

CARTA DE SERVICIOS DE AUTOCARES JULIAN DE CASTRO, S.A.

Las concesiones VCM-605 y URCM-152 de las que es titular **A. JULIAN DE CASTRO, S.A.**, están compuestas por 6 líneas la primera, cubriendo el servicio de interurbano de transporte de viajeros de las localidades de Colmenarejo, Galapagar, Valdemorillo, Collado Villalba, Torreldones, Las Rozas, Majadahonda y Madrid, siendo las mismas las stes.:

- * 630 **Valdemorillo / Galapagar – Collado Villalba**
- * 631 **Colmenarejo** (Universidad) – **Madrid** Intercambiador de Moncloa
- * 632 **El Guijo** (Galapagar) – **Madrid** Intercambiador de Moncloa
- * 633 **Colmenarejo** – Hospital Puerta de Hierro (**Majadahonda**)
- * 635 **Galapagar – Madrid** (Por Parquelagos) Intercambiador de Moncloa
- * N904 **Colmenarejo – Madrid** (Paseo de Moret)

Y la segunda de carácter urbana, en el municipio de **Torreldones**, siendo las mismas las líneas 1, 2 y 4 con salida Torreldones Colonia (Estación de RENFE Cercanías) y 5 (Salida Hospital).

La administración, gestión y control de dichas líneas es llevada a cabo en las instalaciones que posee A.JULIAN DE CASTRO, S.A. en la calle Perdiz, 15 en Colmenarejo.

Toda la información relativa a los horarios, objetos perdidos, quejas o sugerencias o en general, cualquier asunto relativo a la explotación de las líneas de A.JULIAN DE CASTRO, S.A. se pueden consultar en las Oficinas de la Terminal de Autobuses de Colmenarejo, en la C/ La Perdiz, 15 y en el teléfono de información 91.842.46.46, así como en nuestra página web <<autocaresjuliandecastro-sa.es>>.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Existe un REGLAMENTO DE VIAJEROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (Decreto 79/97), donde se regulan los derechos y obligaciones de los usuarios de las líneas de transporte interurbano, las prohibiciones e infracciones. En síntesis son los stes.:

- Recibir un trato correcto por parte del conductor.
- Obtener el libro de reclamaciones cuando lo solicite.
- Entrar en un vehículo con las debidas condiciones de comodidad, limpieza y seguridad. La limpieza deberá ser diaria.
- Portar objetos, bultos o maletas (que no sean más de 30 k. de peso) siempre que no suponga peligro o molestia a los demás usuarios.
- Las personas con movilidad reducida podrán descender por la puerta de acceso.
- A ser informados por el conductor de las paradas, horarios, tarifas y a todo lo relativo al servicio.
- A poner a disposición de los discapacitados los medios mecánicos de acceso y transporte.
- Las hojas de reclamaciones se cumplimentarán al principio o final del servicio.
- El viajero y conductor tienen la obligación de comprobar que el título de transportes es el solicitado e idóneo y que el cambio ha sido el correcto. En caso de utilización fraudulenta de un título de transporte, el conductor tiene la obligación de retirarlo dando un justificante al usuario de la retirada constanding el motivo de la misma.
- Los viajeros que porten un título fraudulento, estarán obligados a pagar al conductor el importe del billete sencillo multiplicado por 20, con una sanción mínima de 12 €, entregando el conductor un justificante. En caso de negarse, el conductor cursará la oportuna denuncia administrativa.
- El conductor tiene obligación de llevar cambio de la moneda inmediatamente superior al precio del billete sencillo (5 €).
- Los viajeros deberán seguir las indicaciones de los conductores en temas relacionados con el servicio y sus incidencias.
- Los usuarios se abstendrán de realizar cualquier actividad que suponga una molestia para el conductor o los demás viajeros.
- No se permite viajar con animales, salvo perros guías en caso de invidentes, o que se encuentren en habitáculos idóneos, sean domésticos y no molesten al resto de usuarios.
- Subir por la puerta de acceso y descender por la de atrás.
- No escribir, pintar, ensuciar el interior o exterior de los vehículos.
- Abstenerse de distribuir pasquines, folletos o propaganda dentro del vehículo.
- No consumir alimentos, bebidas alcohólicas, drogas o fumar dentro del vehículo.
- No practicar la mendicidad dentro del vehículo.
- No hablar con el conductor, cuando el vehículo está en marcha, salvo por estricta necesidad.
- En caso de discrepancias entre viajeros por el A.A., cierre o apertura de ventanas o calefacción por ej., prevalecerá la opinión de la mayoría, y en caso de empate la del conductor.

En caso de contravención de los usuarios a estas premisas, podrán ser objeto de infracción y sancionados en consecuencia, por falta grave o leve, para ello, el conductor puede solicitar los datos identificativos de los posibles transgresores y

testigos, o incluso, avisar a los agentes de la autoridad para ello. El texto íntegro del Reglamento de Viajeros puede encontrarse en la página web del propio Consorcio (www.ctm-madrid.es).

OBJETIVOS DEL PLAN DE CALIDAD

A.JULIAN DE CASTRO, S.A. con el fin de mejorar la calidad de su servicio ha establecido una serie de objetivos:

- 1..... Disminución del número de averías y accidentes/incidentes de la flota.
- 2..... Creación del Centro de Control e implantación de toda la tecnología embarcada del Plan de Modernización.
- 3..... Renovación de la flota según normativas Euro V, VI y otras medidas excepcionales (híbridos, eléctricos, GNC y GNL...) y reducción de la antigüedad media (nunca superior a cinco años).
- 4..... Que A.JULIAN DE CASTRO se perciba como una empresa de calidad y sea un referente, medido en forma de índice de calidad de servicio (ICS).
- 5..... Disminuir el consumo de gasoil y ser respetuosos con el medio ambiente.
- 6..... Disminución del nº. de reclamaciones con respecto al año anterior.

Compromisos respecto a...

Dentro del conjunto de indicadores y métodos de medición de la calidad del servicio que la empresa A.JULIAN DE CASTRO, S.A. tiene implantados, a continuación se detallan una serie de compromisos que A.JULIAN DE CASTRO, S.A. adquiere con sus usuarios y que consideramos fundamentales para la consecución del objetivo principal, que es ofrecer un servicio con los mayores niveles de calidad posibles.

COMPROMISO E INDICADORES

SERVICIO OFERTADO

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA PROGRAMADA Y OCUPACIÓN: El cumplimiento del 98% de los servicios ofertados de media durante todo el año, sin que los pasajeros puedan utilizar autobuses con una capacidad igual o inferior a la máxima establecida. Para el aseguramiento de este compromiso existen conductores y autobuses de retén en cabecera y terminal, pendientes de cualquier incidencia que afecte a este cumplimiento. Los indicadores propuestos son:

- Cumplimiento de la Oferta programada.- 98% de los servicios programados
- Cumplimiento de la Oferta programada.- Realización del último servicio programado del día en cada sentido
- Ocupación.- El 98% de los servicios tendrán una ocupación inferior a las plazas autorizadas por el CRTM

El modo de comprobación será por el Dpto. de Tráfico, a través de su Centro de Control (sistema informatizado y SAE de control en tiempo real), por los inspectores o ayudantes de tráfico (retenes), complementándose con las reclamaciones recibidas por los propios usuarios, incluyéndose las recibidas por no poder haber accedido al autobús por encontrarse a su mayor nivel de ocupación, siempre y cuando no haya podido haber tenido acceso a otro autobús en el tramo de los cinco minutos siguientes.

PUNTUALIDAD: El 95% de los viajeros, en cómputo anual, viajan bajo las siguientes condiciones del servicio:

- Los autobuses no podrán salir 5 minutos por encima del horario definido. No se admitirán salidas antes del horario previsto.
- Se debe controlar la puntualidad en tiempo real a través de nuestro Centro de Control. Todos los servicios se quedarán grabados (90% del cumplimiento del servicio como promedio día y 95% en hora punta)
- Para líneas nocturnas con frecuencia superior a 20 min, deberán ir a horarios de paso. En los servicios de este tipo en los que haya correspondencia con otras líneas se admitirá una tolerancia de 10 min con respecto al horario de salida o de paso por parada.

Desde el Centro de Control debe existir un registro de incidencias que afecten diariamente a la puntualidad de nuestras expediciones, debiéndose contar con un sistema que detecte cuantas expediciones cumplen o no con el horario previsto, calculándose el índice de adelanto o retraso desde cabecera y no en paradas intermedias. En caso de detectarse algún incumplimiento, A.JULIAN DE CASTRO, S.A. se compromete a tener autobuses de retén, que controlados desde el Centro de Control, sean autorizados por los ayudantes de Tráfico en cabecera o terminal, a fin de cumplir con los estándares comprometidos.

PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y VEHICULOS

PLAN DE CONTINGENCIAS ANTE AVERIAS: A.JULIAN DE CASTRO, S.A. se compromete en caso de averías a su resolución (Taller móvil y retenes 24 horas en Departamento de Taller y Centro de Control) o poniendo otro de sustitución en el menor tiempo posible, que nunca rebasará el tiempo estipulado para el recorrido total del servicio. Para ello pondrá un autobús de retén, tanto en cabecera como en terminal, a fin de asegurar la no pérdida del servicio, cuando así sea necesario. Dichas avería serán registradas y controladas por indicadores, en el modo y forma que sean requeridos por el CITRAM.

En A.JULIAN DE CASTRO, S.A. el 100% de la flota dispone de maquinas validadoras sin contacto y S.A.E (Sistema de Ayuda a la Explotación) integrados en tiempo real y diferido con el Centro de Control, puntos de información y CITRAM/CCI controlándose su correcto funcionamiento a través de un indicador refleje el correcto funcionamiento real contra el funcionamiento teórico total en horas, estableciéndose un valor objetivo mínimo de un 95% de correcto funcionamiento.

FLOTA DE AUTOBUSES: Ningún vehículo de nuestra flota superará los 10 años de antigüedad, estableciéndose una antigüedad media de la flota inferior a cinco años, cumpliendo la normativa Euro III, IV, V y VI y medidas excepcionales (híbridos, eléctricos, gas...), exigida por el Plan de Calidad del CRTM.

ACCESIBILIDAD

ACCESIBILIDAD/PMRs: Existencia del 100% de autobuses accesibles y un Plan de verificación del funcionamiento de las rampas, por el cual al cabo de un mes, se haya revisado el 100% de la flota, con un valor objetivo de un 95% de funcionamiento correcto, sin nunca superar el 15% de incidencias.

Los indicadores son:

N° autobuses con incidencia en rampa relacionado con el total de la flota.

El método de comprobación será por auditorías internas en la propia estación de autobuses de Colmenarejo o Intercambiador, por un ayudante de tráfico o inspector, el cual informará al Dpto. de Taller para su inmediata reparación.

Igualmente el 100% de los conductores se les ha hecho entrega, dentro del manual del conductor, de las informaciones y recomendaciones necesarias en materia de accesibilidad como de embarque y desembarque, habiéndose establecido un protocolo de PMR y videos o protocolos de utilización de los elementos de accesibilidad. Dentro del Plan de Compras de esta entidad, se toma en cuenta por la Dirección la existencia de espacios reservados para el transporte de carritos o bultos (bicis plegadas, maletas, carros...).

INFORMACIÓN

INFORMACION EN EL VEHÍCULO: El 99% de los vehículos dispone de la siguiente información en el vehículo:

En el exterior: reseña de la línea de la concesión administrativa, nombre de A.JULIAN DE CASTRO, S.A., n° de línea, origen, destino, indicación de, al menos, dos paradas intermedias con mayor afluencia de viajeros, identificación correspondiente si el vehículo es accesible, Madrid Transportes y medios de contacto con operador.

En el interior: sanciones y video vigilancia (si está disponible), prohibición de fumar, lugares reservados PMR, reglamento de viajeros, especificación en caso de emergencia, identificador del suministrador del servicio, medio de contacto, tarifas, títulos de transporte y su validez, cambio máximo permitido y cartel de desinfección en fecha. Dicha información será revisada diariamente por el conductor y aleatoriamente por los ayudantes de Tráfico o inspectores, teniéndose un indicador de n°. de veces en que se detecte una incidencia por el total de inspecciones/mes.

Ante **MODIFICACIONES** EN EL SERVICIO de recorridos, paradas u horarios, el Dpto. de Tráfico deberá informarlo en su lugar habilitado dentro de los autobuses y en la pagina web, con una antelación mínima de 48 horas laborales.

PARADAS CON POSTE O MARQUESINA: A.JULIAN DE CASTRO, S.A. se responsabiliza de la revisión mensual del 100% de las paradas y marquesinas, a fin de que dispongan de la siguiente información:

Número de la parada o marquesina, zona tarifaria.

Línea y destino, dirección de la parada.

Esquema de toda la línea, horario de salidas.

Información sobre tarifas y títulos de transporte.

Estado de limpieza y conservación.

Dicha revisión se realizará por los ayudantes de Tráfico e inspectores, comprometiéndonos a su auditoría completa del 100% en el tramo de un mes. En el caso de detectar cualquier tipo de incidencia, se informará en la página web del CRTM, realizada al efecto, inmediatamente o como mucho en el plazo de tres días.

En aquellas paradas establecidas con INFORMACION DINAMICA y en tiempo real relativa a tiempos de espera y demás respecto a las líneas correspondientes, será revisada mediante inspección con un nivel objeto de información correcta de un 100%, situándose el límite de intolerancia por debajo del 95%. Se podrá dotar de información por otros sistemas alternativos, ya sea a través de mensajes de texto, aplicaciones web o vía SMS, los cuales igualmente serán revisados estableciéndose idénticos niveles de exigencia que anteriormente.

INFORMACION PROPORCIONADA POR EL CONDUCTOR: El 100% de los usuarios recibirá la información adecuada del conductor (cuando el autobús se encuentre parado), referente ha:

- El itinerario de la línea (paradas, horarios y tarifas).
- Conexiones con otros medios de transporte.
- Las alteraciones previstas de línea, su causa y las soluciones alternativas.
- Medios de contacto con la empresa, objetos perdidos, sugerencias y reclamaciones.

Este punto es incluido dentro del Plan de Acogida en los conductores noveles y en el Plan de Formación anual de los conductores, y será revisada su eficacia mediante las reclamaciones de los propios usuarios por no proporcionar información, complementado por auditorías utilizando la figura de Mystery Shopping (usuario misterioso). El umbral mínimo de exigencia será de un 90%.

ATENCIÓN AL CLIENTE

ATENCIÓN A LOS USUARIOS: Se dispone de Protocolo de Atención al cliente, incorporado dentro del Manual del Conductor, y otro relativo al personal de oficina que atiende al cliente. Dentro de la oficina se dispondrá de un registro de llamadas clasificadas por motivo, tiempo de espera y grado de resolución, y en el Plan de Formación específico de conductor, se incorpora el capítulo de atención al cliente dentro de su programa y contenidos.

A.JULIAN DE CASTRO, S.A. dispone de un Sistema de recogida de **Quejas y Reclamaciones** a través del cual los usuarios hacen 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, en nuestro teléfono 918424646.
- De forma presencial en las oficinas de A.JULIAN DE CASTRO, S.A. o en el intercambiador de Transportes de Moncloa (Madrid) o en los mismos autobuses.
- En la página web el usuario dispone de un espacio destinado a la recogida de quejas o reclamaciones, ya sea directa a la empresa o a través de la página del CRTM (CITRAM).
- Mediante carta formal dirigida a nuestras oficinas.

Todas las sugerencias o reclamaciones serán investigadas y estudiadas en un plazo no superior a 7 días, dando un plazo de contestación no superior a 10 días hábiles. A.JULIAN DE CASTRO, S.A. da contestación a todas las reclamaciones recibidas por parte de los usuarios, no habiéndose establecido un plazo menor a fin de que las mismas sean investigadas como es debido. Dicho compromiso será medido por medio de dos indicadores, siendo el nº. total de reclamaciones atendidas en relación al total, desagregada por canal, y tiempo medio de contestación, según la media en nº. de días. Tales reclamaciones son desagregadas por mes, causa y línea, a fin de detectar nº. de reclamaciones por trato inadecuado, que conjuntamente con las auditorías realizadas bajo la figura del Mystery Shopper (usuario misterioso) tendremos un indicador que medirá cual es la atención que dan a nuestros clientes nuestros conductores. Se establece una tasa de reclamaciones medido en nº. de expedientes por cada 1.000.000 de viajeros, proponiéndose un valor objetivo de reducción de un 10% con respecto al ejercicio anterior, que nunca superará los 100 expedientes y siempre que se encuentre por encima del 50% del promedio de la red concesional.

A.JULIAN DE CASTRO, S.A. dispone de una **página web** que cumple con las normas WCAG, con el contenido mínimo ste.:

- Horarios, tarifas e itinerarios
- Servicios ofrecidos por la empresa, medios de contacto y buzón de sugerencias.
- Avisos de cambios y modificaciones
- Disposición de carta de servicios
- Control del fraude; Plan de intervención, procedimientos de inspección y recursos destinados

Esta entidad dispone de inspectores internos y de un servicio externo de inspección del billete y títulos de transporte, a fin de prevenir el **fraude**. Igualmente los conductores tienen la obligación de revisar que el título de acceso al autobús corresponde con el servicio que se desea realizar, teniéndose que retirar el título en caso de detección de un uso fraudulento entregando un justificante de retirada y depositándose en la oficina, a fin de que ésta pueda realizar su

posterior denuncia al CRTM, para su consiguiente trámite administrativo. A.JULIAN DE CASTRO, S.A. a fin de promover dicha vigilancia abona a cada conductor 20 €, cada vez que detecta un fraude siguiendo con el procedimiento establecido.

Todos los años se realiza una **encuesta anual de satisfacción**, por parte del CRTM, a fin de solicitar a los clientes su percepción sobre las características del servicio. A.JULIAN DE CASTRO, S.A. establece como valor objetivo un índice de calidad de servicio (ICS) mayor a 7 y superior al 20% del promedio, sin que en ningún momento esté por debajo de la media en más de un 10%.

CONFORT

LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO; A.JULIAN DE CASTRO, S.A. asegura la limpieza, higiene y conservación, tanto del interior como del exterior de los vehículos, adecuando el mantenimiento al uso que realicen los clientes de estos equipos e instalaciones. Para cumplir con esta obligación, se define y pone en marcha un protocolo de limpieza con apartados para la higiene, desinsectación y desinfección por proveedor autorizado, tapicería, cortinas, salpicadero, cristales, conservación y pintadas de los autobuses y autocares, y exige como mínimo, una limpieza de las papeleras, barrido y fregado del interior diaria al finalizar el servicio y una limpieza anual en profundidad por proveedor subcontratado especializado. Tanto las limpiezas a fondo como el estado en general de limpieza de nuestros vehículos, serán revisados por un servicio externo y nuestros inspectores de forma aleatoria, proponiéndose un nivel objetivo no inferior a un 95% de cumplimiento de todas las inspecciones realizadas. Complementariamente a las auditorías se tendrán en cuenta el n°. de reclamaciones por falta de limpieza detectados por nuestros usuarios.

DESINSECTACION Y DESINFECCION; Toda nuestra flota de vehículos se someterá con una cadencia bimensual por entidad especializada homologada a estos tipos de controles y tratamientos para evitar cualquier tipo de infestación de insectos, arácnidos y otros en nuestros autobuses. Dichos tratamientos se visarán por cada autobús con su certificado correspondiente (detrás del conductor).

CALIDAD DEL AIRE; Todos los pasajeros disfrutan de vehículos que disponen de un equipamiento operativo de regulación de la temperatura ambiente y de circulación de aire, adaptados a la estación del año. Dichos sistemas de climatización se deben encontrar entre 20 y 24°, controlándose su funcionamiento dentro del Plan de mantenimiento preventivo de nuestro Taller o entidad especializada (tres al año) y revisándose posteriormente mediante auditorías, poniéndonos un valor objetivo mayor de un estado correcto en más del 90% de las inspecciones. Complementariamente a las auditorías se tendrán en cuenta el n°. de reclamaciones por confort durante el trayecto.

A.JULIAN DE CASTRO, S.A. cuenta con un plan de mantenimiento específico para sus vehículos con revisiones periódicas (presión y dibujo de rodadura de ruedas, niveles de aceite, agua, refrigerantes, líquido de frenos, batería, etc.), teniendo un seguimiento registrado y trazable de los mismos por vehículo, conjuntamente con todas las averías e incidencias reparadas en nuestro Taller o en Talleres subcontratados, apoyado por un control diario por cada conductor.

SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

INCIDENTES Y ACCIDENTES.- A.JULIAN DE CASTRO, S.A. tiene en consideración dentro de su Plan de Compras, todos aquellos avances o mejoras relativas a la seguridad activa y pasiva de los vehículos, dispone de un plan de mantenimiento en donde se revisa según kms., fechas o n°. de incidencias, todos los elementos esenciales del vehículo incluidos los relativos a la seguridad y protección del vehículo a fin de asegurar unas condiciones de seguridad óptimas a todos nuestros viajeros. En nuestras auditorías, los inspectores revisan todos los elementos de seguridad (botiquín, martillos, extintores...) como la información (planos de emergencia, instrucciones, señalización, ventanas de socorro...), teniendo un indicador de cumplimiento en función del total de las inspecciones realizadas tomándose en cuenta todas aquellas reclamaciones relativas a faltas de seguridad o sus elementos. Igualmente dentro del Manual de Conductor, se han establecido unas pautas o protocolo a seguir, en caso de accidentes de circulación, aparte de que se encuentra dentro del Plan anual de Formación de los conductores, dentro del programa relativo a la formación en P.R.L y Seguridad Vial. Todas las averías, como los accidentes son informados dentro de nuestro programa de gestión, manteniéndose una tasa de accidentalidad/incidentes (robos, altercados, caídas de pasajeros...) por cada 1.000.000 de kms., estableciéndose como objetivo de reducción no menos de un 2% con respecto al ejercicio anterior. Dicho registro estará clasificado según la responsabilidad del conductor, un tercero o por determinar.

A.JULIAN DE CASTRO, S.A. dispone y tiene en vigor, las certificaciones relativas a Calidad, según norma UNE-EN-ISO 9001 y UNE-EN 13816 relativa a Transporte de Viajeros urbano e interurbano por carretera, evaluada según el Plan de Calidad del CRTM, UNE-EN-ISO 14001 y EMAS de Gestión Ambiental, OHSAS 18001 de Seguridad y Salud



Laboral, UNE-ISO 39001 de Seguridad Vial y la marca de garantía Madrid Excelente, de la Fundación “Madrid por la Excelencia” y la IQNet SR 10 de Responsabilidad Social.

EMISIÓN DE CONTAMINANTES; A.JULIAN DE CASTRO, S.A. asegura el correcto tratamiento a los residuos resultantes de la actividad, específicamente en talleres. Se revisa la gestión de los siguientes residuos, si existen: Aceite, baterías, residuos de limpieza de motores, líquido de frenos, anticongelante, residuos procedentes de reparaciones mecánicas, residuos electrónicos, sustitución de piezas, vehículos fuera de uso, otros residuos. A.JULIAN DE CASTRO, S.A. tiene contrato con gestores de residuos autorizados y realiza un control periódico, teniendo su sistema de gestión ambiental certificada y controlada en los indicadores y procedimientos establecidos en dicho sistema de gestión integrada, según tiene publicado anualmente en su declaración de gestión medio ambiental debidamente registrada. En A.JULIAN DE CASTRO, S.A. disponemos de túneles de lavado de vehículos con utilización de agua reciclada, separadores de grasas, decantadores en su red de alcantarillado, y en general, cumple más allá con todos los reglamentos y normativas aplicados a su actividad. En el Manual de Conductor se encuentra establecida la obligatoriedad de no mantener más de 5 minutos el motor de nuestros vehículos encendidos, siempre que no se encuentren en operaciones de embarque o desembarque de pasajeros.

En relación a nuestra actividad y puesto que nuestro mayor impacto ambiental, ya sea por emisión de CO₂ o por encarecimiento de combustibles, es el consumo de gasoil (A), se ha establecido un indicador de consumo por kms. realizados con un objetivo de reducción con respecto al año anterior, la cual es registrada a través de la Oficina de Cambio Climático, a través de nuestra Huella de Carbono (alcance 1 y 2).