

Cumplimiento de compromisos 2022

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 con el estado y conservación de los autobuses como mínimo en 6 puntos y nunca por debajo de 4 el primer año de servicio, y como mínimo en 7 puntos y nunca por debajo de 6 a partir del segundo, en una escala de 1 a 10.

- Todos los **autobuses equipados** (Auditoría interna Feb 2023).

✓ Cumplido

- 2022 – Valoración **Estado de conservación del autocar** = 6,27.

✓ Cumplido

Viajará seguro con nosotros

- El 100% de nuestro personal de conducción ha sido evaluado al incorporarse a nuestros servicios, habiéndoles realizado una prueba de conducción. Posteriormente, es monitorizado de forma continua a través de sistemas de control de la velocidad y el estilo de conducción.
- 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. Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con la seguridad del viaje en autobús como mínimo en 6 puntos y nunca por debajo de 4 el primer año de servicio, y como mínimo en 7 puntos y nunca por debajo de 6 a partir del segundo, en una escala de 1 a 10

- **Porcentaje de conductores evaluados y monitorizados período 2021-2022** = 100% .

✓ Cumplido

- **2022 – Realizadas 21 sesiones formativas** a personal de conducción y mantenimiento.

✓ Cumplido

- 2022 – Valoración **Sensación de seguridad en el viaje** = 6,07.

✓ Cumplido

Nuestros servicios serán puntuales y fiables

- Nos comprometemos a que, como mínimo, el 80% de nuestros servicios saldrán puntuales de las paradas el primer año de servicio, y como mínimo el 85% a partir del segundo, y nunca por debajo del 70%. Se admiten retrasos de hasta 5 minutos de demora en las salidas de las paradas.

- 2022 – **Índice de puntualidad en salidas de paradas de cabecera** = 97,9%.

✓ Cumplido

- 2022 – **Índice de puntualidad en salidas de paradas intermedias** = 83,4%.

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

- Nos aseguramos de que se cumplen nuestros estándares de calidad realizando inspecciones cliente misterioso en nuestros servicios y haciendo un seguimiento de las incidencias. Nos comprometemos a mantener un nivel de cumplimiento de nuestras normas y estándares de atención al cliente por encima del 95%, medido a través de estas inspecciones, y nunca inferior al 80%.

- En las últimas inspecciones realizadas se han obtenido los siguientes porcentajes de cumplimiento:
 - **Atención correcta conductor** = 100%

✓ Cumplido

- Además, nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con la atención y trato del personal como mínimo en 6 puntos y nunca por debajo de 4 el primer año de servicio, y como mínimo en 7 puntos y nunca por debajo de 6 a partir del segundo, en una escala de 1 a 10.

- 2022 – Valoración **Atención y trato del personal** = 6,05.

✓ Cumplido

- Atendemos puntualmente sus quejas y reclamaciones en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción. Nos comprometemos a que el 100% de las reclamaciones sean contestadas en este plazo y que, en todo caso, no habrá más de 2 meses consecutivos en los que el dato sea inferior al 100%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.

- 2022 – **Reclamaciones atendidas en 10 días hábiles** = 96%.
- No ha habido más de 2 meses consecutivos con cumplimiento inferior al 100%.

✓ Cumplido

- 2022 – **Plazo medio resolución reclamaciones** = 8,09 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 (PMR y PMRSR).

- Todos los **autobuses accesibles** (Auditoría interna Feb 2023).

✓ Cumplido

- Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con la accesibilidad para personas de movilidad reducida como mínimo en 6 puntos y nunca por debajo de 4 el primer año de servicio, y como mínimo en 7 puntos y nunca por debajo de 6 a partir del segundo, en una escala de 1 a 10.

- 2022 – Valoración **Accesibilidad para personas de movilidad reducida** = 6,67.

✓ Cumplido

Estaremos comprometidos con la Comunidad

- Nos comprometemos a realizar al menos una campaña anual interna de información y concienciación general sobre seguridad vial.

- 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.

✓ Cumplido

- 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**.

- Los servicios de Alsa y, por tanto, los del servicio de transporte urbano de Jaén, 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)
- Seguridad Vial (Norma ISO39001)
- Gestión de Emergencias (Norma ISO22320)
- Gestión de quejas y reclamaciones (Norma ISO10002)
- Empresa Familiarmente Responsable (Norma EFR 1000-1)
- Gestión Ambiental (ISO14001)
- Gestión de la Energía (Norma 50001)
- 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