



an Zam

Sortida

Carta de servicios de Metro Barcelona



Transports
Metropolitans
de Barcelona



TMB Qualitat

Presentación

TMB tiene por objetivo garantizar el derecho a la movilidad de los ciudadanos y hacerlo compatible con los principios de desarrollo sostenible, protección del medio ambiente, mejora de la calidad de vida y contribución a la equidad social. En definitiva, TMB quiere ofrecer un transporte público excelente, seguro y moderno. Un compromiso que se fundamenta en la vocación de servicio, el desarrollo de unos estándares de calidad exigentes y la voluntad permanente de mejora.

En esta línea, **Metro Barcelona** lleva más de una década trabajando en políticas de calidad del servicio dirigidas a la mejora de su gestión y a dar respuesta a las expectativas cada vez más exigentes de los usuarios. El resultado de este compromiso tiene también como consecuencia la obtención de las certificaciones de todas sus actividades y servicios.

Ahora, con la publicación de la carta de servicios de Metro Barcelona, se dan a conocer con mayor detalle los compromisos que esta organización tiene con la ciudadanía y con sus clientes.

Sebastián Buenestado
Director general de Metro



Misión de TMB (por qué existimos)

Ofrecer una red de transporte público:

- que contribuya a la mejora de la movilidad ciudadana y el desarrollo sostenible del área metropolitana;
- que garantice la prestación del mejor servicio al cliente;
- que desarrolle políticas de responsabilidad social, y
- que tenga un marco de viabilidad y eficiencia económica.

Visión de TMB (qué queremos ser)

Ser una empresa de transporte y de movilidad ciudadana que sea competitiva y referente en Europa:

- por su contribución a la mejora de la movilidad en el área metropolitana, y a la sostenibilidad urbana y el medio ambiente;
- por la calidad técnica que ofrece y por la calidad percibida por el ciudadano;
- por la eficiencia de sus procesos y la optimización de recursos;
- por el uso eficiente de la tecnología como palanca de mejora del servicio y de la eficiencia;
- por la excelencia de sus trabajadores;
- por su compromiso con la sociedad y los ciudadanos, y
- por su presencia internacional.

Valores de TMB

1. Compromiso y vocación de servicio público.
2. Servicio excelente, gestión eficiente.
3. Comportamiento socialmente responsable.
4. Apertura a la innovación.
5. Relaciones “en las que todos ganamos” (*win-win*).
6. Reconocimiento y equidad.
7. Trabajo en equipo y compañerismo.
8. Integridad y honestidad.
9. Compromiso con el crecimiento personal y profesional.
10. Respeto.





Mundo TMB

TMB, además de querer convertirse en un referente europeo como empresa que gestiona la movilidad, también quiere ser un referente en otros aspectos de la gestión de una organización y en su relación con la sociedad que nos rodea.

Es por ese motivo que trabajamos para convertirnos en un referente de mejora no solo del transporte urbano, sino también de muchos más aspectos de nuestra sociedad.

En este campo cabe destacar los proyectos y las colaboraciones que realiza TMB en aspectos tan importantes como:

Medio ambiente

En TMB apostamos por el futuro. Por ello, nuestro compromiso contigo es ofrecerte el mejor servicio de transporte, para que ganes tiempo y calidad de vida. Lo hacemos cuidando el medio ambiente, construyendo una ciudad más sostenible para todos y más respetuosa con nuestro entorno. Y lo hacemos, además, siguiendo una política de calidad que promueve, principalmente, una gestión eficiente, y la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos.

Accesibilidad

TMB, principal operador de transporte del Área Metropolitana, asume como propios el compromiso y el reto de mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidades de distinto tipo.

En el marco de este compromiso, TMB dispone del Plan director de accesibilidad, que define las líneas de actuación que se trabajan con el fin de lograr la accesibilidad universal en todas las vertientes de los servicios que ofrece TMB.

Mundo TMB

TMB Cultura

TMB Cultura engloba todas las actuaciones y las colaboraciones que se realizan desde TMB con el claro propósito de apoyar a la cultura y el arte, acercándolos a todos nuestros viajeros durante sus desplazamientos.

TMB Educa

TMB Educa es el proyecto educativo de TMB que abre nuestras puertas a las escuelas y promueve, entre los escolares, los valores sociales, culturales y medioambientales del transporte público.


Diseñamos actividades para que las escuelas y grupos específicos puedan conocer cómo funciona el transporte público, y hacemos del transporte un medio de educación.

Vocación de servicio y servicios prestados de Metro Barcelona

Red de metro

El metro de Barcelona cuenta con ocho líneas (cinco líneas convencionales y tres automáticas) y también integra en su servicio el funicular de Montjuïc.

En total, son 141 estaciones y más de 134 trenes funcionando en hora punta.

| Metro | Longitud (km) | Número de estaciones | Trenes en hora punta | Intervalo de paso en hora punta |
|---|---------------|----------------------|----------------------|---------------------------------|
| L1 | 20,07 | 30 | 26 | 3'44" |
| L2 | 13,10 | 18 | 19 | 3'28" |
| L3 | 18,40 | 26 | 26 | 3'21" |
| L4 | 17,30 | 22 | 19 | 4'00" |
| L5 | 18,90 | 26 | 30 | 2'58" |
| L9 L10 | 11,10 | 12 | 10 | 6'00"* |
| L11 | 2,30 | 5 | 2 | 7'30" |
|  | 0.80 | 2 | 2 | 10'00" |

Vocación de servicio y servicios prestados de Metro Barcelona

Servicio de metro

El metro funciona todos los días con un amplio horario de servicio y conecta Barcelona con otros siete municipios de su área metropolitana.

Horarios de servicio del metro

| | |
|--|----------------------|
| Laborables (de lunes a jueves), domingos y festivos | de 5.00 a 24.00 h |
| Viernes y vigilias de festivo | de 5.00 a 2.00 h |
| Sábados y vigilias del 1 de enero, el 24 de junio, fiestas de Gracia y Fiestas de la Mercè | servicio continuado |
| 24 de diciembre | cierra a las 23.00 h |

Datos básicos

| | |
|--------------------------------|-----------|
| Plazas-km (en millones) | 15.448,86 |
| Coches-km útiles (en miles) | 84.303,27 |
| Viajes (en millones) | 369,94 |
| Viajeros / coche-km útil | 4,39 |
| Viajeros-km (plazas-km/1.000) | 119,73 |
| Recorrido medio por viaje (km) | 5,10 |



Vocación de servicio y servicios prestados de Metro Barcelona

Servicio de Apoyo a la Red (SSX)

Funciona todo el año, las 24 horas del día, y se sirve de la tecnología más avanzada para garantizar el correcto funcionamiento de la red de metro, tanto de las líneas convencionales actuales (L1, L2, L3, L4 y L5) como de las líneas automáticas sin conductor (L9/10 y L11).

El SSX gestiona de forma integrada todos los recursos que intervienen en la explotación de la red de metro:

- la circulación de los trenes
- la asistencia en las estaciones
- la operación de energía
- la información a los clientes
- la seguridad de la red



Información de contacto con la empresa

Calle 60, 21-23, sector A

08040 Barcelona

Tel.: 932 987 000

www.tmb.cat



Derechos y obligaciones

Trabajamos para garantizar el buen funcionamiento, la calidad y la seguridad de nuestros servicios de transporte público, y pedimos a los viajeros que respeten las normas que regulan el uso de los transportes y la convivencia entre las personas que diariamente utilizan el metro.

En este enlace os invitamos a ver con más detalle los derechos y obligaciones de los usuarios del metro.

<http://www.tmb.cat/es/com-viatjar>





Compromiso de calidad e indicadores

Metro Barcelona, consciente de la importancia de ofrecer un alto nivel de calidad en la prestación del servicio de metro, ya hace más de una década que comenzó a trabajar en políticas de calidad dirigidas a la mejora de la gestión del servicio para, de esta forma, poder dar respuesta a las expectativas cada vez más exigentes de nuestros usuarios.

La implantación de estas políticas decididamente orientadas a satisfacer las necesidades de nuestros usuarios tiene su fruto final en la obtención de las certificaciones ISO 9001 y UNE 13816 en todas las actividades y servicios referentes a la prestación del servicio de metro.

Con la obtención de estas certificaciones, queda patente el claro compromiso que Metro Barcelona tiene con sus usuarios y con el entorno donde opera. Este compromiso, como no podía ser de otra forma, se centra en satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, así como en utilizar los recursos de una forma eficaz y eficiente.

En línea con estos compromisos adquiridos, publicamos, en un ejercicio de información y transparencia, los niveles de calidad de servicio que Metro Barcelona ofrece, con el fin de cumplir con las expectativas de nuestros usuarios.

La totalidad de los indicadores asociados a los compromisos definidos a continuación forman parte de los indicadores de gestión de Metro Barcelona y son anualmente auditados por una entidad certificadora en las auditorías de ISO 9001 y UNE 13816.

Compromiso de calidad e indicadores

Cumplimiento de la oferta

Metro Barcelona se compromete a cumplir con la oferta programada del servicio para facilitar al máximo la movilidad de nuestros usuarios/ ciudadanos.

Compromiso adquirido:

- Metro Barcelona se compromete a realizar el 99,57% de los servicios programados.

Tiempo total paros

Metro Barcelona realiza y se compromete a realizar un seguimiento continuado del servicio diario programado para evitar incidencias que provoquen paros y retrasos, minimizando así los efectos en los desplazamientos de nuestros usuarios.

Compromiso adquirido:

- Metro Barcelona se compromete a tener un máximo de 32 minutos de parada por cada millón de km recorridos.

Regularidad

Metro Barcelona, con la finalidad de ofrecer un servicio rápido y fiable, se compromete a cumplir con las tablas de intervalos de paso programadas.

Compromiso adquirido:

- Metro Barcelona se compromete a que el 92,6% de los servicios cumplan con la frecuencia de paso programada.

Compromiso de calidad e indicadores

Accesibilidad

Con el fin de que todo el mundo pueda disfrutar del servicio, Metro Barcelona se compromete a realizar las acciones necesarias para garantizar la accesibilidad a nuestras instalaciones, tanto de entrada como de salida, a todos nuestros usuarios

Compromiso adquirido:

- Metro Barcelona se compromete a que los usuarios dispongan del 98,42% de los ascensores en funcionamiento.
- Metro Barcelona se compromete a que los usuarios dispongan del 98,6% de las distribuidoras en funcionamiento.
- Metro Barcelona se compromete a que los usuarios dispongan del 98,66% de las escaleras mecánicas en funcionamiento.
- Metro Barcelona se compromete a que los usuarios dispongan del 97,82% de los pasos de peaje en funcionamiento.

Atención al cliente

Metro Barcelona se compromete, en todo momento, a ofrecer el mejor trato posible a sus usuarios, tanto con respecto a la calidad de la atención prestada como a la eficiencia en la respuesta de sus demandas.

Compromiso adquirido:

- Metro Barcelona se compromete a que el 90% de las quejas y reclamaciones se respondan en un plazo máximo de 28 días naturales.

Compromiso de calidad e indicadores

Información

Metro Barcelona, consciente de la importancia de que el usuario disponga de toda la información necesaria sobre el servicio, se compromete a que esta información esté lo más actualizada y visible posible, para facilitar el uso del servicio a los usuarios.

Compromiso adquirido:

- Metro Barcelona se compromete a que el índice de calidad de la información en los trenes sea superior al 85%.
- Metro Barcelona se compromete a que el índice de calidad de la información en las estaciones sea superior al 85%.

Seguridad

Metro Barcelona, consciente de que la seguridad es uno de los factores más relevantes en la calidad del servicio, se compromete a velar en todo momento por la seguridad de nuestros usuarios.

Compromiso adquirido:

- El 100% de nuestros trenes estén equipados con sistemas de protección automática de la marcha.
- Metro Barcelona se compromete a que la nota obtenida en la medida de prestación del servicio en relación con la seguridad sea como mínimo de 8,5 (sobre 10).

Compromiso de calidad e indicadores

Limpieza y conservación

Metro Barcelona se compromete a ofrecer a sus usuarios un servicio con un nivel elevado tanto respecto de la limpieza como de la conservación de los trenes y las estaciones de la red.

Compromiso adquirido:

- Metro Barcelona se compromete a que el índice de calidad de la limpieza y la conservación de los trenes y las estaciones sea superior al 85%.



Mecanismos de compensación

En el momento en que se produzca una interrupción del servicio y el tiempo para restablecerlo sea superior a 15 minutos, Metro Barcelona se compromete a:

1. Proporcionar al usuario que no ha podido completar el viaje un canje, válido para toda la red de metro.
2. Cuando sea posible y la situación lo requiera, poner a disposición del usuario los servicios de transporte alternativos para realizar el resto del trayecto que no se ha podido hacer en metro debido a la incidencia.

Para que el usuario tenga derecho a estos mecanismos de compensación, es necesario que disponga de un título de viaje debidamente validado y que no se hayan abandonado las instalaciones de Metro Barcelona.

Formas de participación con Metro

TMB es una organización claramente orientada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Para disponer del máximo de información, TMB necesita tus opiniones para mejorar el servicio prestado. Es por esa razón que escuchamos tus comentarios y analizamos cuáles son las acciones que nos permiten mejorar el servicio gracias a los comentarios recibidos.

Esta filosofía de escucha continua, junto con la constante evolución de los sistemas de información que nos rodean, nos obliga a evolucionar a la misma velocidad que lo hace nuestra sociedad.

TMB, como empresa referente en movilidad, no puede vivir de espaldas a estos cambios, y es por eso que cada día vamos ampliando las formas de comunicarnos con nuestros usuarios.

Formas de participación con Metro

Puntos TMB de información y atención al cliente

En caso de que requieras de una atención presencial, queremos que te sientas cómodo y acogido, y por eso hemos diseñado los Puntos TMB de información y atención.

En la red de metro hay cuatro Puntos TMB de información y atención, donde recibirás la atención personalizada que necesites. Podrás realizar las gestiones que también te ofrecemos en línea, además de otras que requieren de atención presencial, como recoger hallazgos, comprar tarjetas y abonos, etc.

Puedes contactar con los Puntos TMB a través del teléfono 902 075 027 (de lunes a domingo, de 8.00 a 21.00 h) y hacernos llegar tus consultas a través del servicio de trámites en línea.

<http://www.tmb.cat/es/punts-tmb>

Internet y redes sociales

TMB, como empresa pionera en el uso de las nuevas tecnologías y conocedora de los cambios de hábitos en el uso de los canales de comunicación por parte de nuestros usuarios, está inmersa en un proceso continuado para acceder a estos nuevos canales y así establecer nuevos mecanismos de comunicación más ágiles y dinámicos con nuestros usuarios.

Aprovechamos internet, con todo su entorno, y los dispositivos móviles para proporcionarte la información cuando la necesitas y para conocerte mejor, así como para escuchar tus opiniones. Del mismo modo, puedes encontrarnos en las redes y disfrutar de las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías.

Formas de participación con Metro

Con esta voluntad, TMB ha implementado una estrategia basada en la presencia en internet y en la apuesta decidida por el uso de las herramientas digitales bajo el nombre de TMB Digital. Esta estrategia se fundamenta en cinco ejes: **comunicar, informar, atender, compartir y relacionarse** con las personas.

Todas las herramientas que conforman TMB Digital, desde la web corporativa y los perfiles propios en las redes sociales hasta las aplicaciones desarrolladas, están pensadas con el fin de proporcionar información y atención de proximidad y adaptada a las necesidades de cada momento, de forma útil y participativa, y con el objetivo de mejorar la movilidad (más información: www.tmbdigital.tmb.cat).

Quejas, reclamaciones y sugerencias

TMB y Metro Barcelona proporcionan una especial importancia a todas aquellas comunicaciones que nos llegan y que están relacionadas con el no cumplimiento de las expectativas de nuestros usuarios.

Para facilitar estas comunicaciones, ponemos a tu disposición los siguientes canales para que nos hagas llegar tus opiniones, quejas, reclamaciones o sugerencias:

- Correo ordinario
TMB Gestión de QRS
C/ 60, n.º 21-23
08040 Barcelona
- Estaciones de la red
- Teléfono 900 701 149, de lunes a viernes laborables,
de 8.00 a 21.00 h
- Formulario en la web (www.tmb.cat)
- A través de los Puntos TMB de información y atención al cliente

Legislación vigente

En el siguiente enlace se han identificado las principales leyes y normativas aplicables a Metro Barcelona.

<http://www.tmb.cat/es/legislacio-de-transport>



Àrea Operativa de Metro

ISO 9001 para las actividades de:

Líneas convencionales: L1, L2, L3, L4 y L5

Líneas automáticas: L9, L10 y L11

Servicio de apoyo a la red:

- Centro de Control de Metro
- Seguridad y Protección Civil
- Seguridad Ferroviaria
- Ingeniería de la Producción
- Centro de Información al Usuario



UNE 13816 para las actividades de:

Servicio de transporte de viajeros en la red de metro:

Líneas convencionales: L1, L2, L3, L4 y L5

Líneas automáticas: L9, L10 y L11

Servicio de apoyo a la red



Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, està adherido a la iniciativa voluntaria de reducció de emissions de gases de efecte invernadero que impulsa la Oficina Catalana del Canvi Climàtic

