

Cumplimiento de compromisos 2021 (*)

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 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. 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 58% de la flota renovada en 2020.
- 5 vehículos nuevos en 2021, alcanzando el 70% de la flota renovada en 2021.
- Toda la flota nueva equipada (auditoría interna Feb 2022).
- 2021 – Valoración **Conservación del autobús** = 8,62
- 2021 – Valoración **Limpieza interior del autobús** = 8,07

✓ 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 2019-2021** = 100% .

✓ Cumplido

- **2021 – Realizadas 25 sesiones formativas** a personal de conducción y mantenimiento.

✓ Cumplido

- 2021 – Valoración **Suavidad y seguridad en la conducción** = 8,24
- 2021 – Valoración **Sensación de seguridad durante el trayecto** = 8,46

✓ Cumplido

Nuestros servicios serán puntuales y fiables

- 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.
- 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.

- 2021 – Valoración **Cumplimiento frecuencia de paso** = 7,67

✓ Cumplido

- 2021 – **Índice de puntualidad global** = 98,37%

✓ 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 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.
- 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%

✓ Cumplido

- 2021 – Valoración **Amabilidad del conductor** = 9,14

✓ Cumplido

- 2021 – **Plazo medio de contestación** = 10 días naturales.
- No hay más de 3 meses consecutivos en los que no se contesten todas las reclamaciones en 7 días naturales.

✓ Cumplido

- Todos los **autobuses accesibles** (Auditoría interna Feb 2022).

✓ Cumplido

- **% conductores y personal en contacto con los clientes formado** = 100%

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.

- 23 vehículos nuevos incorporados, alcanzando el 75% de la flota con distintivo ECO en 2021.

✓ Cumplido

- Adaptándonos al entorno actual, en 2020-2021 continua en marcha el **Plan de Movilidad Segura**, con múltiples 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

- En 2021, respondiendo a los nuevos retos que para la seguridad vial plantean las nuevas formas de movilidad, se ha realizado una sensibilización especial sobre **patinetes y otros vehículos de movilidad personal**, dirigida a conductores.

- En 2021 se ha lanzado una campaña especial informativa y de sensibilización sobre los **nuevos límites de velocidad en vías urbanas**.

- En 2021 se ha realizado una campaña especial de sensibilización sobre el uso de teléfonos móviles y otras distracciones durante la conducción (**Al volante, nada es más importante**).

✓ Cumplido

- Todos los **certificados vigentes**

- 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)
 - Certificado 500+ Modelo de Excelencia Europea EFQM
 - 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

(*) Debido a la situación de anomalía en los servicios provocada por la pandemia de COVID-19, no ha sido posible la obtención de algunos de los datos durante el período 2020-2021. Por este motivo se ofrecen, en cada caso, los datos más actuales posible, siendo nuestro compromiso el aportar nuevos datos cuando las condiciones lo permitan.