

DRIVANIA Chauffeurs



Estándares de Servicio



# Índice

Acerca de Drivania

---

Cartera de servicios

---

El estándar de chofer Drivania

---

Monitorización y Atención al Cliente 24/7

---

Compromisos de nivel de servicio

---

Ambiental, Social y Gobernanza (ESG) y emisiones de alcance 3

---

Plataforma de reservas: seguridad y acceso de los usuarios

---

Condiciones comerciales y gestión de cuentas

---

# Acercas de Drivania

Desde 2001, Drivania Chauffeurs ayuda a las organizaciones a mantener el control y la visibilidad sobre el transporte terrestre de sus viajeros en todo el mundo. La compañía no opera flotas propias ni emplea conductores directamente. En su lugar, gestiona, supervisa y controla la calidad de los servicios de chofer a nivel global, garantizando que cada trayecto cumpla los mismos estándares, independientemente del destino.

Nuestra red incluye más de 4.000 choferes que han superado un riguroso proceso de homologación de 30 puntos, que abarca licencias, seguros, estado del vehículo

y conducta profesional. Realizamos un seguimiento de todos los viajes en tiempo real, detectamos posibles problemas antes de que ocurran, confirmamos que todo se ejecuta según lo previsto e intervenimos inmediatamente cuando algo sale mal. El modelo garantiza una responsabilidad integral desde la confirmación de la reserva hasta la finalización del servicio.

Este documento le permitirá valorar si Drivania se adapta a sus necesidades de transporte terrestre: cómo trabajamos, qué podemos hacer por usted y por qué compañías similares confían en nosotros para gestionar su movilidad terrestre.



Cartera de servicios

**Drivania se creó para dar respuesta a los retos reales que plantea la gestión del transporte terrestre a nivel global: mantener un servicio consistente cuando se opera en decenas de ciudades, con distintos proveedores locales y equipos trabajando en diferentes husos horarios.**

En todos los servicios que ofrecemos, usted obtiene una calidad constante, visibilidad en tiempo real de lo que ocurre y el control que necesita, sin la carga operativa habitual de tener que gestionarlo todo internamente.

Los servicios de traslado punto a punto están orientados a situaciones en las que el tiempo es un aspecto esencial: recogidas en el aeropuerto, cambios de hotel, desplazamientos a la oficina y conexiones con jets privados. Monitorizamos cada trayecto en tiempo real, supervisamos los horarios de los vuelos y nos adaptamos al momento cuando algo cambia, para que el pasajero llegue puntual a su destino.

Para trayectos que requieren mayor flexibilidad o duración, Drivania ofrece servicios de chofer por horas o por días. Esta modalidad se adapta mejor a agendas ejecutivas, eventos, roadshows financieros o itinerarios con múltiples paradas, donde contar con el mismo chofer y vehículo reduce la complejidad y aporta estabilidad operativa. Supervisamos el servicio para que todo funcione sin contratiempos.

Ofrecemos dos niveles de servicio, Business y Premium, disponibles en categorías sedán, SUV y minivan. Los modelos se asignan según la disponibilidad local y se detallan previamente en cada confirmación, asegurando transparencia en todo momento.

En determinados destinos y bajo solicitud, se puede disponer de vehículos eléctricos o blindados. Si necesita una solución específica por motivos de seguridad u operativos, indíquenoslo y lo coordinaremos.



El estándar de chofer de Drivania

**Drivania trabaja exclusivamente con choferes profesionales con licencia en vigor, seguro mínimo de 1 millón de USD, dominio del inglés y una presencia profesional impecable en todo momento, garantizando un nivel de servicio homogéneo y predecible en todos los destinos.**

Seguro mínimo de  
**1 million de USD**

Operamos en más  
de **350 destinos**  
en todo el mundo

Antes de su homologación, todos los choferes pasan por una verificación de antecedentes penales, la revisión de su historial de conducción y una inspección completa del vehículo. Además, reciben formación en protocolos de discreción, profesionalidad y atención a clientes VIP. Su desempeño se supervisa de forma continua para mantener siempre un estándar elevado y el riesgo bajo control.

Supervisamos cada servicio en tiempo real, evaluamos el rendimiento

de los choferes de forma periódica y recopilamos feedback después de cada servicio. Esto nos permite detectar posibles irregularidades de manera anticipada y garantizar una calidad consistente en todos los mercados.

Operamos en más de 350 destinos en todo el mundo a través de una red consolidada de conductores homologados. Esta estructura le permite trabajar bajo un único marco operativo global, asegurando consistencia en el servicio.

## Drivania mantiene una supervisión operativa continua de todos los servicios, de principio a fin.



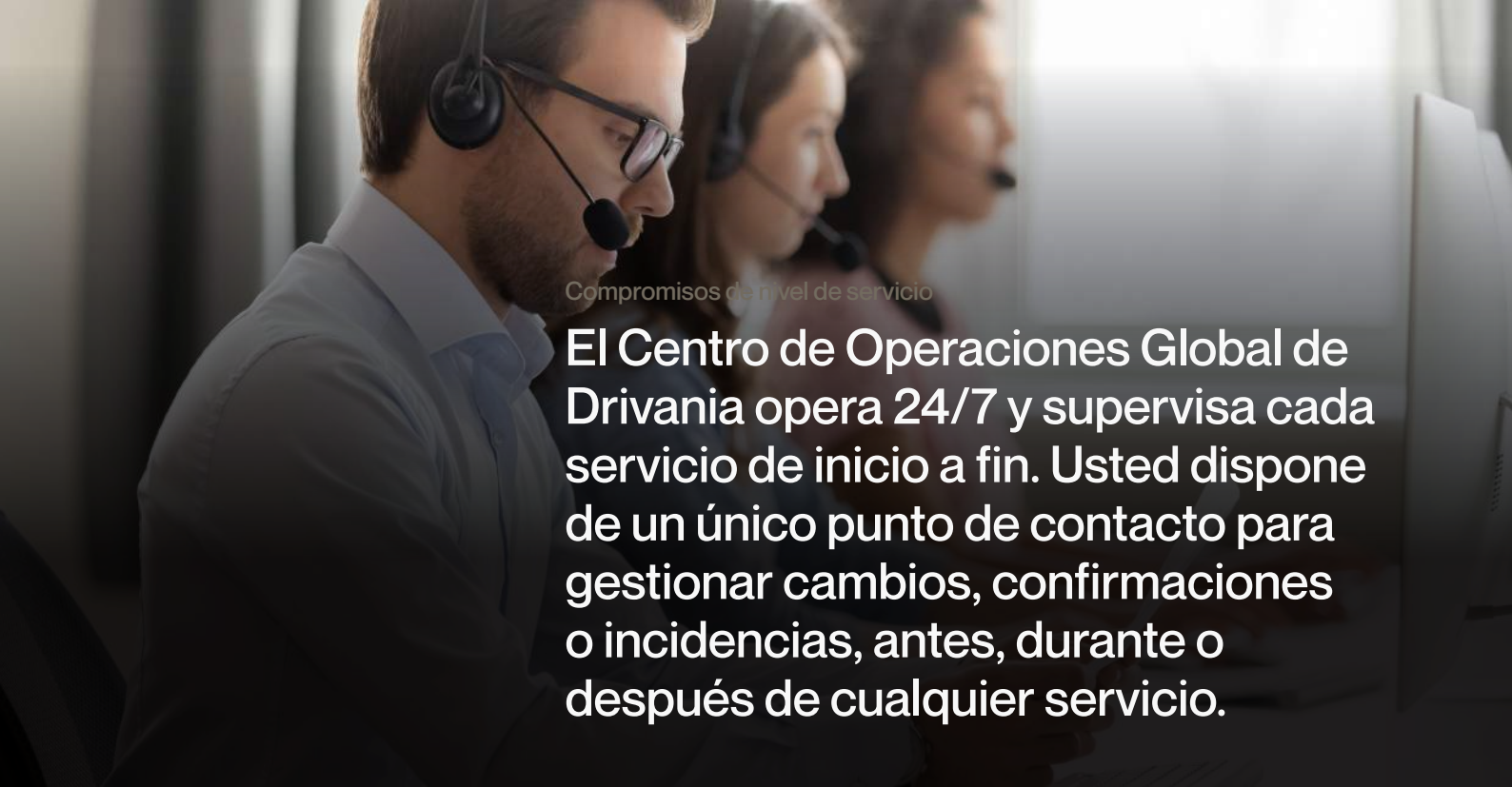
**El equipo de atención al cliente está disponible 24/7 y puede contactarse por teléfono, WhatsApp, correo electrónico o chat en tiempo real**

Cada trayecto se monitoriza en tiempo real, cubriendo hitos clave como cuándo sale el conductor, la llegada al punto de recogida, la recogida del pasajero y la finalización del traslado. Las actualizaciones de estado se comparten por SMS y correo electrónico tanto con los viajeros como con sus coordinadores, aportando visibilidad sin necesidad de tener que pedirla o hacer seguimiento manual.

En los servicios vinculados a aviación comercial y privada, los vuelos se supervisan de forma continua y cualquier cambio de horario se comunica directamente al conductor

a través de la aplicación de chofer de Drivania. Si un vuelo se retrasa o aterriza antes de lo previsto, el chofer se ajusta automáticamente, evitando errores en la recogida y sin que usted tenga que coordinar los cambios.

El equipo de Atención al Cliente está disponible 24/7 y puede contactarse por teléfono, WhatsApp, correo electrónico o chat en tiempo real. Las solicitudes e incidencias se gestionan mediante procesos estandarizados y tecnología propia, lo que permite responder con agilidad a los cambios y mantener un nivel de servicio constante, incluso en contextos de alta demanda.



Compromisos de nivel de servicio

**El Centro de Operaciones Global de Drivania opera 24/7 y supervisa cada servicio de inicio a fin. Usted dispone de un único punto de contacto para gestionar cambios, confirmaciones o incidencias, antes, durante o después de cualquier servicio.**

La asistencia está disponible de forma ininterrumpida a través de los siguientes canales:

**Correo electrónico:** [info@drivania.com](mailto:info@drivania.com)

**Teléfono:** +34 93 176 0215

**WhatsApp:** +1 786 882 5256

**Chat:** a través del portal de reservas de Drivania

Se aplican los siguientes compromisos de nivel de servicio:

- Las reservas realizadas a través de la plataforma pueden aceptarse hasta seis (6) horas antes de la hora programada de recogida. Si necesita un servicio con menor antelación, nuestro equipo de operaciones revisará su solicitud y confirmará disponibilidad lo antes posible.
- Los precios se presentan bajo un modelo «todo incluido» y, cuando aplica, contemplan tiempo de espera, alzadores, peajes y estacionamiento. Cualquier exclusión o condición específica se comunica de forma expresa en el momento de la cotización.
- Las facturas se envían inmediatamente después de cada servicio, para los principales destinos.
- Todos los servicios vinculados a aviación comercial y privada incorporan seguimiento continuo de vuelos.
- La geolocalización de vehículos en tiempo real está disponible en determinados destinos, y está sujeta a la disponibilidad técnica local.
- Todas las reservas se verifican en el momento de la confirmación y se monitorizan en tiempo real durante el servicio.
- Respondemos a las solicitudes por teléfono y chat en un plazo máximo de sesenta (60) segundos, y a los correos electrónicos en un plazo máximo de quince (15) minutos.
- Las consultas recibidas por chat se atienden en un plazo máximo de un (1) minuto.

Estos compromisos se han definido para garantizar una ejecución predecible, responsabilidad clara y un marco de supervisión operativa consistente en todas las ubicaciones y husos horarios.

Rendimiento del servicio  
y mejora continua

## Dos niveles de servicio: Business y Premium.



Drivania ofrece dos niveles de servicio diferenciados, Business y Premium, para que usted elija la modalidad más adecuada en función de sus requisitos operativos, de protocolo o presupuestarios.

Cada nivel se rige por parámetros de prestación estandarizados.

Ambos niveles incluyen un chofer profesional, con dominio del inglés y uniformado, y se gestionan bajo los mismos procesos de supervisión y control operativos.

Los estándares de flota varían en función del nivel de servicio. En el nivel Business, los vehículos cuentan con una antigüedad inferior a cinco (5) años; en el nivel Premium, la antigüedad máxima es de tres (3) años. A título orientativo, los modelos por nivel son, entre otros, los siguientes:

- Business: Mercedes Clase E (sedán), Mercedes Clase V (monovolumen), Chevrolet Suburban (SUV).
- Premium: Mercedes Clase S (sedán), Mercedes Clase V Exclusive (monovolumen), Cadillac Escalade Platinum (SUV).

Los tiempos de espera incluidos son los mismos para ambos niveles:

- Quince (15) minutos para direcciones residenciales, puertos y yates privados.
- Treinta (30) minutos para terminales de cruceros y vuelos nacionales.

- Sesenta (60) minutos para vuelos internacionales.

Las condiciones de cancelación son las mismas para ambos niveles:

- Los traslados pueden cancelarse sin cargos hasta dos (2) horas antes de la hora programada de recogida..
- Los servicios por horas pueden cancelarse sin cargos hasta ocho (8) horas antes de la hora prevista de inicio.

Los datos de identificación del chofer se facilitan al menos veinticuatro (24) horas antes de la recogida. En determinados destinos y sujeto a disponibilidad, esta información puede proporcionarse con hasta siete (7) días de antelación.

Ambos niveles de servicio incluyen agua embotellada de cortesía.

Las especificaciones del servicio pueden variar según el destino por disponibilidad local o requisitos normativos. Cualquier variación respecto a los estándares descritos se detalla claramente en el presupuesto o la confirmación, garantizando plena transparencia.



Ambiental, Social y Gobernanza (ESG) y emisiones de alcance 3

## Nuestro programa de gestión medioambiental le ayuda a medir, controlar y reducir las emisiones indirectas dentro de sus marcos ESG y de responsabilidad social corporativa (RSC).

Según el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero, los servicios de transporte terrestre contribuyen a las emisiones de alcance 3, en particular dentro de la categoría 6 (viajes de negocios) y, cuando corresponda, la categoría 9 (transporte y distribución descendentes).

Drivania alcanzó la neutralidad en 2023 tras compensar la totalidad de su huella operativa histórica, generada desde el inicio de su actividad en 2001. Las emisiones se compensaron a través de una cartera diversificada

de proyectos verificados de energías renovables (principalmente eólica e hidroeléctrica) seleccionados con criterios de trazabilidad, diversificación geográfica y alineación con estándares internacionales.

Además de mitigar las emisiones asociadas a la prestación de servicios, estos proyectos contribuyen al desarrollo de infraestructuras energéticas sostenibles en las regiones donde se implementan, y fomentan una reducción estructural de emisiones a largo plazo.

Los proyectos de compensación por período son los siguientes:

- 2001-2020: Parques eólicos en Gujarat, India.
- 2021: Central hidroeléctrica Santo Antonio, Brasil.
- 2022: Central eólica en Oaxaca, México.
- 2023: Parque eólico combinado en Gujarat, India.
- 2024: Central hidroeléctrica de Soubré, Costa de Marfil.
- 2025: Proyecto de energía eólica en Gujarat, India.
- 2026: Parque Eólico Larimar, República Dominicana.

Este marco permite a los clientes corporativos incorporar a Drivania dentro de su estrategia de mitigación de emisiones de alcance 3 relacionadas con la movilidad terrestre, apoyando sus protocolos internos de información en materia de sostenibilidad, así como sus comunicaciones a terceros y auditorías ESG. Toda la documentación acreditativa y los detalles de los proyectos están disponibles bajo petición, con el fin de facilitar procesos de auditoría y cumplimiento normativo.



Plataforma de reservas: seguridad y acceso de los usuarios

## Drivania pone a disposición de sus clientes una plataforma de reservas segura y basada en la nube, diseñada para gestionar y supervisar servicios de transporte terrestre con chofer.

La plataforma permite reservar, supervisar y gestionar el servicio tras su finalización, tanto para traslados punto a punto como para servicios por horas, en múltiples destinos.

El acceso se realiza mediante cuentas de usuario autenticadas y se administra a través de un modelo de permisos por roles, aplicable tanto a clientes autorizados como a usuarios internos. Todas las acciones quedan asociadas a perfiles de usuario específicos, facilitando la trazabilidad, la auditoría y los controles de gestión.

Entre las principales funcionalidades se incluyen:

- Entorno seguro alojado en la nube.
- Acceso basado en roles y gestión de permisos.
- Seguimiento en tiempo real del estado del servicio, incluyendo actualizaciones de estado, vehículos y choferes.

- Gestión centralizada de reservas.
- Canal de comunicación integrado con asistencia operativa 24/7.
- Flujos de facturación y cobro configurables, incluyendo facturación a terceros cuando sea necesario.

La plataforma está diseñada para organizaciones con múltiples usuarios, permitiendo que sus equipos trabajen de forma independiente y manteniendo la segregación de datos, la asignación clara de responsabilidades y la trazabilidad necesaria para procesos de control y auditoría.



Condiciones comerciales y gestión de cuentas

## **Drivania ofrece precios bajo un modelo «todo incluido» a través de su plataforma de reservas.**

La estructura tarifaria se define por cliente y puede basarse en tarifas con comisión o tarifas netas, según lo acordado en las condiciones comerciales aplicables. Cuando corresponda, se podrán establecer condiciones vinculadas a volumen o esquemas de descuento, que se revisarán periódicamente en función de los volúmenes de reserva registrados.

La gestión de cuentas incluye reuniones de revisión periódicas orientadas a evaluar la calidad del servicio y asegurar la alineación operativa. Estas sesiones incluyen el análisis de métricas de servicio, tendencias de incidencias, volúmenes de reservas por destino, tiempos de respuesta y cumplimiento de los niveles de servicio acordados.

Asimismo, permiten identificar y documentar oportunidades de mejora, tanto operativas como de seguimiento y análisis. Este marco tiene como objetivo reforzar la transparencia, impulsar la mejora continua y mantener la alineación con los requisitos operativos y de cumplimiento del cliente a lo largo de toda la relación comercial.

**DRIVANIA**

WhatsApp: +1 786 882 5256

EU: +34 93 176 0215

US: +1 415 366 9654

APAC: +65 3125 5384

info@drivania.com

**drivania.com**

© 2026 Drivania Chauffeurs. Todos los derechos reservados.