



## **Carta de servicios del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla**

---

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla se constituye el 30 de marzo de 2001 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 le corresponden en materia de movilidad.

Se configura como una entidad de Derecho Público de carácter asociativo, adscrita a la Comunidad Autónoma de Andalucía, sometida al Derecho Administrativo y dotada de personalidad jurídica independiente de la de sus miembros, patrimonio y tesorería propia, administración autónoma y tan amplia capacidad jurídica como requiera la realización de sus fines.

Está constituido por la Junta de Andalucía en un 45%, la Diputación Provincial de Sevilla en un 5% y los Ayuntamientos de Albaida del Aljarafe, Alcalá de Guadaíra, Alcalá del Río, Almensilla, Aznalcóllar, Aznalcázar, Benacazón, Bollullos de la Mitación, Bormujos, Brenes, Camas, Carmona, Carrión de los Céspedes, Castilleja del Campo, Castilleja de Guzmán, Castilleja de la Cuesta, Coria del Río, Dos Hermanas, El Viso del Alcor, Espartinas, Gelves, Gerena, Gines, Guillena, Huévar del Aljarafe, Isla Mayor, La Algaba, La Puebla del Río, La Rinconada, Los Palacios y Villafranca, Mairena del Alcor, Mairena del Aljarafe, Olivares, Palomares del Río, Pilas, Salteras, San Juan de Aznalfarache, Sanlúcar la Mayor, Santiponce, Sevilla, Tomares, Umbrete, Valencina de la Concepción, Villamanrique de la Condesa y Villanueva del Ariscal, que representan el 50% restante.

El ámbito de prestación de servicios del Consorcio se extiende a 45 municipios, con una extensión de 4.233,1 km<sup>2</sup>, el 30,4 % de la superficie total de la provincia de Sevilla y atiende a una población de 1,48 millones de habitantes, el 76,4 % del total provincial, con una densidad de 350,2 hab./ km<sup>2</sup>

El título de transporte que posibilita la integración tarifaria es la **tarjeta de transporte**, basada en la tecnología chip sin contactos, que presenta las siguientes características técnicas y funcionales:

- Se obtiene en puntos de ventas autorizados en todos los municipios, abonando 1,50€ en concepto de fianza y se configura por saltos en función a las necesidades de movilidad, efectuando una recarga mínima de 5 €.
- Se pueden efectuar recargas entre 5 € y 500 € y reconfigurarse los saltos cuando se desee.
- Permite realizar cancelaciones y transbordos para más de un usuario.
- Se puede utilizar en todas las áreas metropolitanas de Andalucía con Sistema Tarifario Integrado (Almería, Bahía de Cádiz, Campo de Gibraltar, Córdoba, Granada, Jaén, Málaga y Costa de Huelva)

En virtud de la Orden de la Consejería de Obras Públicas y Transportes (actualmente Fomento y Vivienda) de 4 de septiembre de 2002, el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla tiene atribuidas diversas competencias de gestión sobre 15 concesiones de servicios de transporte público regular permanente de viajeros por carretera de uso general.

En concreto, la oferta de servicio de los autobuses metropolitanos está integrada por un total de 57 líneas (49 radiales, que comunican municipios del área metropolitana entre sí y con Sevilla y 8 transversales, que comunican municipios del área metropolitana entre sí).

Las líneas metropolitanas prestan en conjunto 2.018 servicios (ida y vuelta) en días laborables, 1.043 en sábado y 743 en domingos y festivos.

Estos servicios están atendidos por 6 operadores, con una flota de 140 autobuses, con imagen unificada, que tiene una edad media de 7,5 años, todos equipados con aire acondicionado, de los cuales un 85,71% están adaptados para admitir a personas con movilidad reducida.

Las paradas de los autobuses metropolitanos están señalizadas con postes que ofrecen información de zona tarifaria, líneas pasantes y horarios aproximados de paso. Actualmente hay un total de 1.099 paradas metropolitanas señalizadas con postes de parada y 536 dotadas de marquesina.

Adicionalmente se han instalado en las distintas localidades del área metropolitana 1.092 plazas de aparcamientos para bicicletas, para fomentar el uso combinado de la bicicleta y el transporte público, así como otras 86 plazas en la Estación de Autobuses Plaza de Armas de Sevilla.

Desde septiembre de 2006, esta entidad metropolitana tiene en funcionamiento un servicio de bicicleta pública conocido como Servicio Bus+Bici, que prima a los usuarios de la tarjeta de transporte del Consorcio con la posibilidad de disponer de una bicicleta gratuita para sus desplazamientos en Sevilla los días laborables desde las 7:30 horas de la mañana hasta las 19:30 y la posibilidad de entregarla antes de las 24 horas del mismo día del préstamo. Un total de 180 bicicletas están a disposición de los 8.251 usuarios inscritos, que han contabilizado a lo largo de 2016 29.390 usos de estas bicicletas.

Además de los autobuses metropolitanos, la oferta de transporte público en el área metropolitana de Sevilla está compuesta por los autobuses urbanos de varias localidades (Sevilla, Dos Hermanas, Alcalá de Guadaíra, La Rinconada y Mairena del Alcor) y la red ferroviaria (Cercanías de RENFE Operadora, la línea de Tranvía de TUSSAM y la línea I del Metro de Sevilla).

La utilización de la tarjeta de transporte en estos modos es la siguiente:

- Se puede utilizar para realizar etapas simples y en modo transbordo.
- El sistema está diseñado para que sea flexible e independiente de las variaciones tarifarias que puedan producirse en los modos integrados, ya que respeta las competencias tarifarias de las Administraciones titulares de cada modo de transporte.
- En la red de autobuses metropolitanos y para etapas simples la tarjeta tiene un ahorro medio sobre el billete sencillo univiaje del 30%.
- En modo transbordo, la tarjeta permite realizar transbordo a/desde las líneas de autobuses metropolitanos, la línea I de metro, el tranvía o metrocentro, la red de autobuses urbanos de Sevilla (TUSSAM) y los autobuses urbanos de Dos Hermanas, Alcalá de Guadaíra, La Rinconada y Mairena del Alcor.
- Al realizar transbordo entre modos, en la segunda y sucesivas validaciones se aplica un descuento equivalente al 20% del coste total de todos los viajes realizados desde la primera validación, en un tiempo máximo de 120 minutos.
- Por último, la tarjeta puede usarse como monedero en Renfe para la compra de todos los títulos del núcleo de cercanías y como prueba piloto en los servicios de media distancia entre Sevilla-Cádiz y viceversa.

## **Funciones del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla**

---

De acuerdo con el artículo 4º, I de sus Estatutos, el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla, 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) Las que atribuyan expresamente las leyes y los instrumentos de planificación que le sean aplicables.
- b) La ordenación, gestión incluida licitación, coordinación, control, inspección y sanción, respecto de los servicios, tráfico, infraestructuras e instalaciones que se declaren de interés metropolitano y/o que le hayan atribuidos, todo ello en coordinación con la Consejería competente.
- c) Coordinación y gestión del resto de transportes de personas usuarias no incluidas en el apartado anterior que se desarrollen en el ámbito de los entes locales que lo integran, en los términos que establezca el Plan Movilidad del ámbito territorial del Consorcio que determine la normativa vigente.
- d) La Coordinación y gestión del Plan de Movilidad Sostenible de su ámbito territorial.
- e) El establecimiento del Sistema Marco tarifario geográfico para la prestación de los servicios en el ámbito territorial del Consorcio.
- f) Fijar y revisar las tarifas de los servicios en el ámbito territorial del Consorcio, en coordinación con la Consejería competente.
- g) Promoción de la imagen unificada del sistema de transportes.
- h) Promoción del Transporte Público y de las políticas que impulsen una movilidad sostenible en su ámbito.
- i) Fijar las cantidades a recibir por las empresas operadoras de transporte con arreglo a los criterios que se establezcan en el Plan de Movilidad del ámbito territorial del Consorcio que determine la normativa vigente y/o en el Sistema Marco Tarifario geográfico y tarifas que establezca.
- j) Distribuir las aportaciones o subvenciones recibidas de las distintas Administraciones, de acuerdo con lo previsto en el Plan de Movilidad del ámbito territorial del Consorcio que determine la normativa vigente y/o en el Sistema Marco Tarifario geográfico y las tarifas que establezca y en los contratos programa que a estos efectos pudieran suscribirse con las empresas operadoras de transporte, conforme a las competencias que le hayan sido atribuidas por las Administraciones consorciadas.
- k) Participación y gestión en su caso del desarrollo de contrataciones, actuaciones y proyectos comunes de la Red de Consorcios de Transporte de Andalucía cuya financiación será en exclusiva por la Junta de Andalucía.
- l) Las que encomienden administraciones mediante convenio interadministrativo dentro del ámbito y objeto del Consorcio.

### **Compromiso de calidad del servicio a las personas usuarias.**

---

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla, como entidad de derecho público de carácter asociativo que tiene por objeto la articulación de 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 movilidad, 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 los ciudadanos, como destinatarios últimos del Sistema de Transporte Público.

Por ello, el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla dirige su actividad con estricto cumplimiento de las normas legales y reglamentarias que le son aplicables y su Director Gerente orienta todo su esfuerzo y dedicación a fomentar la movilidad sostenible mediante el uso del transporte público y a la mejora continua del sistema de calidad, proponiendo las siguientes directrices básicas:

- Dotar al Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla de los medios humanos y materiales que en cada momento sean necesarios para la consecución de los fines que tiene encomendados.
- Mejorar continuamente en todos los procesos, anticipándose a los posibles errores y trabajando de forma permanente para lograr la reducción de los mismos, mediante la implantación de estrategias de gestión y mecanismos preventivos.
- Aumentar el grado de eficiencia de todos los procesos y especialmente de aquellos relativos al correcto funcionamiento de la tarjeta de transporte del Consorcio, la promoción de la bicicleta como modo autónomo de transporte y la información al usuario, mediante la definición y análisis de indicadores de gestión que permitan su ajuste o rediseño para la obtención de mejores resultados.
- Información y transparencia en la gestión, aportando públicamente y con una periodicidad anual los resultados obtenidos.
- Aumentar la motivación del personal del Consorcio mediante el reconocimiento del trabajo bien realizado.
- Exigir a los proveedores la máxima calidad en el desarrollo de sus trabajos, evaluando el resultado de los mismos.

Las directrices anteriores actúan de base para el establecimiento de una planificación anual de objetivos de calidad, con un enfoque de mejora continua del sistema y de la organización.

Esta política de calidad se establece como marco en el que deben desarrollarse todas las actividades del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla. Es conocida y asumida por todo su personal con el objeto de que la entidad sea reconocida por la alta calidad de los servicios que presta. Se encuentra a disposición del público que lo solicite y es revisada periódicamente por la Dirección para adecuarla a las directrices del Consejo de Administración y el Comité Ejecutivo del Consorcio.

De este modo, las personas usuarias son la razón de nuestro trabajo, porque la satisfacción de sus necesidades y expectativas es uno de los objetivos principales del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla.

El compromiso del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla con las ciudadanas y ciudadanos de mejorar los servicios del Consorcio se refuerza con los estándares de calidad contenidos expresamente en esta carta.

## **Información y Atención al Cliente**

---

Las consultas, sugerencias y reclamaciones que nos proporcionan las usuarias y usuarios ayudan a mejorar los servicios que prestamos. Estas consultas, sugerencias y reclamaciones se pueden realizar:



- **En persona:** en nuestras oficinas de atención al usuario situadas en la Estación de Autobuses Plaza de Armas y en la Estación de Metro Puerta Jerez, rellenando un formulario normalizado.
- **Por correo postal:** enviándolo a la dirección del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla: Estación de Autobuses Plaza de Armas, avenida Cristo de la Expiración número 2, 41001 – Sevilla.
- **Por teléfono:** llamando al centro de atención al usuario 955038665.
- **Por fax:** al número 955053391
- **Por internet:** rellenando un formulario a través de la página web del Consorcio [www.ctas.es](http://www.ctas.es).

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla valora las consultas, sugerencias y reclamaciones de las personas usuarias 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 Transporte Metropolitano del Área de Sevilla por ayudarnos a mejorar.

### **Departamento responsable de la Carta.**

---

La Dirección de Atención al Usuario y Calidad del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla 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.

### **Objetivos de Calidad.**

---

Dentro del conjunto de indicadores y métodos de medición de la calidad del servicio que el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla tiene implantados, se detallan a continuación una serie de compromisos de calidad que la entidad adquiere con sus usuarias y usuarios 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 Transporte Metropolitano del Área de Sevilla asume una serie de objetivos:

1. Ofrecer a la usuaria o usuario toda la información relacionada con los servicios gestionados por el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla, garantizando que ésta sea fidedigna y que llegue 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 las usuarias y usuarios.
4. Cuidar el servicio prestado por los operadores para que se pueda atender de manera óptima a las usuarias y usuarios con la total eficacia y corrección que éstos se merecen.
5. Atender a las demandas de nuestras usuarias y usuarios. Para ello se realizan encuestas de satisfacción y existen a disposición de ellas y ellos hojas de reclamaciones y sugerencias.

6. Agilizar y resolver cualquier queja o reclamación de las usuarias y 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 las usuarias y usuarios.
8. La flota de los autobuses estará adaptada al 100% a personas de movilidad reducida.
9. Compromiso de atención telefónica de 365 días al año, por un equipo de tele-operadores bilingües, en horario de 6:00 a.m. a 24:00 horas.

Estos objetivos se ven plasmados en los siguientes indicadores de gestión:

### **Información**

- El 65% de las llamadas controladas por el número único de información al usuario están por encima del 3 en una escala del 1 al 5.
- Chequeo diario del correcto funcionamiento de la página web y revisión trimestral del mapa web.
- Creación de un panel de usuarios que reporte al Consorcio su percepción sobre los servicios.
- Seguimiento trimestral de mantenimiento preventivo del equipamiento de postes de paradas, marquesinas y bicicleteros y la información contenida en dichos elementos.
- El 100% de las paradas estarán dotadas de código QR e información sobre la adaptación a Personas con Movilidad Reducida (PMR), de las líneas de autobuses a las que prestan servicio y la web del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla actualizará la información de los servicios en un plazo no superior a 3 días, salvo causa sobrevenida o de fuerza mayor.

### **Atención al usuario**

- El 95% de las usuarias o usuarios que efectúen reclamaciones obtendrán respuesta en un plazo no superior a 30 días hábiles.
- El índice de cobertura de los servicios telefónicos no debe ser inferior al 93%, de tal forma que como mínimo deben ser atendidas, en este porcentaje, las llamadas entrantes durante toda la franja horaria de funcionamiento del servicio.
- Al menos el 85% de las llamadas recibidas en el Centro de Información al Usuario debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1% de los casos, más de 30 segundos.
- El índice de abandonos no debe ser superior al 3% de las llamadas recibidas en el Centro de Información al Usuario.
- El 100% de los empleados de la Dirección de Atención al Usuario y Calidad del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla está capacitado para informar a los usuarios.
- El número de reclamaciones recibidas relacionadas con la página web, no será superior a 4 al trimestre.
- El número de reclamaciones recibidas relacionadas con el número de atención al usuario, no será superior a 3 al trimestre.
- El número de reclamaciones recibidas relacionadas con las oficinas de atención al usuario, no será superior a 4 al trimestre.
- El número de reclamaciones recibidas relacionadas con la información ofrecida en los postes de parada, no será superior a 8 al trimestre.



### **Tarjeta de Transporte**

- El porcentaje de puntos de venta/recarga de tarjetas operativos de la Red de Venta, se encontrará mensualmente por encima del 96%.
- Se garantizará, mediante controles mensuales, que no se producirá rotura de stock de tarjetas en la Red de Venta.

### **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 estará siempre por encima de 7 sobre una escala de 0 a 10.