

## Cumplimiento de compromisos 2022

### 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 en los aspectos de limpieza y estado de conservación del autobús por encima de 8, y no menos de 6, en una escala de 1 a 10.

- Todos los **autobuses equipados** (Auditoría interna Feb 2023).
- 2022 – Valoración **Limpieza del autocar** = 8.
- 2022 – Valoración **Estado de conservación del autocar** = 8.

✓ 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 5 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 2018-2022** = 100% .
- **2022 – Realizadas 21 sesiones formativas** a personal de conducción y mantenimiento.
- 2022 – Valoración **Elementos de seguridad del autobús** = 9.
- 2022 – Valoración **Suavidad y seguridad en la conducción** = 9.

✓ Cumplido

✓ Cumplido

✓ 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 8, y en ningún caso menor de 6, en una escala de 1 a 10.
- Nos comprometemos a que, como mínimo, el 95% de nuestros servicios llegarán puntuales a destino o con un retraso inferior a 12 minutos.

- 2022 – Valoración **Puntualidad** = 9.
- 2022 – **Índice de puntualidad llegadas a destino** = **96,7%**

✓ Cumplido

✓ Cumplido

Encontrará con facilidad toda la información de nuestros servicios

- Nos comprometemos a mantener la disponibilidad de nuestros canales digitales (web y app móvil) como mínimo en un 99%. La disponibilidad se refiere al tiempo total en que los canales están totalmente operativos, permitiendo la interacción de los usuarios sin interrupciones ni esperas.

- 2023 (Jun-Nov 2023) – **Disponibilidad canales digitales** = 99,31%.

✓ Cumplido

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

- Nos aseguramos de que se cumplen nuestros estándares de calidad realizando inspecciones cliente misterioso en nuestros servicios y haciendo un seguimiento de las incidencias. Nos comprometemos a mantener un nivel de cumplimiento de nuestras normas y estándares de atención al cliente por encima del 95%, medido a través de estas inspecciones, y nunca inferior al 80%.
- Attendemos puntualmente todas sus quejas y reclamaciones, y nos comprometemos a resolverlas en un plazo medio de 10 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).
- Todos los conductores de la línea, y las personas que trabajan en contacto con los clientes en la Estación de Granada, tienen formación específica sobre atención a personas con discapacidad y movilidad reducida.

- En las últimas inspecciones realizadas (2023) se han obtenido los siguientes porcentajes de cumplimiento:
  - **Atención correcta conductor** = 100%
- 2021 – **Plazo medio resolución reclamaciones** = 8,25 días naturales
- Todos los **autobuses accesibles** (Auditoría interna Feb 2023).
- **% Conductores formados** = 100%
- **% Personal en contacto con los clientes en la Estación de Granada formado** = 100%

✓ 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 de la línea Granada – Aeropuerto de Granada - Cacín 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)
  - Certificación Nivel Excelente CSEAA-INSIA Seguridad de Empresas de Autocares y Autobuses
  - Gestión de la Accesibilidad Universal (UNE 170001)
  - Gestión de quejas y reclamaciones (Norma ISO10002)
  - Empresa Familiarmente Responsable (Norma EFR 1000-1)
  - Empresa Saludable (Reglamento AENOR RP-CSG-033)
  - 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

- Adaptándonos al entorno actual, en 2022 continúa en marcha el **Plan de Movilidad Segura**, con varias 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.
- Entre abril y junio de 2022 se ha realizado una sensibilización especial sobre **Cómo evitar atropellos en pasos de peatones**, dirigida a conductores.
- En noviembre de 2022 se ha celebrado la **Semana de la Seguridad**, dirigida a sensibilizar sobre comportamientos y hábitos que velen por la seguridad individual y que permitan evitar situaciones de riesgo tanto para las personas que viajan como para las que trabajan en ALSA. El lema de este año fue el **aumento de la siniestralidad asociada al aumento de usuario vulnerables, como los de los vehículos de movilidad personal**.
- Todos los **certificados vigentes**

✓ Cumplido

✓ Cumplido