

Carta de Servicios

Servicio público de transporte regular de uso general de viajeros por carretera entre Fraga, Binéfar, Mequinenza y Lérida
La Franja de Aragón, S.L.
(ALSA – HIFE)

Cumplimiento de compromisos 2018-2019

ALSA

	Compromiso	Resultados obtenidos	
Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje	<ul style="list-style-type: none"> La flota adscrita está dotada de avanzados elementos de confort y entretenimiento. Su equipamiento está descrito en la Carta de Servicios. 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los autobuses equipados (Auditoría interna Jun 2019). 2018 – Valoración Limpieza del autocar = 9,49 2018 – Valoración Estado de conservación del autocar = 9,69 	<p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p>
Viajará seguro con nosotros	<ul style="list-style-type: none"> 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 Nos comprometemos a realizar sesiones mensuales de formación y sensibilización sobre seguridad dirigidas al personal de conducción y de mantenimiento de nuestros vehículos. La flota adscrita está dotada de avanzados elementos de seguridad. Su equipamiento está descrito en la Carta de Servicios. 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de conductores evaluados período 2017-2018 = 100% . 2018 Realizadas sesiones mensuales sobre seguridad al 100% del personal de conducción y mantenimiento. Todos los autobuses equipados (Auditoría interna Jun 2019). 2018 – Valoración Elementos de seguridad del autobús = 9,24. 2018 – Valoración Suavidad y seguridad en la conducción = 9,41 	<p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p>
Nuestros servicios serán puntuales y fiables	<ul style="list-style-type: none"> Nos comprometemos a alcanzar el 98% de cumplimiento en la puntualidad de los servicios en su llegada a destino (considerándose un margen de hasta 20 minutos que cubre eventualidades de la ruta ajenas al prestador del servicio). 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, en una escala de 1 a 10. 	<ul style="list-style-type: none"> 2018 – Nivel de cumplimiento Puntualidad de los servicios = 100% 2018 – Valoración Puntualidad = 9,61 	<p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p>
Encontrará con facilidad toda la información de nuestros servicios	<ul style="list-style-type: none"> 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. 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 2018 Llamadas recibidas atendidas antes de 90" = 89% No hay incumplimientos por tasa de abandono superior al límite establecido en 3 meses consecutivos (7%). 2018 Llamadas valoradas con puntuación 9 o superior = 89,36% 2018 Llamadas valoradas con puntuación inferior a 9 = 10,64% No hay incumplimientos en el nivel mínimo de valoraciones (9 puntos). 	<p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p>
Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional	<ul style="list-style-type: none"> 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%. 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. 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. Todos los conductores de la línea, y las personas que trabajan en contacto con los clientes en la Estación de Lleida tienen formación específica sobre atención a personas con discapacidad y movilidad reducida. 	<ul style="list-style-type: none"> En las inspecciones realizadas en 2019 se han obtenido los siguientes porcentajes de cumplimiento en los siguientes aspectos del servicio: <ul style="list-style-type: none"> Atención correcta en el punto de venta = 100% Atención correcta conductor = 100% Todos los autobuses equipados (Auditoría interna Jun 2019). Todos los autobuses adaptados (Auditoría interna Jun 2019). 2019 Formación impartida a través de diferentes canales. <ul style="list-style-type: none"> % Conductores formados = 100% % Personal en contacto con los clientes en la Estación de Lleida formado = 100% 	<p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p>
Estaremos comprometidos con la Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> La flota adscrita está equipada con un sistema electrónico de monitorización de parámetros de conducción y consumos. Nos comprometemos a realizar al menos una campaña anual interna de información y concienciación general sobre seguridad vial. 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"> Calidad de Servicio (ISO9001) Calidad en Transporte de Pasajeros (Norma UNE13816) Cartas de Servicios (Norma UNE93200) Seguridad Vial (Norma ISO39001) Certificado 500+ Modelo de Excelencia Europea EFQM Gestión de Emergencias (Norma ISO22320) Certificación Nivel Excelente CSEAA-INSIA Seguridad de Empresas de Autocares y Autobuses Accesibilidad Web (Norma UNE 139803) Empresa Familiarmente Responsable (Norma EFR 1000-1) Gestión Ambiental (ISO14001) Gestión de la Energía (Norma 50001) Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambiental EMAS Inventario de Gases Efecto Invernadero (Norma ISO14064) Conducción eficiente de vehículos industriales (Norma EA0050) Responsabilidad Social Corporativa (Normativa SR-10) Memoria de Sostenibilidad acorde con Referencial GRI 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los autobuses equipados con FLEETBOARD (Auditoría interna Jun 2019). Campaña "Ayúdanos a cumplir el objetivo más importante: cero víctimas", 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. Todos los certificados vigentes 	<p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p>