

2017

# CARTA DE SERVICIOS



FRANCISCO LARREA, S.A.

[www.franciscolarrea.com](http://www.franciscolarrea.com)

6 DE MARZO DE 2017

## **FRANCISCO LARREA, S.A.**

**Francisco Larrea, S.A.** es una empresa de ámbito local y se dedica principalmente al transporte regular de viajeros por carretera. La organización fue creada en el año 1929 con el propósito de ofrecer un mejor servicio, tanto en calidad y seguridad a todos los usuarios de las líneas que gestiona.

Las Oficinas Centrales de Francisco Larrea, S.A. se encuentran en:

*Calle Anastasio Nieto, 5 – C.P. 28400 Collado Villalba (Madrid)*

## **SERVICIOS DE FRANCISCO LARREA, S.A.**

La concesión de la que es titular **Francisco Larrea, S.A.**, está compuesta por once líneas, cubriendo el servicio de transporte de viajeros entre las localidades de Moralarzarzal, Cerceda, Mataelpino, El Boalo, Collado Villalba y Madrid.

Las líneas de transporte público regular de pasajeros de Francisco Larrea, S.A. adscritas a la **Concesión Administrativa VCM 606** son:

- Línea 670: C.Villalba - Moralarzarzal
- Línea 671 : Madrid (Moncloa) – C.Villalba – Moralarzarzal
- Línea 672 : Madrid (Moncloa) – C.Villalba – Moralarzarzal – Mataelpino – El Boalo – Cerceda
- Línea 672A : Madrid (Moncloa) – C.Villalba – Moralarzarzal – Cerceda
- Línea 673 : Madrid (Moncloa) – C.Villalba
- Línea 876 : Madrid (Plaza Castilla) – Cerceda – Moralarzarzal – C.Villalba
- Línea N603: Madrid (Moncloa) – C.Villalba – Moralarzarzal
- Líneas Urbanas: L1, L2, L4 y L6 en C. Villalba

Toda la información relativa a los horarios de las líneas de **Francisco Larrea, S.A.** se pueden consultar en la página web ([www.franciscolarrea.com](http://www.franciscolarrea.com)) y en el teléfono de información 91 857 71 49.

## **QUEJAS Y RECLAMACIONES**

**Francisco Larrea, S.A.** dispone de un Sistema de recogida de Quejas y Reclamaciones a través del cual los usuarios hacen llegar su opinión de los servicios ofrecidos de alguna de las siguientes formas:

- Reclamaciones oficiales a través del Consorcio de Transporte de Madrid.
- De forma presencial en las oficinas centrales de **Francisco Larrea, S.A.** o en el intercambiador de Transportes de Moncloa.
- Vía telefónica: 91 857 71 49
- En las encuestas de satisfacción el usuario dispone de un espacio destinado a la recogida de quejas o reclamaciones.

En un plazo no superior a 20 días **Francisco Larrea, S.A.** da contestación a todas las reclamaciones recibidas por parte de los usuarios.

## **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

Existe un **REGLAMENTO DE VIAJEROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID**, donde se regulan los derechos y obligaciones de los usuarios de las líneas de transporte interurbano, las prohibiciones e infracciones.

### DERECHOS

- Elegir entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones, figuren en los cuadros de tarifas debidamente visados de cada línea.
- Ser transportados con el requisito de portar título de transporte válido.
- Recibir un trato correcto por parte del personal de las Empresas.
- Solicitar y obtener en todos los vehículos y en las terminales establecidas, el libro de reclamaciones.
- Que el estado de los vehículos sea el adecuado para que su utilización se realice en condiciones de comodidad, higiene y seguridad.

- Estar amparado por los Seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.
- Obtener el reintegro del importe del viaje en caso de suspensión del servicio, en los términos de este Reglamento.
- Portar objetos o bultos de mano, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros.
- Las personas con movilidad reducida podrán descender de los vehículos por la puerta destinada al acceso de viajeros.
- En el caso de adquisición de billete a bordo del autobús, el viajero deberá hacer frente a su pago con moneda fraccionaria exacta coincidente con el precio marcado; no obstante, las Empresas adoptarán las medidas necesarias para que su personal pueda realizar cambios de moneda, siempre y cuando la ofrecida como pago por el usuario, sea como máximo el primer billete con un valor por encima del precio de un título sencillo.

## OBLIGACIONES

- Portar título de transporte válido desde el inicio de su viaje, hasta que se descienda del autobús. Este título deberá ser sometido al control de entrada. Se exceptúan de esta obligación los niños menores de cuatro años que no ocupen asiento.
- Cuando las características de los títulos de transporte permitan su uso por más de un viajero, deberán quedar siempre en posesión de la última persona que descienda del vehículo
- Los viajeros que carezcan de título de transporte válido, estarán obligados a abonar en concepto de recargo extraordinario por el servicio utilizado o que se pretendiera utilizar, un importe igual al resultado de multiplicar por veinte el precio de un billete ordinario o sencillo, salvo que resulte inferior a doce euros, en cuyo caso se abonará esta cantidad.
- Seguir las indicaciones de los empleados de las Empresas en aquellos temas relacionados con el servicio y sus incidencias.
- Respetar lo dispuesto en los carteles o recomendaciones colocados a la vista de los viajeros en instalaciones y coches, así como abstenerse de realizar cualquier comportamiento que suponga una molestia para los demás viajeros o empleados de la empresa.
- En caso de que se produzcan discrepancias entre los viajeros por cuestiones relativas al servicio (apertura y cierre de ventanas, funcionamiento o no de dispositivos de aire acondicionado, etcétera), aceptar que prevalezca la opinión mayoritaria de los ocupantes del vehículo, y en su defecto, la del conductor.

## RETIRADA DE TÍTULOS DE TRANSPORTE

En los supuestos de utilización incorrecta o fraudulenta de los títulos de transporte o caducidad de los mismos, los empleados de la Empresa o los Agentes de Inspección del Consorcio de Transportes procederán a la retirada de dichos títulos, que se acompañarán a la correspondiente denuncia.

## PROHIBICIONES

- Fumar, consumir drogas tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas dentro de los vehículos.
- Distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad.
- Practicar la mendicidad.
- Viajar con animales, salvo perros guías en caso de invidentes.
- Comer en los vehículos.
- Hablar con el conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionados con el servicio.
- Llevar bultos que supongan molestia o peligro para los viajeros.
- Realizar actos que impliquen peligro para su integridad física o la de los demás viajeros o empleados de la Empresa, así como los comportamientos que supongan una molestia grave para los mismos.
- Causar daños a los vehículos o instalaciones fijas.

## INFRACCIONES

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

## ***OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE 2016***

**OBJETIVO 1:** Reducir el tiempo de contestación de las quejas a menos de 8 días.

Se han llevado a cabo satisfactoriamente las acciones planteadas para la consecución de este objetivo, y puede comprobar que el objetivo se encuentra cumplido, con un tiempo medio de contestación de quejas de 3,89 días.

La dirección se encuentra muy satisfecha con el resultado obtenido, pues considera que es un parámetro muy importante para su empresa.

**OBJETIVO 2:** Disminuir el consumo de gasoil (litros a los 100 km mensual) en los servicios prestados por el Grupo, en un 2% con respecto a 2015.

Gracias a las acciones propuestas y realizadas para la consecución del objetivo, además de la incorporación de los 4 vehículos híbridos adquiridos a finales de 2015 (diciembre), se evidencia que el objetivo propuesto se ha cumplido.

En 2015 se obtuvo un consumo de gasoil promedio de 36,64 L/100 km mientras que el 2016 se obtuvo un valor promedio de 30,23% observándose así una reducción del 17,49%. La dirección se encuentra muy satisfecha con el resultado obtenido.

**OBJETIVO 3:** Reducir el consumo de papel con respecto al 2015, en las instalaciones de Collado Villalba en un 2%.

A pesar de haber reforzado las buenas prácticas medioambientales respecto al consumo de papel a través de cartelería en las instalaciones y digitalizar gran parte de los archivos, el resultado obtenido es de un 2,21%. Por lo que el objetivo no se considera cumplido, si bien cierto, debido a la gran cantidad de trabajo realizada, la dirección considera que no es un aumento significativo.

**OBJETIVO 4:** Aumentar la valoración del grado de satisfacción sobre el estado de conservación de los vehículos en los servicios discrecionales con respecto al 2015.

Los valores de partida de este año 2016 fueron los obtenidos en 2015. Para el caso de Francisco Larrea era de 4,74, mientras que para el caso de Sergafrán era de 4,82.

Analizando los resultados, podemos evidenciar un cumplimiento parcial de este objetivo, pues para el caso de Francisco Larrea no se ha cumplido el objetivo, ya que se ha obtenido un valor de 4,74 (mismo valor de partida, así pues, no se observa un aumento en la satisfacción),

mientras que para Sergafrán si se ha cumplido el objetivo, pues el valor obtenido este año 2016 ha sido de 4,93, obteniendo un aumento en la satisfacción sobre el estado de conservación de los vehículos de 2,28% respecto al año pasado.

Así pues, con estos resultados obtenidos la dirección está muy satisfecha, pues en ambos casos los valores están muy próximos a 5 (siendo esta la mayor valoración).

**OBJETIVO 5:** Aumentar la proporción de ofertas aceptadas en un 2% respecto al 2015.

Gracias a las acciones propuestas para la consecución de este objetivo, se observa un aumento en la proporción de ofertas aceptadas con un valor de 24,11%, por lo que el objetivo se considera cumplido.

## ***OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE 2017***

**OBJETIVO 1:** Reducir el consumo de papel con respecto al 2016, en Estación de Autobuses de Moralarzal, en un 2%.

**OBJETIVO 2:** Disminuir el consumo de gasoil (litros a los 100 km mensual) en los servicios prestados por el Grupo, en un 2% con respecto a 2016.

**OBJETIVO 3:** Reducir el número de accidentes (Nº de accidentes/ km) \* 1.000.000) en los servicios prestados por el Grupo un 5% con respecto a 2016.

**OBJETIVO 4:** Aumentar la valoración del grado de satisfacción sobre el ítem “conducción” en los servicios discrecionales con respecto al 2016.

## COMPROMISOS DE FRANCISCO LARREA CON LOS USUARIOS

		COMPROMISO	INDICADOR
SERVICIO OFERTADO	GRADO DE OCUPACIÓN	No superar un 100% de ocupación en los servicios ofrecidos	Índice Medio de Ocupación
ACCESIBILIDAD	PMR's	Plan de Atención y Objetivo de Mejora del Parque de vehículos	Protocolo de Accesibilidad Inspecciones de PMR's
INFORMACIÓN	VEHÍCULO	95% de inspecciones correctas: 1. En el exterior: reseña de la concesión administrativa, nombre de la empresa, nº de línea, origen, destino, indicación de, al menos, dos paradas intermedias con mayor afluencia de viajeros, identificación correspondiente si el vehículo es accesible. 2. En el interior: sanciones y video vigilancia (si está disponible), prohibición de fumar, lugares reservados, identificación del nº de butaca (en caso de venta por butaca), reglamento de viajeros, especificación en caso de emergencia, disposiciones para la colocación del equipaje de mano, identificador del suministrador del servicio, medio de contacto y puntos de venta, tarifas, títulos de transporte y su validez y cambio máximo permitido.	Revisión de información de vehículos.
	PARADAS	Revisar el 100% de las paradas y asegurar que dispone de la siguiente información: - Nombre de la parada. - Plano general de la red, información tarifaria, esquema / itinerario de la línea, horario de primera y última salida de cada cabecera y medio de contacto. - Identificación de las líneas que paran e indicación de la localización de la parada. - Referencia geográfica, kilométrica o temporal de las líneas. Horario de todas las salidas de cabecera a lo largo del día y tiempos estimados de recorrido de la línea. - Frecuencia de paso por franjas horarias. - Cambio máximo permitido. - Alteraciones de la línea en situación anormal programada o supresión temporal o definitiva de la parada (indicando parada sustitutiva). - Identificación del suministrador del servicio y medios de contacto.	Revisión de información de paradas
	PROPORCIONADA POR EL CONDUCTOR	El conductor proporciona toda la información relativa a: - El itinerario de la línea (cuando el autobús esté parado). - Las alteraciones previstas de línea, su causa y las soluciones alternativas. - Conexiones más importantes con otros medios de transporte. - Horarios y tarifas vigentes de la línea que está realizando. - Información sobre la empresa - Medio de contacto con la misma y principales servicios (objetos perdidos, información líneas).	Nº de reclamaciones por falta de información por parte del conductor
TIEMPO	PUNTUALIDAD	Los autobuses deben seguir el plazo establecido en los horarios, en salidas desde las paradas de cabecera, como llegadas a destino	Nº de expediciones sin retrasos
ATENCIÓN AL CLIENTE	ATENCIÓN A LOS USUARIOS	Los usuarios reciben el trato adecuado por parte del personal según el Protocolo de Atención al Cliente	Protocolo de Atención al cliente Nº reclamaciones por trato inadecuado
	ENCUESTAS	Anualmente se realizan encuestas a los usuarios para conocer su percepción.	Nº de encuestas realizadas
	RECLAMACIONES	El 100% de los usuarios que reclaman reciben respuesta en un plazo máximo de 10 días hábiles	Nº de reclamaciones con respuesta antes de 10 días hábiles.



		COMPROMISO	INDICADOR
CONFORT	DESEMPEÑO DEL CONDUCTOR	El 100% de los servicios se realiza según los protocolos de actuación definidos	Nº de reclamaciones por conducción inadecuada
	CALIDAD DEL AIRE	En el 100% de los servicios se dispone de regulación de la temperatura ambiente y circulación de aire, adaptado a la estación del año.	Nº de reclamaciones por confort del viaje
	LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	Se asegura la limpieza, higiene y conservación, tanto del interior como del exterior de los vehículos, adecuando el mantenimiento al uso que realicen los clientes de estos equipos e instalaciones. Para cumplir con esta obligación, se define y pone en marcha un protocolo de limpieza con apartados para la higiene, desinsectación, desinfección, conservación y pintadas de los autobuses y autocares, y exige como mínimo, una limpieza exterior e interior diaria al finalizar el servicio y una limpieza anual en profundidad. Francisco Larrea, S.A. cuenta con un plan de mantenimiento específico para sus vehículos con revisiones periódicas (presión y dibujo de rodadura de ruedas, niveles de aceite, agua, refrigerantes, líquido de frenos, batería, etc.).	Protocolo de limpieza y conservación de vehículos Nº reclamaciones recibidas por falta de limpieza en el vehículo
SEGURIDAD	INCIDENTES Y ACCIDENTES	Se mantiene una actitud preventiva y de control con respecto a la protección a los clientes y trabajadores, llevando a cabo acciones de mejora y control para controlar la Tasa de incidentes a bordo. Se asegura que las condiciones de seguridad permiten el dominio de la siniestralidad, manteniendo indicadores que revelan que la tasa de accidentes es un factor de permanente preocupación, sensibilidad y tratamiento. Se tiene en cuenta a la hora de elaborar y poner en marcha las medidas incorporadas en el Plan de Seguridad y Prevención de siniestros, que las personas tienen capacidades diferentes, y se tiene especialmente en cuenta a las personas con deficiencias.	Tasa de accidentes (total accidentes / 10 <sup>6</sup> km) Tasa de incidentes (total incidentes / 10 <sup>6</sup> viajeros)
SEGURIDAD	SEGURIDAD	Existen un Plan de Seguridad y Prevención de siniestros Protocolos de seguridad que indican la forma de actuación ante diferentes situaciones de emergencia. Los usuarios tienen información puntual sobre las condiciones de viaje de mascotas, bicicletas, carritos, instrumentos musicales, tablas de surf y, en general, de cualquier equipaje voluminoso. Los vehículos disponen de apoyos, barandillas u otros soportes distribuidos a lo largo del bus, de acuerdo con sus características técnicas; así como de señalización de los equipamientos a utilizar en caso de accidente, como extintores, martillos rompe cristales, ventanas de socorro y señalización de apertura de puertas. El Plan de Seguridad y Prevención de siniestros menciona a los usuarios con deficiencias. Se dispone de un Protocolo de Control de Equipajes para reducir las situaciones de hurto. Plan de Inspección y Mantenimiento de los dispositivos de seguridad de los vehículos, realizando un control y seguimiento del mismo. Existencia de propuestas de futuro de acuerdo con la directiva comunitaria 2003/20/CE sobre el uso de los cinturones de seguridad.	Inspecciones trimestrales de seguridad en los vehículos
IMPACTO AMBIENTAL	EMISIÓN DE CONTAMINANTES	Se asegura que las condiciones técnicas y legales vigentes en sus vehículos minimizan la emisión de contaminantes por el tubo de escape, tratando de reducir las exigencias en los parámetros establecidos por las directivas en vigor. El 100% de los vehículos tienen al día la Inspección Técnica de Vehículos (ITV)	Nº incidencias detectadas en ITV por emisión contaminantes
	RESIDUOS	Se asegura un tratamiento adecuado a los residuos resultantes de la actividad.	Cantidad recogida de residuos
	CONSUMO DE ENERGÍA	Se realiza un seguimiento de indicadores de consumo energético medio en la actividad de transporte de pasajeros.	Consumo de Gasóleo A.