



COMPROMISOS DE CALIDAD 2023

Seguimiento del grado de cumplimiento de las características del servicio



SERVICIO OFERTADO

1. En relación a los **grados de ocupación**

Al menos el 90% de las personas usuarias viajará con un grado de ocupación de los autobuses no superior a 4,5 personas de pie por metro cuadrado.

✓ Compromiso cumplido. Superior al 95%

2. Tres autobuses de la misma línea no circularán completos por la misma parada.

✓ Compromiso cumplido

3. No se suspenderá ni modificará ningún servicio programado sin previo aviso, salvo casos excepcionales debidamente justificados.

✓ Compromiso cumplido

4. Se garantiza cualquier comunicación dentro de la ciudad utilizando un único autobús o realizando trasbordo en algún punto de su itinerario o en su retorno, abonando por tanto un único billete.

✓ Compromiso cumplido

5. Se garantiza que todas las líneas tienen autorizado el transbordo gratuito durante un período de 45m desde el inicio del primer viaje.

✓ Compromiso cumplido

6. En el 85% de los casos se garantiza que la distancia máxima entre el punto medio de dos paradas no superará los 250 m a cada una de ellas.

✓ Compromiso cumplido

7. En caso de averías en ruta, las personas usuarias podrán finalizar el trayecto con vehículo habilitado por el operador y con el mínimo retraso posible. También podrán utilizar cualquier otro autobús de la misma línea u otra cuyo recorrido pudiera acomodarse a su destino, sin abonar un nuevo billete.

✓ Compromiso cumplido



ACCESIBILIDAD

1. Se garantiza que el 100% de los autobuses está adaptado a personas con movilidad reducida

✓ 100% adaptados

2. Existe correspondencia entre los itinerarios de nuestra red, los de ferrocarril y de autobuses interurbanos, existiendo un porcentaje del 60% de las líneas circulando por los entornos de la estación de autobuses y/o ferrocarril

✓ Compromiso cumplido

3. Se marca como objetivo de satisfacción que al menos se alcanza un valor del 7 (sobre 10) en los criterios de calidad de la accesibilidad

✓ Compromiso cumplido. Se alcanza un valor de 7,29 sobre 10 en encuesta on-line y 7,79 en presencial



CONFORT

1. El personal de conducción realiza una conducción profesional, según el Manual del Personal de Conducción

✓ Compromiso cumplido

2. Se marca como objetivo de satisfacción de las personas usuarias que al menos se alcance un valor de 7 (sobre 10) en el criterio de calidad de limpieza y estado general del autobús

✓ Compromiso cumplido. Se alcanza un valor de 7,89 sobre 10

3. Se aplicará diariamente a todos los vehículos el protocolo de limpieza y mantenimiento, garantía de la correcta higiene y conservación del vehículo

✓ Compromiso cumplido según Plan de Limpieza

4. Se ha adaptado el Plan de limpieza y desinfección garantizando el uso de productos viricidas que han sido aprobados por el ministerio

✓ Compromiso cumplido según Plan de Limpieza

5. Ningún autobús circulará con pintadas ostensibles u ofensivas más de tres días consecutivos

✓ Compromiso cumplido



PUNTUALIDAD Y FRECUENCIA

1. El 85% de las personas usuarias podrá acceder al vehículo sin retraso superior al 25% de la frecuencia establecida y divulgada. En circunstancias normales, las personas usuarias no esperarán más del doble del intervalo previsto y ofertado.

✓ Superado hasta el 92% de las personas usuarias

2. El 90% de los servicios realizados no superarán los 5 minutos de retraso en cada cabeza de línea.

✓ Superado hasta el 94% de las personas usuarias

3. Se marca como objetivo de satisfacción de las personas usuarias que al menos se alcance un valor de 7 (sobre 10) en el criterio de puntualidad y frecuencia

✓ Compromiso parcialmente cumplido. Se alcanza un valor de 7,48 en puntualidad y 6,60 en frecuencia sobre 10





SEGURIDAD

1. Forma de conducir del personal de conducción

✓ Compromiso cumplido

2. Se garantiza que todos los vehículos dispongan de los elementos de seguridad acordes con sus características técnicas y la reglamentación aplicable

✓ Compromiso cumplido

3. Se dispone de un plan de seguridad vial de modo que se garantiza el establecimiento de todas las medidas necesarias para intentar llegar a cero accidentes provocados por personal de la Compañía

✓ Compromiso cumplido

4. Se marca como objetivo de satisfacción de las personas usuarias que al menos se alcance un valor de 7 (sobre 10) en el criterio seguridad en las paradas

✓ Compromiso cumplido. Se alcanza un valor de 7,70 sobre 10

5. Se marca como objetivo de satisfacción de las personas usuarias que al menos se alcance un valor de 7 (sobre 10) en el criterio forma de conducir del personal de conducción

✓ Compromiso cumplido. Se alcanza un 7,65 sobre 10

6. Todo el personal de conducción conoce el Protocolo de actuación en emergencias, donde se definen las pautas de actuación ante diferentes situaciones de emergencia, tanto de vehículo como del personal de conducción o las personas usuarias.

✓ Compromiso cumplido

7. Todos los autobuses tienen a disposición de las personas usuarias gel hidroalcohólico.

✓ Compromiso cumplido



ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

1. Todo el personal conocerá los protocolos de actuación establecidos para atender las necesidades de las personas usuarias

✓ Compromiso cumplido

2. Las reclamaciones se atenderán en un plazo máximo de 10 días laborables

✓ Compromiso cumplido

3. En las oficinas centrales se recogerán los objetos perdidos y encontrados en los vehículos. Transcurridas 72 horas serán depositados en las dependencias de la Policía Local de A Coruña, salvo domingos y festivos

✓ El promedio conseguido ha sido de 1 día

4. Se marca como objetivo de satisfacción de las personas usuarias que al menos se alcance un valor de 7 (sobre 10) en el criterio trato del personal de la Compañía.

✓ Compromiso cumplido. Se alcanza 7,96 sobre 10



INFORMACIÓN

1. Todo el personal de conducción están en condiciones de poder atender dudas relativas al trayecto, horario y normas de seguridad

✓ Compromiso cumplido

2. Todos los vehículos de todas las líneas dispondrán de señalización exterior, sobre número de línea e identificación de cabezas de línea y nº de autobús en el techo exterior del vehículo.

✓ Compromiso cumplido. 100% de la flota

3. Todos los vehículos de todas las líneas dispondrán de señalización interior (ventanas de socorro, botiquín, extintores, prohibición de fumar, contacto de atención a las personas usuarias, así como sobre las tarifas y cambio máximo permitido

✓ Compromiso cumplido. 100% de la flota

4. En caso de modificación de las líneas a las personas usuarias serán informadas a través de la página web de la empresa, redes sociales e información en postes de paradas afectadas.

✓ Compromiso cumplido. 100% de la flota

5. Se marca como objetivo de satisfacción de las personas usuarias que al menos se alcance un valor de 7 (sobre 10) en el criterio información sobre el servicio

✓ Compromiso cumplido. Se alcanza un valor de 7,62 sobre 10



IMPACTO AMBIENTAL

1. Los residuos generados serán tratados por gestores de residuos autorizados

✓ Compromiso cumplido. El 100% de los residuos

2. Se asegura que las condiciones técnicas y legales vigentes en los vehículos minimizan la emisión de contaminantes.

✓ Compromiso cumplido

3. Se establecen indicadores de consumo para vehículos y de los datos obtenidos se realizará un seguimiento que permita optimizar dicho consumo

✓ Compromiso cumplido. En el 100% de la flota

4. Compromiso de adquisición de vehículos de nulas o bajas emisiones (híbridos, eléctricos, de hidrógeno,...)

✓ Compromiso en proceso.