

## Cumplimiento de compromisos 2020 (\*)

### Compromiso

### Resultados obtenidos

Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje

- 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.

- Todos los **autobuses equipados** (Auditoría interna Ene 2021).
- 2019 – Valoración **Limpieza del autocar** = 8,66
- 2019 – Valoración **Estado de conservación del autocar** = 8,44

✓ Cumplido  
 ✓ Cumplido

Viajará seguro con nosotros

- 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 periódicas de formación y sensibilización sobre seguridad dirigidas al personal de conducción y de mantenimiento de nuestros vehículos.
- 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.
- 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.

- **Porcentaje de conductores evaluados período 2019-2020** = 100% .
- **2020 – Realizadas 25 sesiones** a personal de conducción y mantenimiento.
- **Porcentaje de conductores y personal de servicio de ALSA en la Estación de Granada con formación específica** para el manejo del DESA = 100%
- 2019 – Valoración **Elementos de seguridad del autobús** = 8,63.
- 2019 – Valoración **Suavidad y seguridad en la conducción** = 8,72

✓ Cumplido  
 ✓ Cumplido  
 ✓ Cumplido  
 ✓ Cumplido

Nuestros servicios serán puntuales y fiables

- Nos comprometemos a mantener la valoración de nuestros usuarios con la puntualidad de nuestros servicios por encima de 8, y en ningún caso menor de 6, en una escala de 1 a 10.
- Nos comprometemos a que, como mínimo, el 90% de nuestros servicios serán puntuales, considerando tanto salida de cabecera como llegadas. Se admiten retrasos de hasta 5 min en salida y hasta 12 min en llegadas.

- 2019 – Valoración **Puntualidad** = 8,85
- 2020 – **Índice de puntualidad global** = 93,15%

✓ Cumplido  
 ✓ Cumplido

Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional

- 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%.
- Atendemos puntualmente todas sus quejas y reclamaciones, y nos comprometemos a resolverlas en un plazo medio de 10 días naturales.
- 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).
- Todos los conductores de la línea, y las personas que trabajan en contacto con los clientes en la Estación de Granada, tienen formación específica sobre atención a personas con discapacidad y movilidad reducida.

- En las inspecciones realizadas en 2020 se han obtenido los siguientes porcentajes de cumplimiento :
  - **Atención correcta conductor** = 100%
- 2020 – **Plazo medio resolución reclamaciones** = 10 días naturales
- Todos los **autobuses accesibles** (Auditoría interna Ene 2021).
- **% Conductores formados** = 100%
- **% Personal en contacto con los clientes en la Estación de Granada formado** = 100%

✓ Cumplido  
 ✓ Cumplido  
 ✓ Cumplido  
 ✓ Cumplido

Estaremos comprometidos con la Comunidad

- 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 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:
  - 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

- Adaptándonos al entorno actual, en 2020 hemos puesto en marcha el Plan de Movilidad Segura, con múltiples acciones de formación, concienciación y sensibilización sobre el uso de material de protección y el necesario asesoramiento a viajeros en el respeto de los protocolos de seguridad COVID.
- Todos los **certificados vigentes**
- **Nueva certificación en proceso: Gestión de quejas y reclamaciones (ISO10002)**

✓ Cumplido  
 ✓ Cumplido

(\*) Debido a la situación de anomalía en los servicios provocada por la pandemia de COVID-19, no ha sido posible la obtención de algunos de los datos durante el período marzo-diciembre 2020. Por este motivo se ofrecen, en cada caso, los datos más actuales posible, siendo nuestro compromiso el aportar nuevos datos cuando las condiciones lo permitan.