



CARTA DE SERVICIOS



Revisado por:	Aprobado por:
Responsable de Calidad	Gerente
Fecha: 10/07/20	Fecha: 10/07/20



CARTA DE SERVICIOS

Fecha: 10/07/20

R02-IT04
Edición: 11

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Edición	Fecha	Apto.	Descripción de la Modificación
1	15/06/11		Edición Inicial
2	13/12/12	Servicios Empresa	Inclusión del número de Concesión
3	21/01/13	Objetivos	Se incluyen los nuevos objetivos del 2013
4	8/01/14	Objetivos	Se incluyen los nuevos objetivos del 2014
5	21/11/14	Objetivos	Se incluye el cierre de los objetivos de 2013
6	20/05/15	Objetivos	Se incluye el cierre de los objetivos de 2014 y se incluyen los nuevos objetivos del 2015
7	26/04/16	Objetivos	Se incluye el cierre de los objetivos de 2015 y se incluyen los nuevos objetivos del 2016
8	17/04/17	Objetivos	Se incluye el cierre de los objetivos de 2016 y se incluyen los nuevos objetivos del 2017
9	06/04/18	Objetivos	Se incluye el cierre de los objetivos de 2017 y se incluyen los nuevos objetivos del 2018
10	14/02/19	Objetivos	Se incluye el cierre de los objetivos de 2018 y se incluyen los nuevos objetivos del 2019
11	10/07/20	Objetivos	Se incluye el cierre de los objetivos de 2019 y se incluyen los nuevos objetivos del 2020



EMPRESA "CASADO MONTES SL"

CASADO MONTES SL es una empresa de la Comunidad de Madrid, dedicada principalmente al transporte regular de viajeros por carretera.

La empresa se fundó en el año 1933 con el fin de prestar servicio de Autobuses entre Alcobendas y Madrid. Con el paso de los años se han creado nuevas líneas, comunicando Alcobendas y S.S. de los Reyes con Tres Cantos - Univ. Autónoma - Univ. Comillas - La Moraleja - El Soto - El Encinar de los Reyes - Aeropuerto de Barajas Terminal T4 - IFEMA - Ciudad Deportiva del Real Madrid e Intercambiador del Metro Canillejas (Madrid).

Las Oficinas Centrales de **EMPRESA CASADO MONTES SL** se encuentran en:
Ctra. El Goloso - Alcobendas, Km. 2,5. 28108 - ALCOBENDAS - Madrid

SERVICIOS DE EMPRESA "CASADO MONTES SL"

La Concesión número VCM-200 del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, está compuesta por seis líneas.

Línea 827: Madrid (Metro Canillejas) - Aeropuerto de Barajas Terminal T4 - Alcobendas -Univ. Autónoma - Comillas y Tres Cantos.

Línea 827A: Univ. Autónoma - Alcobendas - S.Sebastián de los Reyes (M.Falla)

Línea 828: Madrid (Metro Canillejas) - IFEMA - Ciudad Deportiva Real Madrid - Aeropuerto de Barajas Terminal T4 - Alcobendas - Univ. Comillas y Univ. Autónoma.

Línea L1: Metro La Moraleja - El Soto - Arroyo de la Vega

Línea L2: Alcobendas - La Moraleja

Línea L3: Metro La Moraleja - El Soto - El Encinar de los Reyes.

La administración, gestión y control de dichas líneas es llevada a cabo en las instalaciones que posee EMPRESA CASADO MONTES SL en la Ctra. El Goloso - Alcobendas, Km. 2,5. 28108 - ALCOBENDAS - Madrid.

Toda la información relativa a los horarios de las líneas de **EMPRESA CASADO MONTES SL** se puede consultar en la página web (www.empresamontes.com) y en el teléfono de información 91 662 13 86.



QUEJAS Y RECLAMACIONES

EMPRESA CASADO MONTES SL 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: 91 662 13 86 (las 24 horas)
- De forma presencial en las oficinas centrales de **EMPRESA CASADO MONTES SL**
- En las encuestas de satisfacción el usuario dispone de un espacio destinado a la recogida de quejas o reclamaciones.

En un plazo no superior a 10 días la empresa da contestación a todas las reclamaciones oficiales recibidas por parte de los usuarios.

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

- Elegir entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones, figuren en los cuadros de tarifas debidamente visados de cada línea.
- Ser transportados con el requisito de portar título de transporte válido.
- Recibir un trato correcto por parte del personal de la Empresa.
- Solicitar y obtener en todos los vehículos y en las terminales establecidas, el libro de reclamaciones.
- Que el estado de los vehículos sea el adecuado para que su utilización se realice en condiciones de comodidad, higiene y seguridad.
- Estar amparado por los Seguros Obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.
- Obtener el reintegro del importe del viaje en caso de suspensión del servicio, en los términos de este Reglamento.
- Portar objetos o bultos de mano, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros.
- Las personas con movilidad reducida podrán descender de los vehículos por la puerta destinada al acceso de viajeros.
- En el caso de adquisición de billete a bordo del autobús, el viajero deberá hacer frente a su pago con moneda fraccionaria exacta coincidente con el precio marcado; no obstante, la Empresa adoptarán las medidas necesarias para que su personal pueda realizar cambios de moneda, siempre y cuando la ofrecida como



CARTA DE SERVICIOS

Fecha: 10/07/20

R02-IT04
Edición: 11

pago por el usuario, sea como máximo el primer billete con un valor por encima del precio de un título sencillo.

OBLIGACIONES

- Portar título de transporte válido desde el inicio de su viaje, hasta que se descienda del autobús. Este título deberá ser sometido al control de entrada. Se exceptúan de esta obligación los niños menores de cuatro años que no ocupen asiento.
- Cuando las características de los títulos de transporte permitan su uso por más de un viajero, deberán quedar siempre en posesión de la última persona que descienda del vehículo
- Los viajeros que carezcan de título de transporte válido, estarán obligados a abonar en concepto de recargo extraordinario por el servicio utilizado o que se pretendiera utilizar, un importe igual al resultado de multiplicar por veinte el precio de un billete ordinario o sencillo, en cuyo caso se abonará esta cantidad.
- Seguir las indicaciones de los empleados de la Empresa en aquellos temas relacionados con el servicio y sus incidencias.
- 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.
- 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, etc...), aceptar que prevalezca la opinión mayoritaria de los ocupantes del vehículo, y en su defecto, la del conductor.

RETIRADA DE TITULOS 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

- Fumar, consumir drogas tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas dentro de los vehículos.
- Distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad.
- Practicar la mendicidad.
- Viajar con animales, salvo perros guías en caso de invidentes.
- Comer en los vehículos.
- Hablar con el conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionados con el servicio.



CARTA DE SERVICIOS

Fecha: 10/07/20

R02-IT04
Edición: 11

- Llevar bultos que supongan molestia o peligro para los viajeros.
- 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.
- Causar daños a los vehículos o instalaciones fijas.

INFRACCIONES

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

OBJETIVOS DE CALIDAD

EMPRESA CASADO MONTES SL con el fin de mejorar la calidad de su servicio ha establecido una serie de objetivos:

OBJETIVOS PARA EL PERÍODO 2019:

Los objetivos que la organización estableció en el año 2019 y su grado de cumplimiento son los siguientes:

- Reducción de la tasa de reclamaciones en un 2% respecto al año 2018 Imputables a causas de la empresa. Durante el 2018 se observa una tasa de reclamaciones por cada millón de viajeros sin incluir "Incumplimiento de Horarios por Causas Ajenas" de 56,17, frente a la tasa obtenida en el 2019 de 38,68, se puede apreciar una disminución de un 31,10% por lo que podemos afirmar que las medidas adoptadas han sido eficaces y **SE HA CUMPLIDO EL OBJETIVO.**
- Reducción de un 2% en el consumo de papel respecto al 2018. Finalmente se ha producido un aumento de un 3,03%, por lo tanto, **NO HEMOS CUMPLIDO EL OBJETIVO**
- Reducción de un 5% en la Tasa de Accidentes por millón de kilómetros recorridos. Durante el 2018 se observa una tasa de accidentes por millón de kilómetros recorridos es de 12,86, mientras que en el año 2019 se observa una tasa 9,39, por lo que se ha producido una disminución de un 26,99%, por lo que podemos indicar que se está cumpliendo el objetivo previsto y que las medidas adoptadas son



CARTA DE SERVICIOS

Fecha: 10/07/20

R02-IT04
Edición: 11

correctas por lo que podemos afirmar que las medidas adoptadas han sido eficaces y **SE HA CUMPLIDO EL OBJETIVO.**

OBJETIVOS PARA EL PERÍODO 2020:

- Reducción de la tasa de reclamaciones en un 10% respecto al año 2019. Imputables a causas de la empresa.
- Reducción de un 5% en la tasa de consumo de gasóleo por cada 100 km recorridos respecto a la del año 2019.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Dentro del conjunto de indicadores y métodos de medición de la calidad del servicio que la empresa tiene implantados, se detallan a continuación una serie de compromisos que la empresa 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.



Compromisos respecto a...

SERVICIO OFERTADO	GRADO DE OCUPACIÓN	COMPROMISO	INDICADORES
		No superar un 100% de ocupación en los servicios ofrecidos.	<ul style="list-style-type: none"> Índice Medio de Ocupación
ACCESIBILIDAD	ACCESIBILIDAD PMRs	Elaboración de un Protocolo de Atención para personas de movilidad reducida (PMR). Revisión mensual de las rampas de los vehículos.	<ul style="list-style-type: none"> Funcionamiento de las rampas
INFORMACIÓN	VEHÍCULO	<p>En el vehículo se dispone de la siguiente información:</p> <p><u>En el exterior:</u> reseña de la concesión administrativa, nombre de la empresa, nº de línea y destino en el frontal y número de línea en la parte trasera, identificación correspondiente si el vehículo es accesible.</p> <p><u>En el interior:</u> teléfonos de contacto con el Consorcio y el operador, tarifas vigentes, video vigilancia, prohibición de fumar, especificaciones en caso de emergencia, existencia de hojas de reclamaciones, señalización de lugares reservados, reglamento de viajeros, especificación en caso de emergencia, cartel con cambio máximo permitido, cartel informativo de desinfección, desratización del vehículo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reclamaciones y revisiones mensuales
	PARADAS CON MARQUESINA	<p>En las paradas con marquesina se dispone de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de la parada. Zona tarifaria Nº línea y destino Nº marquesina Dirección de la parada Datos de contacto del CRTM y del operador Esquema del recorrido de la línea Horario de salidas de cabecera. Se verificará tanto que exista información de horarios como que esté vigente. Información sobre tarifas y títulos de transporte. Información Dinámica del Servicio en paradas con Panel Informativo 	<ul style="list-style-type: none"> Reclamaciones y revisiones de las paradas



INFORMACIÓN	PARADAS CON POSTE	<p>En las paradas con poste se dispone de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de la parada. • Zona tarifaria • Nº línea y destino • Dirección de la parada • Datos de contacto del CRTM y del operador • Esquema del recorrido de la línea • Horario de salidas de cabecera. Se verificará tanto que exista información de horarios como que esté vigente. • Información sobre tarifas y títulos de transporte. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamaciones
	PROPORCIONADA POR EL CONDUCTOR	<p>El conductor informa sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El itinerario de la línea (cuando el autobús esté parado). • Las alteraciones previstas de línea, su causa y las soluciones alternativas. • 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. • Información sobre la empresa. • Medios de contactos con la misma y sus principales servicios (información de líneas, buzón de sugerencias, objetos perdidos, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamaciones
TIEMPO	PUNTUALIDAD	<p>Los autobuses pueden salir 5 minutos o 10 minutos en función de la frecuencia del servicio por encima del horario definido. No se admitirán salidas antes del horario previsto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de puntualidad
ATENCIÓN AL CLIENTE	ATENCIÓN A LOS USUARIOS	<p>Los usuarios reciben el trato adecuado por parte del personal según el Plan de Actuación y Atención al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Actuación y Atención al cliente vigente • Reclamaciones
	ENCUESTAS	<p>Se realiza una encuesta, al menos una vez al año, a los clientes. solicitándoles su percepción sobre las características del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas realizadas
ATENCIÓN AL CLIENTE	RECLAMACIONES	<p>El 100% de los usuarios que reclaman reciben respuesta en un plazo máximo de 10 días hábiles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plazo respuesta reclamaciones
CONFORT	DESEMPEÑO DEL CONDUCTOR	<p>Los usuarios se benefician de los protocolos de actuación necesarios definidos en el Plan de Actuación y Atención al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Actuación y Atención al cliente vigente



			<ul style="list-style-type: none"> • Reclamaciones
	CALIDAD DEL AIRE	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamaciones
	LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	EMPRESA MONTES 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. Se define y pone en marcha un protocolo de limpieza con apartados para la higiene, desinsectación, desinfección, conservación y pintadas de los autobuses y autocares. EMPRESA MONTES cuenta con un plan de mantenimiento específico para sus vehículos con revisiones periódicas llevado a cabo por EMPRESA MONTES.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Limpieza y Plan de Mantenimiento vigentes • Reclamaciones
SEGURIDAD	INCIDENTES Y ACCIDENTES	EMPRESA MONTES mantiene una actitud preventiva y de control con respecto a la protección a los clientes y trabajadores, llevando a cabo acciones de mejoría y control para controlar la tasa de incidentes y accidentes. EMPRESA MONTES asegura que las condiciones de seguridad permiten el dominio de la siniestralidad, manteniendo indicadores que revelan que la tasa de accidentes es un factor de permanente preocupación, sensibilidad y tratamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de incidentes/accidentes
	SEGURIDAD	Existen Protocolos de Seguridad que indican la forma de actuación ante diferentes situaciones de emergencia. Los vehículos disponen de apoyos, barandillas u otros soportes distribuidos a lo largo del bus, de acuerdo con sus características técnicas; así como de señalización de los equipamientos a utilizar en caso de accidente, como extintores, martillos rompe cristales, ventanas de socorro y señalización de apertura de puertas. El botiquín es obligatorio en todos los vehículos, con un contenido mínimo especificado en el Protocolo de Seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisiones mensuales de elementos de seguridad
IMPACTO AMBIENTAL	EMISIÓN DE CONTAMINANTES	EMPRESA MONTES asegura que las condiciones técnicas y legales vigentes en sus vehículos minimizan la emisión de contaminantes por el tubo de escape, tratando de reducir las exigencias en los parámetros establecidos por las directivas en vigor. El 100% de los vehículos tienen al día la Inspección Técnica de Vehículos (ITV)	<ul style="list-style-type: none"> • Nº incidencias detectadas en ITV por emisión contaminantes
	CONSUMO DE ENERGIA	EMPRESA MONTES utiliza indicadores de consumo energético medio en la actividad de transporte de pasajeros.	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo de Gasóleo A

