2025

CARTA DE SERVICIOS

GRUPO SAMAR, CONCESIÓN LA VELOZ S.A VCM-301

Fecha publicación abril 2025

1. INTRODUCCIÓN

Desde el año 1.956, año de creación de la primera empresa del Grupo Samar, venimos ofreciendo nuestros servicios de transporte y comunicación entre pueblos y ciudades de España, y atendiendo cualquier demanda de alquiler de vehículos bien sea de turismo nacional e internacional.

En nuestra organización actual, la tecnología y la conexión existente con todas nuestras empresas que forman el grupo, nos permite adaptarnos a cualquier situación garantizando la imagen de calidad y buen hacer que en definitiva es el objetivo final de nuestra razón de ser.

La orientación de la Organización es maximizar la satisfacción del Cliente, desde un punto de vista eficiente, bajo unas condiciones de respeto al Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad en el Transporte y cumplimiento de los requisitos desprendidos de la Responsabilidad Social Corporativa.

La Carta de Servicios es un paso hacia delante en la relación de la Empresa con los usuarios, de cara a la exigencia intrínseca de la Organización con el cumplimiento de la satisfacción de los viajeros.

La presente Carta de Servicios es una declaración formal por parte de Grupo Samar, de las obligaciones adquiridas respecto al nivel de satisfacción generado directamente sobre el usuario, estableciendo una serie de compromisos de obligado cumplimiento para la Organización, siendo el área responsable de los servicios objeto de la carta, el departamento de calidad del Grupo Samar.

No se pretende exponer una simple declaración de intenciones, sino establecer una serie de responsabilidades cuantificables con los usuarios con la intención de generar un servicio de alta calidad atendiendo a las necesidades y expectativas de todos los usuarios de las líneas de la concesión **LA VELOZ S.A, VCM-301.**

Una de las muestras del compromiso de la Compañía con la Calidad del Servicio es la Certificación en ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, UNE 39001, ISO 50001 e ISO 14064.

La presente Carta asume todos los servicios prestados por Grupo Samar en la Explotación de las **VCM-301 (MADRIDVALDELAGUNA- SAN MARTÍN DE LA VEGA)** por parte de **LA VELOZ S.A**, destacando las siguientes prestaciones:

- Transporte regular de la concesión VCM-301, adscrita al Consorcio Regional de Transporte de la Comunidad de Madrid.
- Un adecuado Servicio de Atención al Cliente, que atienda y valore cualquier demanda realizada por los usuarios.
- Mantenimiento de medios de comunicación actualizados y accesibles a todos los usuarios.
- Validación y venta de Títulos de transporte.

2. DEFINICIONES

Los derechos y obligaciones de los viajeros de autobús están regulados en el Reglamento de Viajeros aprobado por Decreto 79/1997 de 3 de julio del Consejo de Gobierno, y por la modificación recogida en el Decreto 1/2008, de 17 de enero. Los principales Derechos y Obligaciones del viajero son:

Derechos:
Los viajeros tienen derecho a ser transportados siempre que vayan acompañados de su correspondiente Título de transporte, recibiendo un buen trato por parte del personal de la Empresa.

Todos los vehículos de la flota deben disponer de Libro de Reclamaciones, siendo contestadas en un tiempo máximo de 20 días. A la vez se pueden interponer quejas a través de la web www.samar.es

Los vehículos deben presentar un aspecto adecuado, cumpliendo las condiciones de comodidad, higiene y seguridad, permaneciendo vigentes las coberturas de seguros. 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.

Recibir un trato correcto por parte del personal de las Empresas, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por los usuarios, en asuntos relacionados con el servicio.

Estar amparado por los Seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.

Los conductores deberán manejar los vehículos con exacta observancia del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, su Reglamento y Código de la Circulación o normas que los sustituyan.

Los vehículos adscritos a las concesiones deberán ser modelos debidamente homologados, habrán de encontrarse en buen estado de funcionamiento.

En el caso de que en el interior de los autobuses se produzcan daños personales o materiales a los usuarios, éstos deberán comunicar inmediatamente tal circunstancia a los conductores de los vehículos, quienes deberán entregarles un parte justificativo de la incidencia, cuando así se solicite.

2. DEFINICIONES

Obligaciones:
Todo viajero, salvo los menores de 4 años, debe viajar con su correspondiente Título de Transporte. Cuando este sea adquirido a bordo del autobús, se deberá abonar su importe exacto, hasta el máximo del primer billete con valor por encima del precio del Título sencillo (5€.)

Los viajeros que carezcan del Título de Transporte estarán obligados a abonar un recargo extraordinario de veinte veces el precio de un billete sencillo.

Los usuarios deben seguir las indicaciones de los empleados de LA VELOZ S.A y de los carteles expuestos a la vista en instalaciones y autobuses. Además, respetar el orden de acceso al vehículo y utilizar correctamente las puertas habilitadas para la subida y bajada, salvo por condiciones de movilidad reducida.

Prohibiciones:
Se prohíbe fumar, consumir drogas, estupefacientes, bebidas alcohólicas o comida dentro de los vehículos, así como distribuir propaganda, publicidad o realizar la práctica de la mendicidad.

No se permite hablar con el conductor mientras el vehículo este en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio. Tampoco realizar actos que puedan generar peligro para la integridad física de los viajeros, o puedan resultar molestos.

Queda taxativamente prohibido dañar los vehículos, o a las instalaciones, así como manipular los dispositivos de emergencia. También se prohíbe el transporte de animales, exceptuando los perros guía.

Infracciones:
La utilización incorrecta o fraudulenta de los títulos de transporte dará lugar a la retirada de los mismos por parte de los Agentes de Inspección. Constituyen infracciones todas las conductas que supongan incumplimiento de las obligaciones, o transgresiones de las prohibiciones establecidas.

3. COMPROMISOS

Los compromisos que en el 2023 el GRUPO SAMAR definió en relación al servicio prestado en la Concesión VCM-301 por parte de LA VELOZ S.A:

SERVICIO OFERTADO

- Compromiso de que al menos se producirá el 99% de cumplimiento del servicio (en término de horarios) a lo largo del año en la concesión.
- Compromiso de cumplimiento para cada línea y para cada día de al menos el 99 % de los servicios programados.
- Compromiso de al menos, el 100% de cumplimiento del servicio en hora punta.
- Compromiso de al menos, el 99% de cumplimiento del servicio como promedio del día, para cada línea.
- Compromiso de cumplimiento del 100% de los últimos servicios como promedio del día, para cada línea.

ACCESIBILIDAD

- Compromiso de que el 100 % de los vehículos estarán habilitados para el transporte de Personas de Movilidad Reducida en Silla de Ruedas (PMR´s), permaneciendo los dispositivos de accesibilidad en pleno funcionamiento.

- Al menos, el 95% de las rampas funcionan de forma correcta en cada revisión trimestral que se hace de estos elementos a toda la flota de vehículos asignados.

OCUPACIÓN

En el 99% de los servicios (de media mensual) y para cada una de las líneas, no se superan los valores máximos de ocupación en hora punta en función del tipo de vehículo asignado para los servicios definidos en hora punta.

INFORMACIÓN

- Compromiso de que al menos el 90% de los vehículos dispondrá de una climatización adecuada que garantice el confort en el vehículo, en función de la temporada (21-23ºC en verano y 23-25ºC en invierno). Los pasajeros disfrutan de vehículos que disponen de un equipamiento operativo de regulación de la temperatura ambiente y de circulación de aire, adaptados a la estación del año.
- Compromiso de suministrar en los vehículos de la flota, la información al usuario relativa a los cambios de recorridos, paradas y horarios con al menos 48 horas de antelación a que los mismos se produzcan.

3. COMPROMISOS

CONFORT

- Compromiso de que al menos el 90% de los vehículos dispondrá de una climatización adecuada que garantice el confort en el vehículo, en función de la temporada (21-23ºC en verano y 23-25ºC en invierno). Los pasajeros disfrutan de vehículos que disponen de un equipamiento operativo de regulación de la temperatura ambiente y de circulación de aire, adaptados a la estación del año.
- Compromiso de que al menos el 98% de los vehículos inspeccionados trimestralmente, se encuentra en unas condiciones de limpieza y conservación óptimas.

SEGURIDAD

Compromiso de trabajar en la reducción de la accidentabilidad de los servicios de forma que no se superen trimestralmente la tasa de accidentabilidad de 9,32 (accidentes/millón de kilómetros).

IMPACTO AMBIENTAL

- Realización de todos los mantenimientos preventivos necesarios para que los niveles de consumos sean inferiores a valores de 38 litros/100 km, trabajando de manera continua para reducir progresivamente los ratios hasta niveles más eficientes.
- El 100% de los vehículos pasan la ITV sin incidencias por emisión de contaminantes, o emisiones excesivas de ruido.

ATENCION AL CLIENTE

- El viajero podrá interponer cualquier tipo de reclamación a través de las diversas vías habilitadas (Libros de reclamaciones, Web…) siendo contestadas al CRTM en un tiempo inferior a 15 días naturales y nunca superior a 20 días para los usuarios de los servicios.
- Compromiso en la mejora de la atención al cliente en todos los aspectos del servicio de forma que no se obtenga una tasa de reclamaciones superior de 35 reclamaciones por millón de viajeros.

VALORACIÓN DEL USUARIO

Obtención de una satisfacción de al menos 2 sobre 4 en la encuesta anual realizada a nuestros viajeros, de media entre todos los términos valorados de los campos “Funcionamiento del servicio prestado” y “Autobuses y Paradas” en referencia a LA
VELOZ S.A., respecto de esta concesión.

4. RESULTADOS 2024

SERVICIO OFERTADO

COMPROMISOS:

- Compromiso de al menos, cumplir el 99% de los servicios a lo largo del año.
- Compromiso de al menos, cumplir con el 99% de los servicios programados.
- Compromiso de al menos, el 100% de cumplimiento del servicio en hora punta.
- Compromiso de al menos, el 99% de cumplimiento del servicio como promedio del día, para cada línea.
- Compromiso de cumplimiento del 100% de los últimos servicios como promedio del día, para cada línea.

RESULTADOS:

Concesión VCM- 301	Cumplir el 99% de los servicios a lo largo del año	Cumplir con el 99% de los servicios programados	100% de cumplimiento del servicio en hora punta	99% de cumplimiento del servicio como promedio del día, para cada línea	Cumplimiento del 100% de los últimos servicios como promedio del día, para cada línea
Media anual	**78,58%**	**94,21 %**	**83,77%**	**79,21%**	**90,92%**

Los datos están expresados como media anual y agrupando todas las líneas adscritas a la Concesión, a partir del cálculo diario, con la finalidad de simplificar la tabla, haciéndola más visual y fácil de comprender, mostrando sólo la información más representativa. La tabla muestra que los valores objetivos no se han cumplido. En cuanto a los servicios realizados, observamos que respecto a los teóricos muestran valores positivos.

4. RESULTADOS 2024

ACCESIBILIDAD, INFORMACIÓN, CONFORT, SEGURIDAD

COMPROMISOS:

- Compromiso de que el 100 % de los vehículos estarán habilitados para el transporte de Personas de Movilidad Reducida en Silla de Ruedas (PMR´s), permaneciendo los dispositivos de accesibilidad en pleno funcionamiento.
- Al menos, el 95% de las rampas/plataformas funcionan de forma correcta en cada revisión trimestral que se hace de estos elementos a toda la flota de vehículos asignados.

RESULTADOS:

- El 100% de los vehículos de nuestra flota están habilitados con sistemas dispositivos de accesibilidad para el transporte de Personas de Movilidad Reducida en Silla de Ruedas (PMR´s).
- Funcionamiento de rampas y plataformas:

Concesión VCM- 301	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4
Flota (nº de vehículos) /Vehículos adaptados	100%	100%	100%	100%
% Funcionamiento correcto de rampas	99,84%	99,99%	99,98%	100%
% Funcionamiento correcto de plataformas	99,98%	99,92%	99,94%	99,96%
% Funcionamiento correcto de rampas y plataformas	99,91%	99,96%	99,96%	99,98%

El 100% de los vehículos de la flota están habilitados con dispositivos de accesibilidad apropiados para el transporte de PMR´s.
Se cumplen los requisitos en cuanto al correcto funcionamiento de rampas en todos los trimestres. En lo referido a las plataformas, ocurre lo mismo.
Este resultado, se debe a las constantes revisiones y mantenimientos por los que pasan los vehículos de forma mensual y por tanto, se traduce en buenos porcentajes de cumplimiento.
El hecho que provoca, que no funcionen las rampas y plataformas al 100%, es que a lo largo del recorrido que realizan nuestras líneas nos encontramos numerosos badenes y asfaltados defectuosos que golpean los vehículos y resultan en estos fallos de funcionamiento.

4. RESULTADOS 2024

OCUPACIÓN

COMPROMISOS:

- En el 99% de los servicios (de media mensual) y para cada una de las líneas, no se superan los valores máximos de ocupación en función del tipo de vehículo asignado para el servicio y en hora punta.

RESULTADOS:

Concesión VCM- 301	% Ocupación	Cumplimiento compromiso
ENERO	0,0000%	100%
FEBRERO	0,0000%	100%
MARZO	0,0000%	100%
ABRIL	0,0000%	100%
MAYO	0,0000%	100%
JUNIO	0,0000%	100%
JULIO	0,0000%	100%
AGOSTO	0,0000%	100%
SEPTIEMBRE	0,0000%	100%
OCTUBRE	0,0000%	100%
NOVIEMBRE	0,0000%	100%
DICIEMBRE	0,0000%	100%
TOTAL PROMEDIO	0,0000%	100%

Cumplimos con el compromiso. Ninguno de los meses tenemos sobreocupación. Esto es debido a la planificación en horarios y frecuencias que se realiza desde el Departamento de Tráfico de La Veloz, que garantiza la prestación del servicio con este compromiso.

4. RESULTADOS 2024

INFORMACIÓN, CONFORT Y SEGURIDAD

COMPROMISOS:

- Con el objetivo de aportar información necesaria a los usuarios mientras hacen uso de los servicios de los servicios, trimestralmente se realizará una inspección al 100% de la flota de vehículos con el objetivo de comprobar que la información se encuentra disponible y actualizada…
- Compromiso de suministrar en los vehículos de la flota, la información al usuario relativa a los cambios de recorridos, paradas y horarios con al menos 48 horas de antelación a que los mismos se produzcan.
- Al menos el 90% de los vehículos dispondrá de una climatización adecuada que garantice el confort en el vehículo, en función de la temporada (21-23ºC en verano y 23-25ºC en invierno).
- Compromiso de que al menos el 98% de los vehículos inspeccionados trimestralmente, se encuentra en unas condiciones de limpieza y conservación óptimas.
- Compromiso de trabajar en la reducción de la accidentabilidad de los servicios de forma que no se superen trimestralmente la tasa de accidentes de 9,34 accidentes/ millón de kilómetros.

RESULTADOS:

- En 2024 se llevaron a cabo las inspecciones trimestrales en el 100% de los vehículos, donde se verificaba el cumplimiento con los requisitos que establece el CRTM en cuanto a señalización exterior e interior, seguridad, documentación y accesibilidad.

	SEÑALIZACIÓN INTERIOR	SEÑALIZACIÓN EXTERIOR	REVISIÓN ELEMENTOS SEGURIDAD	DOCUMENTACIÓN: Seguro, Permiso Circulación)	LIBRO DE RECLAMACIONES	ACCESIBLIDAD: Rampas y Voz	ELEMENTOS SONOROS	LIMPIEZA: INTEGRÁL	ILUMINACIÓN INTERIO/EXTERIOR	EXTINTOR	CLIMATIZACIÓN	BOTIQUIN	MARTILLOS
TRIM1	96,55%	97,70%	91,95%	100,00%	100,00%	81,61%	100,00%	97,70%	100,00%	98,85%	100,00%	97,70%	75,86%
TRIM2	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	90,80%	100,00%	94,25%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	88,51%
TRIM3	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	94,25%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
TRIM4	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	94,25%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	88,51%

4. RESULTADOS 2024

La Veloz dispone de un Protocolo de Atención al Cliente y de un Protocolo de Limpieza. Ante cualquier no conformidad en estos aspectos, manifestado a través de los valores objetivos y de las reclamaciones/sugerencias de los usuarios, se ponen en marcha acciones correctivas para solucionar el problema y evitar que vuelva a repetirse.
En relación a estas incidencias identificadas en cuanto a información en los vehículos, las incidencias documentadas han sido corregidas en un plazo inferior a 2 días, siendo en su mayoría, corregidas en el mismo día en el que se identificaron. En relación a las incidencias detectadas en Extintores, en la mayoría de los casos se debe a la falta del precinto en éste, por lo que el extintor el mismo día de la revisión se cambia.

Resultados en cuanto a los criterios de seguridad:

La Veloz dispone de un Protocolo de Seguridad para la prestación de sus servicios, que cumple con el contenido mínimo establecido por el CRTM y que se revisa periódicamente para adaptarlo a las circunstancias y cambios de la empresa y de la legislación vigente.

Se realiza un seguimiento trimestral de la tasa de accidentes en el que se registran todas las situaciones de este tipo y se establece un procedimiento para el análisis y la planificación e implantación de medidas preventivas y correctivas. La siguiente tabla muestra los resultados por trimestre en 2024. Vemos cómo se supera la tasa establecida como valor objetivo (9,34) en el primer y cuarto trimestres.

Periodo	Tasa de accidentes por culpa propia	Reducción frente a 2023
1er trimestre	11,67	-3,74%
2º trimestre	8,82	-8,32%
3er trimestre	2,57	-4,03%
4º trimestre	12,25	18,09%

Si se comparan los datos de accidentabilidad resultante del 2023 (8,59) con los del 2024 (8,83) se ha producido un producido una aumento de la tasa. Si bien es cierto, que la empresa para el cálculo de accidentes tiene únicamente aquellos que son por culpa propia, y no todos (culpa propia como culpa ajena). La Dirección de la empresa considera importante continuar trabajando para alcanzar mejores valores trimestrales porque directamente, están relacionados con la consecución anual de la reducción del grado de accidentabilidad de la empresa.

Además, se seguirán colgando carteles para sensibilizar al personal y también se planteará un curso de formación en Seguridad Vial.

4. RESULTADOS 2024

IMPACTO AMBIENTAL

COMPROMISOS:

- Realización de todos los mantenimientos preventivos necesarios para que los niveles de consumos sean inferiores a valores de 38 litros/100 km, trabajando de manera continua para reducir progresivamente los ratios hasta niveles más eficientes.
- El 100% de los vehículos pasan la ITV sin incidencias por emisión de contaminantes, o emisiones excesivas de ruido.

RESULTADOS:

- En 2024, el 100% de vehículos pasó las ITV sin incidencias por emisiones excesivas de contaminantes, o emisiones excesivas de ruidos.
- Para garantizar que la flota de vehículos adscritos a la Concesión presenta unos niveles de emisión, tanto de ruido como de contaminantes, dentro de la normativa vigente y en función de lo marcado por el fabricante de vehículos, se han llevado a cabo todas las operaciones recogidas en el Plan de Mantenimiento Interno a realizar a los vehículos. Además, siguiendo las operaciones de mantenimiento preventivo que lleva a cabo el equipo de taller según lo indicado por el fabricante se ha garantizado el control de los niveles emisión.

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Nº INCIDENCIAS ITV POR EMISIÓN CONTAMINANTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº INCIDENCIAS ITV POR RUIDOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº TOTAL REVISIONES REALIZADAS	18	20	8	3	14	13	19	21	8	3	18	10
% INCIDENCIAS ITV	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

La Veloz cuenta con un protocolo de Impacto Ambiental, que cumple con el contenido mínimo establecido por el Plan de Calidad del CRTM. Periódicamente se revisa para que su contenido esté acorde con el Plan de Calidad y las circunstancias y características del servicio y la empresa.

4. RESULTADOS 2024

La tabla siguiente muestra los resultados obtenidos en el consumo medio de gasóleo A por mes durante la prestación del servicio.

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
CONSUMO GASÓLEO A (LITROS / 100KM)	35,69	38,43	37,81	38,47	37,55	39,78	44,69	42,74	38,51	39,68	41,94	29,64
KMS	852.651	744.163	751.737	860.829	884.800	863.386	764.783	711.054	872.137	869.096	738.819	872.465
LITROS GASOIL	304.285,38	285.979,58	288.946.97	331.199,77	332.251,50	343.435,73	341.807,57	303.911,90	335.849,71	344.865	309.882,17	258.631

Los resultados muestran que cumplimos con el valor de consumo fijado como objetivo de 38 l/100km, superándose en los meses de junio, julio, agosto, octubre y noviembre. Se considera puntual.

4. RESULTADOS 2024

ATENCIÓN AL CLIENTE

COMPROMISOS:

- El viajero podrá interponer cualquier tipo de reclamación a través de las diversas vías habilitadas (Libros de reclamaciones, Web…) siendo contestadas al CRTM en un tiempo inferior a 15 días naturales y nunca superior a 20 días para los usuarios de los servicios.
- Compromiso en la mejora de la atención al cliente en todos los aspectos del servicio de forma que no se obtenga una tasa superior de reclamaciones de 35 reclamaciones por 10^6.

RESULTADOS:

- En el 2024, se observa que la tasa ha disminuido con respecto al año 2023, de manera significativa.

- Para cada una de las reclamaciones recibidas, se han establecido acciones para su análisis y valorado tanto las imputables a la actividad de la empresa como aquellas indirectas al servicio prestado. Los resultados de este análisis permitirán saber cuáles son los puntos críticos, tanto en el funcionamiento del servicio como en los autobuses y paradas. Así se podrán establecer las acciones necesarias para tratar de forma eficaz y eficiente los puntos críticos, con los recursos necesarios, y disminuirán las reclamaciones asociadas y aumentará la satisfacción del usuario. Todas estas reclamaciones, por causas propias a la empresa, se gestionaron respetando los plazos establecidos según el CRTM. Se observa como la tasa de Reclamaciones por viajeros ha disminuido en 16 reclamaciones por millón de viajeros respecto a los de 2023. El tiempo medio de respuesta a las reclamaciones, ha sido de 1,1 días más que el 2023.Conisderamos este aumento puntual para tomar medidas con el fin de su reducción.

	Viajeros	Reclamaciones	Tasa (por mill. de viajeros)	Tiempo medio de respuesta
2014	7536072	263	34,89	
2015	7597535	269	35,58	
2016	8168605	246	12,24	
2017	8500327	372	44,00	
2018	9104947	529	58,10	
2019	8910615	536	60,15	4,81
2020	5.824.170	236	40,52	6,09
2021	7.179.637	191	26,60	5,52
2022	8.284.515	384	42,20	4,81
2023	11.064.862	695	62,61	3,96
2024	12.214.457	679	56,36	5,06

4. RESULTADOS 2024

VALORACIÓN DEL USUARIO

COMPROMISOS:

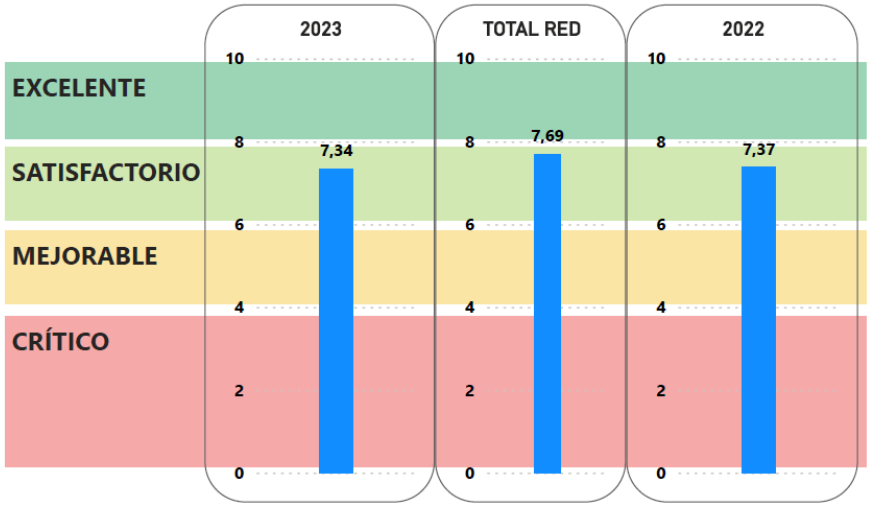
- Obtención de una satisfacción de al menos 2 (regular) sobre 4 (muy bueno) en la encuesta anual realizada a nuestros viajeros, de media entre todos los términos valorados del campo “Funcionamiento del servicio prestado” y la misma puntuación sobre el campo “Autobuses y Paradas” en referencia a LA VELOZ S.A., respecto de esta concesión.
-

RESULTADOS:

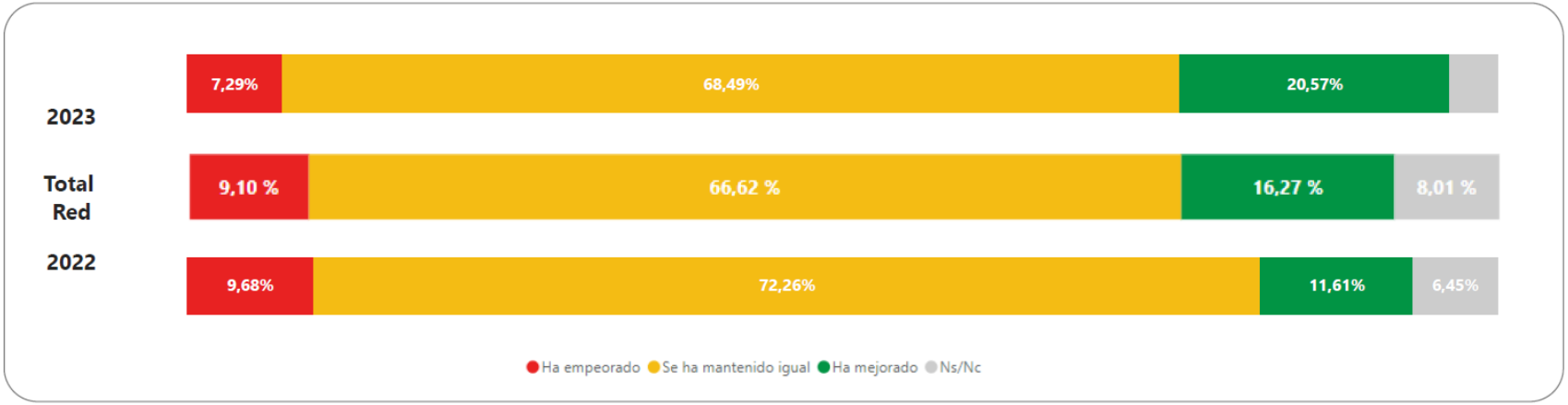
RESULTADOS: Durante 2023, no se han realizado encuestas. En su lugar, se utilizan los resultados de las encuestas realizadas por Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM).

<u>Resultados encuestas CRTM:</u>

La valoración de la concesión es ligeramente inferior a la valoración total de la red del año 2022 fue de 7,37 y en 2023 es de 7,34.

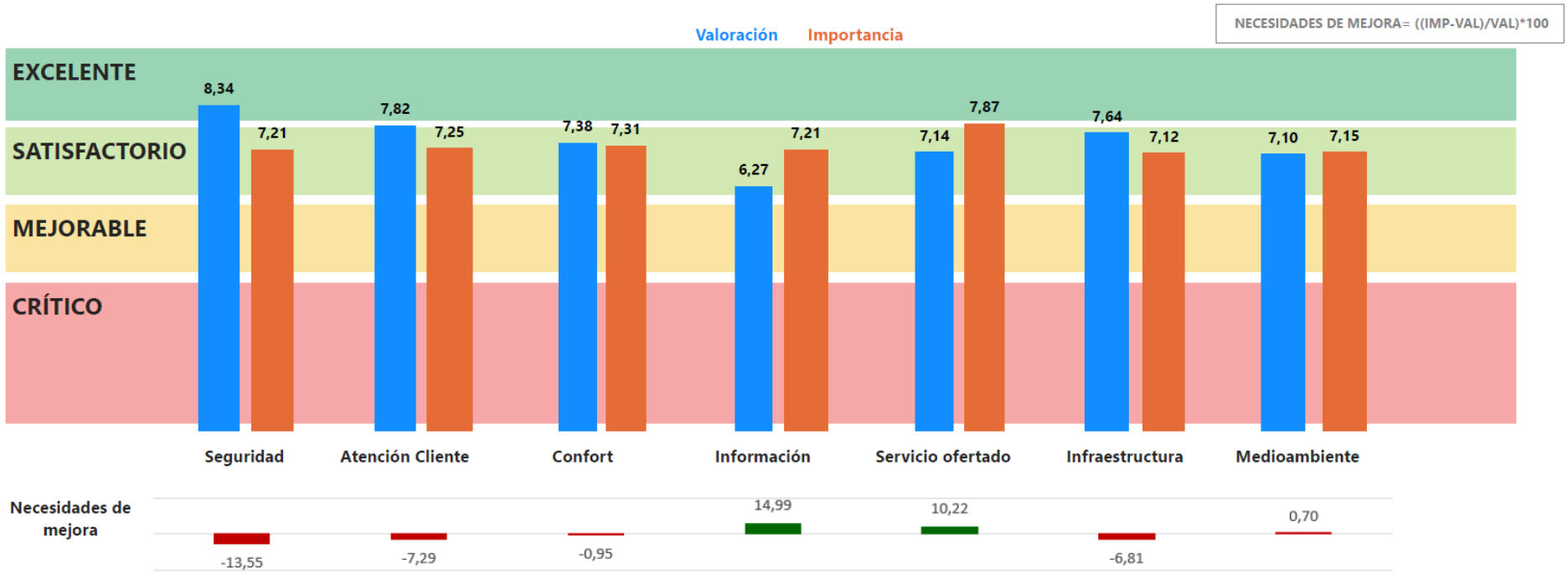


4. RESULTADOS 2024



- Incrementa notablemente el porcentaje de usuarios que valoran positivamente la evolución del servicio. Este porcentaje es superior al del total de la red.
- Además, disminuye el porcentaje de valoración negativa.

4. RESULTADOS 2024



- La información y el servicio ofertado son los sectores donde se precisan más mejoras.
- Por otro lado, la seguridad y la atención al cliente son los que mayor nivel de valoración tienen respecto a su importancia.

4. RESULTADOS 2024

EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES (23 Vs 22)

Valoración global: 7,34 vs 7,37
ICSc: 7,44 vs 7,80
NPS: 17,97 VS 9,03

COMPARACIÓN CON EL TOTAL DE LA RED

Valoración global: 7,34 vs 7,69
ICSc: 7,44 vs 7,92
NPS: 17,97 vs 19,75

SECTORES MEJOR VALORADOS EN 2023

Seguridad Atención Infraestructura

SECTORES PEOR VALORADOS EN 2023

Información Medioambiente Servicio

PERCEPCIÓN DE LA EVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Ha mejorado: 20,57%
Ha empeorado: 7,29%

ATRIBUTOS QUE REQUIEREN MEJORAS SEGUN PERCEPCIÓN DEL USUARIO

1 Información en los paneles
2 Frecuencia
3 Puntualidad
4 Información servicio
5 Temperatura autobuses

SOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

El 7,03% de los usuarios han puesto reclamaciones, de las cuales el 46,15% han recibido respuesta y se ha solucionado el 12,82%.
El 77,78% considera la respuesta no adecuada y la valoración del tiempo de respuesta es de 5,94.

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

Servicio Atención Confort

INFLUENCIA DE LAS NUEVAS TARIFAS

El 31,35% de los usuarios viaja más en transporte público

MEDIO DE TRANSPORTE AL QUE HA SUSTITUIDO

El 42,01% al vehículo privado y el 27,22% a desplazamientos a pie.

5. PLAN DE PARICIPACIÓN

PLAN DE PARTICIPACIÓN

En Grupo Samar, los empleados y usuarios disponen de varias vías de participación, que la propia organización utiliza para mejorar continuamente sus servicios, atendiendo a las necesidades y expectativas propuestas. Los medios de participación establecidos son:

- **Encuestas**: Los usuarios del Grupo Samar a través de las encuestas, participan en la valoración de la organización, aportando su opinión y grado de satisfacción de los servicios ofertados.

- **Sugerencias/quejas**: Permite conocer las opiniones de los usuarios y empleados, así como las propuestas de mejora del servicio ofertado. A través de las mismas se conoce las necesidades de los empleados para desarrollar adecuadamente su trabajo, así como las sugerencias que aportan los usuarios, que ayudan a mejorar la satisfacción del cliente.

- **Reclamaciones**: Método utilizado para conocer las deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, pero también los puntos fuertes y felicitaciones.

En base a los resultados obtenidos en el 2024, los compromisos que en el 2025 el GRUPO SAMAR establece en relación al servicio prestado en la Concesión VCM-301 por parte de LA VELOZ S.A serán:

SERVICIO OFERTADO

- Compromiso de que al menos se producirá el 99% de cumplimiento del servicio (en término de horarios) a lo largo del año en la concesión.
- Compromiso de cumplimiento para cada línea y para cada día de al menos el 99 % de los servicios programados.
- Compromiso de al menos, el 100% de cumplimiento del servicio en hora punta.
- Compromiso de al menos, el 99% de cumplimiento del servicio como promedio del día, para cada línea.
- Compromiso de cumplimiento del 100% de los últimos servicios como promedio del día, para cada línea.

5. PLAN DE PARTICIPACIÓN

ACCESIBILIDAD

- Compromiso de que el 100 % de los vehículos estarán habilitados para el transporte de Personas de Movilidad Reducida en Silla de Ruedas (PMR´s), permaneciendo los dispositivos de accesibilidad en pleno funcionamiento.
- Al menos, el 95% de las rampas funcionan de forma correcta en cada revisión trimestral que se hace de estos elementos a toda la flota de vehículos asignados.

OCUPACIÓN

- En el 99% de los servicios (de media mensual) y para cada una de las líneas, no se superan los valores máximos de ocupación en función del tipo de vehículo asignado para los servicios definidos en hora punta.

INFORMACIÓN

- Con el objetivo de aportar información necesaria a los usuarios mientras hacen uso de los servicios, trimestralmente se realizará una inspección al 100% de la flota de vehículos con el objetivo de comprobar que la información se encuentra disponible. Si faltara alguna información obligatoria, esta se repondrá en un plazo inferior a 2 días desde su identificación.
- Compromiso de suministrar en los vehículos de la flota, la información al usuario relativa a los cambios de recorridos, paradas y horarios con al menos 48 horas de antelación a que los mismos se produzcan.

CONFORT

- Al menos el 95% de los vehículos inspeccionados trimestralmente, dispondrá de una climatización adecuada que garantice el confort en el vehículo, en función de la temporada.

5. PLAN DE PARTICIPACIÓN

- Compromiso de que al menos el 98% de los vehículos inspeccionados trimestralmente, se encuentra en unas condiciones de limpieza y conservación óptimas.

SEGURIDAD

- Trabajar para que el nivel de accidentabilidad que se produce en la Concesión, no supere el ratio trimestral de 10 (accidentes/millón de kilómetros). Este valor, se ha establecido teniendo en cuenta los valores de los indicadores del 2017 con el objetivo de trabajar por la mejora continua.

IMPACTO AMBIENTAL

- Realización de todos los mantenimientos preventivos necesarios para que los niveles de consumos sean inferiores a valores de 38 litros/100 km, trabajando de manera continua para reducir progresivamente los ratios hasta niveles más eficientes.

- El 100% de los vehículos pasan la ITV sin incidencias por emisión de contaminantes, o emisiones excesivas de ruido.

ATENCION AL CLIENTE

- El viajero podrá interponer cualquier tipo de reclamación a través de las diversas vías habilitadas (Libros de reclamaciones, Web…) siendo contestadas al CRTM en un tiempo inferior a 15 días naturales y nunca superior a 20 días para los usuarios de los servicios.

VALORACIÓN DEL USUARIO

- Obtención de una satisfacción de al menos 2 sobre 4 en la encuesta anual realizada a nuestros viajeros, de media entre todos los términos valorados de los campos “Funcionamiento del servicio prestado” y “Autobuses y Paradas” en referencia a LA VELOZ S.A., respecto de esta concesión.

5. PLAN DE PARTICIPACIÓN

Ante el incumplimiento de alguno de los compromisos mencionados en la presente Carta de Servicios, la Empresa ofrece distintas medidas de compensación o subsanación según las características de la desviación.

Medidas de Compensación y Subsanación

Cuando se interrumpa el servicio por avería o cualquier otra causa imputable a la Empresa, ésta deberá sustituir el vehículo con la mayor celeridad posible, garantizando la llegada a destino a todos los viajeros, existiendo un Plan de Contingencias de Averías con toda la metodología de actuación, basándose en la disponibilidad de vehículos auxiliares que sustituirían al averiado llegando al punto de avería en un tiempo inferior al del recorrido del servicio.

Cuando se suspenda el servicio por causas imputables a la Empresa, los viajeros tendrán derecho al reintegro del importe del viaje, aun así la empresa estudiará las situaciones particulares para establecer una medida acorde a la situación ocurrida.

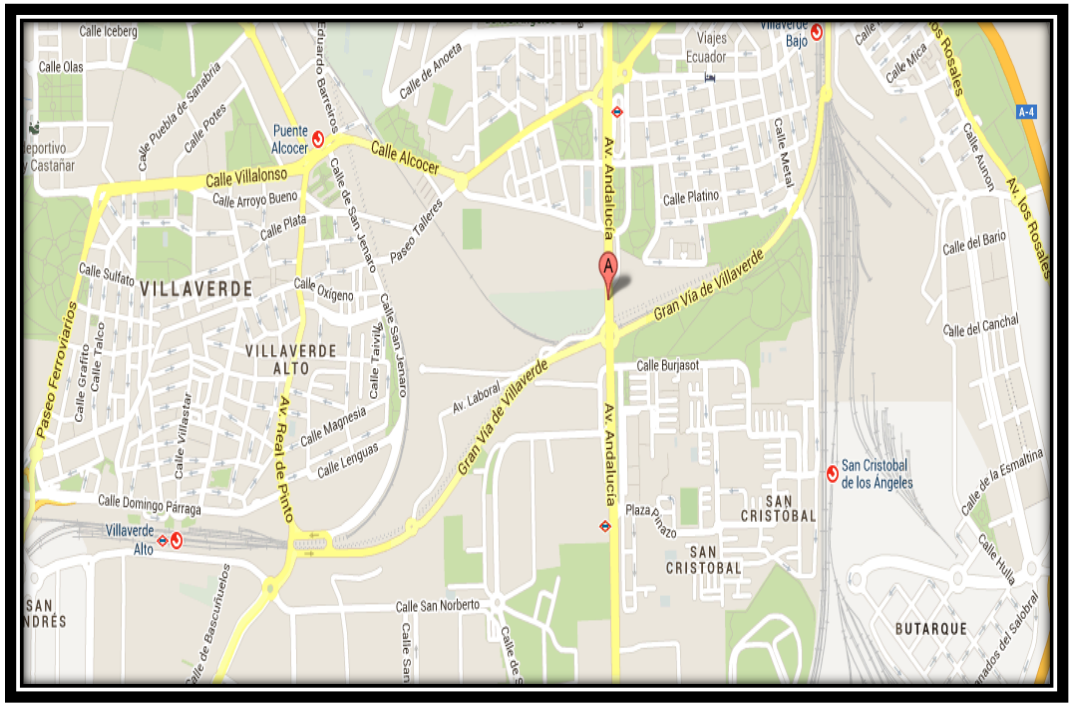
Una vez finalizado el período de medición de los valores de los compromisos, se analizarán los resultados obtenidos en base a dichos valores alcanzados y se estudiarán las medidas compensatorias a los usuarios de forma particular.

La comunicación de los resultados relacionados con el seguimiento de los compromisos marcados por la Empresa en la presente Carta de Servicios, se realizará de forma anual a través de comunicaciones disponibles en la página WEB, o a través de solicitudes a la propia Empresa.

5. PLAN DE PARTICIPACIÓN

Si por algún motivo no queda satisfecho con el servicio, indíquenoslo a nuestro Departamento de Atención al Cliente a través del Sistema de Gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias disponible en:

- Libro de Reclamaciones realizadas a través de nuestra página Web: www.samar.es/empresa/samar/laveloz
- Correo postal, Departamento de Atención al Cliente, Avenida de Andalucía, km9, 28021 Madrid.
- Correo electrónico: laveloz@samar.es
- Teléfono 90 255 15 80 / 91 723 05 06
- Fax 91 795 69 59



En cualquier medio que interponga sus requerimientos, estaremos encantados de atenderle en un plazo inferior a 20 días naturales, como valor medio anual.

La presente Carta de Servicios ha sido elaborada por el Departamento de Calidad y Atención al Cliente de LA VELOZ S.A.

Será revisada con una periodicidad anual, coincidiendo la exposición anual de los resultados obtenidos en relación a los compromisos establecidos. Si desea conocer los datos de seguimiento de los indicadores relacionados con los compromisos y sus resultados parciales, pueden realizar la solicitud a través de los medios anteriormente indicados. Le agradecemos su ayuda y colaboración para mejorar el servicio.

6. LEGISLACIÓN APLICABLE

NORMATIVA DEL SERVICIO

- **Ley 16/87 de 30 de julio,** de Ordenación de los Transportes Terrestres.

- **Ley Orgánica 5/87, de 30 de julio**, de delegación de facultades del Estado en las Comunidades Autónomas en relación con los transportes por carretera y por cable.
- **Real Decreto 1211/90, de 28 de septiembre,** por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (ROTT). (Modificado por RD 858/1994, 29-4, por RD 1136/97, 11-7, por RD 927/98, 14-5, por RD 1830/99, 3-12 y por RD 1225/2006, 27-10. Parcialmente derogado por L 13/96, 30-12.

- **Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre,** por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación.

- **Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre**, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas.

- **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

- **Real Decreto 1544/2007**, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. (BOE 04-12)

- **Orden FOM/370/2013 de 28 de febrero**, por la que se revisan las tarifas de los servicios públicos regulares interurbanos permanentes de uso general de transporte de viajeros por carretera. (BOE 08-03)

6. LEGISLACIÓN APLICABLE

- **Orden FOM/2833/2011 de 30 de septiembre**, por la que se modifica el modelo de libro de reclamaciones aprobado por Orden FOM/3398/2002, de 20 de diciembre, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera. (BOE 20-10-11)

- **Orden FOM/2183/2008 de 23 de julio**, por la que se modifica la Orden del Ministerio de Fomento de 23 de julio de 1997, en materia de autorizaciones de transporte discrecional y privado complementario de viajeros en autobús. (BOE 25)

- **Orden de 26 junio 2001**, por la que se modifica parcialmente el régimen jurídico de las autorizaciones de transporte de mercancías y viajeros por carretera

- **Reglamento de Viajeros del Transporte Interurbano de la Comunidad de Madrid (DECRETO 79/1997, de 3 de julio) y su modificación por el Decreto 1/2008, de 17 de enero**

- **Reglamento 561/2006,** relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera y por el que se modifican los Reglamentos (CEE) no 3821/85 y (CE) no 2135/98 del Consejo y se deroga el Reglamento (CEE) no 3820/85 del Consejo Ley 5/2009, de 20 de octubre, de Ordenación del Transporte y la Movilidad por Carretera. Resolución de 23 de octubre de 2009, sobre la aprobación plan de modernización
- **Real Decreto Legislativo 6/2015,** de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- **Decreto 54/2017, de 9 de mayo**, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Decreto 79/1997, de 3 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Viajeros del Transporte Interurbano de la Comunidad de Madrid. (BOCM de 11 de mayo de 2017).