

Cumplimiento de compromisos 2021 (*)

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 7, y no menos de 6, en una escala de 1 a 10.

- Todos los **autobuses equipados** (Auditoría interna Feb 2022).
- 2021 – Valoración **Limpieza del autocar**= 8,55.
- 2021 – Valoración **Estado de conservación del autocar**= 8,76.

✓ Cumplido
 ✓ Cumplido

Viajará seguro con nosotros

- El 100% de nuestro personal de conducción es monitorizado permanentemente a través de sistemas de control de la velocidad y el estilo de conducción. Además, al menos cada 5 años se revisan conocimientos teóricos y se les realiza 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.
- 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 menor 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.

- **Porcentaje de conductores evaluados período 2019-2021**= 100% .
- **2021 – Realizadas 25 sesiones formativas** a personal de conducción y mantenimiento.
- Todos los **autobuses equipados** (Auditoría interna Feb 2022).
- 2021 – Valoración **Elementos de seguridad del autobús**= 8,93.
- 2021 – Valoración **Suavidad y seguridad en la conducción**= 8,67.

✓ Cumplido
 ✓ Cumplido
 ✓ Cumplido
 ✓ Cumplido

Nuestros servicios serán puntuales y fiables

- Nos comprometemos a que, como mínimo, el 95% de nuestros servicios serán puntuales, considerando tanto salida de cabecera como llegadas. Se admiten retrasos de hasta 5 min en salida y hasta 15 min en llegadas.
- Nos comprometemos a mantener la valoración de nuestros usuarios con la puntualidad de nuestros servicios por encima de 7, y en ningún caso menor de 6, en una escala de 1 a 10.

- 2021 – **Índice de puntualidad global**= 97,40%.
- 2021 – Valoración **Puntualidad**= 7,33.

✓ Cumplido
 ✓ Cumplido

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

- Nos aseguramos de que se cumplen nuestros estándares de calidad realizando inspecciones cliente misterioso en nuestros servicios y haciendo un seguimiento de las incidencias. Nos comprometemos a mantener un nivel de cumplimiento anual de dichos estándares por encima del 95%, medido a través de estas inspecciones.
- Atendemos puntualmente todas sus quejas y reclamaciones, y nos comprometemos a resolverlas en un plazo medio de 10 días naturales.
- 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 Avenida de América y Guadalajara, tienen formación específica sobre atención a personas con discapacidad y movilidad reducida.

- En las últimas inspecciones realizadas en 2019 se han obtenido los siguientes porcentajes de cumplimiento:
 - **Atención correcta conductor** = 100%
- 2021 – **Plazo medio resolución reclamaciones** = 9 días naturales
- Todos los **autobuses accesibles** (Auditoría interna Feb 2022).
- **% Conductores formados** = 100%
- **% Personal en contacto con los clientes en las Estaciones de Madrid Avda. América y Guadalajara formado**= 100%.
- En 2020 se realizó formación adicional.

✓ Cumplido
 ✓ Cumplido
 ✓ Cumplido
 ✓ Cumplido

Estaremos comprometidos con la Comunidad

- 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 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:
 - 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)
 - Gestión de quejas y reclamaciones (Norma ISO10002)
 - 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

- Todos los **autobuses equipados con FLEETBOARD** (Auditoría interna Feb 2022).
- Adaptándonos al entorno actual, en 2020-2021 continua 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.
- En 2021, respondiendo a los nuevos retos que para la seguridad vial plantean las nuevas formas de movilidad, se ha realizado una sensibilización especial sobre **patinetes y otros vehículos de movilidad personal**, dirigida a conductores.
- En 2021 se ha lanzado una campaña especial informativa y de sensibilización sobre los **nuevos límites de velocidad en vías urbanas**.
- En 2021 se ha realizado una campaña especial de sensibilización sobre el uso de teléfonos móviles y otras distracciones durante la conducción (**Al volante, nada es más importante**).
- Todos los **certificados vigentes**

✓ Cumplido
 ✓ Cumplido
 ✓ 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 2020-2021. 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.