

Carta de Servicios 2021

Transporte en Autobús Urbano

Datos 2020

2.066 autobuses	3.861,68 kilómetros de longitud red de líneas 10.707 paradas	215 líneas 181 diurnas, 6 universitarias, 27 nocturnas y 1 Exprés aeropuerto	241,56 millones de personas transportadas	87,74 millones de kilómetros recorridos
--------------------	---	---	---	--

Qué SERVICIOS te ofrecemos



> **Transporte urbano de autobús.** ▪ Transportar/trasladar a las personas de un lugar a otro de la ciudad. ▪ Realizar seguimiento continuo del servicio prestado desde el Centro de Control de Autobuses. ▪ Actividades de planificación del servicio (itinerarios (líneas), puntos de parada, horarios, dotación de vehículos y conductores, desvíos). ▪ Actividades de gestión del servicio (incidencias de regulación del servicio, de indisponibilidad, de seguridad, etc...).

> **Información a la ciudadanía y a las personas usuarias,** relativa a ▪ Líneas de autobuses. ▪ Tiempos de espera del autobús. ▪ Itinerarios recomendados. ▪ Incidencias en las líneas sobre eventos planificados.

> **Atención a la ciudadanía y a las personas usuarias.**

Se presta en los autobuses por el personal de conducción, en la calle a través del Servicio de Atención Móvil (SAM), y en la Oficina de Atención al Cliente (OAC).

Consiste en ▪ Atender y acompañar a ciertos colectivos para formarles sobre cómo viajar en autobús. ▪ Informar a tutores de invidentes de las particularidades de cada modelo de autobús para que puedan formar a personas con discapacidad visual para moverse de forma autónoma por la ciudad en la red de autobuses de EMT. ▪ Prestar atención a las personas usuarias en puntos relevantes, como intercambiadores, aeropuerto, o estaciones de tren y autobuses y en casetas de información. ▪ Impartir charlas en colegios, centros de mayores y centros de personas con discapacidad. ▪ Realizar la entrega 'exprés' de los objetos encontrados a bordo de los autobuses. ▪ Visitar en domicilios y hospitales a lesionados en autobuses.

> Tramitar y resolver **las peticiones, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones**, e informar sobre su estado de tramitación.

Horario: 24 horas al día, 365 días al año. El horario diurno de 6:00 a 24:00 h. en días laborables y sábados, de 7:00 a 24:00 h. en días festivos. El horario nocturno es de 24:00 a 6:00 h., en festivos es hasta las 7:00 h.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Garantizamos la **información** de todas las líneas, con itinerarios, frecuencias de paso, desvíos programados e incidencias programadas por nuestros distintos medios de información. Valoración: igual o superior a 7.

2. Realizamos el **seguimiento en tiempo real** del servicio prestado por los autobuses de EMT, asegurando una regulación continua de los autobuses y comunicación con el personal de conducción. Valoración global del servicio: igual o superior a 7.
3. Garantizamos que: ▪ todos los autobuses son **accesibles**, disponiendo de sistemas de acceso mediante rampa. Valoración: igual o superior a 7,5. ▪ El número de averías en funcionamiento de rampas sea inferior a 25 por millón de kilómetros recorridos. ▪ Si por alguna incidencia relativa al funcionamiento de las mismas no se pudiera facilitar su uso, el personal de conducción comunicará a la persona interesada el tiempo de espera hasta el siguiente autobús. Si éste es superior a 15 minutos, le proporcionaremos un medio de transporte alternativo dentro del recorrido de la línea, previa facilitación de sus datos.
4. Garantizamos que más del 85% de los **viajes son regulares**, es decir, cumplen con el horario publicado en las paradas, con una variación inferior al 20%.
5. Garantizamos que en más del 90% de los viajes en la hora punta de cada línea de los días laborables (es decir, en situaciones de máxima demanda), las condiciones de **confort** se cumplen. Estas condiciones de confort, en relación a la **ocupación**, se han establecido en una densidad de viajeros/as de pie inferior a 3,75 viajeros/m². Valoración: igual o superior a 7.
6. Todos los autobuses se limpian por fuera y se aspiran por dentro diariamente. Realizamos una **limpieza** en profundidad cada 45 días como máximo. Valoración: igual o superior a 7.
7. Garantizamos la **seguridad** física de las personas usuarias y del personal de la empresa por medio de sistemas de vídeo vigilancia embarcada. Valoración: igual o superior a 7,5. Para ello, mantenemos actualizados y revisados los sistemas de seguridad.
8. Hacemos una flota más sostenible, aumentando el porcentaje de vehículos eléctricos comprados respecto a otros combustibles. El objetivo es comprar 50 unidades por año, hasta el año 2023.
Unificamos el total de sistemas certificados en un único Sistema de Gestión Corporativo, en base a las normas de referencia de calidad y medio ambiente (UNE-EN ISO 9001 y UNE -EN ISO 14001), con el objetivo de conseguir una certificación externa global en el año 2022.
9. Contamos con un **personal** que preste el servicio con un trato **amable**. Valoración: igual o superior a 7,5.
10. Contestamos el 90 % de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 15 días naturales y nunca en más de 30 días naturales.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y lo [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte www.emtmadrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar [Atención al Cliente](#) - Obtener toda la información sobre nuestros servicios de [Autobús](#), [Movilidad](#), [Aparcamientos de Madrid](#) y [BiciMAD](#)
Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es.

[Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es](#) | Aprobada 04/04/2018 -Certificada 08/01/2020-Evaluada 24/3/2021

 Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)