

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**= 9,45.
- 2022 – Valoración **Estado de conservación del autocar**= 9,44.

✓ 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.
- La flota adscrita está dotada de avanzados elementos de seguridad. Su equipamiento está descrito en la Carta de Servicios.
- 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 menos de 6, en una escala de 1 a 10, en la percepción que nuestros usuarios tengan sobre los elementos de seguridad del autobús, y sobre la suavidad y seguridad en la conducción.

- **Porcentaje de conductores evaluados período 2018-2022**= 100%.
- **2022 – Realizadas 21 sesiones formativas** a personal de conducción y mantenimiento.
- Todos los **autobuses equipados** (Auditoría interna Feb 2023).
- 2022 – Valoración **Elementos de seguridad del autobús** = 9,63.
- 2022 – Valoración **Suavidad y seguridad en la conducción** = 9,53.

✓ Cumplido
 ✓ 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 90% de nuestros servicios serán puntuales, considerando tanto salida de cabecera como llegadas. Se admiten retrasos de hasta 5 min en salida y hasta 20 min en llegadas.

- 2022 – Valoración **Puntualidad** = 9,47.
- 2022 – **Índice de puntualidad salidas de cabecera** = 90,8%.
- 2022 - **Índice de puntualidad llegadas a destino** = 96,1%.

✓ 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%.
- Atendemos 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.
- Todos los conductores de la línea, y las personas que trabajan en contacto con los clientes en las Estaciones de Almería y Murcia, 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%
- 2022 – **Plazo medio resolución reclamaciones** = 7,8 días naturales.
- Todos los **autobuses accesibles** (Auditoría interna Feb 2023).
- **% Conductores formados**= 100%.
- **% Personal en contacto con los clientes en las Estaciones de Almería y Murcia formado**= 100%.
- En 2020 se realizó formación adicional.

✓ Cumplido
 ✓ Cumplido
 ✓ Cumplido
 ✓ Cumplido

Estaremos comprometidos con la Comunidad

- La flota adscrita está equipada con un sistema electrónico de monitorización de parámetros de conducción y consumos.
- Nos comprometemos a realizar al menos una campaña anual interna de información y concienciación general sobre seguridad vial.

- Todos los **autobuses equipados con FLEETBOARD** (Auditoría interna Feb 2023).
- 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**.

✓ Cumplido
 ✓ Cumplido

- Los servicios de Alsa y, por tanto, los de la línea Almería-Murcia 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)
 - 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

- Todos los **certificados vigentes**

✓ Cumplido