CARTA DE SERVICIOS

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Edición	**Fecha**	**Aptdo.**	**Descripción de la Modificación**
00	08/08/2011		Edición Inicial
01	01/01/2013	4	Revisión completa.
02	01/01/2017		Adaptar el sistema de Gestión a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 39001:2013 y OHSAS 18001:2007

Elaborado:	Revisado y Aprobado:
Responsable del Sistema	Gerencia

Contenido

1. PRESENTACIÓN 3
2. FILOSOFÍA 3
3. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS 3
4. COMPROMISOS 3
4.1. Servicio ofertado 3
4.1.1. Sistemas de billetaje. 3
4.1.2. SAE. 3
4.1.3. Flota de autobuses. 4
4.1.4. Suministro de información. 4
4.1.5. Cumplimiento de oferta: 4
4.1.6. Grado de ocupación: 5
4.1.7. Funcionamiento y mantenimiento de los equipos y vehículos: 5
4.2. Accesibilidad 5
4.2.1. Protocolo de comprobación: 5
4.2.2. Rampas y plataformas elevadoras: 5
4.2.3. Formación de conductores: 5
4.2.4. Facilidades de transporte: 5
4.3. Información al usuario 5
4.3.1. Información en el vehículo: 5
4.3.2. Información proporcionada por el conductor: 6
4.3.3. Revisión de la información de paradas: 6
4.3.4. Estado de limpieza y conservación de las paradas: 6
4.3.5. Información ante modificaciones programadas en el servicio: 7
4.3.6. Información dinámica del servicio en paradas: 7
4.3.7. Información en tiempo real al usuario: 7
4.4. Confort 7
4.4.1. Disposición de un protocolo de limpieza: 7
4.4.2. Sistemas de climatización y ventilación de los vehículos: 7
4.4.3. Estado de limpieza y conservación de los vehículos: 7
4.5. Seguridad 7
4.5.1. Protocolo de seguridad de la actividad e inspección y mantenimiento de los vehículos: 7
4.5.2. Reducción de tasa de accidentes: 7
4.5.3. Reducción de tasa de incidentes: 7
4.5.4. Dotación de sistemas adicionales: 8
4.6. Impacto Ambiental 8
4.6.1. Protocolo de actuaciones de reducción del impacto ambiental: 8
4.6.2. Disposición de certificaciones ambientales: 8
4.7. Atención al cliente 8
4.7.1. Protocolo de atención al cliente 8
4.7.2. Quejas: 8
4.7.3. Servicios de atención al cliente: 8
4.7.4. Control del fraude: 9
4.7.5. Responsabilidad Social Corporativa: 9
4.8. Valoración del usuario 9
4.8.1. Valoración de la satisfacción de los usuarios: 9
4.9. Indemnizaciones previstas en caso de servicio deficiente 9

1. PRESENTACIÓN

Inicialmente, la empresa se llamó EMPRESA DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA, tuvo su origen en Madrid, a principios del siglo XX, para pasar a constituirse como sociedad el 19 de diciembre de 1948. Fue entonces cuando se denominó EL GATO S.L, en aquellos días, su principal función fue la explotación de dos líneas independientes, Madrid-Cenicientos y Cenicientos - Pedro Bernardo y el domicilio social pasó a ser La Plaza de la Cruz Verde n° 3, en Madrid.

Con el paso de los años EL GATO S.L ha ido ampliando sus líneas y trayectos, dando actualmente cobertura a gran parte de pueblos del suroeste de la Comunidad de Madrid, siendo un pilar fundamental en la comunicación por carretera de esta zona.

2. FILOSOFÍA

La innovación juega un rol central en El Gato, donde invertimos constantemente en aplicar las mejores tecnologías para el Transporte. Nuestro objetivo es trasladar el desarrollo tecnológico a valor añadido al cliente en forma de mejoras para la seguridad y confort del pasajero, y rentabilidad, fiabilidad y servicio en nuestra empresa de transporte de viajeros.

En El Gato tenemos muy claro que no solo nuestros productos deben ser los de mayor calidad. También todos nuestros servicios deben ser excelentes, superando las expectativas de nuestros clientes. Todo ello para la consecución de un Único objetivo: **Lograr su total satisfacción**.

Toda la información relativa a horarios, objetos perdidos, quejas o sugerencias en general, cualquier asunto relativo a la explotación de las líneas de El Gato se pueden consultar en las Oficinas centrales de la empresa sitas en el Intercambiador de Príncipe Pio (Madrid), así como en nuestra página web – www.elgatobus.es

3. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Existe un REGLAMENTO DE VIAJEROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (Decreto 79/1997, modificado por el Decreto 54/2017, de 9 de mayo), donde se regulan los derechos y obligaciones de los usuarios de las líneas de transporte interurbano, las prohibiciones e infracciones.

4. COMPROMISOS

4.1. Servicio ofertado

4.1.1. Sistemas de billetaje.

- Todos los vehículos dispondrán de sistemas de billetaje adecuados a los títulos vigentes, de modo que el l100% de los vehículos posean 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.
- Los sistemas de billetaje podrán 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.

4.1.2. SAE.

- Estará dotada de todos los elementos, equipos y sistemas (hardware y software) asociados al SAE en todos los vehículos de la flota, en el centro de control de la empresa y en los puntos de información al usuario en la calle determinados por el CRTM y 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 trescientos sesenta y cinco días del año, los siete días de la semana y las veinticuatro horas del día.

4.1.3. Flota de autobuses.

- La flota de autobuses adscritos a la prestación del servicio deberá ajustarse a la dimensión establecida por el título concesional.
- La flota de autobuses tendrá una antigüedad media inferior a Cinco años y ningún vehículo superará en ningún caso los diez años de antigüedad.
- Estará 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

4.1.4. Suministro de información.

- Se suministrará periódicamente información al CRTM de los siguientes aspectos de la operación:
    - Relación de vehículos adscritos a la flota, identificando matrícula, año de primera matriculación, características del vehículo. Esta información se proporcionara cada año y siempre que se produzca una alteración en la flota disponible.
    - Datos de la oferta programada: expediciones y kilómetros mensuales previstos detallados por línea y sublínea, sentido y día, con una antelación de quince días respecto del mes programado.
    - Datos de la oferta realizada:
        - Certificaciones mensuales de viajeros, expediciones, kilómetros realizados e ingresos. Plazo máximo de quince días desde la finalización del mes.
        - Datos totales diarios por línea y sublínea-sentido de viajeros desagregados por títulos: Plazo máximo de quince días desde el fin de mes.
    - Datos de explotación al máximo nivel de detalle, que estarán disponibles en el CCI/CITRAM en tiempo real. La información de resultados del operador cumplirá las especificaciones que establezca el CRTM para armonizar los datos de explotación.
    - Información relativa a las propuestas del operador para la realización de cambios programados en la oferta: Horarios, recorridos y terminales. Plazo mínimo treinta días antes de que la modificación sea efectiva.
    - Otras informaciones requeridas que se necesitasen para la comprobación del cumplimiento de los indicadores correspondientes.

4.1.5. Cumplimiento de oferta:

- La organización se compromete a dar cumplimiento en, al menos, el 95 % de la concesión a lo largo del año.
- La organización se compromete a realizar el 98 % de los servicios programados diarios.
- La organización se compromete a prestar el último servicio programado del día en cada sentido.
- La organización se compromete a prestar el 90 % del cumplimiento del servicio como promedio del día.
- La organización se compromete a prestar el 90 % de cumplimiento del servicio en hora punta (2 horas por la mañana y 2 horas por la tarde).

- Al menos el 95 % de los viajeros que utilicen los servicios ofertados por El Gato no sufrirán un retraso superior a 5 minutos en la salida de sus vehículos desde cabecera. De igual modo tampoco llegarán al terminal de la línea con un retraso superior a 10 minutos.

4.1.6. Grado de ocupación:

- El número de vehículos se ajustará a la demanda del servicio, garantizándose que el 100% de nuestros clientes realizarán el viaje con la posibilidad de viajar sentado.
- Se garantizará que el 98% de los servicios prestados no impidan la subida de viajeros por encontrarse completos.

4.1.7. Funcionamiento y mantenimiento de los equipos y vehículos:

- La organización se compromete a disponer de un plan de contingencia ante averías de la flota en el transcurso de la operación.
- La organización se compromete a que su Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) se encuentre operativo, al menos, el 95 % de las horas de servicio teóricas.
- La organización se compromete a que sus máquinas validadoras/expendedoras se encuentren operativas, al menos, el 95 % de las horas de servicio teóricas.

4.2. Accesibilidad

4.2.1. Protocolo de comprobación:

- La organización se compromete a disponer de un protocolo de comprobación y funcionamiento de los elementos de accesibilidad disponibles.

4.2.2. Rampas y plataformas elevadoras:

- El 100% de nuestra flota, que presta servicios en los servicios regulares, dispondrán de rampas de acceso a PMR. De igual modo, se cuenta con un plan de verificación del funcionamiento de las rampas mensual para garantizar el correcto funcionamiento de las mismas.
- La organización se compromete a que, al menos, el 95 % de las rampas/plataformas elevadoras funcionen correctamente.

4.2.3. Formación de conductores:

- La organización se compromete a que sus conductores estén correctamente formados en materia de accesibilidad.

4.2.4. Facilidades de transporte:

- La organización se compromete a disponer de espacios reservados o facilidades de transporte de bultos en sus vehículos.

4.3. Información al usuario

4.3.1. Información en el vehículo:

- La organización se compromete a que en sus vehículos se disponga de la siguiente información:
  - Cartel de identificación de número 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 número 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, teléfono, etcétera, de ambos).
- Señalización de lugares reservados para embarazadas, ancianos, personas con bebés y PMR.
- Tarifas vigentes.
- Aviso de videovigilancia.
- 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.

- La organización se compromete a realizar trimestralmente inspecciones generales del cumplimiento de la información obligatoria en los vehículos.

4.3.2. Información proporcionada por el conductor:

- La organización se compromete a que el 90 % de las inspecciones realizadas en cuanto a la información proporcionada por el conductor sea adecuada.

4.3.3. Revisión de la información de paradas:

- La organización se compromete a realizar una revisión (al menos trimestralmente) de las paradas y marquesinas y facilitar dicha información al CRTM:
  - Número de parada.
  - Zona tarifaria.
  - Número de línea y destino.
  - Número de marquesina (solo 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.

4.3.4. Estado de limpieza y conservación de las paradas:

- La organización se compromete a remitir, al menos mensualmente, la información del estado de limpieza y conservación de las paradas utilizadas en recorrido de las líneas.
- La organización se compromete, en caso de detectar ausencia de un poste o un daño suficiente de las marquesinas o mobiliario que impida la funcionalidad para la que está destinada, a remitir dicha información en un plazo no superior a 3 días. Los puntos a revisar son:
  - 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, etcétera.
  - Ausencia o caída del poste.
  - Desaparición o rotura del mobiliario.

4.3.5. Información ante modificaciones programadas en el servicio:

- La organización se compromete a publicar en los vehículos, al menos con 48 horas de antelación (y siempre permitiendo que transcurran 2 días laborables), la información relativa a cualquier modificación relativa a recorridos, paradas y horarios.

4.3.6. Información dinámica del servicio en paradas:

- La organización se compromete a que el 95 % de de las paradas con información dinámica funcionen de manera adecuada.

4.3.7. Información en tiempo real al usuario:

- La organización se compromete a facilitar información sobre horarios y tiempos de espera del autobús en las paradas en tiempo real a través del teléfono de atención al cliente durante al menos el 95 % de las inspecciones llevadas a cabo.

4.4. Confort

4.4.1. Disposición de un protocolo de limpieza:

- La organización se compromete a disponer un protocolo de limpieza y conservación del vehículo.

4.4.2. Sistemas de climatización y ventilación de los vehículos:

- La organización se compromete a que en el 90 % de sus servicios se viaje con una temperatura confortable (20º < x < 26º)

4.4.3. Estado de limpieza y conservación de los vehículos:

- La organización se compromete a que, al menos el 95 % de nuestros vehículos, se encuentren en perfectas condiciones de limpieza y mantenimiento durante la prestación del servicio.

4.5. Seguridad

4.5.1. Protocolo de seguridad de la actividad e inspección y mantenimiento de los vehículos:

- La organización se compromete a disponer un protocolo de seguridad de la actividad e inspección y mantenimiento de los vehículos.

4.5.2. Reducción de tasa de accidentes:

- La organización se compromete a establecer un objetivo de reducción de, al menos, el 2 % de accidentes/10^6
- kilómetros.

4.5.3. Reducción de tasa de incidentes:

- La organización se compromete a llevar a cabo un análisis de los incidentes (altercados, alteraciones del orden, robos, etc.) que afecten a uno o más usuarios del servicio y se produzcan dentro del vehículo.

4.5.4. Dotación de sistemas adicionales:

- La organización se compromete a la instalación de cámaras de seguridad en todos los vehículos de la flota.

4.6. Impacto Ambiental

4.6.1. Protocolo de actuaciones de reducción del impacto ambiental:

- La organización se compromete a disponer un protocolo de reducción de impacto ambiental.
- El 100% de los vehículos destinados al servicio cumplirán las exigencias técnicas establecidas por la legislación vigente.
- La organización se asegura el correcto tratamiento de los residuos resultantes de la actividad, especialmente en talleres. La organización tiene contratado el servicio de traslado y gestión de residuos por empresas autorizadas para ello por la Comunidad de Madrid.
- La organización cuenta con un túnel de lavado de vehículos con utilización de agua reciclada, separadores de grasas, decantadores… en general, vamos más allá de los requisitos exigidos por la legislación ambiental actual.
- La organización se compromete a no mantener encendido el motor del vehículo durante más de 5 minutos durante el tiempo de regulación previo a la carga del vehículo.

4.6.2. Disposición de certificaciones ambientales:

La organización se compromete a mantener un sistema de gestión ambiental certificado basado en la norma ISO 14001.

4.7. Atención al cliente

4.7.1. Protocolo de atención al cliente

- La organización se compromete a disponer un protocolo de atención al cliente.

4.7.2. Quejas:

- El 100% de nuestros clientes podrán efectuar reclamaciones a través de nuestra página web, a través de los inspectores que diariamente se encuentran en los autobuses o a través de nuestro teléfono de atención al cliente.
- El 100 % de la flota cuenta con un libro de reclamaciones a disposición del viajero.
- La organización se compromete a no superar un máximo de 100 expedientes por cada 106 viajeros.
- La organización se compromete a no superar los 10 días en entregar una reclamación y su correspondiente informe al CRTM.

4.7.3. Servicios de atención al cliente:

- La organización dispone de un número de teléfono de atención al cliente (91 530 44 59) en el que se informará a sus usuarios sobre el servicio prestado (horarios y recorridos), se recogerán dudas y sugerencias, etc.
- La organización se compromete a que el 90 % de las llamadas recibidas son atendidas de manera adecuada.
- La organización se compromete a disponer de, al menos el 90 % de los parámetros siguientes en la página web:
- Horarios e itinerarios.

- Tarifas.
- Servicios de la empresa (objetos perdidos, etcétera).
- 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
- La organización se compromete a reflejar, en la presenta carta de servicios, los compromisos de la empresa, así como a publicar en cumplimiento anual de estos compromisos.

4.7.4. Control del fraude:

- La organización se compromete a disponer de un plan de inspección, de los recursos destinados a esta actividad y de los procesos internos. Así como a elaborar un informe mensual correspondiente al cumplimiento de dicho plan.

4.7.5. Responsabilidad Social Corporativa:

- La organización se compromete con su entorno social. En este sentido se considerarán especialmente las acciones sociales en los municipios a los que presta servicio sin menoscabo de que se tengan en cuenta el resto de actividades desarrolladas que beneficien a sectores sociales en general.

4.8. Valoración del usuario

4.8.1. Valoración de la satisfacción de los usuarios:

- Una vez al año se llevarán a cabo encuestas de satisfacción a través de una consultora especializada que garantizará la objetividad e independencia en los resultados. Se entrevistarán al menos a 385 viajeros para garantizar un nivel de confianza de, al menos, el 95 % y una precisión en los resultados del 10 %. El valor objetivo establecido para dicho valor es obtener una valoración de, al menos, el 70 % de satisfacción global.

4.9. Indemnizaciones previstas en caso de servicio deficiente

- Las indemnizaciones al usuario en caso de prestarse un servicio deficiente serán las que establezca el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) en cada caso.