

### Compromiso

### Resultados obtenidos

Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje

- Nuestro compromiso es renovar el 100% de la flota de servicio habitual, incorporando vehículos totalmente nuevos, en 2020.
- Los autobuses disponen de un sistema de audioguía individual. Una entidad independiente realiza exhaustivas inspecciones mensuales de las audioguías de 3 vehículos, evaluando su correcto funcionamiento. Nos comprometemos a que en estas inspecciones los 3 coches evaluados sean aptos y que, en todo caso, no habrá más de 3 meses consecutivos en los que el resultado sea inferior, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.
- Nuestros **procesos de mantenimiento y limpieza** 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 de los mismos. Nos comprometemos a que al menos el 98% de los **vehículos inspeccionados mensualmente sean APTOS** (puntuados como mínimo, BIEN o IMPECABLE), y que, en todo caso, el resultado no será inferior al 100%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.

- Vehículos incorporados en 2020 = **2 vehículos (100%)**
- 2025 – Todos los meses, todos los vehículos fueron aptos, excepto en enero, que 1 coche fue no apto.

✓ Cumplido

- 2025 – **Todos los meses 100%** de vehículos evaluados fueron APTOS en **Limpieza del bus**.

✓ Cumplido

Viajará seguro con nosotros

- El 100% de **nuestro personal de conducción es evaluado** 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.
- Nos comprometemos a realizar **sesiones periódicas de formación** y sensibilización sobre seguridad dirigidas al personal de conducción y de mantenimiento de nuestros vehículos.

- **Conductores evaluados período 2023-2025 = 100%** .

✓ Cumplido

- 2025 – Realizadas **2 campañas de sensibilización** a personal de conducción, y 19 charlas sobre seguridad a personal de mantenimiento

✓ Cumplido

Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional

- Atendemos puntualmente sus quejas y reclamaciones en el plazo de 15 días hábiles 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.

- **2025 – No tuvimos ninguna reclamación en 2025!**



Estaremos comprometidos con la Comunidad

- Todos los vehículos disponen de rampa móvil y sistema de arrodillamiento del autobús para facilitar el acceso de sillas de ruedas, carritos de bebé y personas de movilidad reducida. Una entidad independiente realiza exhaustivas inspecciones mensuales de los vehículos, evaluando el correcto funcionamiento de las rampas y del sistema de arrodillamiento. Nos comprometemos a que al menos el 98% de los **vehículos inspeccionados mensualmente estén correctos**, y que, en todo caso, no habrá más de 3 meses consecutivos en los que el resultado sea inferior al 100%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.

- 2025 – **Todos los meses en el 100%** de los vehículos inspeccionados las rampas funcionaban correctamente.

✓ Cumplido

- 2025 – **Todos los meses en el 100%** de los vehículos inspeccionados el sistema de arrodillamiento funcionaba correctamente.

✓ Cumplido

- Los servicios de BILBAO CITY VIEW 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 :

- Calidad de Servicio (ISO9001)
- Calidad en Transporte de Pasajeros (Norma UNE13816)
- Seguridad Vial (Norma ISO39001)
- Gestión de Emergencias (Norma ISO22320)
- Gestión de la Accesibilidad Universal (UNE 170001)
- Carta de Servicios (UNE93200)
- Gestión de quejas y reclamaciones (ISO10002)
- Excelencia en el servicio (UNE16880)
- Empresa Familiarmente Responsable (Norma EFR 1000-1)
- Empresa Saludable (Reglamento AENOR RP-CSG-033)
- Gestión Ambiental (ISO14001)
- Gestión de la Energía (Norma 50001)
- Inventario de Gases Efecto Invernadero (Norma ISO14064)
- Responsabilidad Social Corporativa (Normativa SR-10)
- Memoria ALSA de Sostenibilidad acorde con Referencial GRI

- Todos los **certificados vigentes**

✓ Cumplido