

ANEXO I - EVALUACIÓN DE INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIO

Se aprovecha a presente reunión para analizar y evaluar los indicadores que sirven para evaluar el cumplimiento de los compromisos de calidad.

1. Compromiso sobre la puntualidad

Nos comprometemos a evitar retrasos y cumplir con el 95% de puntualidad en todos nuestros servicios, salvo circunstancias ajenas a la empresa.

Indicador 1: % de cumplimiento del servicio a lo largo del año.

Resultado: 98,41 % de cumplimiento de los servicios a lo largo del año 2023. Nota: media del cumplimiento anual de puntualidad sin tener en cuenta el SAE.

2. Compromiso sobre la validación

Nos comprometemos a que el 98% de los usuarios puedan validar su billete o adquirir el mismo a bordo de nuestros autobuses.

Indicador 1: % de usuarios que han podido validar su billete

Resultado: 99,59 %

Indicador 2: % de billetes manuales (no funciona la validadora) emitidos

Resultado: 0,41%

3. Compromiso sobre la accesibilidad.

Nos comprometemos a que los elementos de accesibilidad el 100 % los buses serán revisados al menos cada 8 semanas y a que todos nuestros conductores reciben formación en atención a personal con movilidad reducida.

Indicador 1: % de conductores formados en Accesibilidad.

Resultado: 100 % de los conductores que se han incorporado en el año 2023 han sido formados en accesibilidad.

Indicador 2: % de buses a los que se les revisa todos los elementos de accesibilidad

Resultado: 100 % de los buses menos los que están en talleres externos se les ha revisado todos los elementos de accesibilidad cada 8 semanas.

4. Compromiso sobre la seguridad.

Nos comprometemos a que todos nuestros vehículos disponen de la información necesaria en materia de seguridad y cómo actuar en caso de emergencia a disposición de nuestros usuarios y será revisada al menos cada 2 meses, incluyendo la disposición tanto de cámaras de seguridad como de pizón de emergencia.

Indicador 1: % de autobuses con cámara de seguridad.

Resultado: 100 % de disposición de cámaras de seguridad.

Indicador 2: % de buses a los que se les ha revisado la información en 2 meses.

Resultado: 80,81 %

Indicador 3: % de pegatinas de seguridad en mal estado sobre el total revisadas.

Resultado: 0,07%

5. Compromiso sobre el confort.

Nos comprometemos a garantizar unas condiciones óptimas de climatización y confort durante el servicio en todos nuestros vehículos y que al menos en el 95 % de las inspecciones realizadas de climatización.

Indicador 1: % de inspecciones con la climatización correcta.

Resultado: el 99,95% de las inspecciones de climatización realizadas se ha verificado que la temperatura se encuentra en los rangos definidos por el CRTM.

6. Compromiso sobre la atención al usuario

Nos comprometemos a ofrecer de manera correcta tanto la información como la atención a nuestros usuarios por parte tanto de conductores, así como de inspectores y personal de atención y que esta sea valorada con más de un 7 en las encuestas de satisfacción.

Nos comprometemos a que todos nuestros vehículos dispongan de libro de reclamaciones a disposición de aquellos usuarios que así lo requieran y a gestionar todas las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas dando respuesta a las mismas en un plazo máximo de 10 días.

Indicador 1: Valoración del servicio de atención al cliente en las encuestas.

Resultado: 8,70 sobre 10

Indicador 2: Valoración de la atención del conductor en las encuestas.

Resultado: 8,73 sobre 10

Indicador 3: Tiempo medio de contestación de las reclamaciones.

Resultado: Se han tardado 5 días de media en contestar todas las reclamaciones.

7. Compromiso ambiental

Nos comprometemos a ir incorporando a nuestra flota vehículos cada vez más eficientes con el fin de contribuir a la reducción de la contaminación y el consumo de combustibles fósiles hasta alcanzar el objetivo de emisiones cero en el año 2050.

Indicador 1: % de reducción del consumo de combustible.

Resultado: Se ha aumentado un 0,22 % el consumo de combustible.

Indicador 2: % de reducción de emisiones de la flota.

Resultado: Se ha aumentado un 0,22 % el consumo de combustible.

Indicador 3: % de vehículos con energías alternativas a los combustibles fósiles.

Resultado: 35,90 % de vehículos Híbridos y 6,41% de vehículos eléctricos.