



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

# CARTA DE SERVICIOS

## ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN .....	3
2.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS .....	4
3.	QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	7
4.	OBJETIVOS DE LA CALIDAD .....	8
5.	COMPROMISOS DE CALIDAD.....	10
5.1.	SERVICIO OFERTADO .....	11
5.2.	ACCESIBILIDAD .....	13
5.3.	INFORMACIÓN AL USUARIO.....	13
5.4.	CONFORT .....	15
5.5.	SEGURIDAD.....	15
5.6.	IMPACTO AMBIENTAL .....	16
5.7.	ATENCIÓN AL CLIENTE.....	16
6.	COMPENSACIONES A USUARIOS.....	23

## 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

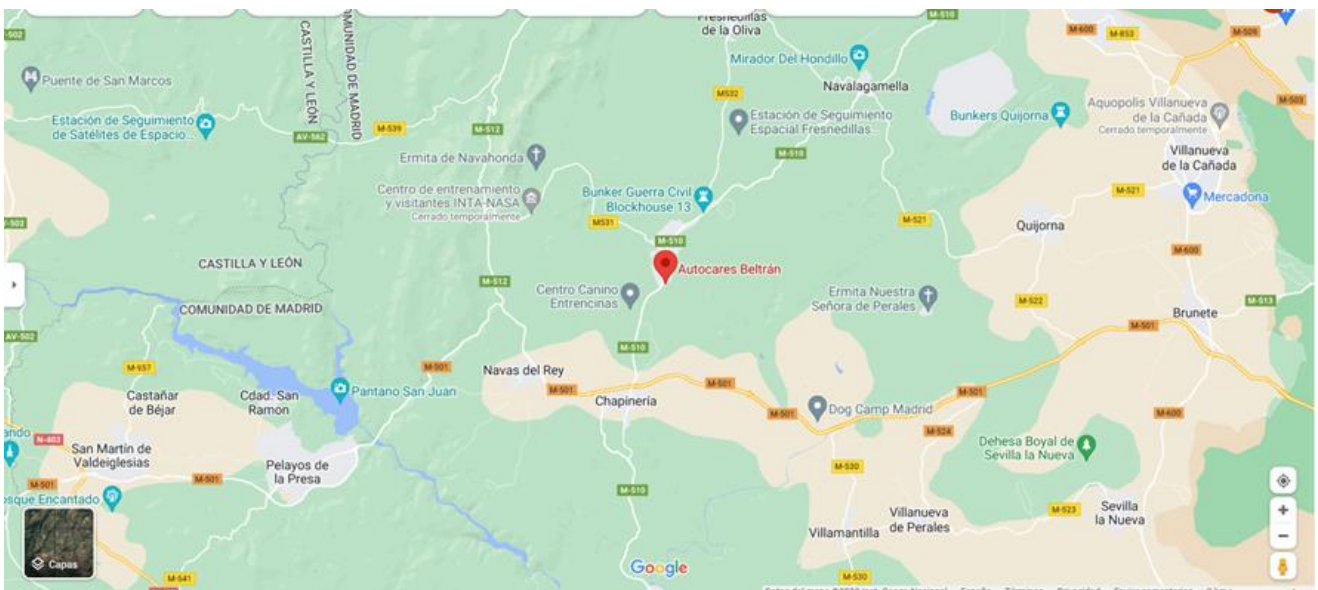
Las líneas de transporte público regular de pasajeros adscritas a la Concesión Administrativa son:


- 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)

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

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

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



		<b>AUTOCARES BELTRÁN, S.A.</b>	
<b>Edición: 10</b>	Fecha: 2022/02	<b>Cód: CS</b>	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>

Asimismo se prestan servicios discrecionales y escolares.

Toda la información relativa a los horarios de las líneas de AUTOCARES BELTRÁN, S. A. se pueden consultar en la página web ([www.autocaresbeltran.com](http://www.autocaresbeltran.com)) y en el teléfono de información 91 865 11 20.

## **2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

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

### **Derechos**

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

- j) Transportar equipajes, con un máximo de 30 kilogramos de peso, en aquellas líneas que, por sus características, dispongan de vehículos dotados de bodega.
- k) Acceder a los autobuses con bicicletas, en los términos y condiciones que establezca la Consejería competente, que respetarán el derecho al uso de los espacios reservados a las personas de movilidad reducida.
- l) Las personas con movilidad reducida podrán descender de los vehículos por la puerta destinada al acceso de viajeros.

### **Obligaciones**

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


- l) No hablar al conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio.
- m) Portar título de transporte válido en los términos establecidos en este Reglamento y en los cuadros tarifarios, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto a disposición de los empleados de la Empresa y Agentes de Inspección del Consorcio Regional de Transportes.
- n) En caso de que se produzcan discrepancias entre los viajeros por cuestiones relativas al servicio (apertura y cierre de ventanas, funcionamiento o no de dispositivos de aire acondicionado, etcétera), aceptar que prevalezca la opinión mayoritaria de los ocupantes del vehículo, y en su defecto, la del conductor.
- o) Con motivo de la pandemia provocada por el COVID 19 y siguiendo la normativa emanada del Ministerio de Sanidad, es obligatorio el uso de mascarilla en los transportes públicos.

#### **Retirada de títulos de transporte**

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

#### **Prohibiciones**

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

		<b>AUTOCARES BELTRÁN, S.A.</b>	
<b>Edición: 10</b>	Fecha: 2022/02	<b>Cód: CS</b>	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>

### **Infracciones**

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

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

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

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

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

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

### **3. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

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

Reclamaciones oficiales a través del Consorcio de Transporte de Madrid.

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

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

En la página web [www.autocaresbeltran.com](http://www.autocaresbeltran.com).

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

#### 4. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

AUTOCARES BELTRÁN, S. A. con el fin de mejorar la calidad de los servicios ofertados a sus usuarios ha establecido una serie de objetivos para el año 2021 con los siguientes resultados:

- Proyecto de Eficiencia energética, finalizar su implantación y alcanzar los objetivos no logrados este año de reducción de consumo de gasóleo y emisiones de CO2 al medio ambiente. En este año, hemos cumplido el objetivo, ya que se han reducido considerablemente el número de no conformidades en la conducción, desde el inicio del proyecto (reducción acumulada desde abril 2019 del 60%).
- Reducción de la tasa de incidentes un 2% respecto al año 2020.

En 2021 no hemos alcanzado el objetivo, ya que partíamos de un valor muy bajo (3,09 incidentes por millón de viajeros). Este año el valor se incrementa hasta los 9,18 incidentes por millón de viajeros. De los 15 incidentes, el 93% se deben a actos de vandalismo contra nuestros vehículos o personal y el 7% restante a indisposiciones de los usuarios. Por tanto, aunque no cumplimos, debemos estar satisfechos, porque ninguno de los incidentes se han debido a nuestra mala acción.

- Reducción de la tasa de accidentes un 2% respecto al año 2020.
- Obtener una puntuación positiva en el Sistema de Bonificaciones y Penalizaciones del Plan de Calidad.

No hemos alcanzado el objetivo, elevándose el valor hasta los 9,65 accidentes por millón de kms. Si bien, todos los siniestros registrados han sido leves, sin lamentar daños personales.

Desconocemos el valor porque es el CRTM el que lo calcula en base a sus mediciones. Pero partiendo de la base de los resultados de los últimos 3 años (2018-2019-2020) que han sido positivos, y teniendo en cuenta que no hemos recibido ninguna sanción ni comunicación de incidencias por parte del CRTM y basándonos en nuestras mediciones obtendríamos una valoración positiva.

- Lograr 0 accidentes laborales y minimizar el riesgo de contagio por COVID 19.
- No hemos alcanzado el doble objetivo, si que hemos minimizado el riesgo de contagio por COVID con las medidas aplicadas, uso de mascarillas, geles en los autobuses, mamparas de protección en los autobuses, instalación de purificadores ECO3, desinfecciones nocturnas diarias. Los casos de contagio se han producido fuera del trabajo y no han sido graves y con una duración de baja corta. Lo que sí no hemos logrado es el objetivo de 0 accidentes laborales, ya que se han registrado 2, catalogados como leves, por caídas en las instalaciones.

- Realizar un estudio del coste de neumáticos y su durabilidad.
- Este objetivo no se ha podido llevar a cabo, ya que con las circunstancias excepcionales de este año hemos considerado que no era el mejor para obtener los datos que tomar como punto de partida, por tanto, lo posponemos.

- Modificar la página web para hacerla accesible.
- Aunque no hemos logrado tenerla a final de año, sí que hemos dado pasos para ello, se han contratado los servicios de un asesor tecnológico de Libertia y se están estudiando 2 propuestas de 2 empresas. Se



integrará en la web de Julián de Castro, que se va a rediseñar, dando importancia a ciertos aspectos como las redes sociales que actualmente no tienen visibilidad.

- Establecer una sistemática para realizar una formación y evaluación continua del desempeño de todos los conductores, para mejorar sus capacidades y reducir sus fallos, de cara a ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

Hemos comenzado a realizar inspecciones in itinere que nos dan una visión clara del desempeño del conductor en su día a día y que son la base de su evaluación continua. Esta evaluación incorpora una parte de seguimiento y formación continua para sacarle un mayor partido.

- Reducir nuestra huella de carbono respecto a 2020.

No lo hemos logrado, ya que el año 2020 fue un año excepcional, donde se redujo la actividad y el consumo, tanto de combustible, como de luz, etc. Por tanto, no es un año comparable, pero sí que lo reducimos respecto al año 2019, aunque tampoco hemos recuperado la normalidad en este 2021.

- Proseguir con el proceso de digitalización de la empresa.


En este sentido, no se ha completado, pero sí que estamos en proceso de evaluación de las ofertas y decisión por parte de la Dirección.

- Mejorar las relaciones con las partes interesadas.

Dentro de las posibilidades que la situación nos permitía, hemos realizado acciones con el Ayuntamiento de Valdemorillo, presentación de autobuses, proyecto de regulación semafórico. Creación de la Comisión de Igualdad, para desarrollar y aprobar el Plan de Igualdad de la empresa.

Para 2022 hemos planteado los siguientes objetivos,

- Reducir el consumo de combustible un 5% para el conjunto de la flota.
- Reducir la huella de carbono respecto al año 2021 (valor 2.553,3865 tCO<sub>2</sub>eq).
- Reducir el consumo de energía eléctrica en un 2% respecto al año 2021.
- Reducir las reclamaciones por trato al usuario desempeño del conductor un 2% respecto al valor de 2021 (valor de 2021= 6,12 reclamaciones por millón de usuarios en ambas).
- Mejora en la tasa de accidentes de tráfico en un 2% con respecto al 2021 y mantenimiento de 0 accidentes graves y muy graves. Dato de partida 25 accidentes de tráfico leves (Valor 2021 =9,68 accidentes por millón de kms).
- Reducción de un 1% de los accidentes laborales en los tres indicadores principales (Incidencia; 33,29, frecuencia; 18,49 o gravedad; 0,40). (2021.- 2 AT y 43 días de baja).
- 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:

		<b>AUTOCARES BELTRÁN, S.A.</b>	
<b>Edición: 10</b>	Fecha: 2022/02	<b>Cód: CS</b>	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>

- 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. COMPROMISOS DE CALIDAD

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

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



**AUTOCARES BELTRÁN, S.A.**

5.1. SERVICIO OFERTADO

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
<b>GRADO DE OCUPACIÓN</b>	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
<b>CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA</b>	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"> <li>1. la no realización de un servicio programado</li> <li>2. la no realización de la última expedición</li> <li>3. el adelanto de la hora prevista o los retrasos en la salida superiores a lo establecido en cuanto a PUNTUALIDAD.</li> </ol>	Más del 95% de los servicios de la concesión cumplen los requisitos de cumplimiento de servicios según el CRTM
<b>PUNTUALIDAD</b>	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"> <li>1. los autobuses no saldrán antes de la hora establecida, salvo excepción justificada.</li> <li>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.</li> </ol>	<p>Más del 90% de los servicios, como promedio del día cumplirán los requisitos de puntualidad.</p> <p>Más del 90% de los servicios en hora punta cumplirán los compromisos de puntualidad.</p>



## AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 10	Fecha: 2022/02	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS
-------------	-------------------	---------	--------------------

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



## AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 10	Fecha: 2022/02	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS
-------------	-------------------	---------	--------------------

### 5.2. ACCESIBILIDAD

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

### 5.3. INFORMACIÓN AL USUARIO

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
<b>INFORMACIÓN OBLIGATORIA EN EL VEHÍCULO</b>	<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: 10	Fecha: 2022/02	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS
-------------	-------------------	---------	--------------------

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



## AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 10	Fecha: 2022/02	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS
-------------	-------------------	---------	--------------------

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

### 5.4. CONFORT

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
<b>SISTEMAS DE CLIMATIZACIÓN Y VENTILACIÓN DE VEHÍCULOS</b>	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.
<b>LIMPIEZA Y CONSERVACIÓN DE VEHÍCULOS</b>	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"><li>• Inspecciones mensuales del 100% de los vehículos. Más del 95% de los autobuses inspeccionados tienen un nivel de limpieza satisfactorio</li><li>• &lt;2 reclamaciones *millón de viajeros</li></ul>

### 5.5. SEGURIDAD

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



## AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 10	Fecha: 2022/02	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS
-------------	-------------------	---------	--------------------

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

### 5.6. IMPACTO AMBIENTAL

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
<b>EMISIÓN DE CONTAMINANTES</b>	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"><li>Nº incidencias detectadas en ITV por emisión contaminantes</li></ul>
<b>CONSUMO DE COMBUSTIBLE</b>	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"><li>Adquisición de vehículos con características técnicas ajustadas a los recorridos</li><li>Técnicas de conducción económica</li></ul>	Reducción del consumo de gasóleo

### 5.7. ATENCIÓN AL CLIENTE

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





## AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 10	Fecha: 2022/02	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS
-------------	-------------------	---------	--------------------

<b>ENCUESTAS</b>	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.
<b>RECLAMACIONES</b>	El 100% de los clientes que reclaman reciben una respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nº de reclamaciones con respuesta superior a 15 días hábiles <math>&lt; 1</math>.</li></ul>



**AUTOCARES BELTRÁN, S.A.**

<b>Edición: 10</b>	Fecha: 2022/02	<b>Cód: CS</b>	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>
--------------------	-------------------	----------------	---------------------------



## AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

### Resultados indicadores

INDICADOR	VALOR DE REFERENCIA CRTM	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ocupación	98%	99,20%	99,64%	99,64%	99,47%	99,64%	99,81%	99,73%	99,95%	99,96%
Contestación Reclamaciones	100% contestadas antes de 15 días	100%	100%	99,40%	99,42%	99%	100,00%	100%	98%	100,00%
Tiempo medio de respuesta	15 días	6,08	5,40	4,34	4,79	4,66	4,47	1,93	1,61	1,90
Nº total reclamaciones	100 expedientes por millón de usuarios	196,00	77,00	101,00	99,58	105	86,00	81,40	77	38
Reclamaciones información conductor	2 reclamaciones por millón de usuarios	0,64	0,64	1,26	1,74	0,53	1,01	1,40	1,55	1,22
Reclamaciones trato viajeros	10 reclamaciones por millón de usuarios	8,26	7,07	6,32	8,68	6,95	5,56	5,58	10,82	6,12
Reclamaciones desempeño conductor	10 reclamaciones por millón de usuarios	1,27	10,93	19,59	8,68	7,49	7,08	5,58	11,59	6,12
Reclamaciones por mala climatización	10 reclamaciones por millón de usuarios	4,45	1,93	8,21	6,37	5,35	3,54	0,93	0,77	1,22
Reclamaciones por limpieza	2 reclamaciones por millón de usuarios	0	1,29	1,26	0	2,14	0,51	0,47	0,00	0
Reclamaciones por salida antes	10 reclamaciones por millón de usuarios	6,99	4,50	1,90	2,89	3,21	1,01	3,72	2,32	1,84
Reclamaciones por no parar	10 reclamaciones por millón de usuarios	11,44	7,07	6,32	12,16	8,56	5,06	7,91	2,32	6,74
Reclamaciones por incumplimiento	10 reclamaciones por millón de usuarios	25,41	9,65	19,59	22,58	16,05	12,14	17,67	8,50	3,06
Reclamaciones por escasez de oferta	10 reclamaciones por millón de usuarios	102,92	18,01	17,06	25,47	34,77	13,15	23,26	6,95	1,84
Reclamaciones parada a demanda	10 reclamaciones por millón de usuarios			7,58	3,47	1,6	1,01	2,33	2,32	3,67
Reclamaciones información internet	10 reclamaciones por millón de usuarios		1,29	1,26	0					
Reclamaciones información en paradas	10 reclamaciones por millón de usuarios		0	0,63	0,58					
Reclamaciones información paradas dinámicas	10 reclamaciones por millón de usuarios			0	0	0	1,01	1,40	0,00	0,61
Reclamaciones por falta horarios impresos	10 reclamaciones por millón de usuarios		3,22	0	0,58					
Reclamaciones por Ruidos y Contaminación	10 reclamaciones por millón de usuarios					5,88	3,03	0,93	2,32	0
Reclamaciones falta información ante incidencias	10 reclamaciones por millón de usuarios					0	2,53	0,47	0,77	0

<b>Edición: 10</b>	Fecha: 2022/02	<b>Cód: CS</b>	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>							
--------------------	-------------------	----------------	---------------------------	--	--	--	--	--	--	--

Reclamaciones por fallos máquinas expendedoras y canceladoras	10 reclamaciones por millón de usuarios					3,74	11,13	2,33	5,41	0,61
Reclamaciones relacionadas con el COVID 19	10 reclamaciones por millón de usuarios									0
Reclamaciones varias	10% del total	7,90%	15,10%	8,10%	7,60%	8,20%	22,20%	11%	24%	13%
Cumplimiento de la oferta	>=95%	97,15%	98,43%	99,30%	99,14%	98,97%	98,62%	97,55%	97,50%	98,00%
Cumplimiento % servicios programados	>=98%	99,93%	99,92%	99,95%	99,94%	99,93%	99,90%	99,91%	99,69%	99,93%
Último servicio realizado	100%	99,77%	99,05%	99,20%	99,73%	99,32%	99,05%	97,13%	97,67%	98,73%
Cumplimiento promedio día	>=90%	99,62%	99,59%	99,77%	99,49%	99,55%	99,34%	98,93%	98,75%	98,56%
Cumplimiento del servicio en hora punta	>=90%	99,64%	99,61%	99,65%	99,26%	99,41%	99,38%	98,97%	99,85%	99,79%
Tiempo de respuesta averías en ruta	L 641 - 13,68		13,8	13,68	14,80	4,69	12,76	16,65	13,59	10,42
	L 642 - 4,56		9,12	4,56	15,17	8	11,45	8,82	8,99	8,82
	L 643 - 5,44		8,24	5,44	13,17	11,23	2,43	4,77	12,3	8,42
	L N908								0	0
	ACUMULADO 7,29		10	8	14	8	8,88	7,56	8,72	8,87
Incidentes	3,79 Incidentes por millón de viajeros	6,99	2,57	3,79	7,53	5,88	2,02	5,58	3,09	9,18
Accidentes	7,74 Accidentes por millón de kms recorridos	6,7	9,15	7,74	11,35	7,38	5,19	5,16	6,68	9,65
Accidentes somos culpables	4,10 Accidentes por millón de kms recorridos			4,10	4,37	4,10	2,40	2,78	2,36	4,24
Accidentes culpabilidad de terceros	3,64 Accidentes por millón de kms recorridos			3,64	6,98	5,88	2,80	2,38	4,32	5,40
Consumo de gasoil a los 100 kms Vehículos automáticos	40,29 litros		40,94	40,29	41,42	40,7	40,46	39,42	36,66	35,76
Consumo de gasoil a los 100 kms vehículos manuales	35,40 litros			35,40	36,75	29,74	29,98	30,51	29,80	30,02
Consumo de gasoil a los 100 kms vehículos automatizados	34,93 litros			34,93	36,58	36,85	36,89	35,52	32,52	33,97
Consumo de gasoil a los 100 kms conjunto de la	39,00 litros	39,23	39,67	39,00	40,08	38,87	37,97	36,78	33,50	33,77

<b>Edición: 10</b>	Fecha: 2022/02	<b>Cód: CS</b>	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>							
--------------------	-------------------	----------------	---------------------------	--	--	--	--	--	--	--

flota										
Funcionamiento Validadoras	98% operatividad	99,87%	99,87%	99,84%	99,92%	99,92%	99,87%	99,84%	98,82%	99,20%
Funcionamiento Expendedoras	98% operatividad						99,94%	99,99%	100,00%	100,00%
Funcionamiento de rampas	95% funcionamiento correcto	94%	94%	95%	94%	98,45%	99,20%	99,75%	98,04%	99%
Conservación y Limpieza vehiculos	95% inspecciones correctas	97%	93%	95%	96%	95,05%	95,72%	80,76%	96,81%	96%
Funcionamiento climatización	95%	100%	100%	100%	100%	99,69%	99,47%	99,24%	100%	100%
Operatividad SAE centro de control	95%	99%	100%	99,99%	99,67%	99,85%	99,40%	99,98%	99,87%	97%
Operatividad SAE flota	95%		99,94%	99,95%	99,97%	99,89%	99,98%	99,98%	99,97%	99,87%
Operatividad SAE LEDS VISUAL	90%						83,72%	88,17%	97,89%	99,30%
Operatividad SAE AUDIO	90%						92,90%	99,41%	99,74%	99,30%
Información usuarios dada por los conductores	90% inspecciones satisfactorias	94,00%	100,00%	96%	75%	61%	90%	81%	95,24%	95,00%
Viajeros línea 641		421.003	409.058	413.216	440.866	475.290	487.438	535.487	334.282	429.701
Viajeros línea 642		547.793	536.481	543.654	605.471	661.011	709.363	765.752	485.088	615.071
Viajeros línea 643		605.311	609.462	625.938	680.968	733.285	780.211	848.129	467.798	577.385
Viajeros línea N908								611	6.902	10.961
Total viajeros		1.574.107	1.555.001	1.582.808	1.727.305	1.869.586	1.977.012	2.149.979	1.294.070	1.633.118
Expediciones línea 641		12.657	12.093	12.223	12.581	13.141	13.534	13.592	13.730	13.963
Expediciones línea 642		16.213	15.962	15.959	16.805	18.193	18.526	18.565	18.232	18.565
Expediciones línea 643		26.300	26.073	26.546	27.409	28.941	29.914	30.689	29.385	30.225
Expediciones línea N908								60	1.632	1.671
Total expediciones		55.170	54.128	54.728	56.795	60.275	61.974	62.906	62.979	64.424
Kilómetros línea 641		607.819	579.800	584.939	608.224	639.348	658.502	660.508	662.040	671.750
Kilómetros línea 642		891.436	876.746	876.481	923.030	999.513	1.017.638	1.020.019	1.001.629	1.020.003
Kilómetros línea 643		738.941	728.284	734.613	759.563	801.681	827.333	838.481	812.854	831.527
Kilómetros línea N908								2.466	67.075	68.681

<b>Edición: 10</b>	Fecha: 2022/02	<b>Cód: CS</b>	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>
--------------------	-------------------	----------------	---------------------------

Total kilómetros		2.238.196	2.184.831	2.196.033	2.290.817	2.440.541	2.503.473	2.521.474	2.543.599	2.591.961
IPK línea 641		0,69	0,71	0,71	0,72	0,74	0,74	0,81	0,50	0,64
IPK línea 642		0,61	0,61	0,62	0,66	0,66	0,70	0,75	0,48	0,60
IPK línea 643		0,82	0,84	0,85	0,90	0,91	0,94	1,01	0,58	0,69
IPK línea N908								0,25	0,10	0,16
IPK Concesión		0,70	0,71	0,72	0,75	0,77	0,79	0,85	0,51	0,63
Viajeros / Expedición línea 641		33	34	34	35	36	36	39	24	31
Viajeros / Expedición línea 642		34	34	34	36	36	38	41	27	33
Viajeros / Expedición línea 643		23	23	24	25	25	26	28	16	19
Viajeros / Expedición línea N908								10	4	7
Viajeros / Expedición Concesión		29	29	29	30	31	32	34	21	25
Encuestas de satisfacción L641		7,89	7,21	7,29	7,88	8,12	7,97	8	8,41	8
Encuestas de satisfacción L642		7,77	7,62	7,80	7,73	7,92	8,27	7,91	8,12	7,96
Encuestas de satisfacción L643		7,92	8,02	8,26	8,41	8,24	7,93	8,45	8,04	8,05
Encuestas de satisfacción LN908									7,73	7,78
Encuestas satisfacción concesión		7,84	7,62	7,77	8,01	8,10	8,06	8,23	8,08	8,01



**AUTOCARES BELTRÁN, S.A.**

## **6. COMPENSACIONES A USUARIOS**

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

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