

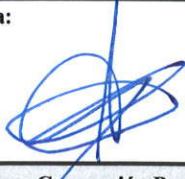




## *Consortio de Transportes de la Bahía de Cádiz*

### “Carta de Servicios del Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz”

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Nombre: Teresa Rovayo Díaz	Nombre: Teresa Rovayo Díaz	Nombre: Concepción Parra Sesé
Cargo: Responsable de Calidad	Cargo: Responsable de Calidad	Cargo: Directora Gerente
Edición: 01	Fecha de Aprobación: 01/04/10	

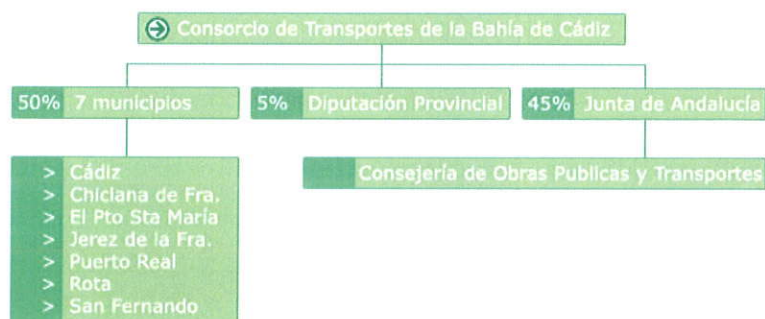


## Carta de Servicios del Consorcio de Transportes Bahía de Cádiz.

El Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz se constituye el 18 de abril de 2002 con el objeto de articular la cooperación económica, técnica y administrativa entre las Administraciones consorciadas a fin de ejercer de forma conjunta y coordinada las competencias que les corresponden en materia de creación y gestión de infraestructuras y servicios de transporte, en el ámbito territorial de los Municipios Consorciados.

El Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz constituye una entidad de Derecho Público de carácter asociativo, sometida al Derecho Administrativo, dotada de personalidad jurídica independiente de la de sus miembros, patrimonio propio, administración autónoma y tan amplia capacidad jurídica como requiera la realización de sus fines.

El Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz lo constituyen la Junta de Andalucía en un 45%, la Diputación Provincial de Cádiz en un 5% y los Ayuntamientos de Cádiz, Chiclana de la Frontera, El Puerto de Santa María, Jerez de la Frontera, Puerto Real, Rota y San Fernando que representan el 50% restante.





En la actualidad el Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz presta sus servicios a una población de 694.000 habitantes y transporta a más de cinco millones de viajeros al año de los cuales el 4.779.281 son por vía terrestre y 379.243 son por vía marítima.

Dispone de distintos modos interurbanos integrados:

- El modo de autobús interurbano por carretera, que cuenta con 51 líneas en servicio que dan cobertura a los municipios de Cádiz, Chiclana de la Frontera, El Puerto de Santa María, Jerez de la Frontera, Puerto Real, Rota y San Fernando.
- El modo marítimo que dispone de 4 catamaranes y permite la movilidad por vía marítima entre los municipios de Cádiz, El Puerto de Santa María y Rota.
- Modo de autobús urbano, en el que se puede cancelar con la tarjeta de transporte del Consorcio.
- Medio de pago en las máquinas canceladotas de RENFE cercanías y media distancia.

La proporción de desplazamientos en transporte público al que da cobertura el Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz alcanza el 21% de la movilidad interurbana.

### **Funciones del Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz.**

- El Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz, en el marco de lo dispuesto en la Ley de ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía, tiene las siguientes funciones otorgadas:



El Consorcio Metropolitano de Transportes de la Bahía de Cádiz, en el marco de lo dispuesto en la Ley de ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía, tiene competencia en las siguientes materias:

- a) La propuesta de elaboración y de aprobación inicial del Plan de Transporte Metropolitano.
- b) La propuesta de modificaciones que no supongan la revisión del Plan de Transporte Metropolitano.
- c) La participación en la redacción del Plan de Transporte Metropolitano y en la de sus modificaciones y revisiones.
- d) La ordenación, coordinación, control, inspección y sanción respecto de los servicios, tráfico, infraestructuras e instalaciones que se declaren de interés metropolitano, con excepción de los previstos en el párrafo segundo del artículo 13.3 de la Ley de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía.
- e) Ordenación y coordinación del resto de transportes no incluido en el apartado anterior que se desarrollen en el ámbito metropolitano, en los términos que establezca el Plan de Transporte Metropolitano.
- f) La gestión del Plan de Transporte Metropolitano.
- g) El establecimiento del marco tarifario para la prestación de los servicios en el ámbito territorial del Consorcio.
- h) Promoción de la imagen unificada del Sistema de Transportes en el ámbito territorial de Consorcio.
- i) Promoción del Transporte Público.
- j) Fijar las cantidades a recibir por las empresas operadoras de transporte con arreglo con arreglo a los criterios establecidos en el Plan de Transporte Metropolitano, teniendo en consideración la exigencia de obligaciones de servicio público.
- k) Distribuir las aportaciones o subvenciones recibidas de las distintas Administraciones, de acuerdo con lo previsto en el Plan de Transporte Metropolitano y en los contratos programa que a estos efectos pudieran suscribirse con las empresas operadoras de transportes.

## **Compromiso con la Calidad del servicio a los usuarios.**

La prestación de un servicio de transporte público metropolitano de calidad a los ciudadanos es el objetivo fundamental del Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz. En pro de ese objetivo el Consorcio viene desempeñando su actividad desde su constitución con el desarrollo de diferentes líneas de actuación cada una de ellas implementadas bajo un proceso de mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios.

Prueba de ello es que el Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz cuenta con un sistema de gestión certificado desde abril de 2008 por parte AENOR.

Como eje central de este sistema de gestión, el Consorcio dispone de su Política de Calidad que está publicada en la página web [www.cmtbc.es](http://www.cmtbc.es) siendo revisada y actualizada de manera periódica.



De este modo los usuarios son la razón de nuestro trabajo, por lo tanto la satisfacción de sus necesidades, expectativas es uno de los objetivos principales del Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz, a través de la correcta gestión de los servicios de expedición y recarga y de la correcta liquidación de las compensaciones a realizar con los operadores de transporte. Por ello, convertimos sus necesidades y expectativas en requisitos para poder atenderlos y cumplirlos (tanto los especificados, no especificados y reglamentarios).

Hoy, el Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz da un paso más y se compromete ante los ciudadanos a mejorar los servicios del Consorcio con los estándares de calidad contenidos expresamente en esta carta.

## **Información y Atención al Cliente.**

Las consultas, sugerencias y reclamaciones que nos proporcionan los usuarios ayudan a mejorar los servicios prestados por parte del Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz.

Estas consultas, sugerencias y reclamaciones se pueden realizar:

➤ **En persona.**

En nuestra sede del Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz situado en Glorieta Zona Franca, Edificio Glorieta, Planta 5ª, Módulos 3 y 4 de Cádiz.

➤ **Por escrito.**

Rellenando un formulario disponible en la sede del Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz y en la página web [www.cmtbc.es](http://www.cmtbc.es).

➤ **Por correo postal.**

Enviándolo a la dirección del Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz.

➤ **Por teléfono.**

Llamando al centro de atención al usuario: 902 450 550.

➤ **Por fax.**

Al número 856 582 000.

➤ **Por Internet.**

Rellenando un formulario en la página web del Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz [www.cmtbc.es](http://www.cmtbc.es).



El Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz valora las consultas, sugerencias y reclamaciones de los usuarios como un medio eficaz que contribuye a la mejora de los servicios.

Para mejorar esta participación, se utilizan además otras herramientas entre las que destaca significativamente la encuesta de calidad del servicio que se realiza periódicamente por parte del Consorcio.

Muchas gracias en nombre del Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz por ayudarnos a mejorar.

## Departamento Responsable de la Carta.

El Área de Calidad y Atención al Usuario del Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz es el departamento responsable de la elaboración, implantación y seguimiento de la Carta así como la gestión de los indicadores asociados a los compromisos de calidad del Consorcio.

## Compromiso con el Servicio.

Dentro del conjunto de indicadores y métodos de medición de la calidad del servicio que el Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz tiene implantados, se detallan a continuación una serie de **compromisos que la entidad adquiere con sus usuarios** y que consideramos fundamentales para la consecución de nuestro objetivo principal, que es ofrecer un servicio de **Transporte metropolitano** con los mayores niveles de calidad posibles. Para ello el Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz adquiere una serie de compromisos:

1. Ofrecer al pasajero toda la información relacionada con los servicios gestionados por el Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz, garantizando que ésta sea fidedigna y que llegue al viajero de forma rápida y eficaz.
2. Mejorar los medios de información con el fin de poder facilitar la información necesaria sobre cualquier variación o incidencia que se produzca en los medios de transporte.
3. Adecuar las líneas y los recorridos de los servicios de transporte para atender las necesidades de los usuarios.
4. Cuidar el servicio prestado por los operadores para que se pueda atender de manera óptima a los usuarios con la total eficacia y corrección que éstos se merecen.
5. Atender a las demandas de nuestros usuarios. Para ello se realizan encuestas de satisfacción y existen a disposición del viajero hojas de reclamaciones sugerencias.
6. Agilizar y resolver cualquier queja o reclamación de los usuarios a través de los medios puestos a su disposición y donde su opinión es muy valorada de cara a ofrecer un servicio con las mayores prestaciones posibles.
7. Seguir trabajando en la modernización de los servicios para ofrecer la mayor calidad a los usuarios.



8. La flota nueva de autobuses estará adaptada al 100% a personas de movilidad reducida.
9. Compromiso de atención telefónica de 365 días al año, por un equipo de teleoperadores bilingües, en horario de 6:00 a.m. a 24:00 horas.

Estos compromisos se ven plasmados en los siguientes objetivos de gestión.

**Información.**

- El destino metropolitano del trayecto se podrá identificar en el 100% de los medios de transporte integrados que presten el servicio.
- El 100% de las paradas y la web del Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz actualizarán la información de los servicios en un plazo no superior a 3 días, salvo causa sobrevenida o de fuerza mayor.

**Atención al Cliente.**

- El 95% de los usuarios que efectúen reclamaciones obtendrán respuesta en un plazo no superior a 15 días.
- El 100% de los empleados del Área de Calidad y Atención al Usuario del Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz está capacitado para informar a los usuarios.

**Transparencia.**

- Con periodicidad anual se hará público el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

**Calidad en el Servicio.**

- El índice de calidad subjetiva percibido por los usuarios del servicio marítimo estará siempre por encima de 7 sobre una escala de 0 a 10.