



# Carta de Servicios

Transporte Urbano de Jaén



Con más de cien años de experiencia y una vocación de innovación permanente, Alsa es el **operador líder** en el sector español de transporte de viajeros por carretera.

La concepción del transporte desde una visión integral y la satisfacción permanente del cliente son las premisas sobre las que Alsa desarrolla su actividad.

Como operador integral, es capaz de atender las diferentes necesidades de movilidad de los ciudadanos mediante un amplio abanico de servicios de transporte de ámbito regional, nacional, internacional, urbano, discrecional (alquiler de autocares) y turístico.

Asimismo, Alsa está especializada en la gestión de estaciones de autobuses, áreas de servicio y áreas de mantenimiento de vehículos.

La empresa NEX CONTINENTAL HOLDINGS, S.L.U., perteneciente al grupo ALSA, presta los servicios de transporte urbano en el Ayuntamiento de Jaén.

En Alsa siempre trabajamos con el objetivo de mejorar día a día nuestros servicios y conseguir su máxima satisfacción cada vez que decida viajar con nosotros.

Por ello, hoy tenemos el placer de presentarle nuestra Carta de Servicios. Esta Carta sigue las directrices de la Norma UNE 93200, y está certificada por AENOR.

En ella encontrará todos los compromisos que queremos asumir con usted para ofrecerle un servicio de calidad, así como lo que puede esperar de nosotros en cada viaje.

- 1. Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje.**
- 2. Viajará seguro con nosotros.**
- 3. Nuestros servicios serán puntuales y fiables.**
- 4. Encontrará con facilidad toda la información de nuestros servicios.**
- 5. Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional.**
- 6. Estaremos comprometidos con la Comunidad.**

Disfrute de su viaje con Alsa.

# 1. Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje

## Porque queremos estar a la vanguardia del sector.

La flota adscrita está dotada de avanzados elementos de confort y entretenimiento, entre los que destacan:

- Conectores USB para cargar dispositivos móviles en flota nueva.
- Purificadores de aire (ECO3 o similar) en flota nueva.

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.

Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con el estado y conservación de los autobuses como mínimo en 6 puntos y nunca por debajo de 4 el primer año de servicio, y como mínimo en 7 puntos y nunca por debajo de 6 a partir del segundo, en una escala de 1 a 10.

## 2. Viajará seguro con nosotros

### **Porque su seguridad es nuestra máxima prioridad.**

Operamos bajo los más estrictos procedimientos de seguridad, no sólo aplicando rigurosos planes de mantenimiento en nuestra flota, sino prestando una constante atención a la selección y formación de nuestro personal.

El 100% de nuestro personal de conducción ha sido evaluado al incorporarse a nuestros servicios, habiéndoles realizado una prueba de conducción.

Posteriormente, es monitorizado de forma continua a través de sistemas de control de la velocidad y el estilo de conducción.

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. Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con la seguridad del viaje en autobús como mínimo en 6 puntos y nunca por debajo de 4 el primer año de servicio, y como mínimo en 7 puntos y nunca por debajo de 6 a partir del segundo, en una escala de 1 a 10.

Además, nuestros servicios serán evaluados anualmente por AENOR, entidad externa acreditada que certifica la adecuación de los mismos y su cumplimiento con los requisitos de Normas Internacionales de Seguridad como la norma UNE ISO 39001 de Sistema de gestión de seguridad vial y la norma UNE ISO 22320 sobre Gestión de emergencias.

## 3. Nuestros servicios serán puntuales y fiables

### **Porque asumimos el compromiso de ofrecerle un servicio de calidad.**

Realizamos una minuciosa planificación de nuestros servicios para garantizar, en situaciones normales de explotación, el cumplimiento de los horarios programados.

Para conseguir una mayor fiabilidad de nuestras operaciones, toda la flota adscrita dispone de la tecnología necesaria para el seguimiento y monitorización permanente de los vehículos.

Nos comprometemos a que, como mínimo, el 80% de nuestros servicios saldrán puntuales de las paradas el primer año de servicio, y como mínimo el 85% a partir del segundo, y nunca por debajo del 70%. Se admiten retrasos de hasta 5 minutos de demora en las salidas de las paradas.

## 4. Encontrará con facilidad toda la información de nuestros servicios

### Porque ponemos a su disposición una gran variedad de canales de información.

Los viajeros encontrarán siempre disponible la información necesaria sobre el servicio, que será puntualmente actualizada, a través de los siguientes canales:

- Atención presencial en Oficina de Información del Transporte Urbano de Jaén en la Estación de Autobuses (Plaza de la Libertad, s/n). Taquilla 9. En horario de Lunes a Viernes, de 9h a 14h.
- Página web: <https://www.transporteurbanodejaen.es/>
- Servicio telefónico gratuito de información de Lunes a Viernes, de 9h a 14h: (+34) 900 811 811, y 24h: (+34) 910 207 007.
- Información y venta a bordo del autobús.
- Información permanentemente actualizada en paradas y marquesinas.
- Información a través de aplicación móvil: transporte urbano de jaén.

Nos comprometemos a mantener la disponibilidad de nuestros canales digitales (web y app móvil) como mínimo en un 99%. La disponibilidad se refiere al tiempo total en que los canales están totalmente operativos, permitiendo la interacción de los usuarios sin interrupciones ni esperas.

Informamos a los viajeros sobre incidencias significativas en los servicios a través de la web, la app y también a bordo de los vehículos.

Adicionalmente, ponemos a disposición de los usuarios un novedoso canal de compra a través de la aplicación móvil MOBI4U, que permite pagar con el teléfono móvil. En esta aplicación se encuentra también toda la información de los servicios.

## 5. Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional.

### Le tratamos con amabilidad y respeto.

Nos aseguramos de que se cumplen estrictamente nuestras normas y estándares de atención al cliente realizando inspecciones cliente misterioso periódicas en nuestros servicios y haciendo un seguimiento exhaustivo de las incidencias.

Nos comprometemos a mantener un nivel de cumplimiento de nuestras normas y estándares de atención al cliente por encima del 95%, medido a través de estas inspecciones, y nunca inferior al 80%.

Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con la atención y trato del personal como mínimo en 6 puntos y nunca por debajo de 4 el primer año de servicio, y como mínimo en 7 puntos y nunca por debajo de 6 a partir del segundo, en una escala de 1 a 10.

Atendemos puntualmente sus quejas y reclamaciones en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción.

Nos comprometemos a que el 100% de las reclamaciones sean contestadas en este plazo y que, en todo caso, no habrá más de 2 meses consecutivos en los que el dato sea inferior al 100%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.

### Un viaje accesible para todos.

Nuestra flota dispone de hasta 2 plazas especiales para carritos de bebé, sillas de ruedas o escúteres que cumplan con las medidas máximas. Las medidas y condiciones de acceso máximas aceptadas podrán consultarse en la página web de ALSA.

Garantizamos que toda nuestra flota de vehículos es accesible, contando con los siguientes elementos:

- Plazas especiales para personas de movilidad reducida en silla de ruedas o escúter. Nuestros buses disponen de 1 o 2 plazas, según el modelo.
- Asientos preferentes para personas de movilidad reducida, mayores con problemas de movilidad, mujeres embarazadas y personas con niños pequeños.

- Señalización exterior indicativa de vehículo accesible.
- Pulsador exterior de solicitud de acceso a través de rampa o plataforma (en vehículos urbanos).
- Rampa para acceso de sillas de ruedas, carritos de bebé y escúteres.
- Sistema de arrodillamiento del bus (en vehículos urbanos).
- Pulsador interior de solicitud de parada.
- Suelo antideslizante.
- Sistema de barras y asideros.
- Bordos de los escalones señalizados.

Todo nuestro personal que trabaja de cara al cliente tiene formación específica sobre atención a personas con discapacidad y movilidad reducida.

Además, nuestro sitio web y el app del servicio cuentan con un widget de accesibilidad para facilitar el acceso a la información de nuestros servicios a personas con capacidades diferentes.

Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con la accesibilidad para personas de movilidad reducida como mínimo en 6 puntos y nunca por debajo de 4 el primer año de servicio, y como mínimo en 7 puntos y nunca por debajo de 6 a partir del segundo, en una escala de 1 a 10.

## 6. Estaremos comprometidos con la Comunidad.

### **Porque seguiremos contribuyendo a la mejora de las condiciones sociales.**

En Alsa tenemos como compromiso trabajar cada día por mejorar las condiciones económicas, sociales y ambientales de las comunidades en las que prestamos nuestros servicios.

En este marco, Alsa ha implantado un sistema de gestión y mejora de la Responsabilidad Social Corporativa conforme al estándar internacional IQNet SR10, disponiendo de la Certificación de AENOR que acredita esta conformidad.

Además, Alsa publica anualmente una Memoria de Sostenibilidad que recoge las principales actuaciones de la compañía en esta materia, y que puede consultarse en la web. Esta Memoria cumple los criterios de GRI (Global Reporting Initiative), y su conformidad con los mismos está también verificada por AENOR.

En consonancia con nuestros valores corporativos, mantenemos acuerdos con numerosas Fundaciones, ONGs, Universidades y demás Instituciones docentes, académicas e investigadoras, además de colaborar con diversas Administraciones Públicas para fomentar la intermodalidad en el transporte de viajeros y las buenas prácticas en materia de seguridad vial.

Alsa es firmante de la Carta Europea de Seguridad Vial. Participa en la Red Azul de la Policía Nacional, y el Programa Cooperación de la Guardia Civil. Así mismo, se mantiene contacto permanente con las entidades locales de gestión de emergencias.

Nos comprometemos a realizar al menos una campaña interna anual de información y concienciación general sobre seguridad vial.

Trabajamos en el diseño e implantación de estrategias y prácticas familiarmente responsables. Nuestro modelo de gestión de Empresa Familiarmente Responsable cumple con el documento normativo EFR 1000-1 desarrollado por la Fundación Masfamilia, y está certificado por AENOR.

Así mismo, promovemos las buenas prácticas sobre salud en nuestros empleados. Nuestro modelo de Empresa Saludable está también certificado por AENOR.

### **Porque estamos comprometidos con el medio ambiente.**

Somos respetuosos con el medio ambiente, contribuyendo a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante la promoción del transporte público y la incorporación de la flota eficiente energéticamente, la utilización de energías limpias y la implantación de

programas de reducción de consumo.

A finales de 2021, se incorporarán 5 vehículos híbridos con distintivo ECO.

Los servicios de Alsa Grupo son evaluados anualmente por AENOR, entidad externa acreditada que certifica la adecuación de los mismos y su cumplimiento con los requisitos de Normas Internacionales de Medio Ambiente y Eficiencia Energética como la norma UNE ISO 50001:2011 de sistemas de gestión de la energía, la norma UNE EN ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental, el Registro EMAS- Sistema comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales), la norma UNE EN ISO 14064 de Inventario de gases de efecto invernadero y la norma EA 0050 de Sistemas de gestión de conducción eficiente de vehículos industriales.

Concienciamos de forma permanente a nuestras personas. Realizamos un seguimiento mensual sobre la conducción eficiente de todos los conductores, proporcionándoles refuerzos de formación cuando lo necesitan.

## Cumplimos con nuestro compromiso

Cada compromiso recogido en esta Carta ha sido vinculado a un indicador para medir su grado de cumplimiento. El seguimiento y medición de los indicadores definidos serán continuos, y la compañía la dará a conocer los resultados anualmente a sus clientes y usuarios publicando los resultados finales en la página web <https://www.transporteurbanodejaen.es/>.

## Normativa aplicable

Junto con las Condiciones Generales de contratación de ALSA, resulta de aplicación la normativa general referenciada a continuación:

- Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público.
- Reglamento CE N° 1370/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2007 sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera y por el que se derogan los Reglamentos (CEE) no 1191/69 y (CEE) no 1107/70 del Consejo.
- Reglamento CE N° 561/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de marzo de 2006 relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera y por el que se modifican los Reglamentos CEE n° 3821/85 y (CE) n° 2135/98 del Consejo y se deroga el Reglamento (CEE) n° 3820/85 del Consejo.
- Ley 16/87, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT).
- Real Decreto 1211/90, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (ROTT).
- Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento

General de Circulación.

- Real Decreto 1575/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento del seguro obligatorio de viajeros.
- Reglamento regulador del Servicio Público de Transporte Urbano Colectivo de viajeros en autobús de la Ciudad de Jaén (2021/5099, de 20 de noviembre de 2021, publicado en BOP JAEN Número 222).

## Derechos y obligaciones de los usuarios

Publicados en Reglamento regulador del Servicio Público de Transporte Urbano Colectivo de viajeros en autobús de la Ciudad de Jaén (2021/5099, de 20 de noviembre de 2021, publicado en BOP JAEN Número 222).

## Medidas de compensación y/o subsanación aplicables

- Atención de reclamaciones en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción.
- Indemnizaciones y compensaciones según las condiciones establecidas.
- Envío de carta de disculpas y/o llamadas personalizadas, según estándares de servicio de Alsa.

## Contacta con nosotros.

Puedes ampliar la información o dejarnos tu opinión sobre esta Carta de Servicios en cualquiera de los siguientes canales:

- Página web: <https://www.transporteurbanodejaen.es/>
- Teléfono gratuito, de Lunes a Viernes, de 9h a 14h:  
(+34) 900 811 811, y 24h: (+34) 910 207 007
- Correo electrónico: [infourbanojaen@alsa.es](mailto:infourbanojaen@alsa.es)
- De forma presencial, en la Oficina de Información del Transporte Urbano de Jaén, en la Estación de Autobuses (Plaza de la Libertad, s/n), Taquilla 9. En horario de Lunes a Viernes de 9h a 14 h

## Presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones.

- Página web: <https://www.transporteurbanodejaen.es/>
- Teléfono gratuito, de Lunes a Viernes, de 9h a 14h:  
(+34) 900 811 811, y 24h: (+34) 910 207 007
- Correo electrónico: [infourbanojaen@alsa.es](mailto:infourbanojaen@alsa.es)
- De forma presencial, en la Oficina de Información del Transporte Urbano de Jaén,

en la Estación de Autobuses (Plaza de la Libertad, s/n), Taquilla 9. En horario de  
Lunes a Viernes de 9h a 14 h

- Hojas de Reclamaciones Oficiales a bordo del autobús

# alsa

