

# Compromisos Calidad del Servicio

## UNE-EN 13816

VDA-079

REVISION	FECHA MODIFICACIÓN	MODIFICACIÓN EFECTUADA
1	01.12.2011	Modificación de algunos criterios para ser más estrictos.
2	01.03.2013	Incluir el indicador de tasa de accidentes.
3	25.04.2017	Modificar criterio de tasa de incidentes y accidentes.
4	23.07.2018	Cambio imagen corporativa
5	18.06.2020	Actualización web y dirección e-mail
6	23.02.2021	Modificación denominación del documento. Ajuste compromisos de accidentes y medioambiental
7	25.08.2022	Actualización denominación empresa y punto 1. Modificación compromiso entrega objetos perdidos.
8	10.03.2023	Modificación compromiso seguridad

Nº REVISION	FECHA	DOCUMENTO	PAGINA
8	MARZO 2023	CCS VDA-079	2 de 8

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO EN PAPEL SE CONSIDERA COMO COPIA NO CONTROLADA (SÓLO PARA CONSULTA), LA VERSIÓN VIGENTE SE ENCUENTRA EN LA INTRANET.



# 1. Presentación de la empresa

Con más de 130 años de historia, nuestra compañía es uno de los principales operadores del sector de transporte de viajeros por carretera de España. Desde 2013, Avanza forma parte del grupo multinacional mexicano Mobility ADO, especializado en la gestión integral de la movilidad de personas. Fundado en México hace más de 80 años, actualmente es uno de los principales operadores privados de transporte de viajeros del mundo.

Los servicios que presta Avanza incluyen: el transporte de pasajeros de largo recorrido, transporte de cercanías, transporte urbano (Metro, Tranvía, Autobús y Bicicleta), la gestión de terminales de autobuses y la gestión de empresas y servicios comerciales.

Nuestro objetivo es que el pasajero tenga una experiencia confortable, económica, sencilla y eficiente durante sus trayectos.

Nuestra misión principal es mejorar la calidad de vida a través de la movilidad, por lo que buscamos satisfacer las necesidades de los ciudadanos, promover la relación entre pueblos y facilitar el conocimiento de nuevos lugares a través de nuestra línea de servicios: autobús, metro, tranvía, bicicleta e infraestructuras de movilidad.

AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL, S.L., empresa del grupo Avanza, gestiona la concesión VDA - 079 "Jaca y Formigal – Zaragoza", siendo responsable asimismo de los compromisos de Calidad del Servicio que se detallan en el punto 2 de este documento.

El alcance de este documento se centra en la concesión de transporte público VDA-079 "Jaca y Formigal - Zaragoza".

Nuestras direcciones son las siguientes:


Nº REVISION	FECHA	DOCUMENTO	PAGINA
8	MARZO 2023	CCS VDA-079	3 de 8

 **Huesca**

Oficinas Centrales:

Cavia, 8 – portal 6 – 1º - A y B

22.002 Huesca

 974 21 07 00


@ [info.aragon@avanzagrupo.com](mailto:info.aragon@avanzagrupo.com)

 <http://aragon.avanzagrupo.com/>

Talleres:

Alcubierre, s/n

22.004 Huesca

 974 21 08 26


 **Zaragoza**

Oficinas, Estacionamiento y Talleres:

Polígono Industrial Ciudad del Transporte

Carretera de Huesca Km 7,500 Calle P-A

50.820 San Juan de Mozarrifar (Zaragoza)


 976 15 02 83

 **Sabiñánigo**

Taquillas:

Serrablo, s/n

22.600 Sabiñánigo (Huesca)

 974 48 00 45

Nave de estacionamiento:

Polígono SEPES

José Lastiasas, 87


22.600 Sabiñánigo (Huesca)

 **Barbastro**

Taquillas:

Plaza Aragón, s/n

22.300 Barbastro (Huesca)


 974 31 12 93

Nº REVISION	FECHA	DOCUMENTO	PAGINA
8	MARZO 2023	CCS VDA-079	4 de 8

Nave de estacionamiento:

Boltaña, s/n

22.300 Barbastro (Huesca)

 974 31 15 52


 **Jaca**

Taquillas:

Avda. Jacetania, s/n

Estación Municipal de Autobuses.

22.700 Jaca (Huesca)

 974 35 50 60

Nave de estacionamiento:

C/ Rio Gállego, nº 8,

P.I. Llano de la Victoria II.

22.700 Jaca (Huesca)


 **Monzón**

Taquillas:

C/ San José de Calasanz, s/n.

Estación Municipal de Autobuses.

22.400 Monzón (Huesca)

 974 40 06 32

 **Fraga**

Oficina:

Paseo de la Constitución, s/n.

Estación Municipal de Autobuses.

22.529 Fraga (Huesca)

Nº REVISION	FECHA	DOCUMENTO	PAGINA
8	MARZO 2023	CCS VDA-079	5 de 8

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO EN PAPEL SE CONSIDERA COMO COPIA NO CONTROLADA (SÓLO PARA CONSULTA), LA VERSIÓN VIGENTE SE ENCUENTRA EN LA INTRANET.



## 2. Compromiso con la calidad del servicio

**AVANZA** se ha marcado la obligación de satisfacer al máximo las necesidades de transporte de sus viajeros y tratar de alcanzar la excelencia de sus servicios para atender mejor a sus clientes y empleados. El objetivo básico que persigue implantar la calidad en la empresa es conseguir esa satisfacción ofreciendo el mejor servicio posible a los clientes a costes competitivos.

Ese enfoque posibilitará la mejora continua orientada a la adopción de medidas preventivas antes que correctivas. Con ello, **AVANZA** emprende un camino que le hará cada día más eficiente y le permitirá cumplir su proyecto de empresa apoyándose en el conjunto de valores que lo definen:



Esa voluntad permanente de mejora se ha concretado en un compromiso con los clientes, que exige asumir unos niveles de calidad de servicio óptimos y permanentes, de acuerdo con los requisitos de la Norma que **AVANZA** se ha obligado a cumplir:

- |                                       |                        |
|---------------------------------------|------------------------|
| 1. Servicio ofertado en la línea.     | 5. Atención al cliente |
| 2. Accesibilidad.                     | 6. Confort             |
| 3. Información                        | 7. Seguridad           |
| 4. Tiempo (puntualidad y regularidad) | 8. Impacto ambiental   |

Para ello, AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL prestará los servicios relacionados con la concesión VDA-079 respetando los siguientes compromisos de calidad:

Nº REVISION	FECHA	DOCUMENTO	PAGINA
8	MARZO 2023	CCS VDA-079	6 de 8

### 1. Servicio ofertado

Garantizamos el 99% del cumplimiento del servicio ofertado diariamente, manteniendo por debajo del 1% el índice de servicios con averías en carretera. (Avanza no asume como incumplidas aquellas expediciones que no se realizan por motivos no imputables a su actividad).

### 2. Accesibilidad

Nos comprometemos a proporcionar a los usuarios de movilidad reducida un transporte adaptado a sus necesidades, siempre que nos avisen de su viaje con un mínimo de 24 horas.

### 3. Información

Las paradas/marquesinas dispondrán de información actualizada y legible sobre la parada, el esquema de la línea, sus frecuencias de paso por franjas horarias y primeras y últimas salidas de cabecera. Garantizamos un cumplimiento mínimo del 98 % de este compromiso.

Todas las informaciones referidas a cambios programados se reflejarán en la página web: <http://aragon.avanzagrupo.com/>. Así mismo esta información se actualizará en las taquillas de la Compañía.

### 4. Regularidad

Las horas de salida de cabecera de los vehículos no tendrán retrasos de más de 5 minutos con respecto a las establecidas y divulgadas. Este compromiso se garantiza para el 98% de los servicios.

### 5. Atención al cliente

Disponemos de un teléfono de atención a nuestros clientes que cubrirá, al menos, el 70% del horario de funcionamiento de nuestros servicios.

La totalidad de los escritos de reclamación o queja presentados por nuestros clientes será contestada en un plazo máximo de 20 días laborables.

Nº REVISION	FECHA	DOCUMENTO	PAGINA
8	MARZO 2023	CCS VDA-079	7 de 8

En las Oficinas de Atención al Cliente se recogerán todos los objetos perdidos y encontrados en los vehículos, quedando a disposición del propietario durante un periodo de un mes, momento en el que se entregarán a la Policía Local.

## 6. Confort

Existirá un protocolo de limpieza por el que se garantiza la limpieza de los autobuses y taquillas propias. La garantía de cumplimiento de este compromiso es de al menos el 98%.

## 7. Seguridad

Existirá un Plan de Prevención de accidentes e incidentes que contendrá los indicadores necesarios para garantizar un nivel de siniestralidad adecuado, procurando evitar caídas de pasajeros. El nivel de siniestralidad se mantendrá por debajo de los 26 incidentes y 3 accidentes por millón de viajeros trasladados.

## 8. Impacto ambiental

El 100% de los autobuses que utilizarán los usuarios tendrán un impacto ambiental reducido. Para ello el consumo medio de combustible será inferior a 32 litros a los 100 km.

Si no está satisfecho con nuestro servicio, díganoslo. Si ha sufrido cualquier desatención, si ha observado anomalías o posibles mejoras, háganoslo saber:

☎ 974.21.07.00

☎ 900.87.80.84

@ [info.aragon@avanzagrupo.com](mailto:info.aragon@avanzagrupo.com)

Nº REVISION	FECHA	DOCUMENTO	PAGINA
8	MARZO 2023	CCS VDA-079	8 de 8

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO EN PAPEL SE CONSIDERA COMO COPIA NO CONTROLADA (SÓLO PARA CONSULTA), LA VERSIÓN VIGENTE SE ENCUENTRA EN LA INTRANET.

