

NOTA INFORMATIVA

Valencia, a 28 de Noviembre de 2013

La Empresa Municipal de Transportes supera una nueva Auditoría de la Norma Europea de Calidad 13816 supervisada por AENOR



EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS Y LA IMPLICACIÓN EN PROYECTOS DE MOVILIDAD SOSTENIBLE, ASPECTOS CLAVE DEL SERVICIO DE EMT VALENCIA

Destacan también las acciones de proximidad a determinados colectivos, el lanzamiento del abono 'EMTJove' y la nueva línea nocturna 'CorreNit'

El compromiso que la Empresa Municipal de Transportes de Valencia (EMT) tiene para con los ciudadanos a través del cumplimiento de la Norma Europea de Calidad UNE-EN 13816, hace que la entidad tenga que superar anualmente dos exhaustivos controles de calidad.

En este sentido, la entidad acaba de superar una nueva Auditoría de Seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio de Transporte Público de Pasajeros (TPP) llevada a cabo por AENOR, pudiendo comprobar que EMT Valencia cumple con los diversos parámetros de prestación del servicio establecidos por la normativa europea, incluyendo en ello tanto los criterios de carácter obligatorio, como los optativos.

Es decir, el servicio que presta diariamente EMT Valencia es 100% de calidad garantizada y certificada por AENOR, dado que la entidad cumple los requisitos establecidos como la accesibilidad, información al alcance de todos, regularidad y puntualidad, atención al cliente, confort, seguridad, servicio ofertado e impacto medioambiental. Por todo ello Valencia es un referente en el sector del transporte, al ser la primera gran ciudad de España en tener un servicio reconocido y el 100% de sus líneas certificadas con la norma europea de calidad.

Además del cumplimiento de los criterios que exige la normativa, durante la reciente auditoría se ha destacado algunas iniciativas o puntos fuertes que EMT Valencia introduce en su día a día por ofertar un servicio eficaz, competente y que se adecue a las necesidades reales de los ciudadanos.

MEJORA CONSIDERABLE EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Así, se ha puesto de manifiesto que el cliente es el centro en torno al que gira el trabajo y servicio que se realiza desde EMT. Conscientes de ello, la mayor agilidad de los departamentos de la entidad implicados en la tramitación y respuesta de reclamaciones de usuarios ha contribuido a la exactitud de la información contrastada y a mejorar los tiempos de respuesta. En este sentido, se ha hecho especial énfasis en las mejoras alcanzadas a este respecto, puesto que aunque la Oficina de Atención al Cliente de EMT (OAC) tiene el compromiso propio de responder a los escritos (quejas, reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y consultas) de los usuarios en un plazo máximo de 20 días laborables, toda esta mayor implicación ha traído consigo una mejora considerable en el tiempo de respuesta pasando de una media de 12,7 días en 2011 a la media de 6,5 días en lo que llevamos de año 2013.

NOTA INFORMATIVA

ACCIONES DE PROXIMIDAD A COLECTIVOS

A todo ello, cabe añadir las iniciativas puestas en marcha por la entidad para conseguir una mayor aproximación con el colectivo juvenil como la apertura de una nueva OAC en la Universidad Politécnica, la creación de un nuevo título para menores de 25 años (EMTJove) el cual permite viajar de forma ilimitada en los autobuses de EMT por solo 1 euro al día, y la puesta en marcha de una nueva línea nocturna 'CorreNit' para unir de forma rápida, directa y segura a las principales zonas de ocio de la ciudad.



Todas estas acciones por acercarse a los jóvenes de la ciudad, así como a otros colectivos como el turístico, o estar presentes en los eventos de la ciudad como Open de Tenis, Fashion Week y lugares de interés o servicio como colegios, hospitales..., y mostrarles la idoneidad del uso del transporte público han sido potenciadas por promociones específicas, incluyendo la elaboración de trípticos y folletos con información detallada del servicio correspondiente, e incluso en varios idiomas, con la finalidad de hacer llegar la oferta de EMT Valencia al mayor número de usuarios posibles.

A LA VANGUARDIA DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

Si algo hace que una empresa de servicios esté a la vanguardia, el uso de las nuevas tecnologías y la innovación es imprescindible. En esta línea, durante la Auditoría se ha destacado el esfuerzo que se está realizando por innovar en diversas áreas de trabajo. Como el desarrollo de nuevos sistemas de pago que ofrecen la posibilidad de recargar los títulos de la entidad de forma online y desde cualquier lugar a través de la página web corporativa, ofertando de esta manera un valor añadido al servicio que EMT presta a sus usuarios.

La innovación en la forma de informar a los clientes se pone de manifiesto a través de la APP y de los paneles y códigos QR instalados en los postes y marquesinas indicando el tiempo que falta para el paso de los autobuses que son, junto a la innovación en la gestión interna, donde destaca el programa PRISMA 3, utilizado para la gestión de mantenimiento de la flota, los aspectos señalados como las mejoras y facilidades que se consiguen con el uso de las nuevas herramientas tecnológicas.

Toda esta labor desarrollada supone una importante contribución de EMT al proyecto 'smartcities', en el que Valencia está inmersa, junto a otras muchas ciudades españolas, con la finalidad de valorar y potenciar la movilidad sostenible, la eficiencia energética y medioambiental y demás acciones que aplican los municipios que forman parte de la Red Española de Ciudades Inteligentes (RECI).

CONTROL INTERNO Y MEJORA CONTINUA

Aunque como se ha especificado con anterioridad, EMT Valencia debe superar dos auditorías externas cada año para corroborar el nivel de calidad en el servicio, lo cierto es que a nivel interno estos seguimientos son más continuos, debiendo superar dos controles internos adicionales (llamados 'Cliente Misterioso') en el que se supervisan todos los aspectos que forman parte del servicio en la calle y a nivel operativo, entre los que destacan los análisis individualizados por conductor de los indicadores del servicio como puntualidad, regularidad, velocidad,... de cada línea, lo que permite a la entidad poder profundizar en el análisis del impacto del factor humano para los resultados obtenidos en las diversas líneas.

Todos estos aspectos son los que, además de cumplir con los criterios establecidos por la normativa de Calidad 13816, se destacan en la Auditoría como muestra del compromiso y la

NOTA INFORMATIVA



responsabilidad que EMT tiene con los valencianos y valencianas por ofertarles mejoras constantes y eficaces en el servicio. Y es que, tal como afirma AENOR en la Auditoría *“se considera que la organización va más allá de los requisitos establecidos en la norma y reglamento de referencia, demostrando un compromiso excelente mediante la innovación de sistemas que permiten mejorar para los usuarios la información ofrecida, la accesibilidad universal, la regularidad y puntualidad en las llegadas, así como la involucración en proyectos de mejora de movilidad sostenible”*.