

2022-2023

EDICIÓN: 00 / SEPTIEMBRE 2022

CARTA DE SERVICIOS **BIZKAIBUS**

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:
Dirección General de Transportes



 **Bizkaia**
foru aldundia
diputación foral



NUESTROS SERVICIOS



Puede consultar la normativa sobre los servicios y derechos y obligaciones de las personas usuarias en la Carta de Servicios completa:

- www.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bizkaibus

PLANIFICACIÓN Y CONTROL DEL TRANSPORTE



PLANIFICACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO

Definir, programar y controlar el servicio Bizkaibus.

El objetivo es responder a las necesidades y expectativas de movilidad de las personas usuarias.

GESTIÓN DE TARIFAS Y BILLETES

Establecer los precios de los diferentes billetes utilizados en la red de Bizkaibus. Para ello se tienen en cuenta la oferta de servicio, las demandas de la población y la evolución de los precios.

Definir, implantar y gestionar, tanto los títulos de viaje propios como el resto de otros que afecten a la red de Bizkaibus, en coordinación con el Consorcio de Transportes de Bizkaia (en adelante CTB).

GESTIÓN DE LA FLOTA DE AUTOBUSES

Comprar, renovar y mantener los autobuses, teniendo en cuenta las cuestiones técnicas específicas aprobadas.

GESTIÓN DEL MOBILIARIO URBANO

Garantizar que el mobiliario urbano de Bizkaibus (marquesinas, postes de señalización, pantallas informativas...) esté en perfectas condiciones para el uso y la información a las personas usuarias.

NUESTROS SERVICIOS



Puede consultar la normativa sobre los servicios y derechos y obligaciones de las personas usuarias en la Carta de Servicios completa:

- www.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bizkaibus

GESTION DE LA INFORMACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS



GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Informar a las personas usuarias del servicio y a la ciudadanía en general sobre la red de transporte del servicio de Bizkaibus, así como de las modificaciones que se realizan sobre el servicio.

SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

Gestionar de forma adecuada las reclamaciones, quejas y sugerencias, que se reciben de la ciudadanía sobre el servicio de transporte Bizkaibus.

NUESTROS COMPROMISOS



Anualmente se publica el cumplimiento de estos compromisos en:

- www.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bizkaibus

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplir los compromisos se podrá realizar por email infobizkaibus@bizkaia.eus, o a través de los distintos canales de la DFB. El 70% se responderán en un plazo de 1 mes y el 100% en 3 meses.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de Carta de Servicios.

PLANIFICACIÓN Y CONTROL DEL TRANSPORTE

NOS COMPROMETEMOS A

- 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.
- Ofrecer un servicio de conducción profesional con precaución y habilidad por parte del personal conductor, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5.
- Ofrecer un servicio de conducción con seguridad, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5.
- 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.
- Ofrecer a las personas usuarias autobuses seguros, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7.

CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el trato amable del personal.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la profesionalidad y habilidad en la conducción del personal conductor.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la seguridad en la conducción
- Frecuencia de líneas según el número de personas usuarias.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la seguridad de los autobuses

NUESTROS COMPROMISOS



Anualmente se publica el cumplimiento de estos compromisos en:

- www.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bizkaibus

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplir los compromisos se podrá realizar por email infobizkaibus@bizkaia.eus, o a través de los distintos canales de la DFB. El 70% se responderán en un plazo de 1 mes y el 100% en 3 meses.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de Carta de Servicios.

PLANIFICACIÓN Y CONTROL DEL TRANSPORTE

NOS COMPROMETEMOS A

Garantizar en todos los autobuses la accesibilidad de las personas con movilidad reducida.

Revisar una vez al mes el 100% de las rampas y plataformas de accesibilidad de los autobuses.

Garantizar la puntualidad del servicio en el 98% de las salidas.

Ofrecer a las personas usuarias autobuses en un estado de conservación adecuado, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7.

Ofrecer a las personas usuarias una limpieza de autobuses adecuada, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5.

Ofrecer a las personas usuarias un desplazamiento cómodo, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5.

Garantizar que el 25% de los autobuses sean eléctricos o híbridos-eléctricos en el año 2023.

CÓMO LO MEDIMOS

Porcentaje (%) de autobuses accesibles.

Porcentaje (%) de rampas y plataformas de autobuses revisadas.

Porcentaje (%) de salidas puntuales.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el estado de conservación de los vehículos.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la limpieza de los autobuses.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la comodidad del desplazamiento.

Porcentaje (%) de autobuses eléctricos o híbridos-eléctricos respecto al total de autobuses.

NUESTROS COMPROMISOS



Anualmente se publica el cumplimiento de estos compromisos en:

- www.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bizkaibus

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplir los compromisos se podrá realizar por email infobizkaibus@bizkaia.eus, o a través de los distintos canales de la DFB. El 70% se responderán en un plazo de 1 mes y el 100% en 3 meses.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de Carta de Servicios.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

NOS COMPROMETEMOS A

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.

CÓMO LO MEDIMOS

Porcentaje (%) de avisos colocados en paradas y autobuses 7 días antes de los cambios.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

Dirección General de Transportes

—

C/Iparraguirre 21, 5a Planta.

48009- BILBAO

Tel.: 944 068 000

infobizkaibus@bizkaia.eus

www.bizkaia.eus/bizkaibus

