



MANUAL DE CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL SERVICIO

Fecha de entrada en vigor: Febrero 2026

Realizado por:

Responsable del SIG

Revisado y Aprobado por:

Dirección

ÍNDICE GENERAL

- I. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA
- II. MARCO COMPETENCIAL
- III. COMPROMISOS CON LA CALIDAD
- IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
- V. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
- VI. INFORMACIÓN AL CLIENTE

Anexos:

- Carta de servicios.
- Protocolo de Objetos Perdidos.
- Protocolo de Movilidad Reducida.
- Protocolo Ante Avería.
- Protocolo de seguridad.
- Protocolo de Limpieza.
- Protocolo de atención
- Protocolo de Control de la información
- Manual del conductor

Fecha de entrada en vigor: Febrero 2026	
Realizado por:	Revisado y Aprobado por:
Responsable del SIG	Gerente

Este Manual es propiedad de AUTOMÓVILES EL PILAR S.A. toda difusión parcial o total de este documento no podrá ser efectuada sin la debida autorización del Responsable del Sistema Integrado de Gestión.

I. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

AUTOMOVILES EL PILAR, S.A. es una empresa cuya actividad es el transporte de viajeros por carretera en Línea Regular.

El 4 de Julio de 1966 se constituye la sociedad EMPRESA DE AUTOMOVILES EL PILAR S.A., tal como la conocemos hoy, haciéndose cargo de la Línea CIUDAD RODRIGO a SALAMANCA el día 21 de noviembre de 1.967.

El 23 de octubre de 1979 se amplía el negocio comprando las líneas de viajeros de Morasverdes a Salamanca y de Villavieja de Yeltes a Salamanca. El 30 de diciembre de 1985 se adquiere la Línea de Fuentes de Oñoro y Aldea del Obispo a Ciudad Rodrigo.

El 17 de abril de 1991 los socios de EL PILAR, constituyen la sociedad ARRIBES BUS S.L.; sociedad que el 15 de mayo del mismo año compra las concesiones administrativas de transporte de viajeros entre:

- LA FREGENEDA Y SALAMANCA
- VILVESTRE Y SALAMANCA
- SAN FELICES DE LOS GALLEGOS Y SALAMANCA
- CABEZA DEL CABALLO Y SALAMANCA
- ALDEADAVILA DE LA RIBERA Y VITIGUDINO

Las dos sociedades prestan servicio entre Salamanca y la zona Suroeste de la provincia de Salamanca, dando servicio a 93 núcleos de población.

El 27 de noviembre de 2018 se produce el proyecto común de fusión entre AUTOMÓVILES EL PILAR, S.A. (como sociedad absorbente) y ARRIBES BUS, S.L. (como sociedad absorbida), completándose el proceso de fusión en febrero de 2019, con las líneas que se describen en este manual.

El domicilio social está en Salamanca, en la calle Avda. Filiberto Villalobos, 77.

OFICINAS CENTRALES Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Dirección: **Avda. Filiberto Villalobos, 77, Estación de autobuses
37007 Salamanca**

Cuentas de correo: **elpilar@elpilar-arribesbus.com**

Página Web: **www.elpilar-arribesbus.com**

II. MARCO COMPETENCIAL

Actualmente el marco normativo en el que se encuadra el transporte regular de viajeros es el siguiente:

1) EUROPEA

- **Directiva 96/26/CE del Consejo**, de 29 de abril de 1996, relativa al acceso a la profesión de transportista de mercancías y de transportista de viajeros por carretera, así como al reconocimiento recíproco de los diplomas, certificados y otros títulos destinados a favorecer el ejercicio de la libertad de establecimiento de estos transportistas en el sector de los transportes nacionales e internacionales.
- **Reglamento (CEE) no 3821/85** del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, relativo al aparato de control en el sector de los
- **Reglamento (CE) n° 1360/2002** de la Comisión, de 13 de junio de 2002, por el que se adapta por séptima vez al progreso técnico el Reglamento (CEE) n° 3821/85 del Consejo relativo al aparato de control en el sector de los transportes por carretera (Texto pertinente a efectos del EEE).
- **Directiva 96/53/CE** del Consejo de 25 de julio de 1996 por la que se establecen, para determinados vehículos de carretera que circulan en la Comunidad, las dimensiones máximas autorizadas en el tráfico nacional e internacional y los pesos máximos autorizados
- **Reglamento (CE) no 561/2006** del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de marzo de 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
- **Reglamento (CEE) no 3820/85** del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera.
- **Directiva 2006/22/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de marzo de 2006 sobre las condiciones mínimas para la aplicación de los Reglamentos del Consejo (CEE) no 3820/85 y (CEE) no 3821/85 en lo que respecta a la legislación social relativa a las actividades de transporte por carretera y por la que se deroga la Directiva 88/599/CEE del Consejo.

- **Directiva 88/599/CEE** del Consejo de 23 de noviembre de 1988 sobre procedimientos uniformes para la aplicación del Reglamento (CEE) n° 3820/85 relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera, y del Reglamento (CEE) n° 3821/85 relativo al aparato de control en el sector de los transportes por carretera.
- **Directiva 2002/15/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 2002, relativa a la ordenación del tiempo de trabajo de las personas que realizan actividades móviles de transporte por carretera.
- **Directiva 2003/59/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de julio de 2003, relativa a la cualificación inicial y la formación continua de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte de mercancías o de viajeros por carretera, por la que se modifican el Reglamento (CEE) no 3820/85 del Consejo y la Directiva 91/439/CEE del Consejo y se deroga la Directiva 76/914/CEE del Consejo.
- **Gravámenes por utilización de infraestructuras Directiva 1999/62/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 1999, relativa a la aplicación de gravámenes a los vehículos pesados de transporte de mercancías por la utilización de determinadas infraestructuras
- **Impuestos del gasóleo Directiva 2003/96/CE** del Consejo de 27 de octubre de 2003 por la que se reestructura el régimen comunitario de imposición de los productos energéticos y de la electricidad
- **Reglamento (CE) No 1370/2007** del Parlamento europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2007 sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera y por el que se derogan los Reglamentos (CEE) no 1191/69 y (CEE) no 1107/70 del Consejo
- **Reglamento (CEE) no 684/92** del Consejo, de 16 de marzo de 1992, por el que se establecen normas comunes para los transportes internacionales de viajeros efectuados con autocares y autobuses.
- **Reglamento (CE) n° 12/98** del Consejo de 11 de diciembre de 1997 por el que se determinan las condiciones de admisión de los transportistas no residentes a los transportes nacionales de viajeros por carretera en un Estado miembro.
- **Reglamento (CE) no 2121/98** de la Comisión de 2 de octubre de 1998 por el que se establecen disposiciones de aplicación de los Reglamentos (CEE) no 684/92 y (CE) no 12/98 del Consejo en lo relativo a los documentos de transporte de viajeros en autocares y

autobuses (Texto pertinente a los fines del EEE).

- Convenio sobre el transporte discrecional internacional de los viajeros en autocar y autobús (Convenio Interbus).
- **REGLAMENTO N°11** relativo a la supresión de discriminaciones en materia de precios y condiciones de transporte, en aplicación del apartado 3 de artículo 79 del Tratado constitutivo de la Comunidad Económica Europea

2) ESTATAL

- **Ley 16/87 de 30 de julio**, de Ordenación de los Transportes Terrestres. (BOE 31). (Modificada por: Ley 13/96, de 30 de diciembre; Ley 66/97, de 30 de diciembre; Real Decreto-Ley 6/1998, de 5 de junio; Real Decreto Ley 4/2000, de 23 de junio; Ley 14/00, de 29 de diciembre; Ley 24/2001, de 27 de diciembre; Ley 29/2003, de 8 de octubre, y Ley 25/2009, de 22 de diciembre). (En relación con el contenido del título VI debe tenerse en cuenta la normativa de ferrocarriles).
- **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. (BOE 31)
- **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. Los títulos VII y VIII han sido afectados sustancialmente por la Ley 39/2003, 17-11, del Sector Ferroviario y sus normas de desarrollo.) (BOE 8-10)
- **R.D. 1428/2003-** Reglamento general de circulación, **R.D. 122 / 2004.-** Inspecciones técnicas en carretera
- **ORDEN FOM 3398/2002** Normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros **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.
- **Orden FOM/2180/2008 de 22 de julio**, por la que se establece una cláusula de actualización automática de precios de los transportes públicos de viajeros por carretera. (BOE 25)
- **Orden FOM/2039/2008 de 3 de julio**, por la que se revisan las tarifas de los servicios públicos regulares interurbanos permanentes de uso general de transporte de viajeros por

-
- carretera. (BOE 12)
- **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/3669/2005 de 24 de noviembre**, por la que se revisan las tarifas de los servicios públicos regulares interurbanos permanentes de uso general de transporte de viajeros por carretera (BOE 26)
 - **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
 - **Orden de 18 de diciembre de 2000**, por la que se revisan las tarifas de los servicios públicos regulares interurbanos permanentes de uso general de transporte de viajeros por carretera y se dictan reglas para su aplicación (Sólo vigentes los apartados sexto, séptimo y octavo) (BOE 22)
 - **Orden de 23 de julio de 1997**, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de ordenación de los transportes terrestres en materia de autorizaciones de transporte discrecional y privado complementario de viajeros en autobús. (Modificada por Real Decreto 1830/1999, de 3 de diciembre, por Orden Ministerial de 26 de junio de 2001 y por Orden FOM/2183/2008, de 23 de julio)
 - **Orden de 4 de febrero de 1993**, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de ordenación de los transportes terrestres en materia de autorizaciones de transporte discrecional de viajeros por carretera (Modificada por OM 20-6-95 y por OM de 26-06-01, y parcialmente derogada por L. 13/96, 30-12 y por OM 23-7-97) (BOE 16 rect. 11-3)
 - **Resolución de 30 de mayo de 1988**, de la Dirección General de Transportes Terrestres, por la que se dictan normas de procedimiento en los expedientes de sustitución de concesiones de transporte regular de viajeros por carretera, regulada por Orden de 14 de abril de 1988
 - **Resolución de 19 de abril de 1988**, de la Dirección General de Transportes Terrestres, por la que se fijan los justificantes que deben aportar las asociaciones de empresas de transporte de viajeros por carretera para poder informar en los expedientes regulados por Orden de 14 de abril de 1988
 - **Orden de 14 de abril de 1988**, de sustitución de concesiones de transporte regular de viajeros por carretera
 - **R.D. 902/2007**, por el que se modifica el RD 1561/1995 sobre jornadas especiales de trabajo en lo relativo al tiempo de trabajo

-
- de trabajadores que realizan actividades móviles de transporte.
 - **RD 1561/95** de 21 de septiembre sobre Jornadas Especiales de Trabajo
 - **ORDEN FOM 1190/2005** Implantación del tacógrafo digital
 - **Real Decreto 920/2017**, de 23 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos

3) AUTONÓMICA

- **LEY 9/2018, de 20 de diciembre**, de transporte público de viajeros por carretera de Castilla y León.

4) PROVINCIAL

- **Ordenanza de Tráfico y Seguridad Vial del Ayuntamiento de Salamanca.**
- **Ordenanza Municipal N.º 10, general de tráfico del excelentísimo Ayuntamiento de Ciudad Rodrigo.**

III. COMPROMISOS CON LA CALIDAD

El principal compromiso de calidad de AUTOMOVILES EL PILAR, S.A. es prestar el mejor servicio para mejorar la satisfacción del cliente, según su percepción. Para ello hemos implantado una serie de procesos internos que nos permitan reducir riesgos, prevenir errores y aprender de esos errores para evitar que se repitan.

Este compromiso de mejora, constituye el soporte de un sistema de gestión basado en la norma UNE-EN 13186, que tiene como objeto la mejora continua de la calidad del servicio de transporte, poniendo especial interés en las necesidades y expectativas de los clientes.

Automóviles el Pilar dispone de una “Carta de Servicios” en la que se detallan los compromisos de calidad que asumimos con los usuarios de nuestras líneas de transporte en la prestación del servicio.

Asimismo, en AUTOMÓVILES EL PILAR, mostramos un compromiso firme con los usuarios de movilidad reducida. Para ello disponemos e informamos sobre la disponibilidad de vehículos adaptados, especificando las características del vehículo acorde con las necesidades específicas de nuestros clientes.

Nos comprometemos y garantizamos que los usuarios con movilidad reducida lo puedan utilizar en igualdad de condiciones que el resto de los pasajeros.

IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio prestado es el transporte de viajeros por carretera en Línea Regular.

TIPOS DE SERVICIOS PRESTADOS:

Servicio DISCRECIONAL

Un viaje con recorrido a medida sea cual sea el destino y la duración de este, para:

- Excursiones Provinciales, Nacionales e Internacionales- Bodas y Despedidas- Rutas y viajes comerciales- Desplazamiento de clubes deportivos y todo tipo de asociaciones - Etc...

Transporte Escolar

Rutas Escolares para centralizar al alumnado en los siguientes institutos:

- RAMOS DEL MANZANO DE VITIGUDINO
- FRAY DIEGO TADEO DE CIUDAD RODRIGO
- IES TIERRA DE CIUDAD RODRIGO
- COLEGIO MIROBRIGA DE CIUDAD RODRIGO
- COLEGIO SAN FRANCISCO DE CIUDAD RODRIGO
- COLEGIO MANUEL MORENO BLANCO DE VITIGUDINO.
- IES TIERRAS DEL ABADENGO DE LUMBRALES.

Líneas regulares

Nuestra empresa presta el servicio de 2 concesiones administrativas de servicio regular:

Rutas de la zona de CIUDAD RODRIGO por la Carretera nacional 620:

- **VACL029: SALAMANCA-FUENTES DE OÑORO (CON HIJUELAS)**

SALAMANCA - C. RODRIGO

- 1 - SALAMANCA
- 2 - ROBLIZA
- 3 - ALDEHUELA BOVEDA
- 4 - CRUCE SAN MUÑOZ
- 5 - MUÑOZ
- 6 - BOADILLA
- 7 - CRUCE FU. S.ESTEBAN.
- 8 - MARTIN YELTES
- 9 - SANCTI SPIRITUS
- 10 - EL SALTO
- 11 - CIUDAD RODRIGO
- 12 - CRUCE ESPEJA
- 13 - ESPEJA
- 14 - FUENTES DE OÑORO

SALAMANCA - VILLAVIEJA

- 1 - SALAMANCA
- 2 - ROBLIZA
- 3 - ALDEHUELA BOVEDA
- 4 - CRUCE SAN MUÑOZ
- 5 - MUÑOZ
- 6 - BOADILLA
- 7 - CRUCE FU. S.ESTEBAN.
- 8 - LA FUENTE S. ESTEBAN
- 9 - BOADA
- 10 - RETORTILLO
- 11 - BAÑOS RETORTILLO
- 12 - VILLAVIEJA DE YELTES

SALAMANCA - MORASVERDES

- 1 - SALAMANCA
- 2 - ROBLIZA
- 3 - ALDEHUELA BOVEDA
- 4 - CRUCE SAN MUÑOZ
- 5 - MUÑOZ
- 6 - BOADILLA
- 7 - CRUCE FU. S.ESTEBAN.
- 8 - SANTA OLALLA
- 9 - CABRILLAS
- 10 - SEPULCRO HILARIO
- 11 - TOMILLAR
- 12 - ALDEHUELA DE YELTES
- 13 - ALBA YELTES
- 14 - DIOSLEGUARDE
- 15 - MORASVERDES
- 16 - TENEBRON
- 17 - PEDRO TORO
- 18 - CIUDAD RODRIGO

ALDEA - C. RODRIGO

- 1 - SALAMANCA
- 2 - CIUDAD RODRIGO
- 3 - CARPIO AZABA
- 4 - CRUCE ESPEJA
- 5 - ESPEJA
- 6 - GALLEGOS
- 7 - FUENTES DE OÑORO
- 8 - ALAMEDA
- 9 - VILLAR ARGANAN
- 10 - BARQUILLA
- 11 - CASTILLEJO
- 12 - ALDEA OBISPO

Rutas de la zona de LAS ARRIBES DEL DUERO por la Carretera Comarcal 517:

- **VACL071: SALAMANCA-LA FREGENEDA (CON HIJUELAS)**

SALAMANCA - FREGENEDA

1 - SALAMANCA
2 - DOÑINOS
3 - PARADA
4 - PORTEROS
5 - GOLPEJAS
6 - VILLARMAYOR
7 - ZAFRON
8 - DEHESITAS
9 - VILLASECO GAMITOS
10 - VILLAR PERALONSO
11 - PERALEJ ARRIBA
12 - PERALE ABAJO
13 - VITIGUDINO
14 - GUADRAMIRO
15 - PICONES
16 - CERRALBO
17 - LUMBRALES
18 - LA REDONDA
19 - HINOJOSA
20 - SOBRADILLO
21 - FREGENEDA

SALAMANCA - VILVESTRE

1 - SALAMANCA
2 - DOÑINOS
3 - PARADA
4 - PORTEROS
5 - GOLPEJAS
6 - VILLARMAYOR
7 - ZAFRON
8 - DEHESITAS
9 - VILLASECO GAMITOS
10 - VILLAR PERALONSO
11 - PERALEJ ARRIBA
12 - PERALE ABAJO
13 - VITIGUDINO
14 - GUADRAMIRO
15 - ENCINASOLA
16 - VILLASBUENAS
17 - BARRUECO
18 - SAUCELLE
19 - VILVESTRE

HORARIOS: De Salamanca a Ciudad Rodrigo:

LINEA DE CIUDAD RODRIGO A SALAMANCA		LINEA DE FUENTES DE OÑORO A SALAMANCA	
LUNES A VIERNES		Laborables con transbordo	
Salidas de Ciudad Rodrigo 06:30 07:30 08:30 09:15 <i>directo</i> 10:00 11:30 13:00 14:30 15:35 17:45 19:30	Salidas de Salamanca 07:00 08:00 09:00 11:00 12:00 <i>directo</i> 13:00 14:15 15:15 17:00 <i>viernes</i> 18:00 20:00 21:00	Lectivos (días de clase del curso escolar) LUNES A VIERNES	No lectivos LUNES MARTES VIERNES
		Fuentes de Oñoro a Salamanca 07:45 - 15:30 Salamanca a Fuentes de Oñoro 13:00	Fuentes de Oñoro a Salamanca 07:45 - 15:30 Salamanca a Fuentes de Oñoro 13:00
LINEA DE MORASVERDES			
LUNES Y VIERNES (Laborables)			
		Morasverdes a Salamanca 06:30 Salamanca a Morasverdes (lunes) 15:15 (viernes) 18:00	
LINEA DE VILLAVIEJA			
LUNES A VIERNES (Laborables)			
		Villavieja a Salamanca 06:40 Salamanca a Villavieja (lunes a jueves) 15:15 (viernes) 18:00	
Los días 1 de enero y 25 de diciembre NO HAY SERVICIO			
ENTRADA EN VIGOR 02/01/2026			

HORARIOS: De Doñinos a Salamanca:



DOÑINOS

Los días 1 de enero y 25 de diciembre NO HAY SERVICIO



DE LUNES A VIERNES
LABORABLES

DOÑINOS A SALAMANCA			SALAMANCA A DOÑINOS		
DOÑINOS	ESTACIÓN	PTA. ZAMORA	PTA. ZAMORA	ESTACIÓN	DOÑINOS
07:20	07:35	07:45	07:45	07:55	08:15
8:15	08:30	08:40	09:15	09:30	09:40
08:25	08:35			10:00	10:15
09:15	09:30		11:20	11:30	11:45
10:00	10:15	10:30	12:15	12:25	12:40
10:45	11:00			13:10	13:30
11:45	12:00	12:10	14:20	14:30	14:45
12:45	13:00	13:15		15:00	15:15
13:45	14:00		15:55	16:05	16:20
15:30	15:45	15:55		18:00	18:15
16:45	17:00			19:00	19:15
18:30	18:45			20:00	20:15
19:30	19:45			21:00	21:15
20:30	20:45				
21:30	21:45	SOLO VIERNES			

SÁBADOS NO FESTIVOS

DOÑINOS A SALAMANCA	
DOÑINOS	ESTACIÓN
09:15	09:30
13:45	14:00
17:45	18:00
19:45	20:00
21:30	21:45

SALAMANCA A DOÑINOS	
ESTACIÓN	DOÑINOS
10:30	10:45
15:00	15:15
19:30	19:45
21:15	21:30

DOMINGOS Y FESTIVOS

DOÑINOS A SALAMANCA		SALAMANCA A DOÑINOS	
DOÑINOS	ESTACIÓN	ESTACIÓN	DOÑINOS
10:15	10:30	11:00	11:15
14:15	14:30	15:30	15:45
19:15	19:30	20:00	20:15

Los horarios sombreados son horarios de paso aproximados por Doñinos.
 La parada en la Puerta Zamora se realiza al principio de la Avda. Italia.

HORARIO: De Salamanca a Lumbrales, Vilvestre, San Felices y Cabeza del Caballo por Vitigudino:


SALAMANCA - VITIGUDINO - LUMBRALES
VACL 071

Los días 1 de enero y 25 de diciembre NO HAY SERVICIO

LÍNEA DE VITIGUDINO-LUMBRALES			LÍNEA DE HINOJOSA		LÍNEA DE FREGENEDA						
DE LUNES A VIERNES			MARTES Y JUEVES		LUNES, MIÉRCOLES Y VIERNES						
SALIDA DE LUMBRALES	SALIDA DE VITIGUDINO	SALIDA DE SALAMANCA	SALIDA DE HINOJOSA	SALIDA DE SALAMANCA	SALIDA DE FREGENEDA	SALIDA DE SOBRADILLO	SALIDA DE SALAMANCA				
7:15	7:35	10:00	7:00	10:00	6:45	7:00	15:00				
9:30	8:30	13:10	12:10	13:10 <small>PERIODO LECTIVO</small>							
12:30	10:00	15:00		18:00							
15:30	13:00	18:00									
	16:00										
SÁBADOS			LUNES, MIÉRCOLES Y VIERNES		LÍNEA DE VILVESTRE						
SALIDA DE LUMBRALES	SALIDA DE VITIGUDINO	SALIDA DE SALAMANCA	SALIDA DE HINOJOSA	SALIDA DE SALAMANCA	LUNES, MIÉRCOLES Y VIERNES						
8:00	8:30	10:30	9:10	10:00	SALIDA DE VILVESTRE	SALIDA DE SALAMANCA					
12:30	13:00	15:00	12:10	13:10 <small>PERIODO LECTIVO</small>	7:30	13:10					
				18:00	15:00	18:00					
DOMINGOS Y FESTIVOS			SÁBADOS		MARTES Y JUEVES						
SALIDA DE LUMBRALES	SALIDA DE VITIGUDINO	SALIDA DE SALAMANCA	SALIDA DE HINOJOSA	SALIDA DE SALAMANCA	SALIDA DE VILVESTRE	SALIDA DE SALAMANCA					
9:00	9:30	11:00	12:10	10:30	7:30	13:10					
13:00	13:30	15:30									
18:00	18:30	20:00									
LÍNEA DE SAN FELICES								LÍNEA DE CABEZA DE CABALLO			
LUNES Y VIERNES								LUNES Y VIERNES		LUNES Y VIERNES	
SALIDA DE SAN FELICES	SALIDA DE SALAMANCA	SALIDA DE SALAMANCA						SALIDA DE CABEZA DE CABALLO	SALIDA DE SALAMANCA	SALIDA DE CABEZA DE CABALLO	SALIDA DE SALAMANCA
LUNES Y VIERNES	LUNES	LUNES	7:45 *	15:00	7:45 *	15:00					
7:30	VIERNES	VIERNES									
	15:00	18:00									

* Transporte a la demanda

Rutas y horarios están disponibles en:

<http://www.elpilar-arribesbus.com>

INFORMACION VEHICULOS:

La información sobre la flota, la tipología, capacidad, cumplimiento de inspecciones técnicas y seguros obligatorios, está disponible en las fichas técnicas de cada vehículo donde se desarrolla detalladamente la información.

Se dispone de 20 vehículos:

- 2 vehículos de 60 plazas
- 5 vehículos de 56 plazas
- 1 vehículo de 55 plazas
- 4 vehículos de 54 plazas
- 1 vehículos de 35 plazas
- 1 vehículos de 29 plazas
- 2 vehículos de 28 plazas
- 1 vehículo de 22 plazas
- 1 vehículo de 19 plazas
- 2 vehículos de 17 plazas

Se dispone de 11 vehículos adaptados a personas con movilidad reducida.

Nuestra flota, y los acuerdos de colaboración establecidos con terceros nos permiten asegurar la prestación del servicio de forma ininterrumpida, incluso en situaciones imprevistas, adaptándonos a los contratiempos que puedan surgir.

Toda la información anterior es válida a la fecha de emisión, pudiendo existir modificaciones posteriores no contempladas.

V. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Automóviles El Pilar ha implantado un Sistema integrado de gestión de calidad según la norma UNE-EN ISO 9001, ambiental según la norma UNE-EN ISO 14001, seguridad y salud en el trabajo según la norma UNE-EN ISO 45001 y de calidad en el transporte de viajeros según la norma UNE-EN 13816.

El sistema de gestión integrado comprende la estructura organizativa, las funciones, las actividades, los recursos y la documentación necesaria para asegurar que el servicio satisface las expectativas de los clientes y otras partes interesadas, y los requisitos reglamentarios y legales relativos a la actividad. Aporta el control necesario para alcanzar los compromisos de calidad del servicio, disminuyendo los riesgos de que se den problemas durante su prestación.

Respecto a los requisitos de la norma UNE-EN 13816 diferenciamos los siguientes pasos:

1. **Identificación de la Calidad esperada**, en la que se identifican las necesidades y expectativas de los clientes respecto a las características del servicio de transporte.
2. **Definición de la Calidad objetivo**, en función de:
 - a. Las necesidades y expectativas identificadas.
 - b. Las limitaciones legales, políticas, financieras, técnicas y de otro tipo.
 - c. Los niveles de calidad existentes y las áreas de mejora potenciales.
3. **Gestión de la Calidad producida**, midiendo el nivel de prestación e implementando acciones correctivas.
4. **Evaluación de la Calidad percibida por el cliente** y elaboración e implantación de un “Plan de acciones de mejora/Objetivos” que permita reducir las diferencias entre la calidad producida/calidad percibida y la calidad esperada/calidad percibida.

Forman parte de nuestro SGI:

El **Manual de características básicas del servicio**: Describe el servicio, los compromisos de calidad, la normativa legal y las principales disposiciones y actividades adoptadas para una gestión de la calidad eficiente, siguiendo las directrices de la Norma UNE-EN 13816, utilizada como modelo de referencia.

De este manual derivan una serie de **protocolos** con especificaciones concretas y la carta de servicios con los compromisos adquiridos en relación con la calidad del transporte.

El “Manual de características básicas del servicio” y los “protocolos” derivados son complementarios con el resto de documentación del sistema:

El Sistema integrado de la empresa está descrito en la siguiente documentación:


- Manual.
- Procedimientos.
- Instrucciones de Trabajo.
- Reglamentos, Normas y Especificaciones.

El Manual, describe el Sistema de la empresa en base a las especificaciones establecidas por las Normas de referencia y a las directrices establecidas por la Gerencia de *AUTOMÓVILES EL PILAR S.A.* Es el documento básico que sirve de referencia permanente de la Gestión del Sistema y la mejora continua.

Los Procedimientos, describen en detalle la metodología de trabajo y la asignación de responsabilidades de las actividades incluidas en el Sistema integrado de gestión de la empresa.

Las Instrucciones de Trabajo, son documentos en los cuales se indican las operaciones y las condiciones de trabajo para una actividad concreta. Ampliándose así, el contenido del procedimiento.

Los Reglamentos, Normas y Especificaciones, son documentos externos a la empresa (de Clientes, Organismos Oficiales, etc.) que reflejan condiciones, procedimientos, criterios, etc. que puedan afectar a las características a cumplir por el producto, o a condiciones de ejecución de los procesos de la empresa.

El control de documentos y registros se especifica en el procedimiento MP-02 

Todos los apartados generales que comparte la norma UNE-EN 13816, con el resto de las normas integradas en el sistema se detallan en el Manual del sistema integrado de gestión.

Las partes específicas de la norma UNE-EN 13816 se concretan a continuación:

IDENTIFICACIÓN DE EXPECTATIVAS DEL CLIENTE

La identificación de las expectativas (explícitas e implícitas) que el cliente tiene sobre el servicio que ofrecemos es crucial para conseguir prestar un servicio de calidad. Por lo tanto, se realizarán las mediciones, análisis y evaluaciones necesarias que nos ayuden a identificar y determinar las características del servicio que cumplan con las expectativas del cliente, tales como encuestas, tratamiento de reclamaciones, etc.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Dirección establece compromisos de calidad relacionados con la política atañen normalmente a características del servicio para las que se fija una meta a alcanzar en un tiempo determinado y con indicadores que deben ser medibles. Los compromisos de calidad se revisan en las reuniones periódicas con el responsable de gestión y en la revisión anual del sistema, y su evolución es difundida al personal. Abarcan los 8 ámbitos previstos en la Norma UNE-EN 13816.

1.- SERVICIO OFERTADO

Para adecuar la prestación del servicio a las necesidades de los clientes, el operador realizará una evaluación del ajuste entre la oferta y la demanda. Los resultados que obtenga se incorporarán en un "Plan de acciones de mejora/**objetivos**". Asimismo, podrá analizar otros datos que justifiquen peticiones de ampliación o modificación de ruta, horario, etc., que le permitan mejorar la efectividad y la eficiencia de la adecuación entre la oferta y la demanda.

- **Grado de ocupación**

En todo servicio de transporte se exigirá como máximo una persona por plaza. En cada caso, el conductor o el monitor verificarán antes de la salida que el número de plazas planificadas en la ruta se corresponde con las plazas del propio vehículo.

Para ello, se dispone de una "hoja de ruta", en la que el conductor comprueba que, según el listado de plazas y ocupantes, todo es conforme.

Esta verificación es responsabilidad del conductor, en todos los transportes.

Para el caso concreto de transporte escolar de menores, los monitores son asignados por la administración. Será el monitor el responsable del control de los alumnos (listado de alumnos, localización del tutor...). En este caso AUTOMÓVILES EL PILAR queda exento de esta comprobación y del registro de esta.

Si por cualquier circunstancia, el número de ocupantes fuera superior al número de plazas, no se realizará el transporte. El conductor, según el caso, se deberá poner en contacto con la dirección de AUTOMÓVILES EL PILAR que tomará las medidas oportunas.

Cuando en la parada **falte algún pasajero**:

- **En transporte escolar**: no se esperará pues se debe cumplir el horario establecido en el Itinerario de Rutas. Sólo en el caso de escolares de primaria o educación especial, el monitor deberá anotar en el listado de alumnos la falta.

Será responsabilidad del monitor de la administración, quién deberá informar al organizador del servicio, así como a la familia de los menores cuando suceda un percance que así lo requiera.

- **En el transporte discrecional** se seguirán las instrucciones establecidas por el cliente en cada caso concreto. (por ejemplo 5 minutos de cortesía).

Esta información se facilitará a conductores, en cada caso concreto, para que sepan cómo deben actuar en cada caso.

- **En el transporte regular**, no se esperará más de 5 minutos.

- **Fiabilidad del servicio**

Disponibilidad de itinerarios alternativos / conductores alternativos:

Se asegura la disponibilidad de vehículos. En caso de avería en ruta los pasajeros podrán finalizar el trayecto con vehículos habilitados por el operador y con el mínimo retraso posible.

Se registrará en, cada incidencia, si se ha podido suplir el conductor, vehículo...

2. ACCESIBILIDAD

Se dispone de un protocolo de atención a personas de movilidad reducida.

La flota de vehículos seguirá renovándose, incorporando elementos que permitan una mayor accesibilidad a las personas de movilidad reducida. Para ello se seguirá lo acordado en los planes de mejora.

3. INFORMACIÓN

En condiciones normales:

Se dispone de un protocolo con la información en:

- Vehículo: (interior y exterior)
- Billete
- Estaciones
- Paradas con marquesina
- Puntos de venta propios
- Información facilitada por el conductor
- Proporcionada por otros medios (web)

En condiciones anormales:

En caso de situaciones no previstas, retrasos importantes (superiores a 20 minutos) u otras incidencias que pudieran modificar el normal funcionamiento en la prestación del servicio, se contactará, vía telefónica, fax o correo electrónico de la situación en el más breve plazo posible con el Centro Escolar, en el caso de transporte escolar, o con el Organizador del Servicio, en el caso de transporte discrecional. Se propondrán, si procede, rutas alternativas que se realizarán siempre con el previo consentimiento de la parte contratante.

En líneas regulares se avisará a través de información en la estación (megafonía, pantallas), de la incidencia.

4. TIEMPO

Se han establecido indicadores para medir la duración del viaje y la puntualidad (cumplimiento de los horarios y frecuencias).

En el caso de que el resultado promedio no cumpla con los límites establecidos se tomarán las medidas pertinentes para corregir las diferencias entre el tiempo real y el tiempo establecido (indicador de retrasos) y dicha situación quedará reflejado en un Informe de No Conformidad.

5. ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención de todo el personal con sus clientes debe ser la adecuada debiendo siempre ser atenta, educada y cordial.

En el Manual del conductor se establecen las instrucciones respecto a la atención a los viajeros. El manual será entregado a todo el personal de la empresa que intervengan en las relaciones con el cliente.

Se realiza con una frecuencia mínima anual una encuesta de satisfacción a los clientes (centros escolares, centros de trabajo, agencias, particulares...) que contraten o utilicen nuestros servicios.

Las encuestas se llevan a cabo por nuestro departamento de calidad, mediante envío en mano, fax o email. De los resultados de dichas encuestas y de la información obtenida en el trato diario con los clientes se sacarán conclusiones y se tomarán medidas en caso de ser necesario.

Las reclamaciones de los usuarios serán cumplimentadas en No Conformidades, para proceder a su análisis y establecer las acciones necesarias para su corrección. Se dará respuesta al cliente con la solución en un plazo máximo de 20 días hábiles.

6. CONFORT

Para garantizar el confort de todos los usuarios se han establecido unas directrices en el Manual del Conductor, de forma que la conducción garantice la comodidad del usuario.

Para el confort del usuario respecto al estado de limpieza y conservación de los vehículos, se dispone de procedimientos para el mantenimiento y limpieza, de forma que se garantizan unas óptimas condiciones de calidad y ambientales.

7. SEGURIDAD

Para la seguridad del servicio se dispone de:

“Manual del conductor” en el que se describen las actuaciones a seguir por los conductores en caso de incidente o accidente que ponga en peligro la integridad de las personas.

“Plan de prevención de accidentes/ incidentes” elaborado por el servicio de prevención.

Para garantizar la seguridad en el transporte, cada vehículo dispone de los siguientes elementos de seguridad:

- Extintores (revisión interna trimestral y anual por entidad autorizada).
- Martillos para la rotura de ventanas de emergencia, que estarán limpias y bien visibles.
- Botiquín.
- Carteles e indicadores de emergencias y peligro.
- Señalización de Transporte escolar (cuando aplique).
- Componentes de sustitución necesarios u obligatorios (lámparas de repuesto, herramientas, gato, rueda de repuesto...).

En el registro de control de mantenimiento se comprobará, que cada vehículo cuenta con estas medidas,

Respecto a los robos/hurtos de equipaje:

En relación con el equipaje de mano, es responsabilidad del viajero salvaguardar sus posesiones, que dejará en su butaca, en el suelo de su asiento o en el portaequipajes superior.

Si se necesita depositar equipaje en el maletero del autocar se seguirán las siguientes instrucciones:

- Apertura del maletero en el momento de comenzar a subir a los viajeros al autobús y preferiblemente por la parte en la que el conductor está comprobando los billetes.
- Si el conductor identifica una persona o comportamiento extraño, comprobará que todo es correcto y, si lo considera necesario, avisará al personal de seguridad de la estación o a las autoridades pertinentes.

8. IMPACTO AMBIENTAL

El respeto al medio ambiente es un compromiso que el operador garantiza mediante la implantación de un Sistema de gestión ambiental basado en la norma UNE-EN ISO 14001.

En la política de la empresa se garantiza el cumplimiento de la legislación ambiental, la mejora continua, la prevención de la contaminación y la protección del medio ambiente.

Entre otros, se han establecido planes de actuación para emergencias ambientales, indicadores para medir el desempeño ambiental de la empresa, se han definido buenas prácticas y se realiza un control de los aspectos ambientales generados. Dentro de los aspectos ambientales, se minimiza la emisión de gases contaminantes mediante la realización de las correspondientes inspecciones técnicas de los vehículos, así como un correcto mantenimiento de estos; se realiza una correcta segregación y gestión de los residuos generados y se controla el consumo de combustible por vehículo.

ACCIONES CORRECTIVAS

El Sistema de Gestión gobierna la secuencia de procesos que conforman la actividad de la organización. Para cada uno de ellos existen criterios de aceptación/rechazo y acciones para asegurar que el proceso es correcto y puede pasarse a la siguiente etapa.

La calidad del servicio es el resultado del funcionamiento eficaz y coordinado de cada uno de estos procesos.

Para tener una idea de lo acertado o no que es ese funcionamiento, se han establecido indicadores internos. Cuando en algún indicador no se alcanzan los resultados esperados o se detectan incumplimientos de los compromisos (no conformidades), se llevan a cabo las acciones correctivas apropiadas para asegurar la conformidad del servicio con la calidad objetivo. Una vez adoptadas las medidas necesarias para corregir las no conformidades, es necesario revisar las acciones correctivas adoptadas para asegurar que producen el efecto esperado.

No hace falta esperar a que un cliente se queje formalmente para llevar a cabo acciones correctivas. Podemos avanzarnos si se analizan las no conformidades, las quejas verbales de los pasajeros, o cualquier otro input

extraído de la participación del cliente en el servicio y de los empleados. El análisis de esta información nos permite tomar medidas que eviten la insatisfacción del cliente.

La medición del nivel de prestación se realizará con los métodos de medida previstos en la Norma UNE-EN 13816, se definirá la frecuencia con la que se realizarán las mediciones, se elegirán los métodos de cálculo de los resultados y su adecuada validación, y los resultados se recogerán en un documento final.

EVALUACIÓN DEL SERVICIO/ PLAN DE ACCIONES DE MEJORA

Periódicamente (al menos 1 vez cada año) se realizará una evaluación de la percepción por el cliente de la calidad producida. Se analizarán aspectos como la seguridad en el trayecto, la fiabilidad horaria y de la oferta del servicio, etc.

Además, el tratamiento de los datos derivados del control de las incidencias y de las quejas, sugerencias y reclamaciones nos permite determinar las causas más frecuentes de los problemas y atacarlos de un modo eficaz y rápido. Esta información nos servirá de base para la elaboración de un “Plan de acciones” de mejora para el tratamiento de oportunidades.

VI. INFORMACIÓN AL CLIENTE

La información es un componente fundamental de la calidad. Como operadores ofrecemos:

Información general sobre el servicio: los medios que puede utilizar para conocer los detalles y particularidades de los servicios (horarios, líneas, tarifas, tipo de títulos, lugar donde se pueden adquirir títulos, etc.) son:

Teléfono, correo electrónico o página web

Información en caso de incidencias en el servicio: Los mecanismos de información en caso de que ocurran problemas, como por ejemplo averías, retrasos, huelgas... son:

A través de comunicación escrita en el punto de venta, página web y se atenderán todas las consultas telefónicas.

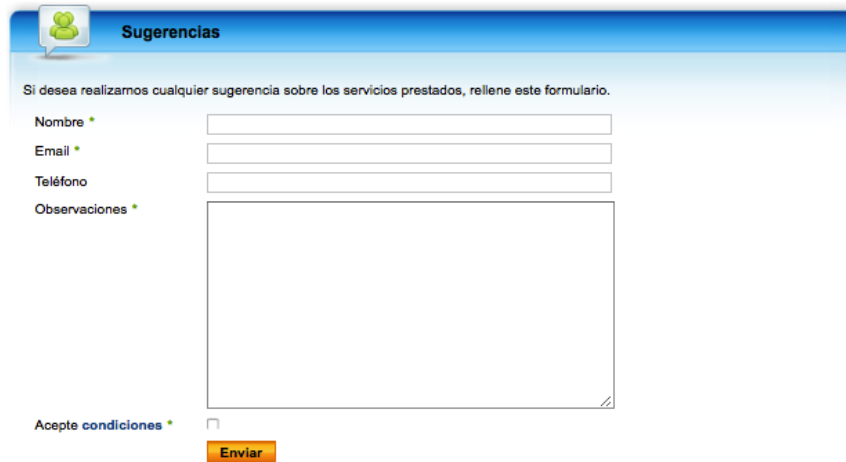
Información sobre Atención al cliente: El cliente puede contactar con la empresa, mediante correo electrónico, teléfono, Web y oficinas de atención al cliente.

- **Atención personal** en el punto de venta, en la ventanilla situada en la Estación de autobuses de Salamanca.

C/Filiberto Villalobos 77 Estación de autobuses, 37007 Salamanca

- **Por escrito:**

- Hojas de reclamaciones
- A través de la Web, en el buzón de sugerencias:
(www.elpilar-arribesbus.com)



- Correo postal, email o teléfono en:

Dirección: Avda. Filiberto Villalobos, 77, Estación de autobuses, 37007 Salamanca.

Email: elpilar@elpilar-arribesbus.com

Teléfono: 923222608