

Carta de Servicios



Servicio público de transporte regular de uso general de viajeros por carretera
Nex Continental Holdings, S.L.U.
Transporte Urbano de Jaén

Cumplimiento de compromisos 2024

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 Feb 2025).
- 2024 – Valoración **Estado de conservación del interior del bus** = 7,7.
- 2024 – Valoración **Comodidad y sensación de confort a bordo** = 7,6.

✓ 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 2024 que han sido evaluados** = 100%.
- **Conductores monitorizados 2024** = 100%.
- 2024 – Realizadas **15 sesiones formativas** a personal de conducción y mantenimiento.
- 2024 – Valoración **Sensación de seguridad** = 7,4.
- 2024 – Valoración **Suavidad y seguridad en la conducción** = 7,1.

✓ Cumplido

✓ Cumplido

✓ Cumplido

Nuestros servicios serán puntuales y fiables

- Nos comprometemos a que, como mínimo, el 80% de nuestros servicios saldrán puntuales de las paradas, y nunca menos del 70%. Se admiten retrasos de hasta 5 minutos de demora en las salidas de las paradas.

- 2024 – **Índice de puntualidad en salidas de paradas de cabecera** = 91,9%.
- 2024 – **Índice de puntualidad en salidas de paradas intermedias** = 82,27%.

✓ 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.

- 2024 – Valoración **Amabilidad del personal de conducción** = 7,4.
- 2024 – **No ha habido más de 3 meses consecutivos con cumplimiento inferior al 100%**.
- Todos los **autobuses accesibles** (Auditoría interna Feb 2025).
- 2024 – Valoración **Accesibilidad para personas de movilidad reducida** = 7.

✓ Cumplido

✓ 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

- En 2024, se realizaron 3 campañas de sensibilización sobre **somnolencia** y su posible incidencia en la conducción, sobre **conducción eficiente** en compromiso con el medio ambiente y sobre la **prevención de incendios en los autobuses**.

✓ Cumplido

- Todos los **certificados vigentes**

✓ Cumplido