

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**= 8,27.
- 2019 – Valoración **Estado de conservación del autocar**= 8,14.

✓ 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.
- 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.

- **Porcentaje de conductores evaluados período 2019-2020**= 100%.

✓ Cumplido

- **2020 – Realizadas 25 sesiones** a personal de conducción y mantenimiento.

✓ Cumplido

- Todos los **autobuses equipados** (Auditoría interna Ene 2021).

✓ Cumplido

- 2019 – Valoración **Elementos de seguridad del autobús** = 8,65.
- 2019 – Valoración **Suavidad y seguridad en la conducción** = 9,02.

✓ 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 20 min en llegadas.

- 2019 – Valoración **Puntualidad** = 8,56.

✓ Cumplido

- 2020 – **Índice de puntualidad global** = 94,52%.

✓ 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.
- Todos los conductores de la línea, y las personas que trabajan en contacto con los clientes en las Estaciones de Almería y Murcia, 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%.

✓ Cumplido

- 2020 – **Plazo medio resolución reclamaciones** = 9 días naturales.

✓ Cumplido

- Todos los **autobuses accesibles** (Auditoría interna Ene 2021).

✓ Cumplido

- **% Conductores formados**= 100%.
- **% Personal en contacto con los clientes en las Estaciones de Almería y Murcia formado**= 100%.
- En 2020 se ha realizado formación adicional

✓ 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 Almería-Murcia 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)
 - 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

- Todos los **autobuses accesibles** (Auditoría interna Ene 2021).

✓ Cumplido

- 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.

✓ Cumplido

- Todos los **certificados vigentes**
- **Nueva certificación en proceso: Gestión de quejas y reclamaciones (ISO10002).**

✓ 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.