

Carta de Servicios 2024

Transporte en Autobús Urbano

Datos 31/12/2023

2.102 autobuses	4097,68 km de longitud red de líneas 11.032 paradas	223 líneas 187 diurnas 29 nocturnas 6 universitarias 1 exprés aeropuerto	454,61 millones de personas transportadas	97,76 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 los clientes,** 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 los clientes.**

Se presta en los autobuses por el personal de conducción, en la calle a través del Servicio de Coordinación y Gestión de Atención a Colectivos y Eventos, 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 los clientes 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. ▪ Recepcionar y custodiar los objetos encontrados en los autobuses. ▪ Ofrecer información general sobre todos los servicios prestados por la EMT. ▪ Gestionar los recargos extraordinarios por incumplimientos del Reglamento de Viajeros.

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.



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



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. ▪ Averías en funcionamiento de rampas sea inferior a 20 por millón de Km recorridos. ▪ Si por alguna incidencia relativa al funcionamiento de las mismas no se pudiera facilitar su uso, se comunicará el tiempo de espera hasta el siguiente. Si fuera superior a 15 minutos, se proporcionará un medio de transporte alternativo.
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 los clientes y del personal de la empresa por medio de sistemas de vídeo vigilancia embarcada. Valoración: igual o superior a 7,8. 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 100 unidades por año, en 2023 y 2024.

Obtenemos y mantenemos una certificación externa del Sistema de Gestión Corporativo de EMT, en base a las normas de referencia de calidad y medio ambiente (UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001) y mantenemos el cumplimiento de los requisitos marcados, a través de la realización de las revisiones anuales obligatorias.
9. Contamos con un **personal** que preste el servicio con un trato **amable**. Valoración: igual o superior a 7,8.
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.

Carta de Servicios en www.madrid.es | Aprobada 04/04/2018 -Certificada 15/12/2022- Evaluada 05/06/2024

