



CARTA DE COMPROMISOS

REVISIÓ 0

Editat per Qualitat, Comunicació i Atenció al Client

Data 19/02/2019

Aprovat Gerència

Data 19/02/2019

1- OBJECTIUS I MISSIÓ DE L'ORGANITZACIÓ

L'objectiu i missió de la nostra organització queda resumit en la nostra política de qualitat, de la que adjuntam un extracte:

L'Empresa Municipal de Transports de Palma de Mallorca estableix el seu compromís per al desenvolupament i la implantació d'un sistema de gestió de la qualitat basat en les normes UNE-EN-ISO 9001:2008 i UNE-13816.

La qualitat del servei que proporcionem als nostres clients comporta assumir els següents compromisos per a complir amb els seus requisits i amb els requisits normatius que ens apliquen:

- *Orientació al client. Des d'EMT som conscients que els usuaris han passat a la categoria de clients i, per tant, hem d'atreure'ls i atendre'ls adequadament a fi de satisfer-los, perquè només així seran fidels al servei.*
- *Gestió de processos interdepartamental, a través de la creació d'equips multidisciplinaris per aprofitar al màxim els coneixements i l'experiència de tots els integrants de l'empresa, sempre orientats a objectius comuns liderats per Gerència.*
- *Augment de la mobilitat en transport públic. Optimitzem la nostra flota per aconseguir la màxima freqüència en els moments de major demanda.*
- *Millora continua i Avaluació permanent. Anualment la Direcció de l'empresa fixa objectius quantificables i fa un seguiment del nivell de progrés dels mateixos per a augmentar el grau de satisfacció dels nostres clientes.*
- *Adaptació als canvis de la ciutat (augment de població, creixement urbanístic,..) Per aconseguir-ho, realitzem estudis de les necessitats de transport dels ciutadans, prestant especial atenció a l'accés a les infraestructures municipals des de tots els barris de la ciutat.*
- *Transparència i confiança. Els nostres clients disposen de múltiples sistemes de comunicació amb nosaltres (web, mail, xarxes socials, telèfon, presencial,..). Tots els suggeriments i reclamacions dels clientes reben un tractament prioritari, així como una resposta personalitzada.*
- *Professionalitat dels treballadors al servei del client, a través de la formació inicial, així como del pla de formació anual per millorar la capacitat i l'adaptació a les noves tecnologies.*
- *Innovació tecnològica i medi ambient. Estem en contínua recerca d'innovacions tecnològiques aplicables als nostres vehicles amb la finalitat de minimitzar l'impacte ambiental respecte als consums, els residus i les emissions atmosfèriques.*

- *Compromís d'igualtat. Garantim la igualtat d'oportunitats i tracte entre dones i homes, sense discriminar, directa o indirectament, per raó de sexe. Per aquest motiu, fomentem les mesures per aconseguir la igualtat real com a principi estratègic de la nostra Política de Recursos Humans.*

Aquesta informació es pot consultar amb més detall a la web <http://www.emtpalma.cat/ca/politica-de-qualitat>

2- DADES IDENTIFICATIVES DE L'ORGANITZACIÓ

EMT-Palma és l'empresa municipal de l'Ajuntament de Palma que gestiona el transport urbà col·lectiu de viatgers de la ciutat de Palma i envoltants.

La seu social i d'atenció al client està situada al carrer Anselm Clavé número 5, al centre de Palma. Les cotxeres estan situades a la carretera del Coll d'en Rabassa a Son Ferriol, molt a prop de Mercapalma.

La plantilla pròpia és de prop de 670 treballadors i treballadores.

Aquesta informació es pot consultar amb més detall a la web <http://www.emtpalma.cat/ca/que-es-emt-palma>

Vos esperam per atendre qualsevol necessitat d'informació relacionada amb l'empresa, personalment, per telèfon, correu electrònic o fax.



Empresa Municipal de Transports Urbans de Palma de Mallorca

OFICINA D'ATENCIÓ AL CLIENT

📍 C/ Josep Anselm Clavé 5. 07002 Palma de Mallorca

☎ T: (+34) **971 214 444**

✉ usuaris@emt.palma.es

Horari d'atenció al públic:

Dilluns a dijous: **8:15 a 17:00**

Divendres: **8:15 a 15:00**

Dissabtes, diumenges i festius: **TANCAT**

Juliol i agost: **8:15 a 16:00**

Servei de caixa: **8:15 a 14:30**

3- RELACIÓ DELS SERVEIS PRESTATS

L'empresa municipal dona servei de transport a més de 39 milions de viatgers anuals.

Gestiona directe o indirectament 29 línies, que donen servei a la ciutat de Palma i també als municipis veïnats de Marratxí, Calvià i Lluçmajor.

Les línies es poden consultar a <http://www.emtpalma.cat/ca/linies-horaris>

4- DRETS I OBLIGACIONS DELS USUARIS

Els drets i deures dels usuaris es poden consultar a la nostra pàgina web, on a més del reglament íntegre en pdf es poden consultar aquelles preguntes més freqüents, per facilitar l'accés a l'informació:

- Objectes perduts.
- Accés als cans.
- Utilitzar el bus
- FAQ
- Drets i deures

Quan el departament d'Atenció al Client detecta un augment de preguntes sobre drets o deures que no estan resumits a la web, avisa al departament de Comunicació per a poder estudiar la possibilitat d'afegir-ne un petit resum a la web.

Aquesta informació es pot consultar amb més detall a <http://www.emtpalma.cat/ca/drets-i-deures>

5- RELACIÓ ACTUALITZADA DE LES NORMES REGULADORES DELS SERVEIS QUE ES PRESTEN

La principal norma que regula els nostres serveis és el *Reglament del servei de transports col·lectius urbans de Palma de Mallorca, publicat en el BOIB núm. 14 de 27.01.07*

Aquesta informació es pot consultar amb més detall a <http://www.emtpalma.cat/ca/drets-i-deures>

6- FORMES DE PARTICIPACIÓ

Les formes de participació dels clients són les següents:

- Enquestes.
- Reclamacions a EMT, OMIC, DMS,..
- Suggeriments.
- Comentaris a xarxes socials.
- Reunions amb les associacions de veïns o altres col·lectius que ho sol·licitin

7- FORMES DE PRESENTACIÓ DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS.

La presentació de suggeriments, queixes i reclamacions relatives a incompliments de la carta de serveis es fa de la mateixa manera que qualsevol altre queixa, suggeriment o reclamació.

1. DMS Ajuntament.
2. Peticions informació.
3. Reclamacions.
4. Sol·licituds i suggeriments

El personal d'Atenció al Client tramita les queixes, suggeriments i peticions dels clients respecte a la carta de compromisos i amb els terminis de resposta establerts al *Reglament del servei de transports col·lectius urbans de Palma de Mallorca, publicat en el BOIB núm. 14 de 27.01.07*, que és d'un màxim de 2 mesos.

El client es pot posar en contacte amb **EMT** de diverses formes: personalment, telefònicament, per correu electrònic, fax, formulari de la pàgina web, a perfils socials (facebook, twitter) o per carta.

Es posa a la disposició del públic un telèfon i uns dies i horari d'atenció al client publicitat a la web.

Al següents enllaços es poden presentar suggeriments, queixes i/o reclamacions

<http://www.emtpalma.cat/ca/reclamacions>

<http://www.emtpalma.cat/ca/suggeriments>

<http://www.emtpalma.cat/ca/formulari-contacte>

8- VIGÈNCIA I ACTUALITZACIÓ.

La carta de serveis es revisarà cada 2 anys per l'equip redactor i es mostrarà a Gerència, que analitzarà l'estat de compliment dels compromisos com a part de la revisió anual sistema de qualitat.

La carta de servei entrarà en vigor el dia següent a la seva publicació a la web www.emtpalma.cat

9- MÈTODES DE SUBSANACIÓ

Si es detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos es tractarà seguint els protocols del sistema de qualitat de EMT.

10- COMPROMISOS I SEGUIMENT

Els compromisos es poden veure a la taula d'indicadors adjunta, que s'actualitza mensualment.

COMPROMÍS DE COMPLIMENT DELS RECORREGUTS I HORARIS. <i>El 98% dels usuaris viatjaran conforme al servei de referència. El 2% restant s'investigarà i s'aplicaran accions correctives segons protocols interns</i>	COMPROMÍS D'INFORMACIÓ ACCESSIBLE I ACTUALITZADA A L'OFICINA <i>El 95% dels usuaris disposaran d'informació accessible i actualitzada a l'Oficina d'Atenció al Client.</i>
COMPROMÍS DE TRACTE AMABLE A L'OFICINA <i>El grau de satisfacció respecte a l'amabilitat del personal de l'oficina serà com a mínim d'un 7 sobre 10.</i>	COMPROMÍS D'INFORMACIÓ ACCESSIBLE I ACTUALITZADA AL VEHICLE <i>El 95% dels usuaris disposaran d'informació accessible i actualitzada del conductor.</i>
COMPROMÍS DE TRACTE AMABLE AL VEHICLE <i>El grau de satisfacció respecte a l'amabilitat del conductor serà com a mínim d'un 7 sobre 10</i>	COMPROMÍS DE TRAJECTE CONFORTABLE <i>El grau de satisfacció respecte a la sensació de confort i seguretat durant el trajecte serà com a mínim d'un 7 sobre 10</i>