

# Carta de Servicios

Servicio público de transporte regular de uso general de viajeros por carretera entre MURCIA Y ALMERÍA Almería-Murcia, S.L.

Cumplimiento de compromisos 2018-2019



	Compromiso	Resultados obtenidos	
<p><b>Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La flota adscrita está dotada de avanzados elementos de confort y entretenimiento. Su equipamiento está descrito en la Carta de Servicios.</li> <li>Aplicamos rigurosos planes de mantenimiento y limpieza para estar siempre a punto y en condiciones óptimas, garantizando un elevado nivel de confort en el interior de nuestros vehículos. Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios en los aspectos de limpieza y estado de conservación del autobús por encima de 8, y no menos de 6, en una escala de 1 a 10.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los <b>autobuses equipados</b> (Auditoría interna Jun 2019).</li> <li>2018 – Valoración <b>Limpieza del autocar</b> = 8,29</li> <li>2018 – Valoración <b>Estado de conservación del autocar</b> = 8,42</li> </ul>	<p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p>
<p><b>Viajará seguro con nosotros</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El 100% de nuestro personal de conducción es evaluado bienalmente a través de un proceso en el que se verifican conocimientos teóricos y se hace una prueba de conducción. Las evaluaciones son realizadas por formadores especialmente acreditados, que definen posteriormente las acciones necesarias para corregir las posibles deficiencias encontradas</li> <li>Nos comprometemos a realizar sesiones mensuales de formación y sensibilización sobre seguridad dirigidas al personal de conducción y de mantenimiento de nuestros vehículos.</li> <li>La flota adscrita está dotada de avanzados elementos de seguridad. Su equipamiento está descrito en la Carta de Servicios.</li> <li>Nuestro objetivo es que los clientes experimenten la sensación de seguridad cuando viajan con nosotros. Por ello, mantendremos una puntuación por encima de 8 y no menos de 6, en una escala de 1 a 10, en la percepción que nuestros usuarios tengan sobre los elementos de seguridad del autobús, y sobre la suavidad y seguridad en la conducción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Porcentaje de conductores evaluados período 2017-2018</b> = 100% .</li> <li>2018 Realizadas sesiones mensuales sobre seguridad a personal de conducción y mantenimiento.</li> <li>Todos los autobuses equipados (Auditoría interna Jun 2019).</li> <li>2018 – Valoración <b>Elementos de seguridad del autobús</b> = 8,88.</li> <li>2018 – Valoración <b>Suavidad y seguridad en la conducción</b> = 9,32</li> </ul>	<p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p>
<p><b>Nuestros servicios serán puntuales y fiables</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos comprometemos a mantener la valoración de nuestros usuarios con la puntualidad de nuestros servicios por encima de 7,5 el primer año de funcionamiento de los servicios (2016), y por encima de 8,5 a partir del segundo, y en ningún caso menor de 6, en una escala de 1 a 10.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018 – Valoración <b>Puntualidad</b> = 8,87</li> </ul>	<p>✓ CUMPLIDO</p>
<p><b>Encontrará con facilidad toda la información de nuestros servicios</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos comprometemos a que al menos el 85% de las llamadas recibidas sean atendidas antes de 90 segundos. Además, cuando las llamadas abandonadas supongan más de un 7% de las recibidas en 3 meses consecutivos, se adoptarán las medidas oportunas para analizar las causas y corregir la desviación.</li> <li>Nos comprometemos a obtener una valoración de la atención recibida como mínimo con un 9 (sobre 10) en al menos el 80% de los casos. En todo caso, cuando durante dos meses consecutivos las valoraciones inferiores a 9 puntos supusieran más del 20% de los casos, se adoptarán las medidas oportunas para analizar las causas y corregir la desviación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018 <b>Llamadas recibidas atendidas antes de 90"</b> = 89%</li> <li>No hay incumplimientos por tasa de abandono superior al límite establecido en 3 meses consecutivos (7%).</li> <li>2018 <b>Llamadas valoradas con puntuación 9 o superior</b> = 89,36%</li> <li>2018 <b>Llamadas valoradas con puntuación inferior a 9</b> = 10,64%</li> <li>No hay incumplimientos en el nivel mínimo de valoraciones (9 puntos).</li> </ul>	<p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p>
<p><b>Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos aseguramos de que se cumplen estrictamente nuestros estándares de calidad realizando inspecciones cliente misterioso en nuestros servicios y haciendo un seguimiento exhaustivo de las incidencias. Nos comprometemos a mantener un nivel de cumplimiento de nuestras normas y estándares de atención al cliente por encima del 90%.</li> <li>Nuestros vehículos disponen de cinturón de seguridad para embarazadas, sillas infantiles y portabebés homologadas, así como el arnés Kiddy Bus Harness a disposición de los usuarios de manera gratuita y previa reserva. Además, cuentan con sistema ISOFIX en las butacas.</li> <li>Los vehículos de la flota son accesibles, incorporando diversos elementos que facilitan el acceso y el viaje de personas con discapacidad y/o movilidad reducida.</li> <li>Todos los conductores de la línea, y las personas que trabajan en contacto con los clientes en las Estaciones de Almería y Murcia, tienen formación específica sobre atención a personas con discapacidad y movilidad reducida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En las inspecciones realizadas en 2018 se han obtenido los siguientes porcentajes de cumplimiento en los siguientes aspectos del servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Atención correcta en el punto de venta</b> = 100%</li> <li><b>Atención correcta conductor</b> = 100%</li> </ul> </li> <li>Todos los autobuses equipados (Auditoría interna Jun 2019).</li> <li>Todos los autobuses adaptados (Auditoría interna Jun 2019).</li> <li>2019 Formación impartida a través de diferentes canales.</li> <li><b>% Conductores formados</b> = 100%</li> <li><b>% Personal en contacto con los clientes en las Estaciones de Almería y Murcia formado</b> = 100%</li> </ul>	<p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p>
<p><b>Estaremos comprometidos con la Comunidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La flota adscrita está equipada con un sistema electrónico de monitorización de parámetros de conducción y consumos.</li> <li>Nos comprometemos a realizar al menos una campaña anual interna de información y concienciación general sobre seguridad vial.</li> <li>Los servicios de ALSA y, por tanto, los de la línea Almería-Murcia son evaluados anualmente por entidades externas independientes y acreditadas que certifican la adecuación de los mismos y su cumplimiento con los requisitos de Normas nacionales e internacionales en los siguientes ámbitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad de Servicio (ISO9001)</li> <li>Calidad en Transporte de Pasajeros (Norma UNE13816)</li> <li>Seguridad Vial (Norma ISO39001)</li> <li>Certificado 500+ Modelo de Excelencia Europea EFQM</li> <li>Gestión de Emergencias (Norma ISO22320)</li> <li>Certificación Nivel Excelente CSEAA-INSIA Seguridad de Empresas de Autocares y Autobuses</li> <li>Gestión de la Accesibilidad Universal (UNE 170001)</li> <li>Accesibilidad Web (Norma UNE 139803)</li> <li>Empresa Familiarmente Responsable (Norma EFR 1000-1)</li> <li>Gestión Ambiental (ISO14001)</li> <li>Gestión de la Energía (Norma 50001)</li> <li>Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambiental EMAS</li> <li>Inventario de Gases Efecto Invernadero (Norma ISO14064)</li> <li>Conducción eficiente de vehículos industriales (Norma EA0050)</li> <li>Responsabilidad Social Corporativa (Normativa SR-10)</li> <li>Memoria de Sostenibilidad acorde con Referencial GRI</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los <b>autobuses equipados con FLEETBOARD</b> (Auditoría interna Jun 2019).</li> <li><b>Campaña "Ayúdanos a cumplir el objetivo más importante: cero víctimas"</b>, realizada en 2018. La campaña incluyó, entre otras acciones, la creación de carteles que han sido distribuidos por todas las instalaciones de ALSA, y el envío de mensajes directos del Consejero Delegado.</li> <li>Todos los <b>certificados vigentes</b></li> </ul>	<p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p>