

## I. COMUNIDAD DE MADRID

### C) Otras Disposiciones

#### Consejería de Transportes e Infraestructuras

#### **ORGANISMO AUTÓNOMO CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES DE MADRID**

- 16** *RESOLUCIÓN de 3 de febrero de 2011, de la Gerencia del Consorcio Regional de Transportes, por la que se dispone la publicación del Plan de Calidad de los Servicios de Transporte Regular Permanente de Viajeros de Uso General por Carretera en la Comunidad de Madrid.*

#### **RESOLUCIÓN DE LA GERENCIA DEL CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES DE MADRID POR LA QUE SE APRUEBA EL PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE REGULAR PERMANENTE DE VIAJEROS DE USO GENERAL POR CARRETERA EN LA COMUNIDAD DE MADRID**

##### 1. Introducción

La Ley 5/2009, de 20 de octubre, de la Comunidad de Madrid, de Ordenación del Transporte y la Movilidad por Carretera, establece en su disposición adicional única el mandato al Consorcio Regional de Transportes de Madrid (en adelante CRTM) de la elaboración de un Plan de Modernización que recoja la estrategia y objetivos a cumplir por el Sector.

El CRTM, dando cumplimiento a dicho mandato, procedió a elaborar el mencionado plan, que fue aprobado por la Comisión Delegada del Consejo de Administración el 23 de octubre de 2009 (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 27 de octubre) y cuyos requerimientos tuvieron que ser aceptados por las empresas concesionarias para proceder a la renovación de las concesiones.

El Plan de Modernización parte de la premisa de que la calidad del servicio es un factor fundamental en la promoción del transporte público y del convencimiento de que es preciso impulsar el equipamiento tecnológico en el Sector del Transporte por Carretera con el fin de incorporar a la explotación del servicio las herramientas de gestión imprescindibles para conseguir unos niveles de calidad acordes con las crecientes expectativas de la población.

Entre las medidas de desarrollo contempladas en el Plan de Modernización, que pretende proyectar un auténtico cambio en la relación del CRTM con los concesionarios, dotando de una mayor autonomía al operador y promoviendo la eficiencia, se incluye la implantación de un plan de calidad que constituya la referencia de los compromisos de calidad con los usuarios para los operadores, que deben dotarse de los instrumentos adecuados para incorporar dichos objetivos a los resultados de la gestión.

El CRTM, como autoridad única del sistema de transporte público en su conjunto, vela por la consecución de un nivel de servicio homogéneo y equitativo para todos los ciudadanos de la región, adecuado a las características de los diferentes ámbitos espaciales e independiente de otros aspectos operativos. Fruto de esta preocupación, el CRTM ha desarrollado en los últimos años una serie de investigaciones tendentes a configurar un marco conceptual de la calidad del servicio, capaz de conciliar las diversas perspectivas (administración, operadores, usuarios) y confluir en un modelo de utilidad y aplicación general.

De acuerdo con lo establecido en el Plan de Modernización, el Plan de Calidad deberá ser adoptado por los concesionarios en el plazo máximo de un año desde la firma de los nuevos contratos concesionales, entrando en vigor las medidas económicas contempladas en el mismo, dos años después de dicha fecha.

##### 2. Objetivos

El Plan de Calidad definido por el CRTM se plantea los siguientes objetivos:

1. Implantar un modelo de calidad de cumplimiento general, definiendo los requerimientos mínimos de prestación del servicio y jerarquizando el conjunto de atributos del

mismo para garantizar la mejora continua, promover la eficiencia y potenciar la utilización del sistema de transporte público.

2. Establecer unos criterios de referencia obligatorios homogéneos para las certificaciones de los sistemas de gestión del servicio de los operadores, incluyendo los estándares considerados, los niveles de exigencia, los indicadores de cumplimiento y los sistemas de medición.

3. Introducir los elementos de evaluación adecuados y suficientes para procurar la evolución en el tiempo del modelo de calidad, detectando las posibles insuficiencias y adaptando los sistemas a las nuevas necesidades.

4. Impulsar los procesos de certificación como mecanismo complementario de vigilancia y control de los compromisos asumidos.

5. Regular la repercusión económica de los requisitos exigidos en la gestión de los servicios.

### 3. Conceptos y definiciones

#### 3.1. Característica del servicio evaluada.

Cualidad o atributo del servicio, normalmente especificado en la Norma UNE EN 13816, seleccionada como constitutiva de la naturaleza del servicio y que forma parte de la definición básica del mismo. Ejemplos de estas características son el servicio ofertado, la accesibilidad, información, etcétera.

Clasificación de las características. Categoría de las características que se establece atendiendo a la repercusión económica que se deriva de su grado de cumplimiento.

Con este fin se determinan cuatro categorías:

— Requisitos mínimos de dotación del servicio: En esta categoría se incluyen las características de la flota y su equipamiento complementario, centro de control, integración en CCI/CITRAM, imprescindibles para la prestación del servicio, señaladas en el Plan de Modernización.

— Obligaciones de gestión: El operador deberá proveer al CRTM de la información detallada de la gestión del servicio, en los plazos, formatos y condiciones por aquel definidos.

El incumplimiento de esta obligación, en cualquiera de los elementos mencionados, dará lugar a las penalizaciones correspondientes.

— Atributos o características del servicio que repercutirán en los resultados económicos: En esta categoría se incluyen los atributos de servicio que pueden tener efecto retributivo en función de su grado de cumplimiento.

Dentro de esta categoría se establece una doble clasificación:

- Atributos con efecto económico positivo, negativo o neutro.

Identificados con las letras (PN) a lo largo del documento. En términos generales se han incluido en esta categoría los elementos claves del funcionamiento, bien para los usuarios, bien para la relación entre el CRTM y el operador del servicio. En estas características se establecerá un valor o situación mínima que el operador deberá cumplir necesariamente.

- Atributos con efecto económico neutro o negativo: Identificados con las letras (NN) a lo largo del documento.

Se incluyen aquellos atributos que se consideran mínimos de servicio imprescindibles. Su incumplimiento genera penalizaciones económicas.

— Atributos o características recomendables: Identificados como (R) a lo largo del documento.

Se incluyen en esta categoría los aspectos o características del servicio que, si bien no se consideran actualmente imprescindibles para garantizar la calidad del servicio ofrecido, pueden considerarse adicionales y suponen un valor añadido. Estas características, en función del escenario futuro, podrán convertirse en obligatorias, previo acuerdo adoptado por el Consorcio de Transportes en este sentido. La adopción del presente Plan de Calidad por los operadores conlleva su conformidad a la conversión en el futuro de tales características en obligatorias. Mientras permanezcan clasificadas en la categoría de recomendables, no tienen una repercusión negativa aunque exista incumplimiento.

#### 3.2. Peso del atributo o característica.

Valoración atribuida a cada una de las características y que servirá para ponderar la repercusión del efecto económico de dichas características sobre los ingresos del operador.

### 3.3. Nivel de exigencia requerido.

Requisito mínimo de cumplimiento de la característica del servicio, que podrá expresarse de diferentes formas según su naturaleza, por ejemplo:

- i) Como dotación o existencia de la característica del servicio definida. Se verificará que el operador posea la característica definida y que esta se adecue a las exigencias establecidas para este elemento del servicio. Esta comprobación se efectuará mediante la existencia de registros internos o externos de su realización. Un ejemplo de este tipo es el requerimiento de protocolos de actuación ante diferentes aspectos del servicio. El operador deberá tanto formalizar el documento que recoja el protocolo del aspecto considerado así como presentar los registros de las actuaciones establecidas en dicho protocolo. Los contenidos mínimos establecidos tanto para los protocolos de actuación como para los registros se presentan en los Anexos de este documento.
- ii) Como porcentaje de usuarios y/o servicios beneficiados: En cada uno de los elementos del servicio se especificará el porcentaje que definirá el cumplimiento del criterio. Los indicadores que se requieren en estos términos deben ser el resultado de inspecciones, explotación de datos primarios procedentes de los sistemas tecnológicos implantados o bien mediante certificación de agente externo.

### 3.4. Repercusión.

Efecto sobre los resultados económicos del grado de cumplimiento de las características del servicio.

Se consideran cuatro tipos:

- **Bonificación:** Incremento porcentual sobre los ingresos de la concesión determinados de acuerdo a lo establecido en el título concesional. Se aplica a las características o atributos clasificados como económicos con efecto positivo según el punto anterior.
- **Penalización:** Reducción porcentual sobre los ingresos de la concesión determinados de acuerdo a lo establecido en el título concesional. Se aplica a todas las características o atributos de tipo económico. Todos los criterios económicos tienen un nivel de exigencia mínimo cuyo incumplimiento conllevará una penalización. Además, pueden producirse penalizaciones si no se cumplen las obligaciones de gestión señaladas en el apartado 3.1.
- **Advertencia:** Del incumplimiento parcial de una característica de servicio se podría derivar una advertencia sin llegar a efectuarse una penalización económica.
- **Efecto neutro:** El cumplimiento del mínimo de servicio exigido no tendrá ningún efecto sobre los ingresos del operador.

### 4. Implantación del plan de calidad.

El Plan de Modernización establece que el operador del servicio deberá adoptar el sistema de calidad definido por el CRTM en el plazo máximo de un año desde la firma del título concesional. El reconocimiento de la implantación del Plan de Calidad conlleva la elaboración de un plan propio por parte de cada uno de los concesionarios en el que se desarrollen sus compromisos de calidad dentro del marco establecido por el CRTM.

El plan de calidad del operador contendrá, como mínimo, la siguiente información:

- Compromiso de cumplimiento del Plan de Calidad del CRTM.
- Manual de calidad del servicio: Documento que desarrolle los compromisos de calidad del servicio específicos del operador.
- Documentación elaborada por la empresa en la que se especifiquen los procedimientos relativos a las distintas áreas de actividad:
  - Manual del conductor e inspector.
  - Protocolos exigidos en el plan.
  - Estadísticas de control y seguimiento del servicio operado.
  - Otros documentos necesarios para mostrar la adaptación del servicio al Plan de Calidad del CRTM.

La elaboración de este plan de calidad será obligatoria e independiente de los procesos de certificación en los que esté inmersa la operadora. Esta documentación deberá ser entregada al CRTM para su verificación y control de la consecución.

## 5. Requisitos, obligaciones y características básicas del servicio

### 5.1. Requisitos mínimos.

La empresa deberá cumplir las mejoras en el equipamiento establecidas en el Plan de Modernización en los plazos asignados en el mismo. Las características de la dotación estipuladas tendrán carácter permanente una vez completada la fase de implantación del Plan de Modernización:

i) Sistemas de billeteaje.—Todos los vehículos dispondrán de sistemas de billeteaje adecuados a los títulos vigentes, de modo que:

i) El 100 por 100 de los vehículos posean en el momento actual máquinas canceladoras/validadoras magnéticas (formato Edmonson) 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.

ii) El 100 por 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.

iii) Los sistemas de billeteaje deberán garantizar su funcionamiento, mantenimiento y actualizaciones de acuerdo con los requerimientos del CRTM.

iv) 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.

ii) SAE.—Desde su implantación, la empresa concesionaria 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.

Asimismo, 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 trescientos sesenta y cinco días del año, los siete días de la semana y las veinticuatro horas del día.

iii) Flota de autobuses.—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 período de vigencia del título concesional los criterios de antigüedad establecidos por este:

i) Cinco años de antigüedad media de la flota.

ii) Ningún vehículo deberá superar en ningún caso los diez 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.

El 100 por 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.

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 por 100 de los vehículos deberá ser accesible.

### 5.2. Obligaciones de gestión: Suministro de información.

La empresa operadora deberá suministrar periódicamente información al CRTM de los siguientes aspectos de la operación:

- i) Relación de vehículos adscritos a la flota, identificando matrícula, año de primera matriculación, características del vehículo. Esta información deberá proporcionarse obligatoriamente cada año y siempre que se produzca una alteración en la flota disponible.
- ii) Datos de la oferta programada: Deberá indicar las expediciones y kilómetros mensuales previstos detallados por línea y sublínea, sentido y día, con una antelación de quince días respecto del mes programado.
- iii) Datos de la oferta realizada:
  - i) Certificaciones mensuales de viajeros, expediciones, kilómetros realizados e ingresos. Plazo máximo de quince días desde la finalización del mes.
  - ii) Datos totales diarios por línea y sublínea-sentido de viajeros desagregados por títulos: Plazo máximo de quince días desde el fin de mes.
- iv) Datos de explotación al máximo nivel de detalle, que deberán estar disponible en el CCI/CITRAM en tiempo real. La información de resultados del operador deberá cumplir las especificaciones que establezca el CRTM para armonizar los datos de explotación. Toda la información exigida en estas especificaciones deberá remitirse en los plazos que determine el CRTM.
- v) 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.
- vi) Otras informaciones requeridas que se necesiten para la comprobación del cumplimiento de los indicadores correspondientes.

El incumplimiento de cualquiera de los puntos anteriores implicará una advertencia al operador del servicio. La acumulación de tres o más advertencias a lo largo de un año natural dará lugar a una penalización al operador.

### 5.3. Características básicas del servicio:

#### 5.3.1. Servicio ofertado:

- i) Cumplimiento de la oferta (PN).

A efectos de su determinación, se parte de la siguiente clasificación de los servicios en función de su frecuencia de paso:

  1. Hasta 10 minutos.
  2. De 11 a 20 minutos.
  3. De 21 a 30 minutos.
  4. Más de 30 minutos.

Las consideraciones generales de partida para la evaluación del cumplimiento de la oferta son las siguientes:

- Se tendrán en cuenta los horarios vigentes en el momento de efectuar el control del servicio, sin excepciones. Por tanto, en ningún caso se utilizará como horario de contraste del cumplimiento un horario diferente a la oferta autorizada por el CRTM.
- El control del cumplimiento del servicio se efectuará en las salidas de cabecera y terminal de la línea.
- La verificación del cumplimiento se realizará línea a línea, calculándose un grado de cumplimiento global para el conjunto de la concesión.

El cumplimiento de la oferta programada se verificará a través de los informes especialmente diseñados al efecto que el operador elaborará con los datos almacenados en el SAE y entregará mensualmente al CRTM. Estos informes podrán ser contrastados con los siguientes procedimientos adicionales:

- Información proporcionada por el CCI/CITRAM (Centro Integral de Gestión del Transporte Público Colectivo del Consorcio de Transportes de Madrid) sobre las expediciones de cada línea efectivamente realizadas.
- Verificación de las salidas de cabecera y terminal de línea por un agente externo a la empresa. Este control puede llevarse a cabo, o bien a través de una empresa ajena al operador, o bien a través de las inspecciones del CRTM.

Siendo i) el intervalo de paso del servicio, se considerará que un servicio se ha incumplido, según pertenezca a uno u otro grupo de los definidos anteriormente, si se producen las siguientes circunstancias en la salida de los vehículos:

1. Si el retraso es  $\geq 50$  por 100 i).
2. Si el retraso es  $\geq 40$  por 100 i) y  $> 5$  minutos.
3. Si el retraso es  $\geq 1/3$  i) y  $> 7$  minutos.
4. Si el retraso es  $\geq 10$  minutos.

Asimismo, se considerará incumplimiento del servicio cualquier adelanto sobre la hora de salida establecida, si bien, excepcionalmente, previa justificación, podrá ser permitido algún adelanto respecto a la hora establecida. Respecto al cumplimiento del servicio (en términos de horarios), el nivel de exigencia será el 95 por 100 del cumplimiento de la concesión a lo largo del año. Este porcentaje será el resultado de la media aritmética del cumplimiento de todos los días del año para todas las líneas de la concesión.

Además, para cada línea y para cada día se habrán de cumplir como exigencias mínimas:

- La realización del 98 por 100 de los servicios programados.
- La realización del último servicio programado del día en cada sentido.
- El 90 por 100 de cumplimiento del servicio como promedio del día.
- El 90 por 100 de cumplimiento del servicio en hora punta (dos horas por la mañana y dos horas por la tarde).

En caso de que no se cumpla alguna de estas condiciones, el grado de cumplimiento del servicio de la línea para ese día será, como máximo, del 85 por 100.

Con carácter general se considerarán un máximo de diez días al año en los que se puede aceptar la justificación de situaciones excepcionales para los cálculos anteriores.

En el Anexo se detallan los informes que el operador del servicio deberá proporcionar al CRTM para la evaluación de este criterio.

ii) Ocupación (PN).

El CRTM establecerá unos niveles máximos de ocupación por vehículo atendiendo a distintos criterios, para lo cual se tendrá en cuenta el tipo de recorrido de la línea y el tipo de vehículo utilizado.

Como norma general, en las líneas cuyo itinerario discurra entre las zonas A y B2 se autorizará la ocupación del vehículo por viajeros de pie, así como en las líneas urbanas. En cualquier caso, cada línea y vehículo recibirán una autorización del CRTM, donde se especificará el número de plazas de pie disponibles en cada caso.

La ocupación máxima por tipo de líneas tendrá en cuenta las características de los vehículos que operan en cada una de las líneas. El CRTM establece para los diferentes tipos de vehículos el siguiente número máximo de viajeros:

- Vehículos de 13 metros: 70 plazas totales (sentados + de pie).
- Vehículos de 14 metros: 75 plazas totales.
- Vehículos de 14-15 metros: 85 plazas totales.
- Vehículos articulados: 100 plazas totales.

En el caso de líneas urbanas, la ocupación máxima permitida se podrá aumentar hasta un 6 por 100 respecto a estas cifras.

La verificación de la ocupación se realizará mediante medición "in situ" a través de la inspección del CRTM y/o mediante la contratación de un agente externo, además de los datos que disponga el CCI/CITRAM.

Los puntos de medición y la frecuencia de la misma se apoyarán, tanto en las reclamaciones recibidas como en los resultados del cálculo teórico del número de viajeros totales por tramos y/o paradas para el período más cargado del día (mínimo cuatro horas) según cada línea.

Se considerará que un servicio no cumple con los requisitos exigibles de ocupación cuando:

- El vehículo lleve más viajeros que plazas autorizadas por el CRTM.
- No permita el acceso de usuarios al autobús.

La primera verificación de incumplimiento dará lugar únicamente a una advertencia. Las penalizaciones serán acumulativas, aplicables al conjunto de la concesión y se comenzarán a aplicar a partir de la segunda verificación de incumplimiento.

El nivel de exigencia asignado a este criterio es del 98 por 100 para cada una de las líneas de la concesión.

iii) Funcionamiento y mantenimiento de los equipos y vehículos:

iii.1. Existencia de un plan de contingencia ante averías de la flota en el transcurso de la operación (NN).

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.

Este plan, además, deberá contemplar su interacción con el Puesto de Control del CRTM, en el que se registrarán automática o manualmente todas las averías, su evolución e incidencia sobre la oferta programada. De este registro se obtendrán indicadores de evolución que deberán remitirse al CRTM.

iii.2. Funcionamiento/mantenimiento de los equipos y sistemas a bordo de los vehículos en el Centro de Control Local (CCL) y su integración con CCI/CITRAM.

Se verificará el funcionamiento de este sistema a través de su Centro de Control Local y de su integración con el CCI/CITRAM. Para ello se calculará un indicador que refleje el porcentaje de horas de funcionamiento correcto del SAE sobre el total de horas de servicio teóricas. El porcentaje de operatividad correcta exigida es el 95 por 100.

iii.3. Funcionamiento/mantenimiento de las máquinas expendedoras y validadoras (NN).

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 por 100.

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.

5.3.2. Accesibilidad. El operador del servicio, además de cumplir con la normativa vigente, tendrá los siguientes parámetros de evaluación de la accesibilidad del servicio:

- i) Disposición de un protocolo de comprobación y funcionamiento de los elementos de accesibilidad disponibles (NN).  
El operador deberá prever y desarrollar un plan de verificación del funcionamiento de las rampas y plataformas de acceso al autobús, así como del resto de elementos sonoros y visuales de accesibilidad, independientemente de las alarmas/incidentes relacionadas con este aspecto que se registren en tiempo real en CCI/CITRAM.
- ii) Porcentaje de rampas y plataformas de acceso en correcto funcionamiento (PN).

La empresa podrá obtener una bonificación si al menos el 95 por 100 de las rampas y/o plataformas elevadoras funcionan correctamente. Se producirá una situación inadmisibles, lo que es equivalente a una penalización económica, si un porcentaje igual o superior al 15 por 100 de las rampas o plataformas de acceso inspeccionadas funcionan incorrectamente. La medición del funcionamiento se llevará a cabo semestralmente a través de la inspección del CRTM o mediante la contratación de servicios externos.

- iii) Formación de los conductores y del personal de las empresas operadoras en esta materia (NN).

La operadora deberá incluir en el manual del conductor y de personal implicado la formación y recomendaciones necesarias en materia de accesibilidad, tomando en consideración las recomendaciones de los servicios técnicos del CRTM.

- iv) Facilidades de transporte (R).

Disposición de espacios reservados o facilidades de transporte de bultos (carritos de compra o similares en transporte urbano y de bicicletas plegadas/maletas o bultos de mano o similares en el transporte interurbano).

- 5.3.3. Información al usuario. La información suministrada por el operador del servicio se evaluará en los siguientes aspectos:

- i) Información obligatoria en los vehículos (NN):

- 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 verificación de la información deberá constatar mediante registro y proporcionar al CRTM el documento necesario que certifique que dicha verificación ha sido efectuada adecuadamente. Asimismo, los agentes inspectores del CRTM están capacitados para llevar a cabo inspecciones puntuales de la información contenida a bordo.

La comprobación de la información disponible ha de determinar, tanto que exista la totalidad del contenido señalado como obligatorio como que este sea correcto y esté actualizado.

Si la inspección detecta la ausencia de alguno de estos elementos informativos obligatorios realizará una advertencia que deberá ser subsanada en el plazo máximo de tres días. Dos o más advertencias darán lugar a una penalización por incumplimiento de este aspecto. El CRTM realizará, como mínimo, dos inspecciones generales de cumplimiento de la información obligatoria en vehículos.

- ii) Información proporcionada por el conductor (PN).

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.

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).

Se podrá proporcionar información de apoyo mediante documentación escrita que clarifique las informaciones dadas por el conductor.

La verificación de la información transmitida por el conductor se llevará a cabo con dos procedimientos:

- Verificación a través de un agente externo que deberá realizar un número de comprobaciones suficiente para determinar si el usuario dispone de información correcta por este medio.
- Validación de la formación destinada a los conductores para que dispongan de las herramientas e información suficiente para realizar este cometido.

El nivel de exigencia será que en el 90 por 100 de las inspecciones realizadas la información proporcionada por el conductor sea correcta y que siempre se contemple la información y la atención al usuario dentro del programa formativo de los conductores.

iii) Revisión de la información de paradas (PN).

La empresa operadora deberá responsabilizarse 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 a:

- 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.

El cumplimiento de este requisito se comprobará mediante los correspondientes registros de la información facilitada por el operador al CRTM. La reducción de los plazos de verificación dará lugar a una bonificación, mientras que el incumplimiento de los mismos comportará la correspondiente penalización.

iv) Estado de limpieza y conservación de paradas (PN).

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.

Con independencia de lo anterior, en los casos en los que se detecte una ausencia del poste o un daño suficiente de las marquesinas o mobiliario que impida la funcionalidad para la que están destinadas, la comunicación al CRTM deberá ser inmediata, no admitiéndose una demora superior a los tres días desde que se detecte la misma.

Los aspectos que se han de revisar son aquellos que pueden ser detectados de forma visual desde el autobús por el conductor:

- 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.

El cumplimiento de este requisito se comprobará mediante los correspondientes registros de la información facilitada por el operador al CRTM. Se podrá bonificar este punto si se comprueba que toda la información enviada es correcta y se adecua a las circunstancias de las paradas revisadas.

- v) Información ante modificaciones programadas en el servicio (NN).

El operador deberá suministrar 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, 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.
  - iv) Información dinámica del servicio en paradas (PN).

Se verificará 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. Esta información se podrá comprobar, parcialmente, de manera automática en CCI/CITRAM. El nivel mínimo de exigencia es del 95 por 100. El operador del servicio tendrá derecho a una bonificación si en el 100 por 100 de las inspecciones realizadas ambas informaciones son correctas.
  - vii) Información en tiempo real al usuario (PN).

La operadora podrá proporcionar información sobre horarios y tiempo de espera del autobús en las paradas, mediante otros mecanismos, como envíos de mensajes de texto a través de móvil (sms, etcétera). Esta información, además, se podrá suministrar de manera coordinada para todo el sistema de transportes desde el CCI/CITRAM (a través de SMS, aplicaciones web, etcétera).  
El nivel mínimo de exigencia es del 95 por 100 de funcionamiento del servicio, según las inspecciones que se realicen. El operador del servicio tendrá derecho a una bonificación si en el 100 por 100 de las inspecciones realizadas ambas informaciones son correctas.
- 5.3.4. Confort. Las características e indicadores de servicio relativos al confort son las siguientes:
- i) Disposición de un protocolo de limpieza y conservación de los vehículos (NN).

La empresa operadora deberá desarrollar un protocolo o manual de procedimiento en el que se especifiquen todas las actividades desarrolladas para garantizar una correcta limpieza y conservación del material móvil, así como la frecuencia de realización de cada una de estas actividades, identificando en cada caso el responsable de su realización y los registros de verificación que garanticen su ejecución tal y como está previsto en el documento mencionado.
  - ii) Sistemas de climatización y ventilación de los vehículos (NN).

La empresa operadora deberá garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas de climatización así como el mantenimiento de los mismos en un rango de temperatura y calidad del aire que permita viajar confortablemente.  
La verificación de la climatización de los autobuses se comprobará mediante inspección. El nivel de exigencia de este indicador se establece en que en el 90 por 100 de las inspecciones se detecte un rango de temperatura y calidad del aire que permita viajar confortablemente.
  - iii) Estado de limpieza y conservación de los vehículos (PN).

El CRTM llevará a cabo una inspección periódica de una muestra de los vehículos asignados a cada título concesional, en la que se verificará, tanto los aspectos relativos a la limpieza exterior e interior (suelos, ventanas, asientos, carrocería, etcétera) como a la conservación (asientos rotos, pintadas, ventanillas, etcétera) del material móvil.  
Se obtendrá un indicador del estado de limpieza y conservación del que se establece como nivel de exigencia mínimo que el 95 por 100 de los autobuses inspeccionados han de estar correctamente limpios (al menos el 90 por 100 de los parámetros evaluados por la inspección del CRTM se encuentran en una situación correcta).
- 5.3.5. Seguridad. Los vehículos destinados a la prestación del servicio deberán contemplar en todo caso la normativa existente en esta materia en cuanto a inspec-

ciones, equipamiento, etcétera Como criterios específicos de evaluación en este plan se establecen los siguientes parámetros:

- i) Disposición de un protocolo de seguridad de la actividad e inspección y mantenimiento de los vehículos (NN).

El protocolo deberá recoger como mínimo los contenidos establecidos en el Anexo.

- ii) Reducción de la tasa de accidentes (PN).

El operador debe informar al Puesto de Control del CRTM de cualquier evento relacionado con la siniestralidad del servicio del que es competente de este tipo y registrarlo, automática o manualmente, en la aplicación web desarrollada a tal efecto por el CTM. Establecerá un objetivo de reducción de esta tasa. La tasa debe ser expresada en número de accidentes por 106 kilómetros realizados.

Además de su registro en tiempo real en CCI/CITRAM, se habrá de entregar un informe anual realizado por una empresa externa (empresa aseguradora o similar) donde estén registrados todos los accidentes sufridos a lo largo del año durante el servicio, que incluya una valoración de los mismos mediante la clasificación:

1. Responsabilidad del conductor.
2. Responsabilidad de tercero.
3. Por determinar.

Será compensable económicamente la reducción en la tasa interanual de, al menos, un 2 por 100.

La empresa deberá garantizar que existe un procedimiento de análisis y registro de todas las situaciones de este tipo.

- iii) Registro de la tasa de incidentes (NN).

El operador debe informar al Puesto de Control del CRTM de cualquier incidente al respecto y registrarlo, automática o manualmente, en la aplicación web desarrollada a tal efecto por el CTM. Establecerá un objetivo de reducción de esta tasa.

La tasa debe ser expresada en número de incidentes por 106 usuarios del servicio.

Se considerarán incidentes las situaciones anormales tales como altercados, alteraciones del orden, robos, etcétera, que afecten a uno o más usuarios del servicio y se produzcan dentro del vehículo o en el momento de acceder al mismo.

La empresa deberá garantizar que existe un procedimiento de análisis y registro de todas las situaciones de este tipo.

- iv) Posesión de certificaciones específicas en materia de seguridad. (Certificación CSEAA) (R).

- v) Dotación de sistemas o procedimientos no obligatorios adicionales que garanticen o mejoren la seguridad de los usuarios (R).

Por ejemplo:

1. La instalación de cámaras de seguridad en todos los vehículos.
2. Instalación de pisón de emergencia en toda la flota.
3. Incremento superior al 100 por 100 en el número de inspecciones de seguridad de la flota.

5.3.6. Impacto ambiental. Las características del servicio relativas a impacto ambiental son las siguientes:

- i) Protocolo de actuaciones de reducción del impacto ambiental generado por el desarrollo de la prestación del servicio (NN).

El operador deberá entregar, tanto el protocolo como los registros confirmatorios del desarrollo de las actuaciones señaladas en el mismo. Este manual de procedimientos deberá incluir obligatoriamente que solo será admisible el mantenimiento del motor encendido cinco minutos, como máximo, durante el tiempo de regulación previo a la carga del vehículo. Además, el citado protocolo deberá reflejar las actuaciones realizadas para el control de emisiones, ruidos, etcétera (más allá de las propias de la ITV), especialmente en vehículos que accedan a intercambiadores.

- Recogerá, asimismo, los procedimientos a seguir en talleres y cocheras (limpieza de vehículos con agua reciclada, separador de grasas).
- ii) Disposición de certificaciones específicas en materia medioambiental (ISO 14001, EMAS,...) (R).

#### 5.3.7. Atención al cliente:

- i) Disposición de un protocolo de atención al cliente.  
El operador deberá desarrollar un protocolo de atención al cliente que contemple al menos las especificaciones contempladas en el Anexo de este documento.
- ii) Quejas:
  - a) Disposición de libro de reclamaciones en todos los autobuses que operan en la línea (NN).  
Se exige la existencia de libro de reclamaciones en el 100 por 100 de los vehículos.
  - b) Registro de quejas y sugerencias (NN).  
El operador deberá tramitar todas las quejas y sugerencias recibidas en libros de reclamaciones, oficinas, etcétera, a través de la aplicación desarrollada a tal efecto por el CRTM.  
Asimismo, deberá establecer en su página web un link a este apartado en la web del CRTM, de modo que todas las quejas/sugerencias on-line se tramiten por esta vía.
  - c) Tasa de quejas por viajeros (PN).  
La operadora deberá comprometerse a reducir la tasa anual de reclamaciones recibidas y no superar un máximo de 100 expedientes por 106 viajeros. El cumplimiento de ambos aspectos es el mínimo exigible en este indicador de la calidad del servicio. La bonificación se obtendría si la reducción de la tasa es superior al 10 por 100 y la tasa anual no supera en un 50 por 100 la tasa promedio del conjunto de la red de transporte interurbano. Los resultados obtenidos en esta tasa se evaluarán de forma cruzada con otros aspectos de las reclamaciones para que no se produzcan incoherencias.
  - d) Gestión de quejas (PN).  
La disminución del tiempo medio de entrega de una reclamación y su correspondiente informe al CRTM por debajo de los diez días establecidos en el Reglamento supondrá una bonificación. En sentido contrario, superar los veinte días en la tramitación de una reclamación supondrá una penalización.
  - e) Seguimiento de reclamaciones (R).  
La empresa operadora deberá establecer un registro y seguimiento de las desviaciones registradas y un plan de actuación interno para corregir los aspectos subsanables del servicio.
- iii) Servicios de atención al cliente:
  - a) Disposición y funcionamiento del teléfono de atención al cliente (PN).  
La empresa deberá poner a disposición de los usuarios un teléfono, debidamente publicitado en sus vehículos, en el que se proporcionará al usuario información sobre el servicio (horarios y recorridos), se recogerán sus dudas y sugerencias, etcétera.  
Se deberá llevar a cabo un registro de las llamadas atendidas, clasificándolas por el motivo que las ha producido. El CRTM evaluará la gestión de este servicio (tiempo de espera para ser atendido, resolución de dudas e incidencias, etcétera).  
El indicador se evaluará mediante inspección realizada con agente externo o con el personal del CRTM. El nivel de exigencia de este indicador se establece en que el funcionamiento sea correcto en el 90 por 100 de las inspecciones.
  - b) Disposición e información contenida en página web (PN).  
Se evaluará tanto la disposición de página web como su contenido, facilidades para el usuario y cumplimiento de las normas WCAG (Web Content Accessibility Guidelines 1.0) del W3C (World Wide Web

Consortium). La página web deberá cumplir con el 90 por 100 de los parámetros evaluados para la obtención de una bonificación.

El contenido mínimo de la página contemplará las siguientes informaciones para el usuario:

- 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 será facilitado por CTM a través de un gestor de contenidos).

c) Disposición de carta de servicios (R).

La carta de servicios deberá reflejar los compromisos de la empresa operadora y además, esta debería publicitar el cumplimiento anual de estos compromisos.

iv) Control del fraude (NN).

Desarrollo de un plan de intervención a los usuarios sobre la utilización de los títulos de transporte. La operadora deberá presentar un plan detallado de los procedimientos de inspección, de los recursos destinados a esta actividad y de los procesos internos pertinentes, enviando regularmente al CRTM los informes correspondientes al cumplimiento de dicho plan.

v) Responsabilidad Social Corporativa (PN).

El Plan de Calidad valorará el compromiso de la empresa con su entorno social. En este sentido se considerarán especialmente las acciones sociales del operador en el municipio al que presta servicio sin menoscabo de que se tengan en cuenta el resto de actividades desarrolladas que beneficien a sectores sociales en general.

La evaluación de la actividad realizada en RSC se valorará por la presentación de acreditaciones que lo justifiquen, como son la realización de memorias de responsabilidad social según GRI verificada externamente (A+, B+ o C+) o por certificación en alguna de las normas o especificaciones relativas a responsabilidad social certificables (RS10, SGE21, entre otras). En caso de que la operadora no disponga de ninguna de las acreditaciones anteriores, se valorará el porcentaje anual de inversión respecto al global de ingresos de la operadora en acción o programas sociales que pueda ser acreditado.

5.3.8. Valoración del usuario. Se contemplan los siguientes indicadores y características de servicio en la evaluación de la percepción de los usuarios del servicio:

i) Valoración de la satisfacción de los usuarios (PN).

El cálculo se llevará a cabo a partir del Índice de Calidad del Servicio (ICS) que obtiene el CRTM a través de la encuesta de satisfacción de los usuarios de líneas interurbanas, escalado en función de la posición relativa de la empresa respecto al conjunto de operadores.

La desviación máxima admisible de la empresa por debajo de la media de los operadores es de un 10 por 100. Superar este porcentaje supondría la penalización del operador. La obtención de un ICS superior al promedio de operadores en más de un 20 por 100 y siempre que el valor obtenido por la empresa se sitúe por encima de los 7 puntos sobre 10, daría lugar a la obtención de una bonificación.

ii) Realización de encuestas de satisfacción a los usuarios por parte de la empresa operadora (R).

Las encuestas se realizarían con una periodicidad anual, con una muestra aleatoria dentro del universo de clientes que utiliza el servicio. La dimensión de la muestra deberá garantizar un margen de error de menos del 10 por 100 para un nivel de confianza del 95 por 100.

## 6. Bonificaciones y penalizaciones derivadas del plan de calidad

En este apartado se detalla el sistema de bonificaciones y penalizaciones a que da lugar la implantación de mejoras en la calidad del servicio.

En los títulos concesionales se especifica la variación de ingresos que puede derivarse de la introducción de estas medidas de calidad en la gestión del servicio. En concreto, se pueden producir dos tipos de incentivos/penalizaciones:

- A) Variación de  $\pm 3$  por 100 de los ingresos en función del cumplimiento de los indicadores del Plan de Calidad del CRTM
- B) Incremento de hasta un 1 por 100 si el concesionario obtiene la certificación de calidad conforme a la norma UNE EN 13816 con las condiciones que se detallan más adelante.

a) Variación de ingresos en función del cumplimiento del Plan de Calidad. El total de la bonificación obtenible en un aspecto del servicio dependerá del nivel de exigencia requerido:

— Nivel de exigencia presentado porcentualmente: Considerando que el máximo de número de servicios o usuarios beneficiados obtenible es 100 por 100, se calculará el porcentaje del incremento mejorado sobre el mínimo establecido para cada atributo y se asignarán los puntos correspondientes a esa proporción respecto del total de puntos obtenible en ese indicador. Ejemplo:

- Mínimo del servicio establecido: Cumplimiento del 95 por 100.
- Máximo del servicio: Cumplimiento del 100 por 100.
- Porcentaje máximo de mejora: 5 por 100.
- Cumplimiento obtenido por la empresa: 97 por 100.
- Porcentaje de mejora de la empresa: 2 por 100.
- Bonificación: Dos quintos de la puntuación total.

— Nivel de exigencia presentado en términos de disposición del requerimiento evaluado: La existencia o no del requisito en los términos establecidos en el plan dará lugar a la obtención del total o ninguna de la puntuación.

— Nivel de exigencia expresado como reducción porcentual de tasas, consumos, etcétera, se aplicará un valor máximo en función de la información de años anteriores, calculándose el valor final como el primer caso. La aplicación de las penalizaciones se realizará de la siguiente forma:

— Nivel de exigencia presentado porcentualmente: Sobre el nivel de exigencia se permitirá una desviación inferior de hasta 5 puntos. La obtención de un nivel de cumplimiento inferior en 5 puntos al mínimo establecido supondrá la penalización completa al operador. Si la desviación es inferior a 5 puntos se penalizará con el 70 por 100 de la puntuación establecida para este atributo.

— Nivel de exigencia presentado en términos de disposición del requerimiento evaluado: La no disposición del atributo supondrá la penalización en la cuantía establecida para el mismo.

En la tabla siguiente se presenta la valoración de las bonificaciones y penalizaciones de cada atributo o característica de servicio.

El incumplimiento de las obligaciones de gestión supone asimismo una penalización que ha de sumarse a las penalizaciones que se produzcan por otros incumplimientos. La penalización máxima prevista por el incumplimiento de las obligaciones de gestión es de 0,5 puntos.

La suma de las penalizaciones obtenidas tanto de las obligaciones de gestión como de las características básicas del servicio no superará en ningún caso los 3 puntos.

TABLA DE BONIFICACIONES Y PENALIZACIONES DEL PLAN DE CALIDAD

Características	Indicador	Subindicador	TIPO	Bonificación s/3	Penalización s/3	
SERVICIO OFERTADO	CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA		PN	0.60	0.42	
	OCUPACIÓN		PN	0.43	0.30	
	FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS Y EQUIPOS	PLAN DE CONTINGENCIA		NN	-	0.12
		FUNCIONAMIENTO SAE		NN	-	0.15
		FUNCIONAMIENTO VALIDADORAS		NN	-	0.15
<b>SUBTOTAL SERVICIO OFERTADO</b>				<b>1.03</b>	<b>1.14</b>	
ACCESIBILIDAD	PROTOCOLO DE COMPROBACIÓN DE ELEMENTOS DISPONIBLES		NN	-	0.05	
	FUNCIONAMIENTO DE RAMPAS Y PLATAFORMAS		PN	0.29	0.15	
	FORMACIÓN DE CONDUCTORES Y PERSONAL		NN	-	0.04	
	FACILIDADES TRANSPORTE		R	-	-	
<b>SUBTOTAL ACCESIBILIDAD</b>				<b>0.29</b>	<b>0.24</b>	
INFORMACIÓN AL USUARIO	INFORMACIÓN EN VEHÍCULOS		NN	-	0.09	
	INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL CONDUCTOR		PN	0.21	0.09	
	REVISIÓN INFORMACIÓN DE PARADAS		PN	0.20	0.10	
	INFORMACIÓN SOBRE LIMPIEZA Y CONSERVACIÓN DE PARADAS		PN	0.12	0.09	
	INFORMACIÓN MODIFICACIONES PROGRAMADAS		NN	-	0.09	
	INFORMACIÓN DINÁMICA PARADAS		PN	0.09	0.09	
	INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL		PN	0.09	0.09	
<b>SUBTOTAL INFORMACIÓN AL USUARIO</b>				<b>0.71</b>	<b>0.64</b>	
CONFORT	PROTOCOLO DE LIMPIEZA		NN	-	0.05	
	FUNCIONAMIENTO SISTEMAS DE CLIMATIZACIÓN		NN	-	0.08	
	ESTADO DE LIMPIEZA Y CONSERVACIÓN		PN	0.09	0.09	
<b>SUBTOTAL CONFORT</b>				<b>0.09</b>	<b>0.22</b>	
SEGURIDAD	PROTOCOLO DE INSPECCIÓN Y MANTENIMIENTO		NN	-	0.05	
	TASA DE ACCIDENTES		PN	0.18	0.08	
	TASA DE INCIDENTES		NN	-	0.05	
	CERTIFICACIONES DE SEGURIDAD		R	-	-	
	SISTEMAS NO OBLIGATORIOS		R	-	-	
<b>SUBTOTAL SEGURIDAD</b>				<b>0.18</b>	<b>0.18</b>	
IMPACTO AMBIENTAL	PROTOCOLO		NN	-	0.10	
	CERTIFICACIONES		R	-	-	
<b>SUBTOTAL IMPACTO AMBIENTAL</b>				<b>0.00</b>	<b>0.10</b>	
ATENCIÓN AL CLIENTE	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE		NN	-	0.05	
			NN	-	0.04	
	QUEJAS	LIBRO DE RECLAMACIONES		NN	-	0.04
		REGISTRO DE QUEJAS		NN	-	0.04
		TASA DE QUEJAS		PN	0.16	0.04
		GESTIÓN DE QUEJAS		PN	0.16	0.02
		SEGUIMIENTO		R	-	-
	ATENCIÓN AL CLIENTE	TELÉFONO		PN	0.08	0.05
		WEB		PN	0.10	-
		CARTA DE SERVICIOS		R	-	-
CONTROL DEL FRAUDE		NN	-	0.12		
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA		PN	0.05	-		
<b>SUBTOTAL ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				<b>0.55</b>	<b>0.36</b>	
VALORACIÓN DEL USUARIO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO		PN	0.15	0.12	
	ENCUESTAS DE VALORACIÓN		R	-	-	
<b>SUBTOTAL VALORACIÓN DEL USUARIO</b>				<b>0.15</b>	<b>0.12</b>	
<b>TOTAL PUNTUACIÓN</b>				<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	

## b) Certificación UNE EN 13816.

La obtención de una certificación del servicio según la UNE13816 dará lugar a un incremento de los ingresos de hasta un 1 por 100.

Para determinar la cuantía se tendrán en cuenta las siguientes circunstancias:

- La empresa podrá certificar desde una a la totalidad de las líneas de la concesión. El porcentaje de usuarios beneficiados por la certificación obtenida determinará el porcentaje de la bonificación. En el caso de que la certificación afecte a la totalidad de los usuarios se obtendrá el 100 por 100 del 1 por 100 referido.
- La certificación obtenida tendrá que recoger los objetivos de calidad del CRTM. Las certificaciones obtenidas con anterioridad a la publicación de este plan habrán de adaptarse a los requerimientos establecidos en el mismo.
- La existencia de no conformidades no corregidas a lo largo del tiempo de vigencia de la certificación dará lugar a reducciones en la bonificación obtenida.

## 7. Anexos

### 7.1. Protocolos.

#### Accesibilidad:

- Identificación de los mecanismos y sistemas de ayuda para personas con movilidad reducida existentes puestos a disposición de los usuarios del servicio.
- Definición de los procedimientos de verificación del funcionamiento de los diferentes elementos de accesibilidad identificados y frecuencia de ejecución.
- Especificación de las actuaciones previstas en caso de avería, rotura, etcétera de los sistemas de ayuda a la accesibilidad.
- Programa de formación en accesibilidad adecuada a las diferentes categorías profesionales de la operadora.
- Asignación de responsabilidades de los procedimientos de comprobación y control de las verificaciones.
- Definición y diseño de los registros de cumplimiento de las distintas actividades realizadas.
- Definición de sistemas de control del cumplimiento de las actividades planificadas.

#### Limpieza y conservación de vehículos:

- Definición y descripción de los procedimientos de ejecución de las actividades de limpieza, desinfección y desinsectación de la flota e instalaciones de la operadora del servicio.
- Frecuencia de realización de las diferentes actividades incluidas en el protocolo. Especificación de las actuaciones previstas en casos excepcionales que eviten situaciones inadmisibles en el estado de limpieza del vehículo a lo largo de todo el servicio.
- Asignación de responsabilidades y dotación de recursos dentro de la organización y fuera de ella en las distintas acciones de limpieza, desinsectación y desinfección.
- Definición y diseño de los registros de cumplimiento de las distintas actividades realizadas.
- Definición de sistemas de control del cumplimiento de las actividades planificadas.

#### Impacto ambiental:

- Plan de renovación de la flota en función de sus características medioambientales.
- Identificación de todos los procesos y actividades que generan algún tipo de impacto ambiental en la prestación de servicio.
- Desarrollo y especificaciones de las actividades correctivas para minimizar o anular este impacto ambiental garantizando en todo momento que se cumple la normativa autonómica de gestión de residuos.
- Procedimientos para llevar a cabo un seguimiento de la reducción del impacto ambiental producido por la actividad de la empresa y seguimiento de los consumos de carburantes y otras materias primas y consumibles.
- Especificaciones para la acción en caso de emergencias o accidentes que lleven asociados impactos ambientales adversos.
- Asignación de responsabilidades y dotación de recursos dentro de la organización en las distintas acciones de corrección del impacto.
- Actividades de comunicación y formación en el seno de la empresa para minimizar el impacto ambiental y concienciar a todo el personal de la organización de las acciones emprendidas con este objetivo (cursos de conducción eficiente).

#### Seguridad:

- Planificación de las actividades de inspección y mantenimiento tanto de carácter oficial como aquellas que tengan un objetivo preventivo o correctivo.
- Plan de verificación, revisión y control de los equipos de seguridad disponibles en vehículos y en las instalaciones de la empresa (planos de emergencia, instrucciones a los usuarios, señalización de los equipamientos, revisión de extintores, presencia de martillos, disponibilidad de botiquín, disponibilidad de los componentes de recambio obligatorios como lámparas, neumáticos, etcétera).
- Definición de los sistemas de registro que confirmen la ejecución de dichas actividades.
- Criterios de seguridad considerados en la adquisición de vehículos y de otros materiales necesarios para la explotación.
- Implantación de sistemas que mejoren la seguridad en la conducción.

- Planificación de la formación en materia de seguridad en las distintas categorías profesionales:
    - Formación continuada de conductores en la gestión de situaciones de emergencia. La empresa deberá incluir en su plan de formación cursos de conducción segura, asimismo, deberán contemplarse en el manual del conductor las instrucciones teórico-prácticas de seguridad de la empresa.
    - Otras actividades.
  - Control y seguimiento de los accidentes y averías producidas en el transcurso de la operación.
  - Propuestas de acciones de mejora y recomendaciones para la reducción de accidentes.
- Atención al cliente:
- Definición de los compromisos y descripción de los servicios que presta el operador al usuario. Por ejemplo:
    - Información telefónica.
    - Reclamaciones.
    - Carta de servicios.
    - Sugerencias.
    - Objetos perdidos.
    - Etcétera.
  - Descripción de los procedimientos de actuación de los diferentes agentes en cada uno de los servicios incluidos en el apartado anterior.
  - Formación adecuada a la atención al usuario para el personal dedicado a esta actividad. Formación al personal para la disminución de los incidentes de carácter personal, seguimiento del número de incidentes anuales.
  - Canales de comunicación interna de las informaciones resultantes de la interacción con los usuarios del servicio.
  - Descripción de los procedimientos de gestión del operador en la información que deba facilitar al CRTM o al CITRAM.
  - Asignación de responsabilidades y dotación de recursos dentro de la organización.
  - Definición y diseño de los registros de cumplimiento de las distintas actividades realizadas.
  - Elaboración de estadísticas de seguimiento y evaluación del servicio de atención al cliente.

### 7.2. Registros.

Los registros que documenten las actividades efectuadas por la empresa deberán reflejar todas las operaciones realizadas en su ejecución, la fecha en la que se realizan, la persona que las efectúa y su supervisión.

Además de la información que debe incorporarse a las diferentes aplicaciones desarrolladas por el CTM, la empresa deberá entregar al CRTM un documento que relacione todas las actividades de las que se solicita un registro de su cumplimiento y su resultado.

El CRTM podrá solicitar a la empresa la documentación de detalle para su verificación en un plazo máximo de doce meses desde su ejecución.

### 7.3. Informes de cumplimiento de la oferta:

- Datos desagregados por expedición/línea/sublínea:
  - Línea/sublínea.
  - Día/mes/año.
  - Vehículo.
  - Itinerario.
  - Sentido.
  - Tipo expedición (normal/refuerzo).
  - Horario.
  - Hora de salida teórica.
  - Hora de salida real.
  - Desfase horario.
  - Retraso máximo admitido.
  - Cumplimiento (Sí/No)-adelanto o atraso.
  - Hora de llegada.
  - Hora de llegada teórica.



- Desfase.
  - Tiempo de recorrido real.
  - Desfase duración prevista/real.
- Datos mensuales agregados por horario para cada línea/sublínea:
- Horario.
  - Línea/sublínea.
  - Mes/año.
  - Número expediciones teóricas.
  - Número expediciones reales.
  - Número expediciones cumplen horario.
  - Número expediciones no cumplen horario.
  - Media de adelanto.
  - Media de retraso.
  - Número expediciones adelantadas.
  - Número expediciones atrasadas.
  - Porcentaje del cumplimiento de la oferta (expediciones cumplen horario/expediciones teóricas).
- Datos totales del operador:
- Día/mes/año.
  - Número total líneas.
  - Número total líneas con porcentaje de cumplimiento 95 por 100.
  - Número expediciones teóricas.
  - Número expediciones reales.
  - Número expediciones cumplen horario.
  - Número expediciones no cumplen horario.
  - Porcentaje de cumplimiento de la oferta (expediciones cumplen horario/expediciones teóricas) del total de líneas.
  - Número de líneas que no cumplen el 95 por 100.

Madrid, a 26 de noviembre de 2010.—El Director-Gerente, José Manuel Pradillo Pombo.

(03/5.323/11)