

alsa

Carta de Servicios

Transporte urbano y metropolitano
de Ferrol



Con más de cien años de experiencia y una vocación de innovación permanente, Alsa es el **operador líder** en el sector español de transporte de viajeros por carretera.

La concepción del transporte desde una visión integral y la satisfacción permanente del cliente son las premisas sobre las que Alsa desarrolla su actividad.

Como operador integral, es capaz de atender las diferentes necesidades de movilidad de los ciudadanos mediante un amplio abanico de servicios de transporte de ámbito regional, nacional, internacional, urbano, discrecional (alquiler de autocares) y turístico.

Asimismo, Alsa está especializada en la gestión de estaciones de autobuses, áreas de servicio y áreas de mantenimiento de vehículos.

La empresa FERROLBUS, perteneciente al grupo Alsa, presta los servicios de transporte urbano y metropolitano en los ayuntamientos de Ferrol, Narón y Neda.

En Alsa siempre trabajamos con el objetivo de mejorar día a día nuestros servicios y conseguir su máxima satisfacción cada vez que decida viajar con nosotros.

Por ello, hoy tenemos el placer de presentarle la Carta de Servicios de FERROLBUS. Esta Carta sigue las directrices de la Norma UNE 93200, y está en proceso de certificación por AENOR.

En ella encontrará todos los compromisos que queremos asumir con usted para ofrecerle un servicio de calidad, así como lo que puede esperar de nosotros en cada viaje.

- 1. Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje.**
- 2. Viajará seguro con nosotros.**
- 3. Nuestros servicios serán puntuales y fiables.**
- 4. Encontrará con facilidad toda la información de nuestros servicios.**
- 5. Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional.**
- 6. Estaremos comprometidos con la Comunidad.**

Disfrute de su viaje con Alsa.

1. Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje

Porque queremos estar a la vanguardia del sector.

Nos comprometemos a 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 58% 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, entre los que destacan:

- Conexión WI-FI gratuita.
- Revistero y bandeja individual abatible con reposabrazos (en vehículos interurbanos).
- Sistema de reproducción multimedia en vehículos interurbanos.
- Enchufes 220V/puntos de recarga individual de dispositivos móviles, en la flota nueva, disponible en los plazos definidos anteriormente.
- Conectores USB para cargar dispositivos móviles en flota nueva.
- Purificadores de aire (ECO3 o similar) en flota nueva.

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.

2. Viajará seguro con nosotros

Porque su seguridad es nuestra máxima prioridad.

Operamos bajo los más estrictos procedimientos de seguridad, no sólo aplicando rigurosos planes de mantenimiento en nuestra flota, sino prestando una constante atención a la selección y formación de nuestro personal.

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.

Además, nos comprometemos a realizar sesiones periódicas de formación y sensibilización sobre seguridad dirigidas al personal de conducción y de mantenimiento de nuestros vehículos.

Aportamos avanzados elementos de seguridad al servicio, entre los que destacan un Equipo Desfibrilador Semiautomático (DESA), del que dispondrá toda la flota a medida que se vaya renovando, en los plazos definidos anteriormente. Garantizamos que todos los conductores están formados y acreditados para su uso.

Nuestro objetivo es que los clientes 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 nuestros usuarios tengan sobre la seguridad del viaje en el autobús.

3. Nuestros servicios serán puntuales y fiables

Porque asumimos el compromiso de ofrecerle un servicio de calidad.

Realizamos una minuciosa programación de nuestros servicios para garantizar, en situaciones normales de explotación, el cumplimiento de los horarios de salida y llegada.

Para conseguir una mayor fiabilidad de nuestras operaciones, toda la flota adscrita dispone de la tecnología necesaria para el seguimiento y monitorización permanente de los vehículos.

Por todo esto, nos comprometemos a que, como mínimo, el 96% de nuestros servicios serán puntuales, considerando tanto salida de cabecera como llegadas. Se admiten retrasos de hasta 5 min en salida y hasta 12 min en llegadas.

Además, 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..

4. Encontrará con facilidad toda la información de nuestros servicios

Porque ponemos a su disposición una gran variedad de canales de información.

Los viajeros encontrarán siempre disponible la información necesaria sobre el servicio, que será puntualmente actualizada, a través de los siguientes canales:

- Página web: <https://www.alsaferrol.es/>
- Servicio telefónico gratuito de información 24h: 981 061 500.
- Información y venta a bordo del autobús.
- Información permanentemente actualizada en paradas y marquesinas.
- Información a través de redes sociales.
- Información a través de aplicación móvil: alsa regional.

Informamos a los viajeros sobre incidencias significativas en los servicios a través de la web, y también a bordo de los vehículos.

Nuestro teléfono de atención telefónica permanente 24 h estará siempre disponible para atender de forma rápida y eficaz las necesidades de información.

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

Le tratamos con amabilidad y respeto.

Nos aseguramos de que se cumplen estrictamente nuestras normas y estándares de atención al cliente realizando inspecciones cliente misterioso periódicas en nuestros servicios y haciendo un seguimiento exhaustivo de las incidencias.

Nos comprometemos a mantener un nivel de cumplimiento anual por encima del 95%, medido a través de estas inspecciones, 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 medio de 7 días naturales desde su recepción. Además, estableceremos las medidas correctoras necesarias cuando existan más de 3 meses consecutivos en los que todas las reclamaciones no sean contestadas en un máximo de 7 días naturales.

Nos comprometemos a que el 100% de las reclamaciones 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.

Nuestra gestión en la atención de quejas y reclamaciones cumple los requisitos de la Norma internacional ISO10002, y está certificada por AENOR

Un viaje accesible para todos.

La renovación de la flota permitirá disponer, con los plazos señalados anteriormente, de hasta 8 plazas especiales para carritos de bebé, sillas de ruedas o escúteres que cumplan con las medidas máximas. Las medidas y condiciones de acceso máximas aceptadas podrán consultarse en la página web de Alsa.

Garantizamos que toda nuestra flota de vehículos es accesible, contando con los siguientes elemento:

- Plazas especiales para personas de movilidad reducida en silla de ruedas o escúter. Nuestros buses disponen desde 1 hasta 8 plazas, según el modelo.
- Asientos preferentes para personas de movilidad reducida, mayores con problemas de movilidad, mujeres embarazadas y personas con niños pequeños.

- Señalización exterior indicativa de vehículo accesible.
- Pulsador exterior de solicitud de acceso a través de rampa o plataforma (en vehículos urbanos).
- Rampa o plataforma elevadora, según el modelo.
- Sistema de arrodillamiento del bus (en vehículos urbanos).
- Pulsador interior de solicitud de parada.
- Suelo antideslizante..
- Sistema de barras y asideros.
- Bordes de los escalones señalizados.
- Numeración de asientos en braille (vehículos interurbanos).

Como servicio especial a viajeros en silla de ruedas o escúter, en caso de avería en la rampa o plataforma de acceso, pondremos a disposición del viajero un taxi cuando la espera para el cliente vaya a ser superior a 10 minutos.

Todo nuestro personal que trabaja de cara al cliente tiene formación específica sobre atención a personas con discapacidad y movilidad reducida.

Nuestros servicios están diseñados siguiendo los requisitos de Normas de Accesibilidad Universal, como la UNE 170.001, y están en proceso de certificación por AENOR.

Además, nuestro sitio web cuenta con un *widget* de accesibilidad para facilitar el acceso a la información de nuestros servicios a personas con capacidades diferentes.

6. Estaremos comprometidos con la Comunidad.

Porque seguiremos contribuyendo a la mejora de las condiciones sociales.

En Alsa tenemos como compromiso trabajar cada día por mejorar las condiciones económicas, sociales y ambientales de las comunidades en las que prestamos nuestros servicios.

En este marco, Alsa ha implantado un sistema de gestión y mejora de la Responsabilidad Social Corporativa conforme al estándar internacional IQNet SR10, disponiendo de la Certificación de AENOR que acredita esta conformidad.

Además, Alsa publica anualmente una Memoria de Sostenibilidad que recoge las principales actuaciones de la compañía en esta materia, y que puede consultarse en la web. Esta Memoria cumple los criterios de GRI (Global Reporting Initiative), y su conformidad con los mismos está también verificada por AENOR.

Alsa es firmante de la Carta Europea de Seguridad Vial. Participa en la Red Azul de la Policía Nacional, y el Programa Cooperadora de la Guardia Civil.

En Alsa trabajamos en el diseño e implantación de estrategias y prácticas familiarmente responsables. Nuestro modelo de gestión de Empresa Familiarmente Responsable cumple con el documento normativo EFR 1000-1 desarrollado por la Fundación Masfamilia, y está certificado por AENOR.

Así mismo, promovemos las buenas prácticas sobre salud en nuestros empleados. Nuestro modelo de Empresa Saludable está también certificado por AENOR..

Porque estamos comprometidos con el medio ambiente.

Somos respetuosos con el medio ambiente, contribuyendo a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante la promoción del transporte público y la incorporación de la flota eficiente energéticamente, la utilización de energías limpias y la implantación de programas de reducción de consumo.

A finales de 2021, el 70% de la flota contará con el distintivo ECO.

Concienciamos de forma permanente a nuestras personas. Realizamos un seguimiento mensual sobre la conducción eficiente de todos los conductores, proporcionándoles refuerzos de formación cuando lo necesitan.

Cumplimos con nuestro compromiso.

Cada compromiso recogido en esta Carta ha sido vinculado a un indicador para medir su grado de cumplimiento. El seguimiento y medición de los indicadores definidos serán continuos, y la compañía la dará a conocer los resultados anualmente a sus clientes y usuarios publicando los resultados finales en la página web <https://www.alsaferrol.es/>

Normativa aplicable

Junto con las Condiciones Generales de contratación de Alsa, aplicables a los billetes vendidos por la Unión Temporal de Empresas adjudicataria de los servicios de FERROLBUS, resulta de aplicación la normativa general referenciada a continuación:

- Reglamento CE N° 1370/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2007 sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera y por el que se derogan los Reglamentos (CEE) no 1191/69 y (CEE) no 1107/70 del Consejo.
- Reglamento CE N° 561/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de marzo de 2006 relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera y por el que se modifican los Reglamentos CEE n° 3821/85 y (CE) n° 2135/98 del Consejo y se deroga el Reglamento (CEE) n° 3820/85 del Consejo.
- Ley 16/87, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT).
- Real Decreto 1211/90, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (ROTT).
- Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación
- Real Decreto 1575/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento del seguro obligatorio de viajeros.
- Orden del 30 de septiembre de 2004 de la Consellería de Política Territorial, Obras Públicas e Vivenda, por la que se establecen normas sobre tarifas y explotación de servicios públicos regulares permanentes de uso general de transporte de viajeros por carretera.

Derechos y obligaciones de los usuarios

Publicados en la Orden del 30 de septiembre de 2004 de la Consellería de Política Territorial,

Obras Públicas e Vivenda, por la que se establecen normas sobre tarifas y explotación de servicios públicos regulares permanentes de uso general de transporte de viajeros por carretera.

Medidas de compensación y/o subsanación aplicables

- Atención de reclamaciones en el plazo de 7 días naturales desde su recepción.
- Indemnizaciones y compensaciones según las condiciones establecidas.
- Envío de carta de disculpas y/o llamadas personalizadas, según estándares de servicio de Alsa.

Contacta con nosotros

Puedes ampliar la información o dejarnos tu opinión sobre esta Carta de Servicios en cualquiera de los siguientes canales:

- Página web: <https://www.alsaferrol.es/>
- 981 061 500
- Puntos de venta Alsa
- Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter)

Presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones

Puedes ampliar la información o dejarnos tu opinión sobre esta Carta de Servicios en cualquiera de los siguientes canales:

- Página web: <https://www.alsaferrol.es/>
- 981 061 500
- Hojas de Reclamaciones Oficiales a bordo del autobús.
- Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter).

alsa

