

	CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO URBANO DE VIAJEROS ENTRE CASTELLDEFELS, VILADECANS, GAVA, BARCELONA Y OTROS MUNICIPIOS	CÓDIGO:		CARTA DE SERVICIOS		
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:		17	02	24
		VERSIÓN:		01.00		

1. CONTROL DE VERSIONES

Documento Anterior	Versión	Documento Actual	Versión	Descripción del Cambio
N/A			01.00	Edición Original
1.00			02.00	Revisión de la carta de servicio

2. OBJETIVO

Avanza, comprometida con la sociedad, fija sus objetivos y fines en la mejora de la calidad del servicio del transporte público de pasajeros, buscando mejorar la percepción de la prestación y del seguimiento del servicio y la satisfacción de las necesidades de usuarios y otras partes interesadas.

3. ALCANCE

UTE AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL SLU y VIGUESA DE TRANSPORTES SL empresa especializada en el Servicio Público de Transporte Colectivo Urbano de Viajeros en el ámbito territorial de los municipios Castelldefels, Gavà, Viladecans, El Prat de Llobregat, Cornellà de Llobregat, San Joan Despí, San Just Desvern, Esplugues de Llobregat, Sant Climent de Llobregat, Sant Boi de Llobregat y Barcelona.

4. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Atención al usuario – info.barcelona@avanzagrupo.com
900 859 969
[Oficina de atención al cliente:](#) Rambla de Modolell 6, Viladecans

Paradas - APP - AMB Mobilitat
<https://barcelona.avanzagrupo.com/>
www.amb.cat

Puntos de venta APP - AMB Mobilitat
<https://www.amb.cat/s/es/web/mobilitat/titols-i-tarifas.html>





Los derechos y obligaciones de los clientes pueden ser consultados en la web <https://www.amb.cat/s/es/web/mobilitat/gestio-i-organitzacio/normativa.html>.

Los derechos y obligaciones de los usuarios quedan establecidos en la Ley de Ordenación de Transportes Terrestres y en la legislación que la actualizada.

	CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO URBANO DE VIAJEROS ENTRE CASTELLDEFELS, VILADECANS, GAVA, BARCELONA Y OTROS MUNICIPIOS	CÓDIGO:		CARTA DE SERVICIOS		
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:		17	02	24
		VERSIÓN:		01.00		

5. COMPROMISOS CON LOS PERSONAS USUARIAS

Para ello adquiere los siguientes compromisos:

	Satisfacción de Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Mantener satisfechos a nuestras personas usuarias con el servicio prestado, además de buscar la mejora de la calidad percibida.
	Frecuencia y Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimos con los horarios de paso por parada establecidos y puestos a disposición de las personas usuarias. Cumplimos con el calendario, los horarios y frecuencias definidos por la AMB, adaptándolos a las variaciones que realice el durante la prestación del servicio.
	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Garantizamos la facilidad de acceso a los vehículos a todas las personas usuarias, incluidas aquellas personas con diversidad funcional.
	Calidad de las Paradas y Vehículos	<ul style="list-style-type: none"> Garantía del correcto estado de las red de paradas que forman nuestra prestación del servicio. Garantía del correcto estado de la flota para la prestación del servicio.
	Calidad en la información	<ul style="list-style-type: none"> Mantenemos canales de información y atención a las personas usuarias durante las 24 horas y los 365 días del año. Informamos en tiempo real el período de espera de las líneas y paradas consultadas, garantizando la calidad de la información en los PIU. Compromiso de atención a nuestros clientes, así como el suministro de una información correcta sobre lo que solicita.
	Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso de gestión de las reclamaciones de los clientes, asegurando la atención permanente de quejas y sugerencias de las personas usuarias del servicio las 24 horas del día, los 365 días del año, y garantizando los tiempos de respuesta a reclamaciones con atención personalizada.
	Confort	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el confort y seguridad de los usuarios, a través de la formación y sensibilización del personal conductor sobre protocolos relativos a conducción segura. Velamos por garantizar que nuestros usuarios dispongan de unas condiciones adecuadas durante utilización de nuestro servicio.
	Seguridad Vial	<ul style="list-style-type: none"> Formamos y sensibilizamos al personal conductor sobre protocolos relativos a conducción segura. Contamos con sistemas a bordo que permiten la reducción de colisiones y accidentes.
	Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso de minimización de consumos, emisiones contaminantes, residuos, así como el control de cualquier evento que pueda tener un impacto ambiental asociado a la explotación del servicio.

Todos estos compromisos se definen de la siguiente manera:

- A qué nos comprometemos, en cuanto a estándar de calidad, y nivel de exigencia.
- De qué medios disponemos para cumplir con el compromiso.
- Cómo medimos el cumplimiento de los distintos compromisos.

En aquellos casos en los que no podamos llegar a los estándares de calidad o niveles de exigencia definidos, será necesario desarrollar un plan de actuación con el fin de analizar la causa de dicha desviación y plantear las acciones correctivas necesarias para solventarla.

6. DEFINICIÓN DE LOS COMPROMISOS CON LAS PERSONAS USUARIAS

6.1. Satisfacción de Cliente

Compromiso							
Mantener satisfechos a nuestras personas usuarias con el servicio prestado, además de buscar la mejora de la calidad percibida Seguimiento y búsqueda de mejora del nivel de calidad percibida por el personal usuario con los diferentes aspectos del servicio							
Criterio de calidad							
Servicio Ofertado	Accesibilidad	Información	Puntualidad	Atención al cliente	Confort	Seguridad	Medio Ambiente
X	X	X	X	X	X	X	X
Medios							
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acciones específicas a partir del análisis de riesgos y oportunidades, contexto y necesidades de grupos de interés. ✓ Metodología de gestión de cambios para el éxito de los proyectos. ✓ Uso de herramienta corporativa para la gestión de reclamaciones, que atiende a la clasificación de criterios de la norma UNE-EN-13816 ✓ Ver todos los medios en los diferentes apartados a continuación. ✓ Realización de Encuestas de Satisfacción de Cliente. ✓ Realización de Mystery Shopper para evaluar la prestación de servicio. ✓ Programa de inspecciones de servicio y paradas. 							
Indicadores				Nivel de Exigencia			
✓ ISC: Índice de Satisfacción de Cliente				(AMB 2022 80,37 <u>Propuesta ISC >76</u>)			
✓ ISC: Índice de Satisfacción de Cliente Diurnos				(AMB 2022 80,37 <u>Propuesta ISC_d >76</u>)			
✓ ISC: Índice de Satisfacción de Cliente Nocturnos				(AMB 2022 81,60 <u>Propuesta ISC_n >76</u>)			

6.2. Frecuencia y Puntualidad

6.2.1. Compromiso Puntualidad:

Compromiso							
Cumplimos con los horarios de paso por las paradas informados a las personas usuarias.							
Criterio de calidad							
Servicio Ofertado	Accesibilidad	Información	Puntualidad	Atención al cliente	Confort	Seguridad	Medio Ambiente
			X				
Medios							
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema de ayuda a la explotación. ✓ Personal de inspección para la regulación del tráfico. ✓ Disponibilidad de retenes de conductores y autobuses de reserva en caso de incidencia. ✓ Análisis de la información de los registros de horas de paso por puntos de control establecidos, y recogidos por el SAE, para cada itinerario. ✓ Análisis de las reclamaciones de personas usuarias por los incumplimientos de horarios, turnos, recorridos, etc. ✓ Actualización continua de la información del SAE para evitar desviaciones respecto a la información transmitida a las personas usuarias. 							
Indicadores				Nivel de Exigencia			
✓ Índice Puntualidad Líneas				El servicio de referencia se obtiene para periodos que afecten al 85% de los pasajeros (80% primer año). (AMB (81,17% 2022. <u>Propuesta IP ≥ 85</u>)			
✓ Valoración puntualidad encuesta ISC.				Respuesta Encuesta ISC ≥ 79,31%			

6.2.2. Compromiso de Frecuencias:

Compromiso							
Cumplimos con el calendario, los horarios y frecuencias definidos por la AMB, adaptándolos a las variaciones que realice el durante la prestación del servicio.							
Criterio de calidad							
Servicio Ofertado	Accesibilidad	Información	Puntualidad	Atención al cliente	Confort	Seguridad	Medio Ambiente
X							
Medios							
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema de ayuda a la explotación. ✓ Personal de inspección para la regulación del tráfico. ✓ Disponibilidad de retenes de conductores y autobuses de reserva en caso de incidencia. ✓ Análisis de la información de los registros de horas de paso por puntos de control establecidos, y recogidos por el SAE, para cada itinerario. ✓ Análisis de las reclamaciones de personas usuarias por los incumplimientos de horarios, turnos, recorridos, etc. ✓ Actualización continua de la información del SAE para evitar desviaciones respecto a la información transmitida a las personas usuarias. 							
Indicadores				Nivel de Exigencia			
✓ % Cumplimiento expediciones.				Cumplimiento del 80% de las expediciones ofertadas.			

6.3. Accesibilidad:

6.3.1. Compromiso de Accesibilidad a nuestros vehículos.

Compromiso							
Garantizamos la facilidad de acceso a los vehículos a todas las personas usuarias, incluidas aquellas personas con diversidad funcional.							
Criterio de calidad							
Servicio Ofertado	Accesibilidad	Información	Puntualidad	Atención al cliente	Confort	Seguridad	Medio Ambiente
	X						
Medios							
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autobuses dotados con rampa y espacio reservado a PMR. ✓ Protocolo de atención a PMR. ✓ Realización de mantenimientos preventivos en vehículos. ✓ Plan de realización de inspecciones de servicio. 							
Indicadores				Nivel de Exigencia			
✓ % Reclamaciones relacionadas con el mal funcionamiento rampa respecto al total de reclamaciones.				80% de los vehículos afectados acordes con el servicio de referencia (40% el primer año) y (60% el segundo año).			
✓ % N° Expediciones con reportes del SAE relacionado con el mal funcionamiento de rampas respecto al total de expediciones realizadas.				80% de los vehículos afectados acordes con el servicio de referencia (40% el primer año) y (60% el segundo año).			
✓ % Vehículos adaptados para el acceso de usuarios con movilidad reducida.				80% de los vehículos afectados acordes con el servicio de referencia (40% el primer año) y (60% el segundo año).			

6.4. Calidad de paradas y vehículos.

6.4.1. Correcto estado de las paradas.

Compromiso							
Garantía del correcto estado de las paradas que forma la red de nuestra prestación de servicio.							
Criterio de calidad							
Servicio Ofertado	Accesibilidad	Información	Puntualidad	Atención al cliente	Confort	Seguridad	Medio Ambiente
		X					
Medios							
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realización de inspecciones periódicas con personal dedicado y medios tecnológicos adecuados. ✓ Herramienta para el análisis de las inspecciones realizadas. ✓ Departamento de atención al cliente. ✓ Seguimiento y análisis de reclamaciones y quejas. ✓ Herramienta para la gestión y seguimiento de reclamaciones. 							
Indicadores				Nivel de Exigencia			

Compromiso

Garantía del correcto estado de las paradas que forma la red de nuestra prestación de servicio.

Criterio de calidad

Servicio Ofertado	Accesibilidad	Información	Puntualidad	Atención al cliente	Confort	Seguridad	Medio Ambiente
✓ Índice de calidad de gestión de paradas (IQPg)				IQPg ≥ 96			
✓ % Reclamaciones relacionadas con la limpieza de paradas.				>80% de los viajeros lo encuentra limpio, el primer año. >95% A partir del segundo año.			
✓ % Paradas en correcto estado de limpieza respecto al total inspeccionados				>80% de los viajeros lo encuentra limpio, el primer año. >95% A partir del segundo año.			

6.4.2. Correcto estado de los vehículos.

Compromiso

Garantía del correcto estado de nuestra flota para la prestación de servicio.

Criterio de calidad

Servicio Ofertado	Accesibilidad	Información	Puntualidad	Atención al cliente	Confort	Seguridad	Medio Ambiente
		X					

Medios

- ✓ Realización de inspecciones periódicas con personal dedicado y medios tecnológicos adecuados.
- ✓ Herramienta para el análisis de las inspecciones realizadas.
- ✓ Departamento de atención al cliente.
- ✓ Seguimiento y análisis de reclamaciones y quejas.
- ✓ Herramienta para la gestión y seguimiento de reclamaciones.

Indicadores

Nivel de Exigencia

✓ Índice de calidad de Autobuses (IQA) (I _N)	IQA (I _N) ≥ 95
✓ Índice de calidad de Autobuses (IQA) (I _M)	IQA (I _M) ≥ 95
✓ % Reclamaciones relacionadas con la limpieza de vehículos.	>80% de los viajeros lo encuentra limpio, el primer año. >95% A partir del segundo año.
✓ % vehículos en correcto estado de limpieza respecto al total inspeccionados	>80% de los viajeros lo encuentra limpio, el primer año. >95% A partir del segundo año.

6.5. Información.

6.5.1. Compromiso de mantenimiento de canales de comunicación.

Compromiso							
Mantenemos canales de información y atención a las personas usuarias durante las 24 horas y los 365 días del año.							
Criterio de calidad							
Servicio Ofertado	Accesibilidad	Información	Puntualidad	Atención al cliente	Confort	Seguridad	Medio Ambiente
		X					
Medios							
<ul style="list-style-type: none"> ✓ SAE que suministra Información del servicio en el interior de los vehículos, en las terminales y paradas. ✓ Personal auxiliar de atención a las personas usuarias. ✓ Página web del AMB. ✓ App del servicio (AMB Movilidad) ✓ Centro de atención a las personas usuarias tanto telefónico como personal las 24 horas del día, los 365 días del año. ✓ Correo electrónico de atención a las personas usuarias. ✓ Realización de inspecciones periódicas con personal dedicado y medios tecnológicos adecuados. 							
Indicadores				Nivel de Exigencia			
✓ IQPs: N° Elementos informativos que faltan en marquesinas / N° de elementos informativos requeridos				IQPs ≥ 94			
✓ IQPs: N° Elementos informativos que faltan en postes / N° de elementos informativos requeridos				IQPs ≥ 94			
✓ Índice de calidad de las pantallas de información a las personas usuarias (IQPp)				IQPp ≥ 94			
✓ Índice de calidad de la información dinámica (IQI). % Inspecciones favorables de los elementos de información dinámica (paradas, autobús y app).				IQI ≥ 90			
✓ Índice de información en el autobús (IQA – I _i).				IQA (I _i) ≥ 95			
✓ Reclamaciones relacionadas con la ausencia de la información en los vehículos /nº total de reclamaciones anuales				80% el primer año. 99% años siguientes.			
✓ Reclamaciones relacionadas con la ausencia de la información en las paradas (marquesinas y postes) / nº total de reclamaciones anuales				80% el primer año. 95% años siguientes.			

6.5.2. Calidad de la información en tiempo real de los Paneles de Información.

Compromiso							
Informamos en tiempo real el período de espera de las líneas y paradas consultadas, garantizando la calidad de la información en los PIU.							
Criterio de calidad							
Servicio Ofertado	Accesibilidad	Información	Puntualidad	Atención al cliente	Confort	Seguridad	Medio Ambiente
		X		X			
Medios							
<ul style="list-style-type: none"> ✓ SAE que suministra Información del servicio en el interior de los vehículos, en las terminales y paradas. ✓ Personal auxiliar de atención a las personas usuarias. ✓ Página web del AMB. ✓ App del servicio (AMB Movilidad) ✓ Centro de atención a las personas usuarias tanto telefónico como personal las 24 horas del día, los 365 días del año. ✓ Correo electrónico de atención a las personas usuarias. ✓ Inspecciones de Servicio y Paradas. 							
Indicadores				Nivel de Exigencia			
✓ Índice de calidad de la información dinámica (IQI)				IQI ≥ 90			

IQI	Índice de calidad de la información dinámica	Índice Calidad Información. Disponibilidad de información.	Estado de los PIU en cuanto a información generada	Porcentaje de registros disponibles y coherentes que reciben las personas usuarias respecto del total de registros esperados
IQI	Índice de calidad de la información dinámica	Índice Calidad Información. Coherencia de la información	Comunicaciones PIU-SAE	Valoración de las comunicaciones
IQI	Índice de calidad de la información dinámica	Índice Calidad Información. Coherencia de la información	Comunicaciones con gestores de averías	Comunicaciones con gestores de averías
IQI	Índice de calidad de la información dinámica	Índice Calidad Información. Coherencia de la información	Actualización de información cada 20 seg.	

6.6. Atención al Cliente.

6.6.1. Compromiso de atención de los clientes:

Compromiso							
Compromiso de atención a nuestros clientes, así como el suministro de una información correcta sobre lo que solicita.							
Criterio de calidad							
Servicio Ofertado	Accesibilidad	Información	Puntualidad	Atención al cliente	Confort	Seguridad	Medio Ambiente
				X			
Medios							
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Departamento con personal dedicado en exclusiva al registro y respuesta a nuestros clientes. ✓ Herramienta de registro y control de reclamaciones. ✓ Punto de atención al cliente disponible para nuestros clientes. ✓ Medición y análisis exhaustivo de las reclamaciones recibidas por nuestros clientes. ✓ Realizaciones de inspecciones durante los servicios ofertados. 							
Indicadores				Nivel de Exigencia			
✓ IQA (I _A): Índice Calidad Autobús. Índice Atención Al cliente.				Propuesta IIQA ≥ 98			
✓ ISC: Índice de atención a las personas usuarias				ISC: Índice de atención a las personas usuarias >76			
✓ Número de reclamaciones o quejas que son expuestas por los clientes y que hacen referencia a un trato inadecuado o que no reciba correcta por parte de conductores /nº total de reclamaciones				>80% primer año >90% (segundo año) de los usuarios recibirán el trato adecuado por parte del personal según el Plan de Actuación al Cliente de la empresa.			
✓ Número de reclamaciones o quejas que son expuestas por los clientes y que hacen referencia a un trato inadecuado por parte del personal de oficina /nº total de reclamaciones				95%			
✓ Reclamaciones relacionadas con la ausencia de la información facilitada por el conductor / nº total de reclamaciones anuales				95%			

6.6.2. Compromiso gestión de reclamaciones.

Compromiso							
Compromiso de gestión de las reclamaciones de los clientes, asegurando la atención permanente de quejas y sugerencias de las personas usuarias del servicio las 24 horas del día, los 365 días del año, y garantizando los tiempos de respuesta a reclamaciones.							
Criterio de calidad							
Servicio Ofertado	Accesibilidad	Información	Puntualidad	Atención al cliente	Confort	Seguridad	Medio Ambiente
				X			
Medios							
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Departamento con personal dedicado en exclusiva al registro y respuesta a nuestros clientes. ✓ Herramienta de registro y control de reclamaciones. ✓ Punto de atención al cliente disponible para nuestros clientes. ✓ Medición y análisis exhaustivo de las reclamaciones recibidas por nuestros clientes. ✓ Realizaciones de inspecciones durante los servicios ofertados. 							
Indicadores				Nivel de Exigencia			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ IQR: Índice de respuesta a reclamaciones. (% Reclamaciones contestadas en los 10 primeros días). 				100% de los clientes que efectúan reclamaciones son atendidas de acuerdo con lo definido. (Propuesta en base AMB IQR \geq 95).			

6.7. Confort

6.7.1. Conducción.

Compromiso							
Garantizar el confort y seguridad de los usuarios, a través de la formación y sensibilización del personal conductor sobre protocolos relativos a conducción segura.							
Criterio de calidad							
Servicio Ofertado	Accesibilidad	Información	Puntualidad	Atención al cliente	Confort	Seguridad	Medio Ambiente
					X	X	
Medios							
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Flota de autobuses que cumplen con los requisitos de la concesión en cuanto a confort. ✓ Programa de mantenimiento preventivo y correctivo de la flota. ✓ Equipamiento de los vehículos con un sistema de videovigilancia para la prevención y resolución de incidencias. ✓ Implantación de un sistema de seguridad activa para reducir la accidentabilidad o atropello en todos los vehículos de la flota. ✓ Formación y sensibilización continua al personal conductor sobre la aplicación de protocolos relativos a la conducción eficiente y la seguridad en la conducción. ✓ Análisis de la información relativa a la seguridad vial sobre quejas, incidencias, accidentabilidad, etc. ✓ Evaluación y análisis permanente del personal conductor sobre el estilo y conductas de conducción. ✓ Activación de protocolos dirigidos a determinado colectivos, que permitan que, en determinadas expediciones, ya sea en la totalidad o en parte de sus recorridos, las personas usuarias puedan bajar del vehículo fuera de las paradas de servicio. ✓ Mantenimiento de un sistema de gestión de Seguridad Vial certificado por entidad acreditada bajo la norma ISO 39001. 							
Indicadores				Nivel de Exigencia			
✓ ISC: Índice conducción eficiente y segura del personal de conducción.				ISC: Índice conducción eficiente y segura del personal de conducción >76			
✓ ISC: Índice viaje sin brusquedades				ISC: Índice viaje sin brusquedades >76			
✓ IQAs: Índice de calidad de los autobuses en seguridad				IQAs >98%			
✓ N° reclamaciones por conducción/N° total reclamaciones				80% primer año y 95% segundo año			
✓ N° de conducciones inadecuadas registradas durante inspección/ viajeros				80% primer año y 95% segundo año			

6.7.2. Condiciones Ambientales.

Compromiso							
Velamos por garantizar que nuestros usuarios dispongan de unas condiciones adecuadas durante utilización de nuestro servicio.							
Criterio de calidad							
Servicio Ofertado	Accesibilidad	Información	Puntualidad	Atención al cliente	Confort	Seguridad	Medio Ambiente
					X		
Medios							
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Flota de autobuses que cumplen con los requisitos de la concesión en cuanto a confort. ✓ Programa de mantenimiento preventivo y correctivo de la flota. ✓ Plan de limpieza, desinfección y desinsectación. ✓ Equipamiento de los vehículos con un sistema de videovigilancia para la prevención y resolución de incidencias. ✓ Implantación de un sistema de seguridad activa para reducir la accidentabilidad o atropello en todos los vehículos de la flota. ✓ Análisis de la información relativa a la limpieza, confort, temperatura, olores etc. ✓ Realización de inspecciones de servicio. 							
Indicadores				Nivel de Exigencia			
✓ ISC: Índice temperatura adecuada				ISC: Índice temperatura adecuada >76			
✓ ISC: Índice Limpieza de vehículos				ISC: Índice Limpieza de vehículos >76			
✓ Número de inspecciones confort desfavorables / Número inspecciones realizadas				>20% el primer año >15% a partir del segundo año			
✓ Nº reclamaciones por Climatización /Nº total pasajeros				>20% el primer año >15% a partir del segundo año			

6.8. Seguridad

6.8.1. Conductores

Compromiso							
Formamos y sensibilizamos al personal conductor sobre protocolos relativos a conducción segura.							
Criterio de calidad							
Servicio Ofertado	Accesibilidad	Información	Puntualidad	Atención al cliente	Confort	Seguridad	Medio Ambiente
						X	
Medios							
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipamiento de los vehículos con un sistema de videovigilancia para la prevención y resolución de incidencias. ✓ Implantación de un sistema de seguridad activa para reducir la accidentabilidad o atropello en todos los vehículos de la flota. ✓ Formación y sensibilización continua al personal conductor sobre la aplicación de protocolos relativos a la conducción eficiente y la seguridad en la conducción. ✓ Análisis de la información relativa a la seguridad vial sobre quejas, incidencias, accidentabilidad, etc. ✓ Controles periódicos de los elementos de seguridad del autobús. ✓ Evaluación y análisis permanente del personal conductor sobre el estilo y conductas de conducción. ✓ Activación de protocolos dirigidos a determinado colectivos, que permitan que, en determinadas expediciones, ya sea en la totalidad o en parte de sus recorridos, las personas usuarias puedan bajar del vehículo fuera de las paradas de servicio. ✓ Mantenimiento de un sistema de gestión de Seguridad Vial certificado por entidad acreditada bajo la norma ISO 39.001. 							
Indicadores				Nivel de Exigencia			
✓ % de quejas o reclamaciones relacionadas con seguridad y conducción.				> 80% primer año > 95% segundo año			
✓ Índice conducción eficiente y segura del personal de conducción.				> 90%			

6.8.2. Vehículos

Compromiso

Contamos con sistemas a bordo que permiten la reducción de colisiones y accidentes.

Criterio de calidad

Servicio Ofertado	Accesibilidad	Información	Puntualidad	Atención al cliente	Confort	Seguridad	Medio Ambiente
						X	

Medios

- ✓ Equipamiento de los vehículos con un sistema de videovigilancia para la prevención y resolución de incidencias.
- ✓ Inspecciones del servicio.
- ✓ Controles periódicos de los elementos de seguridad del autobús.
- ✓ Análisis de la información relativa a la seguridad vial sobre quejas, incidencias, accidentabilidad, etc.

Indicadores

Nivel de Exigencia

✓ Índice de seguridad y conducción (IS).	> 90%
✓ Índice de accidentes a bordo de los vehículos por cada 10 ⁶ Km	< 120
✓ Índice de incidentes a bordo de los vehículos por cada 10 ⁶ Km	< 25
✓ % Elementos de Seguridad Operativos respecto al total de elementos inspeccionados.	> 80% el primer año y > 99% a partir del segundo

6.9. Medio Ambiente

Compromiso

Compromiso de minimización de consumos, emisiones contaminantes, residuos, así como el control de cualquier evento que pueda tener un impacto ambiental asociado a la explotación del servicio.

Criterio de calidad

Servicio Ofertado	Accesibilidad	Información	Puntualidad	Atención al cliente	Confort	Seguridad	Medio Ambiente
							X

Medios

- ✓ Compra de electricidad 100% verde con garantía de origen para los consumos relativos a la explotación del servicio.
- ✓ Mantenimiento preventivo de los vehículos para que las emisiones acústicas no superen el límite establecido por las Ordenanzas Municipales.
- ✓ Mantenimiento de un sistema de gestión Medio Ambiental y de Eficiencia Energética certificado por entidad externa bajo las normas ISO 14001 y EMAS.
- ✓ Conducción eficiente.
- ✓ Plan de minimización de residuos.
- ✓ Gestión de residuos por gestor autorizado.
- ✓ Objetivos de reducción de residuos, consumos y emisiones.

Indicadores

Nivel de Exigencia

✓ Indicador de consumos combustible por 100 Km (Nº Viajeros)	Reducción anual del 1% del consumo de gasoil de la flota
✓ Indicador de consumos eléctrico por 100 Km (Nº Viajeros)	Reducción anual del 1% del consumo de eléctrico de la flota
✓ Indicadores relacionados con otros consumos.	Ver formato Identificación y evaluación de aspectos ambientales
✓ Nº de vehículos que han pasado la ITV favorables respecto a total de ITV realizadas.	>80% el primer año 100% el segundo año
✓ Indicadores relacionados con la generación de los residuos.	Reducción del 1%

7. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

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

- Web <https://barcelona.avanzagrupo.com/informacion/atencion-al-cliente>
- Teléfono de ATC (900 859 969), horario L-D 24h, <https://barcelona.avanzagrupo.com/>
- E-mail info.barcelona@avanzagrupo.com
- Reclamaciones, quejas o sugerencias, utilizando los canales anteriores mencionados, además de las siguientes opciones:
 - Taquillas, según horario de cada una de ellas.
 - Hojas de reclamación
 - En la pagina de AMB y Ayuntamientos.
 - En los propios coches durante el servicio.

Las reclamaciones serán contestadas en un plazo de 10 días naturales.

8. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

Los resultados del cumplimiento de los compromisos se publicarán en la web al final del año natural.

- AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL analiza los motivos del incumplimiento, tomando las medidas oportunas para corregir las causas de las desviaciones que se detecten, estableciendo las acciones correctivas y de mejora correspondientes.
- La organización pondrá en marcha los medios necesarios para compensar los daños ocasionados de forma individual o colectiva por el incumplimiento de los compromisos.

Así mismo AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL realiza control, análisis y seguimiento periódico de los indicadores de calidad en el transporte público de viajeros de acuerdo al modelo UNE-EN 13816 implantado y certificado.

CÓDIGO:	CARTA DE SERVICIOS		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17	02	24
VERSIÓN:	01.00		

9. DERECHOS DE LOS USUARIOS

El usuario de los servicios tiene los siguientes derechos:

- Garantías del buen funcionamiento, la calidad y la seguridad de los servicios de transporte público.
- Equidad social en el territorio metropolitano que facilite la participación en la vida social.
- Movilidad sostenible y eficiente.
- Identificar la unidad directiva responsable de los servicios de esta carta.
- Conocer las condiciones de utilización de los servicios y la normativa que regula su prestación, los derechos y los deberes.
- Recibir un trato profesional y correcto por parte de los trabajadores de los servicios, y ser atendido de forma diligente, personalizada y no discriminatoria.
- Solicitar y recibir información veraz y precisa sobre las características de los servicios a través de los canales establecidos.
- Formular sugerencias de mejora de los servicios y exponer quejas por experiencia de usuario en relación con un servicio recibido.
- Presentar reclamaciones en caso de disconformidad por incumplimiento de las condiciones de prestación del servicio y recibir soluciones.
- Recibir una solución alternativa en un plazo razonable, en caso de incidencias por causas de fuerza mayor.
- Ser consultado periódicamente sobre el grado de satisfacción frente a los servicios.

10. DEBERES DEL USUARIO

Deberes El usuario de los servicios tiene las siguientes obligaciones:

- Utilizar los servicios cumpliendo el Reglamento de viajes de los servicios de transporte público de superficie de competencia del AMB que regula su prestación en lo que incumbe al ciudadano como usuario o beneficiario del servicio.
- Atender a las indicaciones de los profesionales de los servicios públicos en cuestiones de seguridad y para el buen funcionamiento de los servicios.
- Tratar educada y respetuosamente al personal trabajador de los servicios y a los otros usuarios de servicios recibidos de forma colectiva.
- Hacer un uso cívico del espacio público, de las instalaciones, de los equipamientos y del mobiliario del servicio público.

11. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

	Código	Nombre del documento
Internos	CG-LR-VEN-01	Condiciones generales del transporte
	---	Catálogo de servicios
	---	Modelo de Calidad del Servicio GRUPO AVANZA LARGO RECORRIDO
	PR-LR-CAL-03 ANEXO 2	Normativa de devolución o bonificación
	PR-LR-OP-18	Gestión de servicios a PMR
	PR-LR-CAL-04	Indemnizaciones por retraso
	PR-LR-CAL-02 v03	Medición de la satisfacción del cliente

	Nombre del documento
Externos	Reglamento de viajeros de los servicios de transporte público de superficie del ámbito de la entidad metropolitana del transporte.

	Ordenanza metropolitana reguladora del sistema de tarificación social del transporte.
	Reglamento de utilización de la tarjeta T-16.
	Reglamento de utilización de la tarjeta T-verda.
	Ley 31/2010, de 3 de agosto, del Área Metropolitana de Barcelona.
	Reglamento Orgánico Metropolitano (ROM).
	Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
	Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
	Ley 9/2003, de 13 de junio, de Movilidad
	Ley 9/2003, de 13 de junio, de Movilidad

12. ANEXOS

- No aplica.

13. FORMATOS

	Código	Nombre del documento
Propios	No aplica	

	Código	Nombre del documento
Otros	No aplica	

14. GLOSARIO

Concepto	Definición
No aplica	