

	Compromiso	Resultados obtenidos	
Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje	<ul style="list-style-type: none"> 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 los aparatos, evaluando su correcto funcionamiento. Nos comprometemos a que al menos el 98% de las audioguías inspeccionadas mensualmente estén correctas, 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. 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 y correcto mantenimiento de los equipamientos. Nos comprometemos a que al menos el 98% de los vehículos inspeccionados mensualmente sean APTOS (puntuados como mínimo, con un 8 sobre 10), 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Vehículos incorporados en 2020 = 2 vehículos (100%) 2023 – Todos los meses el 100% de las audioguías inspeccionadas funcionaban correctamente. 2023 – Todos los meses 100% de vehículos evaluados fueron APTOS en Limpieza y mantenimiento del bus. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplido ✓ Cumplido ✓ Cumplido
Viajará seguro con nosotros	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Conductores evaluados período 2021-2023 = 100% . 2023 – Realizadas 13 sesiones formativas a personal de conducción y mantenimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplido ✓ Cumplido
Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 2023 – 100% de reclamaciones mensuales contestadas en plazo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplido
Estaremos comprometidos con la Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> 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. 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 : <ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 2023 – Todos los meses en el 100% de los vehículos inspeccionados las rampas funcionaban correctamente. 2023 – Todos los meses en el 100% de los vehículos inspeccionados el sistema de arrodillamiento funcionaba correctamente. Todos los certificados vigentes 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplido ✓ Cumplido ✓ Cumplido