

GRUPO AUPSA-LINECAR

CRITERIOS DE CALIDAD (UNE 13816 y Carta de Servicios)

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	PERIODICIDAD DE CONTROL	2023		1sem2024	
							VALOR	OBSERVACIONES	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	Anual	3,66	Cumple	3,68	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	Anual	3,72	Cumple	3,76	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	Anual	3,51	Cumple	3,46	Cumple
DURACIÓN (PUNTUALIDAD)	Cumplimiento de horarios y frecuencias de paso por las paradas establecidas	Inclemencias meteorológicas. Incidencias del tráfico	Desarrollo del trayecto (Satisfacción) Valoración de los viajeros respecto a la puntualidad	La satisfacción media de los usuarios debe ser superior a 3,5 sobre un máximo de 5	Puntuación > 3 puntos	Anual	4,12	Cumple	3,99	Cumple
ATENCIÓN AL CLIENTE	La atención al cliente debe ser excelente, por todo el personal que de un modo u otro se relaciona con los viajeros	Los recursos humanos disponibles deben ser acordes a la viabilidad económica de la empresa	Atención al cliente (Satisfacción) Valoración de los viajeros respecto a la atención en general por parte de todo el personal (conductor más atención al cliente)	La satisfacción media de los usuarios debe ser superior a 3,5 sobre un máximo de 5	Puntuación > 3 puntos	Anual	3,48	Cumple	3,70	Cumple
CONFORT	La conducción debe ser suave, evitando aceleraciones, frenazos y giros bruscos.	Los recursos asignados a la modernización de la flota deben ser acordes a la viabilidad económica de la empresa	Confort del viaje (Satisfacción) Valoración de los viajeros respecto al confort	La satisfacción media de los usuarios debe ser superior a 3,75 sobre un máximo de 5	Puntuación > 3 puntos	Anual	3,85	Cumple	3,79	Cumple
	El vehículo debe limpiarse a diario, y supervisado después de cada viaje	Los recursos asignados al mantenimiento y limpieza de la flota deben ser acordes a la viabilidad económica de la empresa	Limpieza. Reclamaciones por falta de limpieza	La limpieza es fundamental en el confort del trayecto, se debe evitar cualquier reclamación al respecto	100%	Anual	1,00	Cumple. Ninguna reclamación	1,00	Cumple. Ninguna reclamación
			Limpieza. Valoración de los viajeros respecto a la limpieza del vehículo	La satisfacción media de los usuarios debe ser superior a 3,75 sobre un máximo de 5	Puntuación > 3 puntos	Anual	4,12	Cumple	3,85	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	Anual	4,01	Cumple	3,91	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	Anual	0,11	Cumple	0,09	Cumple
IMPACTO AMBIENTAL	La renovación de nuestra flota se realiza siempre adquiriendo autobuses que cumplan las últimas normativa medioambiental en vigor	Los recursos asignados a la modernización de la flota deben ser acordes a la viabilidad económica de la empresa	Gases (todos los vehículos). % de la ITV's superan satisfactoriamente a la primera la inspección de emisiones (se considera toda la flota)	Los vehículos cumplen los niveles legales de emisiones atmosféricas	> 95 % de las ITV's superan satisfactoriamente a la primera la inspección de emisiones	Anual	100%	Cumple	100%	Cumple
			Los vehículos deben cumplir los requisitos exigidos en la licitación con criterios ambientales más exigentes	Al menos el 80 % de los vehículos edad requerida para el transporte escolar	Vehículos con edad inferior a la requerida para el transporte escolar	Anual	100%	Cumple	100%	Cumple