

Cumplimiento de compromisos 2023

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 2024).
- 2023 – Valoración **Limpieza del autocar**= 8,50.
- 2023 – Valoración **Estado de conservación del autocar**= 8,31.

✓ 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 3 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 la seguridad en la conducción.

- **Porcentaje de conductores evaluados período 2020-2023** = 100% .
- 2023 – Realizadas **13 sesiones formativas** a personal de conducción y mantenimiento.
- Todos los **autobuses equipados** (Auditoría interna Feb 2024).
- 2023 – Valoración **Conducción segura** = 8,63.

✓ 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.

- 2023 – **Índice de puntualidad salidas de cabecera** = 96,3%.
- 2023 – **Índice de puntualidad llegadas a destino** = 95,3%.
- 2023 – Valoración **Puntualidad salidas de cabecera** = 7,74.
- 2023 – Valoración **Puntualidad llegadas a destino** = 8,01.

✓ Cumplido
 ✓ Cumplido

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

- Nos aseguramos de que se cumplen estrictamente nuestras normas y estándares de atención al cliente. Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con la atención y trato del personal de conducción como mínimo en 7 puntos y nunca por debajo de 6, en una escala de 1 a 10.
- 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.

- 2023 – Valoración **Atención y trato del conductor** = 8,33
- 2023 – **Plazo medio resolución reclamaciones** = 7,43 días naturales
- Todos los **autobuses accesibles** (Auditoría interna Feb 2024).
- **% 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)
 - 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 2024).
- En 2023, se realizaron dos campañas de sensibilización, una sobre el **uso de medicamentos** y su posible incidencia en la conducción, y sobre el **uso del cinturón de seguridad**, tanto de conductor como de pasajeros.
- Todos los **certificados vigentes**

✓ Cumplido
 ✓ Cumplido
 ✓ Cumplido