



AUTOPERIFERIA, S. A.

CARTA DE SERVICIOS



CONTROL DE MODIFICACIONES			
Edición	Fecha	Apto.	Descripción de la Modificación
1	23/10/2010		Edición Inicial.
2	01/02/2011		Redefinición de objetivos 2011.
3	12/11/2012		Actualización objetivos 2012.
4	16/10/2013		Inclusión de control de modificaciones.
5	14/01/2014		Actualización objetivos 2014.
6	25/02/2015		Actualización objetivos 2015.
6	25/02/2015	Quejas	Actualización del plazo de contestación de quejas.
7	18/04/2016		Actualización objetivos 2016 y cumplimiento de compromisos.
8	28/04/2017		Actualización objetivos 2017
Revisado por:		Aprobado por:	
Responsable de Calidad y Medio Ambiente		Gerente	
			
Cristina Jimenez		Bernardino Adeva	



AUTO PERIFERIA, S. A.

AUTO PERIFERIA, S.A. fue fundada en 1960, es una empresa de ámbito local, dedicada principalmente al transporte regular de viajeros.

A lo largo de su historia ha atravesado dos etapas bien diferenciadas, iniciándose la segunda en agosto de 1986 (hace más de 20 años), cuando fue adquirida por sus actuales propietarios, que impulsaron en ella una profunda reestructuración con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.

Las Oficinas Centrales de **AUTO PERIFERIA, S.A** se encuentran en: C/ Cabo Rufino Lázaro 20 en el P.I. Európolis de las Rozas, Madrid.

SERVICIOS DE AUTO PERIFERIA, S. A.

La concesión MADRID - LAS ROZAS - VILLANUEVA DE LA CAÑADA - QUIJORNA (VCM-602), de la que es titular **AUTO PERIFERIA, S.A.**, está compuesta por dieciséis líneas, cubriendo el servicio de transporte de viajeros de las localidades de Las Rozas, Las Matas, Villanueva de la Cañada, Villanueva del Pardillo, Brunete y Quijorna.

Las líneas de transporte público regular de pasajeros de **AUTO PERIFERIA, S.A.** adscritas a la Concesión Administrativa son:

LÍNEA L-1. Las Rozas-Molino de la Hoz (ambos sentidos).

LÍNEA 580. Hospital Puerta de Hierro (Majadahonda)- Brunete (ambos sentidos)

LÍNEA 581. Príncipe Pío-Brunete-Quijorna (ambos sentidos). Respecto a esta línea, se hacen expediciones en determinados horarios donde se pasa por la Universidad.

LÍNEA 620. Hospital Puerta de Hierro- Las Matas (ambos sentidos)

LÍNEA 621. Moncloa-Las Rozas, por BUS V.A.O. (sólo en el sentido en el que posibilite circular el carril BUS V.A.O. En sentido opuesto, esta línea se reconvierte a 624)

LÍNEA 622. Las Rozas-Las Matas (ambos sentidos)

LÍNEA 623. Moncloa-Las Rozas-Villafranca del Castillo (ambos sentidos)

LÍNEA 624. Moncloa-Las Rozas (ambos sentidos)

LÍNEA 625. Moncloa-Monte Rozas (ambos sentidos)

LÍNEA 625A. Moncloa-Monte Rozas-El Encinar (ambos sentidos)

LÍNEA 626. Las Rozas-Majadahonda-Villanueva del Pardillo-Villanueva de la Cañada (ambos sentidos)



CARTA DE SERVICIOS

Edición 8.
Abril de 2017.

LÍNEA 626A. Villanueva del Pardillo- Majadahonda (ambos sentidos)

LÍNEA 627. Moncloa-Villafranca-Villanueva de la Cañada-Brunete (ambos sentidos)

LÍNEA 628. Moncloa-El Cantizal (ambos sentidos)

LÍNEA 629. Moncloa-Las Rozas (parque empresarial) (ambos sentidos)

LÍNEA N903 Madrid (Moncloa)-Las Rozas- Monte Rozas.

La administración, gestión y control de dichas líneas es llevada a cabo en las instalaciones que posee AUTO PERIFERIA en la calle Cabo Rufino Lázaro 20 en el P.I. Európolis de las Rozas, Madrid.

Toda la información relativa a los horarios de las líneas de **AUTO PERIFERIA, S.A** se pueden consultar en la página web (www.autoperiferia.com) y en el teléfono de información 916371228.

QUEJAS Y RECLAMACIONES

AUTO PERIFERIA, 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: 91 637 12 28
- Email: info@autoperiferia.com.
- De forma presencial en las oficinas centrales de **AUTO PERIFERIA, S.A.** o en el intercambiador de Transportes de Moncloa.
- 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 15 días **AUTO PERIFERIA, S.A.** da contestación a todas las reclamaciones 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 las Empresas.
- 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, las Empresas adoptarán las medidas necesarias para que su personal pueda realizar cambios de moneda, siempre y cuando la ofrecida como 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, salvo que resulte inferior a doce euros, en cuyo caso se abonará esta cantidad.



CARTA DE SERVICIOS

Edición 8.
Abril de 2017.

- Seguir las indicaciones de los empleados de las Empresas 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, etcétera), 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.
- 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.

El texto completo a disposición de los usuarios se puede encontrar en la página web de **AUTO PERIFERIA S.A.** (www.autoperiferia.com).

OBJETIVOS DE CALIDAD

En 2016, se fijaron 4 objetivos:

1. Aumentar la proporción de inspecciones positivas en climatización $\geq 93\%$ en datos mensuales.
2. Reducir el consumo de energía un 2% en 2016 respecto a 2015
3. Reducir el consumo de gasóleo A un 2% respecto a 2015
4. Reducir nº de reclamaciones por atención al usuario un 5% respecto a 2015

Se han establecido los siguientes objetivos para el año 2017:

1. Reducir el consumo de papel de oficina un 3% con respecto a lo consumido en 2016.
2. Reducir el consumo de gasóleo A un 2% con respecto a 2016.
3. Reducir la tasa de siniestralidad un 5% respecto a 2016.
4. Mejorar la satisfacción del usuario en cuanto a la temperatura en el interior del vehículo.
5. Mejora de la formación medioambiental.
6. Mejora de la imagen de la marca de la empresa.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Dentro del conjunto de indicadores y métodos de medición de la calidad del servicio que la empresa **AUTO PERIFERIA, S.A.** 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.



CARTA DE SERVICIOS

Edición 8.
Abril de 2017.

Compromisos respecto a...

VEHÍCULOS SERVICIO OFERTADO. Cumplimiento de la oferta

- 1.- SISTEMA DE BILLETAJE:** Todos los vehículos dispondrán de sistemas de billeteaje adecuados a los títulos vigentes, de modo que:
- 100% de los vehículos posean en el momento actual máquinas canceladoras/validadoras magnéticas y expendedoras de billetes sencillos, y se encuentren en perfecto estado de funcionamiento, integradas con los sistemas y procedimientos de transmisión de datos definidos por el CRTM.
 - 100% de los vehículos posean a 1 de enero de 2012 validadoras de tecnologías sin contacto basadas en el proyecto BIT del CRTM, integradas con el sistema de ayuda a la explotación (SAE) de acuerdo con los requisitos definidos en el P de M subapartado 2.2 medidas tecnológicas.
 - Los sistemas de billeteaje deberán garantizar su funcionamiento, mantenimiento y actualizaciones de acuerdo con los requerimientos del CRTM.
 - Los sistemas de billeteaje deben funcionar, en modo degradado, aislados del SAE. La validadora tendrá, en modo degradado, una capacidad de almacenamiento de datos correspondiente a tres días de funcionamiento.
- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE ESTE APARTADO EN 2016: 100%
- 2.- SAE:** La empresa está dotada de todos los elementos, equipos y sistemas (hardware y software) asociados al SAE en todos los vehículos de la flota, el centro de control de la empresa y en los puntos de información al usuario en la calle determinados por el CRTM. Así mismo el SAE estará dotado de los sistemas que garanticen su integración, en el más amplio sentido del término, con el CITRAM/CCI, en tiempo real y diferido. Adicionalmente la empresa estará dotada de los medios, propios o externos, que aseguren el funcionamiento, actualizaciones y mantenimiento del SAE en tiempo real, el almacenamiento y proceso de los datos, así como su integración con los sistemas del CRTM durante los 365 días del año, los 7 días de la semana y las 24 horas del día.
- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE ESTE APARTADO EN 2016: 100%
- 3.- ANTIGÜEDAD DE LA FLOTA:** La flota de autobuses adscritos a la prestación del servicio deberá ajustarse a la dimensión establecida por el título concesional siempre que no se produzcan alteraciones significativas de la oferta tanto en cuanto a disminución como incremento del número de servicios.
- La flota de autobuses deberá cumplir durante todo el periodo de vigencia del título concesional los criterios de antigüedad establecidos por éste:
- 5 años de antigüedad media de la flota.



CARTA DE SERVICIOS

Edición 8.
Abril de 2017.

	<p>ii. Ningún vehículo deberá superar en ningún caso los 10 años de antigüedad. El control de la antigüedad de la flota se llevará a cabo a través de la información suministrada por el operador en virtud de las exigencias establecidas en el apartado 5.2, Obligaciones de gestión. Asimismo, la flota deberá estar dotada de los sistemas de comunicaciones de voz y datos de tecnología inalámbrica que permitan la conexión con el centro de control local y con el CCI/CITRAM. Todos los vehículos adscritos a la prestación del servicio deberán cumplir la Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad (LIONDAU) y el Real Decreto 1544/2007 en el que se desarrolla dicha ley para los diferentes modos de transporte. En virtud de la legislación vigente, dependiendo del modelo y tipo de recorrido del vehículo, deberán cumplir obligatoriamente los requisitos establecidos. De acuerdo con el Plan de Modernización, a partir del 1 de enero de 2012 el 100% de los vehículos deberá ser accesible. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE ESTE APARTADO EN 2016: 100%</p> <p>4.- TIPO AMBIENTAL (EURO V) El 100% de los vehículos de la flota deberán cumplir como mínimo las especificaciones Euro III antes del 31 de diciembre de 2011. En función del compromiso adquirido por la empresa para la renovación de la concesión, se ampliará este nivel de exigencia a los criterios establecidos en el apartado 2.7 del Plan de Modernización. El 30% de la flota será de vehículos medioambientalmente especiales. El 10% se incorporará antes del 31 de diciembre de 2016 y el 20% antes del 31 de diciembre de 2017 GRADO DE CUMPLIMIENTO EN 2016: 100%</p> <p>5.- PLAN DE IMAGEN El 100% de la flota de los vehículos cumplen con el Plan de Imagen Corporativo establecido por el CRTM lo que facilita al usuario la identificación de los servicios y líneas del operador. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE ESTE APARTADO EN 2016: 100%.</p>
<p>SERVICIO OFERTADO. Ocupación</p>	<p>Se considerará que un servicio no cumple con los requisitos exigibles de ocupación cuando:</p> <ul style="list-style-type: none">• El vehículo lleve más viajeros que plazas autorizadas por el CRTM.• No permita el acceso de usuarios al autobús. <p>GRADO DE CUMPLIMIENTO DE ESTE APARTADO EN 2016: 100%.</p>
<p>SERVICIO OFERTADO. Gestión de Averías</p>	<p>La empresa deberá especificar en su manual de procedimiento la operativa de gestión de las incidencias ocasionadas por las averías producidas en el transcurso del servicio, que obliguen a la retirada de un vehículo y que deberán en cualquier caso establecer un tiempo máximo hasta la resolución de la incidencia para el usuario que no exceda del tiempo medio de recorrido de la línea.</p>



CARTA DE SERVICIOS

Edición 8.
Abril de 2017.

SERVICIO OFERTADO. Funcionamiento de las máquinas validadoras/canceladoras	<p>De acuerdo con el tiempo medio entre fallos (MTBF) y el tiempo medio de reparación entre averías (MTTR), se verificará el correcto funcionamiento de las máquinas expendedoras, validadoras (magnéticas y sin contacto) instaladas en los autobuses. El mínimo nivel de funcionamiento correcto exigido a las validadoras/expendedoras es del 95%.</p> <p>Se efectuará la comprobación del correcto funcionamiento de estas máquinas a través de los datos de explotación suministrados por el operador, de acuerdo con los requerimientos definidos por el CRTM, que se registrarán automáticamente en CCI/CITRAM. Además, se realizará una verificación in situ al menos una vez al año y controles del funcionamiento a través de la inspección del CRTM.</p> <p>GRADO DE CUMPLIMIENTO EN 2016: 99,97% expendedoras. 99,99% canceladoras.</p>
ACCESIBILIDAD.	<ul style="list-style-type: none">- Disposición de un protocolo de comprobación y funcionamiento de los elementos de accesibilidad disponibles.- Situación inadmisibles: 15% de las rampas inspeccionadas no funcionan. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE ESTE APARTADO EN 2016:96%- Formación de los conductores y del personal de las empresas operadoras en materia de accesibilidad.
INFORMACION. Información obligatoria en los vehículos.	<ul style="list-style-type: none">• Cartel de identificación de nº de línea y destino en el frontal del autobús y del número de línea en la zona trasera. Además en todos los vehículos matriculados desde el 1 de enero de 2011, también un cartel de identificación de nº de línea y destino en el lateral del vehículo.• Adopción de la imagen corporativa definida por el CRTM (color de los autobuses, situación y tamaño de los vinilos identificativos del CRTM y el operador de acuerdo a esa imagen corporativa, ajuste de la publicidad a los criterios aprobados por el CRTM,...)• Medios de contacto con el Consorcio de Transportes de Madrid y el operador (web, tfno, etc... de ambos)• Señalización de lugares reservados para embarazadas, ancianos, personas con bebés y PMR.• Tarifas vigentes• Aviso de video vigilancia• Prohibición de fumar• Especificaciones en caso de emergencia y planos• Existencia del Libro/Hojas de Reclamaciones• Reglamento de Viajeros• Cartel con cambio máximo permitido• Cartel informativo de desinfección, desratización del vehículo <p>GRADO DE CUMPLIMIENTO DE ESTE APARTADO EN 2016: 97,50%</p>
INFORMACION. Información 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</p>



CARTA DE SERVICIOS

Edición 8.
Abril de 2017.

	perdidos, etc.).
INFORMACION. Revisión de la información y limpieza de paradas	<p>La empresa se responsabiliza de la verificación de la información disponible y actualizada para el usuario en paradas y marquesinas. La frecuencia de la verificación e inspección será trimestral, así como cada vez que se produzcan cambios total o parciales de manera sustancial, y su contenido y alcance se extenderá:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nº de parada• Zona tarifaria• Nº de Línea y destino• Nº de marquesina (sólo paradas con marquesina)• Dirección de la parada• Datos de contacto del CTM y del operador de transporte• 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. <p>La empresa deberá suministrar información sobre el estado de limpieza y conservación de las paradas utilizadas en el recorrido de las líneas de su competencia. La periodicidad de la información suministrada debe ser mensual.</p> <p>Los aspectos que se han de revisar son aquellos que pueden ser detectados de forma visual desde el autobús por el conductor:</p> <ul style="list-style-type: none">• Limpieza del entorno próximo y de la parada• Pintadas y similares que impiden la lectura de la información disponible en la parada• Desperfectos como rotura de lunas, asientos, etc.• Ausencia o caída del poste.• Desaparición o rotura del mobiliario
INFORMACION. Modificaciones programadas en el servicio.	<p>Auto Periferia suministra en los vehículos de su flota, siguiendo la imagen corporativa definida por el CRTM, la información al usuario relativa a los cambios de recorridos, paradas y horarios al menos 48 horas antes de que se produzcan la modificación y siempre permitiendo que transcurran dos días laborables antes de su implantación.</p> <p>Las paradas afectadas por las modificaciones de servicios se revisan en el plazo máximo de 15 días desde su autorización.</p>
INFORMACION DINAMICA.	<p>Se verifica el funcionamiento de los elementos colocados en paradas con información dinámica relativa a tiempos de espera de la/s línea/s correspondientes a cada operador: disponibilidad de la información y corrección de la información proporcionada.</p> <p>El nivel mínimo de exigencia es del 95%.</p> <p>GRADO DE CUMPLIMIENTO DE ESTE APARTADO EN 2016:82%</p>



CARTA DE SERVICIOS

Edición 8.
Abril de 2017.

CONFORT. Sistema de climatización.	Correcto funcionamiento de los sistemas de climatización. Nivel de exigencia 90%. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE ESTE APARTADO EN 2016: 94%.
CONFORT. Limpieza y conservación de los vehículos.	Todos los vehículos mostrarán una correcta limpieza interior y exterior. Nivel de exigencia del 94%. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE ESTE APARTADO EN 2016: 100%.
SEGURIDAD	Se trabajará para que anualmente se reduzca la tasa anual de siniestros como mínimo en un 2%. TASA DE ACCIDENTES 2016:11,96 accidentes por cada millón de kilómetros recorridos. Esta tasa ha disminuido un 17% respecto a 2015.
IMPACTO AMBIENTAL	Todos los residuos generados por la actividad de la organización se gestionan a través de gestores autorizados y además, al tener implantada la norma ISO 14001, se trabaja para que anualmente se reduzcan las cantidades de los residuos producidos.
ATENCIÓN AL CLIENTE. Quejas	Se dispone de un libro de quejas en el 100% de los vehículos. Las quejas son tramitadas a través de la aplicación de CITRAM. Reducción de la tasa anual de reclamaciones recibidas. No superar un máximo de 100 expedientes por 1.000.000 viajeros. Responder las reclamaciones antes de los 15 días desde su recepción. TASA DE QUEJAS AÑO 2016:27,83 quejas recibidas por cada millón de viajeros transportados.
ATENCIÓN AL CLIENTE. Teléfono atención al cliente.	Teléfono publicitado en los vehículos. Registro de las llamadas atendidas. Nivel exigencia funcionamiento correcto: 90% GRADO DE CUMPLIMIENTO DE ESTE APARTADO EN 2016: 100%
ATENCION AL CLIENTE. Página Web	El contenido mínimo de la página contempla las siguientes informaciones para el usuario: <ul style="list-style-type: none">• Web adaptada a la certificación CSS, XHTML 1.0. para facilitar su uso a todos los usuarios.• Horarios e itinerarios• Tarifas• Servicios de la empresa (objetos perdidos, etc.)• Medios de contacto con la empresa• Enlace con la web del CRTM• Enlace a la aplicación de quejas y sugerencias centralizada del CRTM• Avisos de cambios/modificaciones de los servicios• Otras novedades relevantes del sistema de transporte público de Madrid (su contenido será facilitado por CRTM a través de un gestor de contenidos). GRADO DE CUMPLIMIENTO DE ESTE APARTADO EN 2016: 100%.