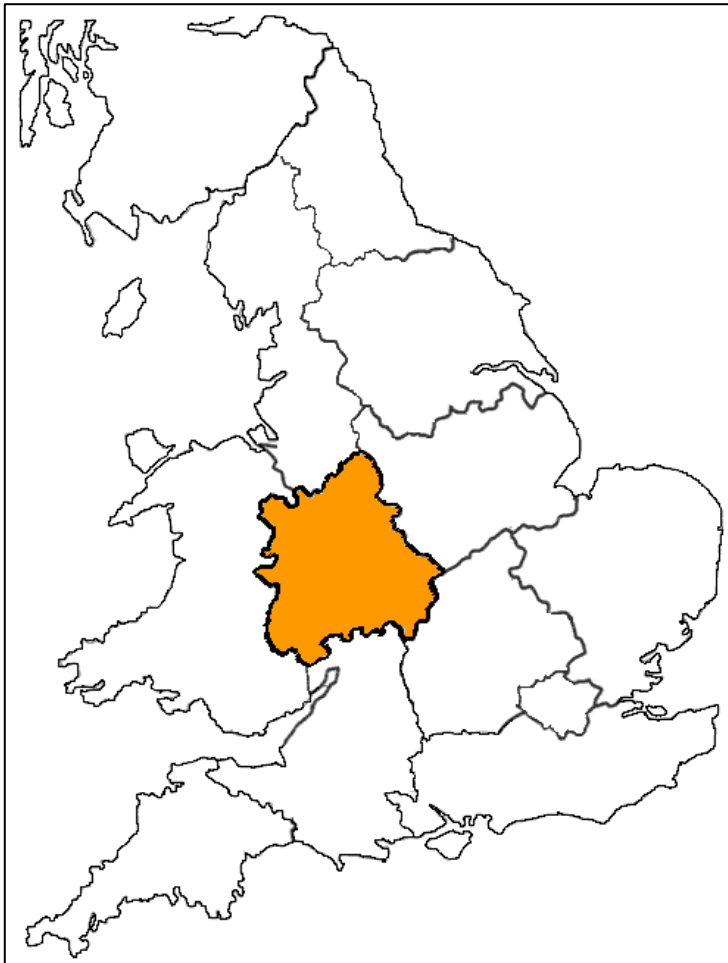


Calidad y corresponsabilidad en el transporte público de viajeros por carretera

1. El modelo conceptual de la corresponsabilidad en el transporte de viajeros
2. Fórmulas de coordinación administrativa y de homogeneización de prestaciones
 - 2.1. La complejidad del transporte público metropolitano
 - 2.2. Las tipologías de "Autoridades de Transporte"
 - 2.3. Las "Autoridades de Transporte" en España
 - 2.4. Estado de la coordinación administrativa: los casos de West Midlands, Madrid y Catalunya
 - 2.5. Incentivos y penalizaciones
 - 2.5.1. Aspectos cualitativos generales de los contratos en Europa
 - 2.5.2. Estudio de casos: Goteborg, Manchester, Londres y Copenhague.
3. El reto de la provisión de la información sobre transporte público
4. El reto de la atención a insatisfacciones en el transporte público
5. Resumen de buenas practicas de referencia

WEST MIDLANDS



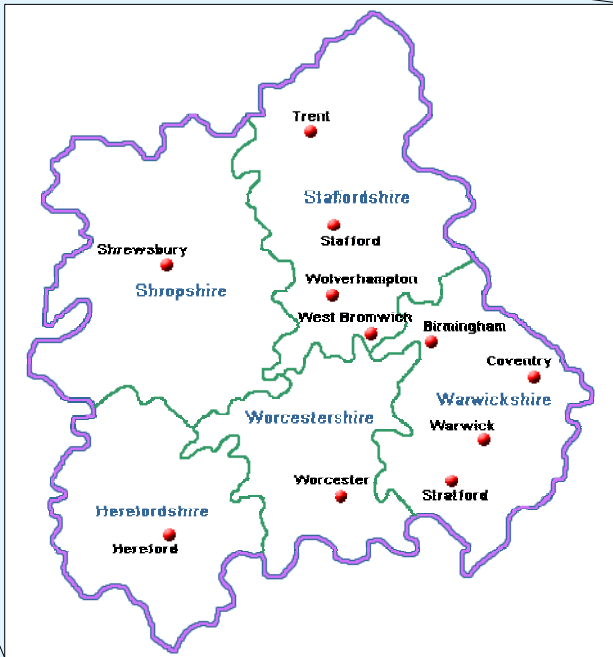
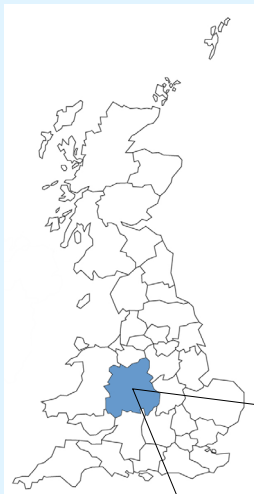
- ↘ 5,2 millones de habitantes
- ↘ 405 hab/km²
- ↘ 13.004 km²

WMPTA-CENTRO



West Midlands es un condado metropolitano fuertemente urbanizado, situado en el centro de Inglaterra. Incorpora siete distritos: Birmingham, Coventry, Dudley, Sandwell, Solihull, Walsall i Wolverhampton Birmingham, Wolverhampton, el Black Country y Solihull. Forman conjuntamente la mayor conurbación urbana de todo el país, con la excepción de Londres, con cerca de 3 millones de habitantes.

CENTRO, el Ejecutivo y la Autoridad de transporte de pasajeros en la región de West Midlands, se encargan de promover y desarrollar el transporte público en la región. El Ejecutivo de Transporte de Pasajeros de West Midlands (WMPTA), conocido también como CENTRO, es una organización territorial (Passenger Transport Executive) responsable de los servicios que se desarrollan en el transporte público en West Midlands.



Las políticas y los presupuestos para el Ejecutivo son establecidas por la Autoridad del Transporte de Pasajeros de West Midlands (WMPTA), formada por 27 representantes

designados de los siete consejeros de los distritos (diez consejeros de Birmingham, tres de Coventry, Dudley, Sandwell, Walsall y Wolverhampton y dos de Solihull).

Después de la privatización de los servicios de autobús de 1985, la WMPTE (Ejecutivo) asumió su nuevo papel de coordinador de los operadores privados locales y adoptó el nombre de CENTRO, para distinguirse de su papel previo como operador. Está muy centrada en el cliente y ejerce un papel “paraguas”, asumiendo las actuaciones de promoción del transporte público y de mejora de su estructura y eficacia.

➤ FUNCIONES

- Subvencionar los servicios deficitarios socialmente necesarios.
- Financia los viajes gratuitos para las personas mayores de 60 años y discapacitados y la mitad del precio de los viajes de menores de 16 años.
- Administración de tarifas concesionarias y financiación de los servicios de puerta-a-puerta de especial necesidad para la gente mayor y discapacitados.
- Participación limitada en la fijación de las tarifas y niveles de servicios locales ferroviarios.
- Acuerda viajes en multioperadores.
- Proporcionar paradas de autobús, marquesinas, estaciones de autobús y servicios de información de pasajeros.
- Planificación de estaciones de ferrocarril, parques y el Midlands Metro.

La Autoridad del Transporte de Pasajeros (WMPTA) sólo responsable de establecer la política del transporte público. El Ejecutivo, CENTRO, desarrolla la política de WMPTA y promociona el servicio del transporte público.

De esta manera, WMPTA y CENTRO, no operan en las líneas de autobús, ni ferrocarril o en los servicios de Metro, pero hacen funcionar las estaciones de autobús y subvencionan necesidades de transporte público a quién lo necesitan.

Network West Midlands es la marca común que conecta todos los transportes públicos de la región de West Midlands y su área metropolitana. Con ella se consigue que se identifique claramente la red de autobuses, ferrocarril y metro y los servicios son más accesibles para la mayoría de las personas.



Las empresas privadas, que son las que operan los autobuses, ferrocarril y metro en la región de West Midlands, son socias de la Network West Midlands. Constituye el nexo común para ofrecer una imagen unificada del servicio, una integración tarifaria de la zona, una información más útil y una mejor imagen del servicio.

INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES

Esquemas o mapas de líneas	<p>No hay esquemas de líneas de autobús, sólo esquemas del transporte ferroviario.</p> <ul style="list-style-type: none"> - NWM: Mapa digital de las líneas de autobús, ferrocarril y metro del área metropolitana y mapa interactivo de la red ferroviaria. - CENTRO: Mapas de bolsillo con las líneas de autobús. - Mayoría de operadores: Esquemas o mapas de servicios propios.
Horarios	<p>Los buscadores de información de los servicios son fáciles de usar y permiten dar mucha información.</p> <ul style="list-style-type: none"> - NWM: Bases de datos con los horarios de todas las líneas en servicio dentro del condado, separadas por modos. - CENTRO: Tablas horarias de los servicios de autobús. - Mayoría de operadores: Horarios de servicios propios.
Correspondencias entre líneas	<p>No existe ningún mapa o esquema donde se indiquen todas las posibles correspondencias de la red.</p> <ul style="list-style-type: none"> - NWM: Mapa interactivo de la red ferroviaria integrada con las posibles correspondencias. - Traveline: Información telefónica o por Internet de las correspondencias necesarias para cubrir un trayecto.
Información en paradas	<p>Uniformización de la imagen de las instalaciones de transporte público. Generalización del nuevo logotipo de NWM.</p> <ul style="list-style-type: none"> - NWM: Información fija de servicios y horarios en todas las paradas y estaciones. En paradas importantes se complementa la información con mapas y guías. Buzón específico para errores de información en paradas. - CENTRO-WMPTA: Financiación de la inversión en información y señalización de paradas. - Operadores: Información a instalaciones propias, principalmente de las ferroviarias y los grandes operadores de autobuses.
Planos de situación en paradas	<p>Muchas veces los planos de situación se acompañan con fotografías para facilitar la identificación de los lugares.</p> <ul style="list-style-type: none"> - NWM: Mapa digital de las líneas de autobús, ferrocarril y metro del área metropolitana y mapa interactivo de la red ferroviaria integrada que permita el acceso directo a información de estaciones (planos, etc...) - Mayoría de operadores: Planos de las estaciones propias, principalmente los operadores ferroviarios.
Información sobre servicios a paradas	<p>Correspondencias, accesibilidad (física, auditiva...), WC, aparcamientos (bicicletas y coches), transportes especiales...</p> <ul style="list-style-type: none"> - NWM: Mapa interactivo de la red ferroviaria integrada e información general sobre las paradas de buses, pero sin inventario. - CENTRO: Mapa que permita conocer las obras de arte que se pueden encontrar en las estaciones de trenes y autobuses. - Algunos operadores: Indicadores de accesibilidad de estaciones, existencia de WC, aparcamientos... en instalaciones propias.
Tarifas y títulos disponibles	<p>Oferta muy variada que permita economizar según franjas horarias, número de operadores...</p> <ul style="list-style-type: none"> - NWM: Todas las tarifas y títulos disponibles, con explicaciones detalladas que asesoran los clientes en la compra. - Algunos Ayuntamientos: Tarifación social y de servicios especiales.
Planificador de viajes	<p>Traveline agrupa los planificadores de viajes de todas las regiones del Reino Unido; consultas por Internet o telefonía.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Traveline: Ordena los resultados por tiempo de trayecto, da indicaciones para los trayectos a pie, tablas horarias... - NWM y Algunos operadores: Enlace directo para acceder al planificador de Traveline. - Transport Direct: Planificador de viajes puerta a puerta a escala internacional (nacional).
Información a tiempo real	<p>El proyecto europeo Matisse se lleva a cabo con el apoyo de los ayuntamientos y empresas del sector ITS.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Help 2 Travel: Web de información dinámica del transporte metropolitano (tráfico privado, buses con SAE y red ferroviaria). - TWM: Casi 40 líneas con SAE, previsiones de paso por parada a 208 paradas con paneles, también por SMS o Internet y gestiona monitores informativos a 14 puntos estratégicos (hospitales, centros comerciales y terminales del viajero). - Midland Metro: Información en tiempo real a las paradas, previsiones de paso por paradas. - Operadores ferroviarios: Información en tiempo real de próximas salidas y llegadas, incidencias... (Internet y estaciones)
Atención telefónica al usuario	<p>Existen dos líneas telefónicas de carácter general, proporcionando información sobre la mayoría de los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - NWM-CENTRO: Línea de atención al cliente e información. - Traveline: Línea para planificar viajes y buscar cualquier servicio dentro del área metropolitana.
Noticias y avisos	<ul style="list-style-type: none"> - NWM: Noticias de actualidad relacionadas con el TP, avisos de cambios en los servicios y de interrupciones no programadas. - CENTRO y otros operadores: Noticias sobre nuevas inversiones, mejoras, novedades en servicios, pautas de movilidad... - Algunos Ayuntamientos: Avisos y noticias sobre mejoras en el ámbito municipal (servicios urbanos, reformas de estaciones).

CONTROL HOMOGÉNEO DE LA CALIDAD

<p>Elaboración/seguimiento contratos y adaptación marco normativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CENTRO-WMPTA: Contratos de servicios de ferrocarril metropolitano, tranvía y autobuses subvencionados. - CENTRO: Seguimiento de los acuerdos para la calidad en los que participa activamente; por ejemplo el Bus Showcase o el NWM.
<p>Control de gestión de los operadores</p>	<p><i>La mayoría de los servicios se presentan de acuerdo con las premisas del libre mercado; no hay control sobre ellos.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - CENTRO: Controla estrictamente la gestión que hace Central Trains de los servicios ferroviarios metropolitanos, controla la gestión de los operadores que tienen contratos para cubrir los servicios deficitarios y la gestión de la línea del tranvía.
<p>Planes de innovación y mejora de la calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Safer Travel: Plan de acción de la asociación por un viaje más seguro. - NWM: es el resultado de un plan de mejora de la información y la imagen del transporte público. - Bus Showcase: Plan de líneas de buses de alta calidad impulsado por CENTRO, con la participación de operadores y ayuntamientos.
<p>Definición de parámetros de calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CENTRO: Carta de servicios de ferrocarriles metropolitanos. Compensaciones para un retraso superior a 3 minutos y cancelaciones. - Algunos operadores: Carta de servicios propia, con compromisos de calidad explícitos. - CENTRO-WMPTA: Definición de los parámetros de calidad a cumplir por el operador de tranvía y de los autobuses rápidos.
<p>Seguimiento estadístico</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CENTRO-WMPTA: Seguimiento exhaustivo de los servicios a la región. - Algunos operadores: Seguimiento de los servicios propios y de la evolución de la compañía. - NTWA: Estudios de movilidad, encuestas a clientes, Planes de Movilidad... - Algunos Ayuntamientos: Seguimiento de los Planes de Movilidad Urbana, seguimiento de los servicios de titularidad propia.
<p>SGQ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Algunos operadores: Implementación de procedimientos internos de gestión de la calidad según ISO u otros modelos certificables.

INTEGRACIÓN TARIFARIA Y BILLETAJE

Hay una adecuación real a las necesidades de las personas en cuanto a la oferta de títulos, haciéndola asequible. Pero, solo hay zonificación para el servicio ferroviario, autobús y metro tienen un coste igual para todo el territorio.

- CENTRO-WMPTA: Tarifas y gama de títulos integrados disponibles con subvención para los colectivos con dificultades de movilidad. Zonificación de los servicios ferroviarios.
- Operadores: Tarifas y gama de títulos propios, es decir, sólo válidos para los servicios del mismo operador.
- CENTRO: Hace la gestión de los ingresos para tarifas integradas.
- CENTRO: Operadores que realizan servicios subvencionados. En general, deben cumplir una serie de condiciones contractuales.
- CENTRO-WMPTA: Subvención de los servicios deficitarios y de la red ferroviaria (con subvenciones estatales.)
- CENTRO: Billeaje con tarjetas de banda magnética.
- Operadores: Un vez definida la arquitectura para el billeaje, los operadores deberán instalar la tecnología de validación.
- CENTRO-WMPTA: Integración de buses, tranvía y ferrocarril en líneas metropolitanas.

Definición/actualización de tarifas y zonificación

Gestión de ingresos de los títulos integrados

Control financiero de los operadores

Diseño de la financiación del déficit

Diseño de billeaje

Instalación de sistemas de validación

Instalaciones de diferentes modos

ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS...

CENTRO hace de supervisor del proceso de las quejas que le llegan y que después reenvía (más de 6500 al año).

- NWM: Buzones específicos para reportar problemas de mantenimiento o de información en paradas, estaciones, en la Web...
- NWM: Enlaces directos en los buzones de cada operador ferroviario y de tranvía.
- CENTRO: Buzón centralizado para quejas sobre servicios de cualquier operador de su ámbito (función de intermediario).
- CENTRO: Análisis parcial de los servicios de atención a comunicados de cada operador.
- Ayuntamientos y la mayoría de operadores: Buzón para quejas y sugerencias del ciudadano.
- CENTRO: Línea telefónica centralizada para transmitir quejas sobre servicios de cualquier operador o para pedir información.
- NWM: Listas de teléfonos de contacto de los operadores de la región.
- Mayoría de operadores: Teléfono propio donde se pueden recibir quejas y sugerencias de los clientes.
- CENTRO: Oficina de relaciones con el cliente, aparte de las seis oficinas de información.
- Principales operadores: Oficinas de atención e información al cliente, tramitación de abonos de transporte integrados.
- WMPTA: Comités locales de ciudadanos que pueden participar en sesiones abiertas de WMPTA, aportando ideas y quejas.

Buzón en la página Web

Atención telefónica

Atención personalizada

Participación ciudadana

PARADAS Y ACCESOS

Diseño y señalización de paradas y accesos

- CENTRO-WMPPTA: Instalación de marquesinas y del logotipo de NWM. Señalización individualizada en cada parada.
- CENTRO: Financiación y gestión de 12 terminales de autobuses al área metropolitana y diseño y señalización de accesos en paradas.
- DFT: Financiación de los servicios ferroviarios locales y de sus infraestructuras.
- CENTRO-WMPPTA: Diseño de nuevas líneas (por ejemplo, Metro).

Mantenimiento/reforma de paradas y accesos

Se proporciona a los clientes un canal directo y rápido para comunicar daños materiales y errores informativos en paradas y demandas de conversión de palo a marquesinas (para establecer un orden de reforma transparente).

- CENTRO: Mantenimiento directo de unas 3300 marquesinas y indirecto de 1300. Conversión masiva de paradas a marquesinas. Control y limpieza semanal, financiación íntegramente con los ingresos publicitarios.
- Algunos operadores: Marquesinas y palos de parada propios.
- CENTRO y Ayuntamiento: Mantenimiento y reforma de accesos.

Planificación/diseño de intercambiadores en aparcamientos

La coordinación horaria es básica para potenciar la utilidad de los intercambiadores o puntos de intercambio en general.

- CENTRO-WMPPTA: Planificación, diseño y financiación de los intercambiadores.
- **Park&Ride permite abonos a las necesidades de los clientes en cuanto a oferta de títulos, haciéndola más asequible.**
- CENTRO: Diseño y señalización de Park&Ride, provisión de aparcamientos para bicicletas....
- Algunos operadores: Diseño y gestión de aparcamientos cerca de las paradas y estaciones propias.

FORMACIÓN PROFESIONAL

Subvenciones de formación

- NTWA: Formación de conductores y expertos en movilidad.
- DFT y DTI: Subvenciones para seminarios y cursos formativos.

Formación de empleados

- Operadores: Formación de los propios empleados, aunque a veces pueden recibir subvenciones para la formación.
- CENTRO y WMPPTA: Formación de profesionales del transporte (planificadores, atención al cliente, marketing, mantenimiento...)

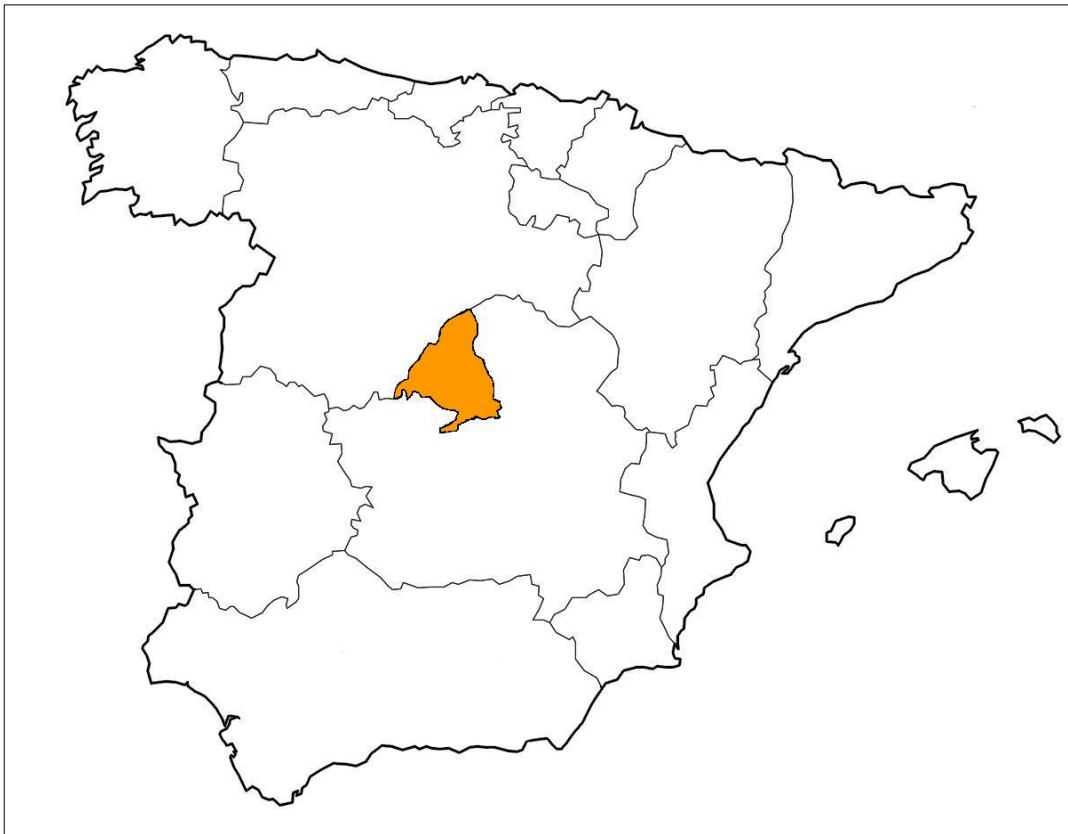
Investigación y estudios del transporte

- DFT, CENTRO, algunos operadores y NTWA: Elaboración de estudios o subcontratación de trabajos de investigación en el ámbito de los transportes.

ADECUACIÓN A LAS NECESIDADES

<p>Planificación de servicios regulares</p>	<p>La planificación de servicios ayuda a coordinar líneas y reducir tiempo en viajes combinados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - CENTRO: Planifica y subvenciona servicios regulares de autobús no rentables, servicios a demanda y ferroviarios. - Operadores: Libertad para planificar sus servicios no subvencionados (autobuses regulares y tranvía).
<p>Planificación de infraestructuras</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CENTRO: Planificación, financiación y mantenimiento de infraestructuras (priorización de buses, ferrocarriles, tranvía, paradas) - CENTRO-WMPTA: Definición de las estrategias y dinamización de procesos de decisión. - Ayuntamientos: Infraestructuras de ámbito municipal y no afectadas por planes superiores, ejemplo: los carriles de autobuses.
<p>Revisión/adaptación del marco normativo</p>	<p>El libre mercado esta muy instaurado al Reino Unido, es decir, es similar al de otras actividades comerciales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - CENTRO-WMPTA: Marco normativo de los servicios subvencionados y de los procedimientos de adjudicación de los mismos. - CENTRO: Marco normativo de los acuerdos de calidad impulsados por el sector privado. - DFT: Legislación y normativa general del libre mercado en la provisión del transporte colectivo.
<p>Marco legislativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DFT: Legislación y normativa general del libre mercado en la provisión de transporte colectivo. - Ayuntamientos: Ordenanzas municipales.
<p>Análisis y estudio de movilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CENTRO-WMPTA: Seguimiento exhaustivo de los servicios en la región. - Algunos operadores: Seguimiento de los servicios propios y de la evolución de la compañía. - DFT: Publicaciones y estudios de casos concretos sobre aspectos de movilidad al Reino Unido. - NTWA: Estudios de movilidad, encuestas a clientes, Planes de Movilidad.... - Algunos Ayuntamientos: Seguimiento de los Planes de Movilidad Urbana, seguimiento de los servicios de titularidad propia.
<p>Elaboración de los planes de movilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - NTWA: Incentivación y apoyo en la redacción de planes de movilidad en empresas, escuelas, hospitales... - CENTRO: Colaboración directa con la filial de la NTWA para desarrollar los planes de movilidad. - ACT: Soporte técnico a empresas para elaborar planes de movilidad. - Ayuntamientos: Apoyo a NTWA y a CENTRO para desarrollar planes de movilidad laboral en el contexto local.
<p>Promoción de la movilidad sostenible</p>	<p>Ayuntamientos, CENTRO, NTWA y los diferentes actores privados facilitan indicaciones para usar Transporte público.</p> <ul style="list-style-type: none"> - NWM: Información para acceder en transporte púb. a estadios de fútbol, centros de ocio, zonas comerciales, pubs, hospitales... - CENTRO-NWA: Creación de Web's específicas para colectivos de personas con necesidades de información comunes. - CENTRO: Oferta de abonos para empleados, en un precio menor si los compra el empresario a los empleados y soporte a la organización de los servicios especiales de transporte para conferencias y congresos. - SUSTRANS: ONG dedicada a fomentar el uso de la bicicleta y desplazarse a pie y en transporte público. - Community transport: Operadores sin ánimo de lucro que ofrecen servicios de transporte económicos a grupos y entidades. - TAXIBUS: Servicio para áreas rurales, con tarifas parcialmente integradas con las de NWM y gratuito para senior.
<p>Financiación de servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CENTRO-WMPTA: Servicios deficitarios y especiales para PMR (bus a la demanda); subvención total a residentes mayores de 60 años, PMR y parados en busca de trabajo y reducción del coste de los títulos para menores de 16 años y estudiantes. - Ayuntamientos: Financiación de CENTRO-WMPTA. - Administración Estatal: Servicios de ferrocarril metropolitanos.
<p>Transporte escolar Marketing, fidelización...</p>	<p>NTWA: Apoyo en la redacción de planes de movilidad a escuelas, con especial énfasis en la sostenibilidad y la seguridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Algunos operadores: Ofertas que incluyen transporte público y la entrada a museos, espectáculos, etc., con precios reducidos. - NWM: Marca única para identificar el sistema; punto centralizado para informar y difundir las ofertas. Enlaces importantes.
<p>Accesibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Operadores ferroviarios: Asistencia a las PMR en trenes y estaciones no adaptadas si se avisa con anterioridad. - Metro: Los tranvías y sus estaciones están totalmente adaptadas a las PMR. - Bus Showcase: Todos los vehículos deben estar adaptados y de piso bajo para poder acceder a infraestructuras especiales. - CENTRO-WMPTA: Producción y venta de aparatos de ayuda a la compra de billetes y para detener/llamar el bus. - NFS: Préstamo de aparatos y/o acompañantes de ayuda a la movilidad para PMR's en las principales zonas comerciales (11). - NWM: Todos los Park&Ride de la red de transporte público tienen plazas reservadas para discapacitados.

MADRID



- ↘ 5,3 millones de habitantes
- ↘ 758,14 hab./km²
- ↘ 1.900 km²

CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES DE MADRID



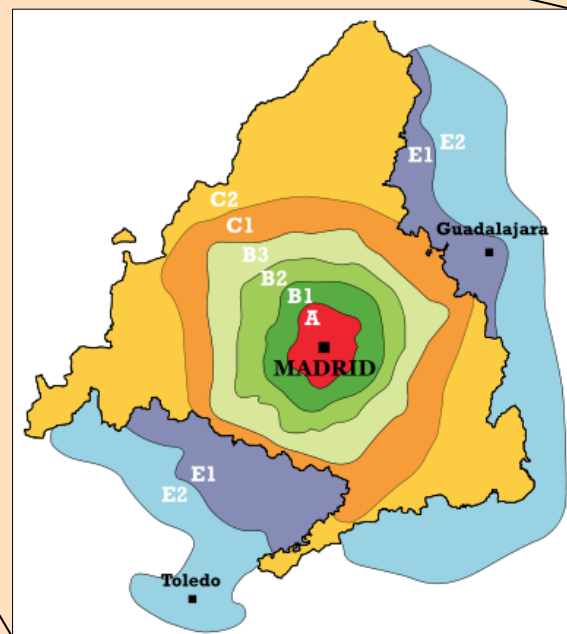
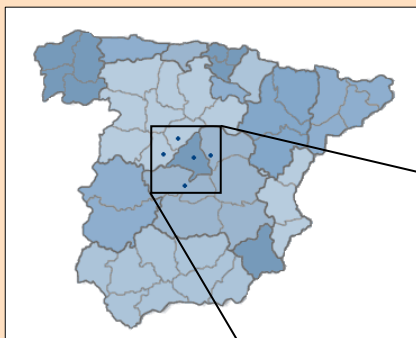
El Consorcio Regional de Transportes de Madrid es una sociedad pública dependiente de la Comunidad de Madrid que gestiona y regula todos los transportes públicos colectivos de la Comunidad y que fue fundada el 16 de diciembre de 1985.

El Estado, la Comunidad de Madrid, los Ayuntamientos de la región y las Empresas Públicas y Privadas colaboran de manera estrecha en el esfuerzo común por coordinar servicios, redes y tarifas, de forma que se ofrezca al usuario una mayor capacidad y mejor calidad de la oferta.

El Consorcio es el órgano encargado de regular las tarifas de los distintos medios de transporte de Madrid, y de establecer diversos abonos y títulos de transporte

Al finalizar el año 2007 estaban adheridos al Consorcio Regional de Transportes de Madrid un total de 176 Municipios, representando la práctica totalidad de la población de la Comunidad.

El ámbito territorial, desde el punto de vista de los usuarios, incluye la comunidad de Madrid y ciudades colindantes: Guadalajara, Toledo, Segovia y Ávila.



Ha establecido una serie de coronas tarifarias válidas en todos los transportes, y un abono mensual o anual que permite un número ilimitado de viajes en cualquier transporte. Cada abono de una zona específica permite los tránsitos a zonas interiores (si el abono es B3, se puede viajar a A, B1 y B2).

Cabe destacar el hecho de que la red de Cercanías tiene una zona extra 0, que corresponde a las estaciones más céntricas y a las pertenecientes al *Pasillo Verde Ferroviario*: Príncipe Pío, Pirámides, Delicias, Méndez Álvaro, Atocha, Recoletos, Nuevos Ministerios y Chamartín. Dicha zona queda integrada dentro de la zona A y solo tiene una distinción especial dentro de la red de Cercanías.

Cercanías es parte del **Consortio Regional de Transportes de Madrid** y, por tanto, utiliza su mismo sistema tarifario zonal, basado en coronas concéntricas alrededor de Madrid. Sin embargo, existen leves diferencias entre ambas zonificaciones:

- La Zona A del Consorcio está dividida en Zona 0 y Zona A para Cercanías. La Zona 0 incluye solamente las principales estaciones del Madrid (Atocha, Recoletos, Nuevos Ministerios, Chamartín, Méndez Álvaro, Delicias, Pirámides y Príncipe Pío).
- Seseña es considerada como estación de la Zona C1 (no de la E1).
- Azuqueca de Henares y Guadalajara son considerados por Cercanías como estaciones de la Zona C2 (no de la E1).

El precio del billete depende del número de zonas atravesadas en el viaje (no en la distancia recorrida), y cuesta lo mismo los siete días de la semana. Existen varios tipos de billetes válidos en Cercanías

La ley de creación del Consorcio establece que las tarifas no deben cubrir la totalidad de los gastos. Tienen por objetivo una cobertura del 60%, por entender que los usuarios no son los únicos beneficiarios del transporte: los usuarios del vehículo privado, las empresas, los propietarios de bienes inmuebles y las administraciones también se consideran beneficiarios.

Constituye un instrumento para orientar los desarrollos económicos, urbanos y sociales, ya que permite establecer unos niveles mínimos homogéneos de accesibilidad y de calidad que disuadan de la utilización del vehículo privado.

En su Consejo están representados el Estado, la Comunidad, los municipios adheridos, los sindicatos, las asociaciones empresariales y las asociaciones de consumidores y usuarios.



De los 951 millones de viajeros transportados en 1986 se ha pasado a 1.630,6 millones en 2007, lo que da una clara idea del esfuerzo inversor y de coordinación realizado en estos años.

INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES

<p>Esquemas o mapas de líneas</p>	<p>No hay ningún mapa general que contenga todos los servicios pero hay mapas muy completos y actualizados, además de buscadores informáticos fáciles de usar.</p> <ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Información centralizada de todos los servicios, muy fácil de obtener en la Web, con esquemas de todas las líneas (bus, metro, ferrocarril) y mapas generales de las redes de metro y cercanías RENFE que se actualizan periódicamente. - Metro, RENFE y EMT: Esquemas y mapas de líneas y redes (los mismos que en CRTM). - Algunos Ayuntamientos: Mapas de los servicios urbanos e interurbanos del municipio (los mismos que en CRTM). - Mayoría de operadores: Esquemas o mapas de los servicios propios (los mismos que en CRTM).
<p>Horarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Información centralizada de todos los servicios regulares; muy fácil de obtener en la Web. - Algunos Ayuntamientos: Horarios de servicios urbanos e interurbanos del municipio. - Mayoría de operadores: Horarios de servicios propios.
<p>Correspondencias entre líneas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Mapas con correspondencias entre servicios ferroviarios. - EMT: Correspondencias con metro, RENFE, terminales de autobuses urbanos e interurbanos. - Metro: Información de correspondencias con cercanías, trenes de largo recorrido, autobuses regionales y de largo recorrido. - Mayoría de operadores: sólo correspondencias con líneas de ferrocarril, metro y terminales de autobuses interurbanos.
<p>Información en paradas</p>	<p>Los operadores y el CRTM generan información y la transmiten a los titulares para que la actualicen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Información a intercambiadores y en todo tipo de paradas. - Metro: Información en Internet (mapa interactivo) de servicios disponibles como cajeros, teléfonos públicos, quioscos... - Operadores: En instalaciones propias, principalmente en las grandes (RENFE, EMT y MetroMadrid), algunos tienen indicaciones de accesibilidad de estaciones, existencia de WC, parking...
<p>Planos de situación en las paradas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Diferentes mapas actualizados periódicamente pero sin mucho detalle (escala no suficiente) - EMT: Planos de todas las líneas sobre cartografía digital señalando los recorridos y la ubicación de las paradas. - Metro: Planos de situación de las estaciones disponibles en Internet.
<p>Tarifas y títulos disponibles</p>	<p>Las tarifas integradas son abonos mensuales o anuales; no existen sencillos ni multi-viaje integrados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Tarifas y títulos integrados de todos los servicios de la comunidad en la Web. - Metro, RENFE y EMT: Tarifas propias e integradas (multi-operador) - La mayoría de operadores tienen tarifas propias e integradas.
<p>Planificador de viajes</p>	<p>No existe ningún planificador que contemple líneas urbanas e interurbanas de forma combinada.</p> <ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Planificador de viajes del municipio de Madrid, añadiendo el Metro, las líneas EMT y cercanías RENFE; así como buscador de líneas interurbanas directas entre municipios, no admite transbordos ni incluye líneas urbanas. - Metro: Planificador de viajes por la red de metro, con provisión de mapas para facilitar los trayectos a pie. - RENFE: Buscador de servicios de larga distancia en ferrocarril a nivel estatal. - MOVELIA: Buscador de servicios de larga distancia por carretera a nivel estatal.
<p>Información en tiempo real</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Información en Internet de incidencias en cualquier servicio del sistema metropolitano. - DGT: Seguimiento y comunicación del estado de la red viaria, tanto a particulares como a operadores. - EMT: SAE permite consultar el tiempo de espera hasta el próximo servicio (Internet, SMS y contador en paradas). - Otros operadores de autobuses: Instalación de SAE en los vehículos y paneles de los intercambiadores. - Metro: Contador de tiempo en los paneles de las estaciones y aviso del nombre de la parada dentro del vehículo. - RENFE: Megafonía y paneles con información actualizada en estaciones, paneles digitales y megafonía en los vagones.
<p>Atención al usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Sede central de atención al cliente especializada en la tramitación de abonos. Teléfono 012 de información. - Principales operadores: Oficinas de atención e información al cliente, limitadas al servicio prestado por el propio operador. - Mayoría de operadores: Teléfono propio para informar sobre los servicios propios.
<p>Mapas de zonificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Mapa de zonificación tarifaria en la Web. - Metro y EMT: Mismo mapa que el CTRM en vehículos, paradas y estaciones. - RENFE: Mapa propio porque tiene una zona adicional al centro de Madrid y algunas variaciones en otras estaciones. - Mayoría de operadores y ayuntamientos: Mapa de zonificación de la comunidad en paradas y vehículos.

PARADAS Y ACCESOS

Diseño y señalización de paradas y accesos	<ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Paradas de líneas interurbanas y urbanas de cualquier modo, menos cuando algún operador se responsabiliza. - Algunos operadores: Paradas y estaciones propias, sobretudo en transporte ferroviario. - Comunidad de Madrid: Accesos a paradas de gran importancia y fuera de las zonas urbanizadas. - Ayuntamientos: Accesos a paradas en el casco urbano o en zonas del municipio.
Mantenimiento/reforma de paradas y accesos	<p>Los clientes no saben de quién es responsabilidad el mantenimiento de paradas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Paradas de todos los modos, menos cuando otro operador/administración se responsabiliza. - Algunos Ayuntamientos: mantenimiento de algunas instalaciones fijas y de los accesos a paradas de zonas urbanizadas. - Algunos operadores: Paradas y estaciones propias, sobretudo en transporte ferroviario. - Comunidad de Madrid: Accesos a paradas de gran importancia (estaciones) y a paradas de zonas urbanizadas.
Planificación/diseño de intercambiadores y de aparcamientos	<p>Los clientes del transporte público no acostumbra a tener ventajas respecto a otros conductores que quieren usar el aparcamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Responsabilidad total sobre los intercambiadores y diseño del sistema de aparcamiento disuasorios del ámbito metropolitano integrado. - Ayuntamientos: Parkings en paradas o estaciones de líneas urbanas o interurbanas, ordenación urbanística municipal.

INTEGRACIÓN TARIFARIA Y BILLETAJE

Definición/actualización de tarifas y zonificación	<p>El cliente no sabe quién las fija, en general cree que las tarifas son elevadas por falta de información y transparencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Tarifas y gama de títulos integrados (abono mensual, anual y turísticos hasta a una semana). Zonificación de todo el ámbito integrado, aunque no implica integración de todos los servicios prestados a estas zonas. - Metro y EMT: Tarifas, títulos propios y combinados entre los dos operadores. - Resto de operadores: Tarifas y gama de títulos propios sólo válidos para servicios del mismo operador.
Definición/actualización de tarifas y zonificación	<ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Recaudación y posterior reparto de los ingresos por venta de títulos integrados.
Control financiero de los operadores	<ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Control financiero de los operadores que ofrecen servicios integrados para atorgar las subvenciones adecuadas. - Ministerio de Fomento: Control financiero de las cercanías RENFE.
Diseño de la financiación del déficit	<ul style="list-style-type: none"> - Comunidad de Madrid/Ministerio de Fomento: Financiación de servicios deficitarios o mínimos. - CRTM: Financiación del déficit del sistema tarifario integrado. - Algunos Ayuntamientos: Financiación del déficit de servicios municipales (regulares o especiales).
Diseño del billeteaje	<ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Parámetros técnicos comunes para poder implantar sistemas de billeteaje electrónico en todo el territorio.
Instalación de sistemas de validación	<ul style="list-style-type: none"> - Operadores: Una vez definida la arquitectura del billeteaje los operadores deberán instalar la tecnología de validación.
Integración de diferentes modos	<ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Hasta ahora ha integrado los servicios regulares ferroviarios y por carretera con el ámbito metropolitano.

ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS...

No existe ningún buzón centralizado, los clientes deben saber a quién dirigirse en cada caso. Uso de medios externos.

- CRTM: Competencias en relación con los usuarios pero no dispone de buzón de recepción de quejas en la Web.
- Algunos Ayuntamientos: Buzón para quejas y sugerencias de los servicios municipales (urbanos e interurbanos).
- Metro: Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC) muy completo.
- Mayoría de operadores: Buzón para quejas y sugerencias propio.

El funcionamiento irregular de los sistemas de tratamiento de quejas conduce a su uso.

- Comunidad Madrid: Responsable de garantizar la revisión de los libros de reclamación y la correcta aplicación de la normativa.

No existe ningún teléfono que permita la entrada generalizada de quejas y sugerencias sobre el transporte público.

- Algunos Ayuntamientos: Admisión de quejas por vía telefónica, exclusivamente sobre servicios de titularidad municipal.
- Mayoría de operadores: Teléfono propio donde se pueden recibir quejas y sugerencias de los clientes.

- CRTM: Sede central de atención al cliente en la tramitación de abonos integrados. Tiene un centro de documentación.
- Principales operadores: Oficinas de atención e información al cliente, limitadas a los servicios prestados por el propio operador.

Buzón en la página Web

Libro de reclamaciones

Atención telefónica

Atención personalizada

FORMACIÓN PROFESIONAL

Subvenciones de formación

- Comunidad de Madrid y AGE: Subvenciones para seminarios y cursos formativos.

Formación de empleados

- Operadores: Formación de los propios empleados, aunque a veces pueden recibir ayudas para la formación de una parte de los titulares.

Investigación y estudios de transporte

- CRTM y AGE: Elaboración de estudios propios o subcontratación de trabajos de búsqueda en el ámbito de los transportes.

Control y marco normativo

- CRTM: Concesiones de servicios públicos y contratos con los operadores que representan servicios integrados en el ámbito metropolitano.
- Algunos Ayuntamientos: Concesiones de los servicios públicos municipales (en municipios no adheridos al CRTM).

Control de la gestión de los operadores

- CRTM: Control financiero de los operadores que ofrecen servicios integrados para otorgar las subvenciones adecuadas.
- Algunos Ayuntamientos: Control financiero de la gestión de servicios municipales.

Definición de parámetros de calidad

- CRTM: Definición de algunos parámetros de la oferta, más precisa y completa para las empresas públicas.
- Algunos operadores: Definición de parámetros y objetivos de calidad en la línea de modelos certificables

Seguimiento estadístico

- **La mayoría de indicadores empleados agrupan los datos y no permiten datos desagregados de calidad real.**
- CRTM: Memoria anual y publicaciones de estudios específicos.
- Algunos Ayuntamientos: Seguimiento de los Planes de Movilidad Urbana, estudios de movilidad específicos.

SCQ certificables

- Algunos operadores: Implementación de procedimientos internos de gestión de calidad según ISO u otros modelos.

SEGURIDAD Y CIVISMO

Inspección técnica y reglamentación de seguridad de TTP	- Comunidad Madrid: Normativa, controles y certificados.
Mantenimiento de infraestructuras y vehículos	- Comunidad Madrid y AGE: Infraestructuras de titularidad propia, o seguimiento del mantenimiento ejercido por empresas privadas con concesiones. - Ayuntamientos: Infraestructuras de titularidad propia en el ámbito municipal. Operadores: Control de vehículos, revisiones, reparaciones, adaptaciones....
Control y gestión del tráfico	- DGT: seguimiento y la gestión del tráfico interurbano y de vías urbanas principales. Ayuntamientos: Programación y ordenación del tráfico dentro del municipio.
Formación de conductores	- Operadores: Garantizar una formación suficiente para prestar los servicios con total seguridad.
Campañas de sensibilización	El poco respeto de los ciudadanos respecto las instalaciones del TTP genera gastos inútiles y empeora la imagen del sistema. - Comunidad Madrid: En colaboración con otros departamentos, como el de Educación, fomentar el respeto. - Algunos Ayuntamientos: Sensibilización de la ciudadanía respecto al civismo. - Algunos operadores: Campañas para fomentar el buen uso de las instalaciones y la convivencia entre pasajeros.
Lucha contra el fraude	Los viajeros que no pagan el billete y son atrapados deben pagar una sanción económica. No hay historial. - CRTM: Diseño de las sanciones económicas en su ámbito y ejercen de árbitro en la resolución de conflictos. - Operadores: Diseño de las sanciones económicas siguiendo la legislación al respecto.
Vídeo vigilancia	- Algunos operadores: Circuitos cerrados de vídeo vigilancia a vehículos y estaciones. La mayoría sólo monitorizan.
Guardia Civil	Ejecución de las políticas de tráfico de la DGT. Emergencias, controles de alcoholemia, seguridad...
Policia local	Ejecución de las políticas de tráfico de los ayuntamientos. Emergencias, señalización viaria, control...
Policia Nacional	Emergencias, investigación de delitos...
Seguridad privada	Seguridad preventiva a estaciones, intercambiadores, vehículos, etc. Control de accesos al transporte público.

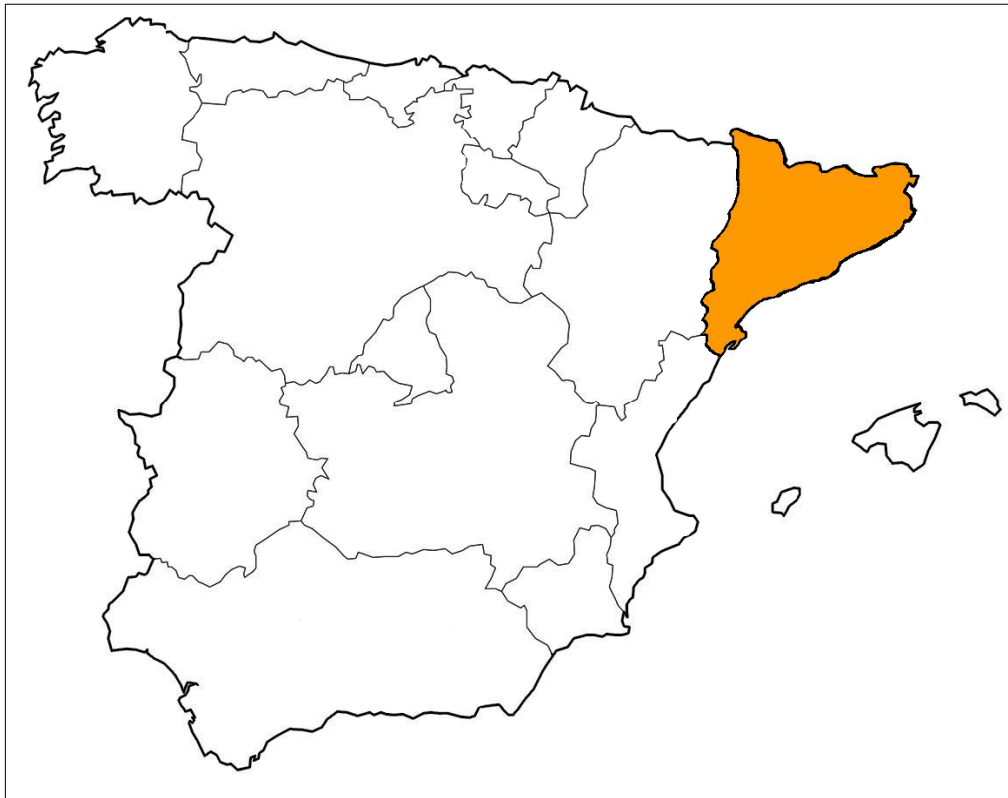
TECNOLOGÍA PARA MEJORAR EL SERVICIO

Plataforma SAE	- CRTM: Coordinación de actuaciones para hacer del SAE una herramienta para la coordinación de los servicios y la provisión de información a los clientes. - EMT (empresa municipal de transportes de Madrid): SAE en toda su flota de autobuses. Algunos operadores: Instalación de GPS en vehículos, sistemas de seguimiento y gestión de flotas...
Parámetros tecnológicos	- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio: Definición de la arquitectura electrónica de tarjetas, sistemas de protección de datos....

ADECUACIÓN DE LAS NECESIDADES

Planificación de servicios regulares e infraestructuras	<ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Todos los servicios e infraestructuras del transporte dentro del ámbito competencial y definido. - Algunos operadores: Libertad para definir muchos parámetros de exportación del servicio, por ejemplo horarios. - Ayuntamientos: Planificación de infraestructuras dentro del ámbito municipal y no afectadas por planes superiores. - Comunidad de Madrid/Ministerio de Fomento: redes de carreteras y ferrocarriles troncales.
Revisión/adaptación del marco normativo	<p>El marco normativo del transporte público ha de adaptarse a nuevas necesidades, clientes y entorno.</p> <ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Marco normativo de ordenación de los servicios dentro del ámbito de integración tarifaria.
Marco normativo	<ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Competencias exclusivas en planificación y gestión del transporte. - AGE: Legislación en materia de transportes, tecnologías, telecomunicaciones, derechos de consumidores... - Ayuntamientos: Ordenanzas municipales.
Análisis y estudio de la movilidad	<ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Memoria anual del sistema de transporte público, estudios específicos para enfocar la gestión y la mejora de los servicios. - Comunidad de Madrid: Estudios de movilidad y planificación estratégica a nivel autonómico. - Algunos Ayuntamientos: Regiduría de movilidad, destinada a estudiar estos temas a nivel municipal.
Elaboración de los planes de movilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Comunidad de Madrid: Planes directores de movilidad autonómicos y sectoriales (ciclistas, desplazamientos por trabajo...) - Ayuntamientos: Planes de movilidad urbana para capitales de comarca y municipios mayores de 50.000 hab.
Promoción de movilidad sostenible	<ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Competencias en la publicidad y promoción del sistema de transporte público. - Ayuntamientos: Información al ciudadano, planteamiento urbanístico, integración de los servicios municipales con los interurbanos... - Algunos operadores: Conversión a flotas de bajo impacto ambiental (EMT), tratamiento de residuos...
Financiación de servicios	<p>Los ingresos por venta de billetes y abonos no son suficientes para cubrir los gastos de la producción de los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunidad de Madrid: Subvenciones a CRTM. - AGE: Subvenciones a CRTM y a operadores (RENFE, líneas nacionales) - Ayuntamientos: Subvenciones a CRTM (si pertenecen) o a operadores de las líneas urbanas (si no pertenecen).
Regulación del transporte privado	<ul style="list-style-type: none"> - Comunidad de Madrid: Regulación del tráfico, peajes en autopistas, normativa técnica... - AGE: Impuestos de circulación, matriculación, combustibles, IVA, carnet por puntos, peajes... - MadridMovilidad: Empresa municipal del Ayuntamiento de Madrid que gestiona aparcamientos públicos, depósitos de vehículos, información... - Ayuntamientos: Limitación en aparcamiento, regulación del tráfico en vías urbanas e interurbanas en espacio urbano.
Transporte escolar	<ul style="list-style-type: none"> - AGE: Control técnico de los vehículos, inspecciones periódicas, normativa y legislación específica. - Comunidad de Madrid: Planificación y gestión del transporte escolar interurbano de la comarca, así como autorización y control de la seguridad. - Ayuntamiento: Planificación y gestión del transporte escolar urbano.
Marketing, fidelización de clientes...	<ul style="list-style-type: none"> - CRTM: Elaboración de la oferta de títulos integrados y competencias en publicidad del sistema de transporte público. - Operadores: Títulos propios, publicidad, convenios con otras empresas (ocio, turismo, cultura, deporte...) registro de clientes habituales...


CATALUNYA



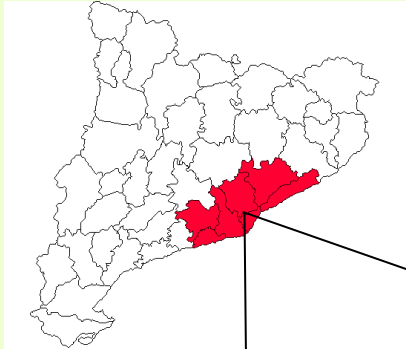
- ↘ 7,3 millones de habitantes
- ↘ 223,9 hab/km²
- ↘ 32.114 km²

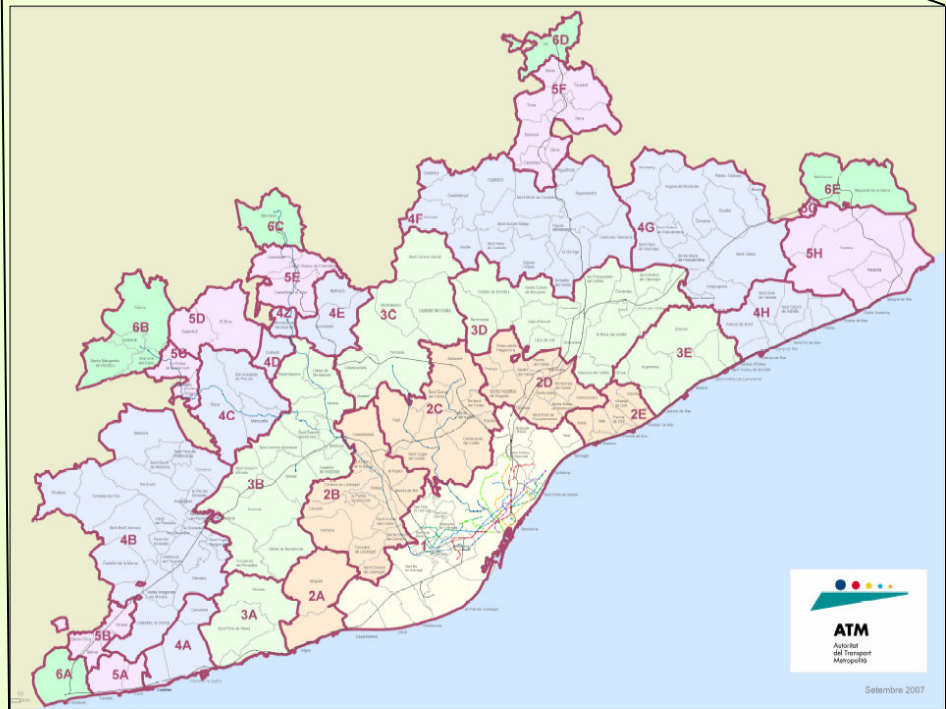
La organización del Transporte Público metropolitano en Cataluña está fraccionada en Autoridades del Transporte que operan en las diferentes áreas territoriales.

AUTORITAT DEL TRANSPORT METROPOLITÀ

 **ATM** Autoritat del Transport Metropolità

La Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM) es un consorcio interadministrativo de carácter voluntario, creado el 1997, al cual se pueden adherir todas las administraciones titulares de servicios públicos de transporte colectivo, individualmente o a través de entidades que las agrupen y representen, en el ámbito geográfico de las comarcas del Alt Penedés, el Baix Llobregat, el Barcelonés, el Garraf, el Maresme, el Vallés Occidental y el Vallés Oriental.





Las Administraciones consorciadas son la Generalitat de Catalunya (51%) y administraciones

locales (49%), compuestas por el Ayuntamiento de Barcelona, la Entidad Metropolitana del Transporte (EMT) y la Agrupación de Municipios titulares de servicios de Transporte Urbano de la región metropolitana de Barcelona (AMTU). Cabe destacar la presencia de representantes de la Administración General del Estado en los órganos del gobierno de la ATM, en calidad de observadores.

La ATM tiene como finalidad articular la cooperación entre las Administraciones públicas titulares de los servicios y de las infraestructuras del transporte público colectivo del área de Barcelona que formen parte, así como la colaboración con aquellas otras que, como la Administración del Estado (AGE), están comprometidas financieramente o son titulares de servicios propios o no traspasados.

La actividad de ATM, mediante los diferentes programas de actuaciones, tiene como objetivo que el ciudadano acabe percibiendo la red de transporte público metropolitano como un único sistema integrado, desde el punto de vista de las correspondencias entre servicios, de la coordinación de los servicios y de la integración tarifaria.

Corresponde a ATM, en su función de autoridad territorial de la movilidad en la región metropolitana de Barcelona, las siguientes funciones principales:

- La elaboración, la tramitación y la evaluación del plan director de movilidad.
- La emisión de informes respecto de los planes de movilidad urbana, de los planes de servicios y de los estudios de evaluación de la movilidad generada.
- El fomento de la cultura de la movilidad sostenible entre los ciudadanos.

➤ FUNCIONES

Las funciones que corresponden a la ATM son las que se detallan a continuación:

1. Planificación de infraestructuras y servicios

- Planificación de infraestructuras del transporte público colectivo y la programación de aquellas que se deban ejecutar en el horizonte temporal de diez años, definiéndose las características, la programación de las inversiones, la supervisión de los correspondientes proyectos y elaboración de los instrumentos de planificación para la coordinación del Sistema Metropolitano del Transporte Público Colectivo, incluyendo el Plan Intermodal del Transporte, si procede.
- Elaboración de programas de inversiones para períodos plurianuales, proponiendo los Convenios de Financiación de Infraestructuras a suscribir entre la AGE y la Generalitat de Cataluña, así como de los instrumentos que den cobertura a la ejecución de otras inversiones que se realicen mediante otras fórmulas.
- Seguimiento de la ejecución de las inversiones en curso del sistema, previstas en los instrumentos de programación, ya sean ejecutadas con cargo a los convenios de financiación de infraestructuras que suscriban AGE y la Generalitat de Cataluña, o bien al amparo de otras fórmulas de financiación.
- Planificación de los servicios y al establecimiento de programas de explotación coordinada para todas las empresas que los presten y la observación de la evolución del mercado global de los desplazamientos, con especial atención al seguimiento del comportamiento del transporte privado.

2. Relaciones con operadores de transporte colectivo:

- Concertación, para delegación o conjuntamente con los titulares del servicio, de contratos-programa u otros tipos de convenios con las empresas

- prestadoras de los servicios de transporte público en su ámbito territorial.
 - Elaboración de los contratos-programa a suscribir entre la ATM y los operadores.
 - Seguimiento de los convenios y contratos de gestión de todas las empresas privadas y públicas del Sistema Metropolitano de Transporte Público Colectivo.
 - Seguimiento de la evolución y el cumplimiento de los contratos-programa vigentes con Transportes Metropolitanos de Barcelona y con Ferrocarriles de la Generalitat de Cataluña.
 - Elaboración de propuestas de concertación con RENFE relativas a la integración de los servicios de cercanías de Barcelona de la citada compañía en el Sistema Metropolitano de Transporte Público Colectivo.
- 3. Financiación del sistema para las administraciones:**
- Elaboración de las propuestas de convenios de financiación con las diferentes administraciones públicas responsables de la financiación del transporte público con definición de las aportaciones de recursos presupuestarios al sistema.
 - Concertación de los acuerdos de financiación con las administraciones públicas para subvencionar al déficit de los servicios y los gastos del funcionamiento de la estructura de gestión.
 - Control de los ingresos, los costes y las inversiones de las empresas prestadoras a los efectos previstos en los apartados anteriores.
- 4. Ordenación de las tarifas:**
- Ejercicio mancomunado de las potestades sobre tarifas propias de las administraciones titulares de transporte colectivo y, entre estas, la interlocución única del sistema con la Administración económica.
 - Elaboración y aprobación de un marco de tarifas común dentro de una política de financiación que define el grado de cobertura de los costes para ingresos de tarifas y la definición del sistema de tarifas integradas.
 - Titularidad de los ingresos de tarifas para títulos combinados y reparto que proceda entre los operadores.
- 5. Comunicación:**
- Difusión de la imagen corporativa del sistema metropolitano de transporte público colectivo y de la misma ATM con total respeto y compatibilidad con las propias de los titulares y operadores.
 - Realización de campañas de comunicación con el objetivo de promover la utilización del citado sistema entre la población.
 - Publicidad, información y relaciones con los usuarios
- 6. Marco normativo futuro:**
- Estudio y elaboración de propuestas en las administraciones consorciadas, individualmente o a través de las entidades que las agrupen y representen en el seno de la ATM, adaptación del marco normativo para hacer posible el ejercicio para el Consorcio de las atribuciones previstas en el marco de sus competencias.
 - Ejercicio de las competencias administrativas respecto la ordenación de los servicios de su ámbito territorial que las administraciones públicas firmantes del Acuerdo-marco del 28 de julio de 1995 y las adheridas deciden atribuir.
 - Establecimiento de relaciones con otras administraciones para el mejor cumplimiento de las funciones atribuidas a ATM de conformidad con sus estatutos.

7. Otras funciones relacionadas con la movilidad:

- Elaboración, tramitación y evaluación de los planes directores de movilidad.
- Emisión de informes respecto los planes de movilidad urbana, de los planes de servicios y de los estudios de evaluación de la movilidad general.
- La aplicación y la financiación de medidas para el uso racional del vehículo privado, sin perjuicio de las competencias autonómicas y locales.
- La elaboración y la financiación de las propuestas para el uso racional de las vías y del espacio público, en aspectos como el aparcamiento, las áreas de peatones o la implantación de carriles reservados para el transporte público o las bicicletas, sin perjuicio de las competencias autonómicas y locales.
- El fomento de la cultura de la movilidad sostenible entre los ciudadanos.
- Cualquier otra que en materia de movilidad le sea atribuida por la legislación vigente.

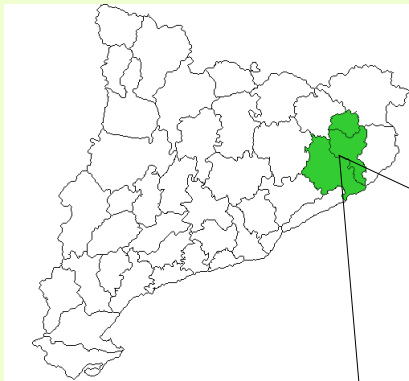
➤ OPERADORES DE TRANSPORTE INTEGRADOS

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistencia y Servicios S.S.
Barcelona Bus ▪ Grup Sarbus, Marfina Bus SA ▪ Autobuses Horta SA, AUTHOSA ▪ Autobusos Granollers, SL ▪ Mataró Bus ▪ Autocars R. Font, SA ▪ Mohn, SL ▪ Autocares Julià, SL ▪ Molins Bus UTE ▪ Autocars Vendrell, SL ▪ Montferri Hnos, SL ▪ Autocorb, SA ▪ Oliveras, SL ▪ Renfe Rodalies ▪ Autos Castellbisbal, SA ▪ Rosanbus, SL ▪ Bus Castellví, SA ▪ Rubí Bus ▪ Cingles Bus, SA ▪ Saiz Tour ▪ Cinto Bus, SL ▪ SA. Masats ▪ CRA Hispania (Grup Salés) ▪ Soler y Sauret, SA ▪ Empresa Casas, SA ▪ Marès-Trans, SA ▪ Transports Urbans de Sabadell (TUS) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ TIBUS, SA ▪ 25 Osona bus ▪ Tramvia Metropolità, SA ▪ Empresa Sagalés, SA ▪ Tramvia Metropolità del Besòs, SA ▪ Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya ▪ Transports Ciutat Comtal, SA ▪ Transports Ciutat Comtal 2, SL ▪ Ferrocarril Metropolità de Barcelona ▪ Transports de Barcelona ▪ Ferrocarriles y Transportes, SA (FYTSA) ▪ Transports Generals d'Olesa, SA ▪ Hispano Llucanense, SA ▪ Transports Lydia, SL ▪ La Hispano Hilariencia S.A. ▪ Transports Municipals d'Elgara (TMESA) ▪ La Hispano Igualadina, SA ▪ Transports Públics, SA ▪ La Vallesana, SA ▪ Transports urbans d'Igualada (TUISA) ▪ Manresa Bus, SA ▪ Transports Urbans d'El Masnou, SL ▪ Martín Colomer, SL ▪ TUSGAL, SA |
|--|--|

ATM ÀREA DE GIRONA

ATM Àrea de Girona
 Autoritat Territorial de la Mobilitat

Es el nombre con el que se identifica públicamente el Consorcio del Transporte Público del Área de Girona, una entidad de derecho público con personalidad jurídica y patrimonio propio que es constituyó por Acuerdo del Gobierno de la Generalitat, el 25 de julio de 2006. Tiene carácter interadministrativo y voluntario y la finalidad de coordinar el sistema de transporte público de viajeros en el ámbito territorial formado por los municipios de las comarcas del Gironés, el Pla de l'Estany y la Selva:



La imagen corporativa quiere potenciar la identificación de la entidad por parte de los ciudadanos y unificar la imagen de conjunto de servicios que ofrece el consorcio. El objetivo es establecer una identidad propia asociada al proceso de coordinación progresiva de la

oferta de transporte público en Girona y su área de influencia.

La Generalitat de Cataluña forma parte de la Autoridad del área de Girona mediante el Departamento de Política Territorial y Obras Públicas, conjuntamente con los consejos comarcales del Gironés, del Pla de l'Estany y de la Selva y el Ayuntamiento de Girona.

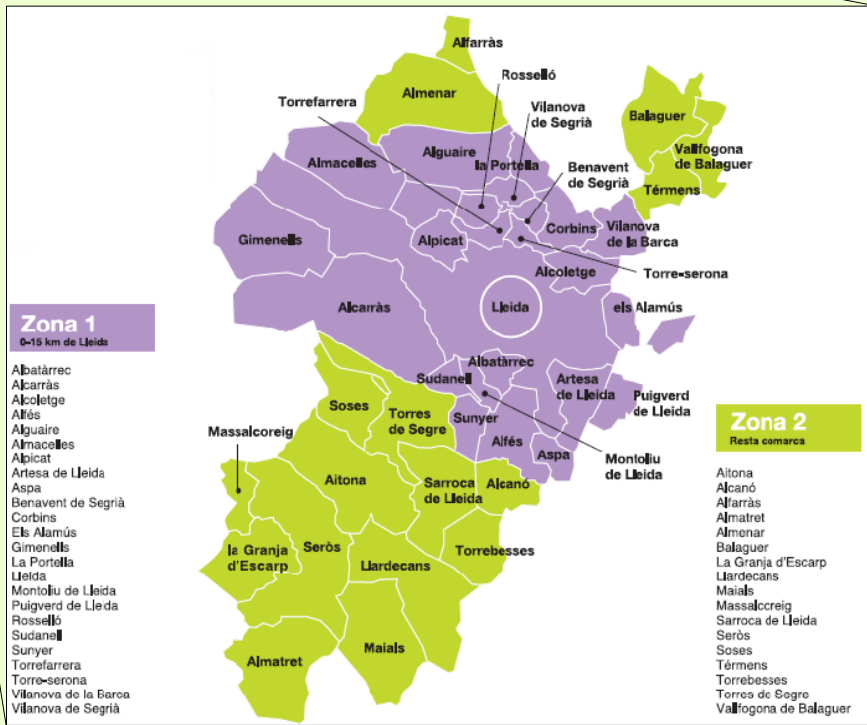
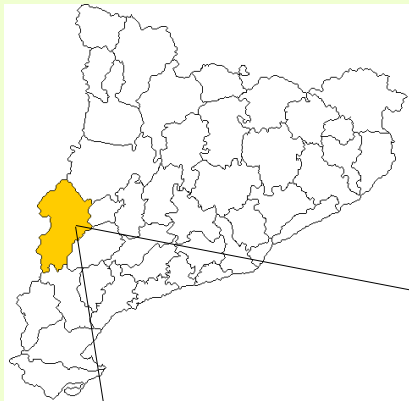
➤ FUNCIONES

1. Elaboración de propuestas para la planificación de los servicios de transporte público y el establecimiento de programas de explotación coordinada para todos los operadores públicos o privados que los presten.
2. Definición del proyecto del nuevo modelo de sistema de tarifas común, de su proyecto de implantación y de sus fases de desarrollo, si procede.
3. Análisis y estudio de la evolución del mercado global de la movilidad, con especial atención al seguimiento de la evolución de los desplazamientos en transporte público y en transporte privado.
4. Diseño de la política de financiación para subvencionar el déficit de los servicios y los gastos de funcionamiento de la estructura de gestión.
5. Creación de una imagen corporativa del sistema de transporte público colectivo y del mismo Consorcio con total respeto y compatibilidad con las propias de los titulares y de los operadores.
6. Realización de campañas de comunicación con el objetivo de promover la utilización del sistema de transporte público entre la población.
7. Elaboración de propuestas de coordinación con empresas ferroviarias relativas a la integración de los servicios ferroviarios en el sistema de transporte público colectivo.
8. Establecimiento de relaciones con otras administraciones para un mejor cumplimiento de las funciones atribuidas al Consorcio de conformidad con sus Estatutos.



ATM DE LLEIDA

La Autoridad Territorial de la Movilidad del Área de Lleida es un consorcio interadministrativo de carácter voluntario constituido por La Generalitat de Catalunya, el Consejo Comarcal del Segrià y el Ayuntamiento de Lleida. Entidad de derecho público con personalidad jurídica y patrimonio propios, que se creó amprada del que se dispone en el artículo 55.1 de la Ley 13/1989, el 14 de diciembre, de organización, procedimiento y régimen jurídico de la Administración de la Generalitat de Catalunya, y el artículo 6 de la Ley 30/1992, del 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. Actualmente, el Consorcio ejerce sus funciones en el ámbito geográfico de la Comarca del Segrià y de sus 38 municipios.



El Consorcio se constituyó con la finalidad de coordinar el sistema de transporte público de viajeros en el ámbito territorial del Segrià.

➤ FUNCIONES

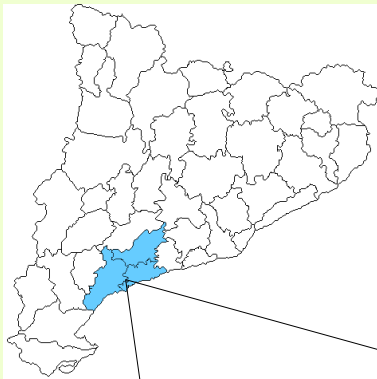
Las funciones que corresponden al Consorcio, siempre referidas a su ámbito territorial de actuación, son las siguientes:

1. Elaboración de propuestas para la planificación de los servicios de transporte público, el establecimiento de programas de explotación coordinada para todos los operadores públicos o privados que los presten y otras propuestas de mejora, modernización y ampliación de la red de transporte público existente.
2. Definición del proyecto del nuevo modelo de sistema integrado de tarifas comunes, de su proyecto de implantación y de sus fases de desarrollo, si procede.
3. Análisis y estudio de la evolución del mercado global de la movilidad con especial atención al seguimiento de la evolución de los desplazamientos en transporte público y en privado.
4. Diseño de la política de financiación para subvencionar el déficit de los servicios y los gastos de funcionamiento de la estructura de gestión.
5. Creación de una imagen corporativa del sistema de transporte público colectivo y del mismo Consorcio con total respeto y compatibilidad con las propias de los titulares y de los operadores.
6. Realización de campañas de comunicación con el objetivo de promover la utilización del sistema de transporte público entre la población.
7. Elaboración de propuestas de coordinación con empresas ferroviarias relativas a la integración de los servicios ferroviarios en el sistema de transporte público colectivo.
8. Establecimiento de relaciones con otras administraciones para un mejor cumplimiento de las funciones atribuidas al Consorcio de conformidad con sus Estatutos.

ATM CAMP DE TARRAGONA

El Consorcio del Transporte Público del Camp de Tarragona es un consorcio interadministrativo de carácter voluntario, constituido el 2003, al cual se pueden adherir todas las administraciones titulares de servicios públicos de transporte colectivo que pertenecen al ámbito formado por las comarcas del Alt Camp, el Baix Camp y el Tarragonès y que contribuyen a la financiación de los transportes de su competencia al menos en un 50%.

El Consorcio del Transporte Público del Camp de Tarragona esta integrado por la Generalitat de Cataluña, mediante el Departamento de Política Territorial y Obras Públicas y los ayuntamientos de Tarragona, Reus, Valls, Cambrils, Salou y Vila-seca.



La finalidad con la que se constituye el Consorcio es la de coordinar el sistema de transporte público de viajeros en el ámbito territorial del Camp de Tarragona.

Los integrantes de la Autoridad de Transportes del Camp de Tarragona son:

- Departamento de Política Territorial y Obras Públicas de la Generalitat de Cataluña.
- Ayuntamiento de Tarragona.
- Ayuntamiento de Reus.
- Ayuntamiento de Valls.
- Ayuntamiento de Cambrils.
- Ayuntamiento de Salou.
- Ayuntamiento de Vila-seca

INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES

<p>Esquemas o mapas de líneas</p>	<p>No hay ningún mapa general que contenga todos los servicios. Tampoco lo hay de líneas de autobuses interurbanas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Esquemas de las líneas de autobús interurbanas y mapas de las nocturnas. Enlaces a los principales operadores. - ATM, RENFE, FGC, TMB, TRAM: Esquema de los servicios ferroviarios metropolitanos. - EMT: Mapas de todos los servicios metropolitanos de su ámbito, municipio a municipio. - Algunos Ayuntamientos y mayoría de operadores: Esquemas o mapas de los servicios urbanos e interurbanos del municipio.
<p>Horarios</p>	<p>No hay ninguna base de datos completa con los horarios de los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Horarios de servicios para carretera interurbana (búsqueda para trayectos y para operadores) - EMT: Horarios de servicios metropolitanos de su ámbito (titularidad). - Algunos Ayuntamientos: Horarios de servicios urbanos e interurbanos del municipio.
<p>Correspondencia</p>	<p>No existe ningún mapa o esquema donde se indique todas las posibles correspondencias de la red.</p> <ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Los esquemas y mapas no contemplan correspondencias entre líneas. - ATM: Correspondencias ferroviarias dentro de su ámbito. - EMT: Correspondencia entre servicios de su titularidad. - Algunos Ayuntamientos: Información de correspondencias entre el transporte urbano e interurbano del mismo municipio. - FGC: Correspondencias con servicios de transporte urbano.
<p>Información en paradas</p>	<p>Los operadores y ATM generan información y la transmiten al titular para que la actualicen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Información del servicio interurbano por carretera (titularidad). - EMT: Información de los servicios metropolitanos de su ámbito (titularidad). - Ayuntamientos: Información de los servicios urbanos de autobús (titularidad). - Operadores: En instalaciones propias, principalmente los ferroviarios.
<p>Planos de situación en paradas y en sus servicios</p>	<p>No hay homogeneidad de situación de servicios en los equipamientos de paradas, ni tampoco información al respecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - EMT: Planos de todos los municipios de su ámbito con los servicios de su titularidad y la ubicación de paradas. - Algunos Ayuntamientos: Planos urbanos con los servicios de titularidad municipal y la ubicación de paradas. - Algunos operadores: Planos de situación de estaciones o paradas de líneas e indicaciones de accesibilidad, servicios, WC...
<p>Tarifas y títulos disponibles</p>	<p>No existe ninguna lista con el precio de los servicios interurbanos en Cataluña ni topologías de títulos disponibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ATM: Tarifas integradas. El DPTOP, algunos Ayuntamientos y operadores tienen enlaces. - EMT: Tarifas subvencionadas para personas mayores o discapacitados.
<p>Planificador de viajes</p>	<p>No existe ningún planificador que contemple líneas urbanas e interurbanas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Planificador intermodal de viajes interurbanos, sin incorporar servicios urbanos. Listado de opciones, sin priorizar. - EMT: Planifica viajes intermodales en su ámbito territorial. - TMB: Planifica viajes intermodales teniendo en cuenta sus propias líneas. - RENFE: Buscador de servicios de larga distancia en ferrocarril (nivel estatal). - MOVELIA: Buscador de servicios de larga distancia por carretera (nivel estatal).
<p>Información en tiempo real</p>	<p>La plataforma SAE de tercera generación está siendo instalada por ATM.</p> <ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: SCT da información sobre el estado del tráfico al público, operadores y medios de comunicación. - TMB: Servicio iBUS por móvil en muchas líneas de autobuses, indicando horas de paso de las próximas dos expediciones. - TMB (metro) y Tram: Contador de tiempo en los paneles de las estaciones, aviso del nombre de parada dentro de vagones. - SERMETRA S.L.: Empresa mixta entre Busmet Serveis y ATM para dar información a servicios por carretera de su ámbito. - FGC y RENFE: Megafonía y paneles de información actualizada en estaciones y vagones.
<p>Atención telefónica</p>	<p>No hay ningún teléfono que informe sobre la totalidad del sistema de transporte público (no hay BB.DD. única).</p> <ul style="list-style-type: none"> - EMT: Teléfono 010 de información metropolitana.
<p>Noticias y avisos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Incidencias en tiempo real sobre la red de transporte público y privado (Servei Català del Trànsit, SCT) - EMT: Avisos de alteraciones en el servicio y otras noticias. - Algunos Ayuntamientos y operadores: avisos y noticias sobre los servicios de titularidad propia.

PARADAS Y ACCESOS

<p>Diseño y señalización de paradas y accesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Paradas de líneas interurbanas y accesos a paradas de gran importancia y a zonas urbanizadas. - EMT: Paradas de las líneas metropolitanas de su ámbito. - Ayuntamientos: Paradas de líneas urbanas y accesos a paradas en el casco urbano o a zonas urbanizadas del municipio. - Algunos operadores: Paradas a estaciones propias, sobretudo en transporte ferroviario.
<p>Mantenimiento y reforma de paradas y accesos</p>	<p>Los clientes no saben de quién es responsabilidad el mantenimiento de paradas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Paradas de líneas interurbanas y accesos a estaciones y a paradas fuera de zonas urbanizadas. - EMT: Paradas de las líneas metropolitanas de su ámbito. - Ayuntamientos: Paradas de las líneas urbanas y accesos a paradas en el casco urbano o zonas urbanizadas del municipio. - Algunos operadores: Paradas y estaciones propias, sobretudo en transporte ferroviario.
<p>Planificación de intercambio y aparcamientos</p>	<p>La coordinación horaria es básica para potenciar la utilidad de los intercambiadores. Los clientes del transporte público no acostumburan a tener ventajas respecto a otros conductores que quieren usar el aparcamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Intercambios entre líneas interurbanas o entre urbanas y aparcamientos en paradas o estaciones importantes (interurbanas). - ATM: Intercambiadores y diseño del sistema de aparcamientos disuasorios en el ámbito metropolitano integrado. - Ayuntamientos: Intercambios entre líneas urbanas o interurbanas y urbanas. Aparcamientos en paradas o estaciones.

INTEGRACIÓN TARIFARIA Y BILLETAJE

<p>Definición/actualización de tarifas y zonificación</p>	<p>El cliente no sabe quien las fija, en general cree que las tarifas son elevadas por falta de información y transparencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Tarifas máximas de los servicios interurbanos de su titularidad. - ATM: Tarifas y gama de títulos integrados y zonificación de todo el ámbito integrado, hecho que no implica integración de todos los servicios. - EMT: Tarifas con subvenciones para colectivos con dificultades de movilidad. - Algunos Ayuntamientos: Tarifas máximas de servicios urbanos de su titularidad. - Operadores: Tarifas y gama de títulos propios, es decir, sólo válidas para servicios del mismo operador.
<p>Control financiero de los operadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Control financiero de gestión de servicios deficitarios para poder otorgar subvenciones adecuadas. - Ministerio de fomento: Control financiero de cercanías RENFE. - ATM: Control financiero de operadores que ofrecen servicios integrados para otorgar las subvenciones adecuadas. - Algunos Ayuntamientos: Control financiero de la gestión de servicios municipales.
<p>Diseño de la financiación de déficit</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Financiación de servicios deficitarios o mínimos. Parámetros técnicos de diseño del billeteaje para poder implantar sistemas del billeteaje electrónico en todo el territorio. - ATM: Financiación del déficit del sistema tarifario integrado. - Algunos Ayuntamientos: Financiación del déficit de servicios municipales (regulares o especiales).
<p>Instalación de sistemas de validación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Operadores: Definida la arquitectura para el billeteaje, los operadores deberán instalar la tecnología de validación.
<p>Integración de diferentes modos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ATM: Hasta ahora ha integrado los servicios regulares ferroviarios y por carretera en el ámbito metropolitano.

ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS...

Buzón en la página Web	<p>No existe ningún buzón centralizado, los clientes deben saber a quién dirigirse en cada caso. Uso habitual de la prensa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Buzón para quejas sobre el transporte interurbano. - ATM: Buzón para sugerencias, aparte de recogida de opiniones en la elaboración del plan director de movilidad. - EMT: Plantilla para transmitir quejas y sugerencias. - Algunos Ayuntamientos: Buzón para quejas y sugerencias de los servicios municipales. - Mayoría de operadores: Buzón para quejas y sugerencias.
Libro de reclamaciones	<p>El funcionamiento irregular (normalmente malo) de los sistemas de tratamiento de quejas conduce a su uso.</p> <ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Responsable de garantizar la revisión de los libros de reclamaciones y la aplicación de la normativa asociada.
Atención telefónica	<p>No existe ningún teléfono que permita la entrada generalizada de quejas y sugerencias sobre el transporte público.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Algunos Ayuntamientos: Admisión de quejas por vía telefónica, exclusivamente sobre servicios de titularidad municipal. - Mayoría de operadores: Teléfono propio donde se pueden recibir quejas y sugerencias de los clientes.
Atención personalizada	<p>Los titulares dan atención personalizada genérica al ciudadano pero no especifica sobre el transporte público.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principales operadores: Oficinas de atención e información al cliente, normalmente limitadas a los servicios prestados por el propio operador.

SEGURIDAD Y CIVISMO

Inspección de vehículos	<ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Normativa, controles y certificados.
Mantenimiento de infraestructuras y vehículos	<ul style="list-style-type: none"> - DPTOP y AGE: Infraestructuras de titularidad propia o seguimiento del mantenimiento ejercido por empresas privadas con concesión. - Ayuntamientos: Infraestructuras de titularidad propia en el ámbito municipal. - Operadores: Controles, revisiones, reparaciones, adaptaciones...de vehículos.
Control de gestión del tráfico	<ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: A través del SCT se hace el seguimiento y la gestión del tráfico interurbano y de vías urbanas principales. - EMT: Programación del tráfico a la red viaria básica y asistencia técnica sobre tráfico urbano en los municipios de su ámbito. - Ayuntamientos: Programación y ordenación del tráfico dentro del municipio.
Campañas de sensibilización	<p>El poco respeto de los ciudadanos hacia las instalaciones genera gastos inútiles y empeora la imagen del sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: En colaboración con otros departamentos, como Educación, actuaciones para fomentar el respeto. - ATM y EMT: Fomento del civismo dentro del sistema metropolitano de transporte público. - Algunos Ayuntamientos: sensibilización de la ciudadanía hacia el civismo. - Algunos operadores: Campañas para fomentar el buen uso de las instalaciones y la convivencia entre pasajeros.
Lucha contra el fraude	<p>Los viajeros que no paguen el billete y sean atrapados sólo deberán pagar una sanción económica. No hay historial.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ATM: Diseño de las sanciones económicas en su ámbito. - Operadores: Diseño de las sanciones económicas siguiendo la legislación al respecto. - Algunos operadores: Circuitos cerrados de vídeo vigilancia en vehículos y estaciones. La mayoría sólo monitorizan.
Videovigilancia	
Policía regional	<p>Ejecución de las políticas de tráfico del SCT: Emergencias, controles de alcoholemia, seguridad a estaciones...</p>
Policía local	<p>Ejecución de políticas de tráfico de los ayuntamientos. Emergencias, señalización viaria, control de estacionamiento...</p>
Seguridad privada	<p>Seguridad preventiva en estaciones, intercambiadores, vehículos, etc. Control de accesos al sistema de transporte público.</p>

CONTROL HOMOGÉNEO DE LA CALIDAD

<p>Elaboración/seguimiento de contratos y revisión/adaptación del marco normativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Concesiones de servicios públicos que superen el ámbito municipal. - ATM: Contratos programa con operadores que presenten servicios integrados en el ámbito metropolitano. - EMT: Concesiones y autorizaciones para líneas de transporte regular y discrecional en su ámbito, también sus estaciones. - Ayuntamientos: Concesiones de los servicios públicos municipales.
<p>Control de la gestión de los operadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Control financiero de la gestión de servicios para poder otorgar subvenciones adecuadas. - ATM: Control financiero de los operadores que ofrecen servicios integrados para otorgar las subvenciones adecuadas. - EMT: Control de calidad y de gastos en su zona de actuación mediante un mecanismo de gestión interesada. - Algunos Ayuntamientos: Concesiones de servicios públicos municipales.
<p>Definición de parámetros de calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Definición de pautas para certificar la calidad de los servicios de transporte de viajeros por carretera de titularidad propia. - EMT: Definición de parámetros de los contratos de gestión interesada. Seguimiento de los indicadores de producción. - Algunos operadores: Definición de parámetros y objetivos de calidad en la línea de modelos certificables, ISO-9000, UNE-EN 13816 - Algunos Ayuntamientos: Definición y seguimiento de parámetros de calidad producida.
<p>Seguimiento estadístico</p>	<p>La mayoría de indicadores empleados en estudios de calidad agrupan datos y no datos desagregados de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Boletines de transportes, bases de datos para IDESCAT... - ATM: Observatorio de movilidad a la región metropolitana. - Algunos Ayuntamientos: Seguimiento de Planes de Movilidad Urbana y de los servicios de titularidad propia.

FORMACIÓN PROFESIONAL

<p>Subvenciones de formación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DPTOP y AGE: Subvenciones para seminarios y cursos formativos.
<p>Formación de empleados</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Operadores: Formación de los propios empleados, aunque a veces pueden recibir ayudas para la formación de parte de los titulares.
<p>Investigación y estudios de transporte</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Elaboración de estudios o subcontratación de trabajos de investigación en el ámbito de los transportes. - AGE: Elaboración de estudios o subcontratación de trabajadores de investigación en el ámbito de los transportes.

TECNOLOGÍA PARA MEJORAR EL SERVICIO

<p>Plataforma SAE</p>	<p>No existe una plataforma SAE que abarque más allá de los límites metropolitanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ATM: Coordinación de actuaciones para hacer del SAE una herramienta para la coordinación de los servicios y la provisión de información a los clientes. - SEMETRA SL.: Empresa mixta entre Busmet Serveis y ATM para instalar y gestionar los SAE en los servicios por carretera. - Algunos operadores: Instalación de GPS en vehículos, sistemas informáticos de seguimiento y gestión de flotas...
<p>Parámetros tecnológicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Definición de la arquitectura electrónica de tarjetas, sistemas de protección, redes de telecomunicaciones...

ADECUACIÓN A LAS NECESIDADES

<p>Planificación de servicios regulares</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Servicios interurbanos. - ATM y EMT: Servicios metropolitanos dentro del ámbito definido. - Ayuntamientos: Servicios de ámbito municipal. - Algunos operadores: Libertad para definir muchos parámetros de explotación del servicio, por ejemplo los horarios.
<p>Planificación de infraestructuras</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Redes de carreteras y ferrocarriles interurbanos. - ATM: Infraestructuras de transporte dentro del ámbito definido. - Ayuntamientos: Infraestructuras de ámbito municipal y no afectadas por planes superiores.
<p>Revisión/adaptación del marco normativo</p>	<p>El marco normativo del transporte público ha de adaptarse a nuevas necesidades, clientes y entorno.</p> <ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Marco normativo de los servicios de titularidad autonómica, es decir, interurbanos y discrecionales. - ATM: Marco normativo de la ordenación de los servicios dentro del ámbito de integración tarifaria. - EMT: Marco normativo de los servicios de su competencia. - Ayuntamientos: Marco normativo de los servicios de titularidad municipal, es decir, servicios urbanos.
<p>Marco legislativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Ley de movilidad, competencias en planificación y gestión del transporte (a excepción de vías de interés nacional) - Ayuntamientos: Ordenanzas municipales.
<p>Análisis y estudio de la movilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Secretaría para la movilidad, observatorio de la movilidad. - ATM: Observatorio de la movilidad a la región metropolitana. Transmet, encuesta de movilidad.... - Algunos Ayuntamientos: Concejalía de movilidad, destinada a estudiar estos temas a nivel municipal. - PTP: Análisis y estudio de la movilidad y propuestas de mejora del sistema, enmiendas a planes de las administraciones...
<p>Elaboración de los planes de movilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Planes de infraestructuras del transporte. Planes de movilidad al trabajo en colaboración con los ayuntamientos. - ATM: Planes directores de movilidad, informes de planes de movilidad urbana, planes de servicio y estudios de movilidad. Ayuntamientos: Planes de movilidad urbana para las capitales de comarca y municipios mayores de 50.000 habitantes.
<p>Promoción de la movilidad sostenible</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Información al ciudadano, infraestructuras de transporte público y bicicleta, legislación de movilidad... - ATM: Medidas para el uso racional de las vías y el espacio público, fomento de la cultura de la movilidad sostenible. - EMT: Difusión telefónica, por Internet y en papel de información sobre los servicios, a través de Cetramsa. - Ayuntamientos: Información al ciudadano, planeamiento urbanístico, integración de servicios municipales con interurbanos. - Algunos operadores: Conversión a flotas de bajo impacto ambiental (TMB), accesibilidad a bicicletas (FGC)...
<p>Financiación de servicios</p>	<p>La venta de billetes y abonos no son suficientes para cubrir los gastos de la producción de los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Subvenciones a las ATM y a los operadores (FGC, líneas interurbanas). - AGE: Subvenciones a las ATM y a los operadores (RENFE, líneas nacionales). - EMT: Los municipios que la integran aplican un impuesto especial para poder financiar más servicios de transporte público. - Ayuntamientos: Subvenciones a las ATM (si pertenecen) y a los operadores (líneas urbanas).
<p>Regulación del transporte privado</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Regulación del tráfico, peajes de autopistas (tarificación), normativa técnica, etc. - AGE: Impuestos de circulación, matriculación, combustibles, IVA, carnet por puntos, peajes de autopistas, etc. - Ayuntamientos: Limitación del aparcamiento, regulación del tráfico en vías urbanas e interurbanas en espacio urbano.
<p>Transporte escolar</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DPTOP: Control técnico de los vehículos, inspecciones periódicas, normativa específica. - Consejos comarcales: Planificación y gestión del transporte escolar interurbano a la comarca. Ayuntamientos: Planificación y gestión del transporte escolar urbano.
<p>Marketing, fidelización de clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ATM: Elaboración de ofertas de títulos. - Operadores: Títulos propios, publicidad, convenios con otras empresas, registro de clientes habituales.
<p>Accesibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - TMB: 100% de los autobuses accesibles.

2.5 INCENTIVOS Y PENALIZACIONES

2.5.1 ASPECTOS CUALITATIVOS GENERALES DE LOS CONTRATOS ⁽¹⁾

➤ Tipología de contratos...

Existen en Europa, de forma general, varios y diferentes tipos de contratos con el sector privado para la gestión de servicios del transporte público:

- Monopolio público, con asistencia técnica de gestión.
- *Gross cost contracts*, o contratos con riesgo industrial, que únicamente se usan en los que el operador solo se ocupa del control de costes, mientras que los ingresos van a la administración, que finalmente paga al operador con base en una medida acordada (por kilómetro, total anual, etc.)
- *Net cost contract*, en los que el operador recibe los ingresos de los servicios y una compensación en el caso de que los servicios estén sujetos a un grado de obligaciones de transporte público. A su vez, este tipo de contratos puede o no tener riesgo comercial adicional además del de costes
- Contratos de riesgo y ventura en un mercado regulado, en los que el riesgo es comercial e industrial sin obligaciones de transporte público

Cada uno de los países tiene a su vez una legislación propia sobre la tipología y especificaciones de cada modalidad contractual.

El sistema más extendido de contratos en Europa ha sido el denominado “*gross cost contracts*” en los cuales el operador básicamente posee riesgo en costes, mientras que los ingresos van directamente a la administración, que paga al operador una cantidad total para cubrir dichos costes. De esta forma, los ahorros en costes iban muchas veces en agravio de la calidad de servicio.

En una primera fase se establecieron condiciones en estos contratos sobre distintos aspectos de calidad del servicios tales como:

- Accesibilidad a los vehículos.
- Puntualidad y regularidad.
- Información a bordo y fuera de los vehículos.
- Personal y formación.

De ésta manera, se establecían solamente condiciones a cumplir sin detallar específicamente penalizaciones o incentivos. El paso final para la consideración de estos aspectos fue su incorporación en los contratos no solo como condiciones a cumplir, sino asociadas a esquemas de penalización e incentivo. Este es el origen de los **PBC (Performance Based Contracts)**. Constituyen un primer paso para poder integrar los servicios de transporte dentro de un sistema de calidad.

Este tipo de contratos, que presuponen gestión indirecta de los servicios de transporte, se basan en los siguientes puntos esenciales:

- Especificación clara de estándares de funcionamiento.
- Incorporación de incentivos y penalizaciones económicas.
- Desarrollo e incorporación de técnicas de medición para controlar estos contratos.

⁽¹⁾ Puede obtenerse información didáctica más detallada en el documento “Marcos reguladores y legislaciones del transporte público”, Portal, 2003 (http://www.eu-portal.net/material/downloadarea/kt1b_wm_es.pdf)

En las tipologías anteriores se presupone un grado de regulación para la entrada en el mercado, como es el caso de gran parte de los países europeos. Se podría añadir como casos específicos los contratos en mercados totalmente desregularizados (como sería el caso del Reino Unido), en los cuales únicamente se han de cumplir ciertos requisitos de entrada. Pero incluso en estos casos, existen varias tipologías, incluyendo en algunas de ellas el cumplimiento de criterios de calidad.

➤ Situación contractual en Francia...

La Ley de Ordenación del Transporte en Francia (LOTI), establece el marco general de operación del transporte a todos los niveles. Cada comunidad local en la cual se plantea un sistema, crea una Autoridad Organizadora del Transporte (OA), que se encarga de definir el esquema contractual y efectuar la gestión de cada contrato. Los contratos más comunes, además de la gestión directa son:

- *Gérance*, o contratos en los que el riesgo industrial y comercial está en la administración
- *Gestion à prix forfaitaire* o *gross cost contract* (el operador adquiere el riesgo industrial)
- Contratos con riesgo comercial e industrial

No obstante, existen muchas formas de cada uno de estos contratos, dependiendo de las negociaciones y objetivos de cada Administración. La situación, por lo tanto, es de incrementar paulatinamente los contratos con algún tipo de riesgo fundamentalmente comerciales o industriales. En los últimos tiempos la tendencia más habitual es la de incrementar la importancia de la aplicación de estándares de calidad en determinados servicios.

➤ Situación contractual en Holanda...

El acontecimiento central con mayor influencia en la nueva estructura contractual en Holanda se dio a partir de 2000 con la aprobación de la *Passanger Transport Act*, en la que se propugnaban nuevas y diversas formas contractuales, que se han podido llevar a la práctica en Holanda desde dicho año.

De manera resumida, los objetivos fueron:

- Dar más libertad a los operadores para mejorar la calidad global (desregulación a nivel táctico)
- Establecer unos objetivos claros de transporte público por las autoridades (regulación a nivel estratégico)

El primer propósito, en la práctica, significa que el nivel y tipo de oferta, así como la calidad alcanzada, es una de las variables básicas para la elección del operador, de forma que el adjudicatario tiene cierta libertad para establecer la oferta en una determinada área.

Este tipo de concursos posee cuatro formas según esté fija la red o no y según el número de criterios de evaluación sea grande o no:

- ✓ Red fija con pocos criterios de evaluación (Gelderland)
- ✓ Red fija con muchos criterios de evaluación (Utrecht)
- ✓ Red abierta con pocos criterios de evaluación (Limburg)
- ✓ Red abierta con muchos criterios de evaluación (Amersfoort)

Las principales diferencias se dan en la innovación, en el grado de control y en la dificultad de comparación. Casi todos los criterios de evaluación se referían a variables cuantitativas, tales como la regularidad, la fiabilidad, la frecuencia y la puntualidad. No obstante, la mayor parte de

los servicios tienen limitado el riesgo comercial, por lo que lo alcanzado a nivel de concurso, luego no se desarrolla completamente durante la operación.

2.5.2. ESTUDIO DE CASOS

A continuación, se exponen ejemplos del funcionamiento de diferentes Autoridades de transporte de distintas ciudades Europeas:

1: Goteborg...

Vasttraffik es la autoridad de transporte de la ciudad sueca de Goteborg, responsable de la gestión de los servicios de autobús, tranvías, trenes y férreas en el área de Västra Götaland. Después de algunas experiencias de concursos realizados por Vasttraffik, se decidió introducir algún sistema de incentivos, para que los operadores se implicaran en el resultado comercial, en un entorno de contratos sin ningún riesgo comercial.

Los dos tipos iniciales de incentivos introducidos fueron:

- Incentivos de recaudación: el operador recibe el pago por el coste total del servicio menos un 25% de los ingresos de recaudación previstos. El operador debe complementar los mismos, y el ingreso extra es totalmente para el operador.
- Incentivos medioambientales: en términos de Nox y partículas se encuentran por debajo de los requisitos contractuales (2-3 años por delante de las estipulaciones Euro)
- Incentivos sobre resultados de la encuesta de satisfacción a clientes, realizada dos veces al año.
- Las penalizaciones se concentran sobre todo en cumplimiento de la oferta; por ejemplo, penalizaciones de SEK 3000 (unos 350 euros por cada expedición no realizada).
- Alguna penalización relacionada con elementos complementarios; por ejemplo, si no se coloca el periódico "Metro" en los estantes preparados para ello.
- Otras penalizaciones de varias variables de calidad fueron planteadas pero no llevadas a cabo por la dificultad de medida y diferencias de criterio.

Los operadores deben enviar informes sobre el cumplimiento de oferta y otras variables, así como respecto a estadísticas. Si un operador presenta ocultamiento o falseamiento de datos, las penalizaciones se pueden doblar. Si el incumplimiento de algunos de los estándares de calidad anteriores es repetitivo sin intención de cambio, Vasttraffik puede optar por cancelar el contrato.

2: Manchester...

En el caso de Manchester, los servicios en concurso son aquellos controlados por el GMPTA, que establece los términos de los concursos y en los contratos. No hay un sistema de bonus en los contratos, pero se establecen penalizaciones sobre las siguientes bases:

- Se deduce en base al precio/kilómetro (o milla), el prorrateo de expediciones no operadas u operadas con retrasos de más de 10 minutos. También se aplican penalizaciones en caso de expediciones adelantadas
- El brazo ejecutivo de la GMPTA, que es el GMPTTE puede decidir a su discreción, si se aplican estas penalizaciones en función de que las causas sean o no achacables al operador

- Cuando el número de kilómetros no realizados excede el 2% de los comprometidos, el exceso se penaliza el doble de lo normal

No hay condiciones especiales sobre aspectos generales de calidad. Los únicos indicadores de servicio contemplados son disponibilidad y puntualidad.

Los procedimientos de control y seguimiento del servicio, así como el régimen de penalizaciones forman un anexo a los contratos, basándose en los indicadores anteriores

3: Londres...

Con objeto de mejorar las condiciones de prestación de los servicios, London Buses Limited, la empresa subsidiaria del brazo ejecutivo del Gran Londres, TfL (Transport for London), ha desarrollado los denominados Contratos de incentivos a la calidad (QIC). Consiste en pagar a los operadores por el volumen y calidad de los servicios que prestan. Las principales características son:

- Se pagan bonus si se está por encima de los objetivos, y en caso contrario existen penalizaciones.
- Se pueden obtener prórrogas de hasta dos años, si el grado de cumplimiento está por encima de los objetivos fijados.
- Se mantiene el antiguo sistema de deducción por kilómetros no realizados.
- El principal atributo de calidad contemplado es el de la fiabilidad, que es el más apreciado por los clientes. También se tienen en cuenta otras mediciones de percepción de calidad de los viajeros, a la hora de posibles prórrogas.

Se lleva a cabo el siguiente seguimiento:

- Volumen de servicio (expediciones), y fiabilidad
- Encuestas de satisfacción: 36.000/año. 20 atributos
- Encuestas de cliente misterioso: 25.000 viajes/año. 80 atributos
- Auditorías de seguridad e informes sobre accidentabilidad
- Estándares de conducción (4.000 por año)

Los contratos son prácticamente todos del tipo *gross-contract*, solo con riesgo industrial, pero con una definición estricta de servicios, y con penalizaciones sobre variaciones en esta oferta.

Adicionalmente, se establecen los objetivos de calidad de servicio, que se publican en el plan de actuación, y de los que se realizan informes sobre líneas concretas, zonas, etc. Además del régimen de funcionamiento en cuanto a oferta, se han añadido 7 indicadores basados en las encuestas a los viajeros. Éstos son:

1. Fiabilidad del servicio
2. Seguridad
3. Suavidad de conducción, aceleración y deceleración
4. Actitud y comportamiento de los empleados
5. Limpieza y condiciones del autobús
6. Información en el autobús
7. Información en las paradas

Estos atributos de calidad sirven para establecer las penalizaciones o incentivos, además de los tradicionales que son:

1. Puntualidad
2. Tiempo de espera máximo
3. Condiciones de congestión en el autobús

4. Coste por viaje

TfL mide también su propio funcionamiento en cuanto a otros aspectos como conservación de carriles bus, cámaras, prioridad a los autobuses en los cruces semaforizados, etc. Para los 7 atributos anteriores, TfL ha establecido objetivos sobre el porcentaje de viajeros que puntúan con 7,5 puntos o más en una escala de 10, estos atributos. La siguiente tabla muestra el resultado real en el periodo 1999/2000, la previsión para el periodo 2000/2001 y los objetivos establecidos para este mismo periodo:

Atributos de servicio	1999/2000Real	2000/2001 estimada	2000/2001 Objetivo
Fiabilidad de Servicio	52	48	55
Seguridad	80	81	80
Suavidad en la conducción	60	62	59
Actitud y comportamiento del personal	79	80	79
Limpieza y condiciones de los autobuses	70	68	70
Información en los autobuses	69	67	69
Información en las paradas	62	60	65

Normalmente se efectúa un seguimiento por TfL de los niveles de servicio en los servicios contratados. Cualquier aspecto insatisfactorio se discute en primer lugar con la gerencia del operador. En determinados casos el operador debe preparar un plan de acciones para corregir estos problemas y si continúan los incumplimientos reiterados, los propios contratos poseen un mecanismo formal de avisos y alarmas para que el operador alcance los mínimos establecidos en el contrato. Finalmente TfL puede rescindir un contrato con base a los incumplimientos anteriores, lo que ya ha sucedido varias veces.

4: Copenhague...

La Autoridad de Transporte del Gran Copenhague (HUR) tiene un modelo de incentivos singular. En la última ronda de concursos, los operadores que no cumplieron con los estándares mínimos de servicios, fueron penalizados con un 1,5% del total anual del volumen de negocio. Por otra parte, los operadores que habían alcanzado valores por encima de los estándares mínimos, fueron incentivados hasta un 1,5% del volumen total

El nivel de bonus puede cambiar si el grado de cumplimiento de las expediciones programadas está por encima/debajo de un cierto nivel:

- 99,96% - 100%: 1.8% bonus;
- 99,91% - 99,95%: 1.35% bonus;
- 99,86% - 99,90%: 0.9% bonus;
- Por debajo 99,86%: 0.45% bonus;

HUR realiza inspecciones comunes sobre determinados atributos de calidad, estableciendo penalizaciones o multas de 30 a 400 euros en, por ejemplo, los siguientes aspectos:

- Salidas adelantadas de terminales
- Fallos en la sustitución de equipamiento de billeteo en mal estado
- Utilización de autobuses no adscritos o señalados en el contrato
- Retrasos de más de dos minutos en terminales
- Señalización incorrecta
- No cumplimiento de los estándares de limpieza, etc.

	Incentivos	Penalizaciones
Göteborg	Resultados ESC Medioambientales Recaudación	Expedición no realizada Muy penalizados falseamiento de datos y falta de voluntad de mejora
Manchester	Fundamentalmente puntualidad y disponibilidad	Expedición no realizada o retraso > 10 minutos
TfL	Prorrogas por superar objetivos	Expedición no realizada Sólo riesgo industrial pero def. muy estricta de servicios, especialm. fiabilidad. TfL mide su funcionamiento de conservación carril-bus, cámaras, prioridad en cruces,...
Copenhague	Superar los mínimos	Estándares mínimos de servicio, salidas adelantadas, retrasos > 2 minutos, utilización vehículos no adscritos

5: Autobuses de gestión indirecta de la EMT de Barcelona (²)...

- 100 líneas, 569 vehículos, 65,7 M viajeros (2006)
- **Contratos de gestión interesada** basados en:
 - Indicadores de calidad muy fiables (definición y metodología de cálculo de los indicadores contrastados, constantes en el tiempo y homogéneos en el territorio)
 - **Calidad de Oferta:** 22 puntos de control, 1 jornada de control diaria (universo: número de expediciones)
 - **Calidad Interior** "Cliente misterioso": 2.200 controles/año (universo: vehículos)
 - **Satisfacción del Cliente:** 5.500 encuestas/año (universo: viajeros)
 - **Compromiso de las empresas operadoras** (los operadores han de demostrar la calidad de su gestión)
 - **Sistema de incentivos pactados por contrato** en función de unos objetivos de calidad
- **La gestión de la calidad no es únicamente responsabilidad de la empresa operadora**

6: Conclusiones

La introducción de incentivos y penalizaciones a los servicios de transporte en Europa es un proceso relativamente nuevo. La mayor parte de los contratos de tipo urbano o regional no han tenido y todavía no tienen ningún riesgo para el operador (salvo el industrial), por lo que no existe ninguna forma de incentivo; pero progresivamente se están desarrollando fórmulas para incorporar penalizaciones (y en menor grado) incentivos, dependiendo de variables de funcionamiento (cumplimiento de oferta) o de calidad como es el caso de TfL.

La situación en España, aún con las diferencias existentes, es un buen punto de partida en comparación con otros países europeos, en cuanto a la existencia de la figura de la concesión desde hace mucho tiempo, y a la ya establecida y conocida fórmula de concursos en transporte urbano.

(²) Puede obtenerse información más detallada en <http://www.fundacioncetmo.org/fundacion/seminarios2007/joan.m.bigas.pdf>

En muchos casos analizados se observa la presencia de muchos tipos de penalizaciones en todos los casos de tipo económico, y que establecen posibilidades todavía no desarrolladas en el mercado español.

El caso holandés es paradigmático en cuanto a los dos posibles caminos a establecer:

- Libertad de los operadores a nivel táctico
- Fuerte control de estándares a nivel general por parte de las administraciones

No obstante el caso holandés señala también la importancia de que este planteamiento no solo sea a nivel de oferta, sino que tenga pleno desarrollo en el contrato. Esto puede pasar por incrementar los incentivos al incrementar el riesgo.