



COMPROMISOS DE CALIDAD

2020

Seguimiento del grado de cumplimiento de las características del servicio

COMPañÍA DE
TRANVÍAS DE
LA CORUÑA S.A.



SERVICIO OFERTADO

En relación a los grados de ocupación se han establecido diferentes objetivos según la situación vivida durante el año:

- Periodo de enero a febrero (antes de la crisis sanitaria): Al menos el 90% de los pasajeros viajará con un grado de ocupación de los autobuses no superior a 4,5 personas de pie por metro cuadrado. **Compromiso cumplido.**
- Periodo de marzo a junio (confinamiento): La ocupación media del autobús no superior en ningún caso a plazas sentadas más 2 viajeros por m². Se ha cumplido en 100% de los casos. La ocupación media con respecto a las restricciones es de un 25% y con respecto a la ocupación total de los vehículos un 11,5%.
- Periodo de julio a diciembre (nueva normalidad): La ocupación media del autobús no superior a las plazas sentadas más la sexta parte de los viajeros de pie. Se ha cumplido en 100% de los casos. La ocupación media con respecto a las restricciones es de un 40% y con respecto a la ocupación total de los vehículos un 17%.

✓ Compromiso cumplido

Tres autobuses de la misma línea no circularán completos por la misma parada.

✓ Compromiso cumplido

No se suspenderá ni modificará ningún servicio programado sin previo aviso, salvo casos excepcionales debidamente justificados.

✓ Compromiso cumplido

Se garantiza cualquier comunicación dentro de la ciudad utilizando un único autobús o realizando trasbordo en algún punto de su itinerario o en su retorno, abonando por tanto un único billete.

✓ Compromiso cumplido

Se garantiza que todas las líneas tienen autorizado el transbordo gratuito durante un período de 45m desde el inicio del primer viaje.

✓ Compromiso cumplido

En el 85% de los casos se garantiza que la distancia máxima entre el punto medio de dos paradas no superará los 250m a cada una de ellas.

✓ Compromiso cumplido

En caso de averías en ruta, los pasajeros podrán finalizar el trayecto con vehículo habilitado por el operador y con el mínimo retraso posible. También podrán utilizar cualquier otro autobús de la misma línea u otra cuyo recorrido pudiera acomodarse a su destino, sin abonar un nuevo billete.

✓ Compromiso cumplido

Se ha obtenido la Certificación de Protocolo de actuación y medidas preventivas a aplicar frente a la exposición al SARS-CoV-2 Covid-19

✓ Compromiso cumplido



ACCESIBILIDAD

Se garantiza que el 100% de los autobuses está adaptado a personas con movilidad reducida

✓ 100% adaptados

Existe correspondencia entre los itinerarios de nuestra red, los de ferrocarril y de autobuses interurbanos, existiendo un porcentaje del 60% de las líneas circulando por los entornos de la estación de autobuses y/o ferrocarril

✓ Compromiso cumplido



CONFORT

Los conductores realizan una conducción profesional, según el Manual del Conductor

✓ Compromiso cumplido

Se aplicará diariamente a todos los vehículos el protocolo de limpieza y mantenimiento, garantía de la correcta higiene y conservación del vehículo

✓ Compromiso cumplido según Plan de Limpieza

Se ha adaptado el Plan de limpieza y desinfección garantizando el uso de productos viricidas que han sido aprobados por el ministerio para combatir el SARS-CoV-2

✓ Compromiso cumplido

Ningún autobús circulará con pintadas ostensibles u ofensivas más de tres días consecutivos

✓ Compromiso cumplido



PUNTUALIDAD

El 85% de los usuarios podrá acceder al vehículo sin retraso superior al 25% de la frecuencia establecida y divulgada. En circunstancias normales, los usuarios no esperarán más del doble del intervalo previsto y ofertado

✓ Superado hasta el 94% de los usuarios

El 90% de los servicios realizados no superarán los 5 minutos de retraso en cada cabeza de línea

✓ Superado hasta el 97% de los usuarios



SEGURIDAD

Se garantiza que todos los vehículos dispongan de los elementos de seguridad acordes con sus características técnicas y la reglamentación aplicable

✓ Compromiso cumplido

Se dispone de un plan de seguridad vial de modo que se garantiza el establecimiento de todas las medidas necesarias para intentar llegar a cero accidentes provocados por personal de la Compañía

✓ Compromiso cumplido

Todos los conductores conocen el Protocolo de actuación en emergencias, donde se definen las pautas de actuación ante diferentes situaciones de emergencia, tanto de vehículo como del conductor o los pasajeros

✓ Compromiso cumplido

Todos los autobuses tienen a disposición de los usuarios el gel hidroalcohólico.

✓ Compromiso cumplido

Todos los conductores conocen el Protocolo de actuación frente al SARS-CoV-2 Covid-19

✓ Compromiso cumplido



ATENCIÓN AL CLIENTE

Todo el personal conocerá los protocolos de actuación establecidos para atender las necesidades de los clientes

✓ Compromiso cumplido

Las reclamaciones se atenderán en un plazo máximo de 10 días laborables

✓ El promedio conseguido ha sido de 1 día

En las oficinas centrales se recogerán los objetos perdidos y encontrados en los vehículos. Transcurridas 72 horas serán depositados en las dependencias de la Policía Local de A Coruña, salvo domingos y festivos

✓ Compromiso cumplido



INFORMACIÓN

Todos los conductores están en condiciones de poder atender dudas relativas al trayecto, horario y normas de seguridad

✓ Compromiso cumplido

Todos los vehículos de todas las líneas dispondrán de señalización exterior, sobre número de línea e identificación de cabezas de línea y nº de autobús en el techo exterior del vehículo.

✓ Compromiso cumplido

Todos los vehículos de todas las líneas dispondrán de señalización interior (ventanas de socorro, botiquín, extintores, prohibición de fumar, contacto de atención al cliente, así como sobre las tarifas y cambio máximo permitido

✓ Compromiso cumplido

En caso de modificación de las líneas los clientes serán informados a través de la página web de la empresa, redes sociales e información en postes de paradas afectadas

✓ Compromiso cumplido



IMPACTO AMBIENTAL

Los residuos generados serán tratados por gestores de residuos autorizados

✓ Compromiso cumplido

Se asegura que las condiciones técnicas y legales vigentes en los vehículos minimizan la emisión de contaminantes.

✓ Compromiso cumplido

Se establecen indicadores de consumo para vehículos y de los datos obtenidos se realizará un seguimiento que permita optimizar dicho consumo

✓ Compromiso cumplido

Compromiso de adquisición de vehículos híbridos

✓ Compromiso en marcha