

Nos encontrarás en ...

Centro de Atención al Cliente

Alameda principal, nº 47
Telf: 902 52 72 00 / 951 01 53 70
(de 09:00 a 13:30 y 17:00 a 19:00 de lunes a viernes)

Horario de servicio

Servicio normal de 6:00 a 23:00 horas
Servicio nocturno de 23:00 a 6:00 horas

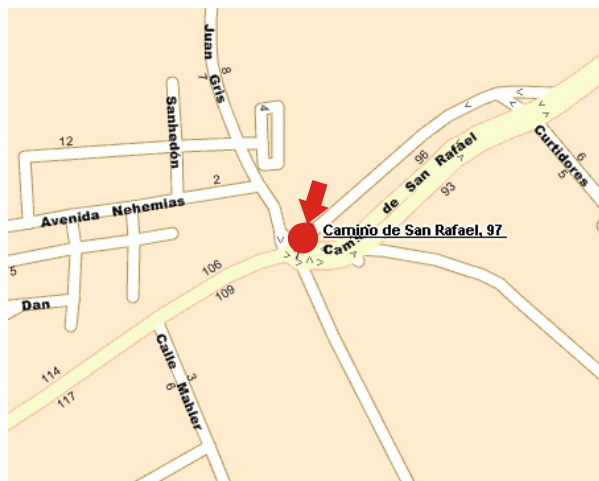
Oficinas centrales

Oficinas Centrales EMT

Camino de San Rafael, nº 97
29006 Málaga

Telf: 952 36 72 00 (de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes)
952 36 72 12 (de 8:00 a 22:00 todos los días)
Fax: 952 36 72 07

www.emtsam.es



Nuestro compromiso

Como compromiso general, la EMT facilitará el acceso a la información sobre el grado de cumplimiento de los diferentes compromisos adquiridos en la presente Carta de Servicios. Así mismo, se darán explicaciones cuando los objetivos previstos no se hayan cumplido.

Sistema de Quejas y Sugerencias



Ayuntamiento de Málaga

Si tiene cualquier percepción sobre nuestros servicios que no corresponde a las expectativas que tiene de él o quiere aportar sugerencias que nos permitan mejorar, ponemos a su disposición el Sistema de Quejas y Sugerencias de la ciudadanía.

Puedes informarte también en ...



malaga24h.malaga.eu



Teléfono Municipal de Información

Para llamadas desde fuera del municipio 951 926 010

Área de Gobierno

Ordenación del territorio, vivienda, accesibilidad, movilidad y seguridad
Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.



Ayuntamiento de Málaga



Empresa Malagueña de Transportes EMT



CARTA DE SERVICIOS

Edición 2017

Nuestra misión

La Dirección de la Empresa Malagueña de Transportes establece una Política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales centrada en satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de los clientes, procurando el bienestar social, promoviendo la conservación del medio ambiente que demanda la sociedad actual y promocionando la mejora de las condiciones de trabajo, ofreciendo un transporte público de viajeros de calidad, flexible y adecuado a sus necesidades y expectativas.

Principales servicios

Transporte Urbano y Atención al Cliente

Transporte de personas en condiciones de seguridad y confort óptimas. La oferta de transporte responderá a las necesidades de desplazamiento de los ciudadanos y visitantes, teniendo en cuenta la viabilidad técnica, económica y medioambiental.

Caracterizado por:

- Vehículos en buen estado de conservación dotados con un mínimo equipamiento: timbres de aviso de parada, expendedora/validadora, apertura de puertas, aire acondicionado.
- Información pública de la red de transporte (urbano e interurbano).
- Gestión de objetos perdidos (en las líneas de autobuses urbanos).
- Tarjeta Bus multiviaje.
- Tarjeta Bus mensual estudiantes.
- Tarjeta Bus jubilados.
- Líneas especiales por acontecimientos (Feria, Semana Santa, Jardín Botánico, eventos deportivos, etc...).

Gestionamos con calidad

Pensando en nuestros usuarios, evaluando y mejorando continuamente nuestras formas de hacer y de gestionar.

1. Servicio de transporte

Transporte de personas en condiciones de seguridad y confort óptimas. La oferta de transporte responderá a las necesidades de desplazamiento de los ciudadanos y visitantes, teniendo en cuenta la viabilidad técnica, económica y medioambiental.

Establecimiento de red de líneas regulares con horario establecido e intervalo de paso de los diferentes vehículos. Información disponible en marquesinas, paradas, web, etc...

1.1 El 100 % de los vehículos estarán dotados de timbre de aviso de parada, aire acondicionado, expendedoras y validadoras de billetes, paneles informativos de próxima parada e incidencias en la línea, etc...

1.2 Se garantiza que el 70 % de los vehículos que prestan servicio mantendrán el intervalo de paso establecido y divulgado en los diferentes puntos de información del servicio.

1.3 Se garantiza que el 80 % de los vehículos que prestan servicio realizarán su salida de cabecera de línea en el tiempo establecido.

Establecimiento de líneas especiales por acontecimientos (Feria, Semana Santa, Jardín Botánico, Eventos Deportivos, etc...). La EMT incorpora a su flota sistemáticamente vehículos equipados con motores de última generación y que utilizan combustible.

La EMT incorpora en su gestión ambiental un compromiso europeo de ecogestión y ecoauditoría. Emisiones de contaminantes a la atmósfera. La EMT incorpora a su flota sistemáticamente vehículos equipados con motores de última generación y que utilizan combustible. La EMT incorpora en su gestión ambiental un compromiso europeo de ecogestión y ecoauditoría.

2. Preservar el medio ambiente

Gestión de residuos.

Emisiones de contaminantes a la atmósfera.

La EMT incorpora a su flota sistemáticamente vehículos equipados con motores de última generación y que utilizan combustible.

La EMT incorpora en su gestión ambiental un compromiso europeo de ecogestión y ecoauditoría.

2.1 Gestionando el 100 % de los residuos generados.

2.2 Establecimientos de objetivos para las emisiones a la atmósfera.

2.3 Cumpliendo con la legislación en cuanto a las emisiones de ruido.

2.4 La EMT garantiza la utilización de combustibles alternativos a los convencionales para reducir el consumo de recursos naturales y las emisiones de elementos contaminantes.

2.5 Realizando una declaración pública de la Gestión Ambiental de la EMT.

2.6 Mantendremos el Compromiso Europeo Ambiental de acuerdo con el Reglamento Europeo 1221/2009 (EMAS).

3. Atención al cliente

Atención personalizada a la ciudadanía en temas relacionados con el servicio de transporte.

Tramitación de las tarjetas personalizadas para el transporte público.

Atención a las reclamaciones, quejas y sugerencias que nos son presentadas.

3.1 Establecimiento de diferentes puntos de información.

Control de la Alameda: Horario todos los días del año de Información 7:30 a 23:00 horas. Centro de Atención al Cliente: Horario de lunes a viernes no festivos de 9:00 a 13:30 horas y de 17:00 a 19:00 horas.

Oficinas centrales: Horario de lunes a viernes no festivos de 8:00 a 15:00 horas.

3.2 Tramitaremos las tarjetas personalizadas en un tiempo máximo de 3 días.

Indicador tiempo de tramitación de tarjetas.

3.3 Atenderemos las quejas y reclamaciones en un plazo máximo de diez días hábiles.

Indicador tiempo de tramitación de quejas y reclamaciones.

4. Gestión integrada de la calidad

4.1 Mantendremos nuestro sistema de Gestión Integrado certificado de acuerdo a las normas internacionales UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 14000:2004 y OHSAS 18001:2007.

Certificados de auditorías de los tres sistemas de gestión.

5. Accesibilidad a los vehículos

Disposición de una plataforma de acceso a los vehículos que efectúan el servicio de transporte.

5.1 El 100 % de la flota adaptada para facilitar el acceso a las plataformas a las personas con movilidad reducida (PMR).

Indicador de vehículos adaptados.

Disposición de asientos reservados para PMR en los vehículos de la flota.

5.2 El 100 % de los vehículos dispone de asientos destinados a personas con movilidad reducida (PMR).

% de vehículos dotados de asientos reservados

Disposición de espacio con sus correspondientes elementos de sujeción reservado para PMR en sillas de ruedas.

5.3 El 100 % de los vehículos dispone de espacio y elementos de sujeción para PMR con sillas de ruedas.

% de vehículos dotados de espacio y elementos de seguridad para PMR con sillas de ruedas.

6. Necesidades de nuestros clientes

Para conocer las necesidades de nuestros clientes, realizamos una encuesta de satisfacción donde detectamos las necesidades, expectativas de nuestros clientes, así como el grado de satisfacción que tienen nuestros servicios.

6.1 Trabajaremos para que la valoración global anual de la encuesta de satisfacción de usuarios sea ascendente.

% de aumento del nivel de satisfacción de usuarios, a través de la encuesta de satisfacción anual.

6.2 Las necesidades detectadas a través de la encuesta son evaluadas y consideradas para su incorporación en el Plan Estratégico de la EMT.

Reuniones periódicas del grupo de análisis de mejora y revisiones anuales del Plan Estratégico.