

Carta de servicios de Metro Barcelona 2018



Transports
Metropolitans
de Barcelona



TMB Qualitat

Presentación de TMB

Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) es la denominación común de las empresas Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, y Transports de Barcelona, SA, que gestionan, respectivamente, las redes de metro y de autobuses por cuenta del Área Metropolitana de Barcelona (AMB). También incluye a la empresa Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, que gestiona el teleférico de Montjuïc.

TMB da servicio a la ciudad de Barcelona y a otros 10 municipios del área metropolitana. Es el principal operador de transporte público de Cataluña, y una empresa de transporte y de movilidad ciudadana referente en Europa y en todo el mundo.

El servicio de metro y autobús que presta TMB tiene por objetivo garantizar el derecho a la movilidad de los ciudadanos y hacerlo compatible con los principios de desarrollo sostenible, protección del medioambiente, mejora de la calidad de vida y contribución a la equidad social. En definitiva, TMB quiere ofrecer un transporte público excelente, seguro y moderno. Se trata de un compromiso que se fundamenta en la vocación de servicio, en el desarrollo de unos estándares de calidad exigentes y en 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 en dar respuesta a las expectativas cada vez más exigentes de los usuarios. El resultado de este compromiso es la obtención de las certificaciones en todas sus actividades y servicios.

La publicación de la carta de servicios de **Metro Barcelona** quiere dar a conocer con mayor detalle los compromisos que esta organización suscribe con la ciudadanía y con sus clientes.

Metro Barcelona

El objetivo de Metro es seguir liderando la movilidad en Cataluña: en 2017 transportó a 390 millones de usuarios. Es un referente en términos de satisfacción de las expectativas de los ciudadanos del área metropolitana de Barcelona, como lo indicó la última Encuesta de servicios municipales, que lo posiciona, junto con las bibliotecas, como el servicio público más valorado de Cataluña.

Metro Barcelona es reconocido internacionalmente como un modelo de eficiencia, que busca la optimización y mejora continua de sus procesos. Todo ello es posible gracias a un equipo de personas comprometido e implicado y una organización en la que valores como la participación y la motivación están muy presentes.

El factor clave de Metro para garantizar una experiencia de viaje satisfactoria ha sido la adaptación de los procesos a las necesidades cambiantes de la ciudadanía. El cliente de Metro se ha convertido en un usuario activo, con iniciativas y expectativas que van más allá del mero hecho de ser transportado.

Metro Barcelona sabe que no solo debe satisfacerse esta necesidad de transporte con seguridad, fiabilidad y confort, sino que, además, hay que potenciar los servicios de valor añadido entre nuestros clientes y mejorar su experiencia de viaje.

Por otra parte, Metro Barcelona tiene muy en consideración el contexto sociocultural en el que nos enmarcamos. Formamos parte de una ciudad moderna y cosmopolita como es Barcelona, y nuestras instalaciones y equipamientos deben reflejar esta realidad.

Metro Barcelona

Por lo tanto, tenemos especial cuidado en estar a la vanguardia de los avances tecnológicos y las últimas tendencias para alcanzar la excelencia en nuestra prestación del servicio, así como en el resto de aspectos relacionados con la calidad del mantenimiento, lo que nos permitirá obtener el reconocimiento que el metro de una ciudad como la nuestra debe tener.

Finalmente, nuestra actividad empresarial se desarrolla de forma respetuosa con el medioambiente, siguiendo estrictas políticas de ahorro energético y contribuyendo al desarrollo sostenible tanto desde el punto de vista social como económico.



Misión, visión y valores de TMB

Misión de TMB (por qué existimos)

Ofrecer una red de transporte público en un marco de viabilidad y eficiencia económica:

- 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, y
- que desarrolle políticas de responsabilidad social.

Misión, visión y valores de TMB

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, así como a la sostenibilidad urbana y el medioambiente;
- por la calidad técnica ofrecida y 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.

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

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 TMB realiza en aspectos tan importantes como los siguientes:

Medioambiente

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

Accesibilidad

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 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 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.

Cooperación y solidaridad

El Plan Director de Cooperación y Solidaridad es el documento que expresa el compromiso de TMB de trabajar en el campo de la acción social a partir de varios programas de actuación orientados a extender la cultura de la cooperación y la solidaridad en la compañía.

Vocación de servicio y servicios prestados por 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 156 estaciones y más de 143 trenes funcionando en hora punta.

Metro	Longitud (km)	Número de estaciones	Trenes en hora punta	Intervalo de paso 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"
F	0,7	2	2	10'00"
Total red	119	156	150	

* En el tramo común el intervalo es de 3'00"

Vocación
de servicio
y servicios
prestados por
Metro Barcelona

Servei de metro

El metro funciona todos los días con un amplio horario de servicio y conecta Barcelona con otros ocho 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 vísperas de festivo	de 5.00 a 2.00 h
Sábados y vísperas del 1 de enero, 24 de junio, 15 de agosto y 24 de septiembre	servicio continuo
24 de diciembre	cierra a las 23.00 h

Vocación de servicio y servicios prestados por Metro Barcelona

Datos básicos a 31/12/2017

Plazas-km (en millones)	16.668,78
Coches-km útiles (en miles)	90.218,96
Viajes (en millones)	390,40
Viajeros / coche-km útil	4,33
Viajeros-km (plazas-km/1.000)	117,10
Recorrido medio por viaje (km)	5,00

Centro Integral de Operación (CIO)

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 Nord, L9 Sud y L11).

El CIO 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

Vocación de servicio y servicios prestados por Metro Barcelona

Dirección de Seguridad de la Red de Metro (DSXM)

Para Ferrocarril Metropolità de Barcelona, la seguridad constituye uno de los pilares básicos sobre los que descansan la fiabilidad y confianza que los ciudadanos del área metropolitana de Barcelona exigen a un servicio público de movilidad, y que la Ley 4/2006, de 31 de marzo, ferroviaria, reconoce en su artículo 31.1 como de interés general y esencial para la comunidad.

La DSXM vela por esta seguridad en sus tres vertientes:

- Seguridad relacionada con la causalidad humana (Seguridad y Protección Civil)
- Seguridad técnica o ferroviaria (Seguridad Ferroviaria)
- Seguridad de los empleados (prevención de riesgos laborales)

Seguridad y Protección Civil

La Unidad de Seguridad y Protección Civil tiene la misión de gestionar, de forma centralizada y con visión de red, los sistemas técnicos y los recursos humanos asignados con el fin de proteger a las personas y los bienes en el ámbito de la seguridad y la protección civil, en coordinación con el Centro de Control de Metro. Se compone de los siguientes departamentos:

- Departamento de Intervención
- Departamento de Protección Civil
- Departamento de Seguridad, del que depende el Centro de Seguridad y Protección Civil, que presta servicio 24 horas al día los 365 días del año.

Vocación de servicio y servicios prestados por Metro Barcelona

Seguridad Ferroviaria

La Unidad de Seguridad Ferroviaria se orienta a identificar y controlar los riesgos vinculados a la actividad y los servicios prestados por FMB con el fin de paliarlos y minimizarlos para garantizar la integridad de empleados y clientes y la seguridad del servicio en general. Lo realiza concienciando a toda la organización de una cultura de seguridad ferroviaria en la que todos los recursos humanos se involucren de acuerdo con sus responsabilidades en esta materia.

Prevención de riesgos laborales

Desde la DSXM se impulsa la coordinación interna en materia de prevención de riesgos laborales, de acuerdo con el Servicio de Salud, Seguridad y Bienestar Laboral, con el objetivo de llevar a cabo las actividades o tomar las medidas necesarias en todas las fases productivas de FMB para evitar o disminuir los riesgos para la salud derivados del trabajo, incrementando la seguridad y la salud laborales.

Información de contacto con la empresa

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

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.

<https://www.tmb.cat/es/atencion-al-cliente/guia-del-usuario/como-se-viaja-en-metro>



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 y, 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 (servicio ofrecido)

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 99,65 % de los servicios programados.

Tiempo total paradas (servicio ofrecido)

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 26 minutos y 29 segundos de parada por cada millón de kilómetros recorrido.

Regularidad (tiempo)

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 92,60 % (con la L9) 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 hacer 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 99,21 % de los ascensores en funcionamiento.
- Metro Barcelona se compromete a que los usuarios dispongan del 98,66 % de las distribuidoras en funcionamiento.
- Metro Barcelona se compromete a que los usuarios dispongan del 99,15 % de las escaleras mecánicas en funcionamiento.
- Metro Barcelona se compromete a que los usuarios dispongan del 97,86 % 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 la máxima información sobre el servicio y que ésta esté actualizada, 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:

- Metro Barcelona se compromete a que el 100 % de los trenes estén equipados con sistemas de protección automática de la marcha.
- Metro Barcelona garantiza la atención y el apoyo de la totalidad (100 %) de las incidencias de seguridad comunicadas al Departamento de Seguridad.

Compromiso de calidad e indicadores

Limpieza y conservación

Metro Barcelona se compromete a ofrecer a sus usuarios un servicio con un elevado nivel, 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 66,40% (*).

() Se han revisado los criterios de construcción de este índice para hacerlo más sensible a las variaciones de los parámetros de limpieza y conservación y así dar mejor respuesta.*



Mecanismos de compensación

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

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 del metro.

Modos de participación en metro

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

Para disponer del máximo de información, y como no podía ser de otra forma, 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.

Modos de participación en metro

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, estamos inmersos en un proceso continuo para abrirnos a 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 proporcionarte la información cuando la necesitas y para conocerte mejor, así como para escuchar tus opiniones.

Para facilitar este contacto, disponemos de cuentas en las redes sociales, de la aplicación TMB App para iOS y Android, del Club JoTMBé y de la sección «Atención al cliente» de nuestra web.

Puedes consultar las redes sociales donde estamos presentes y qué te ofrecemos en cada una en <https://www.tmb.cat/es/sobre-tmb/redes-sociales>. Entre estas, tenemos dos perfiles en Twitter, [@TMB_Barcelona](#) (de información corporativa) y [@TMBinfo](#) (de atención e información de servicio), y una página de Facebook: <https://www.facebook.com/TransportsMetropolitansdeBarcelona>.

TMB App te ofrece información sobre el servicio de bus y metro y puedes conocer el estado del transporte público de TMB, planificar tu viaje o ser atendido si tienes alguna duda. Más información en: <https://www.tmb.cat/es/barcelona/aplicaciones-descargas/tmb-app>.

Modos de participación en metro

Con el Club JoTMBé, podrás disfrutar de promociones y descuentos, participar en concursos y obtener información personalizada de las afectaciones planificadas que afecten tus líneas de bus de TMB y metro de Barcelona.

Puedes registrarte gratuitamente desde la web <https://jotmbe.tmb.cat/es>.

Finalmente, en la sección «Atención al cliente» de nuestra web (<https://www.tmb.cat/es/atencion-al-cliente>), te facilitamos información de utilidad para tus desplazamientos en metro de Barcelona y bus de Barcelona, así como una serie de formularios que te permiten realizar gestiones en línea desde cualquier lugar.

Puntos TMB de información y atención al cliente

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 te ofrecemos en línea en «Atención al cliente» y otras que requieren de atención presencial. También puedes acercarte al punto de autoservicio digital del Punto TMB Diagonal, que dispone de todas las herramientas (ordenador, USB, escáner, etc.), para que puedas realizar las solicitudes y los trámites en línea de una forma ágil y directa. Puedes consultar la ubicación y los horarios de servicio en la web <https://www.tmb.cat/es/atencion-al-cliente/puntos-atencion/puntos-tmb>.

Quejas, reclamaciones y sugerencias

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

Ponemos a tu disposición los siguientes canales para que nos hagas llegar tus opiniones, quejas, reclamaciones o sugerencias:

- Formulario en la web (<https://www.tmb.cat/es/atencion-al-cliente/gestiones/quejas-reclamaciones-sugerencias>).
- Formulario que te entregarán en los Puntos TMB de información y Atención al Cliente.
- Teléfono 900 70 11 49, de lunes a viernes laborables, de 8.00 a 21.00 h.
- Correo ordinario, a la siguiente dirección:

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

También puedes contactar con TMB a través de Twitter ([@TMBinfo](https://twitter.com/TMBinfo))

Legislación vigente

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

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



ISO 9001 para el servicio de transporte de viajeros en la totalidad de la red de Metro de Barcelona, incluyendo: la estrategia y planificación de la operación, en lo referente a las actividades de:

- Planificación del servicio de la operación
- Organización del trabajo y de las personas
- Estaciones y infraestructura
- Circulación
- Seguridad y prevención
- Relación con los clientes

La ejecución del servicio de:

Líneas convencionales_ L1, L2, L3, L4 y L5

Líneas automáticas: L9N, L9S, L10 y L11

Centro Integral de Operación:

- Centro de Control de Metro
- Seguridad y Protección Civil
- Centro de Información al Cliente
- Oficina Administrativa

La Auditoria y Control de la Operación y la Gestión del Cambio de la AOM



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: L9N, L9S, L10 y L11 Centro Integral de Operación



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