

 Consorcio de Transporte Metropolitano. Área de Granada 	
TIPO DOC. : ANEXO 2	Pág. 1 de 8
DOCUMENTO : MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN: 8
TÍTULO : CARTA DE SERVICIOS	FECHA: Julio 2018

El Consorcio es una entidad de Derecho Público de carácter asociativo, dotada de personalidad jurídica independiente de la de sus miembros, patrimonio propio, administración autónoma y tan amplia capacidad jurídica de derecho público y de derecho privado como requiera la realización de sus fines, con especial atención a la puesta en marcha y gestión de infraestructuras y servicios del transporte de viajeros que permitan responder a las demandas y necesidades de movilidad, accesibilidad y calidad en los desplazamientos en transporte público regular de viajeros por carretera en el Área Metropolitana de Granada.

El Consorcio de Transporte Metropolitano. Área de Granada nace en diciembre de 2002 a través de la firma de un Convenio entre la **Junta de Andalucía**, la **Diputación Provincial de Granada** y 32 **Ayuntamientos**: Albolote, Alfacar, Alhendín, Armilla, Atarfe, Cájar, Chauchina, Cenes de la Vega, Churriana de la Vega, Cijuela, Cúllar Vega, Dílar, Fuente Vaqueros, Las Gabias, Gójar, Granada, Güevéjar, Huétor Vega, Jun, Lachar, Maracena, Monachil, Ogíjares, Otura, Peligros, Pinos Genil, Pinos Puente, Pulianas, Santa Fe, Vegas del Genil, Víznar y La Zubia. Valderrubio se constituyó como municipio en el año 2013 por segregación de Pinos Puente, por lo que en la actualidad lo conforman 33 Ayuntamientos.

Dentro de la estructura organizativa del Consorcio, se encuentran los órganos de consulta, Comisión Técnica (en la que están representadas las empresas operadoras y las organizaciones sindicales más representativas) y Comisión de Participación Social en la que están representadas organizaciones sectoriales (asociaciones de usuarios, de personas de movilidad reducida, de vecinos, asociaciones o colectivos de ciclistas, Universidad de Granada, asociaciones o colectivos de peatones, asociaciones o colectivos en la defensa del medio ambiente ...).

El éxito del modelo ha llevado a la incorporación de otros 18 términos municipales a petición de las propias entidades locales. Esta incorporación se realizó a partir de Contratos anuales de Integración Tarifaria establecidos entre el Consorcio y los Ayuntamientos afectados. El **Plan de Transporte Metropolitano del Área de Granada, Plan de Movilidad Sostenible** abre la puerta para la entrada de los municipios de Agrón, Beas de Granada, Calicasas, Chimeneas, Cogollos Vega, Colomera, Deifontes, Dúdar, Dúrcal, Escúzar, Güéjar Sierra, Huétor de Santillán, Illora, Iznalloz, La Malahá, Moclín, Nigüelas, Nívar, Padul, Quéntar, Ventas de Huelma, y Villamena pudiendo modificarse este ámbito territorial inicial durante la

 Consorcio de Transporte Metropolitano. Área de Granada 	
TIPO DOC. : ANEXO 2	Pág. 2 de 8
DOCUMENTO : MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN: 8
TÍTULO : CARTA DE SERVICIOS	FECHA: Julio 2018

tramitación del plan por necesidades de funcionamiento del sistema de transporte de esta área.

Mediante la Orden de 13 de septiembre de 2004 de la Consejería de Obras Públicas y Transportes de la Junta de Andalucía, publicada en BOJA nº187 de 23 de septiembre de 2004, se le atribuyeron competencias en materia de servicios de transporte público regular permanente de viajeros por carretera de uso general.

El sistema tarifario integrado se presta actualmente en **16 empresas de autobuses**: Alhambra Bus, S.A., Autedia S.A., Autocares Rona S.L., Autogranadina Empresa Torres, S.L., Carlos Fernández de la Torre S.L., Herederos de Gómez S.L., Empresa Liñán S.A., Autocares Marcos Muñoz S.L., Nex Continental Holdings S.L.U., Bus Metropolitano de Granada, S.L., Alsa Granada Airport, S.L., Transportes Rober, Tranvías Metropolitanos de Granada, S.A., Transportes Trinidad Nieves, S.L., Autotransporte Tocina, S.L., Ureña e Hijos S.L., y el **Metropolitano de Granada** (UTE Avanza Metro de Granada).

El sistema de transporte público colectivo en el área metropolitana de Granada

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Granada atiende a las necesidades de movilidad de las 574.115 (2017) personas que viven en los 51 municipios integrados (más del 60% de la población total de la provincia) y emite más de diez millones de títulos de transporte al año.

El sistema metropolitano de transporte público de viajeros se fundamenta en la integración tarifaria, cuya máxima expresión es la tarjeta de transporte del Consorcio, un medio de pago válido en los servicios de transporte público colectivo del ámbito territorial, que permite disfrutar de unas tarifas más reducidas y bonifica el transbordo.

Dispone de distintos modos de transporte integrados:

- * Los servicios de autobús interurbano por carretera que cuenta con 14 operadores y 66 líneas en servicio que comunican los municipios del área metropolitana entre sí.
- * El servicio de autobús urbano de Granada.
- * El Metropolitano de Granada

	
TIPO DOC. : ANEXO 2	Pág. 3 de 8
DOCUMENTO : MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN: 8
TÍTULO : CARTA DE SERVICIOS	FECHA: Julio 2018

La tarjeta del Consorcio de Granada también puede ser utilizada en el sistema tarifario integrado de los otros 8 Consorcios de Andalucía, tanto en los autobuses como en el metro y en cercanías.

Funciones del Consorcio de Transporte Metropolitano Área de Granada:

De acuerdo con el artículo 4 de sus Estatutos, el Consorcio de Transporte Metropolitano Área de Granada, en el marco de lo dispuesto en la Ley de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros de Andalucía, tiene competencia en las siguientes materias:

- a) *La propuesta de elaboración y de aprobación inicial del Plan de Transporte Metropolitano.*
- b) *Las propuestas 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 del Área de Granada.*
- i) *Promoción del Transporte Público por carretera como uno de los modos de resolver de forma eficaz, racional y sostenible las necesidades de movilidad en el área metropolitana de Granada, mejorando la calidad del servicio prestado.*
- j) *Fijar las cantidades a recibir por las empresas operadoras de transporte 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.*

 Consorcio de Transporte Metropolitano. Área de Granada 	
TIPO DOC. : ANEXO 2	Pág. 4 de 8
DOCUMENTO : MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN: 8
TÍTULO : CARTA DE SERVICIOS	FECHA: Julio 2018

Regulación legal del sector de actividad

Con objeto de que el usuario disponga de pleno conocimiento de la normativa vigente aplicable a los servicios objeto de la carta, se ha dispuesto el siguiente enlace en la página web corporativa donde podrá consultar en todo momento las disposiciones legales de interés en el apartado correspondiente a "Documentación": <http://www.ctagr.com>

Compromisos con la sociedad granadina

El Consorcio de Transporte Metropolitano. Área de Granada asume el compromiso ineludible de ejercer las funciones encomendadas con criterios de calidad que sean perceptibles por las Administraciones consorciadas, los operadores de transporte integrados y las personas usuarias, como destinatarias últimas del Sistema de Transporte Público.

Prueba de ello que el Consorcio de Transporte Metropolitano Área de Granada cuenta con un sistema de gestión de calidad y carta de servicios certificada desde el agosto del 2011 por OCA Instituto de Certificación S.L.U., acreditada por ENAC.

Esta **Carta de Servicios** tiene una doble finalidad, por un lado, es el instrumento a través del cual la ciudadanía recibe adecuada información tanto de los servicios que se coordinan desde el Consorcio como de los compromisos de calidad en su prestación. Por otro, la gestión interna del Consorcio, permite conocer la adecuación entre el resultado real de nuestro trabajo con los objetivos anuales de mejora de la calidad.

El Consorcio con su Carta de Servicios con vigencia bienal 2018-2020 pretende:

- Facilitar a los usuarios del transporte público metropolitano el ejercicio efectivo de sus derechos, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios administrativos y permitiéndoles evaluar y manifestar su grado de satisfacción.
- Fomentar la mejora continua de la calidad, dando a los gestores la oportunidad de conocer de forma consciente, realista y objetiva cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que se puede alcanzar desde los principios del servicio público, la economía, la eficiencia y la eficacia.

Las pretensiones anteriores actúan de base para el establecimiento de una

 Consorcio de Transporte Metropolitano. Área de Granada 	
TIPO DOC. : ANEXO 2	Pág. 5 de 8
DOCUMENTO : MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN: 8
TÍTULO : CARTA DE SERVICIOS	FECHA: Julio 2018

planificación anual de objetivos de calidad, con un enfoque de mejora continua del sistema y de la organización.

Compromisos del Consorcio de Transporte Metropolitano con la sociedad granadina:

1. Aumentar, en la flota metropolitana, el número de vehículos accesibles.
2. Cumplir, en situaciones de normalidad, los horarios establecidos en la totalidad de las líneas.
3. Proporcionar información actualizada y adaptada a las necesidades de los ciudadanos.
4. Mejorar la accesibilidad en las paradas adaptándolas a personas con movilidad reducida.
5. 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.
6. Realizar encuestas anuales sobre el grado de satisfacción de los usuarios y publicar los resultados en la página Web del Consorcio.
7. Promover el uso de energías limpias y baja emisión de contaminantes en la flota de los operadores del área metropolitana.
8. Afianzar la tarjeta de transportes como principal medio de pago bonificado en el Sistema Tarifario Integrado (STI) del Área de Granada.

Criterios de evaluación

1. Accesibilidad en los vehículos:

Los nuevos vehículos que se incorporen a las líneas metropolitanas deberán ser accesibles y, en todas las líneas, a finales de 2020, se potenciará la existencia de al menos un vehículo accesible. En la página web del Consorcio figurarán los horarios aproximados, por parada, de los vehículos adaptados a personas de movilidad reducida.

2. Cumplimiento de Horarios:

El cumplimiento será del 100% en la totalidad de las expediciones en circunstancias normales. En caso de obras u otros incidentes se colgará, de manera inmediata, en la página web la incidencia, la duración de la misma y los horarios estimados.

3. Información:

Se tendrá acceso a la información tanto de manera presencial, como a través de la página web www.ctagr.com y del teléfono 955 038 665. El servicio telefónico se presta los 365 días por un equipo de 10 teleoperadores bilingües, con el siguiente horario: Domingos a jueves:

 Consorcio de Transporte Metropolitano. Área de Granada 	
TIPO DOC. : ANEXO 2	Pág. 6 de 8
DOCUMENTO : MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN: 8
TÍTULO : CARTA DE SERVICIOS	FECHA: Julio 2018

06:00 a 24:00 horas y de viernes-sábados: 00:00 a 24:00 horas.

4. Marquesinas:

Todas las nuevas marquesinas estarán adaptadas para facilitar su uso por parte de las personas con movilidad reducida. En cuanto a las existentes y no adaptadas, se adaptarán la totalidad en el ámbito temporal 2021.

5. Reclamaciones:

Todas serán contestadas en un plazo máximo en 15 días hábiles.

Durante el tiempo de preparación de la respuesta, las personas reclamantes pueden informarse en todo momento acerca del estado del expediente.

6. Encuestas de grado de satisfacción:

Cada año, entre marzo y abril, se consultará a los usuarios sobre el grado de satisfacción de, al menos, los siguientes aspectos: *calidad de la información recibida; puntualidad del servicio prestado por los operadores; seguridad de los vehículos de los operadores; trato recibido de los conductores de los operadores implicados; limpieza de los vehículos de los operadores; temperatura del interior de los vehículos de los operadores; facilidad del acceso y salida de los vehículos de los operadores; tarifas establecidas; rapidez en el servicio de transporte dentro de los márgenes establecidos; frecuencia establecida para la prestación del servicio; proximidad del servicio establecido y horarios establecidos para la prestación del servicio.*

7. Calidad ambiental por emisiones en el transporte público metropolitano:

Se promoverá el uso de energías limpias y baja emisión de contaminantes en la flota de los operadores del área metropolitana.

8. Uso de la tarjeta:

El medio de pago bonificado en el sistema integrado del Área de Granada es la Tarjeta. Con ella se abarata el coste del viaje respecto al coste del billete sencillo, permitiendo además el transbordo bonificado con otros autobuses metropolitanos incluidos los urbanos de Granada y el metropolitano de Granada. En los transbordos la bonificación obtenida es aún mayor. Por ello, se pretende lograr un mayor uso de los títulos de transporte de los distintos modos integrados en el ámbito territorial del Consorcio.

 Consortio de Transporte Metropolitano. Área de Granada 	
TIPO DOC. : ANEXO 2	Pág. 7 de 8
DOCUMENTO : MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN: 8
TÍTULO : CARTA DE SERVICIOS	FECHA: Julio 2018

Participación ciudadana, comunicación e información

La Ley 2/2003 de Ordenación de los transportes urbanos y metropolitanos de viajeros y los Estatutos del Consorcio recogen, sobre la base del principio de participación, la existencia de dos órganos estables de colaboración y de consulta, una Comisión técnica en la que están representados las empresas operadoras y las organizaciones sindicales más representativas y una Comisión de participación social en la que se hace oír la voz de la sociedad civil a través de organizaciones sectoriales (asociaciones de usuarios, de personas de movilidad reducida, de vecinos, asociaciones o colectivos de ciclistas, Universidad de Granada, asociaciones o colectivos de peatones, asociaciones o colectivos en la defensa del medio ambiente ...).

A título individual, todas las personas interesadas en los procesos de revisión de la presente Carta de Servicios tienen diversas formas de participación. Por un lado, existe la preceptiva vía del procedimiento administrativo, previstos en la normativa de carácter general reguladora de tales procesos (trámite de audiencia, información pública...). Por otro, de manera menos formalizada, la colaboración y participación de los usuarios de los servicios prestados por el Consorcio de Transporte Metropolitano. Área de Granada se efectúa a través de los siguientes medios:

- Mediante la presentación de quejas, sugerencias o consultas.
- Mediante la realización de encuestas de opinión.

Estos diversos cauces permiten que el Consorcio disponga de información actualizada y real acerca tanto del grado de satisfacción de los usuarios individuales de los servicios así como de la percepción de la sociedad granadina acerca del sistema de transporte público colectivo.

 Consorcio de Transporte Metropolitano. Área de Granada 	
TIPO DOC. : ANEXO 2	Pág. 8 de 8
DOCUMENTO : MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN: 8
TÍTULO : CARTA DE SERVICIOS	FECHA: Julio 2018

Toda consulta, sugerencia o reclamación puede ser dirigida a:

Consorcio de Transporte Metropolitano Área de Granada
Área de Gestión de la Calidad

C/ M^a Teresa León, 6 - Bajo
18013 Granada

Teléfono: 958 57 50 01 (En horario de 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes laborables)

Fax: 958 57 50 11

Internet: Sistema de Información al Usuario siu.ctagr.com

Centro de Atención al Usuario Teléfono: 955 038 665

Domingos a jueves: 06:00 a 24:00 horas

Viernes y sábados: 00:00 a 24:00 horas.

NOTA IMPORTANTE: El ámbito de aplicación de los contenidos de esta Carta de Servicios marco recoge todas las líneas de transporte terrestre interurbanas (el 100% de los operadores), todos los trayectos consorciados. Los resultados de los indicadores serán publicados como mínimo anualmente en la web: <http://www.ctagr.com>. Si por causas ajenas excepcionales, los compromisos de la carta de servicios pudieran verse afectados, la unidad presentadora responsable adoptará a la mayor brevedad posible las acciones necesarias para que las personas usuarias no se vean afectadas estableciendo las medidas compensatorias que sean de aplicación. El plazo de vigencia máximo de la presente Carta es de dos años desde la fecha inicial.