

CARTA DE SERVICIOS

VCM 401-Madrid-Aranjuez-Villarejo de Salvanés
URCM 161: Urbanos de Valdemoro
URCM013: Urbanos de Aranjuez

Fecha de publicación: Enero 2023



1. Presentación

El Grupo AISA, dedicado al Transporte de Viajeros por Carretera de uso regular permanente y regular especial, con más de 75 años de experiencia en el sector, opera en más de 8 provincias y es concesionario de líneas urbanas, interurbanas y de largo recorrido. Cuenta con una plantilla de más de 400 empleados y está conformado por las empresas AUTÓMNIBUS INTERURBANOS S.A. (AISA), MOSAMO S.L.U. e IBÉRICA DE CONCESIONES Y SERVICIOS S.A.U. (IBERCONSA).



*La presente Carta de Servicios ha sido elaborada según la norma ISO 93200:2008 y verificada por Cámara Certificada.
La fecha de entrada en vigor es el 1/1/2023 y se revisará anualmente.*



2. Objetivo

El objeto de la presente Carta de Servicios, es informar a los usuarios sobre las responsabilidades y los compromisos de calidad en relación al servicio prestado, que asumen las empresas del Grupo para las concesiones pertenecientes al Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

- **VCM401 Madrid- Aranjuez-Villarejo de Salvanés**
- **URCM161 Urbanos de Valdemoro**
- **URCM013 Urbanos de Aranjuez**

La comunicación de los resultados relacionados con el seguimiento de los compromisos adquiridos, se publicarán con periodicidad anual a través de la página web de la empresa: www.aisa-grupo.com

3. Canales de comunicación con la empresa

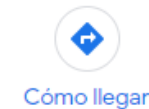
Toda la información relativa a la explotación de las concesiones objeto de la presente Carta de Servicios (horarios, itinerario, presentación de quejas o sugerencias, recuperación de objetos perdidos, etc.) se pueden consultar en el servicio de Atención al Cliente a través de los siguientes medios:

- ✓ Oficinas: c/Miguel Servet, 8 Pol. Ind. Rompecubas, 28341 Valdemoro (Madrid)
- ✓ Página Web www.aisa-grupo.com
- ✓ Correo electrónico clientes@aisa-grupo.com
- ✓ Teléfono de Atención al Cliente: 91 875 20 18 / 902 198 788 con horario de lunes a viernes de 07:00 a 22:00 horas ininterrumpidamente.

¿Cómo llegar a nuestras instalaciones?



C. Miguel Servet, 8
28341 Valdemoro, Madrid



TRANSPORTE PÚBLICO

Línea 426 Ciempozuelos/Madrid – parada 9324 (Pol. Ind. Valmor)

Línea 426 Madrid/Ciempozuelos – parada 15382 (Rompecubas)

Línea 423 Aranjuez/Madrid – parada 9324 (Pol. Ind. Valmor)

Línea 423 Madrid/Aranjuez – parada 15382 (Rompecubas)

Línea urbana 5 Valdemoro – parada 15418 (Glorieta Volvo)

TURISMO

Sentido Aranjuez Salida 27 A-4 Córdoba/Polígono Industrial

Sentido Madrid Salida 29 Ciempozuelos/Navalcarnero

4. Obligaciones y Derechos de los viajeros

Puede consultar los derechos y obligaciones de los viajeros, así como la normativa legal aplicable en las *Condiciones Generales* del Grupo AISA, publicadas en la página web.

<https://www.aisa-grupo.com/es/condiciones-uso/s-1>

5. Formas de participación de los usuarios

Los usuarios y otras partes interesadas de la organización pueden participar en la revisión de la Carta de Servicios de la siguiente manera:

PÁGINA WEB	www.aisa-grupo.com
Teléfono Atención al Cliente	918752018 / 902198788
E-mail	clientes@aisa-grupo.com
Encuestas de Satisfacción	Realización de campañas anuales de Encuestas de Satisfacción a usuarios para conocer la calidad percibida sobre los servicios prestados
Reclamaciones y sugerencias	Oficinas centrales C/Miguel Servet nº8, Valdemoro, CP 28341. En los propios autobuses durante el servicio https://www.aisa-grupo.com/es/contactar WWW.CITRAM.ES/quejas/

6. Nuestros Compromisos

El Grupo AISA tiene una serie de compromisos adquiridos con los usuarios de las concesiones URCM-013, URCM-161 y VCM-401, correspondientes al Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid, que se consideran fundamentales para ofrecer un servicio con el mayor nivel de calidad posible.

Servicio Ofertado

Compromisos y nivel de exigencia

- Se cumplirán al menos el **99% de los servicios programados**, salvo situaciones excepcionales debidamente justificadas.
- El Grupo AISA se compromete a cumplir con **la puntualidad en la salida del 100% de los servicios**, no superando los 15 minutos de retraso, salvo por causas ajenas a la empresa.
- **No se podrá efectuar la salida de los servicios con antelación** al horario establecido.
- En caso de **avería del autobús**, en el 100% de las expediciones **se facilitará la continuación del servicio con otro vehículo** desde el punto en el que se interrumpe el servicio hasta el final del recorrido.
- Se realizará el **último servicio programado del día en cada sentido de la línea**.
- **El 100% de los vehículos de la flota dispone de SAE** (Sistema de Ayuda a la Explotación) conectado con el centro de control de la empresa y del CRTM para la localización e identificación en tiempo real de los autobuses.

Servicio Ofertado

Medios para alcanzar los compromisos:

- **Disposición de vehículos de reserva** en las empresas AISA y MOSAMO, para sustitución en caso de avería, con el **fin de evitar retrasos o pérdidas** de expediciones.
- **Disposición de conductores de reserva en la base**, para sustitución del conductor asignado a la ruta en caso de imposibilidad de la prestación del servicio.
- **Disposición de instalaciones con taller propio y furgoneta-taller móvil para la asistencia en carretera de vehículos** en caso de avería en servicio.
- Disposición de **Plan de contingencias** para la actuación ante incidencias en servicio.
- Certificación del Sistema Integrado de Gestión en base a las normas **ISO 9001:2005 Gestión de Calidad y UNE 13816 Calidad del Servicio**.

Medidas correctivas en caso de incumplimiento de compromisos

- En caso de que se produjera una **avería del autobús** durante el servicio, **si no se facilitara la continuación del servicio con otro autobús desde el punto en que se interrumpe hasta el final del recorrido**, se procederá a la **devolución del importe del billete**.

Accesibilidad

Compromisos y nivel de exigencia

- Se proporcionará **acceso** a los servicios a **todos los usuarios**.
- **Cumplimiento en el 100% de los vehículos** de los *apartados 3.1 a 3.11 del anexo VII de la Directiva 2001/85/CE* para permitir la **accesibilidad a los vehículos a las PMR y el transporte de al menos una de ellas en silla de rueda**, con sistema de retención conforme a la norma ISO 10542; siendo accesibles todos los vehículos, contando con rampas de acceso a PMR y otros dispositivos o elementos para personas discapacitadas.
- El **100% de los servicios** dispondrá de **información visual y sonora** acerca del servicio realizado.
- El **100% de los conductores** estará **capacitado para prestar asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida** para el ascenso y el descenso de los vehículos.
- El **100% de los viajeros** podrá **validar su billete a bordo del autobús**.



Accesibilidad

Medios para alcanzar los compromisos

- Disposición del **100% de autobuses** de la flota dotados con **rampas automáticas y manuales**, así como con **sistema de arrodillamiento** (kneeling) para facilitar el acceso al vehículo.
- Disposición del **100% de vehículos de la flota con asientos reservados para Personas de Movilidad Reducida (PMR)**, así como con **sistemas de información visual y acústica** para personas con discapacidades cognitivas.
- Disposición de **canales de comunicación para la solicitud de servicios adaptados** por parte de PMR.
- Disposición de **procedimiento de atención a personas de movilidad reducida**.

Medidas correctivas en caso de incumplimiento de compromisos

- En caso de que se produjera una **avería** en los sistemas de accesibilidad del autobús durante el servicio, y **no fuera posible el acceso de alguno de los viajeros, se facilitará un medio de transporte alternativo** (autobús de sustitución, turismo, taxi) hasta el punto de destino solicitado por el usuario.
- **En caso de que alguno de los vehículos de la flota del Grupo AISA no sea accesible**, es decir, que no disponga de rampa (manual o automática) de acceso a PMR, y que incumpla la *Directiva 2001/85/CE* para permitir la accesibilidad a los vehículos a las PMR y otros dispositivos o elementos para personas discapacitadas, **se devolverá al usuario el importe del billete**.

Información

Compromisos y nivel de exigencia

- La **información** expuesta en la **página web**, así como en el resto de los **canales de información** de la empresa, estará **actualizada**, y será **accesible** para todos los usuarios.
- Las **modificaciones** programadas del servicio serán notificadas a los usuarios con una **antelación mínima de 48 horas laborables** en todos los medios disponibles (web, taquillas, paradas y vehículos).
- El **100% de los autobuses** dispondrá de **información exterior** para facilitar al viajero la identificación de la línea, su origen y destino.
- El **100% de conductores** prestarán la **información sobre el servicio solicitada por los usuarios**.

Medios para alcanzar los compromisos

- **Revisiones periódicas** de los **canales de información** para verificar que el contenido se encuentra actualizado.
- Realización de **inspecciones periódicas en el 100% de los vehículos de la flota** para verificar que disponen de la información necesaria.
- Existencia de **Plan de Formación** continua para los trabajadores.
- Certificación del Sistema Integrado de Gestión en base a las normas **ISO 9001:2005 Gestión de Calidad** y **UNE 13816 Calidad del Servicio**.

Medidas correctivas en caso de incumplimiento de compromisos

- **Análisis del incumplimiento y establecimiento de las medidas oportunas para corregir las causas detectadas.**

Seguridad

Compromisos y nivel de exigencia



- El objetivo principal en materia de seguridad es **disminuir anualmente la tasa de accidentes** en los que el Grupo AISA resulte culpable.
- El **100% de los vehículos cumplirá el plan de mantenimiento periódico de la flota** acorde con lo establecido por el fabricante.
- **Cumplimiento de la legislación aplicable**, contando con el 100% de los vehículos de la flota con la **ITV** y la **inspección de tacógrafo en vigor**.
- El **Plan de Emergencia estará expuesto en el 100% de los vehículos** para informar a los pasajeros sobre las pautas de actuación para la evacuación en caso de emergencia a bordo.
- El **100% de los vehículos de la flota contará con indicaciones sobre la ubicación de los elementos de seguridad a disposición de los usuarios**, que estarán debidamente situados y revisados (martillos, extintores y ventana de salida de emergencia).
- El 100% de los vehículos que realicen **servicios nocturnos** estarán provistos de **cámaras de videovigilancia**.
- Se informará anualmente a los conductores sobre los **puntos negros** de las rutas, indicando las **medidas de precaución** necesarias para evitar los siniestros.

Seguridad

Medios para alcanzar los compromisos

- Disposición de un exhaustivo **Plan de Mantenimientos Preventivos para el 100% de los vehículos de la flota** y el equipamiento embarcado de los mismos.
- Disposición de **recursos humanos cualificados tanto a nivel técnico** (mecánicos), como a **nivel de conducción** (conductores).
- Existencia de **Plan de Formación** continua para los trabajadores.
- Realización de **inspecciones periódicas en el 100% de los vehículos de la flota** para verificar que disponen de los elementos necesarios.
- Certificación del Sistema Integrado de Gestión en base a la norma **ISO 39001 Gestión de Seguridad Vial**.

Medidas correctivas en caso de incumplimiento de compromisos

- **Análisis del incumplimiento y establecimiento de las medidas oportunas para corregir las causas detectadas.**

Confort

Compromisos y nivel de exigencia

- La flota del Grupo AISA no superará los 10 años de antigüedad, estableciéndose una antigüedad media inferior a 5 años.
- El 100% de los vehículos de la flota será sometido a limpiezas periódicas y revisiones para asegurar que los vehículos se encuentren en condiciones óptimas para la prestación del servicio.
- En la totalidad de la flota se llevarán a cabo tratamientos DDD (desinfección, desinsectación y desratización) por parte de una empresa externa especializada homologada. Dichos tratamientos se realizarán por cada autobús, con su certificado pertinente.
- El 98% de las expediciones contarán con una temperatura confortable entre los 18° y 26° (en base a la estación del año temperatura exterior).
- Todos los conductores de la plantilla recibirán formación en conducción racional y preventiva para garantizar una conducción confortable y segura para los pasajeros



Confort

Medios para alcanzar los compromisos

- Existencia de un **Plan Renovación de la Flota anual**.
- Realización de **inspecciones mensuales en el 100% de los vehículos para verificar que su estado de limpieza y conservación es óptimo**.
- Disposición de **contratos con empresas externas especializadas para la limpieza y fumigación de los vehículos e instalaciones**.
- Disposición de un **plan de mantenimiento preventivo del sistema de climatización** de los vehículos adaptado a la estación del año.
- Existencia de **Plan de Formación** continua para los trabajadores.

Medidas correctivas en caso de incumplimiento de compromisos

- **Análisis del incumplimiento y establecimiento de las medidas oportunas para corregir las causas detectadas.**

Atención al Cliente

Compromisos y nivel de exigencia

- **Se gestionarán la totalidad de las reclamaciones y sugerencias** recibidas por parte de los usuarios.
- El 100% de las reclamaciones y sugerencias serán gestionadas, **dando repuesta a las mismas, en un plazo inferior a 10 días.**
- El usuario tendrá a su disposición en **el 100% de los vehículos e instalaciones un libro de reclamaciones** para poder exponer sus quejas y sugerencias, así como un formulario para la presentación de las mismas en la página web corporativa.
- **Se enviará a cada uno de los reclamantes una encuesta de satisfacción** con el objeto de conocer su opinión sobre la respuesta aportada y las acciones llevadas a cabo por la empresa para dar solución a la queja que presentó.
- **El 100% de los objetos perdidos detectados por personal de AISA se almacenará en las instalaciones durante 2 meses a disposición del propietario.**
- **Se actualizará el registro de objetos perdidos publicado en la página web** para que los usuarios puedan **consultar** si su pertenencia se encuentra en depósito en las instalaciones del Grupo AISA.
- Se realizarán **encuestas en el 100% de las líneas anualmente para conocer la satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados**, evaluando los criterios descritos en esta carta de servicio.

Atención al Cliente

Medios para alcanzar los compromisos

- Disposición de **procedimiento para el tratamiento eficaz y eficiente de las reclamaciones basado en el estándar ISO 10002:2018.**
- Realización de **inspecciones mensuales en el 100% de los vehículos para verificar la existencia y el estado del libro de reclamaciones.**
- Disposición de **procedimiento específico para la gestión de los objetos perdidos.**

Medidas correctivas en caso de incumplimiento de compromisos

- **Análisis del incumplimiento y establecimiento de las medidas oportunas para corregir las causas detectadas.**

Medio Ambiente

Compromisos y nivel de exigencia

- La empresa contará con más de un **20% de su flota de vehículos de tecnologías más limpias** (híbridos, eléctricos, gas natural etc.).
- Se llevarán a cabo **medidas para ser respetuosos con el Medio Ambiente y conseguir minimizar la generación de residuos**, así como la **reducción del consumo de combustible de la flota y las emisiones de gases de efecto invernadero**.
- Para minimizar las emisiones, **el tiempo de encendido del motor de los autobuses en cabecera nunca será superior a 5 minutos**, siempre que no se encuentren en operaciones de embarque y desembarque de pasajeros.
- **Se realizará el inventario anual de emisiones de Gases Efecto Invernadero de la empresa y se registrará en el Ministerio para la Transición Ecológica.**

Medios para alcanzar los compromisos

- Disposición de contratos con gestores autorizados de residuos.
- Análisis periódicos del consumo de los vehículos de la flota.
- Certificación del Sistema Integrado de Gestión en base a las normas **ISO 14001:2005 Gestión Medio ambiental e ISO 50001:2018 Gestión de Eficiencia Energética**.



Medidas correctivas en caso de incumplimiento de compromisos

- Análisis del incumplimiento específico y establecimiento de las medidas oportunas para corregir las causas detectadas.

7. Resultados Año 2022

*** Los resultados se corresponden con los resultados globales de las concesiones del Consorcio Regional de Transportes de Madrid: VCM401, URCM161 y URCM013 y son verificadas anualmente de manera externa por la empresa Cámara Certifica.*

RESULTADOS INDICADORES AÑO 2022	VCM401	URCM161	URCM013
SERVICIO OFERTADO			
Expediciones realizadas sin incidencias	98,88%	99,00%	99,33%
Puntualidad de los servicios	99,73%	99,85%	99,91%
Grado de cumplimiento servicios programados	98,35%	98,85%	99,27%
INFORMACIÓN			
Información actualizada web	100,00%	100,00%	100,00%
Información vehículos	100,00%	100,00%	100,00%
Notificación en plazo de modificaciones de servicios	100,00%	100,00%	100,00%
Información actualizada de paradas dinámicas	92,89%	92,89%	92,87%
ACCESIBILIDAD			
Vehículos accesibles	100,00%	100,00%	100,00%
Formación conductores accesibilidad	98,21%	100,00%	95,24%
Funcionamiento dispositivos accesibilidad (visual y sonora)	100,00%	100,00%	100,00%
SEGURIDAD			
Cumplimiento mantenimientos preventivos vehículos	100,00%	100,00%	100,00%
Cumplimiento inspecciones reglamentarias vehículos	100,00%	100,00%	100,00%
Disposición Plan de emergencia y elementos de seguridad en los vehículos	100,00%	100,00%	100,00%
Disposición cámaras de videovigilancia en servicios nocturnos	100,00%	NA	NA
Variación de Tasa de accidentes en servicio respecto año anterior	-0,84%	37,70%	-7,08%
Cumplimiento Inspección diaria vehículos	100,00%	100,00%	100,00%
CONFORT			
Estado de limpieza correcto de los vehículos	99,59%	99,62%	99,84%
Realización de tratamientos de fumigación en vehículos	100,00%	100,00%	100,00%
Funcionamiento del sistema de climatización	99,82%	99,71%	99,84%
ATENCIÓN AL CLIENTE			
Disposición de libro de reclamaciones en vehículos	100,00%	100,00%	100,00%
Cumplimiento plazo de respuesta a reclamaciones	100,00%	100,00%	100,00%
Tiempo máximo de respuesta a reclamaciones	9 días	7 días	4 días
IMPACTO AMBIENTAL			
Reducción consumo combustible Gasoleo A	0,52%	4,79%	-1,99%
Reducción consumo combustible GNC	1,68%	4,30%	-
Reducción emisiones de Gases de Efecto Invernadero	En proceso de cálculo	En proceso de cálculo	En proceso de cálculo

*** Los resultados se corresponden con los resultados globales de las concesiones del Consorcio Regional de Transportes de Madrid: VCM401, URCM161 y URCM013 y son verificadas anualmente de manera externa por la empresa Cámara Certificada.*