Carta de Servicios

Línea 505 Zaragoza-Aeropuerto
AEROBUS ZARAGOZA

Cumplimiento de compromisos 2024

	Compromiso	Resultados obtenidos	
Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje	• La flota adscrita está dotada de avanzados elementos de confort y entretenimiento. Su equipamiento está descrito en la Carta de Servicios.	• Toda la flota nueva equipada (auditoría interna Mar 2025).	✔ Cumplido
	• Aplicamos rigurosos planes de mantenimiento y limpieza para estar siempre a punto y en condiciones óptimas, garantizando un elevado nivel de confort en el interior de nuestros vehículos, y comprometiéndonos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios en este aspecto por encima de 7 y no menos de 6, en una escala de 1 a 10.	• 2024 – Valoración **Conservación del autobús** = 7,60 • 2024 – Valoración **Limpieza interior del autobús** = 7,75	✔ Cumplido
Viajará seguro con nosotros	• El 100% de nuestro personal de conducción es monitorizado permanentemente a través de sistemas de control de la velocidad y el estilo de conducción. Todos nuestros conductores han sido evaluados durante el proceso de selección. Las evaluaciones son realizadas por formadores especialmente acreditados, que definen posteriormente las acciones necesarias para corregir las posibles deficiencias encontradas.	• **Porcentaje de conductores monitorizados por cámaras inteligentes** = 100%. • **Todos los conductores nuevos evaluados por formadores acreditados** durante el proceso de selección.	✔ Cumplido
	• Nos comprometemos a realizar sesiones periódicas de formación y sensibilización sobre seguridad dirigidas al personal de conducción y de mantenimiento de nuestros vehículos.	• 2024 – Realizadas **15 sesiones formativas** a personal de conducción y mantenimiento.	✔ Cumplido
	• Nuestro objetivo es que los clientes experimenten la sensación de seguridad cuando viajan con nosotros. Por ello, mantendremos una puntuación por encima de 8, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10, en la percepción que nuestros usuarios tengan sobre la seguridad en la conducción.	• 2024 – Valoración **Conducción segura** = 7,58	✔ Cumplido
Nuestros servicios serán puntuales y fiables	• Nos comprometemos a que, como mínimo, el 90% de nuestros servicios llegarán puntuales a destino. Se admiten retrasos de 12 min por circunstancias tráfico ajenas a nuestra operativa.	• 2024 – **Índice de puntualidad llegadas** = 91,1%	✔ Cumplido
	• Nos comprometemos a mantener la valoración de nuestros usuarios con la puntualidad de nuestros servicios por encima de 7 puntos, y nunca por debajo de 6, en una escala de 1 a 10.	• 2024 – Valoración **Cumplimiento de horarios** = 7,47	✔ 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. Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con la atención y trato del personal de conducción como mínimo en 7 puntos y nunca por debajo de 6, en una escala de 1 a 10.	• 2024 – Valoración **Amabilidad del conductor** = 7,44	✔ Cumplido
	• Atendemos puntualmente sus quejas y reclamaciones, y nos comprometemos a contestarlas en un plazo de 4 días hábiles desde su recepción. Nos comprometemos a que el 100% de las reclamaciones sean contestadas en este plazo y a establecer las medidas correctoras oportunas cuando haya más de 2 meses consecutivos en los que el dato sea inferior al 100%.	• 2024 – No ha habido más de 2 meses consecutivos en los que el plazo medio de respuesta haya sido superior a 4 días hábiles.	✔ Cumplido
	• Los vehículos de la flota son accesibles, incorporando diversos elementos que facilitan el acceso y el viaje de personas con discapacidad y/o movilidad reducida (PMR y PMRSR).	• Todos los **autobuses accesibles** (Auditoría interna Mar 2025).	✔ Cumplido
	• Todo nuestro personal que trabaja de cara al cliente tiene formación específica sobre atención a personas con discapacidad y movilidad reducida.	• **% conductores y personal en contacto con los clientes formado** = 100%	✔ Cumplido
Estaremos comprometidos con la Comunidad	• Todos los vehículos adscritos al servicio son CERO EMISIONES.	• 100% de la flota CERO EMISIONES (Auditoría interna Mar 2025).	✔ Cumplido
	• Nos comprometemos a realizar al menos una campaña anual interna de información y concienciación general sobre seguridad vial.	• En 2024, se realizaron 3 campañas de sensibilización sobre **somnolencia** y su posible incidencia en la conducción, sobre **conducción eficiente** en compromiso con el medio ambiente y sobre la **prevención de incendios en los autobuses**.	✔ Cumplido

	• Los servicios de AEROBUS 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)
	  • Calidad en Transporte de Pasajeros (Norma UNE13816)
	  • Cartas de Servicios (Norma UNE93200)
	  • Excelencia de Servicio (UNE16880)
	  • Seguridad Vial (Norma ISO39001)
	  • Gestión de Emergencias (Norma ISO22320)
	  • Gestión de la Accesibilidad Universal (UNE 170001)
	  • Gestión de quejas y reclamaciones (Norma ISO10002)
	  • Empresa saludable (ES-SIGOS)
	  • 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
		• Todos los **certificados vigentes**	✔ Cumplido