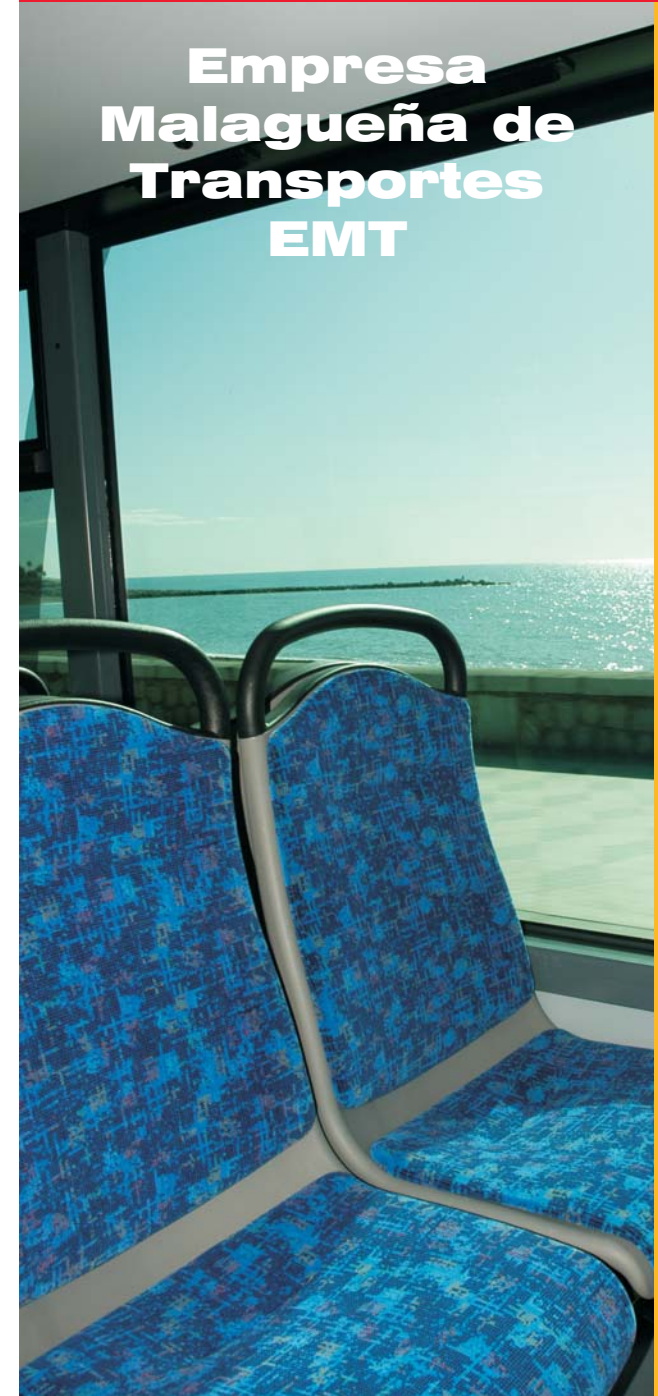


Empresa Malagueña de Transportes EMT



Áreas de mejora detectadas

Posibles compromisos futuros (en este momento en fase de implantación):

- ▶ Información por SMS.
- ▶ Pago a través del teléfono.

Nos encontrarás en ...

Centro de Atención al Cliente

Alameda Principal, nº 15

Tlf: 902 52 72 00

(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

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 del ciudadano.

Puedes informarte también en ...

MÁLAGA-24H
tu ayuntamiento en internet

<http://www.ayto-malaga.es>

OIO

**Teléfono Municipal
de Información**

Para llamadas de fuera del municipio 952 20 96 03

Oficinas centrales

Oficinas Centrales EMT

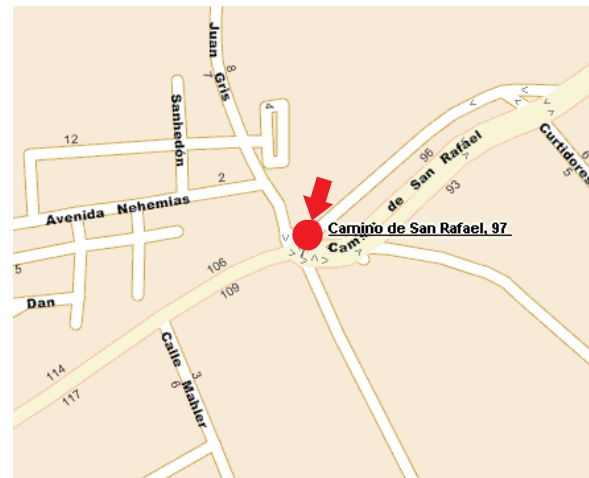
Camino de San Rafael, nº 97
29006 Málaga

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



Delegación

Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.
Delegación de Movilidad Urbana, Tráfico,
Transportes y Metro



Nuestra misión

La Dirección de la Empresa Malagueña de Transportes establece una Política de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales centrada en satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de los clientes, procurando el bienestar social, promoviendo la conservación del medioambiente que demanda la sociedad actual y promoviendo 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 responde a las necesidades de desplazamiento de los ciudadanos y visitantes, teniendo en cuenta la viabilidad técnica y económica.

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.

Nuestros compromisos

- 1.1 Mantendremos el 85% de la flota adaptada para facilitar el acceso a las plataformas a las personas con movilidad reducida.
 - 1.2 Tramitaremos las tarjetas personalizadas en un tiempo máximo de 3 días
 - 1.3 Los intervalos de paso de los autobuses corresponderán con los establecidos y divulgados en las marquesinas siempre que no existan causas ajenas a la voluntad de la EMT.
 - 1.4 Cuidaremos el medioambiente:
 - ▶ Cumpliendo con el protocolo de Kioto.
 - ▶ Gestionando la totalidad de los residuos
 - ▶ Cumpliendo con la legislación en cuanto a las emisiones de ruido.
 - ▶ Realizando una declaración pública de la Gestión Medioambiental de la EMT.
- 2.1 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 18001:1999.
 - 2.2 Mantendremos el Compromiso Europeo Ambiental de acuerdo con el Reglamento Europeo 761/2001 (EMAS).
 - 2.3 Atenderemos las quejas y consultas lo antes posible y, en todo caso, dentro del plazo máximo de diez días naturales.
 - 2.4 Trabajaremos para que la valoración global anual de la encuesta de satisfacción de usuarios sea ascendente.

Nuestro sistema de medición

% de vehículos adaptados a personas con movilidad reducida.

Control de los días de tramitación.

Intervalo de paso.

Índice de emisiones.

Gestión de residuos.

Índice de contaminación acústica.

Resultado de las auditorias: Mantenimiento y Renovación de las diferentes certificaciones del Sistema de Gestión Integrado conforme a la Normativa

Resultado de la Auditoria anual de Validación de la Declaración Ambiental.

Control del número de días utilizados para la resolución de las quejas.

Nivel de satisfacción global de los usuarios respecto a los servicios prestados por EMT.