

Carta de servicios de bus de Barcelona 2018



Transports
Metropolitans
de Barcelona

Presentación de TMB

Transportes Metropolitanos de Barcelona es la denominación común de las empresas Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, y Transports de Barcelona, SA, pertenecientes al Área Metropolitana de Barcelona (AMB).

En TMB nos movemos cada día para ti, para acompañarte hasta donde quieras llegar en la ciudad de Barcelona y en diez municipios más del Área Metropolitana.

Como principal operador de transporte público de Barcelona, y como parte del día a día de miles de ciudadanos, te ofrecemos dos redes regulares de transporte (la de bus —de superficie— y la de metro —subterránea—) y varios servicios de transporte de ocio.

Transportes de Barcelona

El objetivo de Autobuses de Barcelona es ser un transporte público de superficie de referencia para los ciudadanos de Barcelona y del área metropolitana de influencia en su movilidad diaria a través de un servicio sostenible y eficiente que llevan a cabo con profesionalidad todos los trabajadores.

El servicio de bus de TMB es un referente europeo en cuanto a proyectos innovadores con visión de ciudad: la transformación de la red de bus (nueva red de buses), con la creación de una red sencilla y de altas prestaciones, y la innovación de flota y tecnología, apostando por energías sostenibles (tracción eléctrica y GNC).

La red de bus comparte espacio con otros medios de movilidad y trabajamos día a día para garantizar una buena experiencia de viaje de nuestros clientes. Los procesos clave para garantizar un servicio de calidad son:

- Planificar la red basándose en la demanda y las necesidades del territorio. Gestionar la regulación y las incidencias de la red para garantizar, a diario, los intervalos definidos.
- Garantizar una buena atención a los ciudadanos por parte del personal.
- Garantizar un mantenimiento excelente de los buses para asegurar la máxima fiabilidad y disponibilidad.
- Garantizar la máxima sensación de seguridad en los trayectos.

Estos procesos siempre se llevan a cabo respetando el medio ambiente y contribuyendo al desarrollo sostenible, tanto a escala social como medioambiental y económica.



Misión, visión y valores de TMB

Misión de TMB (por qué existimos)

Ofrecer una red de transporte público:

- que contribuya a la mejora de la movilidad ciudadana y al desarrollo sostenible del Área Metropolitana,
- que garantice la prestación del mejor servicio al cliente,
- que desarrolle políticas de responsabilidad social,
- en un marco de viabilidad y eficiencia económica.

Misión, visión y valores de TMB

Visión de TMB (qué queremos ser)

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

- por su contribución a la mejora de la movilidad en el Área Metropolitana, y en la sostenibilidad urbana y el medio ambiente;
- por la calidad técnica ofrecida 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;
- por su presencia internacional.

Misión, visión y valores de TMB

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 “ganar-ganar”
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

Además de ser el transporte público de referencia para los ciudadanos de Barcelona y del Área Metropolitana, también queremos convertirnos en un referente europeo como empresa que gestiona la movilidad y en un referente en otros aspectos de la gestión de una organización y en nuestra relación con la sociedad que nos rodea.

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

En este campo es importante destacar los proyectos y las colaboraciones que realizamos en aspectos tan importantes como:

Medio ambiente

En TMB apostamos por el futuro. Por ello, nuestro compromiso contigo es ofrecer 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

Como principal operador de transporte en el Área Metropolitana, asumimos como propios el compromiso y el reto de mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidades diversas.

En el marco de este compromiso, contamos con el Plan director de accesibilidad, donde se definen las líneas de actuación que se trabajan con el fin último de conseguir la accesibilidad universal en todas las vertientes de los servicios que ofrece TMB.

Mundo TMB

TMB Cultura

TMB Cultura engloba todas las actuaciones y colaboraciones que llevamos a cabo desde TMB con el claro propósito de apoyar a la cultura y el arte, acercándola a todos nuestros viajeros en sus desplazamientos.

TMB Educa

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

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

Patrimonio histórico

El patrimonio histórico y cultural de Autobuses de TMB es una ventana abierta a la historia del transporte público de Barcelona. Este patrimonio permite conocer la evolución de la ciudad al ritmo de su transporte público.

Trabajamos para la restauración y la conservación de nuestros vehículos, las instalaciones y el archivo gráfico y documental.



Mundo TMB

Cooperación y solidaridad

El Plan director de cooperación y solidaridad es un documento que expresa nuestro compromiso de trabajar en el campo de la acción social, a partir de seis programas de actuación diferentes orientados a extender la cultura de la cooperación y la solidaridad dentro de la compañía.



Vocación de servicio y servicios prestados por Transportes de Barcelona

Red de Bus

La red de bus de TMB está formada por unas 98 líneas de transporte regular (clasificadas en: de altas prestaciones, convencionales y de proximidad) que cubren una longitud total de recorrido de unos 833,17 kilómetros, de los que un 20% son carril bus, con unas 2.541 paradas, y cuatro líneas turísticas.

El parque móvil está formado por unos 1.085 vehículos y el 100% incorpora ya los últimos avances técnicos, de confort y calidad. Toda la flota es accesible a personas de movilidad reducida (PMR).

- 55.39% buses estándar, 30.42% buses articulados, 2.3% midibuses, 4.79% microbuses y 7.1% buses de doble piso
- 34.84% buses con GNC; 19.45% buses de tracción eléctrica; 45.71% buses diésel

La regulación del servicio se lleva a cabo en su totalidad a través de la localización y el seguimiento de los vehículos vía satélite, que permite ajustar los carruseles planificados en función de las incidencias en la vía pública y hacer previsiones en tiempo real de los pasos de los buses por parada para dar información al cliente.



Vocación de servicio y servicios prestados por Transportes de Barcelona

Servicio de Bus

Desde TMB ofrecemos a los ciudadanos un servicio diurno de bus urbano en Barcelona y de bus interurbano por algunos municipios de su área metropolitana.

El servicio de bus se planifica basándose en estudios de demanda y conocimiento del territorio. A partir de estos parámetros y condicionantes de los viales (velocidad y orografía), se construye la oferta para cada tipología de día (laborable, sábado o festivo) y para cada época del año.

En la web de TMB, en la sección “Bus Barcelona”, se puede acceder a los horarios de cada una de las líneas y, por tanto, al servicio planificado. Además, a través de la app TMB se puede consultar el tiempo real de paso por parada, información que en la actualidad se encuentra también en unas 550 paradas.

Desde el Centro de Control de bus y con los trabajadores repartidos por el territorio, se realiza el control de todo el servicio y la gestión de la regulación de las líneas para garantizar al máximo los intervalos comprometidos. El servicio de bus comparte espacio con otros medios de transporte y con eventos de la ciudad, lo que obliga a una gestión importante de las incidencias sobre los recorridos y los horarios para minimizar la afectación sobre el cliente.

Vocación de servicio y servicios prestados por Transportes de Barcelona

Datos básicos 01/01/2018

| | |
|--|-----------|
| Número de paradas: | 2.541 |
| Marquesinas | 1.371 |
| Postes de parada | 1.170 |
| Carril bus | 191,22 km |
| Longitud de la red (semisuma ida y vuelta) | 833,17 km |

Velocidad comercial:

| | |
|-----------------------------|------------|
| Hora punta | 11,33 km/h |
| Promedio a lo largo del día | 12,06 km/h |

| | |
|--|-------|
| Autobuses adaptados a personas de movilidad reducida (PMR) | 1.085 |
| Número máximo de coches en línea (en hora punta) (no incluye el Bus Turístico) | 856 |
| Edad media de la flota | 9,93 |

Demanda (millones):

| | |
|---|---------------|
| Viajes en la Red de Bus | 196,97 |
| Total Transportes de Barcelona, S.A. | 202,05 |

Derechos y obligaciones

Trabajamos para garantizar el buen funcionamiento, la calidad y la seguridad de nuestros servicios hacia los usuarios 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 utilizan a diario el autobús.

En este enlace te invitamos a conocer con mayor detalle los derechos y obligaciones de los usuarios.

<https://www.tmb.cat/es/atencion-al-cliente/guia-del-usuario>

Compromiso de calidad e indicadores

Autobuses de TMB, consciente de la importancia de ofrecer un alto nivel de calidad en la prestación del servicio de autobuses, lleva ya más de una década trabajando en políticas de calidad dirigidas a la mejora de la gestión del servicio, para poder así dar respuesta a las expectativas de nuestros usuarios, cada vez más exigentes.

La implantación de estas políticas decididamente orientadas a satisfacer las necesidades de nuestros usuarios tiene como fruto final la obtención de las certificaciones ISO 9001 y UNE 13816 en todas las actividades y servicios referentes a la prestación del servicio de bus y la ISO 14001 y ISO 5001 para el Sistema de Gestión Ambiental y Energético.

Con la obtención de estas certificaciones queda patente el claro compromiso que Transports de Barcelona tiene con sus usuarios y con el entorno en el que opera. Este compromiso, como no podía ser de otro modo, se centra en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, así como en la utilización de los recursos de una manera eficaz y eficiente.

En línea con estos compromisos adquiridos, publicamos, en un ejercicio de información y transparencia, los niveles de calidad de servicio que Transports de Barcelona ofrece con el fin de cumplir 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 Transports de Barcelona y son auditados anualmente por la entidad certificadora a las auditorías de ISO 9001, 14001, 50001 y UNE 13816.



Compromiso de calidad e indicadores

Cumplimiento de la oferta (servicio ofrecido)

En Autobuses de TMB nos comprometemos a cumplir la oferta programada del servicio para facilitar al máximo la movilidad de nuestros usuarios y ciudadanos, teniendo en cuenta que el servicio comparte el espacio público y se ve afectado por elementos del dinamismo del entorno (tráfico, obras, actos de ciudad...), por averías que se producen en los autobuses y por incidentes durante el servicio.

- En Autobuses de TMB nos comprometemos a realizar el 98,34% de los servicios programados.

Regularidad (tiempo)

En Autobuses de TMB, con el fin de ofrecer un servicio fiable, nos comprometemos a cumplir las tablas de intervalos de paso programadas, teniendo en cuenta que el transporte público de superficie comparte el espacio público con otros medios de transporte, eventos de la ciudad en la vía pública e incidencias que se producen en los viales, y por incidentes propios del servicio.

- En Autobuses de TMB nos comprometemos a que el 80,24% de los servicios cumplan el intervalo de paso programado.

Puntualidad (tiempo)

– En Autobuses de TMB, con el fin de ofrecer un servicio fiable, nos comprometemos a cumplir las horas de paso previstas para las líneas que tienen publicado su horario de paso por parada, teniendo en cuenta que el transporte público de superficie comparte el espacio público con otros medios de transporte, eventos de la ciudad en la vía pública e incidencias que se producen en los viales, y por incidentes propios del servicio.

- En Autobuses de TMB nos comprometemos a que el 79,72% de los servicios cumplan las horas de paso previstas.



Compromiso de calidad e indicadores

Accesibilidad

Con el fin de que todo el mundo pueda disfrutar del servicio, en Autobuses de TMB nos comprometemos a realizar las acciones necesarias para garantizar la accesibilidad a todos nuestros usuarios. La definición de las paradas se hace de forma accesible, respetando los criterios de urbanismo y paisaje urbano de los ayuntamientos.

- En Autobuses de TMB nos comprometemos a que el 100% de la flota sea accesible a personas de movilidad reducida.

Atención al cliente

En Autobuses de TMB nos comprometemos, en todo momento, a ofrecer el mejor trato posible a nuestros usuarios, tanto en la calidad de la atención prestada como en la eficiencia en la respuesta de sus demandas.

- En Autobuses de TMB nos comprometemos a que el 100% de los pasajeros que viajan en los autobuses reciban un trato adecuado.
- En Autobuses de TMB nos comprometemos a que el 90% de las quejas y las reclamaciones se respondan de forma adecuada en un plazo máximo de 28 días naturales.



Compromiso de calidad e indicadores

Información

En Autobuses de TMB, conscientes de la importancia que tiene la información para sus usuarios, nos comprometemos a que esté al máximo de actualizada y visible para facilitar el uso del servicio a nuestros usuarios.

- En Autobuses de TMB nos comprometemos a que el índice de calidad de la información en el interior de los vehículos sea del 98,5%.
- En Autobuses de TMB nos comprometemos a que el índice de calidad de la información mostrada en las paradas sea como mínimo del 98%.

Seguridad

En Autobuses de TMB, conscientes de que la seguridad es uno de los factores más relevantes en la calidad del servicio, nos comprometemos a velar en todo momento por la seguridad de nuestros usuarios.

- En Autobuses de TMB nos comprometemos a formar y reciclar periódicamente al 100% de los conductores en medidas preventivas, con arreglo al Programa de prevención de accidentes (PPA) definido.
- En Autobuses de TMB nos comprometemos a que la nota obtenida en los estudios de percepción de seguridad sea de, como mínimo, 8,5 (sobre 10).



Compromiso de calidad e indicadores

Conservación

En Autobuses de TMB nos comprometemos a ofrecer a nuestros usuarios un servicio con un alto nivel de la conservación de vehículos y paradas, a pesar de que las paradas son propiedad de los ayuntamientos.

- En Autobuses de TMB nos comprometemos a que el índice de calidad de conservación de los vehículos sea superior al 91,5%.



Formas de participación con Transports de Barcelona

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

Con el objetivo de contar con la mayor información, en TMB necesitamos tus opiniones para mejorar el servicio prestado. Es por ello que escuchamos tus comentarios y analizamos cuáles son las acciones que nos permiten mejorar el servicio.

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

En TMB, como empresa referente en movilidad, no podemos vivir de espaldas a estos cambios y es por ello que vamos ampliando día a día las formas de comunicación con nuestros usuarios.

Formas de participación con Transportes de Barcelona

Puntos TMB de Información y Atención al Cliente

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

En la red de metro hay tres Puntos TMB de información y atención, donde recibirás la atención personalizada que requieras. Podrás realizar las gestiones que también te ofrecemos en línea, además de otros que requieren atención presencial, como la recogida de objetos perdidos, la compra de tarjetas y abonos, etc.

Puedes contactar con los Puntos TMB a través del teléfono 902 07 50 27 (de lunes a domingo, de 8.00 a 21.00 h)

<https://www.tmb.cat/es/atencion-al-cliente/puntos-atencion/puntos-tmb>

Internet y redes sociales

En TMB somos conocedores de los cambios de hábitos en el uso de los canales de comunicación por parte de nuestros usuarios. Por ello, estamos inmersos en un proceso continuo de abrir estos nuevos canales y, de este modo, establecer nuevos mecanismos de comunicación más ágiles y dinámicos con nuestros usuarios.

Aprovechamos Internet, con todo su entorno, y los dispositivos móviles para darte la información cuando la necesites y para conocer mejor tus preferencias, así como para escuchar tus opiniones sobre el servicio. Del mismo modo, nos puedes encontrar en las redes y disfrutar de las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías.

Quejas, reclamaciones y sugerencias

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

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 Gestió de QRS
C/ 60, núm. 21-23 Sector A Polígon industrial de la Zona Franca
08040 Barcelona
- Teléfono: 900 70 11 49 (de lunes a viernes laborables de 8.00 a 21.00 h)
- Formulario en la web (www.tmb.cat/es/atencion-al-cliente/gestiones/quejas-reclamaciones-sugerencias)
- A través de los Puntos TMB de información y atención al cliente

También puedes contactar con TMB a través de Twitter (@TMBInfo).

Legislación vigente

En el siguiente enlace se identifican las principales leyes y normativa de aplicación en Autobuses de Barcelona.

<https://www.tmb.cat/es/atencion-al-cliente/guia-del-usuario/normativa-uso-transporte>

Legislación vigente



Área operativa de bus ISO 9001

para las actividades de prestación de servicios de autobuses de TMB en la totalidad de la red de servicio regular en el ámbito de Barcelona y el Área Metropolitana: planificación diaria de los recorridos y los horarios, regulación de las líneas, gestión de incidencias, control del fraude, mantenimiento de la flota, mantenimiento de las infraestructuras de los centros y de las líneas, así como gestión de la información al cliente asociada al servicio.

Las actividades descritas se llevan a cabo en los siguientes centros:

- Centro Operativo de Negocio (CON) de Horta
- Centro Operativo de Negocio (CON) de El Triangle
- Centro Operativo de Negocio (CON) de la Zona Franca I
- Centro Operativo de Negocio (CON) de Ponent
- Centro de Apoyo a la Red (CSX)



UNE 13816 para las actividades de transporte de viajeros y servicio regulado urbano e interurbano de todas las líneas gestionadas por el Área Operativa de Bus, así como para la regulación del servicio de transporte y la gestión de incidencias realizadas por el Centro de Apoyo a la Red.



ISO 14001 y **ISO 50001** para el servicio de transporte de viajeros en autobús en las líneas que gestiona el centro y las actividades secundarias o de apoyo al transporte de viajeros del centro.



Transportes de Barcelona, SA está adherido a la iniciativa voluntaria de reducción de emisiones de gases con efecto de invernadero que impulsa la Oficina Catalana del Cambio Climático.