

**CARTA**

**DE**

**SERVICIOS**

**2015**

## AUTOCARES HERRANZ, S.L.

La concesión VCM-607 de la que es titular **A.Herranz, S.L.**, está compuesta por 19 líneas, cubriendo el servicio de transporte de viajeros de las localidades de San Lorenzo de el Escorial.

Las líneas de transporte público regular de pasajeros de **A.Herranz, S.L.** adscritas a la Concesión Administrativa son:

C 664	MADRID – SAN LORENZO ESCORIAL POR GUADARRAMA
C 660	SAN LORENZO ESCORIAL – PUERTA VALLE – GUADARRAMA – VILLALBA
C 660 A	SAN LORENZO ESCORIAL – VALLE DE LOS CAIDOS
L 1	SAN LORENZO ESCORIAL – ESTACION FFCC – SAN LORENZO ESCORIAL
L1-I	SAN LORENZO ESCORIAL – INSTITUTO PÚBLICO
L 2	VILLA DE EL ESCORIAL – SAN LORENZO ESCORIAL – HOSPITAL COMARCAL
L 4	URBANO (SAN LORENZO ESCORIAL)
C 661	MADRID – SAN LORENZO ESCORIAL POR GALAPAGAR
C 661 A	MADRID – LAS ZORRERAS (URBANIZACIÓN)
C 662	MADRID – MOLINO DE LA HOZ (URBANIZACIÓN)
C 667	SAN LORENZO ESCORIAL – MAJADAHONDA (HOSPITAL)
L 3	LAS ZORRERAS – VILLA DE EL ESCORIAL – HOSPITAL COMARCAL
C 669 A	VALDEMORILLO – SAN LORENZO ESCORIAL
C 669	VILLANUEVA DE LA CAÑADA – SAN LORENZO ESCORIAL
C 645	MADRID – CEBREROS
C 665	SAN LORENZO ESCORIAL – PEGUERINOS
C 666	SAN LORENZO ESCORIAL – LAS NAVAS
640	SAN LORENZO ESCORIAL – VALDEMAQUEDA
640A	VALDEMAQUEDA – ESTACIÓN FFCC DE ROBLEDO

La administración, gestión y control de dichas líneas es llevada a cabo en las instalaciones que posee A.HERRANZ, S.L. en la calle Del Rey, 27, en San Lorenzo de El Escorial.

Toda la información relativa a los horarios de las líneas de **A.Herranz, S.L.** se puede consultar en las taquillas de la Terminal de Autobuses de San Lorenzo del Escorial y en el teléfono de información 91.896.90.28, así como en nuestra página web <<autocaresherranz.com>>.

## QUEJAS Y RECLAMACIONES

**A.Herranz, 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.
- De forma presencial en las taquillas de **A.Herranz, S.L.** o en el intercambiador de Transportes de Moncloa (Madrid).
- En las encuestas de satisfacción el usuario se dispone de un espacio destinado a la recogida de quejas o reclamaciones.
- Mediante carta formal dirigida a nuestras oficinas
- Buzón de sugerencias existente en nuestra página Web.

En un plazo no superior a 10 días **A.Herranz, S.L.** 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 A.Herranz, S.L.
- 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, A.Herranz, S.L. adoptará 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 y 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 A.Herranz, S.L 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 A.Herranz, S.L.
- 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 A.Herranz, S.L. 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 A.Herranz, S.L., 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 el Reglamento del Viajeros del Consorcio y serán sancionadas por el propio Consorcio de Transportes de acuerdo con la normativa del Transporte.

El texto completo del Reglamento de Viajeros se puede encontrar en la página Web del Consorcio de Transportes de la Comunidad de Madrid ([www.ctm-madrid.es](http://www.ctm-madrid.es)).

## **COMPENSACIONES E INDEMNIZACIONES**

**Las compensaciones e indemnizaciones serán las establecidas en 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 (Art. 15 y Art. 16)**

## **OBJETIVOS DE CALIDAD**

**A.Herranz, S.L.** con el fin de mejorar la calidad de su servicio ha establecido una serie de objetivos para el presente año:

- OCA-1..... Disminución del número de averías de la flota.
- OMA-1..... Disminuir el consumo de gasoil y ser respetuosos con el Medio ambiente.
- SEG-1..... Índice de incidentes a bordo de los vehículos
- SEG-2..... Tasa de accidentes en ruta.
- SAC-1..... Tiempo medio de respuesta al CITRAM
- SAC-2..... Reducción tasa anual de Quejas y Reclamaciones.

## **COMPROMISOS DE CALIDAD**

Dentro del conjunto de indicadores y métodos de medición de la calidad del servicio que la empresa **A.Herranz, S.L.** tiene implantados, en anexo adjunto se detallan una serie de compromisos que A.Herranz, S.L. 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.

## **RESULTADOS COMPROMISOS DE CALIDAD 2014**

Los resultados obtenidos para los compromisos de calidad adquiridos con nuestros clientes / usuarios para el pasado año 2014 se pueden solicitar en nuestras oficinas centrales.

**La Dirección**  
**Juan Carlos Herranz**

## Compromisos respecto a...

		COMPROMISO	INDICADORES
<b>SERVICIO OFERTADO</b>	<b>GRADO DE OCUPACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El nivel de exigencia asignado a este criterio es del 98% para cada una de las líneas de la concesión.</li> <li>▪ En el caso de las líneas urbanas la ocupación máxima permitida se podrá aumentar hasta un 6% respecto a las cifras del total de plazas por tipo de vehículo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Índice Medio de Ocupación</li> <li>▪ Índice Medio de Ocupación "Franja Horaria"</li> <li>▪ Auditorias</li> </ul>
<b>ACCESIBILIDAD</b>	<b>ACCESIBILIDAD PMR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El 85% de las rampas y/o plataformas funcionan correctamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº autobuses adaptados con piso bajo y/o rampa</li> <li>▪ Auditorias</li> </ul>
<b>INFORMACIÓN</b>	<b>VEHÍCULO</b>	<p>El 100% de los vehículos dispone de la siguiente información en el vehículo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>En el exterior</u>: reseña de la concesión administrativa, nombre de la A.Herranz, S.L., nº de línea, origen, destino, indicación de, al menos, dos paradas intermedias con mayor afluencia de viajeros, identificación correspondiente si el vehículo es accesible.</li> <li>▪ <u>En el interior</u>: 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...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auditorias</li> <li>▪ Revisión información.</li> </ul>
	<b>PARADAS CON MARQUESINA</b>	<p>El 100% de las paradas con marquesina dispone de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de la parada.</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Identificación de las líneas que paran e indicación de la localización de la parada.</li> <li>▪ Referencia geográfica, kilométrica o temporal de las líneas.</li> <li>▪ Horario de todas las salidas de cabecera a lo largo del día y tiempos estimados de recorrido de la línea.</li> <li>▪ Frecuencia de paso por franjas horarias.</li> <li>▪ Cambio máximo permitido.</li> <li>▪ Alteraciones de la línea en situación anormal programada o supresión temporal o definitiva de la parada (indicando parada sustitutiva).</li> <li>▪ Identificación del suministrador del servicio y medios de contacto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auditorias</li> <li>▪ Revisión información</li> </ul>

<b>INFORMACIÓN</b>	<b>PARADAS CON POSTE</b>	<p>El 100% de las paradas con poste dispone de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de la parada.</li> <li>▪ Identificación de las líneas que paran, con número, esquema/itinerario en el sentido del trayecto e indicación de la localización de la parada.</li> <li>▪ Horario de primeras y últimas salidas de cabecera.</li> <li>▪ Frecuencia de paso por franjas horarias.</li> <li>▪ Esquema del servicio prestado.</li> <li>▪ Alteraciones de la línea en situación anormal programada o supresión temporal o definitiva de la parada (indicando parada sustitutiva).</li> <li>▪ Señalización de la parada con identificación del suministrador del servicio y medios de contacto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auditorias</li> <li>▪ Revisión información.</li> </ul>
	<b>PROPORCIONADA POR EL CONDUCTOR</b>	<p>El 90% de los usuarios recibe información referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El itinerario de la línea (cuando el autobús esté parado).</li> <li>▪ Las alteraciones previstas de línea, su causa y las soluciones alternativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de reclamaciones por no proporcionar información</li> <li>▪ Auditorias</li> </ul>
<b>SERVICIO OFERTADO</b>	<b>CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respecto al cumplimiento del servicio (en términos de horarios), el nivel de exigencia será del 95% del cumplimiento de la concesión a lo largo del año.</li> <li>▪ Para cada línea y para cada día, se habrán de cumplir como exigencias mínimas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La ejecución del 98% de los servicios programados.</li> <li>- La ejecución del último servicio programado del día en cada sentido.</li> <li>- El 90% de cumplimiento del servicio como promedio del día.</li> <li>- El 90% de cumplimiento del servicio en hora punta (2 horas por la mañana y 2 horas por la tarde)</li> </ul> </li> </ul> <p>En caso de no cumplir algunos de los aspectos anteriores al menos el grado de cumplimiento de servicio de la línea para ese día no será inferior al 85%.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de expediciones con salida puntual en cabecera</li> <li>▪ Nº de expediciones con llegada puntual en cabecera.</li> <li>▪ Nº de expediciones totales ejecutadas</li> <li>▪ Nº de expediciones sin retraso</li> <li>▪ Nº de expediciones sin retraso "Franja Horaria"</li> <li>▪ Auditorias</li> </ul>

<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>ATENCIÓN A LOS USUARIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PLAN DE ACTUACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE Se ha desarrollado un Plan de Actuación y atención al cliente, incluyendo los protocolos de actuación necesarios, que incluyen los apartados de Conductores, Controladores, Personal de Taquilla, Objetos perdidos, Accesibilidad y SAC-Servicio de Atención al Cliente.</li> <li>▪ OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE / TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CLIENTE             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La operadora deberá poner a disposición de los usuarios un teléfono debidamente publicitado en sus vehículos, en el que se proporcionará al usuario información sobre el servicio (horarios y recorridos), se recogerán sus dudas y sugerencias, etc.</li> <li>○ Se llevará a cabo un registro de las llamadas atendidas clasificándolas por el motivo que las ha producido.</li> </ul> </li> <li>▪ EL NIVEL de funcionamiento correcto para el servicio de atención telefónica lo reciben un 90% de usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de Actuación y Atención al cliente vigente</li> <li>▪ Nº de reclamaciones por trato inadecuado</li> <li>▪ Auditorias</li> </ul>
	<b>ENCUESTAS</b>	Se realizará 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"> <li>▪ Nº de encuestas realizadas</li> <li>▪ Nº de características con una pregunta al menos</li> </ul>
	<b>CARTA SERVICIOS</b>	Autocares Herranz dispone de "Carta de Servicios" y en la cual asume compromisos de calidad de conformidad con los criterios del Plan de Calidad del Consorcio Regional de Transportes de Madrid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reclamación por no disponibilidad de la Carta de Servicios.</li> </ul>
	<b>RECLAMACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se dispone de libro de reclamaciones en todos los vehículos de la flota.</li> <li>▪ En la página Web del operador se dispone de link al apartado de quejas y sugerencias del CRTM.</li> <li>▪ Las reclamaciones de los usuarios (u otras partes afectadas por el servicio prestado) deben tener una respuesta con una solución que aborde lo expuesto en la misma en un plazo máximo de 10 días hábiles (excepto para reclamaciones recibidas de la Oficina de Consumo que será un plazo de 20 días hábiles) El 100% de los clientes que reclaman tienen acceso al libro de reclamaciones o medio virtual habilitado al efecto (Web del Operador/CRTM) para presentar sus quejas.</li> <li>▪ El plazo máximo de respuesta para las reclamaciones no superará los 10 días hábiles y tendrán que ser tramitadas a través del sistema informático del CRTM (excepto para reclamaciones recibidas de la Oficina de Consumo que será un plazo de 15 días hábiles y llevaran la tramitación ordinaria que corresponda en cada caso).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de reclamaciones con respuesta antes de 10 y/o 15 días hábiles.</li> <li>▪ Nivel / Tasa de reclamaciones.</li> <li>▪ Auditorias</li> </ul>



<b>CONFORT</b>	<b>DESEMPEÑO DEL CONDUCTOR</b>	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"> <li>▪ Plan de Actuación y Atención al cliente vigente</li> <li>▪ Nº Autocares Herranz dispone de "Carta de Servicios" y en la cual asume compromisos de calidad de conformidad con los 8 criterios de la norma UNE-13816.º de reclamaciones por conducción inadecuada</li> <li>▪ Auditorias</li> </ul>
	<b>CALIDAD DEL AIRE</b>	El 90% de 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"> <li>▪ Nº de quejas por confort del viaje</li> <li>▪ Auditorias</li> </ul>
<b>CONFORT</b>	<b>LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A.Herranz, 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.</li> <li>▪ A.Herranz, 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.).</li> <li>▪ El 95% de los vehículos están de acuerdo a lo anteriormente indicado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de Limpieza y Plan de Mantenimiento vigentes</li> <li>▪ Limpieza de flota (control)</li> <li>▪ Reclamaciones recibidas por falta de limpieza en el vehículo</li> <li>▪ Auditorias</li> </ul>
<b>SEGURIDAD</b>	<b>INCIDENTES Y ACCIDENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A.Herranz, S.L. mantiene una actitud preventiva y de control con respecto a la protección a los clientes y trabajadores, llevando a cabo acciones de mejoría y control para controlar la Tasa de incidentes a bordo.</li> <li>▪ A.Herranz, 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.</li> <li>▪ 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de incidentes.</li> <li>▪ Nº de accidentes.</li> <li>▪ Reclamaciones relativas a la seguridad / dispositivos del vehículo.</li> </ul>

	<b>SEGURIDAD</b>	<p>El 100% de los pasajeros disfrutan de vehículos de acuerdo con el servicio de referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existen un Plan de Seguridad y Prevención de siniestros Protocolos de seguridad que indican la forma de actuación ante diferentes situaciones de emergencia.</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ El Plan de Seguridad y Prevención de siniestros menciona a los usuarios con deficiencias.</li> <li>▪ Se dispone de un Protocolo de Control de Equipajes para reducir las situaciones de hurto.</li> <li>▪ Plan de Inspección y Mantenimiento de los dispositivos de seguridad de los vehículos, realizando un control y seguimiento del mismo.</li> <li>▪ Existencia de propuestas de futuro de acuerdo con la directiva comunitaria 2003/20/CE sobre el uso de los cinturones de seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de autobuses con los elementos del servicio de referencia</li> <li>▪ Nº de reclamaciones recibidas por no disponer de elementos de seguridad.</li> </ul>
<b>IMPACTO AMBIENTAL</b>	<b>EMISIÓN DE CONTAMINANTES</b>	A.Herranz, 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"> <li>▪ Nº incidencias detectadas en ITV por emisión contaminantes.</li> </ul>
	<b>RESIDUOS</b>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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 A.Herranz, S.L. tiene contrato con gestores de residuos autorizados y realiza un control periódico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indicadores establecidos en el procedimiento "Control Operacional"</li> </ul>
	<b>CONSUMO DE ENERGIA</b>	A.Herranz, S.L. utiliza indicadores de consumo energético medio en la actividad de transporte de pasajeros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consumo de Gasóleo A</li> </ul>

