

## 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 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](http://www.emtsam.es)



## Sistema de Quejas y Sugerencias

Para la Empresa Malagueña de Transportes es de gran importancia las comunicaciones recibidas por parte de la ciudadanía. Por ello, ponemos a su disposición diversos medios para que nos hagan llegar sus quejas/sugerencias/comentarios.

### De forma telemática:

- A través de la dirección de email: [clientes@emtsam.es](mailto:clientes@emtsam.es)
- A través del formulario web de Quejas/Sugerencias y Felicitaciones publicado en la página de la EMT [www.emtmalaga.es](http://www.emtmalaga.es)
- A través de la Unidad de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento de Málaga.

### De forma presencial en:

- Centro de Atención al Cliente (Alameda Principal, 47)
- Centros de Control e Información de Alameda Principal y Paseo del Parque
- Oficina central (Camino de San Rafael, 97)
- Estación de Autobuses de Málaga (Paseo de los Tilos. s/n)
- Oficinas Municipales de Atención al Ciudadano de las Juntas Municipales de Distrito

### Por correo postal a:

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



Si tiene cualquier percepción sobre nuestros servicios que no corresponda a las expectativas que tenga de él o quiera aportar sugerencias que nos permitan mejorar, ponemos a su disposición el sistema de quejas y sugerencias.

## Puedes informarte también en ...

**málaga24h**

[malaga24h.malaga.eu](http://malaga24h.malaga.eu)

**010**

Teléfono Municipal de Información

Para llamadas desde fuera del municipio 951 926 010  
Correo electrónico: [info@malaga.eu](mailto:info@malaga.eu)

## Ayuntamiento de Málaga



## Empresa Malagueña de Transporte EMT



CARTA DE SERVICIOS

## Nuestra misión

Ofrecer un servicio de transporte público de calidad y competitivo, que sea capaz de satisfacer las necesidades de movilidad de los ciudadanos, a la vez que comprometido con el desarrollo sostenible de la ciudad y las políticas de responsabilidad social.

## 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.

## Grupos de Interés

Para garantizar que el servicio que prestamos se adecúa a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, la EMT ha identificado y analizado los siguientes grupos o colectivos:

- ▶ Clientes (usuarios/as del autobús)
- ▶ Sociedad
- ▶ Colectivos especiales
- ▶ Competencia
- ▶ Otras administraciones
- ▶ Proveedores
- ▶ Personal interno
- ▶ Ayuntamiento de Málaga



## Principales servicios

### 1. Servicio de Transporte

Establecimiento de una red de líneas regulares con horario e intervalo de paso establecido de los diferentes vehículos.

Adecuada planificación de la red de transporte.

Transporte de personas en condiciones de seguridad.

Establecimiento de líneas especiales por acontecimientos.

Mantenimiento y fiabilidad de la flota de autobuses durante el servicio.

### 2. Preservación del Medio Ambiente

Reducción de las emisiones de Gases Contaminantes a la atmosfera.

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.

### 3. Atención al Cliente

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

Información actualizada y veraz sobre los servicios prestados.

Tramitación de las tarjetas personalizadas para el transporte público.

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

Gestión de objetos perdidos.

### 4. Accesibilidad

Accesibilidad en vehículos.

Accesibilidad en paradas.

Accesibilidad de la APP.

### 5. Calidad en el servicio

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 nuestros servicios.

## Nuestros compromisos

1.1 Se garantiza que el 85% de los vehículos que prestan servicio realizarán su salida de cabecera de línea en el tiempo establecido.

1.2 Ofrecer 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).

1.3 Garantizamos una red de transporte donde el 90% de usuarios disponga de una parada a menos de 300 m de su domicilio.

1.4 El 100% de los nuevos vehículos que se adquieran estarán dotados de cámara de seguridad.

1.5 Se garantiza 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).

1.6 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.

1.7 Al objeto de garantizar el correcto cumplimiento del servicio prestado, 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.

2.1 Anualmente publicaremos en nuestra web la Declaración Ambiental, donde se establecerá el cierre de los objetivos anuales de reducción de emisiones de gases contaminantes, así como los objetivos propuestos para el año siguiente.

2.2 Reducción del porcentaje en emisiones de gases de efecto invernadero (CO<sub>2</sub>) de vehículos nuevos en un 15% con respecto a los vehículos a los que sustituye Euro 2.

2.3 - Reducción de un 90% de emisiones contaminantes de los nuevos vehículos (CO, hidrocarburos, NO<sub>x</sub> y las partículas) con respecto a los vehículos a los que sustituye Euro 2.

2.4 Realizando anualmente una declaración pública de la Gestión Ambiental de la EMT.

Manteniendo el Compromiso Europeo Ambiental de acuerdo con el Reglamento Europeo 1221/2009 (EMAS)

3.1 Pondremos a disposición de la ciudadanía de diferentes puntos de Información para solventar temas relacionados con el servicio de transporte urbano.

3.2 A través de la APP ofreceremos información actualizada de cada una de las líneas, sobre tiempos de espera, horarios, incidencias, etc.

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

3.4 Atenderemos las quejas y reclamaciones en un plazo máximo de 10 días hábiles.

3.5 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.

4.1 El 100% de nuestros vehículos están adaptados para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida (PMR).

4.2 El 100% de los vehículos nuevos que se adquieran, estarán dotados de doble rampa.

4.3 Todas nuestras paradas con marquesinas disponen de indicativos de las líneas de alta visibilidad.

4.4 La aplicación móvil de la EMT es accesible a personas con discapacidad visual.

5.1 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 OHSAS 18001 y SR10.

5.2 Alcanzar una puntuación media igual o superior a 7 puntos sobre 10 en la evaluación de la calidad del servicio,

## Nuestros indicadores

Control del cumplimiento horario de salidas de cabecera, % de vehículos con cumplimiento de salidas. Informe mensual, anual.

Control del cumplimiento horario de intervalo de paso, % de vehículos con cumplimiento de paso por paradas. Informe mensual y anual. (líneas 1, 3, 11 y 15)

% de población malagueña con una parada a menos de 300 m de su domicilio.

Vehículos nuevos con cámara de seguridad.

Establecimiento y difusión a través de diferentes fuentes de información de dichos servicios (WEB, Prensa, Radio, Campañas publicitarias, etc....)

Nº quejas por limpieza en autobuses  
Cumplimiento del plan de limpieza, desinfección y desinsectación

% de vehículos dotados de tecnología para su monitorización y seguimiento.

Control y medida del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos para las emisiones.  
Publicación anual declaración EMAS

Indicadores ambientales.

Publicación periódica anual de la Declaración Ambiental Auditada.  
Certificado de Auditoría Anual del Reglamento Europeo

Cumplimiento de horarios de atención al cliente:

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

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

Nº Incidencias sobre información en la APP respecto al total consultas.

Indicador tiempo de tramitación de tarjetas.

Indicador tiempo de tramitación de quejas y reclamaciones.

% de listas que se publican en la fecha prevista.

Indicador de % vehículos adaptados.

% de vehículos dotados de doble rampa (manual y automática).

Indicativos de líneas de alta visibilidad en el 100% de paradas con marquesinas.

Obtención y mantenimiento de la Certificación en accesibilidad de la APP.  
% de residuos gestionados de los

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.