

# Carta de Servicios

Servicio público de transporte regular de uso general de viajeros por carretera Granada-Aeropuerto de Granada-Cacín (VJA-400)  
**ALSA GRANADA AIRPORT, S.L.**

Cumplimiento de compromisos 2017



	Compromiso	Resultados obtenidos	
Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>La flota adscrita está dotada de los elementos de confort y entretenimiento más avanzados del mercado. 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, en una escala de 1 a 10. Medición anual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los autobuses equipados (Auditoría interna Marzo 2018).</li> <li>2017 – Valoración <b>Limpieza y conservación del autocar</b> = 8,81</li> </ul>	<p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p>
	Viajará seguro con nosotros	<ul style="list-style-type: none"> <li>El 100% de nuestro personal de conducción es evaluado al menos 1 vez al año 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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de conductores evaluados 2017 = 100%.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aportamos avanzados elementos de seguridad al servicio, entre los que destacan un Equipo Desfibrilador Semiautomático (DESA) disponible en todos los vehículos y en la Estación de Granada. Garantizamos que todos los conductores, además del personal de servicio en la Estación, están formados y acreditados para su uso.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de conductores y personal de servicio de ALSA en la Estación de Granada con formación específica para el manejo del DESA = 100%</li> </ul>	<p>✓ CUMPLIDO</p>
<ul style="list-style-type: none"> <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 (sobre 10) en la percepción que nuestros usuarios tengan sobre los elementos de seguridad del autobús. Medición anual.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>2017 – Valoración <b>Seguridad del autobús</b> = 8,44</li> </ul>	<p>✓ CUMPLIDO</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponemos de CERTIFICADOS de reconocido prestigio que acreditan nuestra gestión de la seguridad en las operaciones y servicios.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificado AENOR ISO39001 <b>Seguridad Vial</b> NºSV-2013/001, validez 25/01/2019.</li> <li>Certificado AENOR ISO22320 <b>Gestión de Emergencias</b> NºGEM-2016/004, validez 16/12/2019.</li> <li>Certificado CSEAA-INSIA <b>Seguridad Vial</b> Nº18IA0328-1, ALSA GRANADA AEROPUERTO, S.L., validez 10/10/2019.</li> </ul>	<p>✓ CUMPLIDO</p>
Nuestros servicios serán puntuales y fiables	<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, en una escala de 1 a 10. Medición anual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2017 – Valoración <b>Puntualidad</b> = 8,84</li> </ul>	<p>✓ CUMPLIDO</p>
	Encontrará con facilidad toda la información de nuestros servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuestros viajeros encontrarán siempre disponible la información necesaria sobre el servicio, que será puntualmente actualizada, a través de múltiples canales, presenciales y online.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canales 100% disponibles (Auditoría interna Marzo 2018).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos comprometemos a que al menos el 80% de las llamadas sean atendidas antes de 30 segundos y, en todo caso, el resto serán atendidas antes de 90 segundos. Cuando el nivel de llamadas atendidas antes de 90" sea inferior al 94% durante dos meses consecutivos, se adoptarán las medidas oportunas para analizar las causas y corregir la desviación.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>2017 <b>Llamadas atendidas antes de 30"</b> = 82%</li> <li>2017 <b>Llamadas atendidas antes de 90"</b> = 94%</li> <li>No hay incumplimientos en el nivel mínimo de llamadas atendidas antes de 90".</li> </ul>	<p>✓ CUMPLIDO</p>
<ul style="list-style-type: none"> <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>2017 <b>Llamadas valoradas con puntuación 9 o superior</b> = 89%</li> <li>2017 <b>Llamadas valoradas con puntuación inferior a 9</b> = 11%</li> <li>No hay incumplimientos en el nivel mínimo de valoraciones (9 puntos).</li> </ul>	<p>✓ CUMPLIDO</p>
Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos aseguramos de que se cumplen estrictamente nuestros estándares de calidad realizando auditorías visión cliente 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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En las inspecciones realizadas en 2018 hasta mayo se han obtenido los siguientes porcentajes de cumplimiento en los siguientes aspectos del servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención correcta en el punto de venta = 100%</li> <li>Atención correcta conductor = 100%</li> </ul> </li> </ul>	<p>✓ CUMPLIDO</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <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 (PMR y PMRSR).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los autobuses adaptados (Auditoría interna Marzo 2018).</li> </ul>	<p>✓ CUMPLIDO</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las plazas especiales para viajeros PMR y PMRSR pueden reservarse y comprarse con al menos 48 h de antelación en nuestra web, línea de atención telefónica de ALSA (902 42 22 42) y puntos de venta ALSA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reserva y venta de plazas PMR y PMRSR disponible en los canales habilitados (Auditoría interna Marzo 2018).</li> </ul>	<p>✓ CUMPLIDO</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las personas que trabajan en contacto con los clientes en ALSA Granada Airport, S.L. tienen formación específica sobre atención a personas con discapacidad y movilidad reducida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación realizada: 3 jornadas en Granada, 20-25-27 julio 2016, impartida a conductores y técnicos de servicio.</li> <li>Planificada la formación de 1 conductor de reciente incorporación. <b>EN PROCESO.</b></li> </ul>	<p>✗ EN PROCESO</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponemos de CERTIFICADOS de reconocido prestigio que acreditan nuestra gestión en materia de accesibilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificado AR-0017-2012/AENOR <b>Gestión de Accesibilidad Universal</b>, validez 21/12/2018.</li> <li>Certificado ILUNION <b>Accesibilidad página web</b> conforme a requisitos Ilunion Doble-A WCAG 2.0 y Norma UNE 139803:2012.</li> </ul>	<p>✓ CUMPLIDO</p>	
Estaremos comprometidos con la Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>En consonancia con nuestros valores corporativos, mantenemos acuerdos con numerosas Fundaciones, ONGs, Universidades y demás Instituciones docentes, académicas e investigadoras, además de colaborar con diversas Administraciones Públicas para fomentar la intermodalidad en el transporte de viajeros y las buenas prácticas en materia de seguridad vial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En 2017 destacamos estas actuaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>Participantes en la Comisión de Seguridad Vial y Movilidad Sostenible sobre el nuevo Reglamento de Circulación.</li> <li>Participación en la Subcomisión de Cultura Preventiva de seguridad vial organizada por INSHT y DGT.</li> <li>Ponentes en el Seminario internacional PRAISE sobre seguridad vial, organizado por ETSC (European Transport Safety Council).</li> <li>Participación de el estudio de la Fundación MAPFRE sobre el cinturón de seguridad en autocares.</li> <li>ALSA es miembro del Patronato de FESVIAL (Fundación Española para la Seguridad Vial).</li> <li>A nivel local, la Dirección de ALSA ostenta la Presidencia de la Comisión de RRHH de la Confederación de Empresarios y de la Cámara de Comercio de Granada.</li> </ul> </li> </ul>	<p>✓ CUMPLIDO</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponemos de certificados de reconocido prestigio que acreditan nuestra gestión en materia de conciliación laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificado AENOR <b>EFR Empresa Familiarmente Responsable</b> ES-132/01-2013, validez 27/03/2019.</li> </ul>	<p>✓ CUMPLIDO</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponemos de CERTIFICADOS de reconocido prestigio que acreditan nuestra gestión en materia de gestión medioambiental y energética.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificado AENOR ISO14001 <b>Gestión Ambiental</b> NºGA-2002/0133, validez 14/09/2018.</li> <li>Certificado AENOR ISO50001 <b>Gestión Energética</b> NºGE-2012/0014, validez 20/09/2018.</li> <li>Certificado AENOR ISO14064 NºHCO-0010/2012 <b>Emisiones de CO2</b>, validez 04/09/2018.</li> <li>Certificado <b>EMAS</b>. <b>EN PROCESO.</b></li> </ul>	<p>✗ EN PROCESO</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concienciamos de forma permanente a nuestras personas. Nos comprometemos a lanzar al menos 1 iniciativa anual orientada a concienciar a los conductores, personal de talleres y resto de personas de la empresa, sobre la importancia de ahorrar combustible y energía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En 2017 hemos realizado sesiones formativas mensuales sobre diferentes temas, siendo los más destacados los relacionados con el <b>consumo de agua y luz</b> en talleres de la compañía, y la concienciación sobre el <b>uso racional de papel, impresiones y fotocopias</b>.</li> </ul>	<p>✓ CUMPLIDO</p>