

INDICADORES CARTA DE SERVICIOS		VO	VR	UI	2019	
CRITERIO		INDICADOR				
	A cumplir en un 100% las expediciones programadas	<i>nº de expediciones realizadas/ expediciones programadas</i>	100%	100%	<90%	100%
	Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de las personas usuarias en SERVICIO OFERTADO por encima de 7, en una escala de 0 a 10	<i>Nota media satisfacción usuarios en SERVICIO OFERTADO, media de todas las líneas</i>	7,00	7,70	4,00	8
ACCESIBILIDAD	El 100% de los autobuses serán accesibles para personas de movilidad reducida	<i>Nº autobuses con PMR que realizan el servicio/ Nº total autobuses adscritos</i>	100%	100%	<90%	100%
	Nos comprometemos a mantener los cuatro puntos de venta presenciales abiertos los siete días de la semana	<i>total de días con apertura/total de días del año</i>	99,73%	99,73%	74,25%	99,73%
	Nos comprometemos a disponer de un canal de venta digital accesible además desde el teléfono, además del presencial	<i>venta a través de internet</i>	Canal Digital	Canal Digital	No disponer	Existencia de canal digital
	Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de las personas usuarias en este aspecto por encima de 8, en una escala de 0 a 10	<i>Nota media satisfacción usuarios en ACCESIBILIDAD</i>	8	8,10	7,00	8,32
INFORMACIÓN	Página web con información actualizada	<i>nº de incidencias por información errónea en la web/total incidencias en información</i>	NA	100%	No disponer de información del servicio	19%
	Información en el interior del autobús	<i>nº de incidencias por información errónea en la web/total incidencias en información</i>	NA	100%	No disponer de información del servicio	0%
	Los autobuses que realizan la línea regular con Indicación del nombre y/o nº de línea	<i>Nº autob. con indicación nombre y/o nº línea / Nº total autobuses adscritos</i>	90%	90%	<90%	100%
	Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de las personas usuarias en este aspecto por encima de 7, en una escala de 0 a 10	<i>Nota media satisfacción usuarios en INFORMACIÓN</i>	7,00	7,00	4	7,76
TIEMPO	Nos comprometemos a alcanzar el 95% de cumplimiento de la puntualidad de los servicios, en la primera parada y en el servicio cabecera no retrasándose en más de 5 minutos ni adelantándose en más de 1 minuto con respecto a los horarios establecidos y divulgados	<i>nº de incidencias detectadas por incumplimientos en el horario de salida/total de incidencias registradas por tiempo</i>	NA	100%	90%-100%	35% en la línea Bi-Vit y 6% en líneas cuyo origen es Pamplona
	Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de las personas usuarias en este aspecto por encima de 8, en una escala de 0 a 10	<i>Nota media satisfacción usuarios en TIEMPO</i>	8,00	8,20	6,00	9

INDICADORES CARTA DE SERVICIOS		VO	VR	UI	2019	
CRITERIO	INDICADOR					
ATENCIÓN AL CLIENTE	La totalidad de las sugerencias y quejas recibidas directamente en Autobuses LA UNIÓN/LA BURUNDESA serán contestadas en un plazo máximo de 15 días laborables	<i>Nº quejas, sugerencias y reclamaciones contestadas antes de 15 días / Nº total de quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas</i>	100%	100%	90,00%	plazo medio derespuesta ha sido de 12 dias en el año 2019
	Nos comprometemos a mantener los Cuatro puntos de venta presenciales abiertos los siete días de la semana	<i>total de días con apertura/total de días del año</i>	99,73%	100%	74,25%	99,73%
	Nos comprometemos a poner a disposición de las personas viajeras canales de comunicación en formato escrito y digitales	<i>nº de canales de comunicación a disposición del viajero</i>	6	6	< 2	la empresa dispone de los siguientes canales de comunicación: telefónica, correo electrónico, presencial, libro de reclamación oficial, twitter y facebook
	Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de las personas usuarias en este aspecto por encima de 7, en una escala de 0 a 10	<i>Nota media satisfacción usuarios en ATENCIÓN AL CLIENTE</i>	7,00	7,25	4,00	8,12
confort	Nos comprometemos a mantener un nivel de limpieza e higiene	<i>nº de no conformidades en limpieza/nºde inspecciones totales en un mes</i>	100%	100%	<90%	90%
	Nos comprometemos a modernizar anualmente la flota, no superando los 10 años de antigüedad en los autobuses	<i>edad media de flota</i>	100%		<90%	la edad media actual de la flota es de 5 años
	Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de las personas usuarias en este aspecto por encima de 7, en una escala de 0 a 10	<i>Nota media satisfacción usuarios en CONFORT</i>	7,00	7,50	6,00	7,42
SEGURIDAD	El cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo de los vehículos es del 100%.	<i>Nº de autobuses con plan mantenimiento preventivo / Nº total de autobuses</i>	100%	100%	<100%	100%
	Constante atención a la selección y formación de nuestro personal, habiendo pasado el 100% de los conductores nuevos por un proceso de acogida en el que realizamos exigentes pruebas de evaluación antes de ser asignados a servicios	<i>Nº conductores pasado proceso acogida / Nº total conductores nuevos</i>	100%	100%	<100%	100%
	Realizamos pruebas de medición del desempeño del 100% de los conductores con una frecuencia anual	<i>Nº conductores con prueba medición desempeño / Nº total de conductores</i>	100%	100%	<100%	100%
	La flota cumple con todas las exigencias legales y reglamentarias en materia de seguridad: extintores, martillos rompe cristales, ventanas de socorro y señalización de apertura de puertas	<i>nº de no conformidades/nºtotal de incidencias detectadas</i>	100%	100%	<80%	100%
	Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de las personas usuarias en este aspecto por encima de 8, en una escala de 0 a 10.	<i>Nota media satisfacción usuarios en SEGURIDAD</i>	8,00	8,00	6,00	8
IMPACTO AMBIENTAL	El 100% de los vehículos que realizan línea regular tiene un impacto ambiental recudido.	<i>Nº autobuses con Euro 6 / Nº total autobuses</i>	90%	90%	<90%	El 90% de la flota dispone de motor Euro VI
	Nos comprometemos a realizar el cálculo de huella de carbono anualmente	<i>nº de emisiones de CO2</i>	realizar el calculo		no realizarlo	Se realiza el calculo anualmente
	Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de las personas usuarias en este aspecto por encima de 8, en una escala de 0 a 10	<i>Nota media satisfacció suarios en IMPACTO AMBIENTAL</i>	NA	NA	NA	no existen reclamaciones de personas usuarias ni de grupos de interes por este aspecto