

GRUPO AUPSA-LINECAR

CRITERIOS DE CALIDAD (UNE 13816 y Carta de Servicios)

						2022	
CRITERIO DE CALIDAD	EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES	LIMITACIONES (LEGALES, POLÍTICAS, ECONÓMICAS, TÉCNICAS, ETC.)	INDICADOR (CRITERIOS DE CALIDAD - UNE 13816)	SERVICIO DE REFERENCIA (OBJETIVO)	UMBRAL INACEPTABLE	VALOR	OBSERVACIONES
SERVICIOS OFERTADOS	Los servicios ofertados deben satisfacer las necesidades de los clientes	Viabilidad económica	Horario (Satisfacción) Valoración de los viajeros respecto al servicio ofertado - (bloque servicios ofertados)	La satisfacción media de los usuarios debe ser igual o superior a 3 sobre un máximo de 5. Teniendo en cuenta que este factor depende de las condiciones de la concesión de las rutas por parte de la Administración	Puntuación > 2,5 puntos	3,60	Cumple
ACCESIBILIDAD	Las características de los vehículos y de las paradas programadas debe facilitar la accesibilidad	La ubicación de las paradas no es aleatoria	Accesibilidad (Satisfacción) Valoración de los viajeros respecto a la accesibilidad (paradas y vehículos) (bloque accesibilidad)	La satisfacción media de los usuarios debe ser igual o superior a 3,5 sobre un máximo de 5	Puntuación > 3 puntos	3,69	Cumple
INFORMACIÓN	El cliente debe estar informado de manera continua de las posibles incidencias en las rutas	La compra de billetes es anónima por lo tanto quedan limitados algunos tipos de comunicaciones	Información General (Satisfacción) Valoración de los viajeros respecto a la información suministrada - (bloque información)	La satisfacción media de los usuarios debe ser superior a 3,5 sobre un máximo de 5	Puntuación > 3 puntos	3,41	Cumple
SEGURIDAD	La conducción debe ser segura, evitando la asunción de cualquier riesgo innecesario y de sana convivencia con el resto de usuarios de las vías	Las condiciones ambientales pudieran incidir en la seguridad del viaje (nieve, lluvia, niebla, etc.)	Prevención de accidentes (Satisfacción) Valoración de los viajeros respecto a la sensación de seguridad en el trayecto - Cuestión Nº 10 de la encuesta de satisfacción	La satisfacción media de los usuarios debe ser superior a 3,75 sobre un máximo de 5	Puntuación > 3 puntos	4,04	Cumple
			Prevención de accidentes (Sanciones) Sanciones de tráfico que inciden en la seguridad / Nº de vehículos (se considera toda la flota)	La conducción debe ser respetuosa con las normas de tráfico	0,5 Sanciones / Vehículos	0,11	Cumple