

CARTA DE SERVICIOS "BIZKAIBUS" AÑO 2023

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO 2023	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Ofrecer un trato amable a las personas usuarias por parte del personal, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5	> 7,5	8,20	Diciembre 2023	Se cumple.
Ofrecer un servicio de conducción profesional con precaución, seguridad y habilidad por parte del personal conductor, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5	> 7,5	8,20	Diciembre 2023	Se cumple.
Ofrecer un servicio de conducción con seguridad, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5	> 7,5	8,20	Diciembre 2023	Se cumple.
Ofrecer en todas las líneas con más de 600.000 personas viajeras al año, una frecuencia de paso de 30 minutos como mínimo, siempre que sean líneas: <ul style="list-style-type: none"> • De conexión directa entre municipios (sin paradas intermedias) • Con conexión que no atiendan otras líneas que, en conjunto, oferten una mayor frecuencia. 	< 30 minutos	27,35	Diciembre 2023	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias autobuses seguros, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7	7	7,90	Diciembre 2023	Se cumple.
Garantizar en todos los autobuses la accesibilidad de las personas con movilidad reducida.	100%	100%	Diciembre 2023	Se cumple.
Revisar una vez al mes el 100% de las rampas de accesibilidad de los autobuses.	100%	100%	Diciembre 2023	Se cumple.
Garantizar la puntualidad del servicio en el 94% de las salidas.	>= 98%	98,27%	Diciembre 2023	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias autobuses en un estado de conservación adecuado, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7	> 7	7,70	Diciembre 2023	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias una limpieza de autobuses adecuada, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5	> 7,5	8,10	Diciembre 2023	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias un desplazamiento cómodo, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5	> 7,5	7,80	Diciembre 2023	Se cumple.
Garantizar que el 25% de los autobuses sean eléctricos o híbridos-eléctricos en el año 2023	>= 25%	25,44%	Diciembre 2023	Se cumple.
Informar a las personas usuarias de los cambios programados del servicio (recorridos, horarios...) en paradas, autobuses y página web: <ul style="list-style-type: none"> • Se informará de los cambios previstos 7 días antes. • Cuando se trate de cambios no previstos, se informará tan pronto como sea posible, por los medios más adecuados. 	100%	100%	Diciembre 2023	Se cumple.

CARTA DE SERVICIOS "BIZKAIBUS" AÑO 2022

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO 2022	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Ofrecer un trato amable a las personas usuarias por parte del personal, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5	> 7,5	8,30	Diciembre 2022	Se cumple.
Ofrecer un servicio de conducción profesional con precaución, seguridad y habilidad por parte del personal conductor, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5	> 7,5	8,20	Diciembre 2022	Se cumple.
Ofrecer un servicio de conducción con seguridad, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5	> 7,5	8,20	Diciembre 2022	Se cumple.
Ofrecer en todas las líneas con más de 600.000 personas viajeras al año, una frecuencia de paso de 30 minutos como mínimo, siempre que sean líneas: <ul style="list-style-type: none"> • De conexión directa entre municipios (sin paradas intermedias) • Con conexión que no atiendan otras líneas que, en conjunto, oferten una mayor frecuencia. 	< 30 minutos	26,63	Diciembre 2022	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias autobuses seguros, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7	7	8,00	Diciembre 2022	Se cumple.
Garantizar en todos los autobuses la accesibilidad de las personas con movilidad reducida.	100%	100%	Diciembre 2022	Se cumple.
Revisar una vez al mes el 100% de las rampas de accesibilidad de los autobuses.	100%	100%	Diciembre 2022	Se cumple.
Garantizar la puntualidad del servicio en el 94% de las salidas.	>= 98%	99,15%	Diciembre 2022	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias autobuses en un estado de conservación adecuado, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7	> 7	7,80	Diciembre 2022	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias una limpieza de autobuses adecuada, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5	> 7,5	8,10	Diciembre 2022	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias un desplazamiento cómodo, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5	> 7,5	7,70	Diciembre 2022	Se cumple.
Garantizar que el 25% de los autobuses sean eléctricos o híbridos-eléctricos en el año 2023	>= 25%	19,23%	Diciembre 2022	El presente compromiso se refiere al año 2023, por lo que se analizará su cumplimiento a cierre del año 2023.
Informar a las personas usuarias de los cambios programados del servicio (recorridos, horarios...) en paradas, autobuses y página web: <ul style="list-style-type: none"> • Se informará de los cambios previstos 7 días antes. • Cuando se trate de cambios no previstos, se informará tan pronto como sea posible, por los medios más adecuados. 	100%	100%	Diciembre 2022	Se cumple.

CARTA DE SERVICIOS "BIZKAIBUS" AÑO 2021

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO 2021	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Ofrecer un trato amable a las personas usuarias por parte del personal, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5	> 7,5	7,90	Diciembre 2021	Se cumple.
Ofrecer un servicio de conducción profesional con precaución, seguridad y habilidad por parte del personal conductor, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5	> 7,5	7,85	Diciembre 2021	Se cumple.
Ofrecer en todas las líneas con más de 600.000 personas viajeras al año, una frecuencia de paso de 30 minutos como mínimo, siempre que sean líneas: <ul style="list-style-type: none"> • De conexión directa entre municipios (sin paradas intermedias) • Con conexión que no atiendan otras líneas que, en conjunto, oferten una mayor frecuencia. 	< 30 minutos	26 minutos	Diciembre 2021	Se cumple.
Garantizar en todos los autobuses la accesibilidad de las personas con movilidad reducida.	100%	100%	Diciembre 2021	Se cumple.
Revisar una vez al mes el 100% de las rampas de accesibilidad de los autobuses.	100%	100%	Diciembre 2021	Se cumple.
Garantizar la puntualidad del servicio en el 94% de las salidas.	>= 94%	98,6%	Diciembre 2021	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias autobuses en un estado de conservación adecuado, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7	> 7	7,60	Diciembre 2021	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias una limpieza de autobuses adecuada, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5	> 7,5	7,80	Diciembre 2021	Se cumple.
Garantizar que el 20% de los autobuses urbanos (clase I) sean híbridos en el año 2020	>= 20%	25,2%	Diciembre 2021	Se cumple.
Informar a las personas usuarias de los cambios programados del servicio (recorridos, horarios...) en paradas, autobuses y página web: <ul style="list-style-type: none"> • Se informará de los cambios previstos 7 días antes. • Cuando se trate de cambios no previstos, se informará tan pronto como sea posible, por los medios más adecuados. 	100%	100%	Diciembre 2021	Se cumple.

CARTA DE SERVICIOS "BIZKAIBUS" AÑO 2020

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Ofrecer un trato amable a las personas usuarias por parte del personal, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5	> 7,5	8,00	Diciembre 2020	Se cumple.
Ofrecer un servicio de conducción profesional con precaución, seguridad y habilidad por parte del personal conductor, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5	> 7,5	8,10	Diciembre 2020	Se cumple.
Ofrecer en todas las líneas con más de 600.000 personas viajeras al año, una frecuencia de paso de 30 minutos como mínimo, siempre que sean líneas: • De conexión directa entre municipios (sin paradas intermedias) • Con conexión que no atiendan otras líneas que, en conjunto, oferten una mayor frecuencia.	< 30 minutos	24 minutos	Diciembre 2020	Se cumple.
Garantizar en todos los autobuses la accesibilidad de las personas con movilidad reducida.	100%	100%	Diciembre 2020	Se cumple.
Revisar una vez al mes el 100% de las rampas de accesibilidad de los autobuses.	100%	100%	Diciembre 2020	Se cumple.
Garantizar la puntualidad del servicio en el 94% de las salidas.	>= 94%	96,4%	Diciembre 2020	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias autobuses en un estado de conservación adecuado, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7	> 7	7,80	Diciembre 2020	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias una limpieza de autobuses adecuada, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5	> 7,5	7,90	Diciembre 2020	Se cumple.
Garantizar que el 20% de los autobuses urbanos (clase I) sean híbridos en el año 2020	>= 20%	21,7%	Diciembre 2020	Se cumple.
Informar a las personas usuarias de los cambios programados del servicio (recorridos, horarios...) en paradas, autobuses y página web: • Se informará de los cambios previstos 7 días antes. • Cuando se trate de cambios no previstos, se informará tan pronto como sea posible, por los medios más adecuados.	100%	100%	Diciembre 2020	Se cumple.