Presentación de la campaña de atención al cliente y marketing:

Transición hacia la Tarjeta Única en el transporte público de Mallorca

Abril 2026

Ajuntament de Palma | És Mobilitat | EMT Palma



Sobre la EMT Palma

Empleados, Flota, Líneas

- Equipo: En los últimos tres años ha incrementado la plantilla un 15%, 923 trabajadores en el 2025.

- Flota 260 unidades:
  - 66% son vehículos recientes
  - 70% usan energías limpias
  - 50% son de alta capacidad

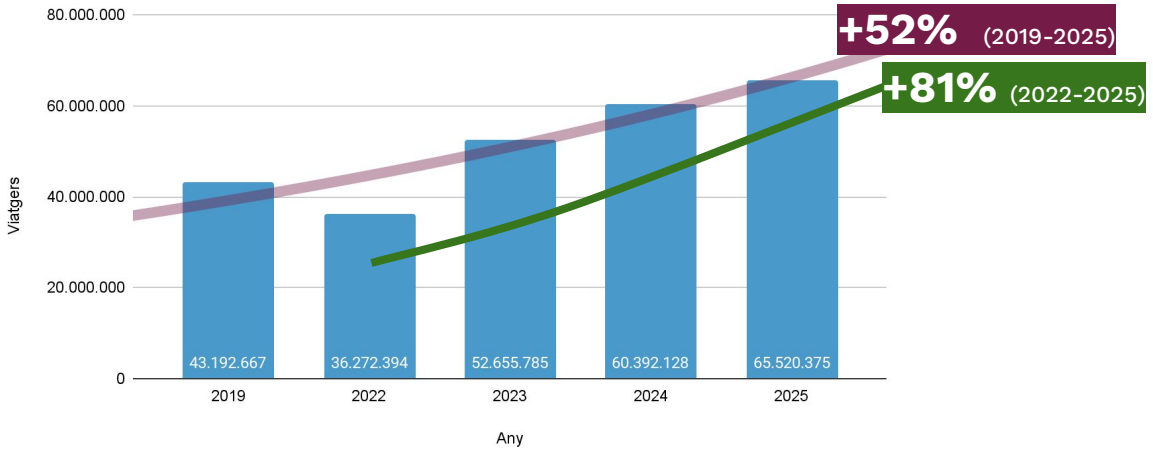
- Red de líneas:
  - 41 líneas regulares
  - 7 líneas de transporte a la demanda, 2 de estas de alta afluencia.



Ajuntament de Palma
EMTPalma

Record de pasajeros en el transporte urbano

65.520.375 millones de pasajeros en el 2025



Ajuntament de Palma

EMTPalma

Certificaciones de calidad 2025

- **UNE 13816.** Encuestas y cliente misterioso realizados anualmente por consultora externa, de acuerdo con requisitos reglamento de calidad en el transporte UNE 13816, posteriormente auditada por AENOR. **23 líneas certificadas**.
- **Certificado ISO 9001** de gestión de calidad en el transporte colectivo de viajeros por vía urbana
- Carta de servicios otorgada según **Norma UNE93200**.



EMTPalma
Compromís amb la qualitat

AENOR GESTIÓ DE LA QUALITAT ISO 9001
AENOR TRANSPORT DE PASSATGERS UNE-EN 13816
AENOR CARTES DE SERVEIS UNE 93200

Proyectos estratégicos 2026

Flota cero emisiones.

- Actualmente 17 buses
- Recepción de 68 autobuses entre abril 2026 y enero 2027.







Nuevo centro de operaciones.

- Especializado en flota eléctrica.
- Albergará 113 vehículos
- 108 puntos de recarga inteligente
- Edificio de oficinas y servicios
- 9910m2 de marquesina cubierta con placas solares








Emisiones
BYD
EMTPalma
TJR
SOLUCIONES
REALES PAR
TU VIVIENDA



Inmersión en la integración insular del transporte público

con la tarjeta única

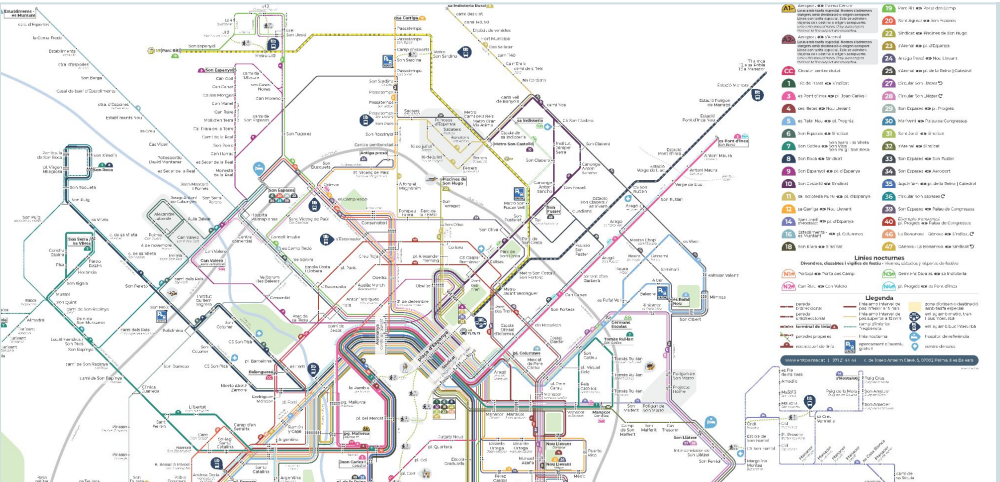
¿Por qué la Tarjeta Única? Situación anterior:

Estructura de la red de transporte similar a un área metropolitana:

- **Gran interrelación de transporte interurbano y urbano** por parte de los usuarios
- **Fragmentación** del sistema de transporte público en Mallorca: EMT vs Regional (TIB, tren, metro)
- **No había sinergia tecnológica ni tarifaria**

Situación híbrida anteriormente con las tarjetas:

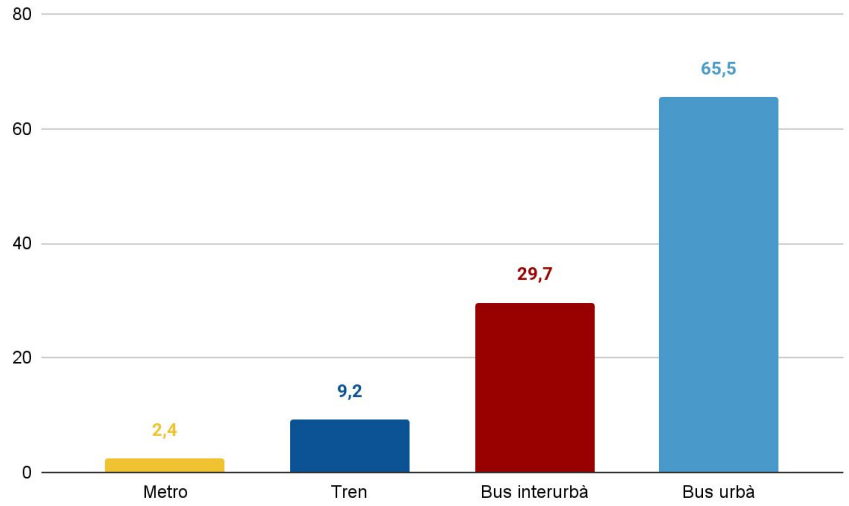
- **Primer paso:** La Tarjeta Ciudadana se comienza a utilizar en el Metro (UIB) en 2019
- **Segundo paso: La Tarjeta Intermodal, funciona en los autobuses de Palma a partir de 2021**
- **Tarjeta Ciudadana ya era disponible para no residentes** en Palma por convenio con municipios de la Mallorca y se amplía a las otras islas (consells insulares)





Estadísticas de transporte público en la isla 2025

+105 millones de trayectos entre la EMT Palma (65,5 millones bus urbano) y el resto de medios (39,5 millones metro, tren y bus interurbano)



Ajuntament de Palma
EMTPalma

La EMT Palma y el TIB se constituyen en una gran red integrada de transporte público de pasajeros en Mallorca y Tarjeta Única

- **Sistema tecnológico integrado**
  Simplificación del acceso, con la misma tecnología.
- **Tarjeta Única**
  (física y virtual) válida para toda la red
- **Sistema tarifario integrado**
  Bonificado por perfil y con descuentos por uso. Recarga online.
- Pago con **tarjeta bancaria**
  Con grandes descuentos para usuarios no habituales (residentes y turistas).
- **Fin de la Tarjeta Ciudadana**
  como título de transporte



https://www.instagram.com/p/DV0PltPFWPt/?img_index=1


...y ahora empieza
la aventura

Beneficios para los usuarios de la EMT Palma y resto de la isla

Para usuarios:

- Un solo título para toda la red
  - Simplificación
  - Mayor faciidad para el intercambio entre redes de transporte
- Pago con tarjeta bancaria y recarga online
  - Sin compra previa de billete
  - Mayor comodidad.

Para la ciudad y la isla: No directamente percibidos por los usuarios

- Modernización del sistema de movilidad
  - Movilidad, integrada y accesible
  - Mejora de la reputación de marca
- Mayor uso de transporte público

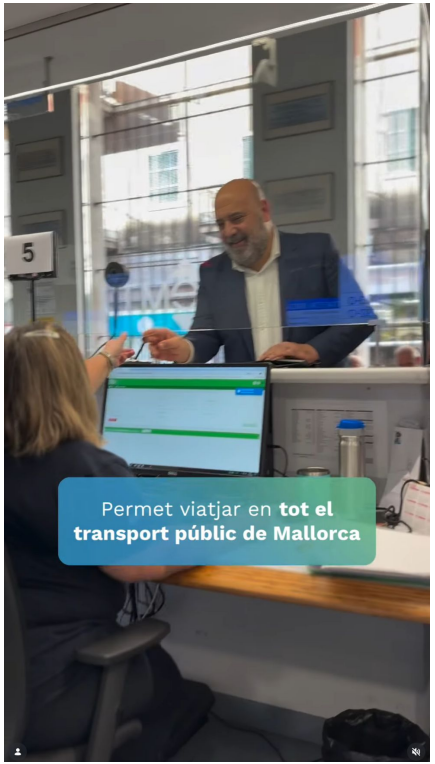


https://www.instagram.com/p/DQ611YHktjg/

Ajuntament de Palma | EMTPalma

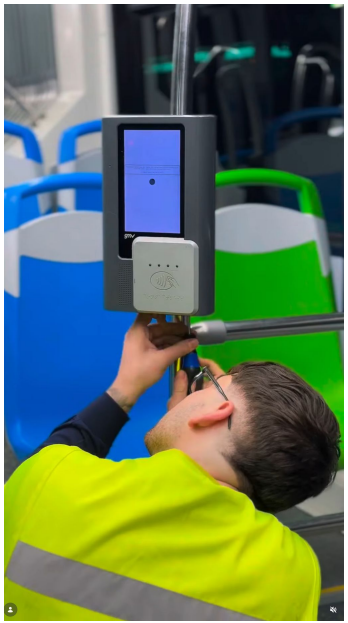
Retos en atención al cliente

- **Importante volumen de usuarios de Palma** con Tarjeta Ciudadana, que no poseen Tarjeta Intermodal/Única (Aprox: 130.000)
- **Ciudadanía de Menorca, Eivissa y Formentera** que tenía TC y deben incorporarse al nuevo sistema integrado.
- **Diferentes perfiles en TC y en TU**, con situaciones especiales
- **Cambio de sistema tarifario**: lo más complicado de comunicar



https://www.instagram.com/p/DQMuct3jIfV/

Retos tecnológicos y tarifarios con efectos directos sobre la clientela



https://www.instagram.com/p/DWCG8xxgYbp/

- **Cambio tecnológico:** migración de los equipos embarcados al software del Consorcio de Transportes de Mallorca.
- **Cambio tarifario:**
  - Con el anterior sistema de TC: modelo basado en tarifa por perfil y trayecto, además de los abonos mensuales por viajes y targetas de 1, 2 o 10 viajes.
  - A un nuevo sistema: bonificación según perfil y descuento progresivo por volumen de uso.
- **Saldo en la Tarjeta Ciudadana:** La migración o reembolso del saldo existente en la Tarjeta Ciudadana supone un reto pendiente: Cerca de 1.000.000€

Entorno favorable !!

- **Usuarios habituales:** El mantenimiento de la gratuidad en el transporte público hace más fácil la migración.
- **Usuarios no habituales:** pago con tarjeta bancaria, validez en toda la isla con importantes descuentos para fomentar el pago digital.



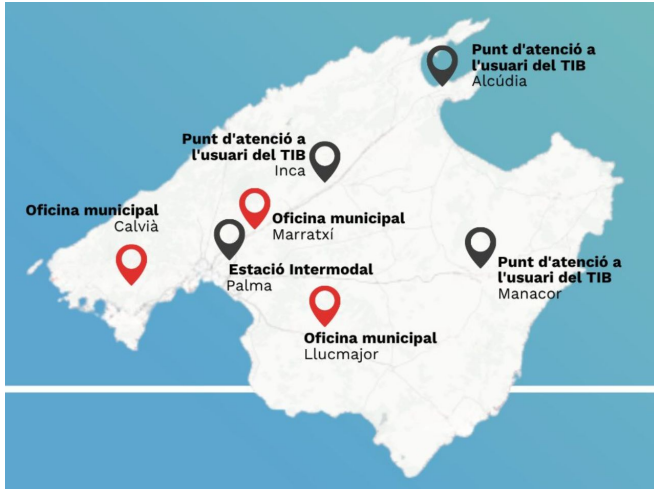




Estrategia de Atención al Cliente

para la incorporación de la nueva “Tarjeta Única”

Acciones clave 1: **Refuerzo de los equipos emisión de la TU**



https://www.instagram.com/p/DWY71YTDvB1/?img_index=1

- **Oficina EMT Palma**
  - Refuerzo del servicio de información.
  - Refuerzo de atención al público.
  - Atención especial para personas mayores de 65 años y vulnerables
- **Oficinas de Atención a la Ciudadanía del ayuntamiento de Palma descentralizadas**
- **Participación de otras entidades municipales en el proceso de emisión**
- **Red de Oficinas del TIB** en Estación Intermodal, Alcúdia, Inca y Manacor. Y Oficinas Municipales Calvià, Llucmajor y Marratxí.

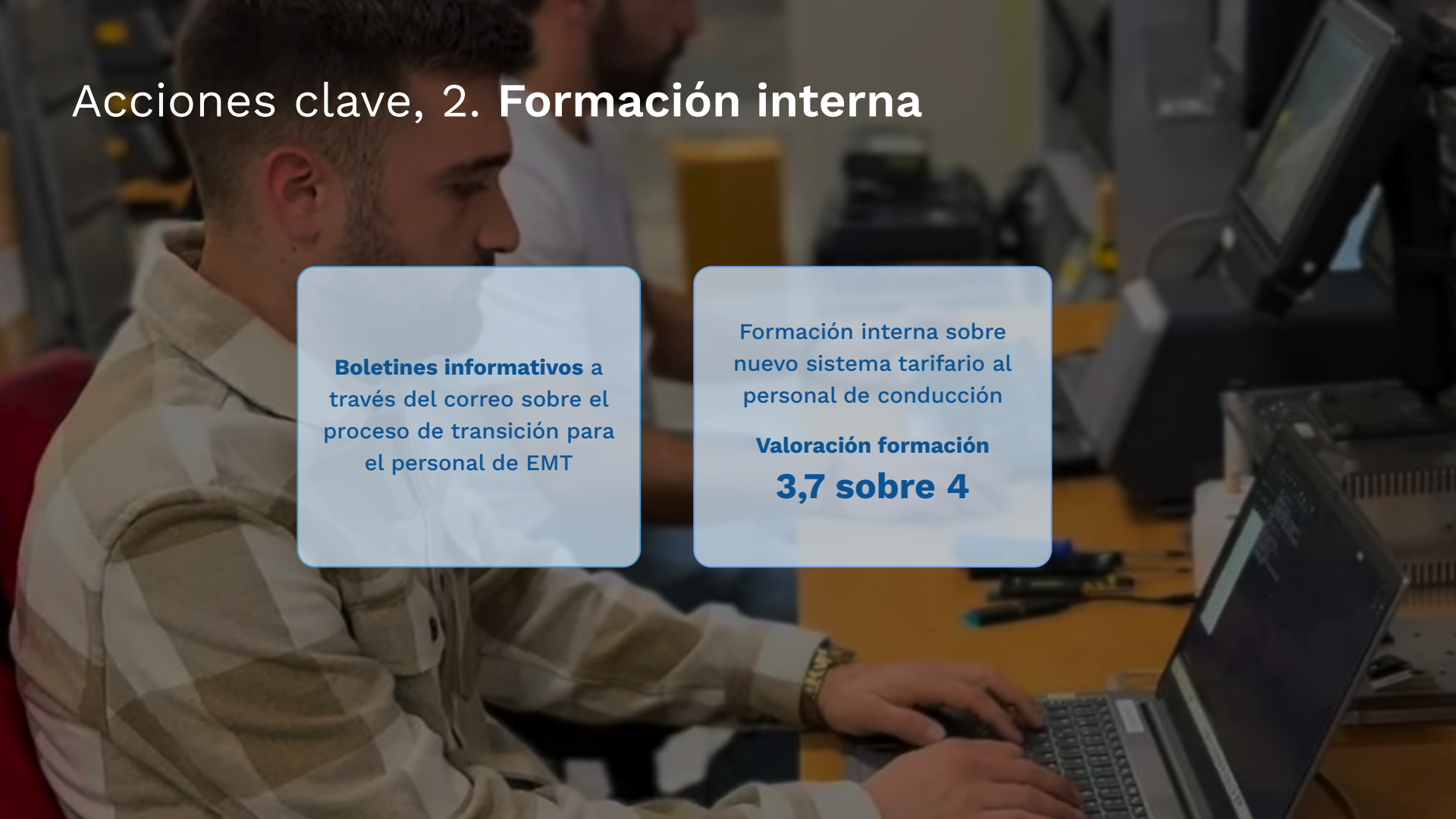
Creación de la sala de Emisión Centralizada para la Tarjeta Única (SEC)

- **En colaboración entre EMT Palma y el Consorcio de Transportes**
- **Más de 5.000 citas a la semana**
- Un total de **25 personas trabajando por turnos**
- Lunes a Viernes, 8:00 a 20:00 horas
- Sábados 8:00 a 19:00 horas
- **Atención con cita previa y también acceso libre**
- Mesa reservada para mayores de 65 años y vulnerables



https://www.instagram.com/p/DT-nxGjDF2M/

Acciones clave, 2. **Formación interna**



Boletines informativos a través del correo sobre el proceso de transición para el personal de EMT

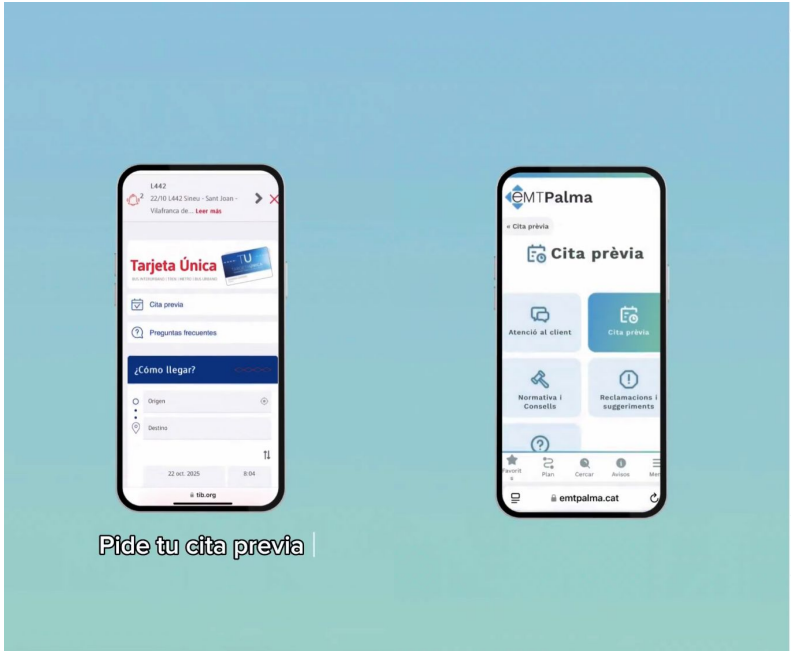
Formación interna sobre nuevo sistema tarifario al personal de conducción

Valoración formación

3,7 sobre 4

Acciones clave, 3. **Preparación de la información y atención al usuario**

- Nueva guía **FAQ (plazos, requisitos..) unificada con CTM y Govern de les Illes Balears en la web**
- Actualizar servicio **CITA PREVIA**.
- **Atención y resolución de dudas** tanto presencial, por teléfono, web, correo electrónico y redes sociales.



https://www.instagram.com/reel/DRzhmrJCcI1/

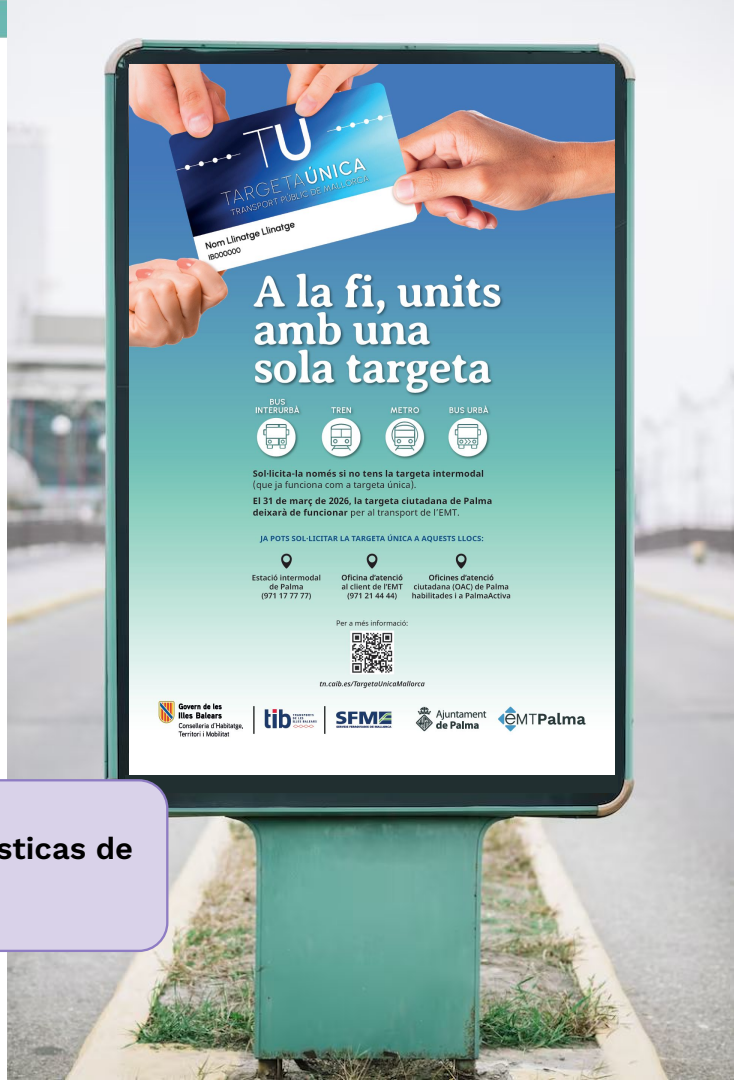


Estrategia de de comunicación y mkt

para la adopción de la “Tarjeta Única”

Objetivos generales de la campaña

1. Comunicar el fin de la Tarjeta Ciudadana
2. Informar sobre puntos de emisión y ventajas nueva Tarjeta Única
3. Fomentar la transición a la Tarjeta Única en un tiempo limitado
4. Explicar las principales características de la nueva Tarjeta Única



Ajuntament de Palma | EMTPalma

“Pistoletazo” de salida en la SEM 2025

Diferentes acciones: Rueda de prensa, Jornada técnica de debate, Dia de la movilidad



https://www.instagram.com/p/DOle-8IjQn3/?img_index=1



https://www.instagram.com/p/DO02LdbCAM_/?img_index=7



https://www.instagram.com/p/DOoJNPBiuwE/?img_index=1

Ajuntament de Palma

EMTPalma

Imagen de marca común

Diseño unificado para la Tarjeta Única

con iconografía clara sobre su validez en toda la red

Campaña 360. Soportes utilizados:

- Buses y paradas (opis, vinilos).
- Mensajes unificados en la prensa local: prensa escrita, radio y prensa digital
- Publicidad en prensa local: anuncios, banners, cuñas de radio
- Redes sociales: más diferenciado

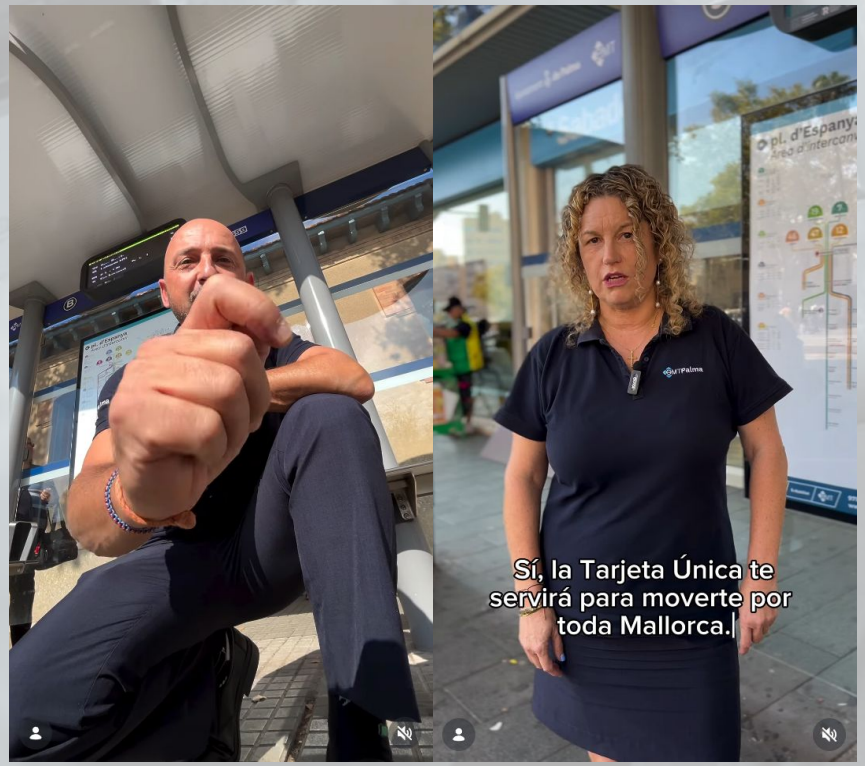


Objetivos específicos en redes sociales
¿Qué queremos?

1. Promover la transición desde la Tarjeta Ciudadana a la Única.

2. Informar sobre plazos y beneficios con recordatorios continuos.

3. Generar interacciones y resolver dudas en tiempo real.



https://www.instagram.com/p/DQHRrjYjYps/

Views

Views	78,261
Followers	7.3%
Non-followers	92.7%
Accounts reached	54,522

Interactions

Interactions	3,650
Followers	10%
Non-followers	90%
Reels interactions	0
Likes	2,011
Comments	37
Saves	301
Shares	0
Accounts engaged	2,921

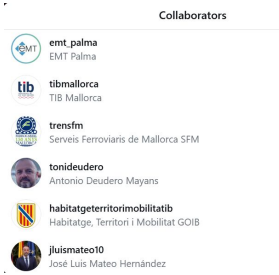
Profile

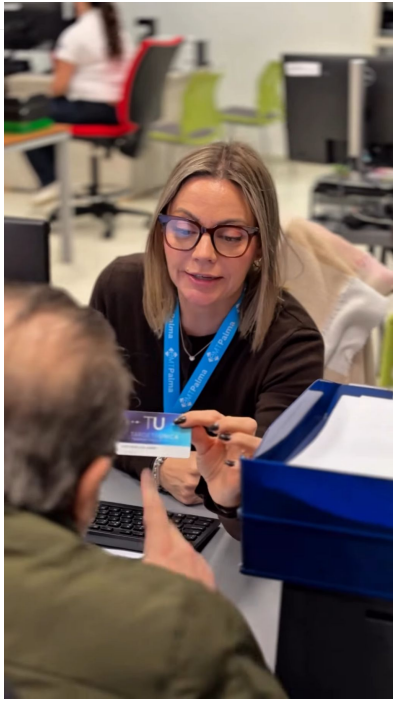
Profile activity	81
Follows	81

Redes sociales: ¿Cómo lo hacemos?

Preferencia de un **estilo cercano y de proximidad**, se han buscado contenidos que cubran un amplio espectro, diferenciando:

- **Más institucional** y propios del ayuntamiento / Govern.
- **Compartido con otras entidades regionales**. (TIB, Govern)
- **Acciones específicas por colectivos:**
  - Residentes habituales.
  - Colectivos específicos (ej: personas mayores, jóvenes).
  - Turistas, visitantes y usuarios no habituales.





Liked by **wdanelsanchesw** and **128 others**
January 26

https://www.instagram.com/reel/DT-nxGjDF2M/

Ajuntament de Palma | EMTPalma

Redes sociales: Formatos, temas de vídeos y carruseles

- **Instrucciones** sobre cómo solicitar la tarjeta.
- **Informativos** sobre el proceso de transición
    - Si ya tienes la TI, no necesitas TU
    - Proceso de integración tecnológica y tarifaria



https://www.instagram.com/p/DUGXa7wk7zu/



https://www.instagram.com/p/DTS1zBUjmUz/?img_index=1

Participativo: testimonios, “influencers” y usuarias. “Les Antònies”

- “Influencers”
- Usuarios
- Trabajadores EMT

Cada uno de los contenidos se han usado en **varios formatos**, imágenes estáticas y vídeos. Cerca de 40k visualizaciones entre las diferentes publicaciones, con impacto inmediato en visitas de personas mayores.



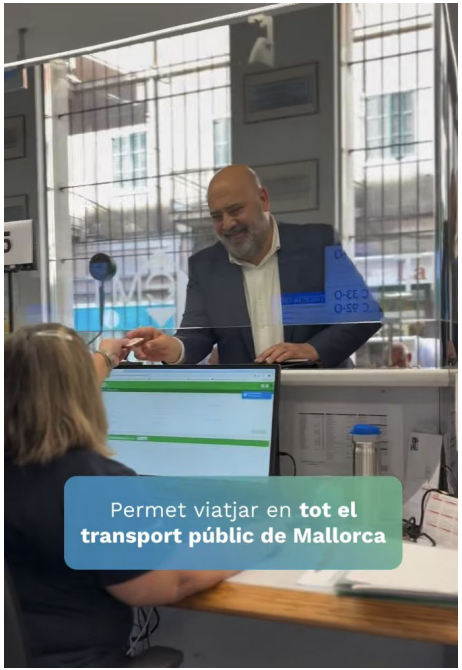
https://www.instagram.com/p/DUYU1JGjl1h/



https://www.instagram.com/p/DQZGoRzDswB/

“Influencer” alcalde





171 13 6

October 24, 2025

https://www.instagram.com/reel/DQMuct3jIfV/

Participativo con trabajadores: “Tomàs en su Prime”

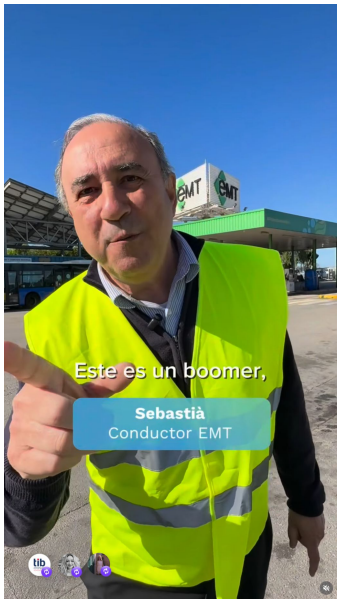


https://www.instagram.com/p/DWlqJXHk5ie/



Liked by wdanelsanchesw and 387 others
March 29

https://www.instagram.com/p/DWerPueDWDi/



24k visualizaciones

Ajuntament de Palma
EMTPalma

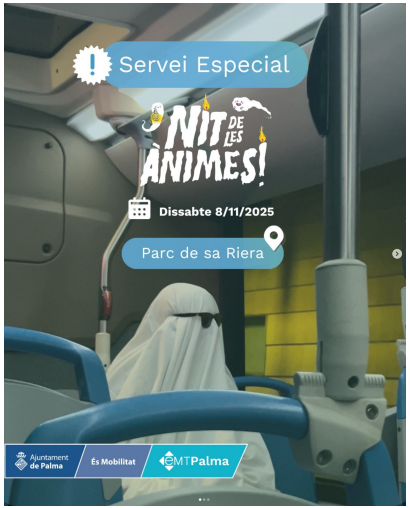
Sinergias: Víspera de Todos los Santos

- **Sinergia de celebraciones** y eventos anuales

Contenidos dirigidos a **colectivos especificos** para lograr un mayor alcance, en varios formatos, como microcampañas



https://www.instagram.com/p/DQZGoRzDswB/



https://www.instagram.com/p/DQtt3YzDoKD/?img_index=1

24k visualizaciones

Ajuntament de Palma | EMTPalma

Sinergias: Víspera de reyes









https://www.instagram.com/p/DTFbJqgjtbS/?img_index=1

Sinergias: Víspera de reyes

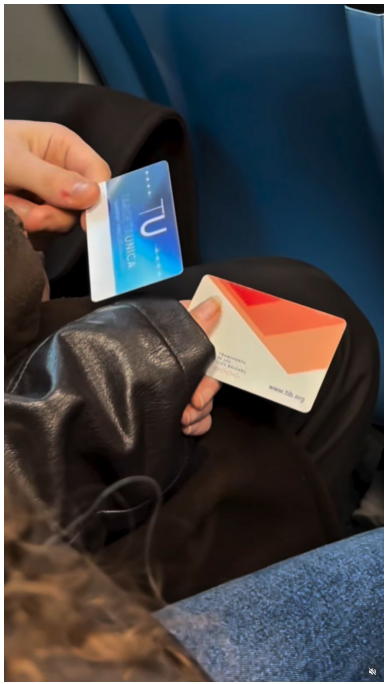


https://www.instagram.com/p/DTGlmJzDW4C/?img_index=1

Ajuntament de Palma
EMTPalma

Sinergias: “Los viajes que compartimos” 14 febrero





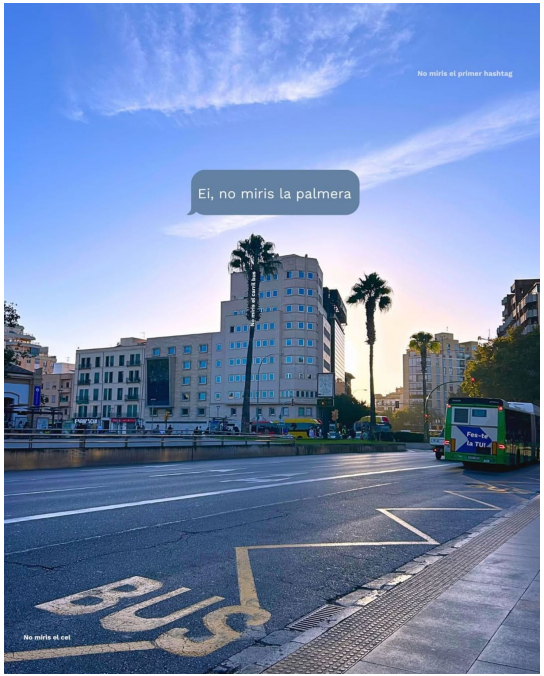


https://www.instagram.com/p/DUvQOTEDTba/

Contenidos interactivos: “buscar el mensaje final”

- **Publicaciones interactivas**

  Juego interactivo con la frase final: “Hazte la Tarjeta Única!”



https://www.instagram.com/p/DRhNOnIjOIP

18k visualizaciones

Infografía-carrusel para redes



https://www.instagram.com/p/DWY71YTDvB1/?img_index=1

Resultados destacados para el departamento de atención al cliente y marketing

Ajuntament de Palma | És Mobilitat | EMT Palma

Impacto en redes sociales. Métricas generales “tarjeta”

01/09/2025 a 29/03/2025

Seguidores +1500

+25%

15 videos

139,6K visualizaciones

9,3k por cada uno

295 likes de media per cada uno

10 publicacions/carrusels:

150k visualizaciones

11k por cada uno

180 likes de media por cada uno

Subtotal

289,6K visualizaciones

Seguidores +1700

+17%

14 videos

156,6K visualizaciones

12k por cada uno

130 likes de media per cada uno

12 publicacions/carrusels:

155k visualizaciones

13k por cada uno

133 likes de media per cada uno

Subtotal

311K visualizaciones

Total

601K visualizaciones

Ajuntament de Palma

EMTPalma

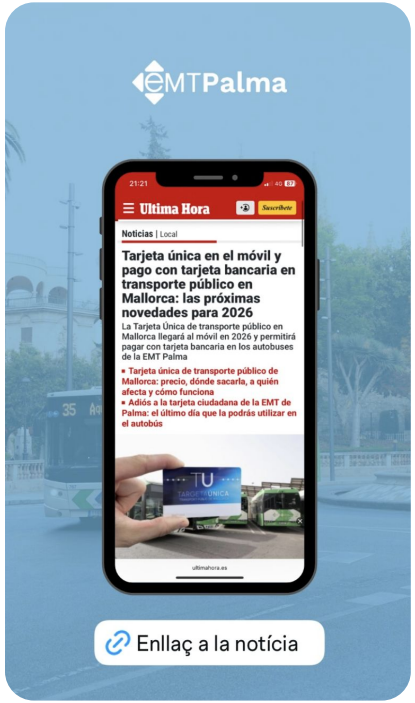
Métricas “Stories”. Impacto en redes sociales

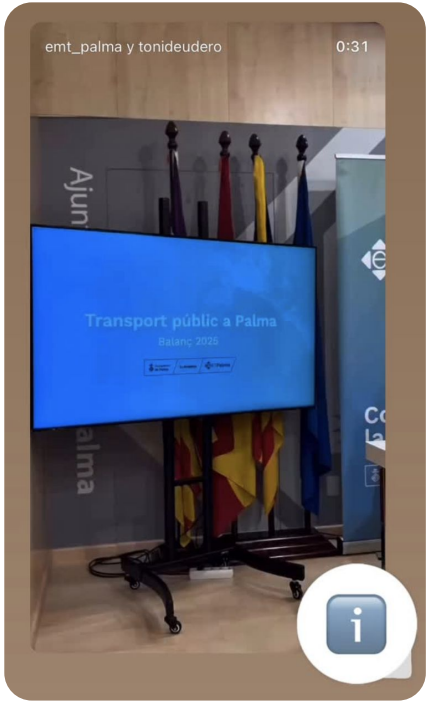
01/09/2025 a 29/03/2025

Stories
21

15,9K impresiones

16k alcance orgánico





Ajuntament de Palma | EMTPalma

Impacto en redes sociales. Métricas con ”ads”

01/09/2025 a 29/03/2025

Inversión

INVERSIÓN TOTAL: **60€**

ANUNCIOS: 4

DURACIÓN: 5 días por anuncio

- Desde el 30 de marzo hasta el 4 de abril
- Desde el 1 de abril hasta el 6 de abril



Resultados Reel 1

Visualizaciones: Número de veces que se ha reproducido el vídeo.

4.518

Alcance: El número de cuentas alcanzadas que han visto la promoción.

3.261

Transición a la TU

Éxito refuerzos emisión de Tarjeta Única

- **Más de 135.500 tarjetas únicas emitidas** desde octubre hasta mediados de abril 2026.
- Un total de **100.500 aproximadamente son primeras emisiones**
- Del total de usuarios con Tarjeta Ciudadana activa y que al menos la utilizaron dos veces por semana el último año, **el 88% dispone ya de la TÚnica**.



https://www.instagram.com/p/DT-nxGjDF2M/

Agradecimientos

Capturas de comentarios positivos de usuarios en redes. METROPOLIS



★★★★☆ (4 / 5)

Fue rápido y las chicas muy amables y saben explicar todo. Lo único la cita por internet tarda un poco. ☺️



★★★★★ (5 / 5)

Puntuales y fieles a la cita solicitada



Tania Castro
Local Guide · 156 reseñas · 67 fotos

★★★★★ Hace 4 meses

Eficiente y rápida **atención**



Joaquin Martinez Lara
Local Guide · 111 reseñas · 114 fotos

★★★★★ Hace 4 meses

Atención muy correcta, pedi hora on-line y cumplimiento del horario. Perfecto.



Fran Tomás Alonso
EMT Palma me gustaría agradecer el trato hoy día 9 de abril en las oficinas centrales en la ventanilla 5 he ido con mis hijas a hacer la tarjeta única y todo ha sido facilidades , amabilidad y paciencia para intentar ayudarme con las tarjetas únicas, siempre ponemos comentarios negativos como queja que no está mal pero también tendríamos que poner cuando te tratan tan bien que hasta tus hijas te dicen lo amable que ha sido, así que me gustaría dejarlo reflejado gracias !!!!

Ajuntament de Palma | EMTPalma

Conclusiones: Lecciones aprendidas y próximos pasos

Ajuntament de Palma | És Mobilitat | EMT Palma



Lecciones aprendidas, éxitos:

- Ampliación de puntos de atención presencial
- Campañas en redes para informar y generar confianza.
- La interacción continua de los equipos Atención al cliente y redes ha sido esencial para resolver dudas y escucha activa
- La integración tecnológica ha sido fluida
- La gratuidad ha permitido escalonar la información al usuario en materia tarifaria

Ajuntament de Palma

EMTPalma



Lecciones aprendidas, **desafíos vigentes:**

- Algunos usuarios tardan en adaptarse
- Explicar y gestionar el traspaso del saldo de la TC a la TU
- Transición de todos los usuarios que todavía no disponen de TU o TI (Menorca, Eivissa, Formentera y Palma) en el nuevo plazo establecido.

Ajuntament de Palma

EMTPalma



Lecciones aprendidas, **próximos pasos:**

- Tarjeta Única virtual en móviles.
- Explicar el nuevo sistema tarifario para usuarios con Tarjeta Única tras la gratuidad.
- Ampliar la difusión de la información sobre sistema tarifario para visitantes.

Ajuntament de Palma

EMTPalma


La tarjeta única ya es para todos
TU
TARGETAÚNICA
TRANSPORTS PÚBLICS DE MALLORCA
PALMA
TU
TARGETAÚNICA

"La Tarjeta Única es un paso más hacia un transporte público moderno, sostenible y accesible para todos."



Ajuntament de Palma | És Mobilitat | EMT Palma