



# ALEATICA

## DSA-POLI-02

# POLÍTICA DE EXCELENCIA EN EL SERVICIO

**Titular de la Política:**

Dirección de Sostenibilidad  
y Atención al Usuario

**Revisado por:**

Dirección Global de Operaciones

**Aprobado por:**

Fecha: Abril 30 2021  
Consejo de Administración de ALEATICA

**Alcance:**

Será de aplicación a todas las sociedades en las que ALEATICA SAU o ALEATICA SAB poseen el control. En aquellas sociedades participadas en las que ALEATICA haya designado algún miembro de su Órgano de Gobierno, dichos miembros propondrán la adopción de medidas semejantes a las aquí expresadas e informarán al titular de este documento si la sociedad participada ha tomado medidas similares a las aquí establecidas o la adopción del mismo.

**Clasificación del documento**

Público

**Control de cambios**

Revisión	Sección	Descripción breve del cambio

**Documentación relacionada y aplicable**

Código	Nombre del Documento
	Código Ético
	Política Anticorrupción
DOS-POLI-01	Política de Safety
RHS-POLI-01	Política de Derechos Humanos
RHS-POLI-02	Política de Recursos Humanos
DPM-POLI-01	Política de Normatividad y Calidad
DAJ-NORM-04	Norma de Protección de Datos Personales

## POLÍTICA DE EXCELENCIA EN EL SERVICIO

En ALEATICA nuestra prioridad es cuidar y atender a nuestros usuarios. Las personas son nuestra razón de ser y por ello aplicamos un enfoque sistémico e innovador, que permite brindar un servicio de alto nivel. Hemos integrado una visión global de los requisitos y necesidades de nuestros usuarios y buscamos anticipar la continua evolución de la demanda de servicio a través de nuestros diversos medios de contacto y la mejora de procesos, impulsando la tecnología y brindando un servicio de excelencia en los trayectos de los usuarios.

Los principios que nos rigen en ALEATICA son:

- a. Los usuarios son el centro de la operación de ALEATICA en cada Unidad de Negocio, por esa razón es importante asegurar el cumplimiento a las regulaciones, legislación aplicable, incluida la protección de datos personales.
- b. Integración de una estrategia que anticipe las necesidades de nuestros usuarios para ser proactivos, además de reactivos.
- c. Implementación de una estrategia comercial que permita generar lealtad de nuestros usuarios y atraer nuevos clientes.
- d. Brindar una experiencia a los usuarios de ALEATICA, donde puedan sentirse seguros, confiados y sorprendidos por la excelencia en el servicio, en cada punto de un viaje seguro, cómodo y rápido que facilite el uso de las vías de ALEATICA.
- e. Agregar valor a todos nuestros grupos de interés de ALEATICA como, usuarios, comunidades, accionistas, colaboradores y terceras partes, a través de brindar un servicio de movilidad de excelencia en nuestras infraestructuras.

Para operar según los principios mencionados anteriormente, en ALEATICA hemos asumido los siguientes compromisos:

1. Garantizar el correcto registro y tratamiento de las necesidades de los clientes a través de los distintos medios de contacto, brindando una experiencia omnicanal de excelencia en la atención y solución a los requerimientos de los usuarios.
2. Monitorear y analizar información sociodemográfica, cualitativa y cuantitativa de las diferentes fuentes de información que tiene ALEATICA, para desarrollar proyectos y programas que atiendan las principales las necesidades de nuestros usuarios.
3. Generar una experiencia de la marca ALEATICA por medio de programas de lealtad, marketing comercial, publicidad y campañas innovadoras que contribuyan a la evolución de nuestro servicio de movilidad.

4. Desarrollar una cultura integrada de experiencia del usuario entre colaboradores por medio de capacitaciones de la metodología *Customer Journey*, a través de escuchar la voz del usuario, identificar su perfil y sus necesidades, para mejorar el servicio y su satisfacción.
5. Coordinar con la Función de Operaciones y Técnica revisiones en las vías para brindar un servicio seguro y con una infraestructura que facilite el trayecto de los usuarios.
6. Establecer reconocimientos a los colaboradores, para contribuir a un entorno de trabajo saludable, agradable y competitivo en el que el talento humano y el sentido de pertenencia sean los motores de la productividad.
7. Definir y monitorear los indicadores de experiencia del usuario y desarrollar tableros de visualización de éstos, así como reportes y estadísticas, de tal manera que rindamos cuentas a nuestros grupos de interés sobre la gestión de las necesidades de nuestros usuarios.