




AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

CARTA DE SERVICIOS

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	3
2.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	3
3.	QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	7
4.	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	7
5.	COMPROMISOS DE CALIDAD.....	9
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.....	18

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

1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

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

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

- Línea 641: Madrid (Moncloa) – Valdemorillo (ambos sentidos)
- Línea 642: Madrid (Moncloa) – Colmenar del Arroyo (ambos sentidos)
- Línea 643: Madrid (Moncloa) – Villanueva del Pardillo (ambos sentidos)
- Línea N 908: Madrid (Princesa) – Villanueva del Pardillo – Valdemorillo (ambos sentidos)

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

La empresa dispone de unas instalaciones en Colmenar del Arroyo y una campa en Villanueva del Pardillo.

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) 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.

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

- 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.

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

Prohibiciones

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


Infracciones

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

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

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

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

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

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 forma presencial en las oficinas centrales de AUTOCARES BELTRÁN, S. A.

En la página web www.autocaresbeltran.com.

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

4. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

AUTOCARES BELTRÁN, S. A. con el fin de mejorar la calidad de los servicios ofertados a sus usuarios ha establecido una serie de objetivos para el año 2020 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.
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.
- Obtener una puntuación positiva en el Sistema de Bonificaciones y Penalizaciones del Plan de Calidad.

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 redujimos 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.

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

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 tCO2eq).
- 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:
 - 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



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 10

Fecha:
2022/02

Cód: CS

CARTA DE SERVICIOS

- Información al usuario
- Confort
- Seguridad
- Impacto ambiental
- Atención al cliente



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

5.1. SERVICIO OFERTADO

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



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

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

5.3. INFORMACIÓN AL USUARIO

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



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

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

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



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

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

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

5.4. CONFORT

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

5.5. SEGURIDAD

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



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

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

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

5.6. IMPACTO AMBIENTAL

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

5.7. ATENCIÓN AL CLIENTE

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



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

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

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



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

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.