



CARTA DE COMPROMISOS

REVISIÓ 2

Editat per Qualitat

Data 20/03/23

Aprovat Gerència

Data 20/03/23

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 ISO 9001 de gestió de qualitat, UNE 13816 de qualitat en el transport, UNE 93200 de carta de serveis i ISO 14064 de petjada de carboni.

Volem ser una empresa de serveis ciutadans reconeguda pel nostre compromís amb el desenvolupament de la societat a la que servim a través dels serveis que prestam.

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. El factor més important és l'empatia i sensibilitat de l'equip humà de l'empresa. Volem que l'equip humà es posi a la pell dels nostres clients i tingui aquesta actitud permanent per detectar i satisfer les seves necessitats.
- ♦ 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 clients. Pretenem reforçar la confiança dels nostres clients prenent mesures per a la prevenció dels possibles errors.
- ♦ 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. Cream i mantenim una comunicació responsable, fluida i bidireccional amb els clients per a conèixer millor les seves expectatives i adaptar el funcionament del servei per a satisfer-los. Els nostres clients disposen de múltiples sistemes de comunicació amb nosaltres (web, mail, xarxes socials, telèfon, presencial,...). Tots els suggeriments i reclamacions dels clients 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. Treballam en la reducció de l'empremta de carboni, desenvolupament de serveis amb criteris ambientals i socials positius i innovació en base a criteris d'economia circular.
- ♦ 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 15:00

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 directament 39 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
- Cita prèvia.

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,...
- Suggestiments.
- 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, instagram,..) 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 i un sistema de cita prèvia per a evitar coes.

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>