


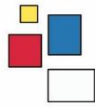
AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

CARTA DE SERVICIOS

		AUTOCARES BELTRÁN, S.A.	
Edición: 13	Fecha: 2024-03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	3
2.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	5
3.	QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	8
4.	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	8
5.	OBLIGACIONES DE GESTIÓN	12
6.	COMPROMISOS DE CALIDAD	14
6.1.	SERVICIO OFERTADO	16
6.2.	ACCESIBILIDAD	18
6.3.	INFORMACIÓN AL USUARIO	18
6.4.	CONFORT	20
6.5.	SEGURIDAD	21
6.6.	IMPACTO AMBIENTAL	21
6.7.	ATENCIÓN AL CLIENTE	22
7.	ENTRADA EN VIGOR, REVISIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	30
8.	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y COMPENSACIONES A USUARIOS Y CLIENTES	30



1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

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

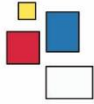
Las líneas de transporte público regular de pasajeros adscritas a la Concesión Administrativa son:

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

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

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

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



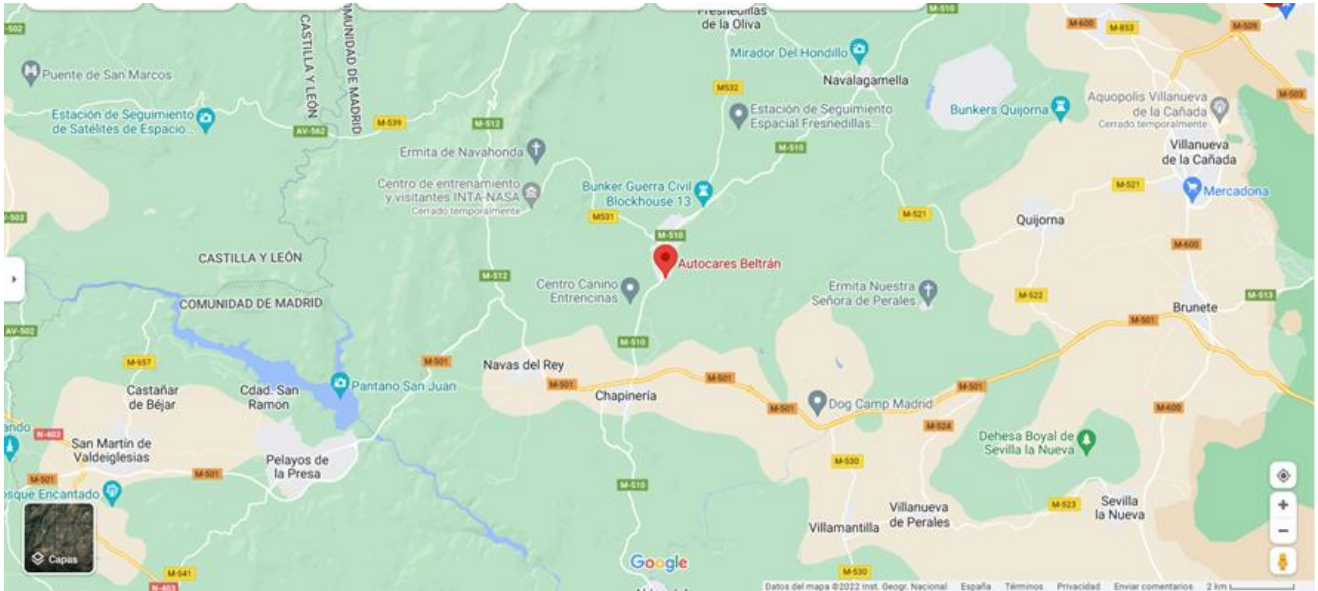
AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 13

Fecha:
2024-03

Cód: CS


CARTA DE SERVICIOS



La instalación de Villanueva del Pardillo, esta en la siguiente dirección, Avenida de Estudiantes S/N, frente al IES Sapere Aude y junto a la Residencia Colisee. En dichas instalaciones se puede acudir en horario de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 horas a recoger objetos perdidos, previo contacto con el personal de administración, llamando al teléfono



Asimismo se prestan servicios discrecionales y escolares.

		AUTOCARES BELTRÁN, S.A.	
Edición: 13	Fecha: 2024-03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS


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

2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

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

Derechos

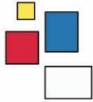
1. Los viajeros, como destinatarios del servicio de transporte prestado por los operadores incluidos en el ámbito de aplicación de este Reglamento, serán titulares de los derechos establecidos por la normativa de transporte de carácter general y específicamente de los incluidos en este capítulo, así como de los que resultan de las restantes disposiciones de este Reglamento.
2. En especial, son derechos de los viajeros los siguientes:
 - a) Elegir entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones, figuren en los cuadros de tarifas debidamente visados de cada línea.
 - b) Ser transportados con el requisito de portar título de transporte válido.
 - c) Recibir un trato correcto por parte del personal de las Empresas, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por los usuarios, en asuntos relacionados con el servicio.
 - d) Solicitar y obtener en todos los vehículos y en las terminales establecidas, el libro de reclamaciones, en el que podrán exponer cualquier reclamación sobre la prestación del servicio.
 - e) Recibir contestación del Consorcio Regional de Transportes en el plazo de un mes a las reclamaciones que formulen.
 - f) Que el estado de los vehículos sea el adecuado para que su utilización se realice en condiciones de comodidad, higiene y seguridad.
 - g) Estar amparado por los Seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.
 - h) Obtener el reintegro del importe del viaje en caso de suspensión del servicio, en los términos del artículo 16 de este Reglamento.
 - i) Portar objetos o bultos de mano, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros.
 - j) Transportar equipajes, con un máximo de 30 kilogramos de peso, en aquellas líneas que, por sus características, dispongan de vehículos dotados de bodega.

		AUTOCARES BELTRÁN, S.A.	
Edición: 13	Fecha: 2024-03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS

- k) Acceder a los autobuses con bicicletas, en los términos y condiciones que establezca la Consejería competente, que respetarán el derecho al uso de los espacios reservados a las personas de movilidad reducida.
- l) Las personas con movilidad reducida podrán descender de los vehículos por la puerta destinada al acceso de viajeros.

Obligaciones

- a) Seguir las indicaciones de los empleados de las Empresas en aquellos temas relacionados con el servicio y sus incidencias.
- b) Respetar lo dispuesto en los carteles o recomendaciones colocados a la vista de los viajeros en instalaciones y coches, así como abstenerse de realizar cualquier comportamiento que suponga una molestia para los demás viajeros o empleados de la empresa.
- c) Abstenerse de llevar bultos diferentes de los señalados en el artículo 2.2.i) del reglamento.
- d) No viajar con animales, salvo perros de asistencia, acompañados por la persona usuaria o adiestrador; o pequeños animales domésticos, siempre y cuando los mismos sean transportados por sus dueños en receptáculos idóneos, y no produzcan molestias al olfato, al oído o en general al confort de los restantes viajeros.
- e) Acceder a los vehículos por las puertas destinadas al efecto, facilitando la circulación de los demás viajeros en el interior de los mismos.
- f) Subir o bajar del vehículo, en su caso, cuando éste se encuentre detenido en la parada, respetando el turno que le corresponda según el orden de llegada a la misma, así como descender del vehículo en las paradas de final de línea.
- g) No escribir, pintar o ensuciar en cualquier forma el interior o exterior de los vehículos.
- h) Abstenerse de distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad, dentro de los vehículos.
- i) No practicar la mendicidad dentro de los vehículos.
- j) No fumar, ni consumir drogas tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas, dentro de los vehículos.
- k) Abstenerse de comer dentro de los vehículos.
- l) No hablar al conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio.

		AUTOCARES BELTRÁN, S.A.	
Edición: 13	Fecha: 2024-03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS


- m) Portar título de transporte válido en los términos establecidos en este Reglamento y en los cuadros tarifarios, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto a disposición de los empleados de la Empresa y Agentes de Inspección del Consorcio Regional de Transportes.
- n) En caso de que se produzcan discrepancias entre los viajeros por cuestiones relativas al servicio (apertura y cierre de ventanas, funcionamiento o no de dispositivos de aire acondicionado, etcétera), aceptar que prevalezca la opinión mayoritaria de los ocupantes del vehículo, y en su defecto, la del conductor.
- o) No está permitido el acceso a los autobuses con patinetes eléctricos.

Retirada de títulos de transporte

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

Prohibiciones

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

		AUTOCARES BELTRÁN, S.A.	
Edición: 13	Fecha: 2024-03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS

Infracciones

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

Los viajeros desprovistos de título de transporte válido, estarán obligados a abonar en concepto de recargo extraordinario por el servicio utilizado o que se pretenda utilizar, el importe de ochenta euros, importe que se reducirá a la mitad en caso de pago inmediato o en el plazo máximo de quince días hábiles a la empresa operadora. El pago del recargo podrá efectuarse a los empleados o agentes de inspección actuantes, o mediante ingreso efectivo o transferencia a la cuenta corriente habilitada a tal efecto.

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

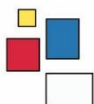
De no hacerse efectivo el pago del recargo extraordinario por los viajeros desprovistos de título de transporte válido y transcurridos treinta días desde que se constató la falta de dicho título, se cursará la oportuna denuncia a los efectos de la incoación del correspondiente procedimiento sancionador.

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

3. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

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

- Reclamaciones oficiales a través del Consorcio de Transporte de Madrid.
- Vía telefónica: 91 865 11 20 – 91 842 46 46 de lunes a jueves de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:30 horas y los viernes de 9:00 a 15:00 horas.
- De forma presencial en las oficinas centrales de AUTOCARES BELTRÁN, S. A., de lunes a jueves de 9:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:00 horas y los viernes de 9:00 a 15:00 horas.
- En la página web www.juliandecastro.es.
- Internamente realizamos encuestas periódicas de satisfacción a los usuarios sobre nuestro servicio, destinando un espacio para la recogida de quejas o reclamaciones.



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 13

Fecha:
2024-03

Cód: CS

CARTA DE SERVICIOS

- Además de estas fuentes internas de participación, también el Consorcio de Transportes anualmente realiza una encuesta de satisfacción en la que nos ofrece los resultados comparándolos con los del periodo anterior y con los del conjunto del sector.

4. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

AUTOCARES BELTRÁN, S.A. con el fin de mejorar la calidad de los servicios ofertados a sus usuarios estableció una serie de objetivos para el año 2023 con los siguientes resultados:

- Reducir el consumo de combustible un 2% para el conjunto de la flota. Sobre este objetivo no lo hemos logrado, el consumo no sólo no se ha reducido, sino que ha aumentado ligeramente respecto al de 2022 (incremento del 0,76%). Las principales causas que han impedido que alcancemos el objetivo han sido:
 - El incremento de la actividad, la movilidad, que provocan más atascos y mayores problemas para cumplir con los horarios, lo que obliga a los conductores a llevar una conducción más obligada y menos tranquila.
 - El incremento de la demanda de viajeros, que supone más peso a bordo, mayor número de paradas para el ascenso y descenso de los viajeros, con el consiguiente mayor gasto de combustible.
 - La antigüedad de la flota es mayor, debido a que no se han podido incorporar en plazo las compras de 2023, todas de tecnología híbrida.
 - La mayor rotación de conductores, para atender la nueva línea FS1 y para cubrir las numerosas bajas médicas, conductores sin experiencia en muchos casos, por el problema de escasez en el mercado.
- Reducir la huella de carbono respecto al año 2022 (valor 2.642,74 tCO₂eq). No hemos conseguido lograrlo, ya que la actividad ha sido mayor.
- Reducir el consumo de energía eléctrica en un 2% respecto al año 2022. No lo hemos logrado, ya que la mayor actividad ha impedido su consecución.
- Reducir las reclamaciones por trato al usuario un 2% respecto al valor de 2022 (valor de 2022=6,95 reclamaciones por millón de usuarios). Sí que hemos alcanzado el objetivo, siendo el valor de 3,09 reclamaciones por millón de usuarios. (reducción del 55%).



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

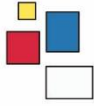
Edición: 13

Fecha:
2024-03

Cód: CS

CARTA DE SERVICIOS

- Reducir las reclamaciones por el motivo no parar un 2% respecto al valor de 2022 (valor de 2022=8,34 reclamaciones por millón de usuarios). Sí que hemos alcanzado el objetivo, siendo el valor alcanzado de 4,25 reclamaciones por millón de usuarios (reducción del 49%).
- Mejora en la tasa de accidentes de tráfico en un 2% con respecto al 2022 y mantenimiento de 0 accidentes graves y muy graves. Dato de partida 16 accidentes de tráfico leves (Valor 2022=6,08 accidentes por millón de kms). No hemos cumplido el objetivo, ya que la siniestralidad ha aumentado, como es lógico, debido a la mayor intensidad circulatoria existente y a la entrada de más conductores, nóveles sin experiencia. El valor se incrementa de 6,08 a 8,37 accidentes por millón de kilómetros (incremento del 38%). En valor absoluto, hemos tenido 23 accidentes, frente a los 16 de 2022, si bien, como nota positiva debemos destacar que todos han sido leves, sólo lamentando daños materiales.
- Reducir la tasa de incidentes un 2% respecto al valor de 2022 (Valor 2022=3,24 incidentes por millón de viajeros). Tampoco alcanzamos este objetivo, el valor obtenido en 2023 ha sido de 4,25 incidentes, por tanto, se produce un aumento del 31%.
- Reducción de un 1% de los accidentes laborales en los tres indicadores principales (Incidencia; 31,79, frecuencia; 17,66 o gravedad; 0,05). (2022.- 2 AT con baja y 1 AT sin baja y 32 días de baja). En este caso cumplimos parte del objetivo ya que en 2023 hemos tenido 1 AT con baja y 1 sin baja. El accidente con baja ha estado 192 días de baja, con los siguientes valores de indicadores (incidencia: 12,82, frecuencia: 7,02 y gravedad: 1,34). Alcanzamos los objetivos en los indicadores frecuencia e incidencia, no así en gravedad.
- Integración de la página web dentro de la web corporativa de JdC, de este modo la haremos accesible. Alcanzamos el objetivo, ya está integrada la información y los contenidos de Beltrán en la web corporativa de Julián de Castro www.juliande
- Mejora en las relaciones y de la reputación de la empresa ante las partes interesadas con las que interactúa (internas y externas), atendiendo principalmente a los stes. grupos de interés y aspectos significativos:
- Mejora de los canales de comunicación a fin de detectar de forma más objetiva las necesidades de los GGII, y en especial; Empleados, proveedores, admón. pca. y clientes discrecionales.
- Cumplimiento del Plan de Calidad y Modernización. - Clientes (CRTM, usuarios), medioambiente y proveedores.
- Potenciar la comunicación en los ppios. de RS en evaluación de proveedores.



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 13

Fecha:
2024-03

Cód: CS

CARTA DE SERVICIOS

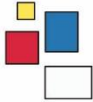
- Mejora de la comunicación de nuestros indicadores y resultados por medio de la página web y canal de reclamaciones. - Sociedad
- Mayor involucración y plan de patrocinios en cuatro aspectos fundamentales (cultura, deporte, fomento del tpte. pco., y empleados). - Administración pca., sociedad, clientes y empleados.

Alcanzamos este objetivo, en gran medida, mejoramos las relaciones con los clientes, mayor cercanía, incorporación de la norma gestión de reclamaciones, para dotar de una mayor calidad a nuestro proceso de atención, registro y tratamiento. La nueva web, nos permite lograr ser accesibles a todos los usuarios, situación que hasta ahora no podíamos. Hemos participado en diversos actos de patrocinio, como en la Semana de la Movilidad, contratando una empresa de bicis eléctricas para dar a conocer este sistema de transporte más eficiente de última milla, en el municipio de Villanueva del Pardillo. Durante este día los habitantes del municipio dispusieron de este servicio de forma gratuita. Hemos participado de forma activa en la creación de la nueva línea FS1 que permite a los habitantes de Valdemorillo y Villanueva del Pardillo poder desplazarse a los centros de ocio de las Rozas.

Respecto a los empleados, hemos estudiado la mejora de los turnos de trabajo y se estudiado y en su mayor concedido todas aquellas situaciones de conciliación por situaciones personales solicitadas.

Para 2024 hemos planteado los siguientes objetivos,

- Reducir el consumo de combustible un 1% para el conjunto de la flota.
- Reducir la huella de carbono respecto al año 2023.
- Reducir el consumo de energía eléctrica en un 2% respecto al año 2023.
- Reducir las reclamaciones por incumplimiento un 2% respecto al valor de 2023 (valor de 2023=9,67 reclamaciones por millón de usuarios).
- Reducir las reclamaciones por exceso de ocupación o escasez de oferta un 2% respecto el valor de 2023 (valor de 2023=9,28 reclamaciones por millón de usuarios).
- Mejora en la tasa de accidentes de tráfico en un 2% con respecto al 2023 y mantenimiento de 0 accidentes graves y muy graves. Dato de partida 23 accidentes de tráfico leves (Valor 2023=8,37 accidentes por millón de kms).
- Reducir la tasa de incidentes un 2% respecto al valor de 2023 (Valor 2023=4,25 incidentes por millón de viajeros).

		AUTOCARES BELTRÁN, S.A.	
Edición: 13	Fecha: 2024-03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS

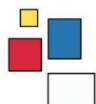
- Reducción de un 1% de los accidentes laborales en los tres indicadores principales (Incidencia; 12,82, frecuencia; 7,02 o gravedad; 1,34). (2023.- 1 AT con baja y 1 AT sin baja y 192 días de baja).
- Mejora en las relaciones y de la reputación de la empresa ante las partes interesadas con las que interactúa (internas y externas), atendiendo principalmente a los stes. grupos de interés y aspectos significativos:
- Mejora de los canales de comunicación a fin de detectar de forma más objetiva las necesidades de los GGII, y en especial; Empleados, proveedores, admón. pca. y clientes discrecionales.
- Cumplimiento del Plan de Calidad y Modernización. - Clientes (CRTM, usuarios), medioambiente y proveedores.
- Potenciar la comunicación en los ppios. de RS en evaluación de proveedores.
- Mejora de la comunicación de nuestros indicadores y resultados por medio de la página web y canal de reclamaciones. - Sociedad
- Mayor involucración y plan de patrocinios en cuatro aspectos fundamentales (cultura, deporte, fomento del tpte. pco., y empleados). - Administración pca., sociedad, clientes y empleados.

5. OBLIGACIONES DE GESTIÓN

El CRTM tiene establecidos una serie de requisitos en cuanto a las obligaciones de gestión y suministro de información que los operadores tienen que proporcionar al Consorcio. El proceso se divide en 3 fases:

- Recopilación de los datos e información necesaria.
- Procesamiento de los datos y de la información.
- Envío, en el tiempo y forma establecidos.

Este suministro de información se produce conforme al siguiente cuadro:



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 13

Fecha:
2024-03

Cód: CS

CARTA DE SERVICIOS

Requisito de información	Formato	Periodicidad / Plazo máximo	Departamento
Flota adscrita actualizada	Formato Interurbanos CRTM	A 31/12 de cada año	Interurbanos
		Cuando se produzcan altas o bajas	Interurbanos
Datos oferta programada	Expediciones y kms quincenales (línea, sublínea, sentido y día)	15 antes respecto del mes programado	Interurbanos
Datos oferta realizada	Certificaciones mensuales (viajeros, expediciones, kms e ingresos)	10-12 días desde la finalización del mes	Interurbanos / Económico
	Datos diarios por línea y sublínea-sentido de viajeros por tipo de título	10-12 días desde la finalización del mes	Económico
Datos de demanda detallada	Fichero de validaciones	10 días desde la finalización del mes	Económico
Cambios programados de la oferta	Propuestas del operador sobre cambios de la oferta (horarios, recorridos, etc)	30 días antes de que sea efectiva la modificación	Interurbanos / GEIS / GIW
Informes de seguimiento del fraude	Formato inspecciones control del fraude	15 días desde la finalización del mes	Inspección / Calidad
Informe de Impacto Ambiental	Formato libre, informe de las actuaciones llevadas a cabo para reducir el CO2 y las emisiones de efecto invernadero	Trimestralmente, antes de 15/4 – 15/7 – 15/10 – 15/01	Calidad

El procedimiento de Obligaciones de Gestión, se encuentra regulado en nuestro procedimiento PG-08 de Información al Consorcio, y en el mismo se establece cuáles son los protocolos y registros a entregar al CRTM y sus plazos o fechas de envío.



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 13

Fecha:
2024-03

Cód: CS

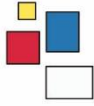
CARTA DE SERVICIOS

Indicador	Documento requerido	Fecha límite de entrega	Destinatario	Correo electrónico
5.3.1.- Cumplimiento Oferta	Informes mensuales según 7.3 del PCI	Día 15 del mes siguiente	Interurbanos	carmen.moreno@madrid.org monserrat.andujar@madrid.org berta.nieto@madrid.org
5.3.1.iii.1 Plan de contingencias ante averías de la flota en el transcurso de la	Plan de contingencias ante averías de la flota	31 de marzo de su año de vigencia	Calidad	crtm_unidad_calidad@madrid.org
5.3.2.i Protocolo de comprobación y funcionamiento de los elementos de accesibilidad	Protocolo de accesibilidad según punto 7.1 del PCI	31 de marzo de su año de vigencia	Calidad	crtm_unidad_calidad@madrid.org
5.3.2.iii Formación de conductores y personal de la empresa operadores en accesibilidad	Manual del conductor y personal implicado Evidencias formación y recomendaciones necesarias	31 de marzo de su año de vigencia 31 de enero año siguiente	Calidad	crtm_unidad_calidad@madrid.org
5.3.4.i Protocolo de limpieza y conservación vehículos	Protocolo según 7.1 del PCI	31 de marzo de su año de vigencia	Calidad	crtm_unidad_calidad@madrid.org
5.3.5.i Protocolo de seguridad de la actividad e inspección y mantenimiento de	Protocolo según 7.1 del PCI	31 de marzo de su año de vigencia	Calidad	crtm_unidad_calidad@madrid.org
5.3.5.ii Reducción de la tasa de accidentes	Registro de cualquier evento relacionado con la siniestralidad	Día del suceso	Calidad	A través de GEIS
	Informe anual por aseguradora	31 de marzo de su año de vigencia		crtm_unidad_calidad@madrid.org
	Procedimiento de análisis y registro	31 de marzo de su año de vigencia		crtm_unidad_calidad@madrid.org
5.3.5.ii Registro de la tasa de incidentes	Registro de cualquier incidente Tasas incidentes mensual	Día del suceso El día 15 del mes siguiente	Calidad	A través de GEIS
	Procedimiento de análisis y registro	31 de marzo de su año de vigencia		crtm_unidad_calidad@madrid.org
5.3.6.i Protocolo de actuaciones de reducción del impacto ambiental	Protocolo de impacto ambiental según 7.1 del PCI (incluye procedimiento de taller y cocheras) Registros trimestrales confirmatorios del desarrollo de las actuaciones señaladas	31 de marzo de su año de vigencia 15/04, 15/07, 15/09, 15/01 (datos trimestre vencido)	Calidad	crtm_unidad_calidad@madrid.org
5.3.7.i Protocolo de atención al cliente	Protocolo según 7.1 del PCI	31 de marzo de su año de vigencia	Calidad	crtm_unidad_calidad@madrid.org
5.3.7.ii.d Gestión de quejas	Presentación informe de suceso reclamado	10 días de la presentación de la queja	Calidad	crtm_unidad_calidad@madrid.org
5.3.7.iv Control del fraude	Informes de control	El día 15 del mes siguiente	Comercial	crtm_unidad_calidad@madrid.org antonio.moreno@madrid.org gora.ferrer.mesa@madrid.org
6.8.b Certificación UNE EN 13816	Plan de auditoría	10 días antes de la fecha	Calidad	crtm_unidad_calidad@madrid.org

6. COMPROMISOS DE CALIDAD

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

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



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

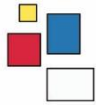
Edición: 13

Fecha:
2024-03

Cód: CS

CARTA DE SERVICIOS


- Atención al cliente




AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

6.1. SERVICIO OFERTADO

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
GRADO DE OCUPACIÓN	Más del 98 % de los servicios ofertados cogen a todos los viajeros que están esperando en las paradas sin superar la capacidad permitida.	% de servicios que no cogen viajeros por ir completo
CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA	Se realizan más del 98% de los servicios programados	% de servicios realizados sobre el total de programados
	Los últimos servicios en cada uno de los sentidos siempre se realizarán siempre.	Se realiza el 100% de los últimos servicios programados en cada sentido
	Serán considerados como incumplimientos de servicios los siguientes: <ol style="list-style-type: none">1. la no realización de un servicio programado2. la no realización de la última expedición3. el adelanto de la hora prevista o los retrasos en la salida superiores a lo establecido en cuanto a PUNTUALIDAD.	Más del 95% de los servicios de la concesión cumplen los requisitos de cumplimiento de servicios según el CRTM
PUNTUALIDAD	Los servicios prestados a los viajeros se rigen por los siguientes compromisos de PUNTUALIDAD, siempre en la SALIDA DE LOS VEHÍCULOS: <ol style="list-style-type: none">1. los autobuses no saldrán antes de la hora establecida, salvo excepción justificada.2. no se permiten retrasos en la salida superiores a 6 minutos (en hora punta) y de 10 minutos en hora valle, como término medio.	Más del 90% de los servicios, como promedio del día cumplirán los requisitos de puntualidad. Más del 90% de los servicios en hora punta cumplirán los compromisos de puntualidad.

		AUTOCARES BELTRÁN, S.A.	
Edición: 13	Fecha: 2024-03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS

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

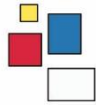
		AUTOCARES BELTRÁN, S.A.	
Edición: 13	Fecha: 2024-03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS

6.2. ACCESIBILIDAD

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

6.3. INFORMACIÓN AL USUARIO

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



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.


Edición: 13

Fecha:
2024-03

Cód: CS

CARTA DE SERVICIOS


SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
INFORMACIÓN EN PARADAS	<p>Las paradas disponen de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre de la parada.• Plano general de la red, información tarifaria, esquema / itinerario de la línea, horario de primera y última salida de cada cabecera y medio de contacto.• Identificación de las líneas que paran e indicación de la localización de la parada.• Referencia geográfica, kilométrica o temporal de las líneas.• Horario de todas las salidas de cabecera a lo largo del día y tiempos estimados de recorrido de la línea.• Frecuencia de paso por franjas horarias.• Cambio máximo permitido.• Alteraciones de la línea en situación anormal programada o supresión temporal o definitiva de la parada (indicando parada sustitutiva).• Identificación del suministrador del servicio y medios de contacto.	<p>Realizar la inspección al 100% de las paradas de forma mensual</p>
PROPORCIONADA POR EL CONDUCTOR	<p>El conductor deberá ser capaz de informar sobre las distintas paradas del recorrido, conexiones más importantes con otros medios de transporte, horarios y tarifas vigentes, autorizados por el CRTM, de la línea que está realizando.</p> <p>Asimismo, deberá ser capaz de facilitar información sobre la empresa, medios de contactos con la misma y sus principales servicios (información de líneas, buzón de sugerencias, objetos perdidos, etcétera).</p>	<p>Más del 90% de las inspecciones realizadas (por agente externo) se proporciona la información solicitada.</p>

		AUTOCARES BELTRÁN, S.A.	
Edición: 13	Fecha: 2024-03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
INFORMACIÓN ANTE MODIFICACIONES PROGRAMADAS	Se proporcionará cuarenta y ocho horas antes de que se produzcan la modificación y siempre permitiendo que transcurran dos días laborables antes de su implantación. Las paradas afectadas por las modificaciones de servicios se revisarán en el plazo máximo de quince días desde su autorización	Nº de veces que se incumple el plazo de 48 horas
INFORMACIÓN DINAMICA DEL SERVICIO EN PARADAS	Si la parada dispone de información dinámica relativa a tiempos de espera de la/s línea/s correspondientes a cada operador esta será la correcta	95% de las inspecciones realizadas la información es correcta

6.4. CONFORT

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


		AUTOCARES BELTRÁN, S.A.	
Edición: 13	Fecha: 2024-03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS

6.5. SEGURIDAD

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
SEGURIDAD EN LOS VEHÍCULOS	Los vehículos de Autocares Beltrán disponen de elementos de seguridad (botiquín, extintores, martillos, etc). Estos elementos son revisados en las inspecciones mensuales de nuestros vehículos por parte de nuestro inspector.	Más del 95% de vehículos inspeccionados disponen de los elementos de seguridad
TASA DE ACCIDENTES	Reducción de la tasa de accidentes	Mínimo un 2% de reducción en la tasa de accidentes expresados por millón de kms
TASA DE INCIDENTES	Reducción de la tasa de incidentes	Mínimo un 2% de reducción en la tasa de incidentes (por millón de viajeros)

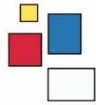
6.6. IMPACTO AMBIENTAL

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

		AUTOCARES BELTRÁN, S.A.	
Edición: 13	Fecha: 2024-03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS

6.7. ATENCIÓN AL CLIENTE

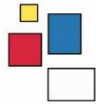
SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
ENCUESTAS	Se realiza una encuesta, al menos una vez al año, a los clientes, solicitándoles su percepción sobre las características del servicio.	Índice de satisfacción \geq Índice de satisfacción del año anterior.
RECLAMACIONES	El 100% de los clientes que reclaman reciben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



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 13	Fecha: 2024-03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS
--------------------	-------------------	----------------	---------------------------

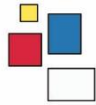
CRITERIO	SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
SERVICIO OFERTADO	GRADO DE OCUPACIÓN	Más del 98 % de los servicios ofertados cogen a todos los viajeros que están esperando en las paradas sin superar la capacidad permitida.	% de servicios que no cogen viajeros por ir completo	0,70%	0,36%	0,36%	0,53%	0,36%	0,18%	0,27%	0,05%	0,04%	0,08%	0,19%	
	CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA	Se realizan más del 98% de los servicios programados	% de servicios realizados sobre el total de programados	99,93%	99,92%	99,95%	99,94%	99,93%	99,92%	99,91%	99,69%	99,94%	99,71%	99,55%	
		Los últimos servicios en cada uno de los sentidos siempre se realizarán siempre.	Se realiza el 100% de los últimos servicios programados en cada sentido	99,92%	99,05%	99,20%	99,73%	99,32%	99,91%	97,13%	97,67%	98,47%	98,91%	96,23%	
		Serán considerados como incumplimientos de servicios los siguientes: 1. la no realización de un servicio programado 2. la no realización de la última expedición 3. el adelanto de la hora prevista o los retrasos en la salida superiores a lo establecido en cuanto a PUNTUALIDAD.	Más del 95% de los servicios de la concesión cumplen los requisitos de cumplimiento de servicios según el CRTM	97,15%	98,43%	99,30%	99,14%	98,97%	98,79%	97,55%	97,50%	97,58%	98,23%	96,44%	
	PUNTUALIDAD	Los servicios prestados a los viajeros se rigen por los siguientes compromisos de PUNTUALIDAD, siempre en la SALIDA DE LOS VEHÍCULOS: 1. los autobuses no saldrán antes de la hora establecida, salvo excepción justificada. 2. no se permiten retrasos en la salida superiores a 6 minutos (en hora punta) y de 10 minutos en hora valle, como término medio.	Más del 90% de los servicios, como promedio del día cumplirán los requisitos de puntualidad. Más del 90% de los servicios en hora punta cumplirán los compromisos de puntualidad.	99,62%	99,59%	99,77%	99,49%	99,55%	99,53%	98,93%	98,75%	98,56%	99,04%	98,58%	
				99,64%	99,61%	99,65%	99,26%	99,41%	99,48%	98,97%	99,85%	99,83%	99,48%	99,41%	
	FUNCIONAMIENTO DE VEHÍCULOS Y DE SUS EQUIPOS	Si se produce una avería en ruta se procederá a la resolución de la incidencia (recolocación de viajeros afectados en autobuses posteriores o en uno de sustitución), en un plazo inferior al tiempo medio de recorrido de la línea	Nº veces que se supera el tiempo medio de recorrido de la línea en la resolución de la incidencia.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
		Los vehículos están dotados de un sistema de control y ayuda a la explotación (SAE)	100% de los vehículos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Los vehículos está dotados con validadoras de tecnología sin contacto	100% de vehículos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Funcionamiento del sistema de ayuda a la explotación	% de operatividad superior al 98%	99,16%	99,73%	99,99%	99,67%	99,85%	98,81%	99,98%	99,87%	97,47%	98,21%	99,99%	
	Las validadoras y expendedoras estarán en condiciones adecuadas de uso en el momento de los servicios.	95 % de funcionamiento de validadoras y expendedoras.	99,81%	99,82%	99,83%	99,92%	99,92%	99,87%	99,84%	98,82%	99,20%	99,73%	99,73%		
ACCESIBILIDAD	ACCESIBILIDAD PMR's	Todos los vehículos de la flota disponen de rampas y plataformas y puestos de movilidad reducida	100% de autobuses son accesibles	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	FUNCIONAMIENTO DE RAMPAS Y PLATAFORMAS DE ACCESO	Las rampas y plataformas son sometidas a mantenimiento preventivo (cada 20000 km o mes aprox). Además son inspeccionadas el 100% mensualmente para verificar su buen funcionamiento.	Más del 85% de las rampas y plataformas inspeccionadas funcionan adecuadamente en el momento de los servicios	93,97%	94,34%	95,00%	94,00%	98,45%	100,00%	99,75%	98,04%	98,82%	98,40%	99,07%	



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 13	Fecha: 2024-03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS
--------------------	-------------------	----------------	---------------------------

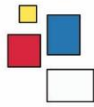
INFORMACIÓN AL USUARIO	INFORMACIÓN OBLIGATORIA EN EL VEHÍCULO	<p>Los vehículos disponen de la siguiente información obligatoria, que debe ser la correcta y estar actualizada:</p> <p><u>En el exterior:</u> reseña de la concesión administrativa, nombre de la empresa, nº de línea, origen, destino, indicación de, al menos, dos paradas intermedias con mayor afluencia de viajeros, identificación correspondiente si el vehículo es accesible.</p> <p><u>En el interior:</u> sanciones y video vigilancia (si está disponible), prohibición de fumar, lugares reservados, identificación del nº de butaca (en caso de venta por butaca), reglamento de viajeros, especificación en caso de emergencia, disposiciones para la colocación del equipaje de mano, identificador del suministrador del servicio, medio de contacto y puntos de venta, tarifas, títulos de transporte y su validez y cambio máximo permitido.</p>	<p>Más del 95 % de los vehículos contiene la información obligatoria y es correcta y está actualizada.</p>	90,18%	92,73%	99,16%	98,99%	99,69%	97,63%	100%	99,61%	96,80%	99,19%	99,83%	
	INFORMACIÓN EN PARADAS	<p>Las paradas disponen de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de la parada. • Plano general de la red, información tarifaria, esquema / itinerario de la línea, horario de primera y última salida de cada cabecera y medio de contacto. • Identificación de las líneas que paran e indicación de la localización de la parada. • Referencia geográfica, kilométrica o temporal de las líneas. • Horario de todas las salidas de cabecera a lo largo del día y tiempos estimados de recorrido de la línea. • Frecuencia de paso por franjas horarias. • Cambio máximo permitido. • Alteraciones de la línea en situación anormal programada o supresión temporal o definitiva de la parada (indicando parada sustitutiva). • Identificación del suministrador del servicio y medios de contacto. 	<p>Realizar la inspección al 100% de las paradas</p>	<p>Todos los meses se ha realizado por nuestros inspectores una inspección de todas las paradas de la concesión, aunque por problemas que desconocemos ha habido algún mes en el que no ha llegado toda la información al CRTM en plazo. En dichas inspecciones se revisa tanto el estado de limpieza y conservación de las mismas (postes y marquesinas), como el estado de la información que ofrecen, si es correcto o está desactualizado. Para ello, se cumplimenta en tiempo real el aplicativo GEIS que el CRTM creó para tal efecto. De este modo le llega la información al CRTM en tiempo real. Cuando se produce y se detecta algún deterioro de alguna parada en el plazo máximo de 3 días, lo registramos en GEIS para que le llegue al CRTM la información y pueda subsanarlo. Esta información se obtiene de los conductores y los inspectores, y son éstos últimos los que lo registran. Por ello, cumplimos con este compromiso.</p>											
	PROPORCIONADA POR EL CONDUCTOR	<p>El conductor deberá ser capaz de informar sobre las distintas paradas del recorrido, conexiones más importantes con otros medios de transporte, horarios y tarifas vigentes, autorizados por el CRTM, de la línea que está realizando.</p> <p>Asimismo, deberá ser capaz de facilitar información sobre la empresa, medios de contactos con la misma y sus principales servicios (información de líneas, buzón de sugerencias, objetos perdidos, etcétera).</p>	<p>Más del 90% de las inspecciones realizadas (por agente externo) se proporciona la información solicitada.</p>	94,00%	100%	96,00%	75,00%	61,00%	90,00%	80,75%	95,24%	94,80%	98,59%	99,99%	
	INFORMACIÓN ANTE MODIFICACIONES PROGRAMADAS	<p>Se proporcionará cuarenta y ocho horas antes de que se produzcan la modificación y siempre permitiendo que transcurran dos días laborables antes de su implantación. Las paradas afectadas por las modificaciones de servicios se revisarán en el plazo máximo de quince días desde su autorización</p>	<p>Nº de veces que se incumple el plazo de 48 horas</p>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	INFORMACIÓN DINAMICA DEL SERVICIO EN PARADAS	<p>Si la parada dispone de información dinámica relativa a tiempos de espera de la/s línea/s correspondientes a cada operador esta será la correcta</p>	<p>95% de las inspecciones realizadas la información es correcta</p>	75,00%	84,00%	74,00%	93,33%	92,72%	75,00%	77,75%	97,22%	74,31%			



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 13	Fecha: 2024-03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS
--------------------	-------------------	----------------	---------------------------

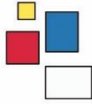
Categoría	Indicador	Descripción	Criterio de Evaluación	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
CONFORT	SISTEMAS DE CLIMATIZACIÓN Y VENTILACIÓN DE VEHÍCULOS	El rango de temperatura y calidad del aire dentro de los vehículos permitirá viajar confortablemente.	Más del 90% de las inspecciones realizadas la temperatura y calidad del aire permite viajar confortablemente.	100%	99,63%	100%	100%	99,69%	100,00%	99,24%	100%	100%	100%	97,12%
	LIMPIEZA Y CONSERVACIÓN DE VEHÍCULOS	Existe un protocolo de limpieza y conservación de vehículos con el objeto de asegurar que los servicios prestados se presten en las adecuadas condiciones de limpieza.	<ul style="list-style-type: none"> Inspecciones mensuales del 100% de los vehículos. Más del 95% de los autobuses inspeccionados tienen un nivel de limpieza satisfactorio <2 reclamaciones *millón de viajeros 	97%	92,91%	95%	96%	95,05%	94,05%	80,76%	97%	96%	87%	71,00%
				0,00	1,29	1,26	0,00	2,14	0,99	0,47	0,00	0,00	0,00	0,39
SEGURIDAD	SEGURIDAD EN LOS VEHÍCULOS	Los vehículos de Autocares Beltrán disponen de elementos de seguridad (botiquín, extintores, martillos, etc). Estos elementos son revisados en las inspecciones mensuales de nuestros vehículos por parte de nuestro inspector.	Más del 95% de vehículos inspeccionados disponen de los elementos de seguridad	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	TASA DE ACCIDENTES	Reducción de la tasa de accidentes	Mínimo un 2% de reducción en la tasa de accidentes expresados por millón de kms	-32%	37%	-15%	47%	-35%	-30%	-1%	29%	44%	-37%	38%
	TASA DE INCIDENTES	Reducción de la tasa de incidentes	Mínimo un 2% de reducción en la tasa de incidentes (por millón de viajeros)	-40%	-63%	47%	99%	-22%	-66%	176%	-45%	197%	-65%	31%
IMPACTO AMBIENTAL	EMISIÓN DE CONTAMINANTES	Autocares Beltrán, S. A. asegura que las condiciones técnicas y legales vigentes en sus vehículos minimizan la emisión de contaminantes, tratando de reducir las exigencias en los parámetros establecidos por las directivas en vigor. Los vehículos tienen al día la Inspección Técnica (ITV)	<ul style="list-style-type: none"> Nº incidencias detectadas en ITV por emisión contaminantes 	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CONSUMO DE COMBUSTIBLE	Autocares Beltrán se compromete a un consumo responsable de los recursos, entre ellos el consumo del combustible. Para ello se establecen diferentes acciones como: <ul style="list-style-type: none"> Adquisición de vehículos con características técnicas ajustadas a los recorridos Técnicas de conducción económica 	Reducción del consumo de gasóleo	El proceso de renovación de la flota garantiza reducir las emisiones al incorporar año a año vehículos con normas Euro superiores y ECO Se ha implantado desde 2017 un sistema de conducción eficiente a través de la empresa LOOP UE										
				1,33%	-1,69%	2,77%	-2,37%	-3,04%	-3,06%	-8,92%	0,81%	-0,11%	0,76%	
ATENCIÓN AL CLIENTE	ENCUESTAS	Se realiza una encuesta, al menos una vez al año, a los clientes, solicitándoles su percepción sobre las características del servicio.	Índice de satisfacción >= Índice de satisfacción del año anterior.	7,84	7,62	7,77	8,01	8,10	7,83	8,23	8,08	8,01	8,02	7,89
	RECLAMACIONES	El 100% de los clientes que reclaman reciben una respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles.	<ul style="list-style-type: none"> Nº de reclamaciones con respuesta superior a 15 días hábiles < 1. 	100%	100%	99%	99%	98%	100%	100%	98%	100%	100%	100%



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Resultados indicadores

INDICADOR	VR	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ocupación	98%	99,30%	99,64%	99,64%	99,47%	99,64%	99,82%	99,73%	99,95%	99,96%	99,92%	99,81%
Contestación Reclamaciones	100% contestadas antes de 15 días	100%	100%	99,40%	99,42%	98,50%	100,00%	100,00%	98%	100%	100%	100%
Tiempo medio de respuesta	15 días	6,08	5,40	4,34	4,79	4,66	4,05	1,93	1,61	1,90	2,08	1,91
Nº reclamaciones		309	119	160	172	196	90	175	100	62	101	137
Nº total reclamaciones	100 expedientes por millón de usuarios	196,30	76,53	101,00	99,58	105,00	89,00	81,40	77,28	37,96	46,79	53,08
Reclamaciones información conductor	2 reclamacones por millón de usuarios	0,64	0,64	1,26	1,74	0,53	0,99	1,40	1,55	1,22	0,93	0,39
Reclamaciones trato viajeros	10 reclamaciones por millón de usuarios	8,26	7,07	6,32	8,68	6,95	2,97	5,58	10,82	6,12	6,95	3,09
Reclamaciones desempeño conductor	10 reclamaciones por millón de usuarios	1,27	10,93	19,59	8,68	7,49	6,93	5,58	11,59	6,12	4,63	3,87
Reclamaciones por mala climatización	10 reclamaciones por millón de usuarios	4,45	1,93	8,21	6,37	5,35	0,99	0,93	0,77	1,22	1,39	0,00
Reclamaciones por limpieza	2 reclamacones por millón de usuarios	0	1,29	1,26	0	2,14	0,99	0,47	0,00	0,00	0,00	0,39
Reclamaciones por salida antes	10 reclamaciones por millón de usuarios	6,99	4,50	1,90	2,89	3,21	0,99	3,72	2,32	1,84	2,78	2,32
Reclamaciones por no parar	10 reclamaciones por millón de usuarios	11,44	7,07	6,32	12,16	8,56	6,93	7,91	2,32	6,74	8,34	4,25
Reclamaciones por incumplimiento	10 reclamaciones por millón de usuarios	25,41	9,65	19,59	22,58	16,05	10,89	17,67	8,50	3,06	4,63	9,67
Reclamaciones por escasez de oferta	10 reclamaciones por millón de usuarios	102,92	18,01	17,06	25,47	34,77	7,92	23,26	6,95	1,84	4,17	9,28
Reclamaciones parada a demanda	10 reclamaciones por millón de usuarios			7,58	3,47	1,60	1,98	2,33	2,32	3,67	5,24	3,09
Reclamaciones información internet	10 reclamaciones por millón de usuarios		1,29	1,26	0							
Reclamaciones información paradas	10 reclamaciones por millón de usuarios		0	0,63	0,58							
Reclamaciones por falta de horarios impresos	10 reclamaciones por millón de usuarios		3,22	0	0,58							



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

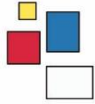
Edición: 13

Fecha:
2024-03

Cód: CS

CARTA DE SERVICIOS

INDICADOR	VR	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Reclamaciones paradas dinámicas	10 reclamaciones por millón de usuarios			0	0	0	1	1,40	0,00	0,61	0,46	0,39
Reclamaciones por Ruidos y Contaminación	10 reclamaciones por millón de usuarios					5,88	0	0,93	2,32	0,00	0,46	0,39
Reclamaciones falta información ante incidencias	10 reclamaciones por millón de usuarios					0	4	0,47	0,77	0,00	0,46	1,55
Reclamaciones por fallos máquinas expendedoras y canceladoras	10 reclamaciones por millón de usuarios					3,74	14	2,33	5,41	0,61	3,24	2,71
Reclamaciones varias	10% del total de reclamaciones	7,90%	15,10%	8,10%	7,60%	8,20%	32,20%	11,43%	24,00%	12,90%	9,90%	14,60%
Cumplimiento de la oferta	>=95%	97,15%	98,43%	99,30%	99,14%	98,97%	98,79%	97,55%	97,50%	97,58%	98,23%	96,44%
Cumplimiento % servicios programados	>=98%	99,93%	99,92%	99,95%	99,94%	99,93%	99,92%	99,91%	99,69%	99,94%	99,71%	99,55%
Último servicio realizado	100%	99,92%	99,05%	99,20%	99,73%	99,32%	99,91%	97,13%	97,67%	98,47%	98,91%	96,23%
Cumplimiento promedio día	>=90%	99,62%	99,59%	99,77%	99,49%	99,55%	99,53%	98,93%	98,75%	98,56%	99,04%	98,58%
Cumplimiento del servicio en hora punta	>=90%	99,64%	99,61%	99,65%	99,26%	99,41%	99,48%	98,97%	99,85%	99,83%	99,48%	99,41%
Operatividad SAE Centro Control	>=95%	99,16%	99,73%	99,99%	99,67%	99,85%	98,81%	99,98%	99,87%	97,47%	98,21%	99,99%
Operatividad SAE Flota	>=95%		99,94%	99,95%	99,97%	99,89%	99,97%	99,98%	99,97%	99,87%	99,98%	99,92%
Información al usuarios por el conductor	>=90%	94%	100%	96%	75%	61%	90,00%	80,75%	95,24%	94,80%	98,59%	99,99%
Viajeros línea 641		225.900	209.211	209.144	225.493	241.174	245.658	535.487	334.282	429.701	543.958	635.629
Viajeros línea 642		286.618	274.284	271.875	306.836	328.923	354.123	765.752	485.088	615.071	797.907	940.625
Viajeros línea 643		309.739	317.939	325.408	354.333	380.454	410.567	848.129	467.798	577.385	796.349	939.338
Viajeros línea N908								611	6.902	10.961	20.565	44.004
Viajeros línea FS1												24.999
Total Viajeros		822.257	801.434	806.427	886.662	950.551	1.010.348	2.149.979	1.294.070	1.633.118	2.158.779	2.584.595



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 13

Fecha:
2024-03

Cód: CS

CARTA DE SERVICIOS

INDICADOR	VR	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Kilómetros línea 641		325.538	293.876	296.730	307.449	322.850	336.575	660.508	662.040	671.750	675.830	687.742
Kilómetros línea 642		464.792	445.709	445.777	460.449	510.209	521.193	1.020.019	1.001.629	1.020.003	1.049.746	1.077.367
Kilómetros línea 643		376.909	369.689	372.972	387.034	414.680	428.398	838.481	812.854	831.527	835.507	840.921
Kilómetros línea N908								2.466	67.075	68.681	70.854	70.654
Kilómetros línea FS1												72.839
Total Kilómetros		1.167.239	1.109.273	1.115.479	1.154.931	1.247.739	1.286.166	2.521.474	2.543.599	2.591.961	2.631.938	2.749.522
Expediciones línea 641		6.781	6.132	6.202	6.402	6.634	6.917	13.592	13.730	13.963	14.052	14.318
Expediciones línea 642		8.457	8.113	8.116	8.383	9.285	9.487	18.565	18.232	18.565	19.106	19.615
Expediciones línea 643		13.426	13.191	13.521	14.001	14.997	15.525	30.689	29.385	30.225	30.455	30.726
Expediciones línea N908								60	1.632	1.671	1.724	1.719
Expediciones línea FS1												2.718
Total Expediciones		28.664	27.436	27.839	28.786	30.916	31.929	62.906	62.979	64.424	65.335	69.096
IPK L641		0,69	0,71	0,69	0,73	0,75	0,73	0,81	0,50	0,64	0,80	0,92
IPK L642		0,62	0,62	0,60	0,67	0,64	0,68	0,75	0,48	0,60	0,76	0,87
IPK L643		0,82	0,86	0,81	0,92	0,92	0,96	1,01	0,58	0,69	0,95	1,12
IPK LN908								0,25	0,10	0,16	0,29	0,60
IPK LFS1												0,35
IPK Concesión		0,70	0,72	0,69	0,77	0,76	0,79	0,85	0,51	0,63	0,82	0,94
Viajeros / Expediciones 641		33,31	34,12	33,72	35,22	36,35	35,52	39,40	24,35	30,77	38,71	44,39
Viajeros / Expediciones 642		33,89	33,81	33,50	36,60	35,43	37,33	41,25	26,61	33,13	41,76	47,95
Viajeros / Expediciones 643		23,07	24,10	24,07	25,31	25,37	26,45	27,64	15,92	19,10	26,15	30,57
Viajeros / Expediciones N908								10,18	4,23	6,56	11,93	14,54
Viajeros / Expediciones FS1												16,19
Viajeros / Expediciones Concesión		28,69	29,21	28,97	30,80	30,75	31,64	34,18	20,55	25,35	33,04	37,41
Tiempo de respuesta averías en ruta	L 641	13,16	13,80	13,68	14,80	4,69	16,4	16,65	13,59	10,42	11,84	5,83
	L 642	11,22	9,12	4,56	15,17	8,00	15,08	8,82	8,99	8,82	4,76	0,94
	L 643	8,12	8,24	5,44	13,17	11,23	4,72	4,77	12,30	8,42	8,38	15,16
	LN908								0,00	0,00	0,00	0,00
	LFS1											0,00
Acumulado		11	10	8	14	8	12	7,56	8,72	8,87	7,98	6,55



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

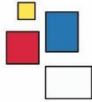
Edición: 13

Fecha:
2024-03

Cód: CS

CARTA DE SERVICIOS

INDICADOR	VR	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Incidentes	Incidentes por millón de viajeros	6,99	2,57	3,79	7,53	5,88	2,97	5,58	3,09	9,18	3,24	4,25
Accidentes	Accidentes por millón de kms recorridos	6,70	9,15	7,74	11,35	7,38	3,11	5,16	6,68	9,65	6,08	8,37
Accidentes con culpabilidad	Accidentes por millón de kms recorridos			4,10	4,37	4,10	1,56	2,78	2,36	4,24	2,28	3,64
Accidentes sin culpabilidad	Accidentes por millón de kms recorridos			3,64	6,98	5,88	1,56	2,38	4,32	5,40	3,80	4,73
Funcionamiento Validadoras	98% operatividad	99,81%	99,82%	99,83%	99,92%	99,92%	99,87%	99,84%	98,82%	99,20%	99,73%	99,73%
Funcionamiento Exendedoras	98% operatividad						99,91%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Funcionamiento de rampas	95%	93,97%	94,34%	95,00%	94,00%	98,45%	100,00%	99,75%	98,04%	98,82%	98,40%	99,07%
Conservación y Limpieza vehículos	95%	97,16%	92,91%	95,00%	96,00%	95,05%	94,05%	80,76%	96,81%	96,23%	86,53%	71,00%
Funcionamiento climatización	95%	100,00%	99,63%	100,00%	100,00%	99,69%	100,00%	99,24%	100,00%	100,00%	100,00%	97,12%
Consumo de gasóil a los 100 kms automático			40,94	40,29	41,42	40,70	40,29	39,42	36,66	35,76	34,53	33,41
Consumo de gasóil a los 100 kms manuales				35,40	36,75							
Consumo de gasóil a los 100 kms híbridos						29,74	29,43	30,51	29,80	30,02	30,18	31,17
Consumo de gasóil a los 100 kms automatizados				34,93	36,58	36,85	36,54	35,52	32,52	33,97	34,21	34,81
Consumo de gasóil a los 100 kms total flota		39,23	39,67	39,00	40,08	38,87	37,83	36,78	33,50	33,77	33,74	33,99
Encuestas de satisfacción línea 641		7,89	7,21	7,29	7,88	8,12	8,22	8,34	7,83	8,26	7,59	7,08
Encuestas de satisfacción línea 642		7,89	7,21	7,29	7,88	7,92	8,24	7,91	9,02	7,96	8,05	7,84
Encuestas de satisfacción línea 643		7,92	8,02	8,26	8,41	8,24	7,80	8,45	6,25	8,05	8,14	8,00
Encuestas de satisfacción línea N908									7,90	7,78	8,29	8,01
Encuestas de satisfacción línea FS1												8,50
Total Satisfacción Concesión		7,84	7,62	7,77	8,01	8,10	7,83	8,23	8,08	8,01	8,02	7,89

		AUTOCARES BELTRÁN, S.A.	
Edición: 13	Fecha: 2024-03	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS

7. ENTRADA EN VIGOR, REVISIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La presente Carta de Servicios entró en vigor desde el 18 de junio de 2010, revisándose la misma cada año.

Cada año, revisaremos nuestros compromisos con sus resultados, comparándose con los objetivos de cumplimiento e investigando y analizando las diferencias, en función de los datos obtenidos por nuestras fuentes de información, como con los facilitados por el CRTM. Dicho análisis se realizará en la Revisión por la Dirección, por la Dirección y los responsables de cada Departamento, siendo estos últimos, los encargados de ejecutar los distintos planes de acción que correspondan. El Departamento de Calidad y Procesos, realizará su seguimiento mensual e informará de posibles desviaciones.

Los mecanismos de comunicación, son los siguientes:

- Internos; mediante reuniones con las personas que participan en los indicadores de nuestra Carta de Servicios, en la Revisión por la Dirección y en la página web.
- Externos; mediante nuestra página web.

8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y COMPENSACIONES A USUARIOS Y CLIENTES

AUTOCARES BELTRÁN, S.A compensará a los usuarios de sus líneas en caso de no cumplir con los compromisos descritos en el punto anterior. La compensación se ajustará a lo descrito en la legislación vigente al respecto.

En el caso de incumplimientos respecto a las Obligaciones de Gestión con el CRTM, como en las Características del Servicio (compromisos de calidad), se actuará según los procedimientos internos y externos establecidos, a fin de analizar sus causas e implantar las acciones correctoras pertinentes. En el caso en que tales incumplimientos deriven medidas de compensación, el Plan de Calidad del CRTM, tiene establecido un sistema de penalizaciones económicas a aplicar en Autocares Beltrán, S.A.