

Carta de Servicios

Servicio público de transporte regular de uso general de viajeros por carretera entre MADRID y GUADALAJARA
NEX CONTINENTAL HOLDINGS, 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 7 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 = 8,20 2018 – Valoración Estado de conservación del autocar = 8,43 	<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"> Realizadas sesiones mensuales sobre seguridad a personal de conducción y mantenimiento. Todos los autobuses equipados (Auditoría interna Jun 2019). 2018 – Valoración Elementos de seguridad del autobús = 8,54 2018 – Valoración Suavidad y seguridad en la conducción = 8,30
Nuestros servicios serán puntuales y fiables	<ul style="list-style-type: none"> Nos comprometemos a que, como mínimo, el 85% de nuestros servicios serán puntuales en la salida, en situaciones normales de explotación (cuando las causas de los posibles retrasos sean imputables a ALSA). Se considerarán no puntuales los servicios con retraso mayor o igual a 10 minutos. 	<ul style="list-style-type: none"> 2018 – % servicios puntuales en salida (2018) – 90,74% 	<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 10% 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" = 88% No hay incumplimientos por tasa de abandono superior al límite establecido en 3 meses consecutivos (10%). 2018 Llamadas valoradas con puntuación 9 o superior = 88,56% 2018 Llamadas valoradas con puntuación inferior a 9 = 11,44% 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 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%. Nuestros vehículos disponen de cinturón de seguridad para embarazadas, y el sistema de retención infantil Kiddy Bus Harness, a disposición de los usuarios de manera gratuita y previa reserva. La flota adscrita es accesible, contando con espacios reservados para personas de movilidad reducida, y sistema de información acústica y visual. La identificación de su homologación de accesibilidad es visible en su parte exterior. Todos los conductores de la línea, y las personas que trabajan en contacto con los clientes en las Estaciones de Madrid Avda. América y Guadalajara, tienen formación específica sobre atención a personas con discapacidad y movilidad reducida. 	<ul style="list-style-type: none"> 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"> 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. % Conductores formados = 100% % Personal en contacto con los clientes en las Estaciones de Madrid y Guadalajara formado = 100%
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. 	<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. 	<p>✓ CUMPLIDO</p> <p>✓ CUMPLIDO</p>
		<ul style="list-style-type: none"> Los servicios de ALSA y, por tanto, los de la línea Madrid-Guadalajara 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) 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