

Carta de Servicios

Transportes del Área de Zaragoza

C-18 Corredor Sur del Área Metropolitana de Zaragoza
C-19 Corredor Oeste del Área Metropolitana de Zaragoza



AEROBUS ZARAGOZA

Cumplimiento de compromisos 2025

	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. - 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.	- Toda la flota nueva equipada (auditoría interna May 2026). 2025 – Valoración Conservación del autobús = Corredor Sur 8,80 Corredor Oeste 8,05 2025 – Valoración Limpieza interior del autobús = Corredor Sur 8,60 Corredor Oeste 8,50	✓ Cumplido ✓ 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. - Nos comprometemos a realizar sesiones periódicas de formación y sensibilización sobre seguridad dirigidas al personal de conducción y de mantenimiento de nuestros vehículos. - 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 conducción.	Porcentaje de conductores monitorizados = 100%. Todos los conductores nuevos evaluados por formadores acreditados durante el proceso de selección. 2025 – Realizadas 3 campañas de sensibilización a personal de conducción, y 19 charlas sobre seguridad a personal de mantenimiento. 2025 – Conducción segura = Corredor Sur 8,50 Corredor Oeste 7,75	✓ Cumplido ✓ Cumplido ✓ Cumplido
Nuestros servicios serán puntuales y fiables	- Nos comprometemos a obtener la certificación según la norma UNE 13816 de Calidad en el Transporte de pasajeros para este servicio durante el segundo año de prestación de los servicios (2026). - Nos comprometemos a que, como mínimo, el 85% de nuestros servicios serán puntuales, considerando tanto salida de cabecera como llegadas. Se admiten retrasos de hasta 5 min en salida y hasta 12 min en llegadas. En todo caso, el resultado no será inferior al 85% durante 3 meses consecutivos, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.	- Obtención de la Certificación UNE13816 2025 – Índice de puntualidad salidas = Corredor Sur 89,1% Corredor Oeste 95,6% 2025 – Índice de puntualidad llegadas = Corredor Sur 85,2% Corredor Oeste 91,1%	🟡 En proceso ✓ 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. - Nos comprometemos a atender puntualmente sus quejas y reclamaciones en el plazo de 4 días hábiles desde su recepción. En todo caso, no habrá más de 3 meses consecutivos en los que todas las reclamaciones no sean contestadas en ese plazo, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación	2025 – Valoración Amabilidad del conductor = Corredor Sur 8,65 Corredor Oeste 8,05 2025 – Como consecuencia de una incidencia técnica, no se ha podido obtener el valor de este indicador en 2025, por lo que se ofrece el resultado del 1er trimestre de 2026. 2026 1er trimestre – Reclamaciones contestadas en plazo Corredor Oeste 41%. No ha habido más de 3 meses consecutivos en los que este dato haya sido inferior al 100%. 2026 1er trimestre – Reclamaciones contestadas en plazo Corredor Sur 65%. No ha habido más de 3 meses consecutivos en los que este dato haya sido inferior al 100%.	✓ Cumplido ✓ 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). - Todo nuestro personal que trabaja de cara al cliente tiene formación específica sobre atención a personas con discapacidad y movilidad reducida.	- Todos los autobuses accesibles (Auditoría interna May 2026). % conductores y personal en contacto con los clientes formado = 100%	✓ Cumplido ✓ Cumplido
Estaremos comprometidos con la Comunidad	Nos comprometemos a realizar al menos una campaña anual interna de información y concienciación general sobre seguridad vial.	2025 – Realizadas 3 campañas de sensibilización a personal de conducción. Las campañas de 2025 han tratado sobre el alcolock, el freno de estacionamiento y las distracciones por uso de dispositivos electrónicos al volante.	✓ 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) - Cartas de Servicios (Norma UNE93200) - 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