

Carta de serveis de Metro Barcelona 2018



Navas



Transports
Metropolitans
de Barcelona



TMB Qualitat

Presentació de TMB

Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) és la denominació comuna de les empreses Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, i Transports de Barcelona, SA, que gestionen, respectivament, les xarxes de metro i d'autobusos per compte de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB). També inclou l'empresa Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, que gestiona el telefèric de Montjuïc.

TMB dóna servei a la ciutat de Barcelona i a 10 municipis més de l'àrea metropolitana. És el principal operador de transport públic de Catalunya, i una empresa de transport i de mobilitat ciutadana referent a Europa i a tot el món.

El servei de metro i de bus que presta TMB té per objectiu garantir el dret a la mobilitat dels ciutadans i fer-lo compatible amb els principis de desenvolupament sostenible, de protecció del medi ambient, de millora de la qualitat de vida i de contribució a l'equitat social. En definitiva, TMB vol oferir un transport públic excel·lent, segur i modern. Un compromís que es fonamenta en la vocació de servei, en el desenvolupament d'uns estàndards de qualitat exigents i en la voluntat permanent de millora.

En aquesta línia, Metro Barcelona fa més d'una dècada que treballa en polítiques de qualitat del servei adreçades a la millora de la seva gestió i a donar resposta a les expectatives cada cop més exigents dels usuaris. El resultat d'aquest compromís és l'obtenció de les certificacions en totes les seves activitats i serveis.

La publicació de la carta de serveis de **Metro Barcelona** vol donar a conèixer amb més detall els compromisos que aquesta organització té amb la ciutadania i amb els seus clients.

Metro Barcelona

L'objectiu de Metro és continuar liderant la mobilitat a Catalunya: l'any 2017 va transportar 390 milions d'usuaris. És un referent en termes de satisfacció de les expectatives dels ciutadans de l'àrea metropolitana de Barcelona, com va indicar la darrera Enquesta de serveis municipals, que el posiciona, juntament amb les biblioteques, com el servei públic més valorat de Catalunya.

Metro Barcelona és reconegut internacionalment com un model d'eficiència, que cerca l'optimització i la millora contínua dels seus processos. Tot això, gràcies a un equip de persones compromès i implicat i una organització en què valors com la participació i la motivació són ben presents.

El factor clau de Metro per tal de garantir una experiència de viatge satisfactòria ha estat l'adaptació dels processos a les necessitats canviants de la ciutadania. El client de Metro ha esdevingut un usuari actiu, amb iniciatives i expectatives que van més enllà del sol fet de ser transportat.

Metro Barcelona sap que no només cal satisfer aquesta necessitat de transport amb seguretat, fiabilitat i confort, sinó que, a més, cal potenciar els serveis de valor afegit per als nostres clients i millorar la seva experiència de viatge.

D'altra banda, Metro Barcelona té molt en consideració el context sociocultural en el qual ens emmarquem. Formem part d'una ciutat moderna i cosmopolita com és Barcelona, i les nostres instal·lacions i equipaments han de reflectir aquesta realitat.

Metro Barcelona

Per tant, tenim una cura especial de ser a l'avantguarda dels avenços tecnològics i les últimes tendències per tal d'aconseguir l'excel·lència en la nostra prestació del servei, així com en la resta d'aspectes relacionats amb la qualitat del manteniment, que ens permetrà guanyar el reconeixement que el metro d'una ciutat com la nostra ha de tenir.

Finalment, la nostra activitat empresarial es duu a terme de manera respectuosa amb el medi ambient, seguint polítiques estrictes d'estalvi energètic i contribuint al desenvolupament sostenible tant des del punt de vista social com econòmic.



Missió, visió i valors de TMB

Missió de TMB (per què existim)

Oferir una xarxa de transport públic, en un marc de viabilitat i eficiència econòmica:

- que contribueixi a la millora de la mobilitat ciutadana i al desenvolupament sostenible de l'àrea metropolitana;
- que garanteixi la prestació del millor servei al client, i
- que desenvolupi polítiques de responsabilitat social.

Missió, visió i valors de TMB

Visió de TMB (què volem ser)

Ser una empresa de transport i de mobilitat ciutadana que sigui competitiva i referent a Europa:

- per la seva contribució a la millora de la mobilitat a l'àrea metropolitana, i a la sostenibilitat urbana i al medi ambient;
- per la qualitat tècnica que ofereix i per la qualitat percebuda pel ciutadà;
- per l'eficiència dels seus processos i l'optimització de recursos;
- per l'ús eficient de la tecnologia com a palanca de millora del servei i de l'eficiència;
- per l'excel·lència dels seus treballadors;
- pel seu compromís amb la societat i els ciutadans, i
- per la seva presència internacional.

Missió, visió i valors de TMB

Valors de TMB

1. Compromís i vocació de servei públic
2. Servei excel·lent, gestió eficient
3. Comportament socialment responsable
4. Obertura a la innovació
5. Relacions “guanyar-guanyar”
6. Reconeixement i equitat
7. Treball en equip i companyonia
8. Integritat i honestedat
9. Compromís amb el creixement personal i professional
10. Respecte



Món TMB

TMB, a més de voler convertir-se en un referent europeu com a empresa que gestiona la mobilitat, també vol ser un referent en altres aspectes de l'administració d'una organització i en la seva relació amb la societat que ens envolta.

És per aquest motiu que treballem per convertir-nos en un referent de millora no solament del transport urbà, sinó també de molts més aspectes de la nostra societat.

En aquest camp és important destacar els projectes i les col·laboracions que du a terme TMB en aspectes tan importants, com poden ser:

Medi ambient

A TMB apostem pel futur. Per això el nostre compromís amb tu és oferir-te el millor servei de transport perquè guanyis temps i qualitat de vida. Ho fem tenint cura del medi ambient, construint una ciutat més sostenible per a tots i més respectuosa amb el nostre entorn. I ho fem, a més, seguint una política de qualitat que promou, principalment, una gestió eficient i la satisfacció de les expectatives dels ciutadans.

Accessibilitat

TMB, principal operador de transport de l'àrea metropolitana, assumeix com a propis el compromís i el repte de millorar les condicions de vida de les persones amb discapacitats diverses.

En el marc d'aquest compromís, TMB disposa del Pla director d'accessibilitat, que defineix les línies d'actuació que es treballen amb la finalitat d'aconseguir l'accessibilitat universal en tots els vessants dels serveis que ofereix TMB.

Món TMB

TMB Cultura

TMB Cultura engloba totes les actuacions i les col·laboracions que es fan des de TMB amb el propòsit clar de fer costat a la cultura i a l'art, apropant-los a tots els nostres viatgers durant els seus desplaçaments.

TMB Educa

TMB Educa és el projecte educatiu de TMB que obre les nostres portes a les escoles i promou, entre els escolars, els valors socials, culturals i mediambientals del transport públic.

Dissenyem activitats perquè les escoles i els grups específics puguin conèixer com funciona el transport públic i fem del transport un mitjà d'educació. .

Cooperació i solidaritat


El Pla director de cooperació i solidaritat és el document que expressa el compromís de TMB de treballar en el camp de l'acció social a partir de diversos programes d'actuació diferents orientats a estendre la cultura de la cooperació i la solidaritat dins la companyia.

Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

Xarxa de metro

El metro de Barcelona disposa de vuit línies (cinc de convencionals i tres d'automàtiques) i també integra en el seu servei el funicular de Montjuïc.

En total són 156 estacions i més de 150 trens funcionant en hora punta.

Metro	Longitud (km)	Nombre estacions	Trens en hora punta	Interval de pas en hora punta
L1	20,2	30	30	3'20"
L2	12,8	18	20	3'15"
L3	17,8	26	26	3'21"
L4	16,5	22	19	4'03"
L5	18,6	26	32	2'49"
L9 Nord L10 Nord	10,4	12	6/4	6'04"*
L9 Sud	19,7	15	9	7'19"
L11	2,3	5	2	7'30"
	0,7	2	2	10'00"
Total xarxa	119	156	150	

* Al tram comú l'interval és de 3'00"

Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

Servei de metro

El metro funciona cada dia en un horari de servei ampli i connecta Barcelona i vuit municipis més de la seva àrea metropolitana.

Horaris de servei del metro

Feiners (de dilluns a dijous), diumenges i festius	de 5.00 a 24.00 h
Divendres i vigílies de festiu	de 5.00 a 2.00 h
Dissabtes i vigílies de l'1 de gener, 24 de juny, 15 d'agost i 24 de setembre	servei continuat
24 de desembre	tanca a les 23.00 h

Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

Dades bàsiques el 31/12/2017

Places-km (milions)	16.668,78
Cotxes-km útils (milers)	90.218,96
Viatges (en milions)	390,40
Viatgers / cotxe-km útil	4,33
Viatgers-km (places-km/1.000)	117,10
Recorregut mitjà per viatge (km)	5,00

Centre Integral de l'Operació (CIO)

Funciona tot l'any, les 24 hores del dia, i fa servir la tecnologia més avançada per garantir el funcionament correcte de la xarxa de metro, tant de les línies convencionals actuals (L1, L2, L3, L4 i L5) com de les línies automàtiques sense conductor (L9/10 Nord, L9 Sud i L11).

El CIO gestiona de manera integrada tots els recursos que intervenen en l'exploració de la xarxa de metro:

- La circulació dels trens
- L'assistència a les estacions
- L'operació d'energia
- La informació a clients

Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

Direcció de Seguretat de la Xarxa de Metro (DSXM)

Per a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, la seguretat constitueix un dels pilars bàsics sobre els quals descansa la fiabilitat i la confiança que els ciutadans de l'àrea metropolitana de Barcelona exigeixen a un servei públic de mobilitat, i que la Llei Ferroviària 4/2006 reconeix al seu article 31.1 com d'interès general i essencial per a la ciutadania”.

La DSXM vetlla per aquesta seguretat en els seus tres vessants:

- Seguretat relacionada amb la causalitat humana (Seguretat i Protecció Civil)
- Seguretat tècnica o ferroviària (Seguretat Ferroviària)
- Seguretat dels empleats (prevenció de riscos laborals)

Seguretat i Protecció Civil

La Unitat de Seguretat i Protecció Civil té la missió de gestionar, de manera centralitzada i amb visió de xarxa, els sistemes tècnics i els recursos humans assignats amb la finalitat de protegir les persones i els béns en l'àmbit de la seguretat i la protecció civil, en coordinació amb el Centre de Control de Metro. Es compon dels següents departaments:

- Departament d'Intervenció
- Departament de Protecció Civil
- Departament de Seguretat, del qual depèn el Centre de Seguretat i Protecció Civil, que presta servei 24 hores al dia els 365 dies de l'any.

Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

Seguretat Ferroviària

La Unitat de Seguretat Ferroviària s'orienta a identificar i controlar els riscos lligats a l'activitat i als serveis prestats per FMB amb la finalitat de pal·liar-los i minimitzar-los per així, garantir la integritat d'empleats, clients i seguretat del servei en general; conscienciant tota l'Organització en una Cultura de Seguretat Ferroviària on tots els recursos humans s'involucrin d'acord amb les seves responsabilitats en aquesta matèria.

Prevenició de riscos laborals

Des de la DSXM s'impulsa la coordinació interna en matèria de prevenició de riscos laborals, d'acord amb el Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral, amb l'objectiu de dur a terme les activitats o d'adoptar les mesures necessàries en totes les fases productives de FMB per evitar o disminuir els riscos per a la salut derivats del treball, incrementant la seguretat i la salut laborals.

Informació de contacte amb l'empresa

Carrer 60, núm. 21-23, sector A
Polígon industrial de la Zona Franca
08040 Barcelona
Tel.: 93 298 70 00

www.tmb.cat



Drets i obligacions

Treballem per garantir el bon funcionament, la qualitat i la seguretat dels nostres serveis de transport públic, i demanem als viatgers que respectin les normes que regulen l'ús dels transports i la convivència entre les persones que diàriament utilitzen el metro.

En aquest enllaç us convidem a veure amb més detall els drets i les obligacions dels usuaris del metro.

<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/com-es-viatja-en-metro>



Compromís de qualitat i indicadors

Metro Barcelona, conscient de la importància d'oferir un alt nivell de qualitat en la prestació del servei de metro, ja fa més d'una dècada que va començar a treballar en polítiques de qualitat adreçades a la millora de la gestió del servei i, d'aquesta manera, poder donar resposta a les expectatives cada cop més exigents dels nostres usuaris.

La implantació d'aquestes polítiques decididament orientades a satisfer les necessitats dels nostres usuaris, tenen el seu fruit final en l'obtenció de les certificacions ISO 9001 i UNE 13816 en totes les activitats i els serveis referents a la prestació del servei de metro.

Amb l'obtenció d'aquestes certificacions queda palès el compromís clar que Metro Barcelona té amb els seus usuaris i amb l'entorn en què opera. Aquest compromís, com no podia ser d'una altra manera, se centra a satisfer les necessitats dels nostres usuaris, així com a utilitzar els recursos d'una manera eficaç i eficient.

En línia amb aquests compromisos adquirits, publiquem, en un exercici d'informació i de transparència, els nivells de qualitat de servei que Metro Barcelona ofereix, amb la finalitat de complir amb les expectatives dels nostres usuaris.

La totalitat dels indicadors associats als compromisos definits a continuació formen part dels indicadors de gestió de Metro Barcelona i són auditats anualment per una entitat certificadora en les auditories d'ISO 9001 i UNE 13816.

Compromís de qualitat i indicadors

Acompliment de l'oferta (servei ofert)

Metro Barcelona es compromet a complir amb l'oferta programada del servei per tal de facilitar al màxim la mobilitat dels nostres usuaris/ciudadans.

Compromís adquirit:

- Metro Barcelona es compromet a realitzar el 98,9% dels serveis programats.

Temps total atur (servei ofert)

Metro Barcelona realitza i es compromet a fer un seguiment continu del servei programat diari per tal d'evitar incidències en el servei que provoquin aturades i retards en el mateix, minimitzant així els efectes en els desplaçaments dels nostres usuaris.

Compromís adquirit:

- Metro Barcelona es compromet a tenir un màxim de 26 minuts i 29 segons d'aturada per cada milió de km recorregut.

Regularitat (Temps)

Metro Barcelona, amb la finalitat d'oferir un servei ràpid i fiable, es compromet a complir amb les taules d'interval de pas programades.

Compromís adquirit:

- Metro Barcelona es compromet que el 92,60% (amb L9) dels serveis compleixin la freqüència de pas programada.

Compromís de qualitat i indicadors

Accessibilitat

Amb la finalitat que tothom pugui gaudir del servei, Metro Barcelona es compromet a fer les accions necessàries per garantir l'accessibilitat a tots els nostres usuaris, tant d'entrada com de sortida, a les nostres instal·lacions.

Compromís adquirit:

- Metro Barcelona es compromet que els usuaris disposin del 99,21% dels ascensors en funcionament.
- Metro Barcelona es compromet que els usuaris disposin del 98,66% de les distribuïdores en funcionament.
- Metro Barcelona es compromet que els usuaris disposin del 99,15% de les escales mecàniques en funcionament.
- Metro Barcelona es compromet que els usuaris disposin del 97,86% dels passos de peatge en funcionament

Atenció al client

Metro Barcelona es compromet, en tot moment, a oferir el millor tracte possible als seus usuaris, tant pel que fa a la qualitat de l'atenció prestada com a l'eficiència en la resposta de les seves demandes.

Compromís adquirit:

- Metro Barcelona es compromet que el 90% de les queixes i les reclamacions es responguin en un termini màxim de 28 dies naturals.

Compromís de qualitat i indicadors

Informació

Metro Barcelona, conscient de la importància que l'usuari disposi de la màxima informació sobre el servei i que aquesta estigui actualitzada, es compromet a què estigui el màxim d'actualitzada i visible, per tal de facilitar l'ús del servei als usuaris.

Compromís adquirit:

- Metro Barcelona es compromet que l'índex de qualitat de la informació als trens sigui superior al 85%.
- Metro Barcelona es compromet que l'índex de qualitat de la informació a les estacions sigui superior al 85%.

Seguretat

Metro Barcelona, conscient que la seguretat és un dels factors més rellevants en la qualitat del servei, es compromet a vetllar en tot moment per la seguretat dels nostres usuaris.

Compromís adquirit:

- El 100% dels nostres trens estan equipats amb sistemes de protecció automàtica de la marxa.
- Metro Barcelona garanteix l'atenció i el suport de la totalitat (100%) de les incidències de seguretat comunicades al Departament de Seguretat.

Compromís de qualitat i indicadors

Neteja i conservació

Metro Barcelona es compromet a oferir als seus usuaris un servei amb un nivell elevat, tant respecte de la neteja com de la conservació dels trens i de les estacions de la xarxa.

Compromís adquirit:

- Metro Barcelona es compromet que l'índex de qualitat de la neteja i la conservació dels trens i les estacions sigui superior al 66,40% (*).

() S'ha revisat els criteris de construcció d'aquest índex per fer-lo més sensible a les variacions dels paràmetres de neteja i conservació i així donar una millor resposta.*



Mecanismes de compensació

En el moment en què es produeixi una interrupció del servei i el temps per restablir-lo sigui superior a 15 minuts, Metro Barcelona es compromet al següent:

1. Proporcionar a l'usuari que no ha pogut completar el viatge un bescanvi vàlid per a tota la xarxa de metro.
2. Quan sigui possible i la situació ho requereixi, posar a disposició de l'usuari els serveis de transport alternatius per realitzar la resta del trajecte que no ha pogut fer amb metro a causa de la incidència.

Per tal que l'usuari tingui dret a aquests mecanismes de compensació, cal que disposi d'un títol de viatge validat degudament i que no hagi abandonat les instal·lacions del metro.

Maneres de participació a metro

TMB és una organització clarament orientada a satisfer les necessitats dels clients.

Per tal de disposar del màxim d'informació, i com no podia ser d'una altra manera, TMB necessita les teves opinions per millorar el servei prestat. És per aquesta raó que escoltem els teus comentaris i analitzem quines són les accions que ens permeten millorar el servei arran de les teves aportacions.

Aquesta filosofia d'escolta contínua, juntament amb l'evolució constant dels sistemes d'informació que ens envolten, ens obliga a evolucionar a la mateixa velocitat que ho fa la nostra societat.

A TMB, com a empresa referent en mobilitat, no podem viure d'esquena a aquests canvis, i és per aquesta raó que cada dia ampliem les maneres de comunicar-nos amb els nostres usuaris.

Maneres de participació a metro

Internet i xarxes socials

A TMB, com a empresa pionera en l'ús de les noves tecnologies i coneixedora dels canvis d'hàbits en l'ús dels canals de comunicació per part dels nostres usuaris, estem immersos en un procés continu per obrir-nos a aquests nous canals i, d'aquesta manera, establir nous mecanismes de comunicació més àgils i dinàmics amb els nostres usuaris.

Aprofitem internet, amb tot el seu entorn, i els dispositius mòbils per donar-te la informació quan la necessites i per conèixer-te millor, així com per escoltar les teves opinions.

Per facilitar aquest contacte, disposem de comptes a les xarxes socials, de l'aplicació TMB App per a iOS i Android, del JoTMBé i de la secció «Atenció al client» del nostre web.

Pots consultar les xarxes socials on som presents i què t'ofereix en cadascuna a <https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/xarxes-socials>. Entre elles, tenim dos perfils a Twitter, [@TMB Barcelona](#) (d'informació corporativa) i [@TMBinfo](#) (d'atenció i informació de servei), i una pàgina de Facebook: <https://www.facebook.com/TransportsMetropolitansdeBarcelona>.

TMB App t'ofereix informació sobre el servei de bus i de metro i hi pots conèixer l'estat del transport públic de TMB, planificar el teu viatge o ser atès si tens cap dubte. Més informació a: <https://www.tmb.cat/ca/barcelona/aplicacions-descarregues/tmb-app>.

Maneres de participació a metro

Amb JoTMBé, pots gaudir de promocions i descomptes, participar en concursos i obtenir informació personalitzada de les afectacions planificades que afectin les teves línies de bus de TMB i de metro de Barcelona.

T'hi pots registrar, gratuïtament, des del web <https://jotmbe.tmb.cat/ca/>.

Finalment, a la secció «Atenció al client» del nostre web (<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client>), et facilitem informació d'utilitat per als teus desplaçaments en metro de Barcelona i bus de Barcelona, així com tot un seguit de formularis que et permeten realitzar gestions des de qualsevol lloc online.

Punts TMB d'informació i atenció al client

A la xarxa de metro hi ha tres Punts TMB d'informació i atenció, on rebràs l'atenció personalitzada que necessitis. Podràs fer-hi les gestions que t'oferim en línia a «Atenció al client» i d'altres que requereixen d'atenció presencial. També pots acostar-te al punt d'autoservei digital del Punt TMB Diagonal, que disposa de totes les eines (ordinador, USB, escàner, etc.), perquè puguis fer les sol·licituds i els tràmits en línia d'una manera àgil i directa. Pots consultar-ne la ubicació i els horaris de servei al web <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/punts-atencio/punts-tmb>.

Queixes, reclamacions i suggeriments

A TMB i Metro Barcelona donem una importància especial a totes aquelles comunicacions que estan relacionades amb el no-compliment de les expectatives dels nostres usuaris.

Posem a la teva disposició els canals següents perquè ens facis arribar les teves opinions, queixes, reclamacions o suggeriments:

- Formulari al WEB (<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions/queixes-reclamacions-suggeriments>).
- Formulari que et lliuraran als Punts TMB d'informació i d'Atenció al Client.
- Telèfon 900 70 11 49, de dilluns a divendres feiners, de 8.00 a 21.00 h.
- Correu ordinari, a l'adreça següent:

TMB Gestió de QRS
c/ 60, 21-23
08040 Barcelona

També pots contactar amb TMB a través de Twitter ([@TMBInfo](https://twitter.com/TMBInfo)).

Legislació vigent

En el següent enllaç es troben identificades les principals lleis i normatives aplicables a Metro Barcelona:

<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/normativa-us-transport>



ISO 9001 per al servei del transport de viatgers a la totalitat de la xarxa de Metro de Barcelona, incloent-hi:

L'Estratègia i Planificació de l'operació, pel que fa a les activitats de:

- Planificació del servei de l'operació,
- Organització del treball i de les persones,
- Estacions i infraestructures,
- Circulació,
- Seguretat i prevenció
- Relació amb el client

L'execució del servei de:

Línies convencionals: L1, L2, L3, L4 i L5

Línies automàtiques: L9N, L9S, L10 i L11

Centre Integrador de l'Operació:

- Centre de Control de Metro
- Seguretat i Protecció Civil
- Centre d'Informació a l'Usuari
- Oficina Administrativa

L'Auditoria i Control de l'Operació i la Gestió del Canvi de l'AOM.



UNE 13816 per el servei de transport de viatgers a la xarxa de metro:

Línies convencionals: L1, L2, L3, L4 i L5

Línies automàtiques: L9N, L9S, L10 i L11

Centre Integrador de l'Operació



Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, està adherit a la iniciativa voluntària de reducció d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle que impulsa l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic