

### Cumplimiento de compromisos 2022

#### 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 en los 3 primeros años de contrato, incorporando vehículos totalmente nuevos. Esta renovación será progresiva, desde el inicio de los servicios, incorporándose un 56% de los vehículos (19 vehículos) antes del fin de 2020, y el resto, antes del fin de 2022.
- 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, y comprometiéndonos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios en este aspecto por encima de 7 y no menos de 6, en una escala de 1 a 10.

- 19 vehículos nuevos en 2020, alcanzando el 56% de la flota renovada en 2020.
- 5 vehículos nuevos en 2021, alcanzando el 70% de la flota renovada en 2021.
- 10 vehículos nuevos en 2022, alcanzando el 100% de la flota renovada en 2022.
- Toda la flota nueva equipada (auditoría interna Feb 2023).
- 2022 – Valoración **Conservación del autobús** = 8,68
- 2022 – Valoración **Limpieza interior del autobús** = 8,22

- ✓ Cumplido
- ✓ 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.
- 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 (sobre 10) en la percepción que nuestros usuarios tengan sobre la seguridad en el autobús.

- **Porcentaje de conductores evaluados período 2020-2022** = 100% .
- 2022 – **Realizadas 21 sesiones formativas** a personal de conducción y mantenimiento.
- 2022 – Valoración **Suavidad y seguridad en la conducción** = 8,32
- 2022 – Valoración **Sensación de seguridad durante el trayecto** = 8,70

- ✓ Cumplido
- ✓ Cumplido
- ✓ Cumplido

Nuestros servicios serán puntuales y fiables

- Nos comprometemos a que, como mínimo, el 95% de nuestros servicios serán puntuales, considerando salidas, paradas intermedias y llegadas. Se admiten retrasos de hasta 5 min en salida y hasta 12 min en llegadas.
- Nos comprometemos a mantener la valoración de nuestros usuarios con la puntualidad de nuestros servicios por encima de 7 puntos, y nunca por debajo de 6, en una escala de 1 a 10.

- 2022 – **Índice de puntualidad global** = 95%
- 2022 – Valoración **Cumplimiento de horarios** = 7,97

- ✓ Cumplido
- ✓ Cumplido

Encontrará con facilidad la información de nuestros servicios

- Nos comprometemos a mantener la valoración de nuestros usuarios con la información de nuestros servicios en los distintos canales por encima de 7 puntos, y nunca por debajo de 6, en una escala de 1 a 10.

- 2022 – Valoración **Información en web y app** = 7,21
- 2022 – Valoración **Información aportada por personal de conducción** = 8,69
- 2022 – Valoración **Información fija a bordo del bus** = 8,39

- ✓ Cumplido

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

- Nos aseguramos de que se cumplen nuestros estándares de atención al cliente. Nos comprometemos a mantener un nivel de cumplimiento anual por encima del 95%, medido a través de inspecciones cliente misterioso, y a mantener la valoración de nuestros usuarios con la amabilidad de nuestros conductores por encima de 8 puntos, y nunca por debajo de 6, en una escala de 1 a 10.
- Atendemos puntualmente sus quejas y reclamaciones, y nos comprometemos a contestarlas en un plazo de 7 días naturales desde su recepción. Haremos un seguimiento del cumplimiento de este plazo y estableceremos medidas correctoras inmediatas cuando existan más de 3 meses consecutivos en los que no se haya cumplido este plazo para todas las reclamaciones.
- 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 (PMR y PMRSR).
- Todo nuestro personal que trabaja de cara al cliente tiene formación específica sobre atención a personas con discapacidad y movilidad reducida.

- En las últimas inspecciones realizadas en 2021 se han obtenido los siguientes porcentajes de cumplimiento:  
**Atención correcta conductor** = 100%
- 2022 – Valoración **Amabilidad del conductor** = 8,47
- 2022 – No ha habido más de 3 meses consecutivos en los que no se hayan contestado todas las reclamaciones en 7 días naturales.
- Todos los **autobuses accesibles** (Auditoría interna Feb 2023).
- **% conductores y personal en contacto con los clientes formado** = 100%

- ✓ Cumplido
- ✓ Cumplido
- ✓ Cumplido
- ✓ Cumplido

Estaremos comprometidos con la Comunidad

- A finales de 2021, el 70% de la flota contará con el distintivo ECO.
- Nos comprometemos a realizar al menos una campaña anual interna de información y concienciación general sobre seguridad vial.

- 26 vehículos, alcanzando el 76% de la flota con distintivo ECO en 2021.
- 100% de la flota con distintivo ECO en 2022.
- Adaptándonos al entorno actual, en 2022 continúa en marcha el **Plan de Movilidad Segura**, con varias 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.
- Entre abril y junio de 2022 se ha realizado una sensibilización especial sobre **Cómo evitar atropellos en pasos de peatones**, dirigida a conductores.
- En noviembre de 2022 se ha celebrado la **Semana de la Seguridad**, dirigida a sensibilizar sobre comportamientos y hábitos que velen por la seguridad individual y que permitan evitar situaciones de riesgo tanto para las personas que viajan como para las que trabajan en ALSA. El lema de este año fue el **aumento de la siniestralidad asociada al aumento de usuario vulnerables, como los de los vehículos de movilidad personal**.
- Todos los **certificados vigentes**

- ✓ Cumplido
- ✓ Cumplido
- ✓ Cumplido
- ✓ Cumplido

- Los servicios de Alsa y, por tanto, los de FERROLBUS, 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)
  - Cartas de Servicios (Norma UNE93200)
  - Excelencia de Servicio (UNE16880)
  - Seguridad Vial (Norma ISO39001)
  - Gestión de Emergencias (Norma ISO22320)
  - 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 **certificados vigentes**

- ✓ Cumplido