



Fundación de los
FERROCARRILES
Españoles



INFORME SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2023

Se realiza en este informe un seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios, versión 1, de 18 de enero de 2023 para la campaña del Tren de la Fresa 2023 y se proporciona la información de que se dispone en el momento de su redacción.

Para la publicación de resultados se ha empleado la información otorgada por los viajeros del Tren de la Fresa a través de las encuestas de opinión que estos han rellenado tras vivir la experiencia del viaje. Se han recibido un total de 238 encuestas.

COMPROMISOS DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

1. Mantener actualizada la información de la web y efectuando revisiones periódicas de toda la información. La valoración de las personas usuarias respecto de la claridad y precisión de la información disponible será igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10.

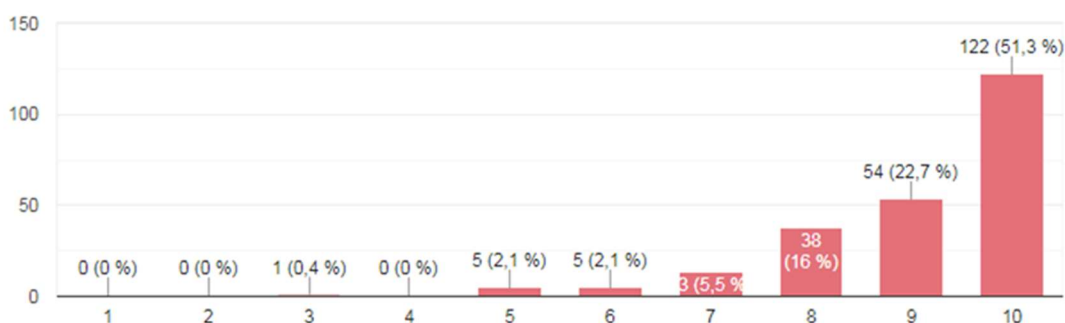
En relación al primer compromiso de calidad establecido, se deriva de las encuestas realizadas, que un 51,3% de los viajeros encuestados otorga un 10 sobre 10 a la claridad y precisión de la información disponible en la página web, seguido de un 22,7% de viajeros que otorgan una puntuación de 9 sobre 10.

Si se realiza la media ponderada de las puntuaciones se obtiene una calificación de 8,79 sobre 10; por lo que se cumple el primer compromiso de calidad definido.



Claridad y precisión de la información disponible en nuestra web / Información previa al viaje en el Tren de la Fresa (página web, publicidad, cartelería, folletos...).

238 respuestas



2. Mantener el Tren en un correcto estado de confort y limpieza, obteniendo una valoración de los viajeros igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10.

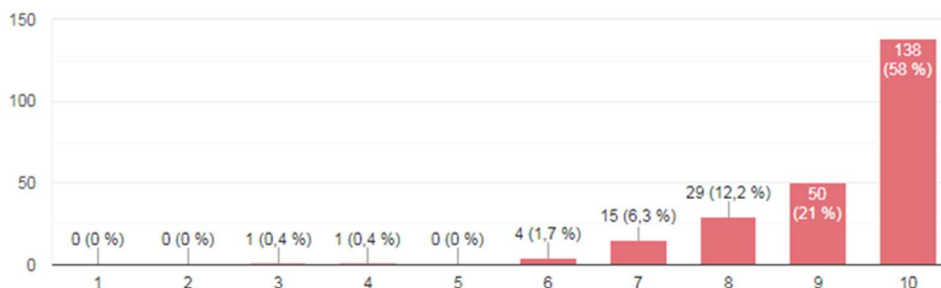
En relación al compromiso sobre el estado de confort y limpieza se derivan los siguientes resultados:

Un 58% de los encuestados otorga un 10 al confort y limpieza del Tren, seguido del 21% que le otorga una puntuación de 9.

La media ponderada es de 9,24 sobre una puntuación máxima de 10; por lo que se cumple el compromiso establecido para esta medida.

Confort y limpieza del tren.

238 respuestas





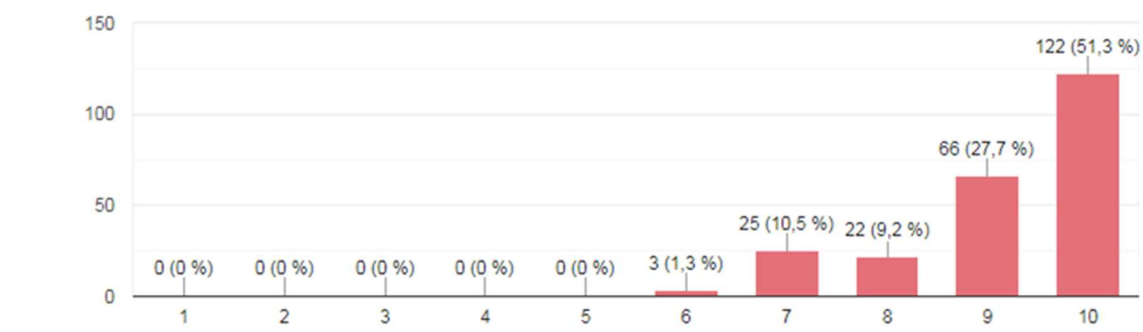
3. Prestar un servicio global de calidad, buscando la mayor satisfacción de los viajeros con la experiencia, obteniendo una valoración de los viajeros igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10.

En relación al grado de satisfacción global de la experiencia, según las encuestas recibidas, un 51,3% otorga un 10, seguido de un 27,7% otorgándole un 9 de puntuación.

La media ponderada de este compromiso asciende a 8,98 de puntuación sobre 10, por lo que se ha cumplido durante la campaña del año 2023.

Satisfacción global con la experiencia.

238 respuestas



4. Prestar nuestro servicio dispensando un trato amable y cortés. La valoración dada a la amabilidad y el trato recibido será de al menos 8, en una escala de 0 a 10.

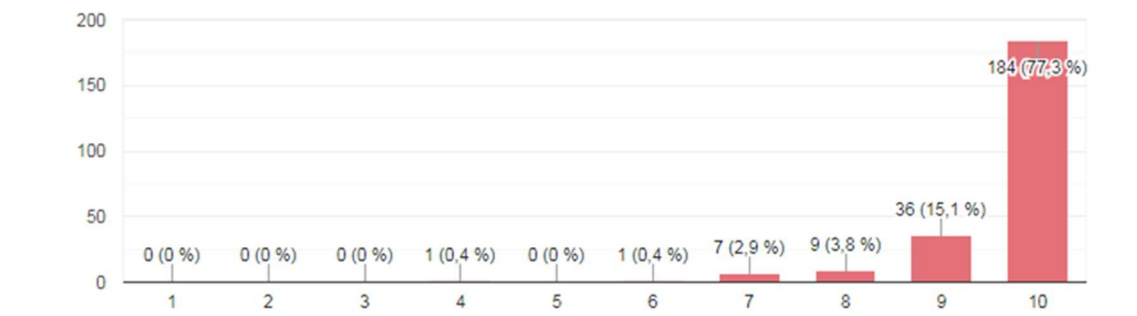
Como se puede comprobar a través de las encuestas realizadas a los viajeros del Tren de la Fresa, en lo referido a las consultas sobre la amabilidad en el trato dispensado por el personal, se ha obtenido una puntuación de 10 por parte de un 77,3% de las personas encuestadas.

En relación a la media ponderada, la calificación es de 9,57 sobre una puntuación máxima de 10; por lo que el Tren de la Fresa ha cumplido el compromiso establecido.



Amabilidad, trato y receptividad de nuestro personal.

238 respuestas



5. Responder el 80 % de consultas, quejas y reclamaciones en un plazo máximo de 15 días hábiles, y el 100% en un plazo máximo de 30 días hábiles.

Todas las comunicaciones recibidas a través de los canales de información publicados, relacionadas con consultas, quejas y reclamaciones, se han atendido con un plazo medio de 2 días.

6. Apostar decididamente por la sostenibilidad y la protección del medio ambiente. Para ello nos comprometemos a:

- Incorporar en nuestras licitaciones del servicio de autobús que contratamos el requisito de que debe ser realizado con vehículos de bajas emisiones (etiquetas 0 y eco).

En la licitación del servicio de autobús para el traslado urbano por Aranjuez de los viajeros del Tren de la Fresa del 2023, se estableció como criterio técnico valorable el grado de sostenibilidad de los vehículos de la flota, otorgando 15 puntos a aquellas empresas en que ambos vehículos estuvieran provistos de fuentes de energía de las llamadas "limpias", tales como el hidrógeno, biodiésel o el gas natural, asignado cero puntos en caso de utilizar fuentes de energía fósiles como el diésel o gasolina.



- Emplear 100 % de envases ecológicos para las fresas que se entregan a los viajeros.

En relación al packaging, ésta es una apuesta por la que la organización del Tren de la Fresa apuesta por su mejora continua, así, en la campaña del año 2023 se ha pasado de emplear envases realizados puramente en plástico al 100% a otros envases realizados con al menos un 75% de elementos sostenibles.

En este sentido, y a pesar de haber mejorado respecto a años anteriores, es nuestra intención seguir ahondando en la sostenibilidad de la experiencia. Así, nos comprometemos en buscar una solución al packaging y emplear envases cada vez más ecológicos en futuras campañas del Tren de la Fresa.

