



J O R N A D A T É C N I C A

CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS

Palma de Mallorca
Palmaquarium
Manuel de los Herreros i Sorà, 21
07610 Can Pastilla

9 de marzo de 2010



P R E S E N T A C I Ó N

La potenciación del transporte colectivo urbano se sustenta básicamente en la calidad del servicio ofrecido.

Ahora bien, la calidad, sobre todo la percibida, puede ser un concepto subjetivo que debiera objetivarse para que, desde el compromiso del operador con el ciudadano, sea una realidad permanente.

Dentro de este objetivo, la EMT de Palma de Mallorca ha obtenido los certificados AENOR de acuerdo con los requerimientos de las normas europeas, ISO 9001:2008 referente a los sistemas de gestión de la calidad y UNE EN 13816 en relación al servicio de transporte colectivo de pasajeros en la línea 8, por la que la empresa asume los compromisos de accesibilidad, información, puntualidad, atención al cliente, confort, seguridad e impacto medioambiental.

Obviamente, esta certificación se extenderá progresivamente al resto de sus líneas, con lo que cumplirá un objetivo de esta empresa y del resto de empresas asociadas a ATUC.

Esta Jornada es un paso firme hacia el logro de la excelencia en un servicio esencial para nuestras ciudades, objetivo irrenunciable de ATUC y de sus empresas asociadas.

9:30 h

Apertura de la Jornada

D. Ignasi Armengol - Presidente de la Comisión de Nuevas Tecnologías, Marketing y Calidad

D. Joaquín Carlos Hermoso Murillo - Presidente de la Comisión de Transporte e Infraestructuras de la FEMP
Alcalde de Puertollano (Ciudad Real)

D. José Francisco Hila Vargas - Regidor de Movilidad y Seguridad Ciudadana,
Presidente de la Empresa Municipal de Transportes de Palma.

9:45-10:15

La calidad del transporte colectivo urbano: necesidad y derecho

D. Fidel Angulo - Secretario General de ATUC

10:15-10:45

La Calidad del servicio desde la óptica Municipal

D. Joaquín Carlos Hermoso Murillo - Presidente de la Comisión de Transporte e Infraestructuras de la FEMP
Alcalde de Puertollano (Ciudad Real)

11:45-11:00

Debate

11:00-11:30

Café

11:30-12:00

Los distintos sistemas de certificación de la Calidad

D. Sergio González - AENOR

12:00-12:15

Debate

12:15-12:45

Modelo EFQM y su aplicación al transporte público: caso Málaga

D. José Mª Ruiz - EMT SAM

12:45-13:15

Certificado de Calidad EMT de Palma de Mallorca

Dña. Fuensanta París - EMT de Palma de Mallorca

13:15 -13:30

Entrega de los certificados de calidad AENOR a Dña. Aina Calvo Sastre - Alcaldesa de Palma de Mallorca

14:00 h

Comida de Trabajo

15:30-18:00

Mesa redonda:

Otras experiencias de certificaciones de calidad en ciudades y empresas operadoras

Valencia, San Sebastián, Madrid, Barcelona, Las Palmas de Gran Canaria, Sevilla, ciudades Grupo ALSA.

18:00-18:15

Debate

18:15

Clausura

D. Miguel Ruiz Montañez - Presidente de ATUC

I N S C R I P C I O N E S

Se realizarán mediante correo electrónico a ATUC:
atuc@atuc.es

La asistencia es gratuita, las inscripciones se aceptarán por orden de llegada

A L O J A M I E N T O

HOTEL NH JAIME III ****

Paseo Mallorca, 14B · 07011 Palma de Mallorca · T.: 971 725 943

Precios (IVA incluido)

Tipo de habitación	con desayuno	sin desayuno
Doble	105,00€	85€
Doble individual	95,00€	85€

HOTEL SARATOGA ****

Paseo Mallorca, 6 · 07012 Palma de Mallorca · T.: 971 727 240

Precio por habitación sin desayuno: 100€ + IVA

Precio por habitación con desayuno: 110€ + IVA

Al hacer la reserva citar la referencia: 27300

HOTEL PALADIUM ***

Paseo Mallorca, 40 · 07011 Palma de Mallorca · T.: 971 712 841

Precio por habitación con desayuno: 66€ (IVA incluido)

La reserva se debe realizar directamente con el hotel elegido,
mencionando la asistencia a la Jornada de ATUC-EMT



Asociación de Empresas Gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos
calle Princesa, 31 · 28008 Madrid
T. 915 411 314 · atuc@atuc.es