



## INFORME SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS CAMPAÑA TREN DE LA FRESA AÑO 2025

En fecha 24 de noviembre de 2025, se realiza en este informe un seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios, versión 4, de 9 de abril de 2025 para la campaña del Tren de la Fresa 2025 y se proporciona la información de que se dispone en el momento de su redacción.

Para la publicación de resultados se ha empleado la información otorgada por los viajeros del Tren de la Fresa a través de las encuestas de opinión que estos han llenado tras vivir la experiencia del viaje. Se han recibido un total de 91 encuestas.

### COMPROMISOS DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

1. Mantener actualizada la información de la web y efectuando revisiones periódicas de toda la información. La valoración de las personas usuarias respecto de la claridad y precisión de la información disponible será igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10.

En relación al primer compromiso de calidad establecido, se deriva de las encuestas realizadas, que la media aritmética de todas las puntuaciones, se obtiene una calificación de 8,74 sobre 10; por lo que se cumple el primer compromiso de calidad definido.

2. Mantener el Tren en un correcto estado de confort y limpieza, obteniendo una valoración de los viajeros igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10.

En relación al compromiso sobre el estado de confort y limpieza se derivan los siguientes resultados:

La media aritmética es de 9,16 sobre una puntuación máxima de 10; por lo que se cumple el compromiso establecido para esta medida.



3. Prestar un servicio global de calidad, buscando la mayor satisfacción de los viajeros con la experiencia, obteniendo una valoración de los viajeros igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10.

En relación al grado de satisfacción global de la experiencia, según las encuestas recibidas, la media aritmética de este compromiso asciende a 8,8 de puntuación sobre 10, por lo que se ha cumplido durante la campaña del año 2025.

4. Prestar nuestro servicio dispensando un trato amable y cortés. La valoración dada a la amabilidad y el trato recibido será de al menos 8, en una escala de 0 a 10.

Como se puede comprobar a través de las encuestas realizadas a los viajeros del Tren de la Fresa, en lo referido a las consultas sobre la amabilidad en el trato dispensado por el personal, se ha obtenido una media aritmética de 9,42 sobre una puntuación máxima de 10; por lo que el Tren de la Fresa ha cumplido el compromiso establecido.

5. Responder el 80 % de consultas, quejas y reclamaciones en un plazo máximo de 15 días hábiles, y el 100% en un plazo máximo de 30 días hábiles.

Todas las comunicaciones recibidas a través de los canales de información publicados, relacionadas con consultas, quejas y reclamaciones, se han atendido con un plazo máximo de 30 días hábiles.

6. Apostar decididamente por la sostenibilidad y la protección del medio ambiente. Para ello nos comprometemos a:

- Incorporar en nuestras licitaciones del servicio de autobús que contratamos el requisito de que debe ser realizado con vehículos de bajas emisiones (etiquetas 0 y eco).

En la licitación del servicio de autobús para el traslado urbano por Aranjuez de los viajeros del Tren de la Fresa del 2023, contrato prorrogado para el 2025, se estableció como criterio técnico valorable el grado de sostenibilidad de los vehículos de la flota, otorgando 15 puntos a aquellas empresas en que ambos vehículos estuvieran provistos de fuentes de energía de las llamadas "limpias", tales como el hidrógeno, biodiésel o el gas natural, asignado cero puntos en caso de utilizar fuentes de energía fósiles como el diésel o gasolina.



- Emplear 100 % de envases ecológicos para las fresas que se entregan a los viajeros.

En relación al packaging, ésta ha sido una de las apuestas por la que la organización del Tren de la Fresa ha venido apostando desde los últimos años, así, en la campaña del año 2025 ha sido posible emplear envases realizados al 100% con elementos biodegradables y compostables.

