

**TRANSPORTES
SANTO DOMINGO, S.L.**

CARTA

DE

SERVICIOS



TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L.

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Edición	Fecha	Apto.	Descripción de la Modificación
1	15/01/2011		Edición Inicial

Revisado por:	Aprobado por:
Responsable de Calidad	Gerente
Pedro García Moreno	Jesús Mirón González

TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L.

TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L.

TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L. es una empresa de ámbito local, dedicada principalmente al transporte regular de viajeros por carretera.

Las Oficinas Centrales de **TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L.** se encuentran en:

Polígono Industrial Los Olivos, C/ Investigación, 2. Getafe. 28906.

SERVICIOS DE TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L.

La concesión de la que es titular **TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L.**, está compuesta por dos líneas, cubriendo el servicio de transporte de viajeros de la Urbanización Santo Domingo (Madrid) y un servicio interno en la Urbanización Ciudadcampo.

Las líneas de transporte público regular de pasajeros de **TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L.** adscritas a la Concesión Administrativa son:

Línea 171: Madrid – Urb. Santo Domingo (ambos sentidos)

Servicio Interno de la Urbanización Ciudadcampo

Toda la información relativa a los horarios de las líneas de **TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L.** se pueden consultar en la página web (www.tsantodomingo.com) y en el teléfono de información 902 027 334.

QUEJAS Y RECLAMACIONES

TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L. 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.
 - Vía telefónica: 902 027 334.
 - De forma presencial en las oficinas centrales de **TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L.**
 - 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 **TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L.** da contestación a todas las reclamaciones oficiales recibidas por parte de los usuarios.

TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L.

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, en cuyo caso se abonará esta cantidad.

TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L.

- 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 TITULOS 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 trasgresión de las prohibiciones establecidas en este Reglamento y serán sancionadas por el Consorcio de Transportes de acuerdo con la normativa del Transporte.

TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L.

OBJETIVOS DE CALIDAD

TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L. con el fin de mejorar la calidad de su servicio ha establecido una serie de objetivos:

- Reducción en un 5% las reclamaciones por trato inadecuado de los conductores a los usuarios.
- Reducción en un 10% la siniestralidad por accidentes de tráfico.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Dentro del conjunto de indicadores y métodos de medición de la calidad del servicio que la empresa **TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L.** tiene implantados, se detallan a continuación una serie de compromisos que la empresa adquiere con sus usuarios y que consideramos fundamentales para la consecución del objetivo principal, que es ofrecer un servicio con los mayores niveles de calidad posibles.

TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S.L.

Compromisos respecto a...

SERVICIO OFERTADO	GRADO DE OCUPACIÓN	COMPROMISO	INDICADORES
		No superar un 100% de ocupación en los servicios ofrecidos.	<ul style="list-style-type: none"> • Índice Medio de Ocupación
ACCESIBILIDAD	ACCESIBILIDAD PMRs	Existencia Plan de Atención y Objetivo de Mejora del Parque de vehículos	<ul style="list-style-type: none"> • Nº autobuses adaptados con piso bajo con rampa
INFORMACIÓN	VEHÍCULO	<p>Los vehículos disponen de la siguiente información en el vehículo:</p> <p><u>En el exterior:</u> 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.</p> <p><u>En el interior:</u> sanciones y video vigilancia (si está disponible), prohibición de fumar, lugares reservados, 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorias y revisiones
	PARADAS CON MARQUESINA	<p>Las paradas con marquesina disponen de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorias y revisiones

TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S.L.

INFORMACIÓN	PARADAS CON POSTE	<p>Las paradas con poste disponen de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de la parada. • Identificación de las líneas que paran, con número, esquema/itinerario en el sentido del trayecto e indicación de la localización de la parada. • Horario de primeras y últimas salidas de cabecera. • Frecuencia de paso por franjas horarias. • Esquema del servicio prestado. • Alteraciones de la línea en situación anormal programada o supresión temporal o definitiva de la parada (indicando parada sustitutiva). • Señalización de la parada con identificación del suministrador del servicio y medios de contacto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorias y revisiones.
	PROPORCIONADA POR EL CONDUCTOR	<p>Los usuarios recibe información referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El itinerario de la línea (cuando el autobús esté parado). • Las alteraciones previstas de línea, su causa y las soluciones alternativas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de reclamaciones por no proporcionar información
TIEMPO	PUNTUALIDAD	Los autobuses podrán salir 5 minutos por encima del horario definido.	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de expediciones con salida puntual en cabecera
ATENCIÓN AL CLIENTE	ATENCIÓN A LOS USUARIOS	Los usuarios reciben el trato adecuado por parte del personal según el Plan de Actuación y Atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Actuación y Atención al cliente vigente • Nº de reclamaciones por trato inadecuado
	ENCUESTAS	Se realiza una encuesta, al menos una vez al año, a los clientes, solicitándoles su percepción sobre las características del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de encuestas realizadas
	RECLAMACIONES	El 100% de los clientes que reclaman reciben respuesta en un plazo máximo de 20 días hábiles.	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de reclamaciones con respuesta antes de 20 días hábiles
CONFORT	DESEMPEÑO DEL CONDUCTOR	El 100% de los usuarios se benefician de los protocolos de actuación necesarios definidos en el Plan de Actuación y Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Actuación y Atención al cliente vigente • Nº de reclamaciones por conducción inadecuada
	CALIDAD DEL AIRE	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de quejas por confort del viaje

TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L.

CONFORT	LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	<p>TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L. 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.</p> <p>TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L. 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.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Limpieza y Plan de Mantenimiento vigentes • Nº reclamaciones recibidas por falta de limpieza en el vehículo
SEGURIDAD	INCIDENTES Y ACCIDENTES	<p>TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L. 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.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de accidentes
	SEGURIDAD	<p>Existen un Plan de Seguridad y Prevención de siniestros Protocolos de seguridad que indican la forma de actuación ante diferentes situaciones de emergencia.</p> <p>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.</p> <p>El Plan de Seguridad y Prevención de siniestros menciona a los usuarios con deficiencias.</p> <p>Se dispone de un Protocolo de Control de Equipajes para reducir las situaciones de hurto.</p> <p>Plan de Inspección y Mantenimiento de los dispositivos de seguridad de los vehículos, realizando un control y seguimiento del mismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Parte diario encargado taller-nave.

TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L.

IMPACTO AMBIENTAL	EMISIÓN DE CONTAMINANTES	TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L. 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)	<ul style="list-style-type: none"> • Nº incidencias detectadas en ITV por emisión contaminantes
	RESIDUOS	Se asegura un tratamiento adecuado a los residuos resultantes de la actividad, específicamente en talleres. Se revisa la gestión de los siguientes residuos, si existen: Aceite, baterías, residuos de limpieza de motores, líquido de frenos, anticongelante, residuos procedentes de reparaciones mecánicas, residuos electrónicos, sustitución de piezas, vehículos fuera de uso, otros residuos. La empresa tiene contrato con gestores de residuos autorizados y realiza un control periódico.	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores cantidades recogidas de residuos
	CONSUMO DE ENERGIA	TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S. L. utiliza indicadores de consumo energético medio en la actividad de transporte de pasajeros.	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo de Gasóleo A