

Cumplimiento de compromisos 2025

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 7 puntos y nunca por debajo de 6, en una escala de 1 a 10.	- Todos los autobuses equipados (Auditoría interna Abr 2026). 2025 – Valoración Estado de conservación del interior del bus = 7,60. 2025 – Valoración Comodidad y sensación de confort a bordo = 7,70. ✓ Cumplido ✓ 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 7 puntos y nunca por debajo de 6, en una escala de 1 a 10.	Conductores nuevos incorporados en 2025 que han sido evaluados = 100%. Conductores monitorizados 2025 = 100%. 2025 – Realizadas 3 campañas de sensibilización a personal de conducción, y 19 charlas sobre seguridad a personal de mantenimiento. 2025 – Valoración Sensación de seguridad = 7,54. 2025 – Valoración Suavidad y seguridad en la conducción = 7,50. ✓ Cumplido ✓ Cumplido ✓ Cumplido
Nuestros servicios serán puntuales y fiables Nos comprometemos a que, como mínimo, el 70% de nuestros servicios saldrán puntuales de las paradas, y nunca menos del 50%. Se admiten retrasos de hasta 6 minutos de demora en las salidas.	2025 – Puntualidad = 75%. Ningún mes la puntualidad ha sido menor del 50%. ✓ Cumplido
Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional - Nos aseguramos de que se cumplen nuestras normas y estándares de atención al cliente. Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con la atención y trato del personal de conducción como mínimo en 7 puntos y nunca por debajo de 6, en una escala de 1 a 10. - Atendemos puntualmente sus quejas y reclamaciones en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción. Nos comprometemos a que no habrá más de 3 meses consecutivos en los que el 100% de las reclamaciones no sean contestadas en este plazo, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación. - 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). - Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con la accesibilidad para personas de movilidad reducida como mínimo en 7 puntos y nunca por debajo de 6, en una escala de 1 a 10.	2025 – Valoración Amabilidad del personal de conducción = 7,80. 2025 – No ha habido más de 3 meses consecutivos con cumplimiento inferior al 100%. - Todos los autobuses accesibles (Auditoría interna Abr 2026). 2025 – Valoración Accesibilidad para personas de movilidad reducida = 7,10. ✓ Cumplido ✓ Cumplido ✓ Cumplido
Estaremos comprometidos con la Comunidad - Nos comprometemos a realizar al menos una campaña anual interna de información y concienciación general sobre seguridad vial. - 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) - Certificación Nivel Excelente CSEAA-INSIA Seguridad de Empresas de Autocares y Autobuses - 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	2025 – Realizadas 3 campañas de sensibilización a personal de conducción. Las campañas de 2025 han tratado sobre el alcolock, el freno de estacionamiento y las distracciones por uso de dispositivos electrónicos al volante. - Todos los certificados vigentes ✓ Cumplido ✓ Cumplido