autobús por estos nuevos modelos de transporte como son Uber o Cabify, al ofrecerles un servicio más personalizado, directo, puerta a puerta.

Ahora vamos a analizar otra cuestión interesante y enfocada a compararnos con una potencial competencia dentro de nuestro sector. Para ello les hacemos la siguiente pregunta, ¿Cómo valora nuestro servicio respecto al prestado por el resto de empresas interurbanas de la Comunidad de Madrid?



- El 41% ha considerado que el servicio que les ofrecemos es superior al del conjunto de la red de interurbanos.
- El 55% considera que es similar.
- Sólo el 4% considera que nuestro servicio está por debajo de la media del sector.

Por lo tanto, tenemos que considerar como positivos estos datos ya que, en relación a los datos de los últimos años, desciende el porcentaje de usuarios que consideran que prestamos un servicio peor al resto de empresas del sector. Debemos seguir en esta línea ya que el futuro tiende a eliminar la competencia. Este tipo de analíticas deberían estar presentes y tener más peso en los pliegos que se elaboran para sacar a concursos las concesiones.

La composición de la flota, según normativa de emisiones está compuesta por:

- 4 autobuses Euro V.
- 11 autobuses Euro VI
- 14 autobuses Euro VI C
- 7 autobuses Híbridos.

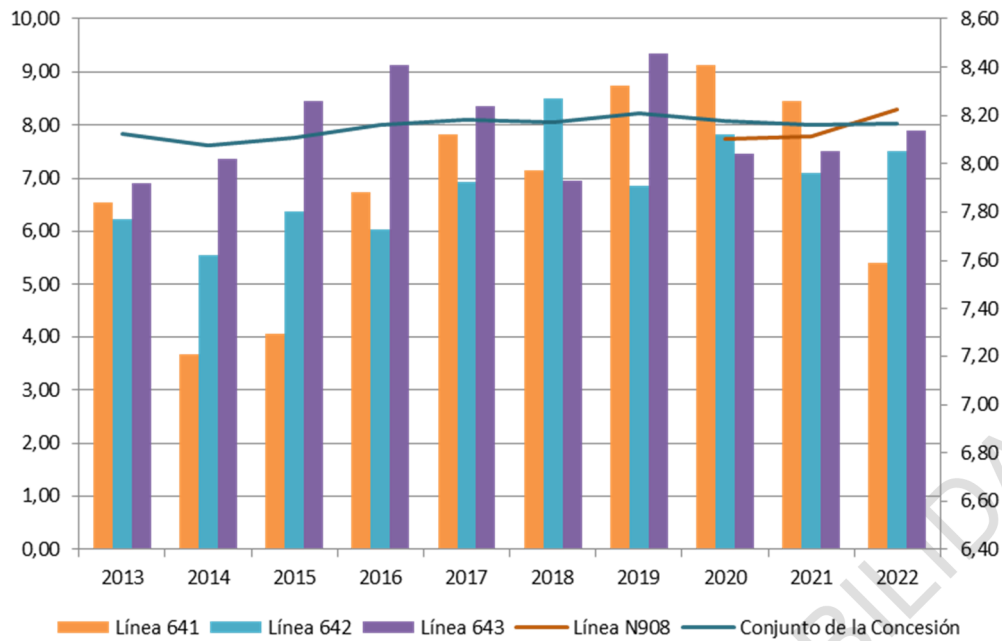
Los usuarios nos reconocen el esfuerzo llevado a cabo en los últimos años por la renovación constante de flota acometida, como se puede ver a continuación.

Valoración	Nuevos vehículos	Cojunto flota		Nuevos vehículos	Cojunto flota
2016	8	7	% Variación		
2017	8,17	7,74	2017-2016	2%	11%
2018	8,27	7,76	2018-2017	1%	0%
2019	8,21	7,86	2019-2018	-1%	1%
2020	8,73	7,98	2020-2019	6%	2%
2021	8,82	8,01	2021-2019	7%	3%
2022	8,79	8,09	2022-2021	0%	1%

Para finalizar este punto, vamos a comparar estos datos con los obtenidos en periodos idénticos en años anteriores, que pasamos a analizar a partir de la siguiente tabla.

CALIDAD PERCIBIDA - CALIDAD ESPERADA	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	DIFERENCIA 2022-2021	DIFERENCIA 2022-2020	DIFERENCIA 2022-2013
Horario y frecuencia	6,48	5,95	6,46	6,99	7,32	7,33	7,63	7,44	7,83	7,75	-0,08	0,31	1,27
Itinerario de línea y su correspondencia	7,85	7,34	7,87	8,20	8,10	8,08	8,61	7,54	7,72	7,87	0,15	0,33	0,02
Información general del servicio ofertado	7,62	7,39	7,61	7,84	8,29	8,07	8,07	7,75	7,92	8,07	0,15	0,32	0,45
Accesibilidad de los vehículos	8,39	8,05	7,97	8,31	8,57	8,13	8,36	8,55	8,63	8,62	-0,02	0,07	0,23
Modificación de itinerarios, paradas y horarios	6,29	6,37	6,82	7,25	7,57	7,51	7,93	7,87	7,85	8,17	0,33	0,30	1,88
Valor promedio del bloque	7,33	7,02	7,35	7,72	7,97	7,82	8,12	7,83	7,99	8,10	0,11	0,27	0,77
Puntualidad	8,43	8,22	8,67	8,55	8,64	8,49	8,60	9,21	9,18	9,18	0,00	-0,03	0,75
Seguridad en la conducción	8,40	8,19	8,49	8,51	8,62	8,82	8,93	9,13	9,18	9,24	0,06	0,11	0,84
Información SAE aviso de próxima parada	8,30	8,56	8,20	8,22	8,47	8,29	8,50	8,44	8,39	8,42	0,02	-0,02	0,12
Información de incidencias durante el trayecto	7,38	7,42	7,42	7,75	7,39	7,29	7,61	8,17	8,01	7,78	-0,24	-0,39	0,40
Temperatura ambiente (climatización / calefacción)	7,62	7,41	7,54	7,73	7,59	7,83	8,14	9,09	8,88	8,64	-0,24	-0,45	1,02
Confort del autobús	8,22	7,79	8,11	8,29	8,38	8,35	8,69	9,35	9,38	9,42	0,04	0,07	1,20
Limpieza del autobús	8,76	8,18	8,28	8,75	8,69	8,91	8,96	9,21	8,99	8,90	-0,10	-0,31	0,14
Trato del conductor	8,86	8,69	8,94	8,88	8,76	8,93	9,22	9,43	9,38	9,24	-0,14	-0,19	0,38
Seguridad personal ante robos dentro del autobús	8,59	8,48	8,52	8,67	8,71	8,55	8,97	9,13	9,09	9,30	0,20	0,16	0,71
Valor promedio del bloque	8,28	8,10	8,24	8,37	8,36	8,39	8,62	9,02	8,94	8,90	-0,04	-0,12	0,62
Seguridad personal ante robos en las paradas	7,74	7,22	7,06	7,23	7,49	7,48	7,69	6,11	6,22	6,79	0,57	0,68	-0,95
Iluminación, condiciones y limpieza de las paradas	6,90	6,72	6,82	6,84	7,43	7,57	7,34	6,15	6,22	6,69	0,47	0,54	-0,21
Señalización correcta de las paradas	7,76	7,41	7,91	8,27	8,31	7,94	8,12	6,32	7,28	6,63	-0,66	0,31	-1,13
Ventilación y climatización (terminal autobús)	8,04	7,45	7,8	8,14	8,14	8,20	8,29	6,43	6,66	6,69	0,03	0,26	-1,35
Valor promedio del bloque	7,61	7,20	7,40	7,62	7,84	7,80	7,86	6,25	6,59	6,70	0,10	0,45	-0,91
Información suministrada por el personal de oficinas (atención telefónica)	7,32	7,52	7,51	7,95	7,85	7,63	7,88	8,72	8,73	8,73	0,01	0,02	1,41
Horario de atención al público	7,04	7,27	7,44	7,51	7,47	7,37	7,51	7,47	7,41	7,41	-0,06	-0,11	7,41
Información ofrecida por el contestador fuera del horario de oficina	7,36	7,14	7,09	6,94	7,14	7,80	6,12	5,66	5,06	5,06	-0,60	-1,06	5,06
Trato del operador	8,12	8,01	8,54	8,37	8,28	8,03	8,62	8,71	8,49	8,49	-0,22	-0,13	8,49
Información suministrada por los conductores	8,29	8,03	8,38	8,62	8,71	8,51	8,62	8,70	8,69	8,19	-0,50	-0,51	-0,10
Información suministrada por la página web	7,51	7,86	8,00	8,02	8,10	7,61	7,83	7,75	7,52	7,13	-0,39	-0,62	-0,38
Valor promedio del bloque	7,71	7,66	7,72	7,94	7,91	7,78	7,92	7,90	7,80	7,50	-0,29	-0,40	-0,20
Total Satisfacción	7,84	7,62	7,77	8,01	8,10	8,05	8,23	8,08	8,01	8,02	0,00	-0,06	0,18

La evolución podemos considerarla positiva, a pesar del descenso experimentado en los últimos tres años, ya que las condiciones de prestación del servicio han variado tras la pandemia retornando poco a poco a la normalidad, sin que se hayan podido introducir mejoras en la oferta que es el aspecto más valorado por el usuario.



Gráficamente podemos ver que desde 2016 el valor obtenido está por encima del valor medio de la serie que se sitúa en 7,97 puntos. En el acumulado de la serie la variación ha sido positiva con un crecimiento del 2%.

Si realizamos el análisis comparativo por línea desde que tenemos datos de encuestas, podemos ver su evolución en el siguiente cuadro.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Línea 641	7,84	7,21	7,29	7,88	8,12	7,97	8,33	8,41	8,26	7,59
Línea 642	7,77	7,62	7,80	7,73	7,92	8,27	7,91	8,12	7,96	8,05
Línea 643	7,92	8,02	8,26	8,41	8,24	7,93	8,46	8,04	8,05	8,14
Línea N908								7,73	7,78	8,29
Conjunto de la Concesión	7,84	7,62	7,77	8,01	8,10	8,06	8,23	8,08	8,01	8,02

En segundo lugar, informamos de los resultados de los **Mystery Shopper o Cliente Misterioso**, subcontratado por la entidad Julián de Castro, S.A. (ABACO, estudios de mercado), en las concesiones VCM-605 y URCM-152, realizados en el mes de enero de 2023, a fin de evaluar la calidad y atención a nuestros usuarios.

El nº. de mediciones por líneas, han sido las siguientes:

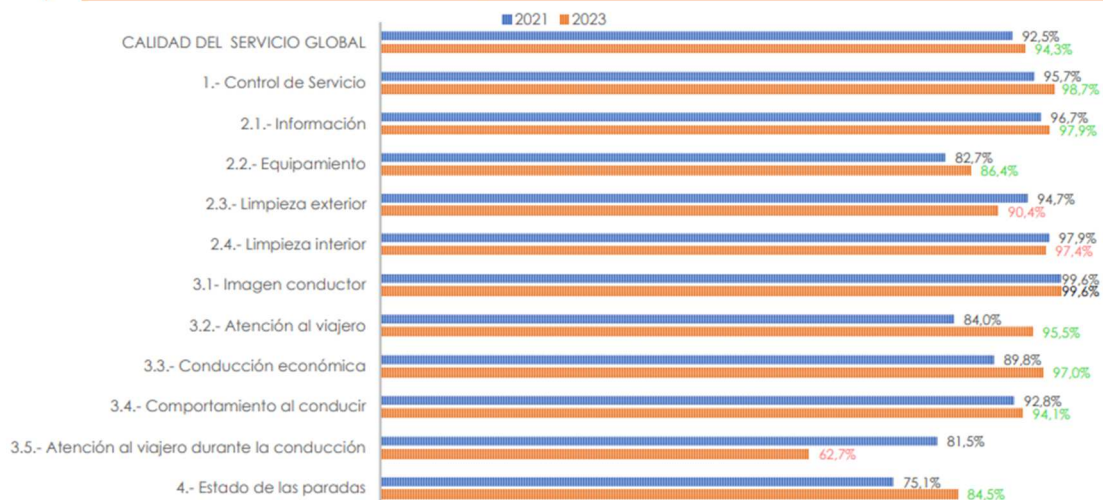
Línea urbana	Nº de mediciones	%
1	10	50,00%
2	2	10,00%
4	4	20,00%
5	4	20,00%
Total general	20	100,00%

Línea interurbana	Nº de mediciones	%
630	15	14,02%
631	47	43,93%
632	20	18,69%
633	13	12,15%
634	4	3,74%
635	6	5,61%
N904	2	1,87%
Total general	107	100,00%

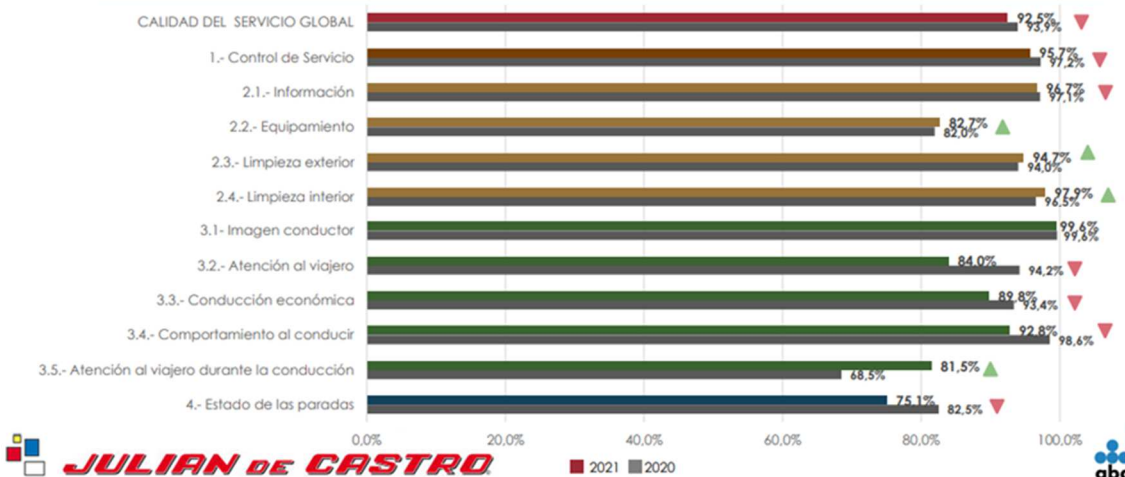
El resultado del Índice de Calidad Global (ICG) general, de 92,5 %, teniendo mucho margen de mejora, en aspectos tales como el “Estado de las paradas” (75,1%), “Equipamiento” (82,7%) o la “Atención al viajero durante la conducción” (81,5%).

Como en oleadas anteriores, dicho estudio se encuentra muy dirigido al Plan de Calidad del CRTM, siendo algunos parámetros, como el caso de Paradas, donde nuestra labor es meramente informativa y fuera de nuestro control, siendo el parámetro peor valorado, la Atención al viajero durante la conducción (de 81,5% a 62,75%). Desde el punto de vista positivo, es de destacar la Imagen del conductor (99,6%), la limpieza interior (97,4%) o el grado de información (97,9%).

RESULTADOS GLOBALES – ICG (INDICE DE CALIDAD GLOBAL 2023 vs 2021)



RESULTADOS GLOBALES – ICG (INDICE DE CALIDAD GLOBAL 2021 vs 2020)



En líneas generales, el resultado este año ha sido ligeramente superior, que en el año 2020 (93,9%) y 2021 (92,5%), habiendo bajado sobre todo en Atención al Viajero durante la conducción.

Los parámetros o ítems evaluados, son los siguientes:

CONTROL DEL SERVICIO

EVALUACIÓN DEL VEHÍCULO

- INFORMACIÓN
- LIMPIEZA EXTERIOR
- LIMPIEZA INTERIOR
- EQUIPAMIENTO

EVALUACION DEL CONDUCTOR

- ATENCIÓN AL VIAJERO
- IMAGEN CONDUCTOR
- CONDUCCION ECONOMICA Y SEGURA
- CONFORTABILIDAD AL CONDUCIR

ESTADO DE LAS PARADAS

En rasgos generales, el Índice de Calidad Global ha subido (de 92,5% en 2021 a 94,3% en 2023), habiendo subido en las Interurbanas (de 92,5% a 93,8%) y bajado en la Urbana (de 95,1% a 92%), siendo los resultados comparados por años, por items y por Concesión, los siguientes:

2021



RESULTADOS GLOBALES – ICG (INDICE DE CALIDAD GLOBAL)

SECCIONES	Tipo de línea		Calidad Global
	Interurbana	Urbana	
1.- Control de Servicio	96,9%	88,9%	95,7%
2.1.- Información	96,7%	96,6%	96,7%
2.2.- Equipamiento	82,7%	82,6%	82,7%
2.3.- Limpieza exterior	93,7%	100,0%	94,7%
2.4.- Limpieza interior	98,1%	96,7%	97,9%
3.1- Imagen conductor	99,5%	100,0%	99,6%
3.2.- Atención al viajero	82,6%	91,4%	84,0%
3.3.- Conducción económica	91,0%	83,3%	89,8%
3.4.- Comportamiento al conducir	92,4%	94,7%	92,8%
3.5.- Atención al viajero durante la conducción	83,0%	73,1%	81,5%
4.- Estado de las paradas	76,2%	67,3%	75,1%
CALIDAD DE SERVICIO	92,5%	95,1%	92,5%

2023



RESULTADOS GLOBALES – ICG (INDICE DE CALIDAD GLOBAL)

SECCIONES	Tipo de línea		Calidad Global
	Interurbana	Urbana	
1.- Control de Servicio	99,7%	95,0%	98,7%
2.1.- Información	98,5%	95,9%	97,9%
2.2.- Equipamiento	85,8%	88,7%	86,4%
2.3.- Limpieza exterior	91,7%	87,0%	90,4%
2.4.- Limpieza interior	97,6%	96,7%	97,4%
3.1- Imagen conductor	100,0%	98,3%	99,6%
3.2.- Atención al viajero	95,7%	94,9%	95,5%
3.3.- Conducción económica	98,9%	91,2%	97,0%
3.4.- Comportamiento al conducir	94,2%	94,1%	94,1%
3.5.- Atención al viajero durante la conducción	64,3%	60,0%	62,7%
4.- Estado de las paradas	82,2%	91,1%	84,5%
CALIDAD DE SERVICIO	93,8%	92,0%	94,3%

Respecto a las líneas interurbanas, y comparado con los anteriores los resultados en mayor detalle son los siguientes:

2021



RESULTADOS GLOBALES ICG - INTERURBANAS

SECCIONES	Línea							Calidad Global líneas Inter-urbanas	Calidad Global
	L630	L631	L632	L633	L634	L635	N904		
1.- Control de Servicio	94,4%	98,7%	98,0%	94,1%	94,7%	90,9%	100,0%	96,9%	95,7%
2.1.- Información	96,9%	96,5%	97,0%	96,9%	96,1%	96,9%	96,9%	96,7%	96,7%
2.2.- Equipamiento	83,8%	81,1%	84,3%	84,8%	77,0%	85,0%	84,2%	82,7%	82,7%
2.3.- Limpieza exterior	92,9%	94,2%	95,9%	96,9%	100,0%	80,0%	66,7%	93,7%	94,7%
2.4.- Limpieza interior	99,5%	98,5%	96,9%	99,4%	91,3%	96,2%	100,0%	98,1%	97,9%
3.1- Imagen conductor	96,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,5%	99,6%
3.2.- Atención al viajero	76,0%	84,7%	81,3%	84,0%	62,5%	91,7%	100,0%	82,6%	84,0%
3.3.- Conducción económica	94,0%	93,3%	85,5%	93,3%	85,7%	81,0%	100,0%	91,0%	89,8%
3.4.- Comportamiento al conducir	91,6%	93,5%	92,2%	90,6%	93,8%	88,9%	93,3%	92,4%	92,8%
3.5.- Atención al viajero durante la conducción	86,5%	82,4%	84,9%	82,1%	100,0%	70,6%	60,0%	83,0%	81,5%
4.- Estado de las paradas	76,7%	82,8%	74,5%	70,3%	64,3%	52,4%	71,4%	76,2%	75,1%
CALIDAD DE SERVICIO	92,4%	93,0%	92,5%	92,8%	89,4%	90,2%	92,6%	92,5%	92,5%

2023



RESULTADOS GLOBALES ICG - INTERURBANAS

SECCIONES	Línea							Calidad Global líneas interurbanas	Calidad Global
	L630	L631	L632	L633	L634	L635	N904		
1.- Control de Servicio	97,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,7%	98,8%
2.1.- Información	93,8%	93,8%	92,6%	93,2%	90,7%	91,9%	91,7%	98,5%	97,9%
2.2.- Equipamiento	82,4%	84,5%	88,9%	84,1%	87,5%	88,2%	90,0%	85,8%	86,5%
2.3.- Limpieza exterior	94,0%	95,7%	86,0%	88,2%	100,0%	94,9%	100,0%	91,7%	90,6%
2.4.- Limpieza interior	97,2%	99,2%	98,1%	97,2%	89,7%	96,8%	100,0%	97,6%	97,4%
3.1- Imagen conductor	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,6%
3.2.- Atención al viajero	93,2%	96,2%	95,0%	95,9%	98,8%	98,8%	89,3%	95,7%	95,5%
3.3.- Conducción económica	98,2%	99,1%	100,0%	100,0%	100,0%	98,0%	80,0%	98,9%	97,0%
3.4.- Comportamiento al conducir	96,4%	97,8%	90,9%	98,1%	72,7%	88,9%	100,0%	94,2%	94,1%
3.5.- Atención al viajero durante la conducción	66,7%	59,7%	63,8%	71,4%	66,7%	65,4%	50,0%	64,3%	63,1%
4.- Estado de las paradas	93,8%	81,6%	74,0%	90,6%	90,0%	81,4%	100,0%	82,2%	84,8%
CALIDAD DE SERVICIO	93,1%	90,5%	91,9%	93,3%	90,3%	92,3%	92,8%	93,8%	94,3%

Igualmente, a continuación, comparamos por años u oleadas la concesión urbana URCM-152:

2021

RESULTADOS GLOBALES ICG - URBANAS

SECCIONES	Línea				Calidad Global líneas urbanas	Calidad Global
	L1	L2	L4	L5		
1.- Control de Servicio	86,7%	88,9%	94,7%	88,2%	88,9%	95,7%
2.1.- Información	96,9%	96,9%	96,9%	95,3%	96,6%	96,7%
2.2.- Equipamiento	83,3%	82,5%	81,6%	81,9%	82,6%	82,7%
2.3.- Limpieza exterior	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	94,7%
2.4.- Limpieza interior	96,9%	100,0%	95,7%	95,6%	96,7%	97,9%
3.1- Imagen conductor	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,6%
3.2.- Atención al viajero	93,8%	100,0%	93,8%	79,5%	91,4%	84,0%
3.3.- Conducción económica	94,1%	100,0%	92,9%	33,3%	83,3%	89,8%
3.4.- Comportamiento al conducir	93,4%	100,0%	96,9%	93,1%	94,7%	92,8%
3.5.- Atención al viajero durante la conducción	71,4%	83,3%	72,7%	71,4%	73,1%	81,5%
4.- Estado de las paradas	75,0%	80,0%	58,3%	50,0%	67,3%	75,1%
CALIDAD DE SERVICIO	93,1%	95,3%	92,8%	88,7%	95,1%	92,5%

2023

RESULTADOS GLOBALES ICG - URBANAS

SECCIONES	Línea				Calidad Global líneas urbanas	Calidad Global
	L1	L2	L4	L5		
1.- Control de Servicio	100,0%	100,0%	94,4%	100,0%	95,0%	98,8%
2.1.- Información	95,2%	95,5%	96,9%	96,9%	95,9%	97,9%
2.2.- Equipamiento	78,6%	78,6%	78,1%	77,9%	88,7%	77,7%
2.3.- Limpieza exterior	93,9%	93,9%	91,3%	76,7%	87,0%	90,6%
2.4.- Limpieza interior	91,2%	91,2%	89,1%	84,6%	96,7%	90,6%
3.1- Imagen conductor	100,0%	100,0%	100,0%	92,9%	98,3%	99,6%
3.2.- Atención al viajero	91,8%	91,8%	97,1%	95,3%	94,9%	95,5%
3.3.- Conducción económica	96,3%	96,3%	94,7%	80,8%	91,2%	97,0%
3.4.- Comportamiento al conducir	98,0%	98,0%	90,0%	88,2%	94,1%	94,1%
3.5.- Atención al viajero durante la conducción	68,4%	68,4%	61,5%	50,0%	60,0%	63,1%
4.- Estado de las paradas	88,0%	88,0%	94,4%	92,9%	91,1%	84,8%
CALIDAD DE SERVICIO	93,4%	94,2%	93,8%	90,5%	92,0%	94,3%

Respecto a ocupación, en el 99,2% de los casos es correcta, habiendo plazas libres, sin que existan problemas en las cargas y descargas de viajeros. En cuanto a Información, la imagen corporativa de los autobuses es correcta, salvo en un caso, que se encuentra autorizado por el Consorcio. Igualmente es correcta la limpieza exterior (rozando el 100%) como la interior, la única pega es la falta de martillos.

Respecto a la temperatura, en 2021 sólo en un 24,4% de los casos es la idónea, detectándose un rango entre 20º y 25º. En 2023, hemos subido a un 62,4%, siendo el rango entre 17º y 23º.

Los paneles informativos son correctos, excepto en 8 autobuses.

En una escala de 5 (muy bien) a 1 (muy mal), la oscilación respecto a la Atención al Viajero, está entre 4,7 y 4,, por lo que se considera correcta y mejor que en 2021.

En 2023 la línea mejor valorada en Interurbanos, ha sido la L-633 con un 93,3% y la peor, la L-634 con un 90,3%. En las Urbanas, la mejor valorada ha sido la L-2 con un 94,3% y la peor, la L-5 con un 90,5%.

Por último, también se encargó la realización de un Mystery Calling, al personal que se dedica a realizar la atención telefónica en nuestras oficinas, siendo sus resultados, comparado por años (202 y 2023) en modo de conclusiones, los siguientes:

2021

RESULTADOS GLOBALES ICG POR ITEMS

Ítem	Descripción	ICG
1	Contacto, llamada atendida en el primer intento.	71,4%
2	Tiempo de respuesta, llamada atendida antes de 5 tonos o 20s.	64,3%
3	Tipo de atención personal.	41,7%
4	El tiempo de espera es inferior o igual a un minuto.	69,2%
5	Se utiliza fórmula de cortesía, "Buenos días/tardes..."	66,7%
6	Se identifica a la empresa.	46,2%
7	Se identifica al operador.	0,0%
8	Calidad de Transferencia, en el caso de transferir una llamada, el nombre y la problemática del Mystery Shopper se transmiten sin necesidad de volver a plantear la cuestión.	-8,3%
9	Actitud de la Escucha, es colaborativa o activa.	61,5%
10	El lenguaje utilizado por el operador es bueno/correcto.	69,2%
11	Reformulación, el operador reformula la petición del Mystery Shopper para asegurar la comprensión del problema y/o utiliza la información proporcionada.	0,0%
12	Impresión general, basada en la calidad del contacto, la empatía y el trato recibido.	69,2%
13	Calidad de la respuesta, el Mystery Shopper recibe una respuesta adecuada a su solicitud (la información recibida es correcta).	84,6%
14	Despedida, el operador indica al cliente si puede ayudarlo en algo más.	33,3%
15	Despedida, el operador agradece al cliente la llamada.	58,3%
16	Se utiliza fórmula de despedida.	8,3%
INDICE DE CALIDAD GLOBAL DEL SERVICIO		44,3%

2023

RESULTADOS GLOBALES ICG POR ITEMS

Ítems	Descripción	ICG
1	Contacto, llamada atendida en el primer intento.	100%
2	Tiempo de respuesta, llamada atendida antes de 5 tonos o 20s.	100%
3	Tipo de atención personal	100%
4	El tiempo de Espera es inferior o igual a un minuto	100%
5	Se utiliza fórmula de cortesía, "Buenos días/tardes...")	100%
6	Se identifica a la Empresa	100%
7	Se identifica al operador	10%
8	Calidad de Transferencia, en el caso de transferir una llamada, el nombre y la problemática del Mystery Shopper se transmiten sin necesidad de volver a plantear la cuestión.	N/A
9	Actitud de la Escucha, es colaborativa o activa.	100%
10	El lenguaje utilizado por el operador es bueno/correcto	100%
11	Impresión general, basada en la calidad del contacto, la empatía y el trato recibido	100%
12	Calidad de la respuesta, el Mystery Shopper recibe una respuesta adecuada a su solicitud (la información recibida es correcta)	90%
13	Despedida, el operador indica al cliente si puede ayudarte en algo más.	30%
14	Despedida, el operador agradece al cliente la llamada.	40%
15	Se utiliza fórmula de despedida.	0%
CALIDAD DEL SERVICIO GLOBAL (promedio)		76,4%

El índice de calidad de servicio ha pasado de un 70,3% en 2021 (65,7% en 2020), a un 76,4% por lo que se sigue mejorando desde 2018. Tras su estudio, sería conveniente incidir en la conveniencia de preparar una fórmula de saludo como una despedida y preguntarle si le puede ayudar en algo más, además de agradecerle su llamada.

4.1.2. ENCUESTAS EXTERNAS (Realizadas por el Consorcio de Transportes)

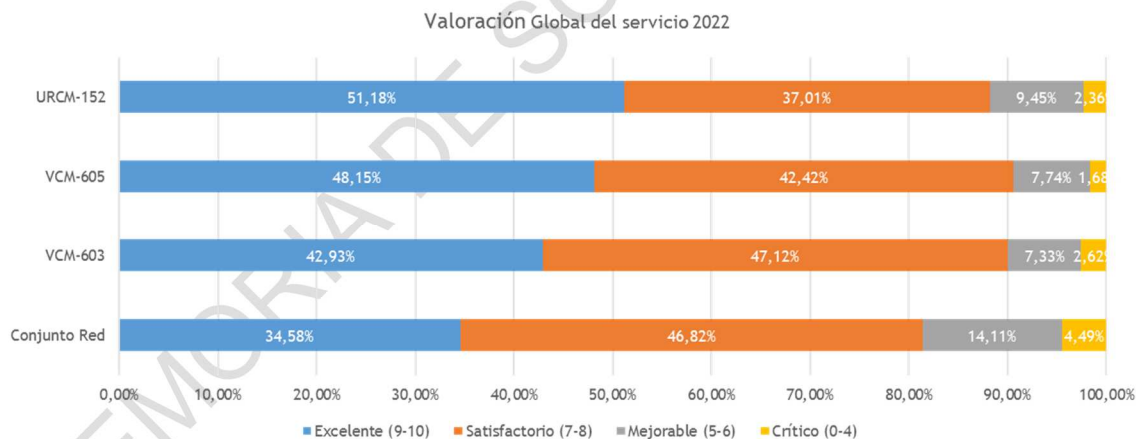
Los resultados de las encuestas realizadas este año por la empresa SIGMADOS han sido satisfactorios como podemos ver.

VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

Escala de Valoración año 2022	Conjunto Red	VCM-603	VCM-605	URCM-152
Excelente (9-10)	34,58%	42,93%	48,15%	51,18%
Satisfactorio (7-8)	46,82%	47,12%	42,42%	37,01%
Mejorable (5-6)	14,11%	7,33%	7,74%	9,45%
Crítico (0-4)	4,49%	2,62%	1,68%	2,36%

Las 3 concesiones obtienen mejores resultados que el conjunto de la red de interurbanos de la Comunidad de Madrid, siendo especialmente positivos los valores obtenidos por las concesiones,

- VCM-605 (90,57% de los encuestados consideran que el servicio es excelente y satisfactorio).
- VCM-603 (90,05 % de los encuestados consideran que el servicio es excelente y satisfactorio).



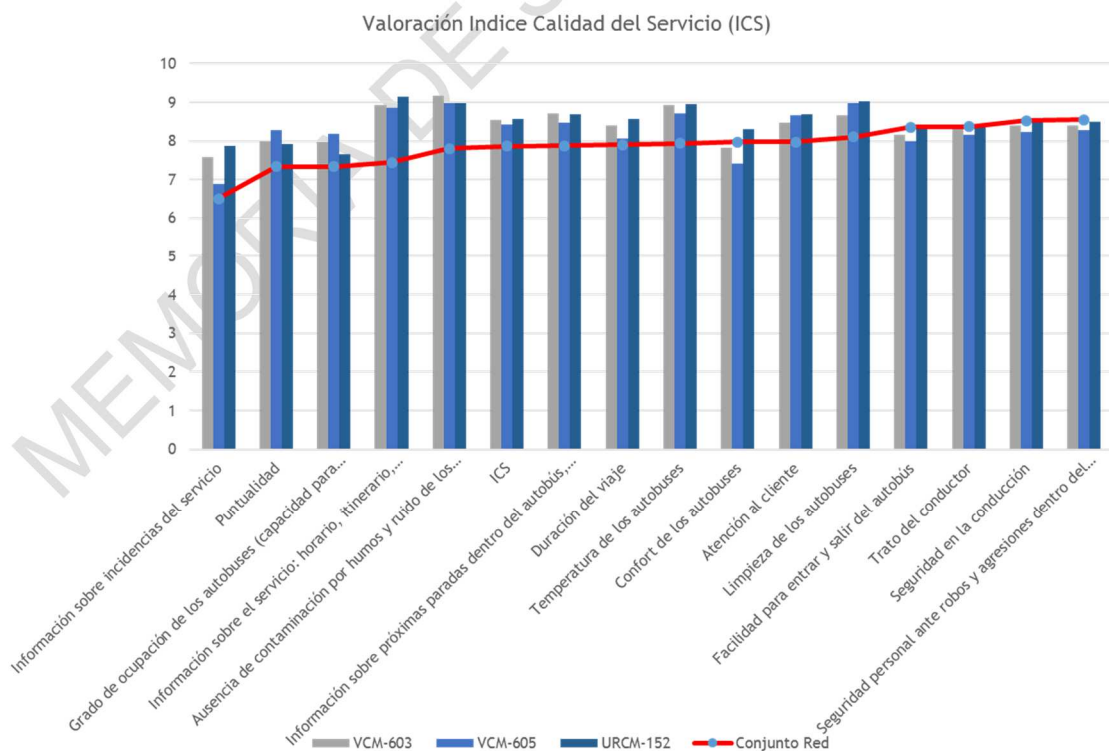
ICS (Índice de Satisfacción de la Concesión)

Este indicador mide la satisfacción de todos los atributos que recoge la encuesta y que veremos más adelante, excluyendo del cómputo aquellos que no son responsabilidad directa del operador.

Atributos	Conjunto Red	VCM-603	VCM-605	URCM-152
Información sobre incidencias del servicio	6,5	7,59	6,88	7,88
Información sobre el servicio: horario, itinerario, correspondencia	7,44	8	8,27	7,92
Puntualidad	7,33	7,96	8,17	7,66
Seguridad personal ante robos y agresiones dentro del autobús	8,55	8,92	8,86	9,14
Seguridad en la conducción	8,52	9,16	8,98	8,98
Confort de los autobuses	7,97	8,54	8,43	8,57
Limpeza de los autobuses	8,1	8,7	8,47	8,68
Temperatura de los autobuses	7,94	8,4	8,07	8,56
Facilidad para entrar y salir del autobús	8,36	8,92	8,71	8,95
Grado de ocupación de los autobuses (capacidad para viajar sentado)	7,33	7,82	7,41	8,29
Atención al cliente	7,97	8,46	8,67	8,68
Trato del conductor	8,37	8,66	8,98	9,02
Ausencia de contaminación por humos y ruido de los autobuses	7,8	8,15	7,99	8,29
Duración del viaje	7,9	8,37	8,16	8,34
Información sobre próximas paradas dentro del autobús, en pantalla o información sonora	7,88	8,4	8,22	8,57
ICS	7,86	8,39	8,28	8,50

Los atributos mejor valorados por los usuarios son:

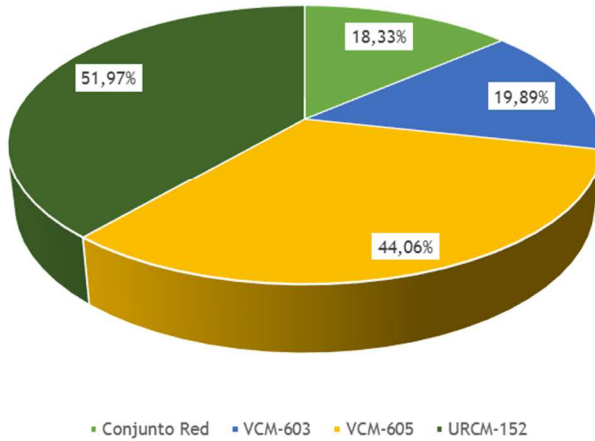
- Seguridad en la conducción
- Trato del conductor
- Atención al cliente
- Seguridad personal ante robos y agresiones dentro del autobús
- Ausencia de contaminación y ruidos de los autobuses



NPS (Tasa de recomendación): Net Prometer Score (% Promotores (9-10) - % Detractores (0-6))

	Conjunto Red	VCM-603	VCM-605	URCM-152
NPS año 2022	18,33%	19,89%	44,06%	51,97%

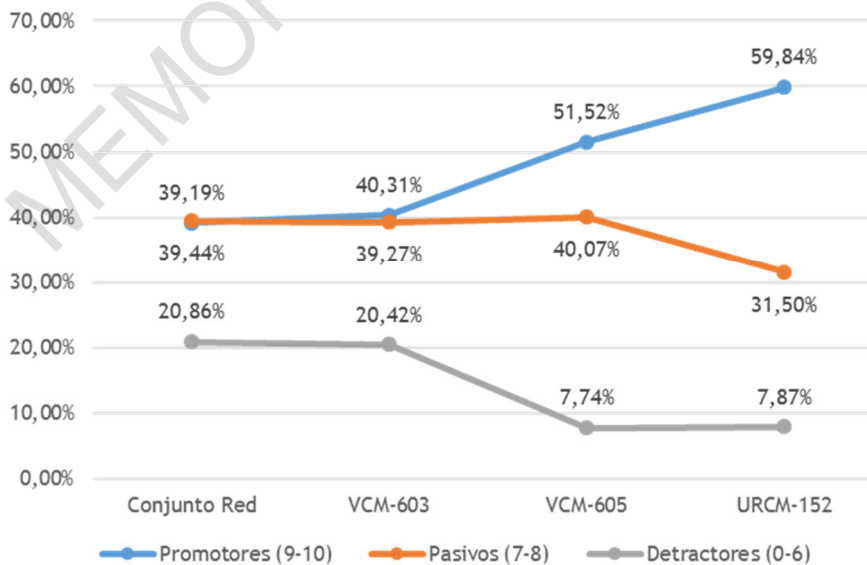
NPS Tasa de recomendación 2022



Este indicador muestra que la tasa de recomendación más alta es la obtenida en la concesión URCM-152, que mejora respecto al valor obtenido en 2021, seguida por la de la concesión VCM-605, ambas con una notable diferencia respecto a la concesión VCM-603 y el conjunto de la red.

Escala de Valoración	Conjunto Red	VCM-603	VCM-605	URCM-152
Promotores (9-10)	39,19%	40,31%	51,52%	59,84%
Pasivos (7-8)	39,44%	39,27%	40,07%	31,50%
Detractores (0-6)	20,86%	20,42%	7,74%	7,87%

NPS (Recomendación del servicio)



SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

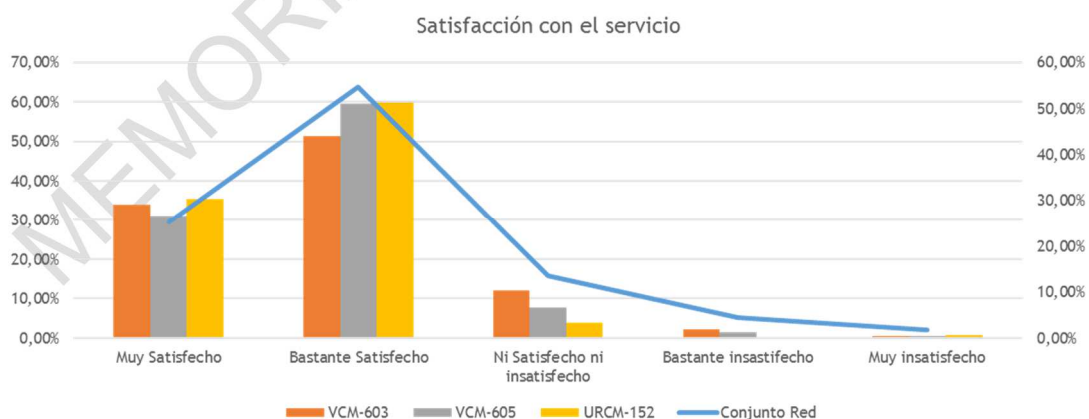
Los datos de este indicador son los siguientes:

Satisfacción del servicio año 2022	Conjunto Red	VCM-603	VCM-605	URCM-152
Muy Satisfecho	25,40%	34,03%	30,98%	35,43%
Bastante Satisfecho	54,59%	51,31%	59,60%	59,84%
Ni Satisfecho ni insatisfecho	13,56%	12,04%	7,74%	3,94%
Bastante insatisfecho	4,49%	2,09%	1,35%	0,00%
Muy insatisfecho	1,80%	0,52%	0,34%	0,79%

Este indicador muestra la satisfacción del conjunto de usuarios con el servicio (muy satisfechos + bastante satisfechos)

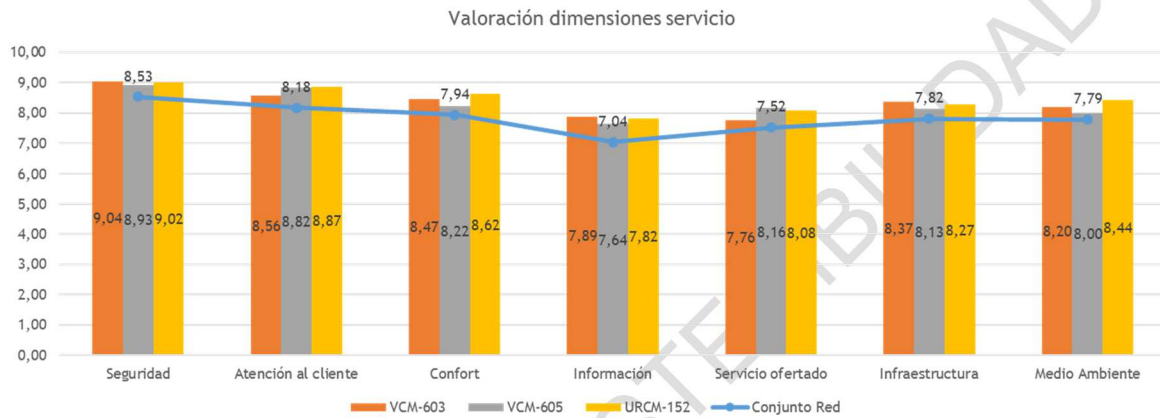
- En la concesión VCM-605: 90,58% - respecto al valor de 2021 (89,19%) se produce una mejora del 1,56%.
- En la concesión URCM-152: 95,27% - respecto al valor de 2021 (84,74%) se produce una mejora superior al 12%.
- En la concesión VCM-603: 85,34% - respecto al valor de 2021 (83,88%) se produce una mejora del 1,74%.
- En el conjunto de la red: 79,99% - respecto al valor de 2021 (80,12%) se produce un retroceso del (-0,16%).

En las tres concesiones que tenemos obtenemos un valor más alto de satisfacción del usuario que en el global de la red, como vemos claramente en la siguiente gráfica.



VALORACIÓN POR DIMENSIONES DEL SERVICIO.

Año 2022	Conjunto Red	VCM-603	VCM-605	URCM-152
Seguridad	8,53	9,04	8,93	9,02
Atención al cliente	8,18	8,56	8,82	8,87
Confort	7,94	8,47	8,22	8,62
Información	7,04	7,89	7,64	7,82
Servicio ofertado	7,52	7,76	8,16	8,08
Infraestructura	7,82	8,37	8,13	8,27
Medio Ambiente	7,79	8,20	8,00	8,44



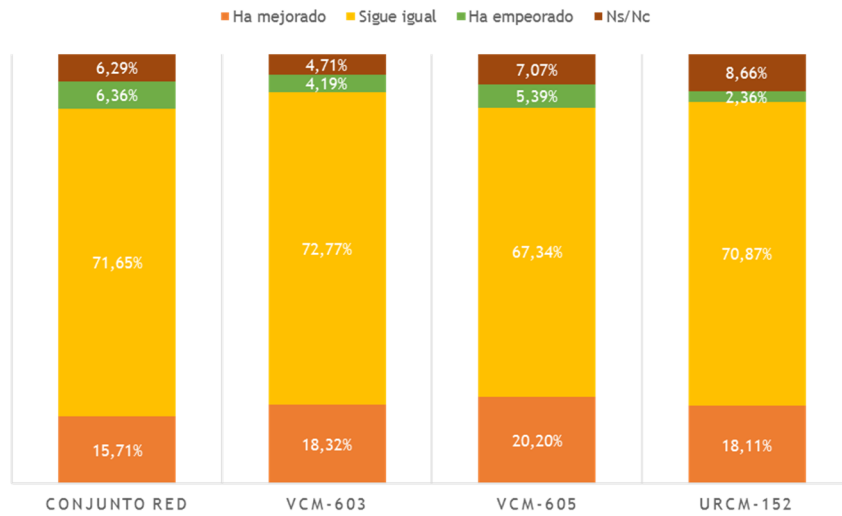
Para el conjunto de las 3 concesiones la valoración media de los atributos en orden descendente es:

- Seguridad – 9,00
- Atención al cliente – 8,75
- Confort – 8,44
- Infraestructura – 8,26
- Medio Ambiente – 8,21
- Servicio ofertado – 8,00
- Información – 7,78

VALORACIÓN DE LA EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

Los valores obtenidos en las 3 concesiones mejoran el valor obtenido por el conjunto de la red de transporte de la Comunidad de Madrid.

VALORACIÓN EVOLUCIÓN ÚLTIMO AÑO

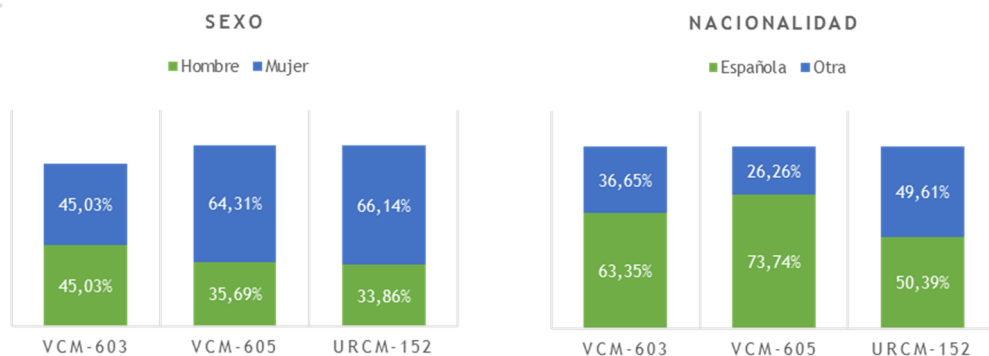


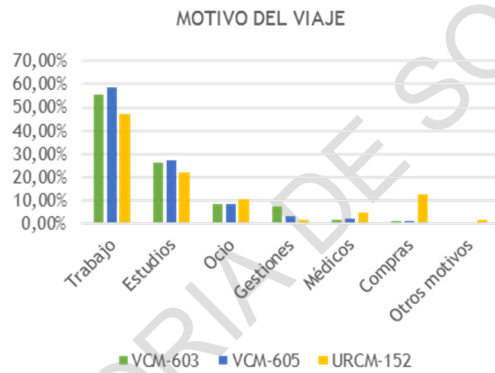
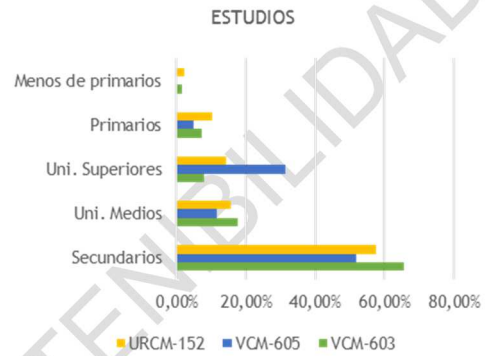
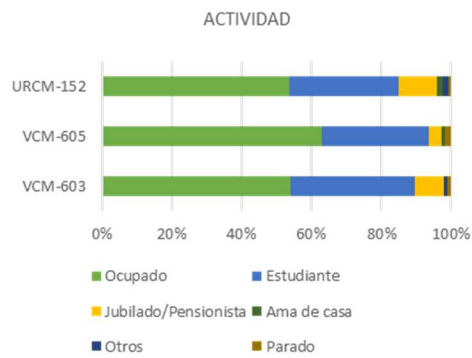
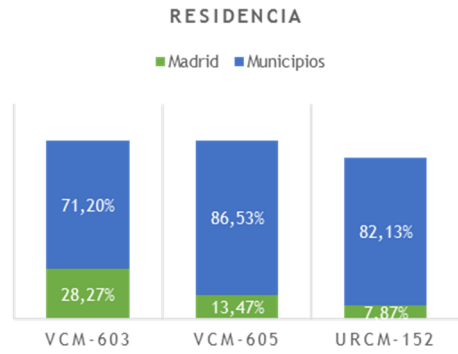
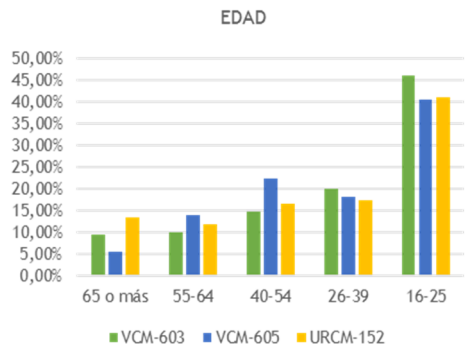
Podemos ver que la opinión generalizada de los usuarios sobre el servicio, es el de la continuidad respecto al servicio prestado el año anterior. Es fiel reflejo de la realidad, ya que las principales variables que afectan al servicio y que más valoran los usuarios se han mantenido invariables,

- La oferta de servicios no se ha modificado, puesto que es el Consorcio de Transportes el que toma las decisiones, a pesar de la evidente recuperación de la demanda de viajeros, recuperando el nivel pre-pandemia.
- La planificación de renovación de flota del año 2022, no se ha podido ejecutar debido a los problemas de falta de suministro de componentes que han tenido los distintos proveedores y que han retrasado las entregas previstas para este año.
- No se han introducido novedades tecnológicas, si bien, el Consorcio de Transportes está trabajando para poner en marcha la virtualización de las tarjetas de transporte.
- No se han ampliado las líneas existentes, ni se han creado nuevas líneas.

TIPIFICACIÓN DEL PERFIL DEL USUARIO

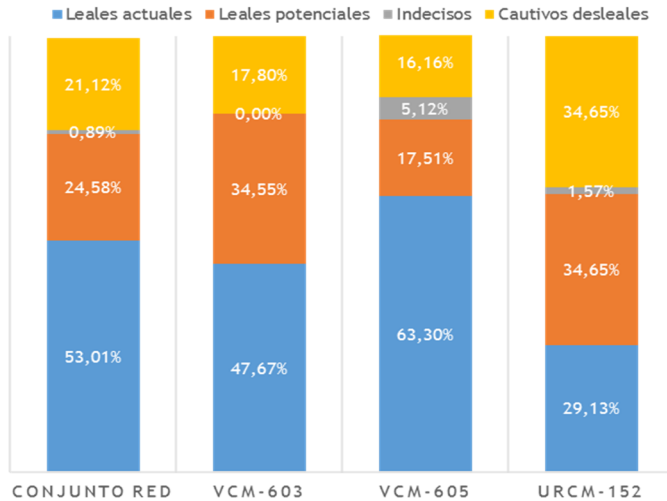
- Caracterización del usuario.





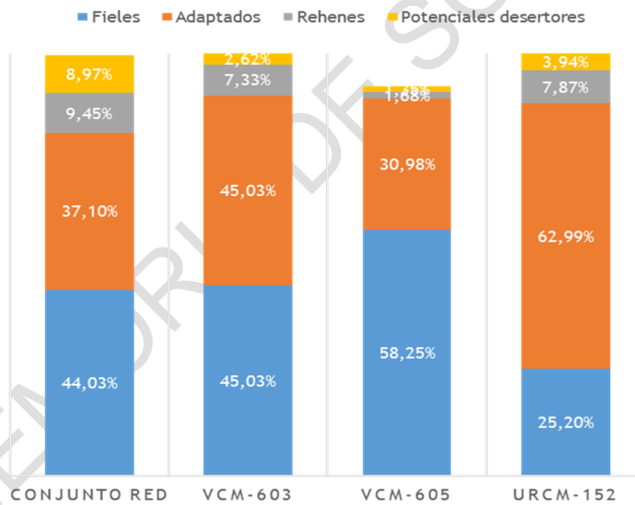
- Lealtad de los usuarios:**

Año 2022	Conjunto Red	VCM-603	VCM-605	URCM-152
Leales actuales	53,01%	47,67%	63,30%	29,13%
Leales potenciales	24,58%	34,55%	17,51%	34,65%
Indecisos	0,89%	0,00%	5,12%	1,57%
Cautivos desleales	21,12%	17,80%	16,16%	34,65%



- Fidelidad de los usuarios:

Año 2022	Conjunto Red	VCM-603	VCM-605	URCM-152
Fieles	44,03%	45,03%	58,25%	25,20%
Adaptados	37,10%	45,03%	30,98%	62,99%
Rehenes	9,45%	7,33%	1,68%	7,87%
Potenciales desertores	8,97%	2,62%	1,35%	3,94%



EVOLUCIÓN DEL SERVICIO:

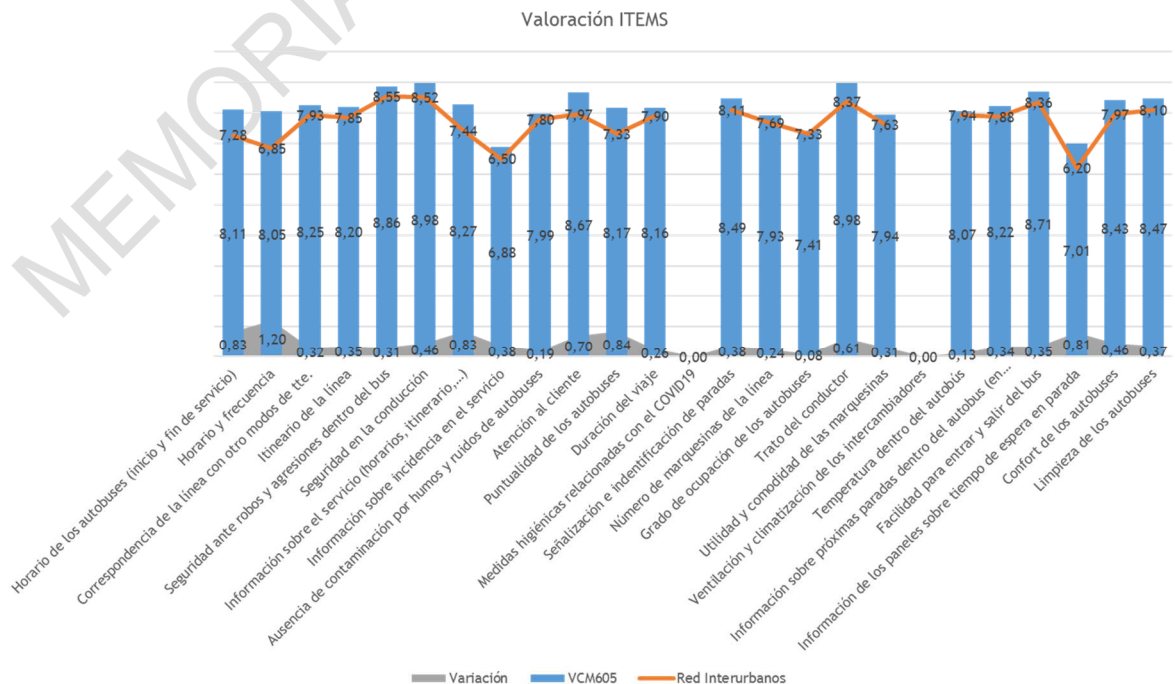
Las valoraciones han sido positivas en las 3 concesiones, a pesar de ello, vemos un ligero descenso en los valores de las concesiones interurbanas respecto al año 2021.

Valoración Global	2022	2021	% Variación
VCM-605	8,35	8,57	-2,57%
VCM-603	8,18	8,30	-1,45%
URCM-152	8,32	8,26	0,73%

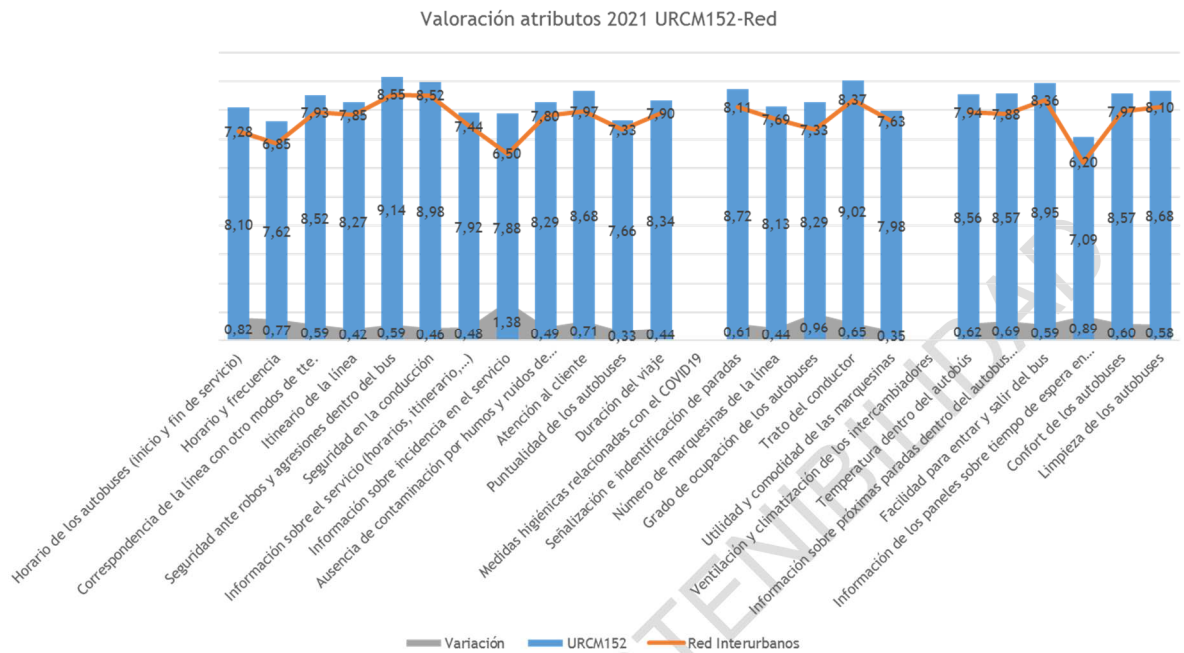
En la siguiente tabla podemos ver la valoración de cada atributo en cada una de las concesiones y su comparativa con la valoración realizada para el conjunto de la red de interurbanos.

		RESULTADOS AÑO 2022				
		Conjunto Red	VCM-603	VCM-605	URCM-152	
Valoración Global		7,77	8,18	8,35	8,32	
ICS		7,86	8,39	8,28	8,50	
NPS		18,33%	19,89%	44,06%	51,97%	
Atributos relativos al funcionamiento	Horario de los autobuses (inicio y fin de servicio)	7,28	7,24	8,11	8,10	
	Horario y frecuencia	6,85	6,99	8,05	7,62	
	Correspondencia de la línea con otro modos de tte.	7,93	7,94	8,25	8,52	
	Itinerario de la línea	7,85	8,03	8,20	8,27	
	Seguridad ante robos y agresiones dentro del bus	8,55	8,92	8,86	9,14	
	Seguridad en la conducción	8,52	9,16	8,98	8,98	
	Información sobre el servicio (horarios, itinerario,...)	7,44	8,00	8,27	7,92	
	Información sobre incidencia en el servicio	6,50	7,59	6,88	7,88	
	Ausencia de contaminación por humos y ruidos de autobuses	7,80	8,15	7,99	8,29	
	Atención al cliente	7,97	8,46	8,67	8,68	
	Puntualidad de los autobuses	7,33	7,96	8,17	7,66	
	Duración del viaje	7,90	8,37	8,16	8,34	
	Medidas higiénicas relacionadas con el COVID19					
	Atributos relativos a autobuses y paradas	Señalización e indentificación de paradas	6,69	6,69	8,49	8,72
		Número de marquesinas de la línea	8,20	8,20	7,93	8,13
Grado de ocupación de los autobuses		7,82	7,82	7,41	8,29	
Trato del conductor		8,66	8,66	8,98	9,02	
Utilidad y comodidad de las marquesinas		8,22	8,22	7,94	7,98	
Ventilación y climatización de los intercambiadores						
Temperatura dentro del autobús		8,40	8,40	8,07	8,56	
Información sobre próximas paradas dentro del autobus (en pantalla o información sonora)		8,44	8,44	8,22	8,57	
Facilidad para entrar y salir del bus		8,92	8,92	8,71	8,95	
Información de los paneles sobre tiempo de espera en parada		7,52	7,52	7,01	7,09	
Confort de los autobuses		8,54	8,54	8,43	8,57	
Limpieza de los autobuses		8,70	8,70	8,47	8,68	

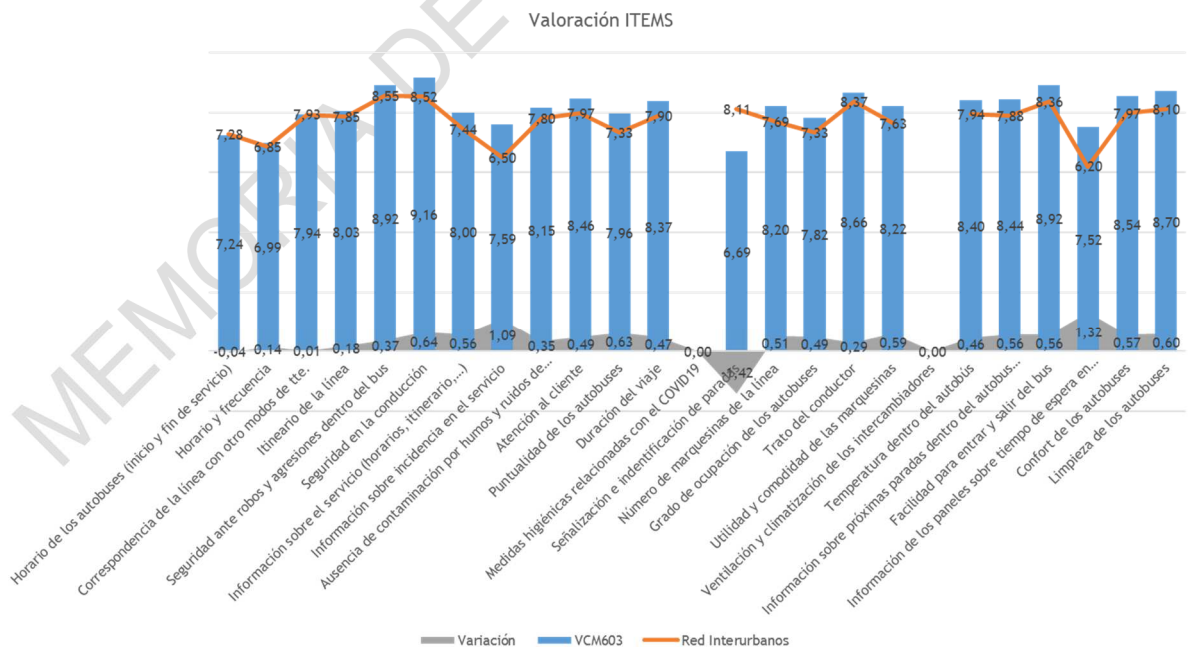
En la siguiente gráfica podemos ver las valoraciones obtenidas en 2022 por la concesión VCM-605, el conjunto de la red y el GAP entre ambas.



En la siguiente gráfica podemos ver las valoraciones obtenidas en 2022 por la concesión URCM-152, el conjunto de la red y el GAP entre ambas.



En la siguiente gráfica podemos ver las valoraciones obtenidas en 2022 por la concesión VCM-603, el conjunto de la red y el GAP entre ambas.



CONCESIÓN VCM-605.

VALORACIÓN GLOBAL

	2022	2021	2020	2019	2017	2016	2015	2014	2013	2009
Valoración VCM-605	8,35	8,57	8,67	8,37	8,22	7,76	8,20	7,96	7,69	7,87
Valoración Global Red Interurbanos	7,77	8,03	8,07	7,63	7,48	7,50	7,51	7,63	7,66	
% Variación	7%	7%	7%	10%	10%	3%	9%	4%	0%	

ICS

	2022	2021	2020	2019	2017	2016	2015	2014	2013	2009
ICS Concesión VCM-605	8,28	8,21	8,39	8,16	8,06	7,73	7,93	7,70	7,49	7,69
ICS Red Interurbanos	7,86	8,09	8,08	7,65	7,57	7,47	7,35	7,48	7,40	
Variación	0,42	0,12	0,31	0,51	0,49	0,26	0,58	0,22	0,09	7,69
% Variación	5,34%	1,48%	3,84%	6,67%	6,47%	3,48%	7,89%	2,94%	1,22%	

NPS

	2022	2021	2020	2019	2017	2016	2015	2014	2013	2009
Valoración VCM-605	44,06%	49,73%	60,80%	48,20%	39,8%	7,80%	28,10%	14,10%	10,90%	15,40%
Valoración Red Interurbanos	18,42%	35,05%	36,04%	19,50%	8,20%	10,00%	2,20%	26,20%	17,50%	
% Variación	139,20%	41,88%	68,70%	147,18%	385,37%	-22,00%	1177,27%	-46,18%	-37,71%	

CONCESIÓN URCM-152.

VALORACIÓN GLOBAL

	2022	2021	2020	2019	2017	2016	2015	2014	2013	2009
Valoración URCM-152	8,32	8,26	8,44	7,94	8,08	7,45	7,75	7,84	7,77	6,93
Valoración Red Interurbanos	7,77	8,03	8,07	7,63	7,48	7,50	7,51	7,63	7,66	
% Variación	7,08%	2,86%	4,58%	4,06%	8,02%	-0,67%	3,20%	2,75%	1,44%	

ICS

	2022	2021	2020	2019	2017	2016	2015	2014	2013	2009
ICS Concesión URCM-152	8,50	8,29	8,27	7,97	8,02	7,48	7,69	7,83	7,69	6,92
ICS Red Interurbanos	7,86	8,09	8,08	7,65	7,57	7,47	7,35	7,48	7,40	
Variación	0,64	0,20	0,19	0,32	0,45	0,01	0,34	0,35	0,29	6,92
% Variación	8,14%	2,47%	2,35%	4,18%	5,94%	0,13%	4,63%	4,68%	3,92%	

NPS

	2022	2021	2020	2019	2017	2016	2015	2014	2013	2009
Valoración URCM-152	51,97%	40,58%	59,10%	28,90%	26,9%	1,50%	9,10%	12,70%	14,30%	28,10%
Valoración Red Interurbanos	18,33%	35,05%	36,04%	19,50%	8,20%	10,00%	2,20%	26,20%	17,50%	
% Variación	183,52%	15,78%	63,98%	48,21%	228,05%	-85,00%	313,64%	-51,53%	-18,29%	

CONCESIÓN VCM-603.

VALORACIÓN GLOBAL

	2022	2021	2020	2019	2017	2016	2015	2014	2013	2009
Valoración VCM-603	8,18	8,30	8,12	7,90	7,98	7,57	7,63	7,54	7,71	7,85
Valoración Red Interurbanos	7,77	8,03	8,07	7,63	7,48	7,50	7,51	7,63	7,66	
% Variación	5,28%	3,36%	0,62%	3,54%	6,68%	0,93%	1,60%	-1,18%	0,65%	

ICS

	2022	2021	2020	2019	2017	2016	2015	2014	2013	2009
ICS Concesión VCM-603	8,39	8,44	8,1	7,97	7,99	7,71	7,48	7,39	7,56	7,83
ICS Red Interurbanos	7,86	8,09	8,08	7,65	7,57	7,47	7,35	7,48	7,4	
Variación	0,53	0,35	0,02	0,32	0,42	0,24	0,13	-0,09	0,16	
% Variación	6,74%	4,33%	0,25%	4,18%	5,55%	3,21%	1,77%	-1,20%	2,16%	

NPS

	2022	2021	2020	2019	2017	2016	2015	2014	2013	2009
Valoración VCM-603	19,89%	40,30%	27,57%	32,90%	25,5%	18,80%	15,80%	21,00%	19,90%	17,72%
Valoración Red Interurbanos	18,33%	35,05%	36,04%	19,50%	8,20%	10,00%	2,20%	26,20%	17,50%	
% Variación	8,51%	14,98%	-23,50%	68,72%	210,98%	88,00%	618,18%	-19,85%	13,71%	

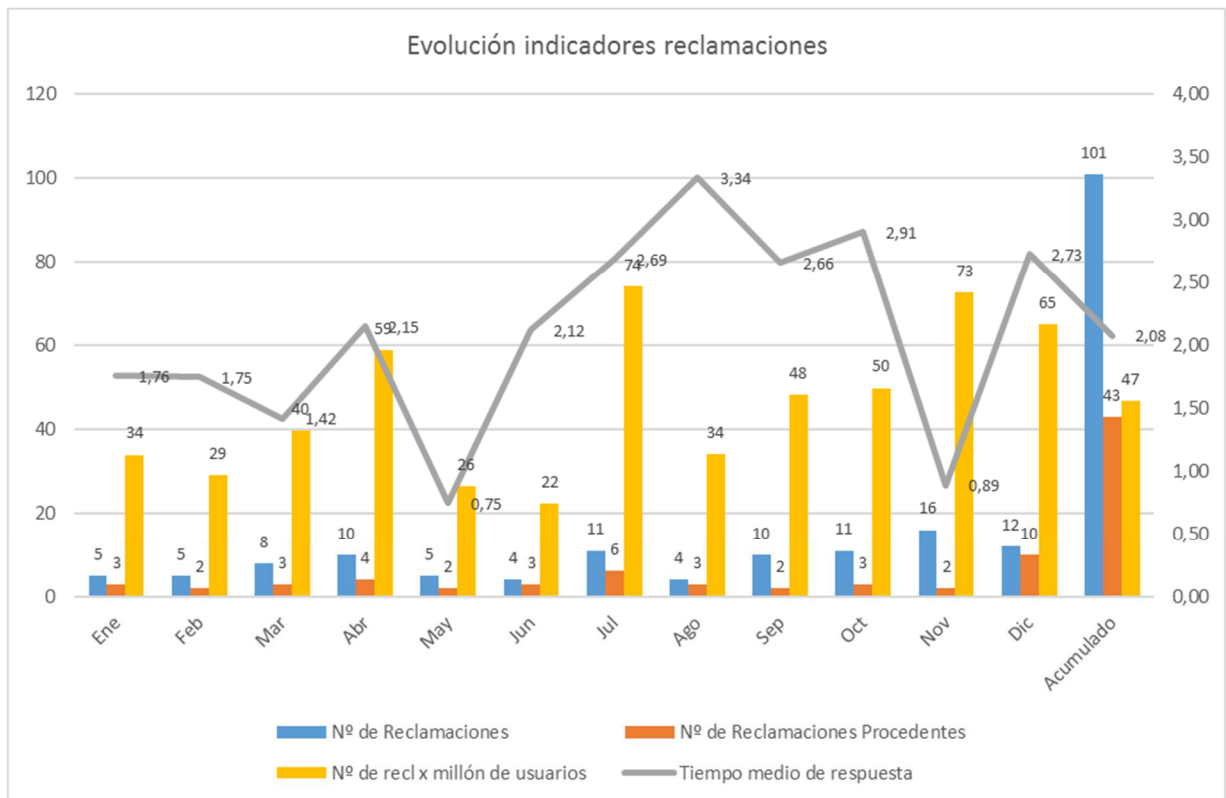
4.2. RECLAMACIONES

A continuación, vamos a analizar las reclamaciones recibidas por los usuarios ante no conformidades del servicio. Para este indicador nos hemos fijamos 3 objetivos este año:

1. Contestar todas las reclamaciones recibidas en un plazo no superior a 10 días.
2. No sobrepasar la cifra de 100 reclamaciones por millón de usuarios.
3. Un objetivo de reducción del 0,5% en la VCM-603, 2% en la VCM-605 y un 1% en la URCM-152, del número reclamaciones por millón de usuarios respecto al valor obtenido en 2021, fijando el valor objetivo en 37,81, 49,64 y 13,80, respectivamente.

En la siguiente tabla podemos ver el seguimiento de este indicador en **Autocares Beltrán, S.A.**

Año 2022 VCM-603	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Acumulado
Nº de Reclamaciones	5	5	8	10	5	4	11	4	10	11	16	12	101
Nº de Reclamaciones Procedentes	3	2	3	4	2	3	6	3	2	3	2	10	43
Tiempo medio de respuesta	1,76	1,75	1,42	2,15	0,75	2,12	2,69	3,34	2,66	2,91	0,89	2,73	2,08
Nº de recl x millón de usuarios	34	29	40	59	26	22	74	34	48	50	73	65	47



1. En valor absoluto hemos recibido el siguiente número de reclamaciones en cada una de las concesiones:

- En la concesión VCM-603 hemos recibido un total de 101.
- En la concesión VCM-605 hemos recibido un total de 116.
- En la concesión URCM-152 hemos recibido un total de 4.

Todas ellas han sido tramitadas dentro del plazo establecido por el Consorcio de Transportes (10 días desde su recepción).

2. El objetivo de no superar los 100 expedientes por millón de viajeros no lo hemos alcanzado en todas las concesiones, a pesar de haber incluido todas las reclamaciones recibidas con independencia de su catalogación (propia o ajena) u origen (GEIS, web o telefónicas).

- En la concesión VCM-603 el valor alcanzado ha sido de 47 expedientes por millón de viajeros.
- En la concesión VCM-605 el valor alcanzado ha sido de 45,14 expedientes por millón de viajeros.
- En la concesión URCM-152 el valor alcanzado ha sido de 22,67 expedientes por millón de viajeros.

3. Dentro de la búsqueda de la mejora continua, anualmente nos fijamos unos objetivos de reducción en base a los valores del año anterior,

- En la concesión VCM-603 planteamos un objetivo de reducción del 0,5%, ya que partíamos de un valor bajo en 2021 y las condiciones de prestación del servicio ya eran similares a las de 2019. En esta concesión el valor objetivo no lo alcanzamos, ya que el valor se incrementa un 24%.

- En la concesión VCM-605 hemos alcanzado el objetivo, habiéndose bajado un 5,26%, con motivo de la mejora de la actividad y la mayor ocupación, a pesar de haber recibido más nº. de reclamaciones.
 - En la concesión URCM-152 también hemos conseguido alcanzar el objetivo, ya que se han bajado un 51% respecto al año 2021, año excepcional por la pandemia.
4. El tiempo medio de respuesta de las reclamaciones en todos los casos es inferior a los 10 días fijados como objetivo interno, situándose a final de año en 2,08 días en la VCM-603, 2,94 en la VCM-605 y 0,36 en la URCM-152.

Respecto a los motivos de las reclamaciones tenemos la siguiente clasificación en la **VCM-603**.

MOTIVO	DATOS ACUMULADOS AÑO 2022					OBSERVACIONES
	VR	P	NP	T	VI	
Información del Conductor	2	0	2	2	0,93	Alcanzamos objetivo
Trato al viajero	10	5	10	15	6,95	Alcanzamos objetivo
Desempeño conductor	10	5	5	10	4,63	Alcanzamos objetivo
Mala Climatización	10	3	0	3	1,39	Alcanzamos objetivo
Falta de limpieza	2	0	0	0	0,00	Alcanzamos objetivo
Salida antes de tiempo	10	2	4	6	2,78	Alcanzamos objetivo
No parar	10	11	7	18	8,34	Alcanzamos objetivo
Incumplimiento	10	4	6	10	4,63	Alcanzamos objetivo
Escasez de oferta	10	4	5	9	4,17	Alcanzamos objetivo
Paradas dinámicas	10	1	0	1	0,46	Alcanzamos objetivo
Parada a demanda	10	1	6	7	3,24	Alcanzamos objetivo
Ruidos y Contaminación	10	0	1	1	0,46	Alcanzamos objetivo
Falta de información ante incidencias	10	0	1	1	0,46	Alcanzamos objetivo
Fallo máquinas canceladoras	10	2	5	7	3,24	Alcanzamos objetivo
Aspectos relacionados con el COVID 19	10	1	0	1	0,46	Alcanzamos objetivo
Varias	10%	4	6	10	9,90%	Alcanzamos objetivo
TOTAL RECLAMACIONES		43	58	101		

En todos los ítems establecidos en la clasificación hemos alcanzado los objetivos planteados. Asignando el conjunto de reclamaciones recibidas por línea,



En Julián de Castro, S.A., en la **VCM-605 y URCM-152**, su clasificación es la siguiente.

En el 2022, tuvimos 215 reclamaciones totales, de las que 116 reclamaciones fueron tramitadas por GEIS (son las que toman en consideración, para los indicadores de calidad) donde 116 correspondieron a la VCM-605 y 4 (3 de ellas en diciembre) a la URCM-152.

En 2021 fueron un total de 194, de las que 121 fueron tramitadas por GEIS, siendo 111 de la VCM-605 y 10 de la URCM-152.

2020	TOTALES x 10 ⁶	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	
	Interurbanas	30,54	60,47	84,26	67,23	144,52	186,73	15,77	14,97	22,60	43,53	23,39	15,32	49,64
	Urbanas	0,00	0,00	36,64	186,36	77,65	35,14	29,91	0,00	0,00	0,00	0,00	24,14	13,80
2021	TOTALES x 10 ⁶	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	2021
	Interurbanas	52,37	62,42	36,59	56,43	16,73	47,65	14,09	45,68	54,29	68,43	42,71	74,43	48,11
	Urbanas	73,88	125,50	41,28	86,54	0,00	63,10	54,52	45,97	23,46	0,00	44,64	0,00	45,47
2022	TOTALES x 10 ⁶	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	2022
	Interurbanas	32,63	25,58	34,42	25,80	48,90	28,94	60,52	42,32	71,62	50,49	69,55	50,95	46,03
	Urbanas	26,39	23,99	20,46	24,16	0,00	21,42	0,00	42,09	0,00	0,00	19,58	93,92	21,14

Este año, además, nos certificamos por la ISO 10002 de Gestión de Quejas y Reclamaciones, por lo que tendremos que enviar un cuestionario a una representación de nuestros reclamantes, a fin de evaluar la satisfacción de nuestro sistema de quejas.

Redamac./21	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL	
L.630					1	1			3	1	2	2	10	-10
L.631	1	4	3	5	2	2	3	2	1	2	7	3	35	2
L.632	2	7	4	1	2	1			4	5	1	2	29	6
L.633	1	1	1			4		1	2	3	1	3	17	8
L.634									1		1		2	
L.635			3		2			1	2	1	1	8	18	11
904													0	-2
LL.Torre	2	1		2		2	1					2	10	7
	6	13	8	11	5	12	4	4	13	12	15	18	111	17

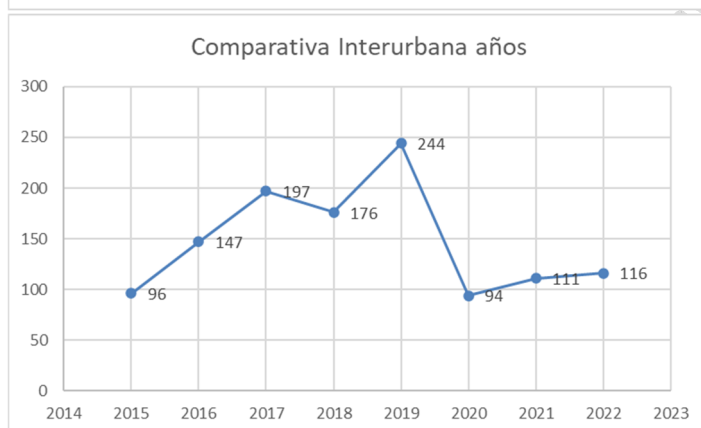
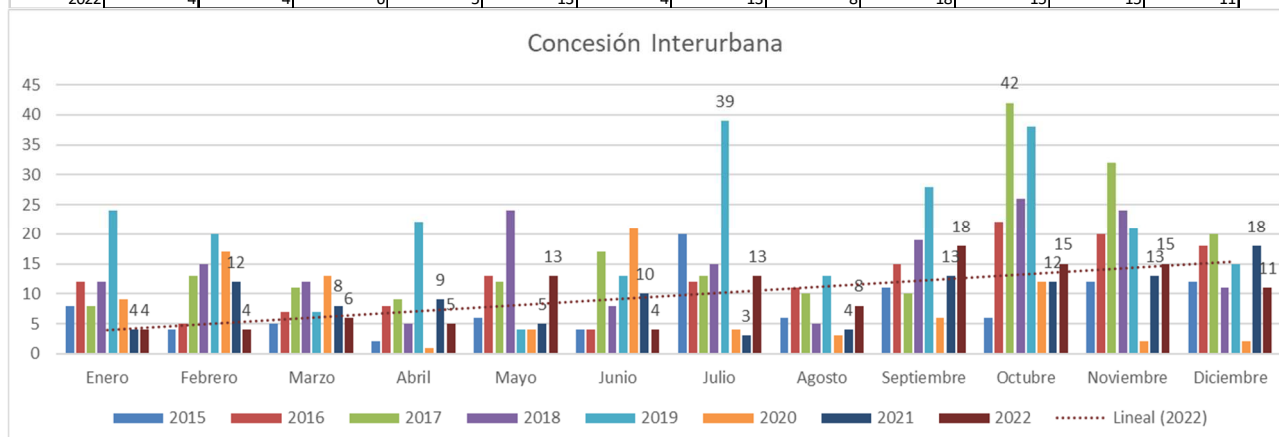
Redamac./22	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL	
L.630	1				5	1	1	1			2	1	12	2
L.631	2	4	5	2	4		4	2	5	9	6	5	48	13
L.632			1	2	2	2	4	3	10	4	1	3	32	3
L.633				1	1	1	1	2	2	1	5	1	15	-2
L.634							1						1	-1
L.635	1						1		1				3	-15
904					1		1			1	1	1	5	5
LL.Torre								1				3	4	-6
	4	4	6	5	13	4	13	9	18	15	15	14	116	5

Respecto al año anterior, y tomando solo en cuenta GEIS, este año hemos mejorado en las líneas 633 (-2), 634 (-1), 635 (-15) y en la URCM (-6) y en los meses de enero, febrero, marzo, abril, junio y diciembre. El peor mes ha sido septiembre, y se ha notado un incremento de las quejas a partir de dicho mes hasta diciembre.

POR CONCESION:

INTERURBANA (VCM-605):

Interurbana	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2015		8	4	5	2	6	4	20	6	11	6	12
2016		12	5	7	8	13	4	12	11	15	22	20
2017		8	13	11	9	12	17	13	10	42	32	20
2018		12	15	12	5	24	8	15	5	19	26	24
2019		24	20	7	22	4	13	39	13	28	38	21
2020		9	17	13	1	4	21	4	3	6	12	2
2021		4	12	8	9	5	10	3	4	13	12	13
2022		4	4	6	5	13	4	13	8	18	15	15



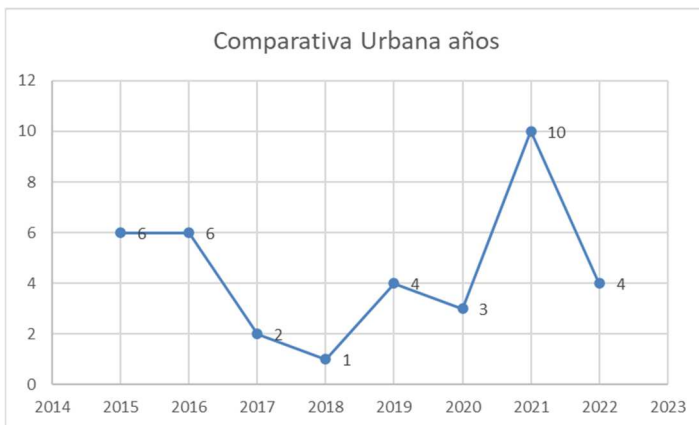
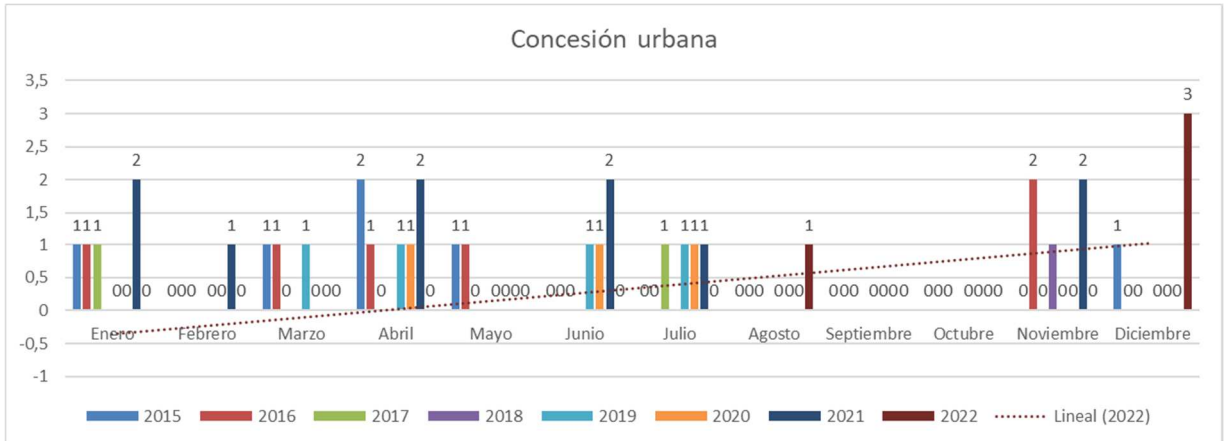
En la concesión interurbana, podemos concluir que, tras el aumento de las reclamaciones debidas en el año 2019, año récord respecto al nº. de reclamaciones, en el año 2020 bajaron por el Covid-19 (tuvimos picos debidos a la vuelta a cobrar y por autobuses completos), y según se ha ido restableciendo la normalidad y

desapareciendo los límites a la movilidad, han ido subiendo levemente, pero mejorando las ratios de antes de la pandemia.

Por causas (Ocupa	Frecuer	Tempel	TTP y d	Accesit	Seguri	Infor	Atenció	Limpieza	Felicita	Otros	No para	Incump	Subida tar	Contam	TOTAL
2017	23	55	1	16	3	5	12	16	2	2	17	8	29	5	1	195
2018	7	51	2	16	3	5	10	15	2	2	12	12	26	3	1	167
2019	6	54	7	16	11	10	17	19	7	0	27	3	70	2	1	250
2020	3	15	1	19	0	3	1	12	0	1	13	0	26	0	0	94
2021	2	26	0	18	0	6	2	6	0	1	12	8	30	0	1	112

URBANA (URCM-152):

Urbana	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2015	1	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	1
2016	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	2
2017	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
2018	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2019	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0
2020	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
2021	2	1	0	2	0	2	1	0	0	0	0	2
2022	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3



Respecto a la concesión urbana, las reclamaciones son escasas, por lo que cualquier cambio se nota mucho más. El año pasado, por ejemplo, nos penalizaron en los Indicadores del consorcio relativas a esta ratio, y este año ocurrirá todo lo contrario, teniendo la máxima bonificación (0,16).

Incluyendo las reclamaciones que se reciben por la web, y

aquellas que se reciben telefónicamente, el indicador por millón de viajeros de ambas concesiones, sería el siguiente:

2021	TOTALES x 10 ⁶	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	
	Interurbanas	52,37	62,42	36,59	56,43	16,73	47,65	14,09	45,68	54,29	68,43	42,71	74,43	48,11
	Urbanas	73,88	125,50	41,28	86,54	0,00	63,10	54,52	45,97	23,46	0,00	44,64	0,00	45,47
2022	TOTALES x 10 ⁶	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	
	Interurbanas	32,63	25,58	34,42	25,80	48,90	28,94	60,52	42,32	71,62	50,49	69,55	50,95	46,03
	Urbanas	26,39	23,99	20,46	24,16	0,00	21,42	0,00	42,09	0,00	0,00	19,58	93,92	21,14

Este año se han incluido en las reclamaciones las sugerencias, por lo que tengo la duda si las van a sumar a las quejas, al igual que aquellas que corresponden al CRTM. Igualmente nos han incluido en GEIS, si procede o no la misma, informándose en su mayoría que no proceden, aunque en este caso suponemos que las incluirán.

POR LINEA Y CAUSAS:

POR CAUS	Ocupaci	Frecuenci	Temperat	TTP y canj	Fraude	Accesibili	PMR	Seguridad	Informaci	Atención	Limpieza	Felicítac	Condicion	No para	Incumplir	Instalacio	Contamin	TOTAL
Línea 630						2	2	2		2					4			12
Línea 631	2	2	1	5	3		1	4		4	1		3	7	12	2	1	48
Línea 632	7	1	2	1	1	4		2	2		1			1	10			32
Línea 633	1					2	1			2				4	2	3		15
Línea 634							1											1
Línea 635		1	1												1			3
Línea N904						1							1		2			4
Línea 1				1				1										2
Línea 2															1			1
Línea 4															1			1
Línea 5																		0
	10	4	4	7	4	9	5	9	2	8	2	0	4	12	33	5	1	119

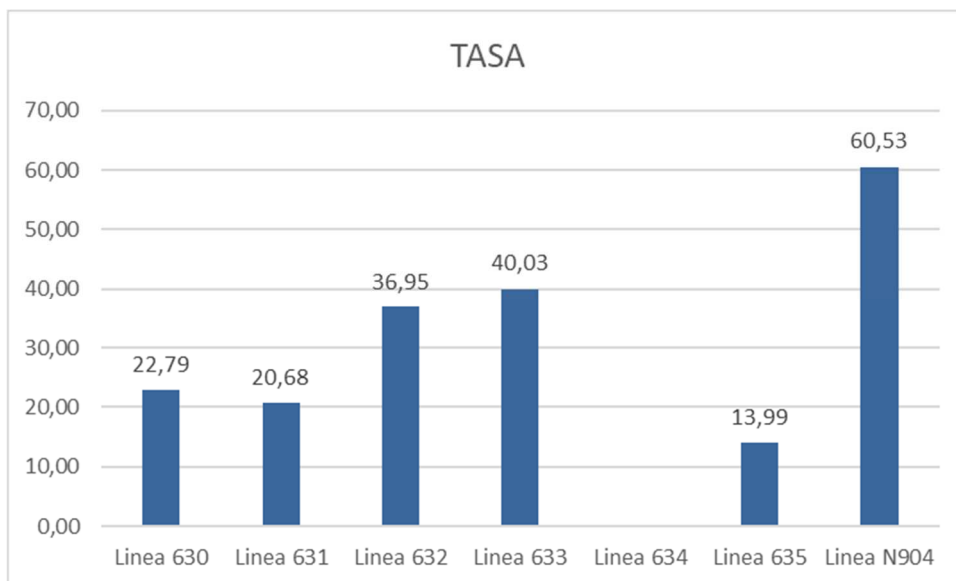
Las causas mayores de las reclamaciones, han sido por incumplimiento horario (33), entrando en esta causa (la gran mayoría), incumplimientos por motivos ajenos a la compañía (atascos circulatorios, climatología, etc.) y problemas de adelantos, debido a que el horario de las pantallas del Intercambiador (Itemosa) varía en un minuto con el de nuestros autobuses.

Seguidamente, por dejar viajeros en las paradas (12), porque el conductor no los vio, o quizás, no se encontraban en la parada en ese momento, o incluso, porque el autobús iba con exceso de ocupación y no hizo la parada (este caso pasa mucho con dos viajeras de Las Marías, porque el autobús de refuerzo no paraba, al ser un clase III y no admitir viajeros de pie). El tercer motivo, es la ocupación (10), debido a ir viajeros de pie o porque verdaderamente el autobús se encontraba por encima de su ocupación permitida.

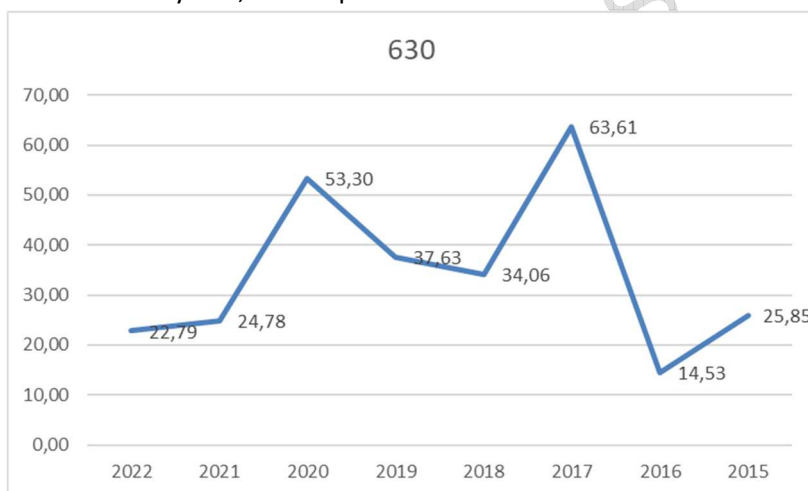
En el caso de accesibilidad (conductor no le permite la entrada por diversos motivos; está saliendo, cambio excesivo, etc.), con 7 quejas, este año hemos sacado fuera las dificultades con la rampa (con 5 quejas), donde en todas las ocasiones, ha sido por la misma usuaria, que aparte de pesar más de 100 kgs. tiene un carro que excede el peso autorizado de nuestras rampas.

También hemos dividido en dos, los problemas de TTP y canje (7) y los motivos de fraude (4), con el fin de distinguir los problemas con la maquina expendedora (no lee las tarjetas o las mismas se encuentran en mal estado), con las quejas por supuesta utilización fraudulenta del usuario.

Respecto al nº. de quejas, su cantidad es relativa, dependiendo de la afluencia de viajeros, por lo que es normal que la L. 631 aglutine una mayor cantidad de reclamaciones (48 reclamaciones), sin embargo, es la que mejor se comporta respecto al resto (salvo la L. 635), tal y como se puede comprobar en su tasa por millón de viajeros, siendo la peor la N904, con solo 4 reclamaciones, pero menos pasajeros:



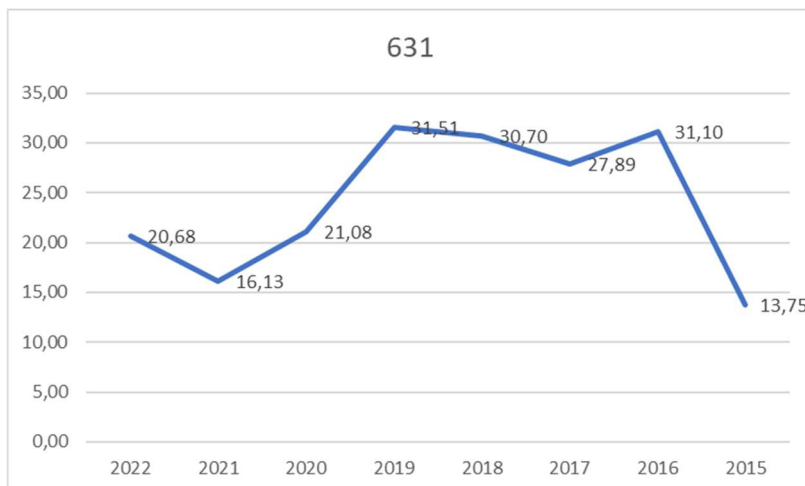
Haciendo un estudio más pormenorizado por cada línea y su histórico, la evolución por cada uno en la concesión interurbana (no se incluye la urbana, por su cantidad y porque ha experimentado una notable mejoría con respecto al año anterior), la que mejor evolución ha tenido es la L. 635, se han mantenido estables las líneas 630 y 633 (han mejorado su tasa por millón de viajeros), debido al cambio en Tráfico de sus hojas, al complementar ambas líneas, habiendo empeorado las líneas 631 y 632, con respecto al 2021.



POR CAUSA	Accesibilidad	PMR	Seguridad	Atención	Incumplimiento horario	TOTAL
Línea 630	2	2	2	2	4	12

En esta línea, hemos tenido problemas con una usuaria (M^º. Luz Miranda, persona además con muy poca educación), que iba con un carro de PMR (mas su peso) que incluso llegaba a doblar la rampa en su acceso. Para este caso, incluso se acercaron personal de accesibilidad del CRTM. Respecto a los incumplimientos horarios, han sido en paradas intermedias (que es orientativa) y un caso, donde no conocía la usuaria el horario de fin de semana (cada hora). También hemos tenido problemas con el uso de las mascarillas de algún viajero.

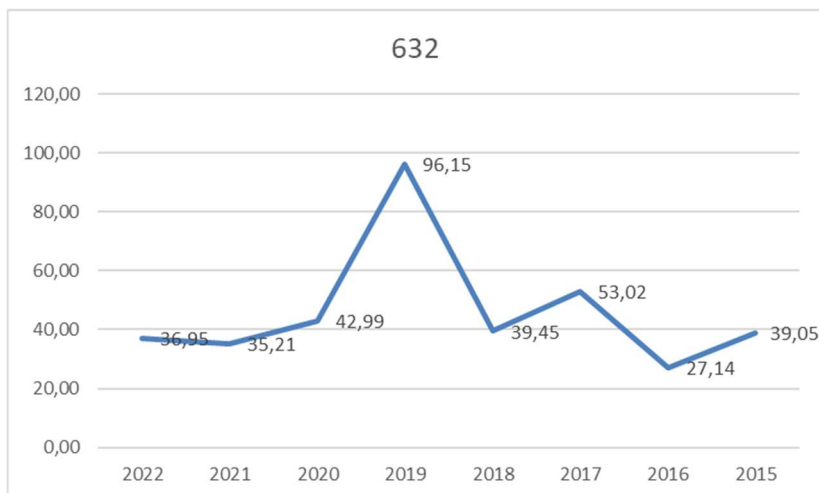
L.630	Ocupación	Frecuencia	Temperatura	TTP y canjes	Fraude	Accesibilidad	PMR	Seguridad	Información	Atención	Limpieza y c	Felicitaciones	Otros	No para	Incumplimie	Subida tarifa	Contaminaci	TOTAL	
2015	0	2	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	5	0	0	0	0	10
2016	1	0	1	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6
2017	13	12	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	29
2018	0	7	0	3	0	0	0	0	2	0	1	0	1	0	2	0	0	0	16
2019	1	5	0	1	1	1	0	2	2	3	0	0	3	0	3	0	0	0	19
2020	0	5	0	2	0	0	0	0	1	6	0	0	3	0	2	0	0	0	19
2021	0	5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4	0	0	0	11
2022	0	0	0	0	0	2	2	2	0	2	0	0	0	0	4	0	0	0	12



POR CAUSAS	Ocupación	Frecuencia	Temperatura	TTP y canjes	Fraude	PMR	Seguridad	Atención	Limpieza	Condiciones	No para	Incumplimie	Instalaciones	Contaminación	TOTAL
Línea 631	2	2	1	5	3	1	4	4	1	3	7	12	2	1	48

Respecto a esta línea, y por informar de algunas quejas significativas (ya que son muchas), utilizamos algunas reclamaciones y llamadas telefónicas para el despido de un conductor por no utilizar convenientemente la mascarilla, las quejas por incumplimientos horarios, son debidas a atascos y se justifican con los datos del SAE, hay un conductor con tres reclamaciones por falta de educación al usuario, nuestra vecina del polígono, también se ha quejado por este medio de los ruidos, existen quejas también por falta de uso de mascarillas de otros viajeros, algún problema con la inspección de control de fraude, la de PMR no es nuestra, sino de la línea 661 (Alsa)... En resumidas cuentas, la tasa por millón de viajeros, es relativamente baja, aunque ha empeorado con respecto al año anterior.

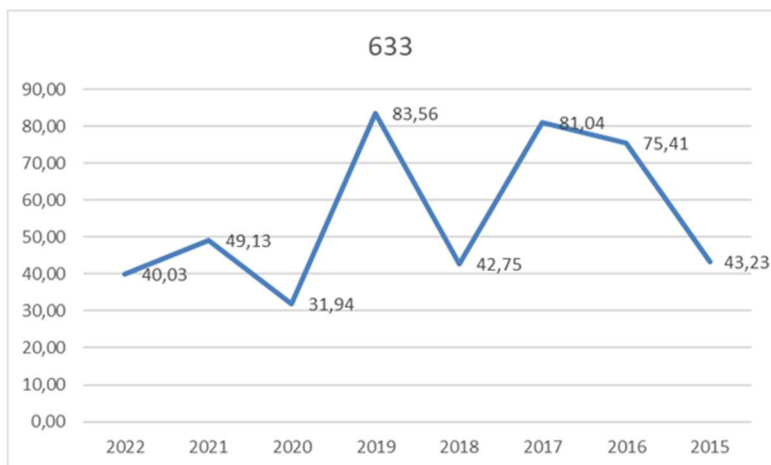
L.631	Ocupación	Frecuencia	Temperatura	TTP y canjes	Fraude	PMR	Seguridad	Atención	Limpieza	Otros	No para	Incumplimie	Subida tarifa	Contaminaci	TOTAL
2015	0	12	1	4	0	0	1	4	0	7	0	0	0	0	32
2016	4	24	6	5	0	0	5	6	2	11	0	0	0	0	75
2017	8	13	0	12	0	0	2	7	0	5	3	11	3	0	71
2018	4	18	2	10	0	0	2	11	0	6	5	12	2	0	80
2019	1	9	5	7	1	0	8	7	1	14	0	22	0	1	85
2020	2	1	1	10	0	0	1	4	0	6	0	7	0	0	32
2021	1	3	0	9	0	0	1	4	0	0	2	9	0	0	30
2022	2	2	1	5	3	1	4	4	1	3	7	12	2	1	48



POR CAUSAS	Ocupación	Frecuencia	Temperatura	TTP y canjes	Fraude	Accesibilidad	Seguridad	Información	Limpieza	No para	Incumplimiento	TOTAL
Línea 632	7	1	2	1	1	4	2	2	1	1	10	32

Línea tradicionalmente conflictiva, por el tipo de usuario. En esta línea y por la frecuencia y en el Intercambiador de Moncloa, tenemos problemas con el reloj de la dársena, al ir un minuto antes, lo que confunde a muchos usuarios, que piensan que el autobús sale antes, en un mismo día (14/09), se concentraron varias quejas por la misma causa (retraso del bus a causa de la lluvia), alguna por falta de mantenimiento (no es falta de limpieza) o climatización, problemas con la ocupación respecto a los pasajeros de pie, alguna queja por falta de temperatura, respecto a información, alguna reclamación sobre los tiempos de los PIV o la App o que no informamos de cuando se cierra y abre el bus vao, dos sugerencias respecto al cambio de líneas y otra por el pago con tarjeta. En resumidas cuentas, la tasa por millón ha sido ligeramente más elevada que el año anterior, y no es una línea comprometida por problemas de tiempo (sus viajeros desde el inicio de la pandemia se han dejado de quejar de la frecuencia), salvo en las salidas de Colonia España, o los problemas normales del tráfico en la A-6.

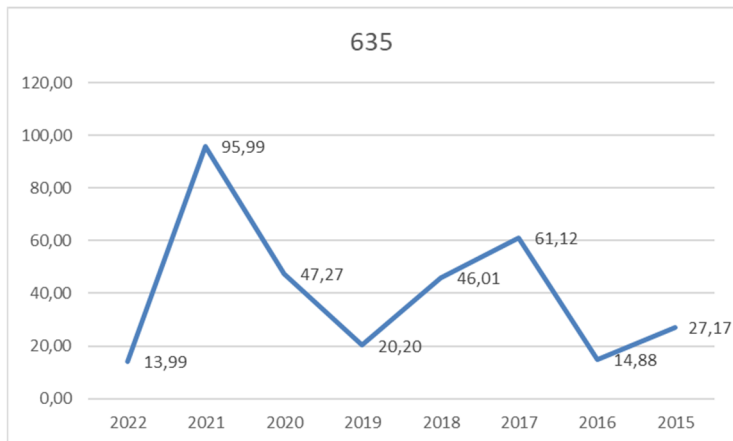
L.632	Ocupación	Frecuencia	Temperatura	TTP y canjes	Fraude	Accesibilidad	Seguridad	Información	Limpieza	No para	Incumplimiento	TOTAL
2015	0	18	1	1		0	2	2	1	0	0	32
2016	0	5	1	2		1	2	1	1	0	0	24
2017	2	14	1	1		0	2	0	2	3	12	49
2018	3	15	0	1		0	1	1	1	2	9	38
2019	3	30	2	7		0	1	7	4	0	35	97
2020	0	1	0	6		0	2	0	0	0	8	23
2021	1	5	1	6		0	5	1	0	2	3	24
2022	7	1	2	1	1	4	2	2	1	1	10	32



POR CAUSA	Ocupación	Accesibilidad	PMR	Atención	No para	Incumplimiento	Instalación	TOTAL
Linea 633	1	2	1	2	4	2	3	15

En esta línea, la principal queja es la de dejarse viajeros en la parada (de hecho, un mismo usuario, se ha quejado tres veces por esta misma causa y en la misma parada), por problemas en las rampas (la misma usuaria de la línea 630, que también tiene la única queja de la línea 634), por las prohibiciones de paso y alguna falta de respecto del conductor, porque éste le llamó la atención para que se pusiera la mascarilla. Su tasa por millón, ha mejorado con respecto al año anterior, posiblemente por los cambios operados desde Tráfico, aunque sigue siendo complicado realizar una conducción eficiente debido al tiempo establecido de trayecto.

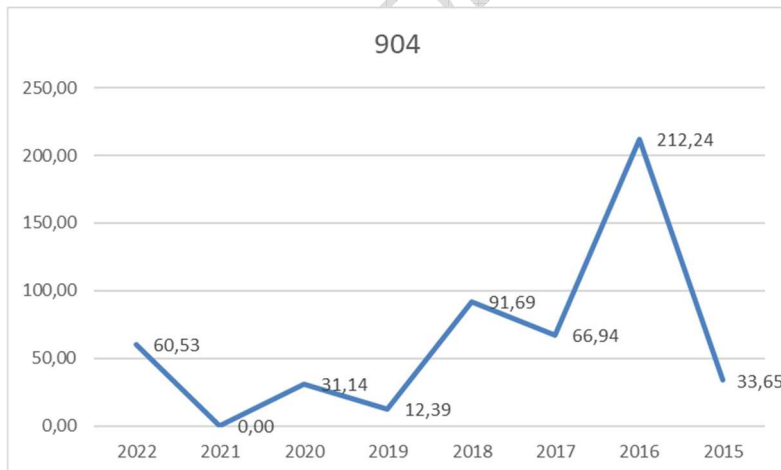
L633	Ocupación	Frecuencia	Temperatura	TTP y canjes	Accesibilidad	PMR	Seguridad	Información	Atención	Limpieza	Felicitación	Otros	No para	Incumplimiento	Subida tarifa	Contaminación	TOTAL
2015	0	11	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	13
2016	3	12	0	1	2	0	4	1	0	0	0	0	1	0	0	0	24
2017	0	10	0	1	1	0	1	4	1	0	0	0	6	2	0	1	28
2018	0	3	0	0	0	0	2	2	2	0	0	0	1	5	1	0	16
2019	1	9	0	1	4	0	1	3	1	0	0	0	4	2	8	0	34
2020	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	9
2021	0	6	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3	5	0	16
2022	1	0	0	0	2	1	0	0	2	0	0	0	0	4	2	3	15



POR CAUSA	Frecuencia	Temperatura	Incumplimiento horario	TOTAL
Linea 635	1	1	1	3

Respecto a esta línea, se ha comportado muy bien este año, teniendo tan sólo tres quejas, una por salir antes (no tenía razón), otra por el climatizador (ola de calor en verano) y otra por que no leía su tarjeta nuestra expendedora.

L635	Ocupación	Frecuencia	Temperatura	TTP y canjes	Accesibilidad	Seguridad	Información	Atención	Limpieza	Felicitación	Otros	No para	Incumplimie	Subida tarifa	Contaminaci	TOTAL
2015	0	2	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	5
2016	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
2017	0	5	0	2	0	0	0	1	0	0	1	0	4	0	0	13
2018	0	6	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	1	0	0	10
2019	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	1	0	5
2020	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	7
2021	0	9	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	5	0	0	17
2022	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3



POR CAUSA	Accesibili	Condicion	Incumplim	TOTAL
Linea N904	1	1	2	4

En cuanto al búho nocturno, es la línea que peor se ha comportado respecto a la tasa por millón, debido a los pocos usuarios que tiene, siendo en dos ocasiones, a causa de la parada a demanda, donde un usuario se quejaba de por qué una chica se podía bajar fuera de las paradas

establecidas, y otra donde la solicitaron una mujer y su hija, pero no dejaron bajar al padre, por no ser mujer ni menor de edad. Existe otro caso curioso, donde el usuario (muy grosero, por cierto) no se encuentra conforme con la interpretación que hacemos cuando hay cambios de horario por festivos, y los incumplimientos de horario, es debido a una avería del autobús y otro, fue un retraso (se perdieron dos servicios) debido a una pelea dentro del autobús en las fiestas de Colmenarejo, donde actuó la Guardia Civil.

Buho	Ocupación	Frecuencia	Temperatura	TTP y canjes	Accesibilidad	Seguridad	Información	Atención	Limpieza	Felicitación	Otros	No para	Incumplimie	Subida tarifa	Contaminaci	TOTAL
2015	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2016	0	5	6	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	15
2017	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	5
2018	0	2	0	2	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	7
2019	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
2020	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
2021	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2022	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	4

A modo de cierre de este capítulo, exponemos a continuación, las tasa por millón de cada línea y su evolución desde el año 2015:

	630	631	632	633	904
2022	22,79	20,68	36,95	40,03	60,53
2021	24,78	16,13	35,21	49,13	0,00
2020	53,30	21,08	42,99	31,94	31,14
2019	37,63	31,51	96,15	83,56	12,39
2018	34,06	30,70	39,45	42,75	91,69
2017	63,61	27,89	53,02	81,04	66,94
2016	14,53	31,10	27,14	75,41	212,24
2015	25,85	13,75	39,05	43,23	33,65

TIEMPO MEDIO DE CONTESTACION A LAS QUEJAS:

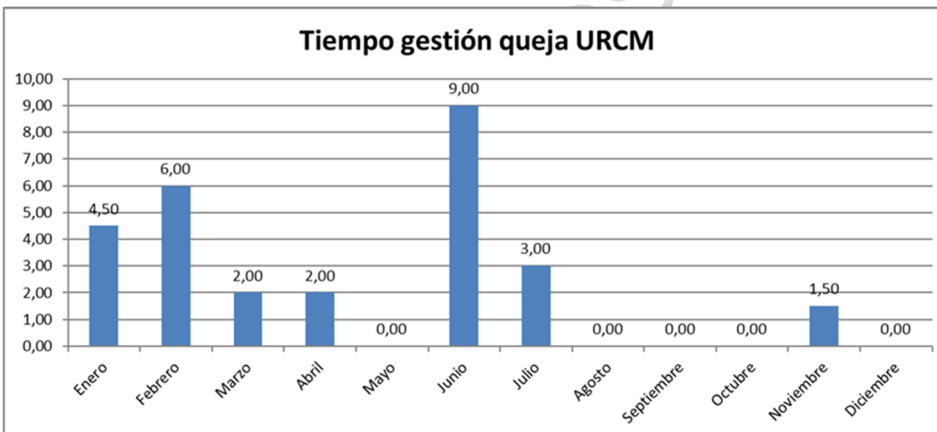
En la Concesión Interurbana, hemos mejorado el promedio en días de contestación a las reclamaciones, por lo que, en este apartado, nos bonificarán de nuevo en los Informes del Plan de Calidad del CRTM:

CÓDIGO DE INDICADOR
VCM-605 Atenció al Cliente 6.2

MES	ÍNDICE 18	ÍNDICE 2019	ÍNDICE 2020	ÍNDICE 2021	ÍNDICE 2022
Enero	1,83	1,88	3,22	6,00	2,00
Febrero	0,87	1,45	1,00	4,33	8,75
Marzo	2,00	1,57	1,00	3,00	9,83
Abril	1,25	1,45	0,00	4,00	2,20
Mayo	1,83	1,50	3,00	3,80	2,20
Junio	2,50	1,23	1,00	4,00	1,75
Julio	2,00	1,15	2,00	4,00	2,15
Agosto	9,60	1,00	4,00	3,00	1,75
Septiembre	2,84	1,57	1,00	7,80	1,06
Octubre	1,46	1,71	2,00	5,00	0,53
Noviembre	1,92	0,76	4,00	8,30	1,06
Diciembre	3,55	1,13	1,00	5,00	2,00
Promedio:	2,64	1,37	1,94	4,85	2,94

En el caso de la Concesión Urbana, igualmente cumplimos con los tiempos de contestación de quejas (no superar los 10 días), por lo que nos deberían dar la bonificación completa (0,19).

MES	ÍNDICE
Enero	0,00
Febrero	0,00
Marzo	0,00
Abril	0,00
Mayo	0,00
Junio	0,00
Julio	0,00
Agosto	3,00
Septiembre	0,00
Octubre	0,00
Noviembre	0,00
Diciembre	1,33
Promedio:	0,36



4.3. EMPLEADOS

Este año 2022 podemos afirmar que ha sido el del retorno a la normalidad desde el punto de vista de la movilidad, permitiéndonos recuperar casi en su totalidad la demanda perdida a consecuencia de la pandemia. Esta nueva situación ha propiciado la necesidad de realizar nuevas contrataciones de personal en todos los ámbitos de la empresa (conductores, administración, taller y dirección) para hacer frente a los nuevos desafíos que se presentan, suponiendo un incremento de un 7% neto, en relación con el año 2021.

Tal y como podemos mostrar en el siguiente cuadro, Autocares Julián de Castro, S.A. ofrece unas condiciones contractuales de calidad en el empleo, con un 87% de estabilidad fija en plantilla, y un 73% a tiempo completo.

PLANTILLA		199		
POR PUESTO	ADMINISTRATIVOS	4		
	CONDUCTORES	177		
	MECANICOS	9		
	DIRECCION	5		
	TRAFICO E INSPECTOR	4		
POR CONTRATO	FIJOS	174	CONVERSION DE TEMPORAL A INDEFINIDO T.COMPLETO	97
		87%	CONVERSION DE TEMPORAL A INDEFINIDO T.PARCIAL	24
			CONVERSION TEMPORAL EN INDEFINIDO DISCAP.T.COMPLET	1
			INDEFINIDO PERSONAS CON DISCAPACIDAD TIEMPO COMPLE	1
			INDEFINIDO PERSONAS CON DISCAPACIDAD TIEMPO PARCIAL	1
			INDEFINIDO T.COMPLETO INICIAL PROG.FOMENTO EMPLEO	4
			ORDINARIO INDEFINIDO TIEMPO COMPLETO	46
	TEMPORALES	25	DUR.DETERM.T.PARCIAL EVENTUAL CIRCUNST.PRODUC	7
		13%	DURACION DETERMINADA T.PARCIAL JUBILACION PARCIAL	2
			DURACION DETERMINADA T.PARCIAL OBRA O SERVICIO	16
POR JORNADA	Completa	146		73%
	Parcial	48		27%
	Reducida	5		

En aras con lo establecido en nuestro Plan de Igualdad, 26 empleados nos han solicitado modificaciones en los horarios, turnos o reducciones de jornada con el fin de mejorar, la conciliación de la vida familiar y profesional. De los cuales, cinco personas nos han solicitado tanto reducción de jornada, como un horario fijo (en el caso de jubilación parcial, nos han solicitado acumular la jornada restante al principio), doce personas nos han solicitado un turno de mañana fijo y nueve, un turno de tarde fijo. Respecto a la representación femenina, es un 8% del total de la plantilla, lo que a pesar de ser un sector masculinizado, creemos que podemos superarlo en el 2023.

PLANTILLA	26	13%	
Jornada reducida	5	Conciliación	3
		Jubilación pa	2
Turno de mañana	12	Completa	9
		Parcial	3
Turno de tarde	9	Completa	8
		Parcial	1

Durante el año 2022, hemos tenido 32 bajas (16%), de las cuales sólo 10, han sido por motivos empresariales. El resto (69%), han sido por cambio a otras empresas que les ofrecen un mejor proyecto de vida (un 41% prefieren ser funcionarios en la EMT), o simplemente, no han querido renovar.

Esta nueva realidad, nos ha permitido llevar a cabo nuestros planes de formación, combinando la formación presencial y la formación on-line que tan buenos resultados nos ofreció con la pandemia, ya que permite ser más ágil y llegar a un mayor número de trabajadores.

Las reuniones con la representación de los trabajadores se han seguido sucediendo (Comité de Empresa, Comité de Seguridad, Comisión de Igualdad) modificando la prioridad e importancia de los temas tratados, priorizando los temas relacionados con la organización del trabajo, la seguridad y el seguimiento de los Planes de Igualdad aprobados.

Este año se ha incrementado la plantilla en ambas empresas, debido a la vuelta a la normalidad y la eliminación de las restricciones a la movilidad. El colectivo que mas ha crecido han sido

conductores, que es el que más formación recibe durante el primer año, sobre todo durante el periodo de acogida. En el Plan de Acogida se ofrece formación,

- En Conducción Eficiente y Segura, ofrecido de forma interna y externa a través de la empresa LoopUE, dentro del Plan de Conducción Eficiente.
- Plan de Calidad y Protocolos de Actuación.
- Atención al Cliente.
- Manejo de los distintos elementos de los autobuses (botoneras, expendedoras, validadoras, nautas, rampas, elementos de seguridad activa y pasiva, ...).
- Las distintas líneas de las que somos concesionarios.
- Prevención de Riesgos Laborales e Igualdad.
- Formación sobre nuestros valores corporativos y normas de régimen interno.

Durante el año, siguiendo con los conductores, nuestros inspectores van impartiendo de manera interna, distintas acciones de refresco, respecto al funcionamiento de las rampas, climatizadores o las botoneras de los buses, al igual, que el Certificado de Aptitud Profesional (CAP), formación obligatoria de carácter transversal (Conducción, mecánica, normativa en tiempos de conducción y descanso, seguridad vial y prevención, etc.) de unas 35 horas de duración, que se imparte de forma presencial.

Dados los cambios normativos en materia de tacógrafo, también se han realizado sesiones formativas de manejo de tacógrafo digital y uso de la tarjeta para conductores y jefes de tráfico.

Seguimos realizando formación en materia de prevención de riesgos laborales y actuación en caso de emergencias, apoyados en nuestras Mutuas de trabajo y Servicios de Prevención Ajenos, se han desarrollado nuevos protocolos de actuación y se han realizado simulacros de emergencia.

PLAN ANUAL DE FORMACIÓN 2022					
CURSO	DEPARTAMENTO	OBJETIVOS /CONTENIDOS	FECHAS	ASISTENTES	FORMADOR (interno-externo)
Formación curso CAP	Tráfico / Conductores	Obtener el Certificado de Aptitud Profesional	Año 2022	Conductores que por ley le correspondan realizarlo.	Empresa Autoescuela Abril – Externo
Formación en prevención de riesgos laborales	Conductores / Inspectoría	Prevención en el puesto de conductor	Año 2022	Conductores de nueva incorporación / Inspectoría	Quirón Prevención - Externo
Formación en atención al cliente	Conductores / Administración	Mejorar la atención al usuario	Año 2022	Conductores / administración e inspector	Interno – Responsable de Calidad JDC
Conducción Económica y segura	Conductores / Tráfico	Mejorar la aptitud del conductor	Año 2022	Conductores	Externo – LOOP
Conducción de autobuses híbridos	Conductores / Tráfico	Mejorar el conocimiento del conductor sobre el modo de conducción y las particularidad de estos vehículos	Segundo semestre 2022	Conductores	Externo – La Seu 3
Plan de Calidad	Conductores	Dar a conocer a los nuevos conductores el Plan de Calidad, sus obligaciones y aspectos que les atañen	Año 2022	Conductores	Interno – Dpto. Calidad
Formación manejo de rampas	Conductores	Manejo de rampas vehículos	Año 2022	Plantilla de conductores	Enrique Hoyas – Miguel Fraguas – Pedro Lucas (Tráfico-inspección) – Interno
Formación básica prevención riesgos laborales	Nuevos miembros del Comité de Seguridad y Salud	Facultarles de la formación necesaria para desempeñar sus funciones dentro del Comité y cumplimiento legal	Segundo semestre año 2022	Por definir (2 miembros del Comité de personal que salgan elegidos)	Externo - Quirón Prevención
Formación en nuevo tacógrafo digital.	Tráfico	Actualización de la normativa relativa a tiempos de conducción y descanso. Funcionamiento del nuevo tacógrafo digital. Nueva normativa sobre el uso de la tarjeta para el registro de la actividad.	Año 2022 – Segundo semestre	Conductores	Interna – Miguel Moya (Jefe de Tráfico)
Formación en Plan de Igualdad de Género	Conductores	Igualdad de Género, Legislación, Plan de Igualdad en la empresa.	Segundo semestre 2022	Miembros Comisión (nuevos miembros del comité)	Empresa Externa – Formación online
Formación en manejo de Planificador	Tráfico / Calidad	Optimizar los medios de producción (conductores y vehículos). Mejorar la asignación de los servicios, elaboración de cuadrantes. Justificación de ofertas para concursos. Mejorar la digitalización y profesionalizar la empresa y el área de tráfico.	Segundo semestre de 2022	Tráfico	Empresa Externa – (aún por definir ya que estamos en fase d estudio de los proveedores).

DESCRIPCIÓN DE LA FORMACIÓN	TIPO (EXTERNO O INTERNO)	PONENTES	IMPARTIDO A	FECHA	DURACIÓN	OBSERVACIONES
C.A.P. Formación continua	Externo	Autoescuela Abril o Guadarrama	Conductores	Según necesidades	35 horas	Presencial
Conducción de autobuses híbridos	Externo	No se ha podido realizar	Conductores	Octubre	8 horas	Presencial (Teoría y práctica)
Curso de Prevención de RR.LL.	Externo	S.P.A. (Previcaman)	Conductores	Todo el año	1 hora	Teleformación
Plan de Acogida, Protocolos y Plan de Calidad y R.S.C., Curso de P.R.L., M.A. y S.V.	Interno	Marcos Arenas (RCRSSMA), Álvaro Fortea (Inspector)	Conductores noveles	Cada vez que haya nuevos conductores	16 horas	Presencial (Teoría y práctica)
Nanogrado Transporte 4.0 (Itinerario experto)	Externo	Telefónica	Dirección	Según necesidades	240 horas	Teleformación
Conducción eficiente (económica, segura y planificación)	Externo	Loopue (Adrián)	Conductores	Durante el año, según necesidades detectadas	4 horas	Presencial
Curso sobre técnicas y protocolos de atención al cliente	Externo	No se ha podido realizar	Conductores y oficina	Septiembre	4 horas	Presencial
Curso de Seguridad Vial (Especial Torreldones)	Interno	Marcos Arenas (RCRSSMA)	Conductores	Cada vez que haya nuevos conductores	1 hora	Presencial
Curso práctico de elementos de accesibilidad en el autobús y Plan de Calidad CRTM	Interno	Álvaro Fortea, Mónica Moreno y Jaime Durán	Conductores	Durante el año, según necesidades detectadas	2 horas	Presencial
Protocolo y simulacro contra incendios en autobús (transporte escolar)	Externo	Preving	Oficina y conductores	Diciembre	4 horas	Presencial
Curso de protocolo acoso laboral	Externo	Preving	Conductores	Noviembre	2 horas	Teleformación

Durante el año 2022 en Beltrán, S.A., se ha incrementado la plantilla un 5%, a través de contratos de duración determinada en su mayoría, para cubrir las bajas médicas de larga duración que se han ido sucediendo a lo largo del año. Como nota positiva y que pone de manifiesto el acierto de los últimos procesos de selección de personal, se han transformado 7 contratos temporales en indefinidos, todos ellos, relativos a conductores. La ratio de empleados con contrato fijo es superior al 80%, con una antigüedad media superior a los 10 años.

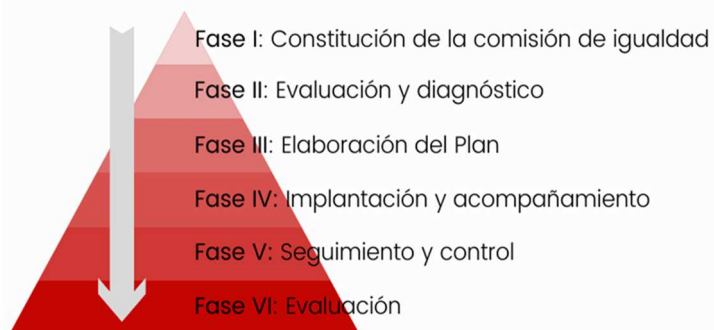
La evolución del personal durante el año 2022 ha sido la siguiente.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
FIJOS	49	50	51	51	51	52	53	52	52	54	53	52
TEMPORALES	13	12	10	10	10	9	9	11	12	12	12	13

Durante este periodo también hemos tenido varias prejubilaciones, de ahí que el aumento de personal no se vea tan claro en la tabla.

También cumplimos con la LISMI, en el caso de Beltrán contamos con un conductor que tiene reconocida una discapacidad y en el caso de Julián de Castro cuenta con un 2% de Trabajadores con discapacidad, dando cumplimiento a la normativa, aparte de que tenemos subcontratada la limpieza de nuestros autobuses, con un centro especial de empleo (ILLUNION). Igualmente, nos certificaremos por el mes de octubre, por la UNE 170001-2 de accesibilidad universal, con el fin de auditar por entidad objetiva y de tercera parte (Aenor), no solamente que cumplimos con que nuestros autobuses son 100% accesibles, sino también en nuestras instalaciones en la C/ La Perdiz, 15 de Colmenarejo, motivo por el cual, se han planificado unas obras en nuestra sede central y oficinas (presupuesto 60.000 euros) a fin de que las mismas sean accesibles para nuestro personal y las personas que nos visiten, sobre todo para aquellos con problemas de movilidad.

Respecto a la paridad, en la entidad Beltrán, S.A. sí que tenemos serias dificultades para poder cumplir con ella en el conjunto de la empresa, dadas las características de nuestras instalaciones que son un hándicap para la incorporación de mujeres conductoras que es el puesto mayoritario en la empresa. A pesar de ello, hemos reforzado este porcentaje con la contratación de una



segunda mujer en el departamento de inspección, por lo tanto, el porcentaje aumenta hasta el 3%.

En Julián de Castro, S.A., este porcentaje se eleva hasta el 8,5 %, un poco más cerca, del objetivo del 10%, propuesto en nuestro II Plan de Igualdad.

En este caso, el empleo que más ofertamos es el de

conductor, el cual, se encuentra claramente subrepresentado en nuestro sector, teniendo serias dificultades a la hora de encontrar mujeres conductoras en nuestros procesos de reclutamiento. En ambos casos, y dando cumplimiento al objetivo propuesto para este año, hemos comenzado

a dar los pasos en la dirección correcta tras la implantación de un nuevo Plan de Igualdad. Dichos Planes de Igualdad, ya registrados en el REGCON, están a disposición de las partes interesadas en nuestras páginas web. Las empresas están diseñando un plan de actuación conjunto con los miembros de las Comisiones de Igualdad para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Para ello, además de las acciones ya iniciadas, se está trabajando para adecuar las instalaciones dotándolas de una mayor accesibilidad para favorecer a todos aquellos colectivos que nos visiten con problemas de movilidad, para dotar las instalaciones de las mismas infraestructuras para hombres y mujeres y que no sean un límite para la contratación de mujeres.



En cuanto a otras cuestiones relativas al Plan de Igualdad, no hemos tenido hasta el momento denuncias por acoso laboral o mobbing en el trabajo, sin que hasta el momento se haya tenido que reunir el Comité formado a tal efecto. Respecto a la conciliación del trabajo, con el ámbito familiar o personal, desde el Departamento de Tráfico, se han ido otorgando aquellos permisos solicitados, al igual, que se han concedido turnos de trabajo o cuadrantes fijos, a personas con responsabilidades con menores o familias monoparentales, a pesar de que esta actividad es de carácter público y esencial, priorizando el cumplimiento, tanto de la oferta como del horario, de nuestros servicios, teniéndose que contratar a personal a tiempo parcial, para cubrir las lagunas detectadas. En el caso de Julián de Castro, S.A., el total de turnos fijos acoplados a conductores con dificultades de conciliación, es de un 13%, siendo en su mayoría adaptaciones de horario en turno de mañana. En el caso de Beltrán, se han concedido todas las peticiones de jornadas adaptadas a situaciones personales de conciliación en el puesto de conductor, supone el 7% de la plantilla de trabajadores.

Tras los buenos resultados obtenidos con la nueva forma de trabajar a consecuencia de la pandemia, hemos avanzado en la buena dirección para lograr una mayor flexibilidad laboral y conciliación, sobre todo en los puestos de administración y comercial. El tele-trabajo, como nueva modalidad de trabajo, que hasta entonces no se había dado en la empresa, ha permitido a los trabajadores de estos departamentos poder hacer frente a sus problemas de conciliación (cuidado de hijos, mayores), cumpliendo con sus obligaciones laborales.

4.4. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

4.4.1 AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Como muestran los siguientes datos, en este año 2022 la incidencia del COVID 19 ha sido testimonial entre nuestro personal, no suponiendo más que el 1,59% en el conjunto del año. Salvo en el mes de enero, en el que la variante Omicrón y la realización masiva de test elevaron los casos detectados, todos ellos sin gravedad.

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCTU	NOV	DIC	ANUAL	
Total Personal	62	62	61	61	61	61	61	62	63	64	66	65	65	753
Nº trabajadores baja	10	6	3	3	5	11	9	4	4	6	9	8	8	78
% trabajadores baja	16,13%	9,68%	4,92%	4,92%	8,20%	18,03%	14,52%	6,35%	6,25%	9,09%	13,85%	12,31%	10,36%	
Nº bajas COVID	8	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	12
% bajas COVID	12,90%	0%	0%	0,00%	1,64%	1,64%	3%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,59%

Si es destacable el elevado número de bajas médicas que hemos tenido a lo largo de año, la mayoría de larga duración, derivados de procesos médicos complejos, algunos de ellos requirieron intervención quirúrgica y largos periodos de tratamiento y recuperación.

Respecto a los datos de accidentes laborales con baja en Autocares Beltrán, S.A., podemos estar satisfechos, ya que sólo hemos sufrido uno durante el año 2022, calificado como leve, con una duración de 3 días de baja. Reducimos el número de accidentes respecto al año 2021.

Año	Plantilla Media	Proc. sin baja	Proc. con baja	Índice Incidencia	Duración media
2022	62,91	1	2	31,79	3

Los indicadores son los siguientes.

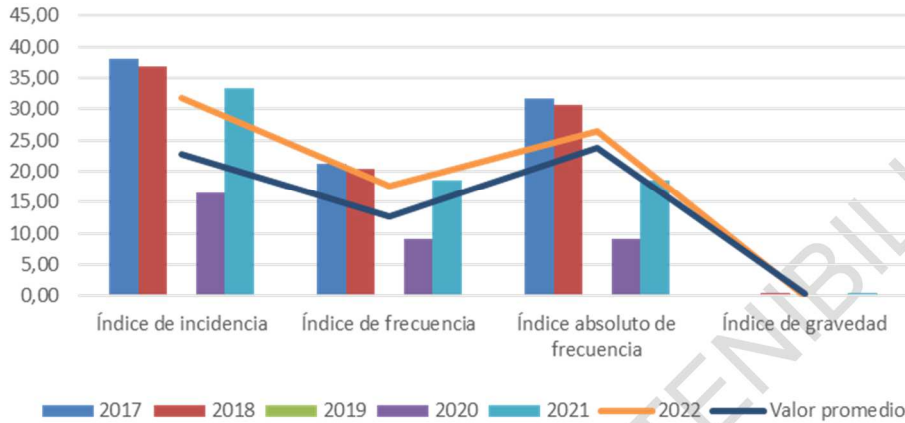
Índices

Denominación	Cálculo	Datos cálculo	Resultado Indicador
Índice de incidencia	Nº accidentes con baja * 1000 / media trabajadores	2 * 1000 / 62,91	31,79
Índice de frecuencia	Nº accidentes con baja * 1.000.000 / horas trabajadas año * media trabajadores	2 * 1.000.000 / 1.800 * 62,91	17,66
Índice absoluto de frecuencia	Nº total de AT * 1.000.000 / horas trabajadas año * media de trabajadores	3 * 1.000.000 / 1.800 * 62,91	26
Índice de gravedad	Días de baja * 1000 / horas trabajadas año * media de trabajadores	6 * 1000 / 1.800 * 62,91	0,05
Duración media de las bajas	Nº de accidentes de trabajo con baja	6 / 2	3

Si comparamos los resultados de estos índices, podemos apreciar una clara tendencia a la reducción de la siniestralidad de 2017 a 2022.

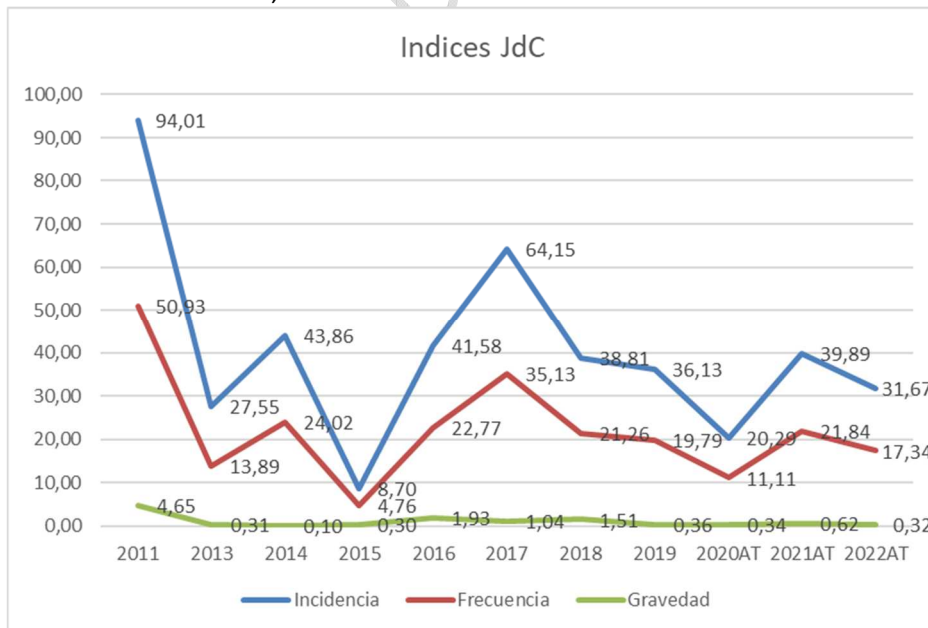
Denominación	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Valor promedio
Índice de incidencia	38,15	36,87	0,00	16,51	33,29	31,79	22,88
Índice de frecuencia	21,20	20,48	0,00	9,17	18,49	17,66	12,71
Índice absoluto de frecuencia	31,79	30,72	6,73	9,17	18,49	26,49	23,90
Índice de gravedad	0,32	0,55	0,00	0,30	0,40	0,05	0,29

Indices siniestralidad laboral



4.4.2 AUTOCARES JULIAN DE CASTRO, S.A.

En cuanto a la empresa Autocares Julián de Castro, S.A., los resultados han sido mejores que el año pasado y a otros años pre-pandemia, habiendo bajado en los tres índices, habiendo tenido cinco accidentes leves, con una duración total de 91 días.



Como ha pasado a Autocares Beltrán, S.A., la variante Omicron del Covid, también nos pasó factura en Julián de Castro, S.A., sobre todo en enero (17 empleados y 123 días de baja) y en

menor medida febrero (3 empleados y 21 días de baja), siendo al final del año un total de 26 empleados y 183 días de baja.

Referenciado al nº. de kms. recorridos, por meses y actividad, los datos obtenidos son los siguientes:

	2022	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales 2022
VCM-605	Kilómetros	395786	403483	456556	408831	423859	433947	428992	328232	453613	429690	432381	427293	5.022.663
	Nº Accidentes	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
	Tasa: A/K	2,53	-	4,38	-	2,36	-	-	-	-	-	-	-	-
		0,0003%	0,0000%	0,0004%	0,0000%	0,0002%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0001%
URCM-152	Kilómetros	49121	43463	47176	45670	51821	52061	52718	38184	47714	44751	45404	44287	562.370
	Nº Accidentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tasa: A/K	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%
DISCRECIONA	Kilómetros	47677	70014	119170	141168	125686	129927	196080	51323	80654	105453	82049	52823	1.202.024
	Nº Accidentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	Tasa: A/K	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9,48	-	-	-
		0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0009%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0001%

Todos los accidentes han sido leves, siendo un accidente en el taller (corte en labio) y en los conductores (una torcedura de muñeca y dos de tobillo y un accidente in itinere).

A.T.	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
2022	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	5
2021	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	6
2020	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3
2019	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5
2018	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	6
	6	0	5	1	3	0	1	1	1	1	4	0	3	
Días de baja	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
2022	8	0	15	6	8	16	0	0	0	0	24	14	0	91
2021	17	17	26	45	19	30	0	0	0	0	0	0	15	169
2020	0	0	0	0	0	0	0	5	0	8	30	30	0	73
2019	32	0	2	30	16	0	0	0	0	0	0	0	12	92
2018	61	56	48	34	19	30	19	0	2	39	60	3	0	371
	118	73	91	115	62	76	19	5	2	71	104	60	0	

El mes con más accidentes es enero, seguido de marzo y octubre, siendo los meses con más pérdida de jornadas por accidentes, los meses de enero, abril y noviembre.

4.5. SINIESTRALIDAD VIAL

4.5.1 AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Este año 2022 hemos contabilizado un total de 16 accidentes de tráfico, todos ellos sin lamentar daños personales, sólo daños materiales, pequeños roces y golpes de carrocería. Respecto al año anterior, el valor experimenta una notable reducción del 56% a pesar de haberse incrementado la movilidad y la intensidad circulatoria.

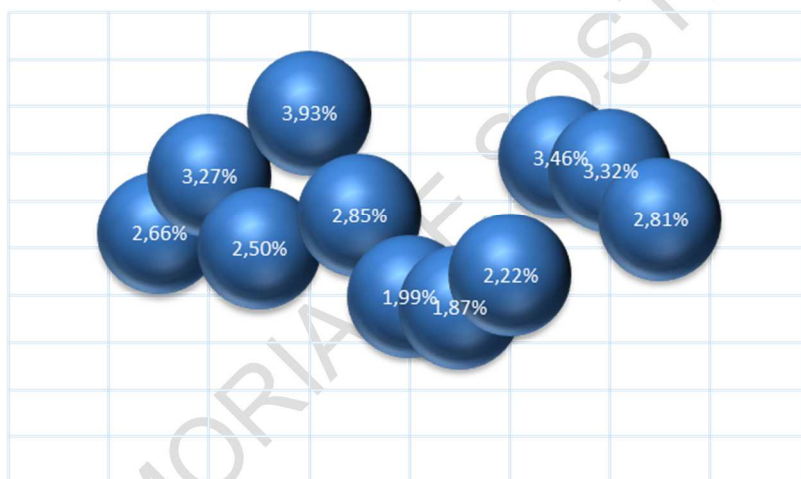
Si los clasificamos entre siniestros con culpabilidad propia o ajena, tenemos la siguiente clasificación, donde podemos sacar una primera conclusión, en el 38% de los siniestros, el culpable ha sido el conductor de nuestro vehículo.

Mes	Nº Siniestros	Nº Siniestros con culpabilidad	Nº Siniestros sin culpabilidad
Enero	1	0	1
Febrero	2	0	2
Marzo	1	1	0
Abril	0	0	0
Mayo	3	2	1
Junio	2	0	2
Julio	0	0	0
Agosto	0	0	0
Septiembre	2	1	1
Octubre	2	0	2
Noviembre	2	1	1
Diciembre	1	1	0
Acumulado	16	6	10

La comparativa con años anteriores, nos arroja una mejora en el valor obtenido, situándonos entre los valores más bajos de los últimos años.

PORCENTAJE DE PERSONAL QUE HA TENIDO UN SINIESTRO DEL CONJUNTO DE LA PLANTILLA

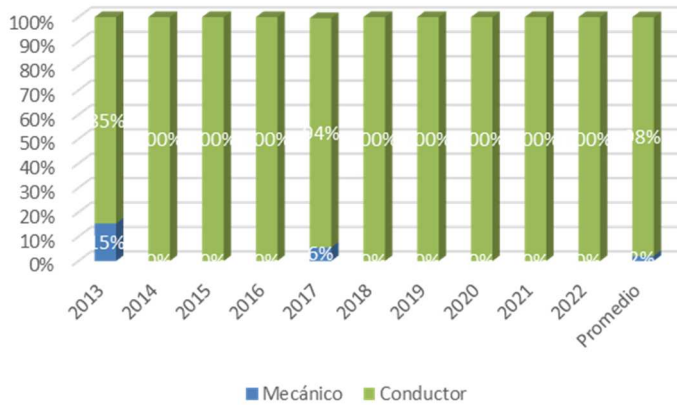
% personal que ha sufrido un accidente



Este año el 3% de trabajadores, todos conductores, han tenido al menos un siniestro.

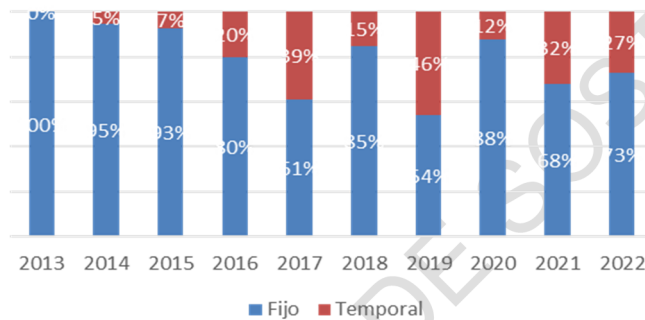
En la gráfica siguiente podemos ver que salvo en los años 2013 y 2017 en los que el interviniente fue un mecánico, moviendo autobuses en las instalaciones, el resto de siniestros son imputables a los conductores.

Siniestros por puesto de trabajo



El análisis por tipo de contrato del conductor, pone de manifiesto, que en este año 2022 sigue habiendo un alto porcentaje de siniestros en los que el conductor tenía un contrato temporal, aun así, el valor desciende respecto del año anterior un 5%.

Siniestros por tipo de contrato de trabajo

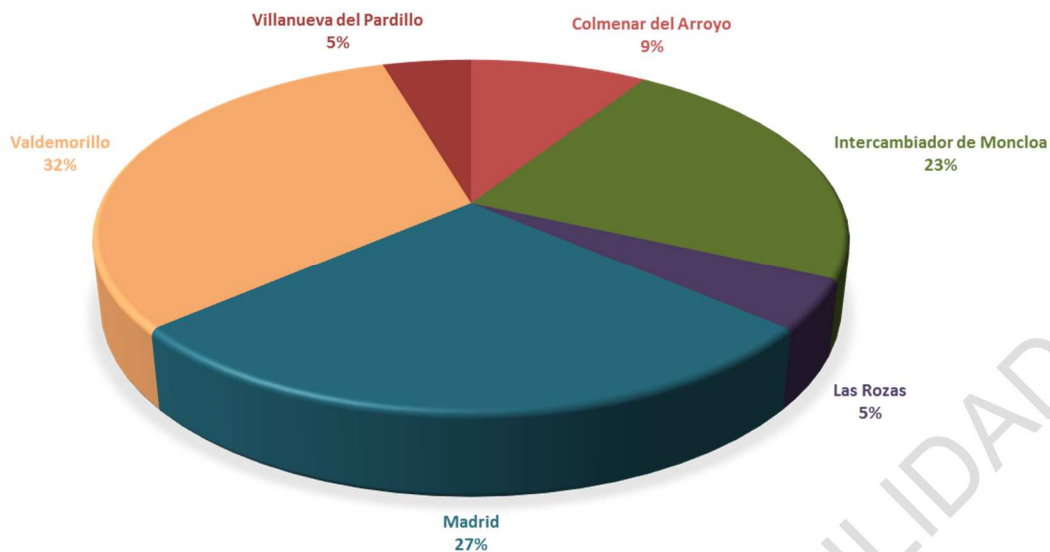


Sobre este grupo de conductores deberemos enfocar los trabajos de concienciación, supervisión y formación para evitar que continúen con estos malos resultados y mejoren en su desempeño, para ello, será de especial importancia la colaboración del coach de LOOP con el que llevamos trabajando desde 2017 en el Proyecto de Eficiencia Energética – Conducción Eficiente.

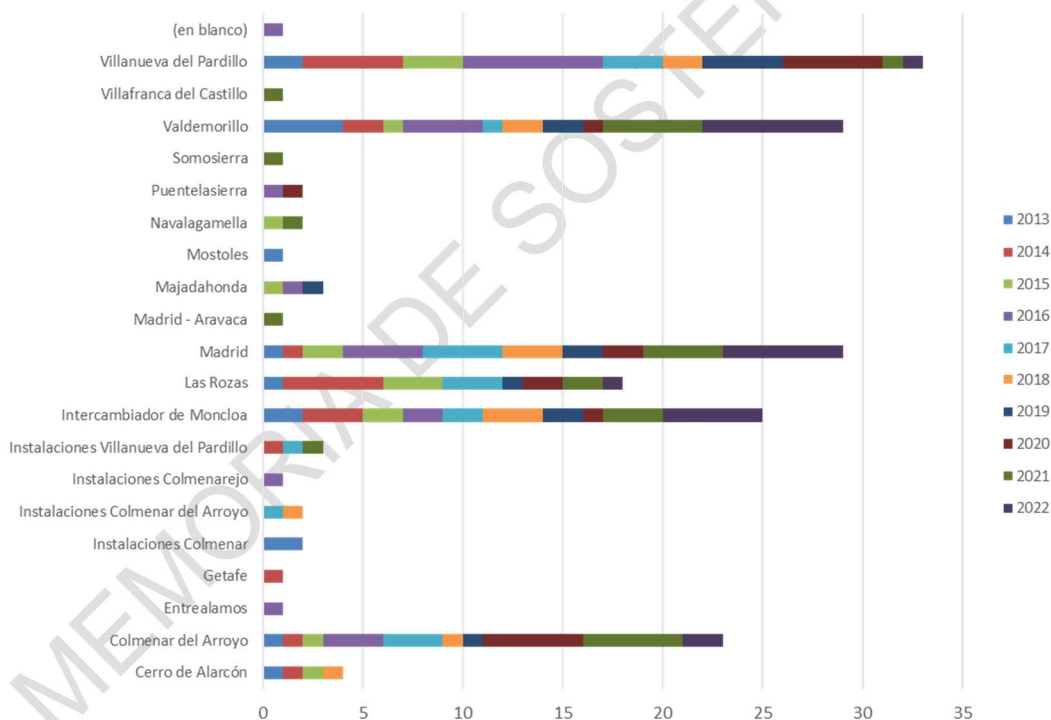
Por población podemos ver que tenemos una mayor incidencia en:

- El municipio de Valdemorillo con un 32%.
- Madrid capital con un 27%.
- El Intercambiador de Moncloa con el 23%.

% DE SINIESTROS POR POBLACIÓN AÑO 2022



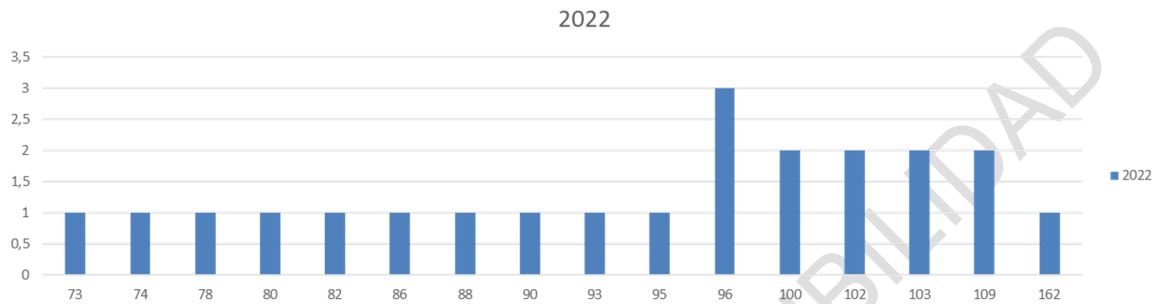
A continuación, vemos el número de siniestros por población y año.



Si nos fijamos en el lugar de ocurrencia del siniestro, en el acumulado de los últimos años, podemos ver que el núcleo poblacional más conflictivo lo tenemos localizado en Villanueva del Pardillo, donde realizamos muchas paradas a lo largo del itinerario, es el municipio con mayor densidad de población y de circulación por el que discurren nuestras líneas. Además, cuenta con múltiples rotondas y una única vía para la salida de la población hacia otras de mayor tamaño como Majadahonda y Las Rozas, dirección Madrid.

Aunque en estos 2 últimos años, la mayor incidencia la hemos tenido en el municipio de Valdemorillo, en la ciudad de Madrid y en el Intercambiador de Moncloa, siendo destacable el incremento en este último año.

Dada la distinta tipología de nuestra flota es relevante conocer que vehículos o tipos de vehículos son más susceptibles de sufrir siniestros, bien sea por su antigüedad, su deterioro o su configuración (eje rígido, eje independiente, equipamiento, elementos de seguridad activa y pasiva).



En este sentido, vemos que este año no existe un patrón claro por tipología de autobús, pero si existe una mayor correlación entre el número de kilómetros recorridos y el número de siniestros que han tenido.

4.5.2 AUTOCARES JULIAN DE CASTRO, S.A.

Este último año, no hemos tenido ningún accidente grave o muy grave (son todos leves), ni ha habido lesionados a consecuencia de los mismos, detectándose únicamente muy pocos incidentes con lesiones dentro de los autobuses, pero debidos a problemas de salud de los propios viajeros (dolor en el pecho o mareos), sin embargo, hemos reducido nuestra siniestralidad vial en un 2% (respecto a índices, puesto que en cuanto a nº. de accidentes casi estamos en un -25% en la VCM y 0% en la URCM), a pesar de las siguientes causas:

- Aumento de kilómetros recorridos en un 9 % aproximadamente, aunque en el índice se encuentran los kms. repartidos por autobuses.
- Aumento en la detección de siniestros no comunicados, con respecto al año anterior. A pesar de lo anterior, la Compañía ha detectado 7 que se han comunicado por contrario.
- Aumento de la densidad circulatoria, debida a las sucesivas etapas de desconfinamiento paulatino y ampliación en la movilidad en determinados sectores (discrecional).
- Aumento en la contratación de conductores nuevos y crecimiento de la plantilla.

CRTM	2022	RESPONSABILIDAD CONDUCTOR												Totales 22	Totales 2021	Totales 2020
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre			
VCM-605	Kilómetros	395786	403483	456556	408831	423859	433947	428992	328232	453613	429690	432381	427293	5.022.663	4.774.833	4.780.910
	Nº Accidentes	2	7	2	1	4	3	5	2	6	4	3	7	46	61	42
	Tasa: A/K	5,05	17,35	4,38	2,45	9,44	6,91	11,66	6,09	13,23	9,31	6,94	16,38	9,16	12,78	8,78
		0,0005%	0,0017%	0,0004%	0,0002%	0,0009%	0,0007%	0,0012%	0,0006%	0,0013%	0,0009%	0,0007%	0,0016%	0,0009%	0,0013%	0,0009%
URCM-152	Kilómetros	49121	43463	47176	45670	51821	52061	52718	38184	47714	44751	45404	44287	562.370	668.260	346.993
	Nº Accidentes	2	0	1	1	4	2	2	0	0	2	0	3	17	17	44
	Tasa: A/K	40,72	-	21,20	21,90	77,19	38,42	37,94	-	-	44,69	-	67,74	30,23	25,44	126,80
		0,0041%	0,0000%	0,0021%	0,0022%	0,0077%	0,0038%	0,0038%	0,0000%	0,0000%	0,0045%	0,0000%	0,0068%	0,0030%	0,0025%	0,0127%
DISCRECIONAL	Kilómetros	47677	70014	119170	141168	125686	129927	196080	51323	80654	105453	82049	52823	1.202.024	802.954	466.153
	Nº Accidentes	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3	4
	Tasa: A/K	-	-	-	-	-	7,70	-	-	-	-	-	-	0,83	3,74	8,58
		0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0008%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0001%	0,0004%	0,0009%

Comparado por meses, vemos por ejemplo que los meses de mayor accidentalidad han sido diciembre y mayo de 2022. Comparado con el año pasado, tuvimos un total de 17 accidentes menos, de los cuales bajamos en los meses de enero (-5), febrero (-1), marzo (-7), junio (-5), agosto (-1), septiembre (-3) y octubre (-7), sin embargo, subimos en los meses de abril (+1), mayo (+6), julio (+3), noviembre (+1) y diciembre (+1). En el discrecional hemos bajado un 67% (-2), a pesar de haber realizado un 38% más de kms., quedándonos igual en la URCM y -15 en la VCM. Respecto a Torrelodones, han influido otros agentes, tales como las obras o la contratación de nuevos conductores, que generalmente empiezan en el urbano de Torrelodones, pero podemos asegurar que ha cambiado la tendencia de otros años, donde el mes de octubre (debido a la vuelta al trabajo, fin de las vacaciones, vuelta a la actividad escolar normal) era el peor mes del año (este año lo hemos mejorado en siete accidentes menos), volviendo a subir en meses de mayo, por las fiestas de la Comunidad de Madrid y San Isidro, o noviembre y diciembre, debido a la cercanía con las tradicionales fiestas navideñas y Black Friday, en zonas complicadas de tráfico (cercanías a centros comerciales) y seguramente, por el aumento en la circulación, una vez que parece que ha sido superado las limitaciones a la movilidad derivadas de la pandemia, lo que ha favorecido el aumento del tráfico rodado. En cambio, en cuanto a la mejoría durante el mes de enero de 2022, frente al mismo mes del año pasado, posiblemente ha tenido que ver el episodio meteorológico producido el año pasado de la Filomena y que este año, no se ha repetido.

Por mes	RESPONSABILIDAD CONDUCTOR												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE	
VCM-605	4	3	5			5	2	2	5	5		5	36
URCM-152	1	1	3		1	1	1		3	1			14
DISCRECIONAL				1		1							2
	RESPONSABILIDAD TERCERO												
VCM-605	2	4	2		1	4			1	4	2	1	21
URCM-152										1		1	2
DISCRECIONAL										1			1
	SIN DETERMINAR												
VCM-605	1						1	1		1			4
URCM-152	1												1
DISCRECIONAL													0
2021	9	8	10	1	2	11	4	3	9	13	2	9	81
	11%	10%	12%	1%	2%	14%	5%	4%	11%	16%	2%	11%	
	RESPONSABILIDAD CONDUCTOR												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE	
VCM-605	1	3	1	1	1			2	3		2	4	18
URCM-152	2			1	2		1			1		2	9
DISCRECIONAL						1							1
	RESPONSABILIDAD TERCERO												
VCM-605	1	4	1		3	3	5		3	4	1	3	28
URCM-152			1		2	2	1			1		1	8
DISCRECIONAL													0
	SIN DETERMINAR												
VCM-605													0
URCM-152													0
DISCRECIONAL													0
2022	4	7	3	2	8	6	7	2	6	6	3	10	64
	6%	11%	5%	3%	13%	9%	11%	3%	9%	9%	5%	16%	

Sin embargo, y a pesar de años anteriores, las circunstancias climatológicas, puede que hayan afectado en la consecución de nuestros accidentes, al haber aumentado significativamente en periodos nublados o de lluvia (casi el 50%):

CLIMA	Claro	Soleado	Algo nublado	Nublado	Lluvia	Niebla	
2021	5	41	6	14	4	1	71
2022	9	18	3	17	12	1	60

Igualmente, y respecto al día de la semana, han vuelto a subir los accidentes en viernes (en 2020 y 2022, el día más aciago son los viernes, y en 2021 los lunes), donde pueden concurrir causas, como que los viernes (sobre todo por la tarde), exista un mayor caos circulatorio, produciéndose mayores accidentes de tráfico (cortes en las vías, ralentización de la circulación por la densidad de circulación...), tras superarse el miedo al contagio, una vez que se ha reducido la gravedad del Covid.

Por día	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	
2020	13	15	14	15	22	15	10	104
2021	19	6	17	9	15	4	3	73
2022	9	8	14	9	16	10	1	67
	13%	12%	21%	13%	24%	15%	1%	

En cuanto a municipios, es Torrelodones el municipio donde más accidentes se producen, pero lo que realmente llama la atención, es el aumento de los accidentes producidos en nuestras instalaciones (un 30% de los producidos en Colmenarejo), lo que nos lleva a la conclusión, que aparte de la “relajación” una vez finalizado una jornada de trabajo, cuando se aparca, lava o reposta el vehículo, que cualquier inversión en materia de seguridad vial en nuestras instalaciones (aumento de la iluminación por la noche, reforzar las señales de seguridad y aviso, pintar las vías...), posiblemente sea efectiva y económica. Ya a partir del año pasado, el aumento progresivo de golpes en la parcela, empezó a subir a partir de la adquisición de la nueva parcela en C/ Perdiz, 11, debido principalmente a la dificultad de espacios, falta de iluminación y falta de atención de los conductores, una vez que han finalizado sus servicios.

Por lugar	Colmenarejo	Galapagar	Torrelodones	Las Rozas / M	Madrid	Valdemorillo	Villalba	
2014	2	4	17	11	6	0	0	40
2015	6	12	16	7	9	0	0	50
2016	6	11	17	9	16	3	1	63
2017	5	10	10	9	11	1	1	47
2018	8	17	17	8	21	1	2	74
2019	12	21	33	16	14	1	0	97
2020	18	13	53	4	9	1	1	99
2021	13	14	28	7	7	1	1	71
2022	10	9	25	4	6	1	4	59
	17%	15%	42%	7%	10%	2%	7%	

Otro dato que influye de manera importante, en la consecución de los golpes, es la transición por las vías urbanas, con sus correspondientes limitaciones debidas a mobiliario urbano (alcorques, farolas, señales, guardias tumbados, bolardos y árboles), estrechez de las vías y curvas sin apenas visibilidad, turismos mal aparcados, densidad en la población y circulación,

paradas y marquesinas, obras en las calles y vías..., siendo recorridos eminentemente urbanos (ejemplos de puntos negros son; C/ Jesusa Lara, Plaza del Caño, C/ Doctor Mingo Alsina o en la línea 1 de Torrelodones), donde más accidentes existen, por golpes con objetos inmóviles (farolas, arboles, vehículos mal aparcados), y en giros (llevamos vehículos largos y rígidos). En concreto, otro año más, el municipio de Torrelodones es el que más accidentes genera, habiéndose este año incluido en los planes de acogida, un capítulo especial dedicado a Torrelodones colonia, pueblo y Los Peñascales, lo que posiblemente ha influido (sin embargo, se siguen repitiendo los mismos accidentes), en la disminución de los mismos respecto al año anterior en el caso de conductores noveles, puesto que, además, los conductores noveles suelen ir primeramente al servicio urbano, motivo por el cual, tanto nuestros inspectores, como el coacher de Loop, han aumentado el nº. de inspecciones y de acciones de coaching en Torrelodones y dirigido fundamentalmente a este colectivo. A pesar de lo anterior, el nº. sigue siendo alto, y hay que doblar nuestros esfuerzos en este colectivo, si cabe, por lo que estamos estudiando reelaborar nuestro listado de puntos negros, e incorporarlos al Eco plus de los autobuses, incorporando un led de color rojo (así los distinguimos del azul de Conducción eficiente), a fin de avisar al conductor cuando está aproximándose a una zona con alta accidentalidad. Finalmente mencionar que cada año se ha ido mejorando la detección de accidentes, y podemos considerar que a partir de 2020, los datos que se incluyen se pueden considerar de una fiabilidad del 100%.

2021	2022	Por grupo de causas
8	4	Bus roza a obstaculo inmovil o turismo espacionado
7	4	Bus da marcha atrás y golpea a obstáculo inmovil o vehículo
1	4	Bus al cruzarse con vehículo en entido contrario se rozan
14	9	Bus al girar roza a otro vehículo u obstáculo inmovil
2		Bus al salir de la parada se roza con otro vehículo
5		Bus yendo por su carril se golpea con un turismo que respeta su prioridad
10	7	En rotonda
3	1	En parcela
7	7	Estando parado bus le roza otro vehículo
9	3	Turismo cambia de carril y nos roza
5	12	Vehículo da marcha atrás y golpea a autobús
71	1	Autobus cambia de carril y rozamos otro vehiculo
	2	Proyección de una china
	6	Vehículo no respeta la prioridad y roza al autobús
	60	

Como podrá comprobarse, tenemos que tener más cuidado a la hora de maniobrar con un vehículo de 15 metros y un eje rígido (muchos golpes son con elementos rígidos, como alcorques, arboles, señales, vehículos aparcados...) sin embargo, podemos constatar que hemos bajado los accidentes, que se producían por nuestra culpa. Respecto a la responsabilidad de nuestros conductores, en la producción de los accidentes, este año ha bajado siendo menor nuestra responsabilidad en la ocurrencia de los mismos (2021; 64% y 2022; 44%), por lo que el

factor humano (experiencia, edad, aptitud, etc.) es relevante, aparte de que el vehículo sea de gran volumen y con un eje rígido, en la bajada de accidentes de este año.

2021	TOTALES	VCM	URCM	DISC		2022	TOTALES	VCM	URCM	DISC
CULPABLES	52	32	13	2		CULPABLES	28	18	9	1
INOCENTES	24	19	2	1		INOCENTES	36	28	8	0
SD	5	4	1	0		SD	0	0	0	0
	81	55	16	3			64	46	17	1
	64%	58%	81%	67%			44%	39%	53%	100%

4.6. CLIMA LABORAL

En 2016 se realizó una encuesta de clima laboral, coincidiendo con la incorporación de Autocares Beltrán en el Grupo Julián de Castro.

Respecto al clima laboral, en el mes de mayo se celebraron elecciones sindicales en Autocares Beltrán, modificándose la representatividad existente, incorporándose nuevos miembros en el Comité que propiciaron una nueva situación, existiendo mayor predisposición por colaborar y un mayor entendimiento entre la parte social y la dirección de la empresa.

Han surgido puntos de discusión, que se han dirimido en el seno de la negociación interna entre ambas partes, sin tener que acudir a la autoridad laboral para que mediase.

Por otro lado, este nuevo clima de colaboración ha contribuido a mejorar las condiciones de las instalaciones de la campa de Villanueva del Pardillo, habilitando una nueva sala para el descanso de los conductores, dotándola de nuevo mobiliario y máquinas de vending, al igual, que hemos seguido con la entrega de las Cestas de Navidad a todos los empleados

En Autocares Julián de Castro, S.A. no se renovó el Pacto de Empresa, por lo que dejó de tener efectos, aplicándose el Convenio Colectivo, la Ley de Jornadas Especiales y el Estatuto de los Trabajadores. El motivo principal, era la cercanía de las próximas elecciones sindicales en el mes de marzo de 2023, motivo por el cual, se envió por correo electrónico un cuestionario de Clima Laboral, el cual no tuvo mucha respuesta (20%), después de la crisis general tras el Covid. Los temas sondeados, fueron los siguientes:

- Satisfacción con el trabajo desempeñado
- Satisfacción con el equipo
- Desarrollo profesional
- Retribuciones
- Liderazgo
- Nivel de satisfacción en general

En la organización del trabajo, y por cumplir con determinadas necesidades de conciliación, existen turnos (al igual que en Julian de Castro, S.A.), que están asignados a determinados conductores por determinadas razones médicas o de reducción de jornada por cuidado de familiar (turnos de mañana o tarde, y en algún caso, reducciones de jornada y turno de mañana).

En el día a día, se permite el cambio de turnos siempre que se solicite con tiempo suficiente para poder cubrir los servicios y siempre que los cambios no impliquen incumplimientos legales en materia de tiempos de trabajo y descanso, ya que seguimos con nuestra política de realizar solo las horas extras imprescindibles, salvo en el caso de los conductores a tiempo parcial, que se les asignan horas complementarias, siempre y cuando así lo deseen, con el fin de aumentar sus retribuciones mensuales. También se permiten cambios de vacaciones entre conductores siempre atendiendo a criterios de cumplimiento de servicios y de normativa, aunque a determinados conductores, se les ha asignado un turno fijo, a fin de atender necesidades de hijos, o por cuidados de personas de la familia.

En definitiva, en ambas empresas, existe mucha flexibilidad en cuanto a la concesión de días libres, ausencias para citas médicas, cuidado de hijos, etc., siempre y cuando no genere problemas para la realización de los servicios programados y que no se incumpla la normativa sobre tiempos de trabajo y descanso, y siempre que se avise con la suficiente antelación.

4.7. ALIANZAS

Mantenemos nuestro compromiso con empresas clientes, proveedores como la estación de ITV de Navas del Rey, con la que colaboramos y les cedemos en ocasiones algún autobús para formación de sus ingenieros.

Con las administraciones locales, siguen siendo muy fluidas las relaciones con diversos Consistorios, como el Ayuntamiento de Colmenar del Arroyo, Galapagar, Valdemorillo, Colmenarejo, Torreldones y Villanueva del Pardillo, con los que hemos colaborado activamente en diversas acciones.



Con el municipio de Villanueva del Pardillo, al que hemos cedido uno de nuestros autobuses históricos para su participación en la cabalgata de Reyes o en la Semana de la Movilidad, o con el municipio de Torreldones, participando en la Semana de la Movilidad, promocionando la movilidad sostenible con bicis eléctricas.

Respecto a la integración en el Grupo Julián de Castro, de Autocares Beltrán, S.A., ya teníamos integrada la imagen corporativa, a partir de 2019 compartimos el SAE, disponemos del mismo proveedor de monética AMI, las actividades de taller, RRHH, Dirección, Calidad y Administración, están integradas y se siguen los mismos procedimientos de actuación. De hecho, desde 2020, estamos realizando las auditorías de forma conjunta de las normas ISO 9001, UNE-EN 13816, ISO 45001, ISO 39001 e IQNet SR10 y Conducción Eficiente, norma EA 0050, todas ellas con resultado satisfactorio.

Este año hemos sido proactivos en la participación de Concursos para nuevas concesiones, analizando todos aquellos que por sus circunstancias podían ser viables para nuestra empresa, participando junto con otras empresas a varios lotes del nuevo mapa concesional de Aragón. Aunque no hemos sido adjudicatarios de ninguno de los lotes, nuestra participación nos aporta experiencia de cara al futuro.

También hemos concurrido a diversos concursos de transporte escolar y regular de carácter especial, habiéndolas renovado.

4.8. ACCIONISTAS

Las expectativas de los accionistas es la generación de valor a través de la rentabilidad de la empresa, la potenciación de la imagen de marca y su prestigio, ser considerada una empresa referente en el sector en calidad, seguridad, por ser responsable socialmente con todos los grupos de interés con los que interactúa y que cuida el medio ambiente.

Mensualmente se realizan reuniones entre el Comité de Dirección y el Consejo de Administración para hacer el seguimiento de la marcha de la compañía, analizar los resultados y revisar el cumplimiento de la dirección estratégica de la empresa.

Asumimos y compartimos el Código Ético y de Buenas Prácticas elaborado por el Consejo de Accionistas del Grupo que fue aprobado en Junta Universal en 2016. Este Código es conocido por nuestros proveedores que compartimos con las empresas del grupo y está publicado en la web del Grupo para conocimiento de los demás Grupos de Interés, poniendo a su disposición un canal de denuncias.

En 2017 se desarrolló un Manual de Compliance para cubrir la responsabilidad penal de las personas jurídicas, en cuanto a la adopción de medidas eficaces de carácter interno para prevenir, evitar y descubrir delitos que pudieran cometerse, incluyéndose el acoso, que ha sido revisado en los recientes Planes de Igualdad desarrollados, aprobados y registrados por cada una de las empresas. En el caso de Autocares Beltrán, el Plan de Igualdad fue aprobado el 24 de enero de 2022 y registrado con fecha 23 de marzo de 2022, tras la recepción de la correspondiente comunicación por parte de Dirección General de Trabajo. En el caso de Autocares Julián de Castro, el Plan de Igualdad fue aprobado el 23 de febrero de 2021 y registrado en el REGCON, para una vigencia de cuatro años (2021-2025), y publicado en nuestra página web y comunicado a todos los empleados por correo electrónico.

Para enero de 2023, se tendrá acceso al Canal de Denuncias por la nueva página web, en el cual se ha contratado a un gabinete jurídico externo y objetivo, expertos en esta materia, al igual que se ha publicado un procedimiento específico, tanto para el Plan de Igualdad como para el canal de Denuncias.

4.9. PROVEEDORES

Respecto a los proveedores, anualmente realizamos una evaluación de los mismos en función de las no conformidades que hayan tenido, de las incidencias en los pedidos, del cumplimiento de los periodos de entrega, de la calidad de los productos, etc.

Esta evaluación nos permite conocer si el proveedor merece nuestra confianza o debemos desecharlo y cambiarlo.

Desde la integración en Julián de Castro, la entidad Beltrán, S.A. ha asumido sus proveedores, ya que cumplen con los estándares de calidad, responsabilidad y buenas prácticas que requieren. Por ello, nos adherimos a todos los requisitos que se les exigen para ser proveedores homologados de Beltrán y, por ende, del Grupo.

En 2021 y 2022, y tras no realizarla durante 2020 por la situación provocada por el COVID19, volvimos a enviar nuestros cuestionarios de homologación de proveedores, a finales de junio, (alrededor de 30 cuestionarios), todos ellos dirigidos a que se autoevalúen y nos envíen evidencias objetivas, sobre las siguientes dimensiones de desempeño:

Gobierno y estructura				
Aspecto a evaluar	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	Cuales o cómo evidencias, documentos, etc.
Cuenta con algún mecanismo o proceso para identificar y dar cumplimiento a las leyes que le aplican				
En su misión y visión, o en su política de empresa, incluye un compromiso explícito con la calidad, seguridad, medioambiente o responsabilidad social				
Se han identificado sus grupos de interés, y tienen definidas sus expectativas.				
Se cuentan con programas y metas sociales, ambientales, de seguridad y/o de calidad				
Se cuenta con mecanismos para asegurar que las actividades se desarrollan con las normas y directrices				
Tienen establecido alguna forma de publicar sus resultados sobre desempeño económico, ambiental o de calidad				

Desempeño económico				
Aspecto a evaluar	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	Cuales o cómo evidencias, documentos, etc.
Favorecen la compra de materiales a empresas de la Comunidad de Madrid				
Se garantizan contratos estables, plazos de pago y entrega justos evitando cualquier abuso por superioridad				
Existen políticas de contratación de personal local y se preocupan por su formación y desarrollo				

Desempeño ambiental				
Aspecto a evaluar	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	Cuales o cómo evidencias, documentos, etc.
Se controlan y ejecutan acciones para la medición y mitigación de las emisiones GEI				
Se miden, controlan y reducen consumos agotables, residuos y vertidos				
Tiene un sistema de gestión medioambiental certificado (14000, EMAS, 50001, 14064, etc.)				
Se evalúan a los proveedores dando preferencia a aquellos comprometidos con el medioambiente				
Existen planes de inversión respecto al uso de energías renovables en sus instalaciones, vehículos eléctricos o híbridos, fomento del transporte pco. (abono de la TTP)....				

Desempeño socio laboral				
Aspecto a evaluar	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	Cuales o cómo evidencias, documentos, etc.
En la selección como en el reclutamiento se cumple con la normativa laboral y se evita la discriminación (raza, sexo...)				
En sus condiciones laborales se incluye un salario adecuado, se abonan las horas extras, se disfrutan las vacaciones y las licencias y se evita el empleo masivo de personal temporal				
Se cuenta con un Comité paritario de Igualdad, plan de igualdad y conciliación, sistema contra situaciones de ofensas, amenazas, acoso psicológico o canal de denuncias.				
Existen planes o estrategias de seguridad laboral y existe un comité de seguridad y salud				
Tienen sus procesos certificados por un sistema de seguridad y salud en el trabajo y/o Seguridad Vial.				
Sus procesos se encuentran certificados por tercera parte en RSE (IQNet, Forética...) o EFR (empresa familiarmente responsable).				

Desempeño social				
Aspecto a evaluar	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	Cuales o cómo evidencias, documentos, etc.
Se han adherido a los Pps. del Pacto Mundial de la ONU o a alguna entidad gubernamental de defensa de los derechos humanos				
En los procesos de contratación de compras y proveedores, se toman en cuenta sus políticas de respecto en derechos humanos				
En el desempeño de su potestad disciplinaria se tiene en cuenta un procedimiento de salvaguarda justo y con garantías				
Se respeta el derecho de libre asociación y reunión de los empleados				
Cuentan con mecanismos que impiden trabajar con productos o empresas que empleen trabajo infantil				
Realiza acciones que fomenta las relaciones con ong's u otras comunidades locales y/o acciones de patrocinio				

Anticorrupción				
Aspecto a evaluar	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	Cuales o cómo evidencias, documentos, etc.
Se ejecutan acciones para asegurar la transparencia en regalos, donaciones, patrocinios y gastos de representación				
Se evitan prácticas desleales y/o monopolísticas, o sobornos y corruptelas en cualquiera de sus formas				
Cuentan con canales para denunciar riesgos o situaciones de corrupción posibles en su organización.				

Calidad de servicio				
Aspecto a evaluar	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	Cuales o cómo evidencias, documentos, etc.
En sus productos o servicios garantizan su seguridad en el uso o que están libres de materiales tóxicos				
En caso de que existan riesgos, acompañan sus productos con información clara y precisa (ficha de seguridad)				
Existen procesos para asegurar el cumplimiento de los productos solicitados (tanto en calidad, precio o entrega)				
Existe un proceso de atención a las reclamaciones y quejas y un servicio posventa de ámbito nacional y 24 horas.				
Sus procesos se encuentran certificados por una norma de aseguramiento de la calidad de producto o estándar (9000)				

La respuesta ha sido de un 50%, y de las mismas, ha resultado un proveedor devaluado por incumplimientos graves o manifiestos, siendo en el resto en muchos casos, proveedores históricos, en los que nos unen muchos años de confianza y profesionalidad.

4.10. CLIENTES

En este apartado del informe, hablamos de los clientes del servicio discrecional o escolar, que constituyen nuestra segunda rama de actividad, aunque su incidencia es residual en nuestra cuenta de resultados.

Su evaluación la realizamos a través de métodos indirectos, ya que no recibimos encuestas de satisfacción (la misma se encuentra colgada en nuestra página web) y tampoco hemos recibido ninguna reclamación. Los datos, comparados con años anteriores, son los siguientes:

	2019	2020	2021	2022	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	10%	Entre -10 y 10%	-10%
Cientes	840	279	519	603	0,3%	17,6%	0,8%	8,4%	-66,8%	86,0%	16,2%	Positivo	Estable	Negativo
												60%	Entre 40% y 60%	<40%
Cientes han repetido	483	210	173	277	59,5%	63,8%	61,9%	57,5%	75,3%	33,3%	45,9%	Positivo	Estable	Negativo
												<40%	Entre 40% y 60%	>60%
Cientes que ya no están	287	34	240	239	40,8%	43,4%	38,1%	37,0%	4,0%	86,0%	46,1%	Positivo	Estable	Negativo
												30%	Entre -20 y 30%	-20%
Nuevos clientes	357	34	106	212	40,5%	36,2%	37,5%	42,5%	12,2%	20,4%	35,2%	Positivo	Estable	Negativo

En esta rama de actividad Autocares Beltrán, S.A. se centra principalmente en reforzar y cubrir parte de los servicios que Autocares Julián de Castro y Casanz no pueden atender.



Autocares Julián de Castro, S.A. presta servicios en cuatro grupos (Fábricas, excursiones, colegios y refuerzos). En este año 2022 ya se comienza a notar la recuperación de la actividad tras superar la grave crisis que sufrimos a consecuencia del COVID y que frenó bruscamente la actividad de este sector, si bien, las rutas escolares se reiniciaron en septiembre de 2021, el servicio turístico y discrecional ha tenido una recuperación más lenta.

Las cifras con las que cerramos el año 2022 superan los objetivos planificados previstos,

- Excursiones - se han realizado un 89 % más que el año anterior, recorriendo un 91 % más de kilómetros.
- Colegios - se han mantenido todas las rutas escolares que ya prestábamos en 2021, tras la renovación de 8 de los contratos.

Aunque los efectos de la pandemia se han ido mitigando con el paso del tiempo, principalmente gracias a las campañas de vacunación, hemos mantenido las acciones iniciadas tras la reactivación del servicio escolar en septiembre de 2020, destacando:

- La instalación de mamparas en el puesto de conductor.

- El uso obligatorio de mascarillas.
- Instalación de dispensadores de gel hidroalcohólico a la entrada al bus, de obligado uso al acceso.
- Protocolo de actuación en coordinación con la dirección del colegio para comunicar cualquier incidencia.
- Instalación de purificadores ECO3 en los vehículos que mejoran la circulación del aire y previenen contra el virus.
- Asignación de asientos fijos para cada alumno.

El mantenimiento de estas medidas, han garantizado la prestación del servicio sin registrar ninguna incidencia durante el curso 2022.

4.11. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Este año 2022 no hemos tenido sanciones administrativas de los cuerpos de Seguridad del Estado, ni de las administraciones públicas (CRTM, Consejería de Transportes, Ministerio de Fomento, Ayuntamientos). Desde el punto de vista judicial, respecto a reclamaciones por vía penal o civil, el 100% de los casos han sido por incidentes de tráfico o caídas a bordo del autobús, sin haber sufrido ningún accidente vial grave, siendo la mayoría alcances con daños de escasa cuantía.

Hemos mantenido reuniones periódicas con el Consorcio de Transportes y los distintos Ayuntamientos de nuestra zona para mantener un contacto fluido, con el fin de conocer las necesidades actuales y futuras de servicios en función de las expectativas de crecimiento de cada municipio.

En este año 2022 hemos retomado la participación en diversos eventos culturales y deportivos, que se habían paralizado por la pandemia, tales como el Flamenco Torrelodones, el ColmenaJazz y GalapaJazz y la fiesta de la bicicleta en Galapagar.

Mantenemos nuestro compromiso con el fomento del transporte público a través de diversas campañas, financiando económicamente el abono anual a la Tercera edad en el municipio de Torrelodones, e igualmente patrocinamos equipos deportivos, como el CD Galapagar y la Gimnástica de Colmenarejo, o asociaciones como la Asociación Cultural Tauromaquia - Tradición de Valdemorillo.

Respecto a nuestro principal cliente, el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, no hemos tenido sanciones por incumplimientos. Hemos mantenido un contacto muy fluido y constante para ser proactivos y poder anticiparnos a las potenciales necesidades del servicio que pudiesen surgir con la recuperación de la movilidad tras la pandemia.

Para finalizar con este punto, señalar que el Consorcio de Transportes nos ha comunicado los resultados de la Evaluación del Plan de Calidad relativos al año 2022, siendo positivos en las tres concesiones.

Los resultados han sido los siguientes:

- Concesión VCM-605, el resultado ha sido positivo con un valor de 1,49.
- Concesión URCM-152, el resultado ha sido positivo con un valor de 1,19.
- Concesión VCM-603, el resultado ha sido positivo con un valor de 2,21.

4.12. DESEMPEÑO AMBIENTAL

Somos conscientes que nuestra actividad es generadora de emisiones de gases de efecto invernadero, estando nuestra actividad en el sector denominado difuso y por ello, nuestro compromiso con su reducción es muy importante. Para ello, en 2018 iniciamos un Proyecto de Eficiencia Energética, financiado por el IDAE.

La finalidad que tiene este ambicioso proyecto es reducir los consumos de la flota actuando en el modo de conducción de los conductores. El proyecto tiene 2 etapas,

- una primera de toma de datos para crear líneas de base y dar formación teórica a todos los conductores del funcionamiento de los equipos y los objetivos que se persiguen.
- una segunda parte que es un proceso continuo en el tiempo en el que la empresa LOOP analiza de forma individualizada los datos extraídos del autobús del modo de conducción de cada conductor, analizando las siguientes variables.
 - Kick Down
 - Exceso de aceleración
 - Falta de previsión
 - Exceso de velocidad
 - Exceso de revoluciones
 - Conducción en fase no económica

Estos datos son comentados por el coacher de LOOP con cada conductor para tratar de mejorar los aspectos en los que más no conformidades haya registrado. Éste es un proceso continuo cuya finalidad es motivar y concienciar a los conductores para que conduzcan de forma más eficiente, logrando ser más profesionales, reducir consumos (no sólo de gasóleo, también ruedas, averías,) y por ende reducir emisiones al medio ambiente.

En Autocares Beltrán tenemos los siguientes datos,

- Respecto a los consumos, si los comparamos con el año 2021 notamos un ligero descenso del 0,11% debido a la adicción de varios motivos.
 - la recuperación de la movilidad que ha provocada un incremento de la demanda de viajeros – mayor ocupación.
 - menor velocidad comercial, más intensidad circulatoria – más atascos.
 - mayor estrés de los conductores, incremento de plantilla.
 - la no renovación de la flota prevista por los problemas de suministro de componentes que han tenido las marcas y que han retrasado las entregas previstas de 2022 (3 autobuses híbridos) para 2023.

Pero si la comparativa la realizamos con respecto al año 2019, donde las condiciones eran más similares a las actuales, respecto a la demanda y a la intensidad circulatoria, no así respecto a la composición de la flota, obtenemos una reducción del consumo del

8%. Su traslación a CO2, siendo su factor de conversión 2,493 kg. de CO2 por litro de gasóleo, es de 84,11 kg.

	2019			2020			2021			2022		
	Litros	Kms	Consumo	Litros	Kms	Consumo	Litros	Kms	Consumo	Litros	Kms	Consumo
Enero	90.033	249.050	36,15	87.660	264.575	33,13	71.458	213.411	33,48	81.857	252.817	32,38
Febrero	86.518	238.927	36,21	89.618	254.071	35,27	83.635	248.886	33,60	83.294	253.951	32,80
Marzo	93.267	257.535	36,22	86.272	261.401	33,00	92.051	275.276	33,44	93.164	284.985	32,69
Abril	85.095	248.920	34,19	61.500	196.891	31,24	85.438	258.085	33,10	85.005	256.815	33,10
Mayo	94.180	254.874	36,95	66.186	204.480	32,37	89.025	261.972	33,98	89.937	266.383	33,76
Junio	95.312	244.376	39,00	80.781	235.452	34,31	93.444	270.067	34,60	96.026	273.304	35,14
Julio	87.340	226.810	38,51	89.094	254.731	34,98	78.885	226.094	34,89	75.230	209.109	35,98
Agosto	69.379	187.048	37,09	75.878	212.182	35,76	71.569	207.210	34,54	73.801	211.029	34,97
Septiembre	95.455	250.775	38,06	83.265	249.266	33,40	92.327	272.264	33,91	92.731	273.370	33,92
Octubre	103.015	275.820	37,35	88.958	271.149	32,81	91.047	271.168	33,58	91.296	270.580	33,74
Noviembre	89.548	249.051	35,96	82.226	246.192	33,40	88.085	262.760	33,52	88.341	264.102	33,45
Diciembre	80.304	228.190	35,19	77.590	238.002	32,60	80.661	246.025	32,79	81.275	242.561	33,51
Total	1.069.446	2.911.376	36,73	969.028	2.888.392	33,55	1.017.625	3.013.218	33,77	1.031.957	3.059.006	33,74

- Respecto a la evolución de las no conformidades en la conducción, como podemos ver en la siguiente tabla, se han incrementado un 4% respecto a 2021 por la modificación de las condiciones de prestación del servicio, tras el retorno a la normalidad. Se produce un incremento sustancial en las no conformidades Exceso de velocidad (+43,79%) y Exceso de RPM (30,71%)

Años	Total de No Conformidades	Km Recorridos	No Conformidades por Km	NC Exceso Velocidad	NC Exceso RPM	NC Exceso Acelerador	NC KickDown	NC Falta Previsión	NC Ociosidad	NC Fase no Económica
2.021	2.495.705	2.770.892	0,79	38.614	154.071	514.260	1.293.396	218.874	38.033	238.457
2.022	2.577.051	2.816.401	0,82	55.525	201.393	530.382	1.290.197	212.053	40.081	247.420
Total general	5.072.756	5.587.293	0,80	94.139	355.464	1.044.642	2.583.593	430.927	78.114	485.877
% Variación	3,26%	1,64%	4,22%	43,79%	30,71%	3,13%	-0,25%	-3,12%	5,38%	3,76%

El detalle de las no conformidades y su evolución este año 2022 es el siguiente.

Total NC-KM VCM603	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
2021	0,70	0,69	0,72	0,71	0,79	0,86	0,93	0,84	0,83	0,84	0,79	0,74	0,79
2022	0,74	0,74	0,67	0,72	0,85	0,89	0,93	0,96	0,84	0,84	0,82	0,83	0,82
Variación	0,03	0,06	-0,05	0,02	0,06	0,03	0,01	0,13	0,01	0,00	0,03	0,09	0,03
% Variación	4,42%	8,18%	-7,21%	2,65%	7,31%	3,48%	0,62%	15,05%	1,42%	-0,22%	3,38%	11,91%	4,22%

El Plan de renovación de flota emprendido desde nuestra integración en el grupo Julián de Castro nos ha permitido por un lado aumentar el número de vehículos, modernizarlos y reducir su antigüedad media situándola por debajo de los 5 años. Este año 2022 no hemos podido cumplir con el plan de renovación establecido, por el retraso en la entrega de los vehículos planificados (3 autobuses híbridos), por el problema que han tenido los proveedores de falta de suministro de componentes como consecuencia de la guerra de Ucrania.

El año 2022 lo cerramos con una flota de 36 autobuses, de los cuales el 11% son Euro V, el 69% son Euro VI o superior y el 20% son híbridos.

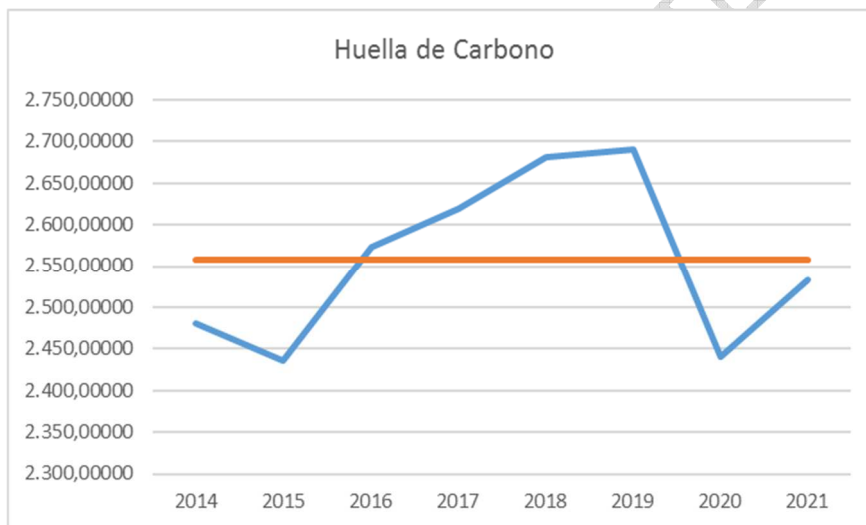
Aunque nos esforcemos por reducir nuestros residuos y emisiones, nuestra actividad y nuestro crecimiento, no sólo en medios materiales sino también humanos, hacen que nuestra huella de carbono vaya aumentando con el paso de los años, como podemos ver a continuación.

Este año 2022 se ha producido un incremento de nuestras emisiones, como consecuencia de la mayor actividad y el retorno a la normalidad.

		kg CO ₂	g CH ₄	g N ₂ O	kg CO ₂ e
EMISIONES DIRECTAS (ALCANCE 1)	Instalaciones fijas	0,00	0,00	0,00	0,00
	Transporte por carretera ⁽¹⁾	2.542.166,16	58.381,74	128.030,13	2.577.728,83
	Transporte ferroviario, marítimo y aéreo	0,00	0,00	0,00	0,00
	Funcionamiento de maquinaria	0,00	0,00	0,00	0,00
	Fugitivas - climatización y refrigeración	-	-	-	57.798,00
	Proceso	0,00	0,00	0,00	0,00
SUBTOTAL		2.542.166,16	58.381,74	128.030,13	2.635.526,83
EMISIONES INDIRECTAS ELECTRICIDAD Y OTRAS ENERGÍAS (ALCANCE 2)	Electricidad edificios ⁽²⁾	-	-	-	7.213,39
	Electricidad vehículos ⁽²⁾	-	-	-	0,00
	Calor, vapor, frío, aire comprimido	-	-	-	0,00
	SUBTOTAL	0,00	0,00	0,00	7.213,39
TOTAL		2.542.166,16	58.381,74	128.030,13	2.642.740,22

Evolución Huella de Carbono Alcance 1 + 2

Evolución Huella	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Promedio
Carbono (tCO ₂ eq)	2.481,21030	2.436,60280	2.572,84220	2.620,04940	2.681,72660	2.690,63000	2.439,87310	2.533,38650	2.642,74000	2.566,56232



En la entidad Autocares Julián de Castro, S.A., igualmente aplicamos el mismo Proyecto de Eficiencia Energética (Conducción eficiente) aplicado a nuestros conductores, tal y como se ha comentado para la entidad Autocares Beltrán, S.A., siendo el seguimiento medido en Nº. de No Conformidades, por NC, el siguiente:



2022 Descripción n.c.	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Exceso Velocidad por Km	0,03	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,02	0,02	0,02	0,02
Exceso RPM por Km	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,02	0,02	0,02	0,02	0,03
Exceso Acelerador por Km	0,24	0,27	0,25	0,24	0,27	0,25	0,24	0,25	0,26	0,27	0,28	0,26
KickDown por Km	0,27	0,29	0,25	0,28	0,30	0,30	0,29	0,34	0,34	0,32	0,32	0,34
Falta Prevision por Km	0,07	0,07	0,06	0,06	0,06	0,05	0,04	0,04	0,05	0,06	0,06	0,05
Ociosidad por Km	0,03	0,02	0,12	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
Fase No Económica por Km	0,08	0,07	0,06	0,05	0,05	0,06	0,05	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06
TOTAL NC	0,75	0,78	0,78	0,70	0,75	0,72	0,68	0,75	0,78	0,77	0,78	0,79

Como podrá comprobarse, hemos ido reduciendo No Conformidades por Km. hasta aproximadamente septiembre, momento en que casi se eliminaban las restricciones a la movilidad (aumenta el tráfico rodado).

Descripción n.c. TOTALES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2021	1,99	2,31	0,81	0,76	0,77	0,76	0,67	0,77	0,73	0,74	0,76	0,75
2022	0,75	0,78	0,78	0,70	0,75	0,72	0,68	0,75	0,78	0,77	0,78	0,79

Dichas N.C. repartidas por línea, son las siguientes, siendo en la interurbana la línea con mayor nº. la L-633 y en el urbano, la L-1. El motivo principal, es que son líneas muy estresadas debido a su tiempo programado de realización y la densidad circulatoria que soportan:

Línea	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	2022
631	0,55	0,57	0,56	0,59	0,62	0,59	0,65	0,63	0,62	0,62	0,61	0,62	0,55
632	0,43	0,58	0,40	0,41	0,42	0,45	0,55	0,38	0,42	0,50	0,45	0,43	0,67
633	1,90	1,87	1,71	1,90	1,91	2,02	1,70	1,88	1,86	1,79	1,76	1,75	1,92
630	1,64	1,59	1,54	1,66	1,69	1,76	1,79	1,78	1,91	1,94	2,16	2,07	0,81
634	1,18	0,97	1,08	1,22	1,12	1,17	1,35	1,31	1,26	1,03	0,89	1,04	1,13
635	0,68	0,65	0,80	0,71	0,92	0,76	0,76	0,66	0,99	0,85	0,89	0,75	0,79
L1	0,93	0,86	1,10	1,44	1,23	1,01	1,30	1,29	1,31	1,48	1,41	1,50	1,14
L2	0,75	0,79	0,76	0,79	1,11	0,96	0,94	0,86	0,89	0,88	0,83	0,97	1,03
L4	0,94	1,20	1,09	0,95	1,39	1,08	1,23	0,96	0,79	1,07	1,19	1,11	0,99
L5	0,90	0,99	1,07	0,94	1,30	1,30	1,21	1,04	0,98	0,82	0,96	1,09	1,06
N904	0,67	0,59	0,64	0,60	0,65	0,81	0,81	0,78	0,80	0,73	0,73	0,67	0,92

Igualmente, mostramos las N.C.'s por línea de actividad y autobús a continuación, comparando NC's y consumos, por línea y por su grupo de autobus:

Grupo Discrecional:

Vehículo	Antigüedad	MARCA	Grupo	Descripción	Conformidad	Grupo x	%	sumc	sumo X	%	sumo X GR
624	12/09/2012	MAN 18.440 (PB)	GDIS	RG-13-MAN-DSL	0,51	0,35	-46%	33,06	32,63	-1%	36,06
641	16/02/2022	MERCEDES TOURISMO	GDIS	RG-13-MCD-DSL	0,09	0,35	74%	24,11	32,63	26%	28,07
644	16/02/2022	MERCEDES TOURISMO	GDIS	RG-13-MCD-DSL	0,31	0,35	11%	25,59	32,63	22%	28,07
819	15/10/2018	MERCEDES TOURISMO	GDIS	RG-13-MCD-DSL	0,31	0,35	11%	26,31	32,63	19%	28,07
642	16/02/2022	MERCEDES TOURISMO	GDIS	RG-13-MCD-DSL	0,32	0,35	9%	26,37	32,63	19%	28,07
643	16/02/2022	MERCEDES TOURISMO	GDIS	RG-13-MCD-DSL	0,36	0,35	-3%	26,80	32,63	18%	28,07
820	15/10/2018	MERCEDES TOURISMO	GDIS	RG-13-MCD-DSL	0,26	0,35	26%	27,51	32,63	16%	28,07
814	11/01/2013	MERCEDES TOURISMO	GDIS	RG-12-MCD-DSL	0,36	0,35	-3%	31,56	32,63	3%	28,07
813	12/03/2013	MERCEDES TOURISMO	GDIS	RG-14-MCD-DSL	0,15	0,35	57%	32,72	32,63	0%	28,07
812	11/01/2013	MERCEDES TOURISMO	GDIS	RG-12-MCD-DSL	0,37	0,35	-6%	33,13	32,63	-2%	28,07
634	08/09/2017	OTOKAR	GDIS	RG-10-CUM-DSL	0,60	0,35	-71%	21,39	32,63	34%	21,39
622	11/08/2011	SCANIA K-400 (I6-PB)	GDIS	RG-13-SCN-DSL	0,43	0,35	-23%	39,21	32,63	-20%	38,84
623	11/08/2011	SCANIA K-400 (I6-PB)	GDIS	RG-13-SCN-DSL	0,77	0,35	-120%	43,82	32,63	-34%	38,84
808	26/09/2011	SCANIA K-400 (I6-PB)	GDIS	RG-13-SCN-DSL	0,44	0,35	-26%	42,22	32,63	-29%	38,84
625	12/09/2012	SCANIA K-400 (I6-PB)	GDIS	RG-13-SCN-DSL	0,50	0,35	-43%	36,24	32,63	-11%	38,84
809	12/09/2012	SCANIA K-400 (I6-PB)	GDIS	RG-13-SCN-DSL	0,44	0,35	-25%	37,91	32,63	-16%	38,84
810	12/09/2012	SCANIA K-400 (I6-PB)	GDIS	RG-13-SCN-DSL	0,32	0,35	9%	37,52	32,63	-15%	38,84
811	12/09/2012	SCANIA K-400 (I6-PB)	GDIS	RG-13-SCN-DSL	0,35	0,35	-1%	36,75	32,63	-13%	38,84
817	09/03/2015	SCANIA K-410 (I6 15 Metros)	GDIS	RG-13-SCN-DSL	0,29	0,35	17%	37,55	32,63	-15%	37,55
633	08/09/2015	SCANIA K-440 (I6)	GDIS	RG-13-SCN-DSL	0,36	0,35	-3%	32,67	32,63	0%	32,93
818	09/09/2015	SCANIA K-440 (I6)	GDIS	RG-13-SCN-DSL	0,23	0,35	34%	33,33	32,63	-2%	32,93
635	06/09/2018	VOLVO B11R E-VI (SC7 15 Metros)	GDIS	RG-15-VLV-DSL	0,36	0,35	-3%	37,67	32,63	-15%	35,91
626	31/12/2013	VOLVO B11R E-VI (I6)	GDIS	RG-13-VLV-DSL	0,16	0,35	54%	33,97	32,63	-4%	32,92
627	31/12/2013	VOLVO B11R E-VI (I6)	GDIS	RG-13-VLV-DSL	0,42	0,35	-19%	32,28	32,63	1%	32,92
636	06/09/2018	VOLVO B11R E-VI (SC7 15 Metros)	GDIS	RG-15-VLV-DSL	0,40	0,35	-14%	39,69	32,63	-22%	35,91
637	06/09/2018	VOLVO B11R E-VI (SC7 15 Metros)	GDIS	RG-15-VLV-DSL	0,48	0,35	-37%	36,71	32,63	-12%	35,91
638	20/01/2020	VOLVO B11R E-VI (SC7 15 Metros)	GDIS	RG-15-VLV-DSL	0,33	0,35	6%	34,24	32,63	-5%	35,91
639	20/01/2020	VOLVO B11R E-VI (SC7 15 Metros)	GDIS	RG-15-VLV-DSL	0,41	0,35	-16%	34,34	32,63	-5%	35,91
640	20/01/2020	VOLVO B11R E-VI (SC7 15 Metros)	GDIS	RG-15-VLV-DSL	0,34	0,35	3%	34,43	32,63	-6%	35,91
620	11/02/2010	VOLVO B7R (Sideral)	GDIS	RG-VLV-10-DSL	1,44	0,35	-311%	38,47	32,63	-18%	37,72
621	11/02/2010	VOLVO B7R (Sideral)	GDIS	RG-VLV-10-DSL	1,56	0,35	-346%	36,94	32,63	-13%	37,72

Grupo Líneas interurbanas:

Vehículo	Antigüedad	MARCA	Grupo	Descripción	Informidad	Grupo x	%	sumo	Insumo X	%	mo X GR
168	30/11/2016	IRIZAR HIBRIDO	G633	RG-13-CUM-HBD	1,69	1,07	-58%	37,31	37,57	1%	35,70
172	15/12/2017	IRIZAR HIBRIDO	G633	RG-13-CUM-HBD	2,26	1,07	-112%	34,67	37,57	8%	35,70
173	15/12/2017	IRIZAR HIBRIDO	G633	RG-13-CUM-HBD	1,76	1,07	-64%	36,79	37,57	2%	35,70
174	15/12/2017	IRIZAR HIBRIDO	G633	RG-13-CUM-HBD	1,71	1,07	-60%	35,17	37,57	6%	35,70
175	15/12/2017	IRIZAR HIBRIDO	G633	RG-13-CUM-HBD	1,74	1,07	-63%	37,17	37,57	1%	35,70
176	15/12/2017	IRIZAR HIBRIDO	G633	RG-13-CUM-HBD	1,80	1,07	-68%	37,26	37,57	1%	35,70
181	23/10/2019	IRIZAR HIBRIDO	G632	RG-13-CUM-HBD	1,21	0,67	-81%	33,15	34,23	3%	35,70
191	17/12/2020	IRIZAR HIBRIDO	G633	RG-13-CUM-HBD	1,55	1,07	-45%	36,38	37,57	3%	35,70
192	05/11/2021	IRIZAR HIBRIDO	G633	RG-13-CUM-HBD	1,60	1,07	-50%	34,27	37,57	9%	35,70
141	25/09/2012	IVECO	G635	RG-13-IVC-DSL	0,88	0,79	-11%	36,59	32,12	-14%	41,94
143	13/10/2013	MERCEDES INTEGRO E-VI	G631	RG-15-MCD-DSL	0,73	0,55	-33%	38,20	35,28	-8%	36,27
144	13/10/2013	MERCEDES INTEGRO E-VI	G631	RG-15-MCD-DSL	0,70	0,55	-27%	36,38	35,28	-3%	36,27
145	13/10/2013	MERCEDES INTEGRO E-VI	G631	RG-15-MCD-DSL	0,73	0,55	-33%	36,80	35,28	-4%	36,27
146	13/10/2013	MERCEDES INTEGRO E-VI	G631	RG-15-MCD-DSL	0,71	0,55	-29%	36,78	35,28	-4%	36,27
147	13/10/2013	MERCEDES INTEGRO E-VI	G631	RG-15-MCD-DSL	0,72	0,55	-31%	36,03	35,28	-2%	36,27
161	28/04/2016	MERCEDES INTEGRO E-VI	G631	RG-15-MCD-DSL	0,57	0,55	-4%	35,12	35,28	0%	36,27
162	28/04/2016	MERCEDES INTEGRO E-VI	G631	RG-15-MCD-DSL	0,56	0,55	-2%	34,73	35,28	2%	36,27
163	28/04/2016	MERCEDES INTEGRO E-VI	G631	RG-15-MCD-DSL	0,54	0,55	2%	36,73	35,28	-4%	36,27
164	28/04/2016	MERCEDES INTEGRO E-VI	G631	RG-15-MCD-DSL	0,55	0,55	0%	35,32	35,28	0%	36,27
182	23/12/2019	MERCEDES INTOURO	G632	RG-13-MCD-DSL	1,00	0,67	-49%	31,30	34,23	9%	31,62
183	23/12/2019	MERCEDES INTOURO	G635	RG-13-MCD-DSL	1,02	0,79	-29%	32,46	32,12	-1%	31,62
184	23/12/2019	MERCEDES INTOURO	G635	RG-13-MCD-DSL	0,80	0,79	-1%	31,83	32,12	1%	31,62
185	23/12/2019	MERCEDES INTOURO	G635	RG-13-MCD-DSL	0,94	0,79	-19%	30,96	32,12	4%	31,62
177	15/10/2018	SETRA 419 UL	G631	RG-15-MCD-DSL	0,66	0,55	-20%	34,30	35,28	3%	33,08
178	16/10/2018	SETRA 419 UL	G631	RG-15-MCD-DSL	0,57	0,55	-4%	34,18	35,28	3%	33,08
179	16/10/2018	SETRA 419 UL	G631	RG-15-MCD-DSL	0,59	0,55	-7%	32,04	35,28	9%	33,08
180	16/10/2018	SETRA 419 UL	G631	RG-15-MCD-DSL	0,67	0,55	-22%	33,51	35,28	5%	33,08
186	17/12/2020	SETRA 419 UL	G631	RG-15-MCD-DSL	0,56	0,55	-2%	33,73	35,28	4%	33,08
187	17/12/2020	SETRA 419 UL	G631	RG-15-MCD-DSL	0,49	0,55	10%	31,36	35,28	11%	33,08
188	17/12/2020	SETRA 419 UL	G631	RG-15-MCD-DSL	0,54	0,55	2%	31,93	35,28	9%	33,08
189	17/12/2020	VOLVO B11R E-VI (SB3 15 Metros)	G632	RG-15-VLV-DSL	0,26	0,67	61%	32,40	34,23	5%	32,83
190	17/12/2020	VOLVO B11R E-VI (SB3 15 Metros)	G632	RG-15-VLV-DSL	0,33	0,67	51%	30,77	34,23	10%	32,83
193	27/12/2021	VOLVO B11R E-VI (SB3 15 Metros)	G632	RG-15-VLV-DSL	0,35	0,67	48%	34,84	34,23	-2%	32,83
194	27/12/2021	VOLVO B11R E-VI (SB3 15 Metros)	G632	RG-15-VLV-DSL	0,38	0,67	43%	33,12	34,23	3%	32,83
195	27/12/2021	VOLVO B11R E-VI (SB3 15 Metros)	G632	RG-15-VLV-DSL	0,33	0,67	51%	33,66	34,23	2%	32,83
169	25/10/2017	VOLVO B8R (I4 15 metros) E-VI	G632	RG-15-VLV-DSL	0,59	0,67	12%	35,36	34,23	-3%	39,30
153	15/10/2014	VOLVO B8R (I4 15 metros) E-VI	G631	RG-15-VLV-DSL	0,80	0,55	-45%	37,46	35,28	-6%	39,30
152	15/10/2014	VOLVO B8R (I4 15 metros) E-VI	G633	RG-15-VLV-DSL	1,05	1,07	2%	37,69	37,57	0%	39,30
155	15/10/2014	VOLVO B8R (I4 15 metros) E-VI	G631	RG-15-VLV-DSL	0,93	0,55	-69%	38,50	35,28	-9%	39,30
171	25/10/2017	VOLVO B8R (I4 15 metros) E-VI	G632	RG-15-VLV-DSL	0,77	0,67	-15%	38,66	34,23	-13%	39,30
156	01/12/2014	VOLVO B8R (I4 15 metros) E-VI	G631	RG-15-VLV-DSL	0,85	0,55	-55%	39,01	35,28	-11%	39,30
170	25/10/2017	VOLVO B8R (I4 15 metros) E-VI	G632	RG-15-VLV-DSL	0,63	0,67	6%	39,02	34,23	-14%	39,30
158	01/12/2014	VOLVO B8R (I4 15 metros) E-VI	G631	RG-15-VLV-DSL	0,85	0,55	-55%	39,03	35,28	-11%	39,30
157	01/12/2014	VOLVO B8R (I4 15 metros) E-VI	G631	RG-15-VLV-DSL	1,19	0,55	-116%	39,07	35,28	-11%	39,30
148	23/12/2013	VOLVO B8R E-VI	G632	RG-13-VLV-DSL	1,63	0,67	-143%	40,49	34,23	-18%	41,24
154	15/10/2014	VOLVO B8R (I4 15 metros) E-VI	G633	RG-15-VLV-DSL	1,25	1,07	-17%	40,58	37,57	-8%	39,30
149	23/12/2013	VOLVO B8R E-VI	G632	RG-13-VLV-DSL	2,85	0,67	-325%	40,92	34,23	-20%	41,24
159	01/12/2014	VOLVO B8R (I4 15 metros) E-VI	G633	RG-15-VLV-DSL	1,12	1,07	-5%	40,95	37,57	-9%	39,30
150	23/12/2013	VOLVO B8R E-VI	G632	RG-13-VLV-DSL	1,89	0,67	-182%	42,08	34,23	-23%	41,24
160	01/12/2014	VOLVO B8R (I4 15 metros) E-VI	G633	RG-15-VLV-DSL	1,52	1,07	-42%	43,96	37,57	-17%	39,30
151	15/10/2014	VOLVO B8R (I4 15 metros) E-VI	G631	RG-15-VLV-DSL	1,55	0,55	-182%	44,19	35,28	-25%	39,30

Grupo Líneas urbanas:

Vehículo	Antigüedad	MARCA	Grupo	Descripción	Informidad	Grupo x	%	sumo	Insumo X	%	mo X GR
628	04/09/2014	IVECO	GURB	RG-11-IVC-DSL	0,56	1,07	48%	39,72	40,72	2%	41,94
629	04/09/2014	IVECO	GURB	RG-11-IVC-DSL	0,73	1,07	32%	47,11	40,72	-16%	41,94
513	13/09/2019	MERCEDES CITARO K	GURB	RG-11-MCD-HBC	1,30	1,07	-21%	40,79	40,72	0%	40,31
514	13/09/2019	MERCEDES CITARO K	GURB	RG-11-MCD-HBC	2,48	1,07	-132%	39,74	40,72	2%	40,31
510	15/02/2012	OTOKAR (MAN) 250 LE	GURB	RG-09-MAN-DSL	1,50	1,07	-40%	39,91	40,72	2%	39,70
511	01/06/2012	OTOKAR (MAN) 250 LE	GURB	RG-09-MAN-DSL	1,67	1,07	-56%	36,03	40,72	12%	39,70
512	23/02/2017	OTOKAR (MAN) 250 LE	GURB	RG-09-MAN-DSL	1,28	1,07	-20%	40,69	40,72	0%	39,70
515	23/06/2020	OTOKAR (MAN) 250 LE	GURB	RG-09-CUM-DSL	0,87	1,07	19%	40,90	40,72	0%	39,70
516	23/06/2020	OTOKAR (MAN) 250 LE	GURB	RG-09-CUM-DSL	0,81	1,07	24%	39,25	40,72	4%	39,70
165	30/11/2016	SCANIA HIBRIDO	GURB	RG-13-SCN-HBD	1,07	1,07	0%	41,59	40,72	-2%	41,12
166	30/11/2016	SCANIA HIBRIDO	GURB	RG-13-SCN-HBD	1,06	1,07	1%	45,78	40,72	-12%	41,12
167	30/11/2016	SCANIA HIBRIDO	GURB	RG-13-SCN-HBD	1,04	1,07	3%	38,64	40,72	5%	41,12

En el año 2022, han subido tanto los consumos como las N.C.,s respecto a 2021, que aunque no sea una buena noticia, cabe justificarse debido al aumento de la movilidad (mayor tráfico rodado, más ocupación...) y la imposibilidad de renovación de la flota en el 2022, debido al retraso de los proveedores de autobuses, como consecuencia del desabastecimiento de los componentes por la crisis en Ucrania.

Además de las emisiones de GEI, emitidas por el combustible de los autobuses (B7), que es nuestro principal factor de emisión (97% de nuestra Huella de Carbono), hemos registrado la misma, tanto en la Oficina de Cambio Climático del MITECO (OECC) como la verificación de nuestro Informe de HC por Aenor, según UNE 14064-2, habiéndose reducido la misma en un 1,17% (-70,58 Toneladas de CO2/e).

Emisiones 2022	Categoría	Proceso	Kgs. CO2/e	Tns. CO2/e	%
Directas	Categoría 1	Gasoil caldera	8.163,150	8,163	0,14%
Directas	Categoría 1	B7 buses JdC	5.350.615,784	5.350,616	89,69%
Directas	Categoría 1	R134 Climatizador JdC	165.586,400	165,586	2,78%
Directas	Categoría 1	In misión	16.058,373	16,058	0,27%
Indirectas	Categoría 2	Energía eléctrica	25.057,445	25,057	0,42%
Indirectas	Categoría 3	B7 buses CSZ	71.396,192	71,396	1,20%
Indirectas	Categoría 3	R134 Climatizador CSZ	30.335,200	30,335	0,51%
Indirectas	Categoría 3	In itinere	159.507,786	159,508	2,67%
Indirectas	Categoría 4	Transporte proveedores	42.608,232	42,608	0,71%
Indirectas	Categoría 4	Compras y servicios	96.325,453	96,325	1,61%
			H.C. 2022 (Tds.)	5.965,654	-1,17%

Emisiones 2021	Categoría	Proceso	Kgs. CO2/e	Tns. CO2/e
Directas	Categoría 1	Gasoil caldera	8.693,960	8,694
Directas	Categoría 1	B7 buses JdC	4.939.948,330	4.939,948
Directas	Categoría 1	R134 Climatizador	160.501,600	160,502
Directas	Categoría 1	In misión	15.688,072	15,688
Indirectas	Categoría 2	Energía eléctrica	26.335,565	26,336
Indirectas	Categoría 3	B7 buses CSZ	574.143,135	574,143
Indirectas	Categoría 3	R134 Climatizador	26.213,600	26,214
Indirectas	Categoría 3	In itinere	120.524,992	120,525
Indirectas	Categoría 4	Transporte proveedores	35.635,294	35,635
Indirectas	Categoría 4	Compras y servicios	128.549,758	128,550
			H.C. 2021 (Tds.)	6.036,234

Como en años anteriores, también controlamos nuestros residuos (RSU's Y RR.PP.) aplicando acciones para su reducción, valorización o reciclaje, como su retirada por agentes autorizados. Este año hemos reducido nuestros residuos peligrosos en casi un 38%, respecto a 2021:

Residuos	2021	Kg/Km	Kg/trabaj.	2022	Kg/Km	Kg/trabaj.	Variación Kg/Km	Variación Kg/trabaj.
Aceite usado (litros)	2400	0,0003837	15,95	3700	0,0005418	23,43	41,21%	46,88%
Filtros de aceite (Kg)	590	0,0000943	3,92	520	0,0000761	3,29	-19,27%	-16,03%
Absorbentes (Kg)	130	0,0000208	0,86	0	0,0000000	0,00	-100,00%	-100,00%
Baterías de Plomo (Kg)	673	0,0001076	4,47	2117	0,0003100	13,41	188,13%	199,70%
Fluorescentes (Kg)	20	0,0000032	0,13	7	0,0000010	0,04	-67,94%	-66,65%
Envases contaminados (K)	0	0,0000000	0,00	10	0,0000015	0,06	100,00%	100,00%
Lodos/Aguas con hidrocar	47.900	0,0076573	318,42	28.560	0,0041820	180,89	-45,39%	-43,19%
Papel contaminado	0	0,0000000	0,00	100	0,0000146	0,63	100,00%	100,00%
Anticongelante	0	0,0000000	0,00	0	0,0000000	0,00		
Total	51.713	0,0082668	343,77	35.014	0,0051270	221,76	-37,98%	-35,49%

4.13. DESEMPEÑO SOCIAL

En la página web tenemos publicados nuestros objetivos para el año en curso y los resultados del año anterior, nuestra Política, nuestros principios de RSC, novedades y avisos que afectan a la compañía y a nuestra actividad.

Nuestra empresa mantiene un esfuerzo de compromiso y colaboración con el entorno social con el que interactuamos, tanto ante administraciones locales, como organizaciones y demás grupos de interés. Nuestras principales actuaciones que destacamos.

- Fomento del transporte público:** de forma conjunta el Grupo ha llevado a cabo distintas acciones para fomentar el transporte público a los usuarios de nuestra zona, tales como la presentación de dos autobuses Euro VI en el urbano de Torrelodones o la financiación de los Abonos anuales de la tercera edad en el municipio de Torrelodones, al igual, que nos hemos certificado en la marca Garantía Madrid nuestras pautas de protección contra el COVID19, y nos hemos certificado por el INSIA (UPM) con la nota de excelente, por segundo año consecutivo, nuestras medidas de seguridad en nuestros autobuses anti COVID19, a fin de favorecer el uso del transporte público como un transporte más seguro.



- Medioambiente:** como en años anteriores no hemos podido participar en los actos celebrados en diversos municipios con motivo de la Semana de la Movilidad, sin embargo, hemos incluido una mobility Action en la web correspondiente de la Unión Europea (<https://mobilityweek.eu/about-mobilityactions/>) y seguimos registrando nuestras Huellas de Carbono, y validando nuestro informe de HC por Aenor, según UNE 14064-2, nuestra Declaración en el Registro EMAS (Reglamento europeo de eco-auditoria), en Gestión Energética (UNE 50001) y sistema de gestión medioambiental por la UNE EN ISO 14001 y la especificación EA 0050. Todos nuestros indicadores han mejorado por tercer año consecutivo.



- Cultura: Se celebraron diversos eventos culturales como el GalapaJazz o el Colmenajaz y el Flamenco Torrelozones (XVI Festival Flamenco).
- Deportes: contribuimos con la compra de trofeos o camisetas a distintas carreras populares, y financiamos económicamente a equipos de fútbol locales, como el CD Galapagar, la compra de bicicletas para la Fiesta de la Bicicleta en Galapagar y la Gimnástica de Colmenarejo.
- Empleados: Regalo de Cestas de navidad a nuestros empleados, entrega de tarjetas de utilización gratuita de nuestros servicios de transporte, tanto a nivel propio como de su familia y fomento en la participación en campañas como la operación kilo.

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD