

	Compromiso	Resultados obtenidos	
Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje	Nuestro compromiso es renovar el 95% de la flota, incorporando 122 vehículos totalmente nuevos. Esta renovación será progresiva, desde el inicio de los servicios, incorporándose un 70% de los vehículos antes del fin de 2022, y el resto, antes del fin de 2029.	Vehículos incorporados en el período 2025 = 120 vehículos (98,3% de la flota total a renovar)	✓ Cumplido
	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	2025 – Encuesta anual de satisfacción: Puntuación Comodidad y confort de los autobuses = 7,13.	✓ Cumplido
	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, 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. 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.	2025 – Todos los meses 100% de vehículos evaluados como APTOS en Limpieza del bus. 2025 – Encuesta anual de satisfacción: Puntuación Limpieza de los autobuses = 8,39.	✓ Cumplido
Viajará seguro con nosotros	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
	Nos comprometemos a realizar sesiones periódicas de formación y sensibilización sobre seguridad dirigidas al personal de conducción y de mantenimiento de nuestros vehículos. Una entidad independiente realiza exhaustivas inspecciones mensuales de los vehículos, evaluando que dispone de todos los elementos de seguridad, que se encuentran en buen estado y que los conductores conocen su ubicación y su uso. Nos comprometemos a que al menos el 98% de los vehículos inspeccionados mensualmente sean APTOS, 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.	2025 – Realizadas 3 campañas de sensibilización a personal de conducción, y 19 charlas sobre seguridad a personal de mantenimiento. 2025 – Todos los meses 100% de vehículos evaluados como APTOS en Seguridad.	✓ Cumplido
	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.	2025 – Encuesta anual de satisfacción: Puntuación Seguridad de los autobuses = 8,26.	✓ Cumplido
Nuestros servicios serán puntuales y fiables	Cuidamos especialmente la puntualidad en nuestros servicios. Se entiende por puntual la llegada de un autobús a una parada entre un (1) minuto antes y tres (3) minutos después del paso teórico definido. Nos comprometemos a que mensualmente al menos el 85% de los servicios 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.	2025 – La puntualidad no fue inferior al 85% en ningún mes.	✓ Cumplido
	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.	2025 – Encuesta anual de satisfacción: Puntuación Puntualidad de los autobuses = 8,09.	✓ Cumplido
Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional	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.	2025 – Encuesta anual de satisfacción: Puntuación Amabilidad en el trato del personal de conducción = 8,23. 2025 – Encuesta anual de satisfacción: Puntuación Amabilidad en el trato del personal de OAC y cabinas = 9,15.	✓ 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 – 100% de reclamaciones mensuales contestadas en plazo.	✓ Cumplido
Estaremos comprometidos con la Comunidad	La renovación de la flota permitirá, con los plazos señalados anteriormente, que todos los vehículos de BILBOBUS sean híbridos o eléctricos.	Vehículos híbridos o eléctricos en el período 2019-2025 = 120 vehículos (83%)	✓ Cumplido
	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.	2025 – Encuesta anual de satisfacción: Puntuación Accesibilidad para personas de movilidad reducida = 7,67.	✓ Cumplido
	- 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 : - 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