



COMPROMISOS DE CALIDAD 2024

Seguimiento del grado de cumplimiento de las características del servicio



SERVICIO OFERTADO

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

✓ Compromiso cumplido.

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

✓ Compromiso cumplido

3. No se ha suspendido ni modificado 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, siempre que se realice el pago con tarjeta de transporte (T. Millennium, Millennium QR, T. Metropolitana).

✓ 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, siempre que se realice el pago con tarjeta de transporte (T. Millennium, Millennium QR, T. Metropolitana).

✓ 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 pueden finalizar el trayecto con vehículo habilitado por el operador y con el mínimo retraso posible. También pueden 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 la flota está adaptado a personas con movilidad reducida

✓ Compromiso cumplido. 100% adaptados

2. Se garantiza que el 100% de la flota dispone de información sobre línea y próxima parada

✓ Compromiso cumplido. 100% adaptados

2. Los autobuses de la flota disponen de dispositivos de señalización táctil para personas con discapacidad visual

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

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 7,95 sobre 10 en la encuesta presencial



CONFORT

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

✓ Compromiso cumplido

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

✓ Compromiso cumplido. 100% de la flota

4. Se emplean productos bactericidas y/o viricidas que han sido aprobados por el ministerio para la limpieza diaria de los autobuses

✓ Compromiso cumplido según Plan de Limpieza

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

✓ Compromiso cumplido según Plan de Limpieza

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 de calidad de limpieza y estado general del autobús

✓ Compromiso cumplido. Se alcanza un valor de 7,82 y 7,76 respectivamente en la encuesta presencial



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.

✓ Compromiso cumplido. Superado hasta el 90% de las personas usuarias

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

✓ Compromiso cumplido. Superado hasta el 91% 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 7,53 en puntualidad y 6,84 en frecuencia sobre 10





SEGURIDAD

1. Todos los vehículos dispongan de los elementos de seguridad acordes con sus características técnicas y la reglamentación aplicable
✔ Compromiso cumplido. 100% de la flota
2. 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
3. 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
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 7,71 sobre 10 en encuesta presencial
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 7,68 sobre 10 en encuesta presencial



ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

1. Todo el personal conoce los protocolos de actuación establecidos para atender las necesidades de las personas usuarias
✔ Compromiso cumplido
2. Las reclamaciones se atienden en un plazo máximo de 10 días laborables
✔ Compromiso cumplido. Solo menos del 1% se ha atendido en mas de 10 días laborables
3. En las oficinas centrales se recogerán los objetos perdidos y encontrados en los vehículos. Transcurridas como máximo 72 horas son depositados en las dependencias de la Policía Local de A Coruña, salvo domingos y festivos
✔ El promedio conseguido ha sido de 24-48 horas
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 8,08 sobre 10 en encuesta presencial



INFORMACIÓN

1. Todo el personal de conducción está en condiciones de poder atender dudas relativas al trayecto, horario y normas de seguridad
✔ Compromiso cumplido
2. Todos los vehículos disponen 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 disponen 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. Garantizamos que todas las paradas no provisionales, están convenientemente señalizadas de modo que se disponga de la información sobre el recorrido completo de la línea, sus frecuencias de paso por franjas horarias y primeras y últimas salidas de cabecera.
✔ Compromiso cumplido
5. 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
6. 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 7,46 sobre 10 en encuesta presencial



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. Vehículo eléctrico comprado en 2024