

CARTA DE
SERVICIOS

Empresa Malagueña
de Transportes



Ayuntamiento de Málaga

En qué podemos ayudarte

La **Empresa Malagueña de Transportes, Sociedad Anónima Municipal**, es el operador de transporte que explota la red de autobuses públicos urbanos de la ciudad de Málaga.

Los principales objetivos que persigue la EMT, en su esfuerzo continuo por conseguir un servicio público competitivo de cara al usuario/a y al público en general, son:

- Alcanzar las máximas cotas de calidad en el servicio, mejorando la frecuencia, la comodidad y la seguridad de los viajeros/as.
- Poner a disposición de los usuarios/as una flota de autobuses que lleven incorporados los últimos avances tecnológicos y que sean respetuosos con el medio ambiente.

Servicio de transporte

- Establecimiento de una red de líneas regulares, atendiendo a las necesidades de desplazamiento de la ciudadanía y visitantes.
- Adecuada planificación de la red de transportes (líneas, horarios, intervalos de paso...).
- Transporte de personas en condiciones de seguridad y confort óptimas.
- Establecimiento de líneas especiales por acontecimientos (Feria, Semana Santa, Navidad, etc.).
- Fiabilidad de la flota de autobuses durante el servicio.

Preservación del medio ambiente

- Reducción de emisiones de gases a la atmósfera.
- La EMT incorpora a su flota sistemáticamente vehículos equipados con motores de última generación más eficientes y menos contaminantes.
- La EMT incorpora en su gestión ambiental un compromiso europeo de ecogestión y ecoauditoría.

Atención al cliente

- Atención personalizada a la ciudadanía en temas relacionados con el servicio de transporte.
- Información actualizada y veraz sobre los servicios prestados.
- Tramitación de tarjetas personalizadas.
- Atención a las reclamaciones, quejas y sugerencias.
- Gestión de objetos perdidos.

Accesibilidad

- Accesibilidad en vehículos.
- Accesibilidad en paradas.
- Accesibilidad en la APP.

Calidad en el servicio prestado

- Trabajamos por mejorar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de interés.
- Realizamos estudios al objeto de conocer las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas, así como el grado de satisfacción que los usuarios/as tienen de nuestro servicio.

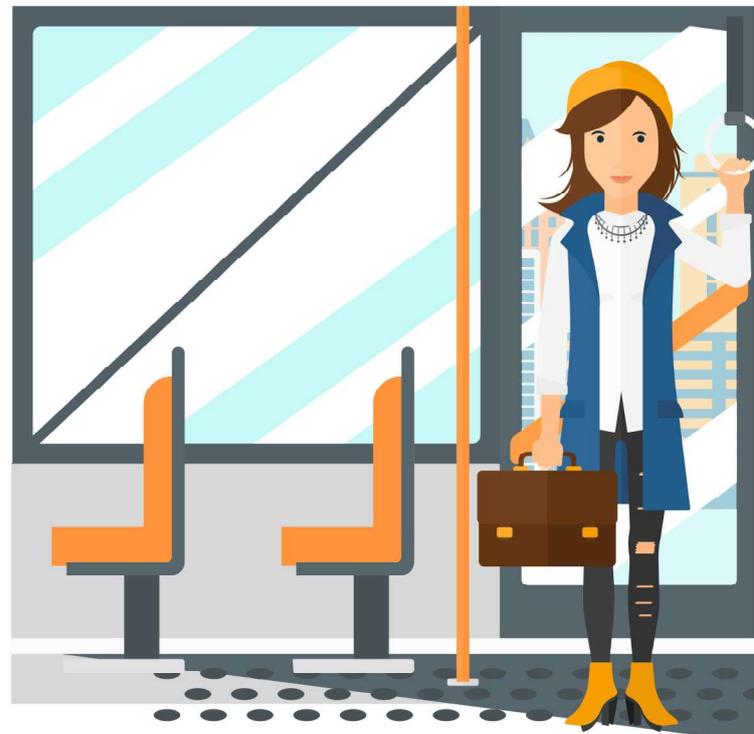


¿Sabes tus derechos?

Todo usuario/a de la EMT tiene derecho:

- A presentar la oportuna reclamación, contra decisiones adoptadas por el personal de la empresa, acompañando el correspondiente título de transporte.
- En caso de usar billete ordinario para el pago, a que se le expida el billete cuando abone su importe, incurriendo en responsabilidad quien no lo llevase, debiendo reclamarlo al personal de conducción si no se lo entregara (sin perjuicio de la responsabilidad que alcance al conductor/a).
- A ser transportado/a con el solo requisito de portar un título de transporte válido, pudiendo elegir libremente entre los diferentes títulos de transporte en vigor en cada momento, y conforme a las tarifas vigentes.
- A recibir un trato correcto por parte del personal de la Empresa, que deberá atender las peticiones de ayuda e información, en asuntos relacionados con el servicio.
- A que el estado de los vehículos sea el adecuado para que su utilización se realice en las debidas condiciones de comodidad, higiene y seguridad.
- A estar amparado por los Seguros Obligatorios afectos a la circulación de vehículos de transporte urbano.

En todo caso, cualquier persona tiene derecho a ser tratada con la debida corrección y respeto.



Compromisos de Calidad

Servicio de Transporte

- Garantizamos que el 85% de los vehículos que prestan servicio realicen su salida de cabecera de línea en el tiempo establecido.
- Ofrecemos una frecuencia máxima de 15 minutos en aquellas líneas que superen los 10.000 viajeros/día, en días laborables (líneas 1, 3, 11 y 15).
- Garantizamos una red de transporte donde el 90% de usuarios disponga de una parada a menos de 300 m de su domicilio.
- Nos comprometemos a que el 100% de los nuevos vehículos que se adquieran estén dotados de cámara de seguridad.
- Garantizamos el establecimiento de servicios especiales para los principales eventos de carácter popular que se realicen en la ciudad de Málaga. (Feria, Semana Santa y Navidad).
- Diariamente, todos los autobuses de la EMT realizan su salida en correcto estado de limpieza.
- Mensualmente, la EMT realiza una limpieza, desinfección y desinsectación de toda la flota de autobuses.
- Al objeto de asegurar el correcto cumplimiento del servicio prestado, garantizamos que el 100% de la flota dispone de la tecnología necesaria para monitorizar el progreso y ubicación de los vehículos, al objeto de realizar un adecuado seguimiento del servicio.

Preservación del Medio Ambiente

- Anualmente disminuirémos las emisiones de gases efecto invernadero (CO2) y las emisiones contaminantes de nuestros vehículos (CO, hidrocarburos, NOx y partículas), apostando por una flota de vehículos de baja contaminación.
- Nos comprometemos al cálculo anual de la Huella de Carbono.
- Anualmente publicaremos en nuestra web la Declaración Ambiental, donde se establecerá el cierre de los objetivos anuales de reducción de emisiones de gases, así como los objetivos propuestos para el año siguiente.

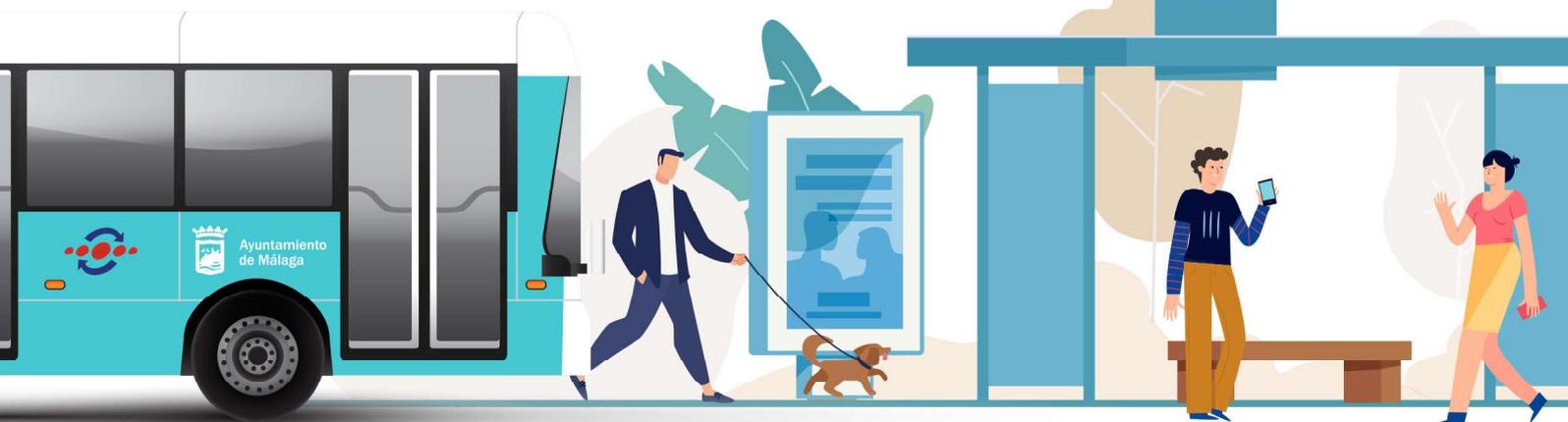
Indicadores de Calidad

Servicio de Transporte

- % de vehículos con cumplimiento de salidas de cabecera.
- % de vehículos con cumplimiento horario de intervalo de paso por paradas.
- % de población malagueña con una parada a menos de 300 m de su domicilio.
- % de Vehículos nuevos dotados de cámara de seguridad.
- % de eventos de carácter popular cubiertos con servicios especiales.
- Nº quejas por limpieza en autobuses.
- Cumplimiento del plan de limpieza, desinfección y desinsectación.
- % de vehículos dotados de tecnología para su monitorización y seguimiento.

Preservación del Medio Ambiente

- % de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (CO2).
- % de reducción de emisiones contaminantes de los nuevos vehículos (CO, hidrocarburos, NOx y las partículas).
- Cálculo anual de la huella de Carbono.
- Certificado de Auditoría Anual del Reglamento Europeo EMAS.
- Publicación anual de la Declaración Ambiental EMAS.



Compromisos de Calidad

Atención al Cliente

- Pondremos a disposición de la ciudadanía diferentes puntos de Información para solventar temas relacionados con el servicio de transporte urbano.
- A través de la APP ofreceremos información actualizada de cada una de las líneas, sobre tiempos de espera, horarios, incidencias, etc.
- Tramitaremos las tarjetas personalizadas en un tiempo máximo de 3 días.
- Atenderemos las quejas y reclamaciones en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Antes del día 10 de cada mes, publicaremos una relación actualizada de los objetos perdidos por los usuarios/as que se han encontrado en nuestros vehículos.

Accesibilidad

- El 100% de nuestros vehículos están adaptados para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida (PMR).
- El 100% de los vehículos nuevos que se adquieran, estarán dotados de doble rampa.
- Todas nuestras paradas con marquesinas disponen de indicativos de las líneas de alta visibilidad.
- La aplicación móvil de la EMT es accesible a personas con discapacidad visual.

Calidad en el servicio

- Mantendremos nuestro Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales y Responsabilidad Social certificado de acuerdo a las normas internacionales UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14000 y ISO 45001 y SR10 .
- Nos comprometemos a alcanzar una puntuación media igual o superior a 7 puntos sobre 10 en la evaluación de la calidad del servicio, medido por empresa externa.

Indicadores de Calidad

Atención al Cliente

- Cumplimiento de los horarios de atención al cliente publicados en nuestra página web.
- N° Incidencias sobre información en la APP, respecto al total consultas.
- Tiempo medio de tramitación de tarjetas personalizadas.
- Tiempo medio de tramitación de quejas y reclamaciones.
- % de listas de objetos perdidos publicados en las fechas previstas.

Accesibilidad

- % vehículos adaptados a PMR.
- % de vehículos dotados de doble rampa (manual y automática).
- % de paradas con marquesinas que disponen de Indicativos de líneas de alta visibilidad.
- N° de quejas recibidas sobre la APP de personas con discapacidad visual.

Calidad en el servicio

- Renovación de los certificados de la auditoría del Sistema Integrado de Gestión.
- Nivel de satisfacción de usuarios, a través de la encuesta de satisfacción anual.





Forma de presentación de Quejas y Sugerencias

Para la Empresa Malagueña de Transportes las comunicaciones recibidas por parte de la ciudadanía son de gran importancia, al permitirnos conocer sus necesidades y demandas. Por ello, ponemos a su disposición diversos medios, tanto presenciales como telemáticos, a través de los cuales nos pueden hacer llegar sus quejas/sugerencias/comentarios.

De forma telemática

- A través de la dirección de email: clientes@emtsam.es
- A través del formulario web de Quejas / Sugerencias y Felicitaciones publicado en la página de la EMT: www.emtmalaga.es
- A través de la Web "Málaga 24h" del Ayuntamiento de Málaga: www.malaga.eu/malaga24h/

De forma presencial

- Centro de Atención al Cliente (Alameda Principal, 47).
- Oficina central (Camino de San Rafael, 97).
- Oficinas Municipales de Atención al Ciudadano de las Juntas Municipales de Distrito.

Por correo postal

- Empresa Malagueña de Transportes, Camino de San Rafael, nº 97, 29006 - Málaga.



¿Cómo podemos subsanar el incumplimiento de nuestros compromisos?

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta.

En un plazo máximo de 15 días hábiles, el responsable de calidad del Servicio se dirigirá a usted por el medio que haya especificado informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.



Camino de San Rafael, 97
29006 Málaga

Telf. : 952 36 72 00 (Camino San Rafael)

www.emtmalaga.es

málaga 24h

malaga24h.malaga.eu

010

Teléfono Municipal
de Información
y de forma alternativa
en el Telf. 951 01 53 70

También
puedes
informarte
en...

