

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 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 y conservación del autocar = 8,82 	<p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p>
	Viajará seguro con nosotros	<ul style="list-style-type: none"> El 100% de nuestro personal de conducción es 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 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de conductores evaluados período 2017-2018 = 100% .
<ul style="list-style-type: none"> Nos comprometemos a realizar sesiones mensuales de formación y sensibilización sobre seguridad dirigidas al personal de conducción y de mantenimiento de nuestros vehículos. 		<ul style="list-style-type: none"> 2018 Realizadas sesiones mensuales sobre seguridad a personal de conducción y mantenimiento. 	<p>✓ CUMPLIDO</p>
<ul style="list-style-type: none"> 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. 		<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de conductores y personal de servicio de ALSA en la Estación de Granada con formación específica para el manejo del DESA = 100% 	<p>✓ CUMPLIDO</p>
<ul style="list-style-type: none"> 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 menor de 6 (sobre 10) en la percepción que nuestros usuarios tengan sobre la seguridad en el autobús. 		<ul style="list-style-type: none"> 2018 – Valoración Seguridad del autobús = 8,18 	<p>✓ CUMPLIDO</p>
Nuestros servicios serán puntuales y fiables	<ul style="list-style-type: none"> 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 no menor de 6, en una escala de 1 a 10. 	<ul style="list-style-type: none"> 2018 – Valoración Puntualidad = 8,66 	<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. 	<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%). 	<p>✓ CUMPLIDO</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 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 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>
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 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%. 	<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% 	<p>✓ CUMPLIDO</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 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). 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los autobuses adaptados (Auditoría interna Junio 2019). 	<p>✓ CUMPLIDO</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 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"> 2019 - Formación impartida a través de diferentes canales. % Conductores formados = 100% % Personal en contacto con los clientes en la Estación de Granada formado = 100% 	<p>✓ CUMPLIDO</p>
Estaremos comprometidos con la Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Nos comprometemos a realizar al menos una campaña anual interna de información y concienciación general sobre seguridad vial. 	<p>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.</p>	<p>✓ CUMPLIDO</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Los servicios de ALSA y, por tanto, los de la línea Granada – Aeropuerto de Granada - Cacín 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 Gestión de la Accesibilidad Universal (UNE 170001) 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 certificados vigentes 	<p>✓ CUMPLIDO</p>