

Cumplimiento de compromisos 2022

Compromiso	Resultados obtenidos	
Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje	<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. Después de esa fecha, y durante toda la vigencia del contrato, la flota actual adscrita al mismo tendrá una edad máxima no superior a 6,1 años. 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"> Flota del servicio habitual renovada 100%. Toda la flota nueva equipada (auditoría interna Feb 2023). 2022 – Valoración Limpieza del autocar = 7,54 2022 – Valoración Estado de conservación del autocar = 7,78
Viajará seguro con nosotros	<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 2020-2022 = 100% . 2022 – Realizadas 21 sesiones formativas a personal de conducción y mantenimiento. 2022 – Valoración Suavidad y seguridad en la conducción = 8,43 2022 – Valoración Sensación de seguridad durante el trayecto = 8,09
Nuestros servicios serán puntuales y fiables	<ul style="list-style-type: none"> Nos comprometemos a que, como mínimo, el 90% de nuestros servicios serán puntuales, considerando tanto salidas de cabecera como llegadas a destino. Se admiten retrasos de hasta 5 min en salida y hasta 12 min en llegadas. 	<ul style="list-style-type: none"> 2022 – Índice de puntualidad salidas = 91,2% 2022 – Índice de puntualidad llegadas = 91,0%
Encontrará con facilidad la información de nuestros servicios	<ul style="list-style-type: none"> Nos comprometemos a mantener la valoración de nuestros usuarios con la información de nuestros servicios en los distintos canales por encima de 7 puntos, y nunca por debajo de 6, en una escala de 1 a 10. 	<ul style="list-style-type: none"> 2022 – Valoración Información en web y app = 6,36 2022 – Valoración Información aportada por personal de conducción = 8,91 2022 – Valoración Información fija a bordo del bus = 6,39
Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional	<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. 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% 2022 – Valoración Amabilidad del conductor = 8,98. 2022 – Plazo medio de contestación = 7 días naturales. Todos los autobuses accesibles (Auditoría interna Feb 2023). % conductores y personal en contacto con los clientes formado = 100%
Estaremos comprometidos con la Comunidad	<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 LESTE DA CORUÑA, 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) 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"> El 100% de flota con distintivo ECO. 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