

Cumplimiento de compromisos 2021 (*)

Compromiso	Resultados obtenidos	
<p>Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje</p> <ul style="list-style-type: none"> Nos comprometemos a renovar el 100% de la flota del servicio habitual de forma progresiva, 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 6 vehículos nuevos incorporados en 2021. Toda la flota nueva equipada (auditoría interna Feb 2022). 2021 – Valoración Limpieza del autocar = 7,38 2021 – Valoración Estado de conservación del autocar = 7,55 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En proceso ✓ Cumplido ✓ Cumplido
<p>Viajará seguro con nosotros</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de conductores evaluados período 2019-2021 = 100% . 2021 – Realizadas 25 sesiones formativas a personal de conducción y mantenimiento. 2021 – Valoración Elementos de seguridad del autobús = 7,70 2021 – Valoración Suavidad y seguridad en la conducción = 8,69 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplido ✓ Cumplido ✓ Cumplido
<p>Nuestros servicios serán puntuales y fiables</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 95% 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 2021 – Valoración Puntualidad = 6,09. 2021 – Índice de puntualidad global = 97,68% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplido ✓ Cumplido
<p>Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. Nos comprometemos a contestar sus quejas y reclamaciones en un plazo medio de 10 días naturales desde su recepción. Además, nos estableceremos las medidas correctoras necesarias cuando existan más de 6 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. 	<ul style="list-style-type: none"> En las últimas inspecciones realizadas en 2021 se han obtenido los siguientes porcentajes de cumplimiento: Atención correcta conductor = 100% 2021 – Valoración Amabilidad del conductor = 8,89. 2021 – Plazo medio de contestación = 10 días naturales. No hay más de 6 meses consecutivos en los que no se contestan todas las reclamaciones en 7 días naturales. Todos los autobuses accesibles (Auditoría interna Feb 2022). % conductores y personal en contacto con los clientes formado = 100% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplido ✓ Cumplido ✓ Cumplido ✓ Cumplido
<p>Estaremos comprometidos con la Comunidad</p> <ul style="list-style-type: none"> A finales de 2022, el 24% 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. 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: <ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 14% de la flota con distintivo ECO en 2021. 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. 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). Todos los certificados vigentes 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En proceso ✓ Cumplido ✓ Cumplido ✓ Cumplido

(*) 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.