

Cumplimiento de compromisos 2025

Compromiso	Resultados obtenidos
Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje	- Todas las embarcaciones adscritas y las instalaciones de la Estación están dotadas de espacios cubiertos y protegidos, así como de WC a disposición de los usuarios. - Aplicamos rigurosos planes de mantenimiento y limpieza para estar siempre a punto y en condiciones óptimas, garantizando un elevado nivel de confort en nuestras embarcaciones e instalaciones, y comprometiéndonos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios en los aspectos de limpieza y estado de conservación de los mismos por encima de 7 y no menor de 6, en una escala de 1 a 10. - Todos los equipamientos completos (Auditoría interna Feb 2025). 2025 – Valoración Estado de conservación y limpieza de la Estación y muelles= 9,50. 2025 – Valoración Estado de conservación del interior del barco= 9,74. 2025 – Valoración Limpieza interior del barco= 9,71. ✓ Cumplido ✓ Cumplido
Viajará seguro con nosotros	- Todo nuestro personal está formado en primeros auxilios, emergencias y evacuación. - Nuestro objetivo es que los clientes experimenten la sensación de seguridad cuando viajan con nosotros. Por ello, mantendremos una puntuación por encima de 7, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10, en la percepción que nuestros usuarios tengan sobre la seguridad en la navegación. Personal formado en emergencias y evacuación= 100%. 2025 – Valoración Percepción de la seguridad en la navegación = 9,76. 2025 – Valoración Sensación de seguridad durante el trayecto = 9,71. ✓ Cumplido ✓ Cumplido
Nuestros servicios serán puntuales y fiables	- Nos comprometemos a mantener la valoración de nuestros usuarios con la puntualidad de nuestros servicios por encima de 7, y en ningún caso menor de 6, en una escala de 1 a 10 2025 – Valoración Cumplimiento de horarios= 9,62. 2025 – Valoración Tiempo necesario para subir al barco= 9,61. ✓ Cumplido
Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional	- Nos aseguramos de que se cumplen estrictamente nuestras normas y estándares de atención al cliente, y nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con la atención y trato del personal como mínimo en 7 puntos y nunca por debajo de 6, en una escala de 1 a 10. - Atendemos puntualmente sus quejas y reclamaciones en el plazo de 7 días naturales desde su recepción. Nos comprometemos a que no habrá más de 2 meses consecutivos en los que el 100% de las reclamaciones no sean contestadas en este plazo, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación - Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con la accesibilidad para personas de movilidad reducida como mínimo en 7 puntos y nunca por debajo de 6, en una escala de 1 a 10. 2025 – Valoración Amabilidad del personal del punto de venta= 9,63. 2025 – Valoración Amabilidad del personal de embarque/a bordo= 9,74. 2025 – No ha habido más de 2 meses consecutivos con cumplimiento inferior al 100%. 2025 – Valoración Accesibilidad de la estación y muelles para personas con movilidad reducida= 9,59 2025 – Valoración Facilidad de acceso al barco para personas con movilidad reducida= 9,62. 2025 – Valoración Comodidad y sensación de confort a bordo= 9,61. ✓ Cumplido ✓ Cumplido ✓ Cumplido
Estaremos comprometidos con la Comunidad	- Las embarcaciones adscritas al servicio son 100% eléctricas, cero emisiones. - Los servicios de Alsa y, por tanto, los del Bus Nautic, 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: - Calidad de Servicio (ISO9001) - Cartas de Servicios (Norma UNE93200) - Gestión de Emergencias (Norma ISO22320) - Gestión de quejas y reclamaciones (Norma ISO10002) - Accesibilidad Universal (UNE170000) - Excelencia en el servicio (UNE/CEN-TS 16880) - Gestión Ambiental (ISO14001) - Gestión de la Energía (Norma 50001) - Inventario de Gases Efecto Invernadero (Norma ISO14064) - Responsabilidad Social Corporativa (Normativa SR-10) - Memoria de Sostenibilidad acorde con Referencial GRI - Flota CERO Emisiones = 100% (Auditoría interna Feb 2025). - Todos los certificados vigentes ✓ Cumplido ✓ Cumplido