

	Compromiso	Resultados obtenidos	
Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje	Nuestro compromiso es renovar el 100% de la flota de servicio habitual, incorporando vehículos totalmente nuevos, en 2020.	Vehículos incorporados en 2020 = 2 vehículos (100%)	✓ Cumplido
	Los autobuses disponen de un sistema de audioguía individual. Una entidad independiente realiza exhaustivas inspecciones mensuales de las audioguías de 3 vehículos, evaluando su correcto funcionamiento. Nos comprometemos a que en estas inspecciones los 3 coches evaluados sean aptos y que, en todo caso, no habrá más de 3 meses consecutivos en los que el resultado sea inferior, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.	2025 – Todos los meses, todos los vehículos fueron aptos, excepto en enero, que 1 coche fue no apto.	
Viajará seguro con nosotros	Nuestros procesos de mantenimiento y limpieza de vehículos persiguen también proporcionar el máximo confort a los viajeros y viajeras. Una entidad independiente realiza exhaustivas inspecciones mensuales de los vehículos, evaluando el grado de limpieza de los mismos. Nos comprometemos a que al menos el 98% de los vehículos inspeccionados mensualmente sean APTOS (puntuados como mínimo, BIEN o IMPECABLE), y que, en todo caso, el resultado no será inferior al 100%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.	2025 – Todos los meses 100% de vehículos evaluados fueron APTOS en Limpieza del bus.	✓ Cumplido
	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.	Conductores evaluados período 2023-2025 = 100% .	✓ Cumplido
Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional	Nos comprometemos a realizar sesiones periódicas de formación y sensibilización sobre seguridad dirigidas al personal de conducción y de mantenimiento de nuestros vehículos.	2025 – Realizadas 3 campañas de sensibilización a personal de conducción, y 19 charlas sobre seguridad a personal de mantenimiento	✓ Cumplido
	Atendemos puntualmente sus quejas y reclamaciones en el plazo de 15 días hábiles 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.	2025 – No tuvimos ninguna reclamación en 2025!	
Estaremos comprometidos con la Comunidad	Todos los vehículos disponen de rampa móvil y sistema de arrodillamiento del autobús para facilitar el acceso de sillas de ruedas, carritos de bebé y personas de movilidad reducida. Una entidad independiente realiza exhaustivas inspecciones mensuales de los vehículos, evaluando el correcto funcionamiento de las rampas y del sistema de arrodillamiento. Nos comprometemos a que al menos el 98% de los vehículos inspeccionados mensualmente estén correctos, y que, en todo caso, no habrá más de 3 meses consecutivos en los que el resultado sea inferior al 100%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.	2025 – Todos los meses en el 100% de los vehículos inspeccionados las rampas funcionaban correctamente.	✓ Cumplido
	- Los servicios de BILBAO CITY VIEW 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) - 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) - Empresa Saludable (Reglamento AENOR RP-CSG-033) - 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	Todos los certificados vigentes	✓ Cumplido