

Carta de Servicios 2024

Transporte en Autobús Urbano

Datos 31/12/2024

2.145 autobuses	4.227,69 km de longitud red de líneas 11.261 paradas	229 líneas 192 diurnas 30 nocturnas 6 universitarias 1 exprés aeropuerto	476.079.129 millones de personas transportadas	97,76 millones de kilómetros recorridos
---------------------------	---	---	--	---

Qué SERVICIOS te ofrecemos



> **Transporte urbano de autobús.** ▪ Transportar/trasladar a las personas de un lugar a otro de la ciudad. ▪ Realizar seguimiento continuo del servicio prestado desde el Centro de Control de Autobuses. ▪ Actividades de planificación del servicio (itinerarios, paradas, puntos de parada, horarios, dotación de vehículos y conductores, desvíos). ▪ Actividades de gestión del servicio (incidencias de regulación del servicio, de disponibilidad, de seguridad, etc ...).

> **Información a la ciudadanía y a los clientes,** relativa a ▪ Líneas de autobuses. ▪ Tiempos de espera del autobús. ▪ Itinerarios recomendados. ▪ Incidencias en las líneas sobre eventos planificados.

> **Atención a la ciudadanía y a los clientes.**

Se presta en los autobuses por el personal de conducción, en la calle a través del Departamento de Atención al Cliente en Calle, y en el Servicio de Atención al Cliente (SAC).

Consiste en ▪ Atender y acompañar a ciertos colectivos para formarles sobre cómo viajar en autobús. ▪ Informar a tutores de invidentes de las particularidades de cada modelo de autobús para que puedan formar a personas con discapacidad visual para moverse de forma autónoma por la ciudad en la red de autobuses de EMT. ▪ Prestar atención a los clientes en puntos relevantes, como intercambiadores, aeropuerto, o estaciones de tren y autobuses y en casetas de información. ▪ Realizar la entrega 'exprés' de los objetos encontrados a bordo de los autobuses. ▪ Visitar en domicilios y hospitales a lesionados en autobuses. ▪ Tramitar y resolver las peticiones, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, e informar sobre su estado de tramitación. ▪ Recepcionar y custodiar los objetos encontrados en los autobuses. ▪ Ofrecer información general sobre todos los servicios prestados por la EMT. ▪ Gestionar los recargos extraordinarios por incumplimientos del Reglamento de Viajeros.

El horario diurno es de 6:00 a 24:00 h. en días laborables y sábados, y de 7:00 a 24:00h. en días festivos (salvo excepciones puntuales que comienzan antes de las 6:00 h. por condiciones del servicio).

El horario nocturno es de 24:00 a 6:00 h., excepto los festivos que es hasta las 7:00 h.



Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Garantizamos la **información** de todas las líneas, con itinerarios, frecuencias de paso, desvíos programados e incidencias programadas por nuestros distintos medios de información. Valoración: igual o superior a 7.
2. Realizamos el **seguimiento en tiempo real** del servicio prestado por los autobuses de EMT, asegurando una regulación continua de los autobuses y comunicación con el personal de conducción. Valoración global del servicio: igual o superior a 7.
3. Garantizamos que: ▪ todos los autobuses son **accesibles**, disponiendo de sistemas de acceso mediante rampa. Valoración: igual o superior a 7,5. ▪ Averías en funcionamiento de rampas sea inferior a 20 por millón de Km recorridos. ▪ Si por alguna incidencia relativa al funcionamiento de las mismas no se pudiera facilitar su uso, se comunicará el tiempo de espera hasta el siguiente. Si fuera superior a 15 minutos, se proporcionará un medio de transporte alternativo.
4. Garantizamos que más del 85% de los **viajes son regulares**, es decir, cumplen con el horario publicado en las paradas, con una variación inferior al 20%.
5. Garantizamos que en más del 90% de los viajes en la hora punta de cada línea de los días laborables (es decir, en situaciones de máxima demanda), las condiciones de **confort** se cumplen. Estas condiciones de confort, en relación a la **ocupación**, se han establecido en una densidad de viajeros/as de pie inferior a 3,75 viajeros/m². Valoración: igual o superior a 7.
6. Todos los autobuses se limpian por fuera y se aspiran por dentro diariamente. Realizamos una **limpieza** en profundidad cada 45 días como máximo. Valoración: igual o superior a 7.
7. Garantizamos la **seguridad** física de los clientes y del personal de la empresa por medio de sistemas de vídeo vigilancia embarcada. Valoración: igual o superior a 7,8. Para ello, mantenemos actualizados y revisados los sistemas de seguridad.
8. Hacemos una flota más sostenible, en línea con el objetivo del Ayuntamiento de alcanzar una ciudad con cero emisiones para 2033, estamos acelerando la electrificación de nuestra flota. Para el año 2025, nos comprometemos que el 20% de nuestros vehículos sean eléctricos, sentando así las bases para cumplir con esta importante meta a largo plazo.

Obtenemos y mantenemos una certificación externa del Sistema de Gestión Corporativo de EMT, en base a las normas de referencia de calidad y medio ambiente (UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001) y mantenemos el cumplimiento de los requisitos marcados, a través de la realización de las revisiones anuales obligatorias.
9. Contamos con un **personal** que preste el servicio con un trato **amable**. Valoración: igual o superior a 7,8.
10. Contestaremos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en el Servicio de Atención al Cliente de EMT (SAC), por cualquiera de los medios disponibles, siempre que la información de contacto sea adecuada, en un plazo máximo de 15 días naturales, de 30 días naturales y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y lo [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte www.emtmadrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar [Atención al Cliente](#) - Obtener toda la información sobre nuestros servicios de [Autobús](#), [Movilidad](#), [Aparcamientos de Madrid](#) y [BiciMAD](#) Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es.

También en el teléfono 914 068 800



Carta de Servicios en www.madrid.es | Aprobada 04/04/2018 -Certificada 17/11/2025- Evaluada 20/02/2025