

Política de Gestión de la Calidad



La Empresa Municipal de Transportes de València, EMT, (Medio Propio del Ayuntamiento de València), dedicada, de forma principal, a la prestación del servicio urbano de transporte de viajeras y viajeros, así como los servicios derivados del anterior, en relación con el mantenimiento, reparación y aparcamiento de la flota en los Depósitos Sur y Norte de la empresa, tiene la Calidad de Servicio ofertado como su Misión y principal razón de ser.

Con este compromiso, la Dirección de la empresa ha implantado un Sistema de Gestión Integral, que recoge todas las certificaciones de calidad, como la norma de Calidad de Servicio UNE-EN 13816 y la Norma de Gestión de Calidad UNE-EN ISO 9001:2015.

La implantación de este nuevo sistema facilita la mejora continua como elemento clave para alcanzar la excelencia de su gestión, orientada a la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas.

Para ello la empresa se fundamenta en los siguientes principios:

- Fomentar que todo el personal de la EMT, sea consciente de la labor que se desarrolla como gestora del servicio de transporte público municipal. Un servicio que facilita la movilidad de las personas, y que tiene como objetivo prioritario satisfacer sus expectativas y necesidades.
- Implicar y motivar a todas las personas de EMT a que participen en la consecución del nuevo Sistema de Gestión Integral, a través de la comunicación y el desarrollo de sus capacidades en un entorno sostenible.
- Teniendo en cuenta el contexto de la organización, ser flexible y proactivo en la adaptación y adecuación a los cambios, como la aplicación de nuevas tecnologías que faciliten la comunicación y la utilización de un servicio fiable y seguro de los desplazamientos, teniendo en consideración nuevos modos de transporte y planes de movilidad que puedan incorporarse a la ciudad y su entorno municipal.

Y se compromete a:

- Cumplir y mantener la legislación vigente, así como otros requisitos de aplicación propia que suscriba la empresa y que afecten tanto a su actividad, a su ubicación geográfica, como a sus empleadas y empleados.
- Ser eficientes en la mejora y en el desarrollo de sus Procesos, con el objeto de llevarlos a cabo de la forma más adecuada posible, reduciendo los riesgos e implantando las correspondientes oportunidades.
- Comunicar y difundir la Política de Gestión entre sus partes interesadas.
- Promover las acciones de concienciación dirigidas al personal de la empresa para el mejor desarrollo de su trabajo.

La presente Política, nos sirve de marco e impulso para definir los objetivos de mejora continua para la consecución de la estrategia empresarial y la aplicación del Sistema de Gestión Integrado de Calidad en cada una de las áreas de la empresa.

València a 28 de febrero de 2019

Josep-Enric García Alemany
Director-Gerente



Política de Gestió de la Qualitat



L'Empresa Municipal de Transports de València (EMT, mitjà propi de l'Ajuntament de València), que es dedica de forma principal a la prestació del servei urbà de transport de viatgeres i viatgers, així com als serveis derivats de l'anterior, en relació amb el manteniment, reparació i aparcament de la flota als depòsits Sud i Nord de l'empresa, té com a missió principal i raó de ser oferir qualitat de servei.

Amb este compromís, la Direcció de l'empresa ha implantat un Sistema de Gestió Integral que arreplega totes les certificacions de qualitat, com la norma de Qualitat de Servei UNE-EN 13816 i la Norma de Gestió de Qualitat UNE-EN ISO 9001:2015. La implantació d'este nou sistema facilita la millora contínua com a element clau per a aconseguir l'excel·lència de la seua gestió, orientada a la satisfacció de les necessitats i les expectatives de les parts interessades.

Per a això, l'empresa es fonamenta en els principis següents:

- Fomentar que tot el personal de l'EMT siga conscient de la labor que es desenvolupa com a gestora del servei de transport públic municipal. Un servei que facilita la mobilitat de les persones i que té com a objectiu prioritari satisfer les seues expectatives i necessitats.
- Implicar i motivar totes les persones de l'EMT perquè participen en la consecució del nou Sistema de Gestió Integral, a través de la comunicació i el desenvolupament de les seues capacitats en un entorn sostenible.
- Ser flexible i proactiu en l'adaptació i adequació als canvis, tenint en compte el context de l'organització, com l'aplicació de noves tecnologies que faciliten la comunicació i la utilització d'un servei fiable i segur dels desplaçaments, tenint en consideració nous modes de transport i plans de mobilitat que es puguen incorporar a la ciutat i el seu entorn municipal.

I es compromet a:

- Complir i mantindre la legislació vigent, així com altres requisits d'aplicació pròpia que subscriga l'empresa i que afecten tant la seua activitat, la seua ubicació geogràfica, com les seues empleades i empleats.
- Ser eficients en la millora i en el desenvolupament dels seus processos, amb l'objecte de dur-los a terme de la manera més adequada possible, reduint els riscos i implantant les oportunitats corresponents.
- Comunicar i difondre la política de gestió entre les parts interessades.
- Promoure les accions de conscienciació dirigides al personal de l'empresa per al millor desenvolupament del seu treball.

Esta política ens servix de marc i d'impuls per a definir els objectius de millora contínua per a la consecució de l'estratègia empresarial i l'aplicació del Sistema de Gestió Integral de Qualitat en cada una de les àrees de l'empresa.

València, 28 de febrer de 2019

Josep-Enric García Alemany
Director gerent