

Norma UNE-EN 13816

CARTA DE SERVICIOS

Primer semestre 2025



AENOR

TRANSPORTE
DE PASAJEROS

UNE-EN 13816



Contenido



EMT València/3

Misión, visión y valores/4

Política del Sistema de
Gestión Integrado/5

Datos básicos/6

Cumplimiento de
compromisos de Calidad e
Indicadores/7



0. Características básicas del servicio

1. Servicio Ofertado en línea

2. Accesibilidad

3. Información

4. Tiempo

5. Atención al Cliente

6. Confort

7. Seguridad

8. Impacto Ambiental

Contacto EMT/18

EMT València



La Empresa Municipal de Transportes (Medio Propio del Ayuntamiento de Valencia), EMT, **tiene como actividad principal la organización y la prestación del servicio público de transporte urbano, colectivo, en superficie, de pasajeros/as** y sus equipajes, en el término municipal Valencia, teniendo como actividades secundarias las siguientes (*art. 3 de los Estatutos de la EMT*):

- a) El diseño, planificación, construcción, gestión, explotación y administración de Infraestructuras de transporte, en sus diversos modos, incluidas estaciones de intercambio, las plataformas viarias, los aparcamientos públicos y otros emplazamientos relacionados con la movilidad.
- b) La explotación comercial, publicitaria y de información en las plataformas y espacios destinados a la comunicación pública en las infraestructuras de transporte.
- c) La participación en los procesos de integración de los modos de transporte y en el desarrollo de un sistema coordinado de gestión metropolitana de la movilidad
- d) La explotación de instalaciones de generación de energía de fuente renovable, limpia y libre de carbono

EMT València, además de ser la primera empresa estatal en certificar la calidad de una de sus líneas, la línea 5,-*actual C1-*, en el 2005, mediante la norma UNE-EN 13816, también fue la primera empresa en el 2011 en completar la certificación de la totalidad de su red. Uno de los requisitos de dicha norma, es elaborar esta **Carta de Servicios**, documento en el **que se indican los compromisos suscritos por la empresa y sus resultados, que se publican de manera semestral. Dichos compromisos están recogidos en el Servicio de Referencia.**

La implantación de un Sistema de Gestión Integrado en la EMT, facilita la mejora continua y prioriza sus compromisos en el desempeño con la Calidad del servicio y la Gestión (normas UNE-EN 13816 e ISO 9001), el Medio Ambiente (norma ISO 14001), la Eficiencia Energética (norma ISO 50001), y la Seguridad y Salud en el Trabajo de las personas que forman parte de la empresa o tienen relación con ella (norma ISO 45001). La certificación de la totalidad de dichas normas es auditada anualmente por una empresa certificadora.

Misión, visión y valores



Misión

EMT València, tiene como misión satisfacer las necesidades de movilidad de los ciudadanos en Valencia con un transporte público colectivo de calidad, competitivo, económicamente eficiente y respetuoso con el medio ambiente.

Visión

Ser el referente en el transporte público, en la satisfacción de las personas usuarias y desarrollo de sus empleados y empleadas.

Valores

- Servicio a la ciudadanía
- Trabajo en equipo
- Compromiso e implicación con la compañía
- Adaptación al cambio y flexibilidad
- Respeto e integridad
- Gestión eficaz de recursos
- Iniciativa y proactividad



Política del Sistema de Gestión Integrado

EMT València, dispone de una **Política del Sistema de Gestión Integrado**, que tiene en la calidad del servicio ofertado, su misión y principal razón de ser.

Este documento, firmado por la dirección de la empresa, **establece unos objetivos y compromisos, dirigidos a la satisfacción de la ciudadanía y a la mejora continua en la consecución de la excelencia en la gestión y el servicio prestado.**

Política del Sistema de Gestión Integrado

La Empresa Municipal de Transportes de València, EMT, (Medio Propio del Ayuntamiento de València), dedicada principalmente a la prestación del servicio urbano de transporte de viajeros y viajeros, así como los servicios derivados del anterior, en relación con el mantenimiento, reparación y aparcamiento de la flota en los Depósitos Sur y Norte de la empresa, tiene la Calidad de Servicio ofertado como su Misión y principal razón de ser, priorizando sus compromisos en el desempeño con el Medio Ambiente, la Eficiencia Energética y la Seguridad y Salud en el Trabajo de todas las personas que forman parte de la empresa.

La implantación de un Sistema Integrado por parte de la Dirección, facilita la mejora continua para alcanzar la excelencia en la gestión, orientada a la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas en su compromiso con:

- Cumplir y mantener la legislación vigente, así como otros requisitos de aplicación propia que suscriba la empresa y que afecten tanto a su actividad, a su ubicación geográfica, como a sus empleadas y empleados.
- Realizar todas las acciones necesarias de concienciación dirigidas al personal de la empresa, fomentando la consulta y participación, para aportar un trabajo de calidad que facilite la movilidad de las personas y satisfacer sus necesidades y expectativas.
- Promover actuaciones encaminadas a la reducción del impacto en el medio ambiente del servicio prestado, como la adquisición de vehículos de eficiencia energética maximizada, haciendo un uso racional y eficiente de las materias primas y la energía, así como la reducción de residuos.
- Proporcionar al personal las condiciones de trabajo seguras, saludables y sostenibles en su compromiso con la protección del medio ambiente, para la prevención de lesiones y deterioro de la salud, así como la eliminación de los peligros y reducir los riesgos de SST.
- Profundizar en el enfoque a procesos del Sistema de Gestión, siendo eficientes en su mejora y desarrollo, minimizando los riesgos y maximizando y aprovechando las oportunidades que pudieran surgir.
- Teniendo en cuenta el contexto de la organización, ser flexible y proactivo en la adaptación y adecuación a los nuevos planes de movilidad y modos de transporte con la aplicación de tecnologías que faciliten la comunicación y la utilización de un servicio fiable, seguro y energéticamente eficiente en la ciudad.
- Formar, comunicar y difundir el Sistema de Gestión Integrado y su Política entre las partes interesadas.

La presente Política, nos sirve de marco e impulso para definir los objetivos de mejora continua para la consecución de la estrategia empresarial y la aplicación del Sistema de Gestión Integrado en cada una de las áreas de la empresa.

MANUEL
MARTINEZ
GRAU

Firmado digitalmente por
MANUEL MARTINEZ GRAU
Fecha: 2023.08.16 12:41:13
+02'00'

Datos básicos*



Plantilla: **1.958 personas**

Viajeros/as: **61.076.561 millones**

Parque Móvil: **481 autobuses**, de los que:

Diesel: 169

Gas Natural (GNC): 10

Híbrido: 280

Eléctricos: 22

Aparcamiento: **172.418** coches han utilizado el parking de Centro Histórico-Mercat Central y **152.534** vehículos el parking de Reina.

Líneas: **44**, desglosadas en:

Regulares: 43, de las cuales son circulares:

- C1 (antigua 5)
- C2 (antiguas 79 y 80)
- C3 (antiguas 89-90)

Con servicio nocturno: 24 (C3, 4, 7, 8, 9, 10, 14, 16, 19, 24, 25, 26, 27, 28, 60, 62, 64, 67, 70, 72, 73, 81, 93 y 99)

Especial "Puerta a Puerta": 1 (*personas con diversidad funcional que necesitan el servicio especial para acceso de silla de ruedas*)

*A 31 de junio de 2025

Cumplimiento de compromisos de Calidad e Indicadores

O. Características básicas del servicio			
COMPROMISOS	RESULTADO		
	1 Semestre	2 Semestre	Total anual
0.1. VEHÍCULO: el 100% de los vehículos cumplen los requisitos y el 97% disponen de documentación (Póliza seguro + ficha técnica + permiso de conducción).	<i>Se cumple</i>		
0.2. CAPACIDAD MEDIA DEL VEHÍCULO: el 90% de los autobuses llevan indicada su capacidad legal en número de pasaje sentado y de pie.	<i>Se cumple</i>		
0.3. ASIGNACIÓN DE VEHÍCULO POR LÍNEA: el 95% de la oferta programada para un día (según calendario), del año se cumple con la asignación de vehículos por línea y los de reserva.	<i>Se cumple en un 99,13%</i>		
0.4. PLAZAS RESERVADAS: el 80% de autobuses dispone de 4 plazas para personas de movilidad reducida y al menos 1 plaza para sillas de ruedas	<i>Se cumple</i>		
0.5. EQUIPAMIENTO: el 90% de los vehículos disponen de timbre de aviso parada, validadora, apertura de puerta, aire acondicionado y expendedora de billetes.	<i>Se cumple</i>		

Cumplimiento de compromisos de Calidad e Indicadores

1. Servicio ofertado en la línea			
COMPROMISO	RESULTADO		
	1 Semestre	2 Semestre	Total anual
1.1. EXPLOTACIÓN/grado de ocupación: el 80% del pasaje viaja según la capacidad legal indicada (no superior a 4,5 viajeros/m2).	Se cumple en un 99,60%		
1.2. EXPLOTACIÓN/validación de títulos: el 100% del pasaje pueden validar su billete a bordo. En caso de avería hay que sustituir la maquina validadora en un plazo máximo de 4 horas.	Se cumple		
2. Accesibilidad			
COMPROMISO	RESULTADO		
	1 Semestre	2 Semestre	Total anual
2.1. ACCESIBILIDAD EXTERNA: más del 80% de la flota está adaptada a las personas con movilidad reducida, disponiendo de plataformas altas o bajas, rampas abatibles, mecánicas o automáticas, para ser utilizadas por dicho pasaje.	Se cumple		

Cumplimiento de compromisos de Calidad e Indicadores

3. Información			
COMPROMISO	RESULTADO		
	1 Semestre	2 Semestre	Total anual
3.1. INFORMACIÓN GENERAL EN EL VEHÍCULO: el 99% de los vehículos dispone de la información general, relativa a: identificación exterior (nº línea y destino), identificación interior (tarifas, aviso de sanciones, video vigilancia si procede, contacto EMT, cambio máximo permitido, prohibido fumar, asientos reservados, reglamento derechos y deberes, indicaciones para recuperar objetos perdidos, aviso de próxima parada, recomendaciones de emergencia, sistema de información por pantalla tv).	<i>Se cumple en su mayoría salvo un 0,0009%,</i>		
3.2. INFORMACIÓN GENERAL EN LAS PARADAS CON MARQUESINAS : el 95% de las paradas disponen de la información: nombre, plano general de la red, identificación de líneas que paran con su número, esquema/itinerario y localización de la parada, horarios de paso aproximado: líneas a horario (app,código QR, Naviles), líneas a frecuencia (app,código QR, Naviles), referencia geográfica (mapa), información tarifaria, cambio máximo permitido, señalización parada de EMT y contacto, avisos de alteraciones del servicio e información supresión parada con indicación de la sustitutiva.	<i>Se cumple</i>		

Cumplimiento de compromisos de Calidad e Indicadores

3.3. INFORMACIÓN GENERAL EN LAS PARADAS SIN MARQUESINAS : el 95% de las paradas sin marquesina pero con soporte informativo (poste), disponen de la siguiente información: nombre parada, identificación EMT y contacto, líneas que paran e itinerarios, horarios de paso aproximado: líneas a horario (app,código QR), líneas a frecuencia (app,código QR) referencia geográfica (mapa), e información supresión parada con indicación de la sustitutiva.	Se cumple		
3.4. INFORMACIÓN GENERAL PROPORCIONADA POR EL CONDUCTOR: siempre que el vehículo esté parado, el 95% del personal de conducción deberá proporcionar al pasaje información sobre las tarifas vigentes y el itinerario de la línea, así como alteraciones programadas y soluciones alternativas	Se cumple		
3.5. INFORMACIÓN GENERAL PROPORCIONADA POR LA OAC: el 95% de las pesona que consulten recibirán la información adecuada (tarifas, horarios, alteraciones/alternativas servicio, objetos perdidos, reglamento, etc.).	Se cumple		
3.6. INFORMACIÓN GENERAL PROPORCIONADA POR WEB: el 95% de las personas que consulten obtendrán la información adecuada (plano, tarifas, horarios, alteraciones/alternativas servicio, objetos perdidos, reglamento, trazador ruta óptima, etc.).	Se cumple		

Cumplimiento de compromisos de Calidad e Indicadores

3.7. INFORMACIÓN GENERAL EN PARADAS CON PANEL ELECTRÓNICO: al menos el 25% de paradas o las tres con más demanda disponen de la información: número y destino línea y tiempo de espera en minutos.	Se cumple		
3.8. DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN GENERAL EN PARADAS CON PANEL ELECTRÓNICO: al menos el 90% de los paneles electrónicos instalados están en funcionamiento y disponen de la información.	Se cumple		
3.9. INFORMACIÓN POR REDES SOCIALES: todas consultas/quejas/sugerencias deben ser respondidas cumpliendo criterios determinados por la empresa.	Se cumple		
3.10. INFORMACIÓN Y UTILIDADES PROPORCIONADAS POR LA APP: el 95% de las personas que consulten recibirán la información adecuada.	Se cumple		

Cumplimiento de compromisos de Calidad e Indicadores

4. Tiempo			
COMPROMISO	RESULTADO		
	1 Semestre	2 Semestre	Total anual
4.1. PUNTUALIDAD: los horarios de primera y última salida deben corresponder a los publicados. Se admite una tolerancia de entre +3 minutos y -1 minuto. Líneas con frecuencia superior a 20 minutos deberán ir a horario de paso.	<i>Se cumple en un 89,97%</i>		
4.2. REGULARIDAD: el 80% del personal usuario obtiene la regularidad establecida y divulgada de la línea a frecuencia.	<i>Se cumple en un 94,51%</i>		
4.3. FIABILIDAD: el 95% del pasaje confía en el servicio, número de veces que se deja al pasaje sin posibilidad de ser recogido por otro vehículo habilitado por la empresa.	<i>Se cumple en un 99,9997%</i>		

Cumplimiento de compromisos de Calidad e Indicadores

5. Atención al Cliente			
COMPROMISO	RESULTADO		
	1 Semestre	2 Semestre	Total anual
5.1. RELACIÓN CON EL CLIENTE: ENCUESTAS Y RECLAMACIONES: el 100% de los clientes que reclaman son atendidos de acuerdo a lo definido: respuesta que aborde el contenido de la reclamación en un plazo de 20 días laborables.	<i>Se cumple</i>		
5.2. PERSONAL: ATENCIÓN A LOS USUARIOS.CONDUCTORES/AS: Más del 90% del pasaje recibirá un trato adecuado por parte del personal de conducción e inspectores-coordinadores, según el Plan de Atención al Cliente de la empresa.	<i>Se cumple</i>		
5.3. PERSONAL: ATENCIÓN A LOS USUARIOS. OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: Más del 90% del personal usuario recibirá un trato adecuado por parte de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.	<i>Se cumple</i>		
5.4. PERSONAL: ATENCIÓN A LOS USUARIOS. RECEPCIONISTAS Y VIGILANTES DE SEGURIDAD: Más del 90% del personal usuario recibirá un trato adecuado por parte de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.	<i>Se cumple</i>		

Cumplimiento de compromisos de Calidad e Indicadores



5.5. COMPROMISO U ORIENTACIÓN AL CLIENTE: EMT asume publicamente los compromisos de calidad mediante una Carta de Servicios disponible en la OAC y en la web, realizada conforme a UNE 93200.	<i>Se cumple</i>		
5.6. PERSONAL:ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA OAC: EMT dispone de 3 Oficinas de Atención a la Ciudadanía, con teléfono de atención mediante el cual pueden informarse del servicio de EMT. El 90% de los usuarios que acuden o llaman son atendidos.	<i>Se cumple</i>		
5.7. PERSONAL:ATENCIÓN A LOS USUARIOS. FACILITAR OBJETOS PERDIDOS: el 90% de los usuarios pueden gestionar sus objetos perdidos.	<i>Se cumple</i>		
6. Confort			
COMPROMISO	RESULTADO		
	1 Semestre	2 Semestre	Total anual
6.1. CONFORT DEL VIAJE. DESEMPEÑO DEL CONDUCTOR: el 95% del pasaje disfruta de una conducción conforme al manual del Conductor (evitar maniobras, aproximar el vehículo a la parada, etc.).	<i>Se cumple</i>		
6.2. LIMPIEZA DE VEHÍCULOS: el 95% del pasaje encuentra los vehículos de acuerdo al protocolo de limpieza correspondiente.	<i>En un 1,7600% no se ha cumplido este criterio</i>		

Cumplimiento de compromisos de Calidad e Indicadores

6.3. CONDICIONES AMBIENTALES: LIMPIEZA DE MARQUESINAS Y POSTES: el 95% del pasaje encuentra las instalaciones de acuerdo al protocolo de limpieza correspondiente.	<i>Se cumple</i>		
6.4. FUNCIONAMIENTO EN LAS PARADAS: el 95% de las paradas mantienen un funcionamiento y equipamiento acorde con lo especificado.	<i>Se cumple</i>		
6.5. REGULACIÓN TEMPERATURA AMBIENTE: el 95% del pasaje encuentra el servicio acorde y adaptado a la estación del año.	<i>Se cumple</i>		
6.6. RUIDO: el 90% del pasaje no sufre alteraciones molestas por el ruido.	<i>Se cumple</i>		
7. Seguridad			
COMPROMISO	RESULTADO		
	1 Semestre	2 Semestre	Total anual
7.1. PREVENCIÓN DE SINIESTROS: disponer de un Plan de Prevención y evaluarlo periódicamente (mantener indicadores de seguridad). Incidencias por millón de viajeros.	<i>Se ha registrado un total de 9,09 incidencias cada millón de personas usuarias</i>		

Cumplimiento de compromisos de Calidad e Indicadores

7.2. TASA DE ACCIDENTES: mantener indicadores de seguridad y analizar la tendencia.	<i>Se mantienen y actualizan de forma mensual. En este semestre, con respecto al año anterior, se ha incrementado levemente la tendencia en terminos absolutos, ya que se ha mejorado la comunicación interna facilitandose más datos sobre los sucesos</i>		
7.3. ELEMENTOS DE SEGURIDAD: mantener indicadores de seguridad y analizar la tendencia.	<i>Se cumple</i>		
7.4. ILUMINACIÓN: el 95% del pasaje encuentra los vehículos con un nivel de iluminación suficiente. Autobuses y paradas disponen de condiciones de iluminación adecuadas evitando incidentes que pongan en riesgo la seguridad de conductores y viajeros.	<i>Se cumple</i>		
7.5. CONTROL DE ACCESO Y SITUACIÓN EN VEHÍCULOS: EMT dispone de un sistema de emergencia en los autobuses que les permite tener contacto en tiempo real con el centro de coordinación de tráfico. Número de incidencias o averías del sistema de emergencia.	<i>Ninguna incidencia registrada</i>		

Cumplimiento de compromisos de Calidad e Indicadores

8. Impacto ambiental			
COMPROMISO	RESULTADO		
	1 Semestre	2 Semestre	Total anual
8.1. EMISIONES CONTAMINANTES: el 100% del pasaje utiliza vehículos acorde con el servicio de referencia. EMT asegura las condiciones técnicas y legales vigentes que minimizan la emisión de contaminantes por el tubo de escape.	<i>Se cumple</i>		
8.2. RECURSOS NATURALES: CONSUMO DE ENERGÍA: mantener indicadores y llevar seguimiento de los mismos.	<i>Se cumple. Durante este semestre se ha incrementado el consumo de combustible eléctrico, frente a la disminución de los combustibles diesel y GNC</i>		
8.3. GENERACIÓN DE RESIDUOS: que el nivel de generación de residuos peligrosos y no peligrosos al año, no sea superior al 2% del año anterior por cada 100.000 km. Recorridos por flota.	<i>Se cumple. En este semestre el promedio ha sido de un total de 0,8050 Kg de residuos por 100.000 Km.</i>		
8.4. RESIDUOS: EMT tiene contratados gestores de residuos autorizados y realiza un control periódico.	<i>Se cumple.</i>		

Contacto EMT



A continuación, se indican las diversas formas de contactar con EMT València:

ATENCIÓN PRESENCIAL		
Ubicación	Dirección	Horario
Oficinas Centrales	C/ Mendoza,5	Laborables 09:00 a 19:30 horas
Estación Metro-Colón	Plaza de los Pinazo	Laborables 08:00 a 18:30 horas
Universidad Politécnica de Valencia	Plaza del Ágora	Laborables 08:00 a 15:15 horas (en periodo lectivo)

ATENCIÓN TELEFÓNICA	
Contactos	Horario
Tf.: 96 315 85 15	Laborables de 08:00 a 21:00 h. Sábados de 9:00 a 14:00 h.

ATENCIÓN DIGITAL

WEB: www.emtvalencia.es

E-mail: atencionalaciudadania@emtvalencia.es



658 67 49 20

(Lunes a viernes de 8 a 21 horas y sábados de 9 a 14 horas)



@emtvalencia



emtvalencia



@emtvalencia



DENUNCIA



628 051 047*

*Horari: dilluns a divendres de 8 a 21 hores i dissabtes de 9 a 14 hores

O AL PERSONAL DE CONDUCCIÓ