

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

TERCER TRIMESTRE – 2013

Como resultado de la certificación otorgada por AENOR a nuestras líneas, de la Norma de Calidad UNE-EN-13816, la Empresa Municipal de Transportes elaboró una Carta de Servicios (que se puede consultar en esta misma web), en la que se detallan los compromisos que la empresa adquiere frente a sus clientes.

De manera trimestral/semestral (según tipo de datos) y mediante empresas externas, se realizan mediciones en las líneas certificadas para determinar el grado de cumplimiento de estos compromisos.

En Febrero de 2011 la EMT de Valencia completó la certificación del total de las líneas regulares (toda la red excepto líneas de playas), siendo la primera de las grandes ciudades españolas en alcanzar dicho objetivo.

En el 4º trimestre de 2012 se introdujeron cambios en la Red de EMT, con la supresión de la Línea 36 y la sustitución de las Líneas 17 y 61 por la Línea 67.

En 2013 se crean la Línea 25 (Ciutat de Les Arts y Les Ciencies) y la nocturna 'Correnit' (solo fines de semana) y se han modificado los itinerarios de las Líneas 4, 29, 81 y 95.

A continuación se detallan los resultados obtenidos en las mediciones correspondientes al tercer trimestre de 2013 para las líneas certificadas.

1.-SERVICIOS OFERTADOS, ACCESIBILIDAD, REGULARIDAD Y PUNTUALIDAD

Los datos obtenidos para las líneas certificadas (Julio-Sep) han sido los siguientes:

L	Puntualidad Orig. A 1-5 (***)	Regularidad Orig 1,75i (*)	Regularidad Orig_1,25i (**)	% Completos
1	98,31%	97,35%	77,94%	0,15%
2	96,56%	94,56%	73,99%	1,23%
3	95,28%	93,61%	77,89%	0,50%
4	96,95%	94,54%	80,22%	0,68%
5	94,28%	97,27%	81,66%	0,02%
6	97,14%	92,87%	80,45%	0,13%
7	96,60%	97,61%	85,57%	0,05%
8	91,28%	90,07%	78,48%	0,55%
9	95,94%	97,23%	75,00%	0,69%
10	95,34%	93,77%	77,71%	0,31%
11	98,15%	92,44%	78,20%	0,13%
12	96,87%	97,64%	85,69%	0,02%
13	98,26%	95,28%	84,00%	0,09%
14	95,56%	98,33%	74,28%	0,18%
15	96,60%	98,91%	99,92%	0,00%
16	97,90%	98,16%	85,68%	0,09%
18	97,20%	94,11%	86,21%	0,12%
19	97,69%	96,32%	72,48%	1,46%
26	94,53%	96,95%	94,83%	0,55%
27	93,44%	96,47%	81,76%	0,27%
28	98,41%	97,44%	81,27%	0,03%
29	91,45%	97,39%	82,80%	0,01%
30	95,77%	94,72%	96,31%	0,40%
31	96,11%	97,16%	84,96%	0,44%
32	93,66%	95,41%	76,10%	0,05%
35	96,78%	95,55%	81,71%	0,00%
40	98,69%	97,86%	86,09%	0,31%
41	97,57%	98,21%	89,75%	1,68%
60	97,78%	95,21%	86,44%	0,30%
62	97,42%	89,75%	86,63%	0,12%
63	96,71%	99,36%	93,28%	0,32%
64	93,69%	96,29%	80,52%	0,24%
67	97,88%	97,13%	79,42%	0,16%
70	96,46%	96,75%	78,39%	0,08%
71	98,16%	98,01%	78,81%	0,28%

72	96,70%	96,10%	86,46%	0,00%
73	95,04%	96,65%	88,94%	0,20%
79	97,85%	98,29%	86,44%	0,20%
80	97,06%	97,13%	85,98%	0,04%
81	96,42%	96,69%	73,03%	0,07%
89	97,31%	96,78%	77,62%	0,00%
90	98,23%	97,71%	79,83%	0,01%
95	97,92%	97,86%	83,73%	1,11%
N1	99,29%	99,48%	100,00%	0,52%
N2	97,39%	97,32%	99,62%	0,18%
N3	98,25%	98,56%	96,59%	0,55%
N4	98,37%	99,17%	100,00%	0,00%
N5	97,84%	99,12%	100,00%	0,00%
N6	96,64%	98,92%	100,00%	0,00%
N7	96,36%	97,84%	100,00%	0,25%
N8	95,00%	99,65%	100,00%	0,00%
N9	98,43%	99,47%	100,00%	0,00%
N10	87,63%	98,38%	99,44%	0,00%
N89	97,27%	98,94%	100,00%	0,00%
N90	95,90%	99,79%	100,00%	0,00%

NOTAS

- (*) Regularidad 1,75 i - En la salida de cabecera, el tiempo transcurrido entre dos autobuses consecutivos no supera 1,75 veces el intervalo programado y publicado.
- (**) Regularidad 1,25i.- En la salida de cabecera, el tiempo transcurrido entre dos autobuses consecutivos no supera 1,25 veces el intervalo programado y publicado.
- (***) Puntualidad.- La salida del vehículo en cabecera cumple el horario con una desviación inferior a 1 minuto en adelanto y 5 minutos en retraso.
En las líneas nocturnas se admite una desviación de -1/+10 minutos para facilitar la coordinación en Pl. ayuntamiento.

Paradas provisionales sin información de sus líneas	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0		
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	--	--

LINEAS	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	N89	N90
% INDICADORES												
Paradas sin información obligatoria	5,8	0,0	0,0	0,0	2,9	2,7	5,6	0,0	0,0	0,0	0,0	2,8
Paradas sin información obligatoria específica	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Paradas sin información de títulos y nuevos servicios	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Paradas provisionales sin información de sus líneas	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

3.- ATENCIÓN AL CLIENTE

En el tercer trimestre de 2013 se han recibido 576 comunicaciones de usuarios. .

La evolución del año sigue siendo positiva, ya que los escritos recibidos han disminuido un 10,52 % respecto el año anterior. Los contestados fuera de plazo fueron el 0,63 %, muy inferior al máximo 5% permitido por la Certificación

En 2010 se ha amplió el período de funcionamiento de la Oficina de Atención al Cliente en Correo Viejo y se incorporó una nueva oficina en la estación de FGV de Colón.

En 2013 se ha creado una nueva oficina en la U.P.V., destinada especialmente a atender a sus estudiantes y personal.

Los horarios actuales de atención son:

Atención Presencial:

Pl. Correu Vell, 5 46001 – Valencia
Laborables, de 9 a 19,30 horas

Estación FGV-Colón
Laborables, de 9 a 14 y de 17 a 19 horas

En UPV (Universidad Politécnica de Valencia):
Pl.del Agora
Lunes a Viernes de 8 a 15:30 horas (en periodo lectivo)

Atención Telefónica:

Tlf: 96.315.85.15 - Fax: 96.392.49.98
Laborables, de 8 a 21 horas. Sábados, de 9 a 13 y de 16 a 19 horas

Tlf: 96.316.07 42
Laborables, de 10 a 14 y de 17 a 20 horas

	LINEAS	30	31	32	35	40	41	60	62	63	64	67
% INDICADORES												
Marquesinas inspeccionadas con resultado insuficiente de limpieza		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Postes inspeccionados con resultado insuficiente de limpieza		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

	LINEAS	70	71	72	73	79	80	81	89	90	95	
% INDICADORES												
Marquesinas inspeccionadas con resultado insuficiente de limpieza		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,2	0,0	
Postes inspeccionados con resultado insuficiente de limpieza		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	

	LINEAS NOCTURNAS	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	N89	N90
% INDICADORES													
Marquesinas inspeccionadas con resultado insuficiente de limpieza		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,3
Postes inspeccionados con resultado insuficiente de limpieza		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Se mantienen los buenos niveles alcanzados en periodos anteriores.

5.- SEGURIDAD

Las tasas de accidentes por cada 1.000 Kilómetros recorridos han sido los siguientes:

Línea	Mes	7	8	9	Promedio año
1		0,050	0,044	0,010	0,032
2		0,024	0,000	0,042	0,030
3		0,037	0,010	0,038	0,021
4		0,026	0,046	0,070	0,039
5		0,035	0,000	0,027	0,023
6		0,070	0,013	0,079	0,049
7		0,055	0,000	0,000	0,049
8		0,020	0,020	0,019	0,045
9		0,032	0,009	0,052	0,042
10		0,060	0,011	0,056	0,044
11		0,057	0,056	0,088	0,064
12		0,000	0,061	0,000	0,034
13		0,018	0,039	0,074	0,042
14		0,012	0,000	0,011	0,021

15	0,000	0,000	0,000	0,000
16	0,010	0,023	0,000	0,013
18	0,032	0,019	0,017	0,028
19	0,029	0,010	0,029	0,023
26	0,000	0,022	0,019	0,026
27	0,028	0,000	0,042	0,039
28	0,025	0,000	0,037	0,029
29	0,024	0,000	0,033	0,030
30	0,000	0,000	0,047	0,019
31	0,000	0,073	0,064	0,053
32	0,033	0,023	0,036	0,031
35	0,090	0,000	0,086	0,042
40	0,084	0,024	0,018	0,043
41			0,000	0,024
60	0,000	0,012	0,034	0,018
62			0,032	0,030
63	0,010	0,011	0,000	0,019
64	0,015	0,036	0,030	0,042
67	0,010	0,021	0,048	0,031
70	0,032	0,026	0,037	0,034
71	0,000	0,000	0,020	0,009
72	0,045	0,000	0,042	0,042
73	0,000	0,000	0,040	0,028
79	0,024	0,028	0,000	0,029
80	0,042	0,039	0,043	0,057
81	0,031	0,012	0,036	0,041
89	0,056	0,012	0,063	0,056
90	0,022	0,011	0,066	0,034
95	0,000	0,000	0,000	0,002
L-N	0,029	0,018	0,037	0,034
Promedio	0,050	0,044	0,010	0,032

Datos que muestran un alto nivel de seguridad en nuestros autobuses.

6.- IMPACTO AMBIENTAL

La EMT tiene implantado un sistema de Gestión Ambiental, certificado por AENOR de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 14.001 (2004).

Entre las actuaciones más importantes como resultado de estos compromisos destacan:

- Recogida de materiales contaminantes (baterías, pinturas, aceites, neumáticos, etc.) realizada por agentes autorizados que proceden a su neutralización.
- Tratamiento de las aguas contaminadas en los procesos de limpieza y mantenimiento.
- Seguimiento, y corrección si procede, de las emisiones de los motores de los vehículos.

Dentro de los requisitos de esta Norma ,está el definir unos Objetivos de Mejora cuantificados para cada año. Los objetivos para 2013 y los resultados obtenidos para el período transcurrido son :

Objetivo 1.- Reducir en un (2%) la cantidad generada de aceite usado (RP-3)

Meta asociada 1.1: Reducir el numero de cambios de aceite motor por actualización del Plan de Mantenimiento .

Resultados: Se supera el objetivo planteado del -2%, alcanzando una reducción acumulada del 16,43 % en la producción de aceite y grasas residuales.

Objetivo 2.- Realizar la sustitución de (50 Kg.) del gas refrigerante R-22 en los equipos de aire acondicionado de locales.)

- **Meta asociada 2.1:** Eliminar la utilización de gas refrigerante R-22 en equipos de aire acondicionado de locales, con sustitución o reconversión de los equipos.

- **Resultados:** A finales de Septiembre se han sustituido 14 Kg. de refrigerante R-22, equivalentes al (27,2 %) del objetivo.

Objetivo 3.- Reducir en un 2,5% el consumo de disolvente (CO-19).

Meta asociada 3.1. Reducción de 3 % el de disolvente de la pintura actual (al Pb) mediante el empleo de pintura al agua.

Meta asociada 3.2. Reducción del 3 % del disolvente general (SRB 7 y Wurth) por mejora de proceso de control de uso

Resultados: No se consigue el objetivo de reducir el consumo en un 3% en el disolvente nitro.

Se supera el objetivo en el disolvente de uso general y en el de limpieza de frenos/rampas.

Objetivo 4.- Reducir en un 5 % el consumo de neumáticos (CO-17)

Meta asociada 4.1. Por alargamiento de la vida útil por medio de 3 revisiones preventivas y mantenimiento de las presiones correctas de inflado de toda la flota

Resultados: En los nueve meses transcurridos se ha producido un incremento del +12.5 % en lugar de la reducción del objetivo -4 % en el consumo de neumáticos nuevos