

	Compromiso	Resultados obtenidos		
Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje	<ul style="list-style-type: none"> Nuestro compromiso es renovar el 95% de la flota de servicio habitual (122 de 128 vehículos), incorporando vehículos totalmente nuevos. Esta renovación será progresiva, desde el inicio de los servicios, incorporándose un 70% de los vehículos (84 vehículos) antes del fin de 2022, y el resto, antes del fin de 2029. Nos comprometemos a mantener una puntuación por encima de 7, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10 en la percepción que las personas usuarias tengan sobre la comodidad y confort de nuestros autobuses Nuestros procesos de mantenimiento y limpieza de vehículos persiguen también proporcionar el máximo confort a los viajeros y viajeras. <p>Una entidad independiente realiza exhaustivas inspecciones mensuales de los vehículos, evaluando el grado de limpieza y correcto mantenimiento de los equipamientos. Nos comprometemos a que al menos el 98% de los vehículos inspeccionados mensualmente sean APTOS (puntuados como mínimo, con un 8 sobre 10), y que, en todo caso, el resultado no será inferior al 95%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.</p> <p>Además, nos comprometemos a mantener una puntuación por encima de 7, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10 en la percepción que las personas usuarias tengan sobre la limpieza de nuestros autobuses.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vehículos incorporados en el período 2019-2021 = 87 vehículos (68%) 2021 – Encuesta anual de satisfacción: Valoración comodidad y confort de los autobuses = 7,11. 2021 – 100% de vehículos puntuados mensualmente como APTOS en Limpieza y mantenimiento del bus No hay incumplimientos en el nivel mínimo de vehículos puntuados como APTO. 2021 – Encuesta anual de satisfacción: Limpieza de los autobuses = 8,25. 	<p>✓ Cumplido</p> <p>✓ Cumplido</p> <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 cada 3 años 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 al sesiones periódicas de formación y sensibilización sobre seguridad dirigidas al personal de conducción y de mantenimiento de nuestros vehículos. Realizamos inspecciones periódicas tipo cliente misterioso (auditorías visión cliente) para evaluar la conducción segura de nuestros conductores y conductoras, especialmente en aspectos como el cumplimiento estricto de las normas de tráfico o la no distracción por mantener conversaciones o usar dispositivos móviles durante la conducción. Nos comprometemos a que el 85% de las inspecciones realizadas anuales sean correctas y que, en todo caso, el resultado no sea inferior al 80%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación. Nuestro objetivo es que nuestros viajeros y viajeras experimenten la sensación de seguridad cuando viajan con nosotros. Por ello, mantendremos una puntuación por encima de 7, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10 en la percepción que las personas usuarias tengan sobre la seguridad de nuestros autobuses 	<ul style="list-style-type: none"> Conductores evaluados período 2019-2021 = 100% . 2021 – Realizadas 25 sesiones a personal de conducción y mantenimiento. 2021 – 88,18% de inspecciones CORRECTAS en Conducción segura 2021 – Encuesta anual de satisfacción: Valoración seguridad de los autobuses = 7,90. 	<p>✓ Cumplido</p> <p>✓ Cumplido</p> <p>✓ Cumplido</p> <p>✓ Cumplido</p>
		Nuestros servicios serán puntuales y fiables	<ul style="list-style-type: none"> Cuidamos especialmente la puntualidad en las salidas de cabecera de nuestros buses. Una salida se considera puntual cuando se produce hasta tres (3) minutos después del paso teórico definido. Nos comprometemos a que al menos el 90% de las salidas mensuales de cabecera sean puntuales y, en todo caso, el resultado no sea inferior al 85% durante 3 meses consecutivos, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación. Nos comprometemos a mantener una puntuación por encima de 7, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10 en la percepción que nuestros usuarios y usuarias tengan sobre la puntualidad de nuestros autobuses. 	<ul style="list-style-type: none"> 2021 – 96,9% de salidas mensuales de cabecera PUNTUALES No hay incumplimientos en el nivel mínimo de salidas puntuales durante 3 meses consecutivos. 2021 – Encuesta anual de satisfacción: Valoración puntualidad de los autobuses = 7,84.
<ul style="list-style-type: none"> Nos comprometemos a que las llamadas a la Oficina de atención a las personas usuarias atendidas mensualmente sean al menos el 98% del total de las recibidas en el horario de atención vigente y, en todo caso, que este porcentaje no sea inferior al 95%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación. 			<ul style="list-style-type: none"> 2021 - Llamadas atendidas en Oficina de Atención sobre total de recibidas = 98,65% No hay incumplimientos en el nivel mínimo de llamadas atendidas. 	<p>✓ Cumplido</p>
Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional	<ul style="list-style-type: none"> Nos comprometemos a mantener una puntuación por encima de 7, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10 en la percepción que nuestros usuarios y usuarias tengan sobre la atención proporcionada por el personal de conducción y las personas que trabajan en cabinas de venta y en la Oficina de atención (OAC) a las personas usuarias. Atendemos puntualmente sus quejas y reclamaciones en el plazo de 15 días laborables desde su recepción. Nos comprometemos a que el 100% de las reclamaciones mensuales sean contestadas en este plazo y que, en todo caso, no habrá más de 3 meses consecutivos en los que el dato sea inferior al 100%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación. En BIOBIDE trabajamos para garantizar el acceso a nuestro servicio de transporte a todas las personas, al margen de su edad o capacidad de movimiento. Nuestro objetivo es que puedan disfrutar de nuestros servicios en las mismas condiciones de seguridad, igualdad y confort, con la mayor autonomía posible. Por ello, mantendremos una puntuación por encima de 7, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10 en la percepción que las personas usuarias tengan sobre la accesibilidad para personas de movilidad reducida en nuestros autobuses. 	<ul style="list-style-type: none"> 2021 – Encuesta anual de satisfacción: Valoración amabilidad en el trato del personal de conducción = 8,11. 2021 – Encuesta anual de satisfacción: Valoración amabilidad en el trato del personal de OAC y cabinas = 7,95. 2021 – 100% de reclamaciones mensuales contestadas en plazo. No hay incumplimientos en el nivel mínimo de reclamaciones atendidas en plazo en 3 meses consecutivos. 2021 – Valoración accesibilidad para personas de movilidad reducida = 7,48. 	<p>✓ Cumplido</p> <p>✓ Cumplido</p> <p>✓ Cumplido</p> <p>✓ Cumplido</p>	
	Estaremos comprometidos con la Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> La renovación de la flota permitirá, con los plazos señalados anteriormente, que todos los vehículos de BILBOBUS sean híbridos o eléctricos. Los servicios de BILBOKO 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) Gestión de la Accesibilidad Universal (UNE 170001) Carta de Servicios (UNE93200) Gestión de quejas y reclamaciones (ISO10002) Excelencia en el servicio (UNE16880) Empresa Familiarmente Responsable (Norma EFR 1000-1) Gestión Ambiental (ISO14001) Gestión de la Energía (Norma 50001) Inventario de Gases Efecto Invernadero (Norma ISO14064) Responsabilidad Social Corporativa (Normativa SR-10) Memoria ALSA de Sostenibilidad acorde con Referencial GRI 	<ul style="list-style-type: none"> Vehículos híbridos o eléctricos en el período 2019-2021 = 87 vehículos (68%) Todos los certificados vigentes 	<p>✓ Cumplido</p> <p>✓ Cumplido</p>