

	Compromiso	Resultados obtenidos
Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuestro compromiso es renovar el 100% de la flota de servicio habitual, incorporando vehículos totalmente nuevos, en 2020.</li> <li>Nos comprometemos a mantener una puntuación por encima de 7, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10 en la <b>percepción que las personas usuarias tengan sobre la comodidad y confort de nuestros autobuses</b></li> <li>Los autobuses disponen de un sistema de audioguía individual. Una entidad independiente realiza exhaustivas inspecciones mensuales de los aparatos, evaluando su correcto funcionamiento. Nos comprometemos a que al menos el 90% de las <b>audioguías inspeccionadas</b> anualmente estén correctas, y que, en todo caso, no habrá más de 3 meses consecutivos en los que el resultado sea inferior al 90%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación</li> <li>Nuestros <b>procesos de mantenimiento y limpieza</b> de vehículos persiguen también proporcionar el máximo confort a los viajeros y viajeras.  Una entidad independiente realiza exhaustivas inspecciones mensuales de los vehículos, evaluando el grado de limpieza y correcto mantenimiento de los equipamientos. Nos comprometemos a que al menos el 98% de los <b>vehículos inspeccionados mensualmente sean APTOS</b> (puntuados como mínimo, con un 8 sobre 10), y que, en todo caso, el resultado no será inferior al 95%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.  Además, nos comprometemos a mantener una puntuación por encima de 7, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10 en la <b>percepción que las personas usuarias tengan sobre la limpieza</b> de nuestros autobuses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vehículos incorporados en 2020 = <b>2 vehículos (100%)</b> ✓ Cumplido</li> <li>2020 (*) – Encuesta anual de satisfacción: Valoración <b>comodidad y confort de los autobuses</b> = 8,64. ✓ Cumplido</li> <li>2021 – <b>99,55%</b> de audioguías inspeccionadas funcionando correctamente ✓ Cumplido</li> <li>No hay incumplimientos en el nivel mínimo de inspecciones correctas. ✓ Cumplido</li> <li>2021 – <b>100%</b> de vehículos puntuados mensualmente como APTOS en <b>Limpieza y mantenimiento del bus</b> ✓ Cumplido</li> <li>No hay incumplimientos en el nivel mínimo de vehículos puntuados como APTO. ✓ Cumplido</li> <li>2020 (*) – Encuesta anual de satisfacción: Valoración <b>limpieza interior de los autobuses</b> = 8,83. ✓ Cumplido</li> </ul>
Viajará seguro con nosotros	<ul style="list-style-type: none"> <li>El 100% de <b>nuestro personal de conducción es evaluado</b> cada 3 años a través de un proceso en el que se verifican conocimientos teóricos y se hace una prueba de conducción. Las evaluaciones son realizadas por formadores especialmente acreditados, que definen posteriormente las acciones necesarias para corregir las posibles deficiencias encontradas.</li> <li>Nos comprometemos a realizar <b>sesiones periódicas de formación</b> y sensibilización sobre seguridad dirigidas al personal de conducción y de mantenimiento de nuestros vehículos.</li> <li>Realizamos inspecciones periódicas tipo cliente misterioso (auditorías visión cliente) para <b>evaluar la conducción segura</b> de nuestros conductores y conductoras, especialmente en aspectos como el cumplimiento estricto de las normas de tráfico o la no distracción por mantener conversaciones o usar dispositivos móviles durante la conducción. Nos comprometemos a que el 100% de las inspecciones realizadas anuales sean correctas y que, en todo caso, el resultado no sea inferior al 95%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación</li> <li>Nuestro objetivo es que nuestros viajeros y viajeras experimenten la sensación de seguridad cuando viajan con nosotros. Por ello, mantendremos una puntuación por encima de 7, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10 en la <b>percepción que las personas usuarias tengan sobre la seguridad de nuestros autobuses</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Conductores evaluados período 2019-2021</b> = 100% . ✓ Cumplido</li> <li><b>2021 – Realizadas 25 sesiones</b> a personal de conducción y mantenimiento. ✓ Cumplido</li> <li>2021 – (*) ✓ Dato en proceso de obtención</li> <li>2020 (*) – Encuesta anual de satisfacción: Valoración <b>conducción suave y segura</b> = 8,80. ✓ Cumplido</li> </ul>
Nuestros servicios serán puntuales y fiables	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos comprometemos a mantener una puntuación por encima de 7, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10 en la <b>percepción que nuestros usuarios y usuarias tengan sobre la puntualidad</b> de nuestros autobuses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 (*) – Encuesta anual de satisfacción: Valoración <b>puntualidad de los autobuses</b> = 8,79. ✓ Cumplido</li> </ul>
Encontrará con facilidad toda la información de nuestros servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos comprometemos a que las <b>llamadas a la Oficina de atención a las personas usuarias</b> atendidas mensualmente sean al menos el 98% del total de las recibidas en el horario de atención vigente y, en todo caso, que este porcentaje no sea inferior al 95%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 - <b>Llamadas atendidas en Oficina de Atención sobre total de recibidas = 98,65%</b> ✓ Cumplido</li> <li>No hay incumplimientos en el nivel mínimo de llamadas atendidas.</li> </ul>
Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos comprometemos a mantener una puntuación por encima de 7, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10 en la percepción que nuestros usuarios y usuarias tengan sobre la <b>atención proporcionada por el personal</b> de conducción y las personas que trabajan en cabinas de venta y en la Oficina de atención a las personas usuarias.</li> <li>Atendemos puntualmente sus quejas y reclamaciones en el plazo de 15 días laborables desde su recepción. Nos comprometemos a que el 100% de las reclamaciones mensuales sean contestadas en este plazo y que, en todo caso, no habrá más de 3 meses consecutivos en los que el dato sea inferior al 100%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.</li> <li>En BIOBIDE trabajamos para garantizar el acceso a nuestro servicio de transporte a todas las personas, al margen de su edad o capacidad de movimiento. Nuestro objetivo es que puedan disfrutar de nuestros servicios en las mismas condiciones de seguridad, igualdad y confort, con la mayor autonomía posible. Por ello, mantendremos una puntuación por encima de 7, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10 en la percepción que las personas usuarias tengan sobre la accesibilidad para personas de movilidad reducida en nuestros autobuses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 (*) – Encuesta anual de satisfacción: Valoración <b>trato y amabilidad del personal</b> = 8,89. ✓ Cumplido</li> <li>2021 – <b>100%</b> de reclamaciones mensuales contestadas en plazo ✓ Cumplido</li> <li>No hay incumplimientos en el nivel mínimo de reclamaciones atendidas en plazo en 3 meses consecutivos.</li> <li>2020 (*) – Encuesta anual de satisfacción: Valoración <b>accesibilidad de los autobuses</b> = 8,83. ✓ Cumplido</li> </ul>
Estaremos comprometidos con la Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los servicios de BILBOKO son evaluados anualmente por entidades externas independientes y acreditadas que certifican la adecuación de los mismos y su cumplimiento con los requisitos de Normas nacionales e internacionales en los siguientes ámbitos : <ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad de Servicio (ISO9001)</li> <li>Calidad en Transporte de Pasajeros (Norma UNE13816)</li> <li>Seguridad Vial (Norma ISO39001)</li> <li>Certificado 500+ Modelo de Excelencia Europea EFQM</li> <li>Gestión de Emergencias (Norma ISO22320)</li> <li>Gestión de la Accesibilidad Universal (UNE 170001)</li> <li>Carta de Servicios (UNE93200)</li> <li>Gestión de quejas y reclamaciones (ISO10002)</li> <li>Excelencia en el servicio (UNE16880)</li> <li>Empresa Familiarmente Responsable (Norma EFR 1000-1)</li> <li>Gestión Ambiental (ISO14001)</li> <li>Gestión de la Energía (Norma 50001)</li> <li>Inventario de Gases Efecto Invernadero (Norma ISO14064)</li> <li>Responsabilidad Social Corporativa (Normativa SR-10)</li> <li>Memoria ALSA de Sostenibilidad acorde con Referencial GRI</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los <b>certificados vigentes</b> ✓ Cumplido</li> </ul>

(\*) Debido a la situación de anomalía en los servicios provocada por la pandemia de COVID-19, no ha sido posible la obtención de algunos de los datos durante el período 2021. Por este motivo se ofrecen, en cada caso, los datos más actuales posible, siendo nuestro compromiso el aportar nuevos datos cuando las condiciones lo permitan.