



AUVASA

CARTA DE SERVICIOS DE AUVASA

SALUDO DEL ALCALDE

El Ayuntamiento de Valladolid, en su responsabilidad por mejorar continuamente la Calidad de sus Servicios, pone a disposición de la ciudadanía una nueva edición de la **Carta de Servicios de Auvasa**, cuya implantación ha supuesto un impulso modernizador en la gestión municipal.

Las Cartas de Servicios han permitido dar a conocer a las vecinas y vecinos de nuestra ciudad las actividades que se realizan en los diferentes departamentos municipales, proporcionando información actualizada de cada uno de ellos y de sus compromisos de calidad, con el objetivo de canalizar adecuadamente las demandas de la ciudadanía de Valladolid y agilizar la capacidad de respuesta de la administración municipal a sus problemas.

Plenamente conscientes de la imperiosa necesidad de ejecutar día a día los Compromisos de Calidad asumidos para la consecución de los más exigentes niveles de satisfacción ciudadana, el Ayuntamiento de Valladolid está inmerso en un proceso modernizador cuya efectividad requiere la aportación del conjunto de la población por lo que considero esencial que ustedes evalúen las tareas que el Servicio realiza y aporten sus críticas constructivas para optimizar su cumplimiento.

EI ALCALDE

NORMATIVA APLICABLE	
General	Específica
<ul style="list-style-type: none"> - Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de A.P. - Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público. - Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. - RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Actuación y Funcionamiento del Sector Público por medios electrónicos. - Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid. - Ordenanza de Transparencia, Acceso a la Información y su Reutilización del Ayuntamiento de Valladolid aprobada por el Pleno en fecha 05-05-2016. - Decreto 11526 de fecha 17-12-2015, Instrucción referida al Procedimiento de Tramitación de Sugerencias y Reclamaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ley de Ordenación del Transporte Terrestre (LOTT/1997). - Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres. - Ley 9/2018, de 20 de diciembre, de transporte público de viajeros por carretera de Castilla y León. - Estatutos de la Sociedad. - Reglamento Municipal del Servicio de Autobuses. - Real Decreto-Ley 3/2020, de 4 de febrero ("Ley de Sectores Especiales"). - Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

INFORMACION DE CARÁCTER GENERAL
<ul style="list-style-type: none"> - Autobuses Urbanos de Valladolid (AUVASA) - Categoría: Fundaciones y Sociedades - Dirección Postal: C/ Bronce nº 153-156 Polígono Argales 47008 Valladolid. - Teléfono: 983 457 720 - Dirección Internet: clientes@auvasa.es. - Fax: 983 457 721 - Página Web: www.auvasa.es - Otros: Perfil oficial twitter @AuvasaVLL



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Servicios de Transporte Urbano de Viajeros de los siguientes tipos:

- Servicio Diurno:
 - 21 Líneas Ordinarias. 7 Líneas Matinales.
 - 9 Líneas Laborales a Polígonos Industriales.
- Servicio Especial Nocturno:
 - 5 Líneas de Servicios Búho.
- Servicios No Regulares:
 - 6 Líneas de Servicios Especiales Fútbol.
 - 6 Líneas de Servicios Especiales de Ferias.
- Servicios especiales por eventos (deportivos, culturales, etc.):
 - 2 líneas de servicios especiales Diurnos.
 - 3 líneas universitarias Campus Miguel Delibes.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Reducción de la edad media de la flota en un año por cada ejercicio hasta el año 2024, con un objetivo final de 8 años de edad media de la flota en el año 2024.
- Cumplimiento de regularidad media mínima del 96%.
- Facilitar al usuario información precisa y actualizada ante cualquier modificación de líneas, trayectos u horarios.
- Mejora del confort y seguridad del usuario y respeto al medio ambiente en los vehículos de la flota, utilizando prioritariamente los de tecnología más avanzada.
- Continua adaptación a las variaciones en la demanda de los usuarios e incorporación de servicio de refuerzo en los casos de aumento de la demanda de pasajeros superior al 20%.
- Elaboración de planes especiales de movilidad para eventos de especial interés en la ciudad.
- Recepción, tratamiento y contestación de quejas y sugerencias en un plazo inferior a 10 días.
- Resolución de incidencias de medios de pago de forma inmediata, en ventanilla Única de Atención al Cliente.

INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Edad media general de la flota y edad media de la flota en servicio en líneas ordinarias.
- Regularidad media anual en líneas ordinarias.
- Ratio kms recorridos vs. edad media de los vehículos.
- Ratio de horas servicio realizado y horas servicio oferta programada vs. viajeros transportados.
- Planes de movilidad elaborados y publicados.
- Tiempos medios globales de resolución de incidencias (sugerencias, quejas y reclamaciones).
- Tiempos medios de resolución de incidencias por medios de pago.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Formas de presentación de reclamaciones:

- En las oficinas de AUVASA, presencial, telefónicamente o por escrito
- En la Ventanilla Única de Atención al Cliente
- Por teléfono a través del Servicio de Información 010
- Por correo electrónico a la dirección: 010@ava.es