

# 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
3. El reto de la provisión de la información sobre transporte público
  - 3.1 Los elementos de la provisión de información
    - 3.1.1 Información sobre el sistema de transporte público
    - 3.1.2 Información dinámica sobre los servicios de transporte
    - 3.1.3 Otras informaciones del sistema
  - 3.2 Los canales de transmisión de la información
    - 3.2.1 Información dentro del sistema
    - 3.2.2 Información a la demanda
    - 3.2.3 Información a través de canales externos al sistema
  - 3.3 Características de la presentación de la información
  - 3.4 Estudio de casos en España: Bilbao, Palma de Mallorca, Sevilla, Valencia, Vigo y Zaragoza
4. El reto de la atención a insatisfacciones en el transporte público
5. Resumen de buenas practicas de referencia

# 3.1 LOS ELEMENTOS DE LA PROVISIÓN DE INFORMACIÓN

## 3.1.1 INFORMACIÓN SOBRE EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

### 3.1.1.1. INFORMACIÓN PARA PLANIFICAR EL VIAJE

- A. Servicios regulares (rutas, horarios, correspondencias...)
- B. Servicios de movilidad no regulares como el taxi, los servicios a la demanda, y el Car/Bike Sharing (condiciones de uso, rutas, correspondencias...)
- C. Tarifas, títulos disponibles, ofertas, sistemas de pago, recomendaciones y reserva de plazas.
- D. Descripción de las instalaciones fijas y de los vehículos en cuanto a accesibilidad (PMR, ciclistas, vehículo privado...), emplazamiento, servicios complementarios...
- E. Planificador intermodal e integrado de viajes.

### 3.1.1.2. INFORMACIÓN PARA CONOCER EL SISTEMA

- F. Condiciones de uso, derechos y obligaciones del cliente, sanciones y compensaciones...
- G. Medios de contacto y funcionamiento del sistema de atención al cliente.
- H. Información corporativa (financiación, estrategias, órganos de gobierno...)
- I. Seguimiento de los compromisos de calidad (indicadores, históricos...)

## 3.1.2 INFORMACIÓN DINÁMICA SOBRE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE

### 3.1.2.1. INFORMACIÓN DE CONTINGENCIAS

- J. Avisos de incidencias, retrasos estimados, alternativas disponibles, derecho a compensaciones...
- K. Avisos de alteraciones en los servicios (por obras, problemas de personal o mantenimiento de vehículos...)
- L. Noticias y novedades

## 3.1.3 OTRAS INFORMACIONES DEL SISTEMA

### 3.1.3.1. INFORMACIÓN DE MOVILIDAD

- M. Propuestas de destinos para ir en transporte público
- N. Calendario de actividades con indicaciones de cómo llegar
- O. Información para ciclistas, conductores...

### 3.1.3.2. INFORMACIÓN GENERAL

- P. Noticias y actualidad
- Q. Información meteorológica
- R. Actividades especiales a dentro del sistema (exposiciones, conciertos, juegos...)

## 3.1.1.1. Información fija sobre el sistema de transporte público

### 3.1.1.1.1 Información para planificar el viaje

#### A. Servicios regulares (rutas, horarios, correspondencias...)

##### ➔ Buscador de horarios y planos de TMB. <sup>(1)</sup>

#### INFORMACIÓN FIJA

3.1.1.1.1.- Planificar el viaje:

- **Servicios regulares**
- Servicios de movilidad no regulares
- Tarifas, ofertas, pago...
- Descripción de las instalaciones y vehículos
- Planificador intermodal y integrado de viajeros

Inici > Barcelona | TMB : Mou-te > **Horaris**

**HORARIS**

**Horaris del metro**

Feiners ( de dijuns a dijous ), diumenges i festius

Dijous

Dissabtes i vigílies de festiu

**Funicular de Montjuïc**

Tardor / Hivern

Primavera / Estiu

**Horaris de l'autobús**

**Autobús TMB**

6 · Pg. M. Girona / Poblenou

**Transports d'oci**

Barcelona Bus Turístic  Telerídic de Montjuïc  Tramvia Blau

**Horaris d'altres transports**

L6 · Pl. Catalunya/Reina Elisenda  1 · L'Hospitalet - Mataró/Maganet

Nitibus  Aerobús  Tombibus  Tram

**PLANOLS**

**Planols de les línies de metro**

Hospital de Bellvitge  Parallel  Zona Universitària  Trinitat Nova

Fondo  Pep Ventura  Canyelles  La Pau

Cornellà Centre  Horta  Trinitat Nova  Parallel

Can Cuíats  Parc de Montjuïc

**Planols de les línies d'autobús**

**Autobús TMB**

6 · Pg. M. Girona / Poblenou

**Transports d'oci**

Barcelona Bus Turístic  Telerídic de Montjuïc  Tramvia Blau

**Planols d'altres transports**

L6 · Pl. Catalunya/Reina Elisenda  1 · L'Hospitalet - Mataró/Maganet

Nitibus  Aerobús  Tombibus  Tram

**PLANOLS per PDA**

**Xarxa de metro**

Veure planol interactiu

Format pdf (530k)

**Consulta els horaris de la teva parada**

A quina hora passa l'últim metro?  
Quins accessos estan oberts avui?

L1  Arc De Triomf

5.00 a 24.00 h

5.00 a 2.00 h

Servei continu

9.00 a 20.00 h

9.00 a 22.00 h



**Enlace en la Web:**

<sup>(1)</sup> [http://www.tmb.net/ca\\_ES/barcelona/moute/horaris/horaris.jsp](http://www.tmb.net/ca_ES/barcelona/moute/horaris/horaris.jsp)

<sup>(1)</sup> [http://www.tmb.net/ca\\_ES/barcelona/moute/planols/planols.jsp](http://www.tmb.net/ca_ES/barcelona/moute/planols/planols.jsp)

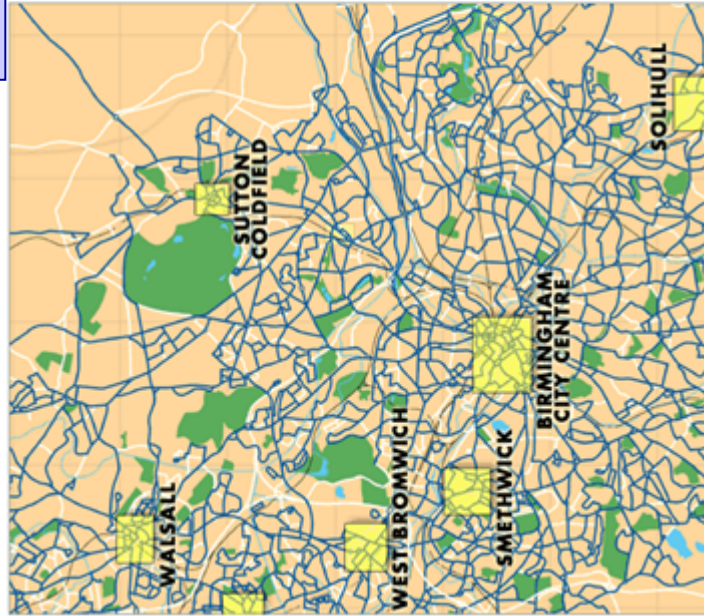
➔ Plano con el tiempo de viaje y transbordo de la PTP. <sup>(2)</sup>



Enlace en la Web:

<sup>(2)</sup> <http://www.laptp.org/>

➔ Buscador de mapas, líneas y horarios de West Midlands, incluye bus, tren y metro. <sup>(3)</sup>



**INFORMACIÓN FIJA**

3.1.1.1.- Planificar el viaje:

- Servicios regulares
- Servicios de movilidad no regulares
- Tarifas, ofertas, pago...
- Descripción de las instalaciones y vehículos
- Planificador intermodal y integrado de viajeros

**LEVEL 2: BIRMINGHAM OVERVIEW**

**NAVIGATION**

Click on the map [left] to zoom in for more town centre level. Alternatively jump to



Zoom Out

SEARCH FOR A MAP

SEARCH FOR A TIMETABLE

Enter a service number

- Bus Services
- Rail Services
- Midland Metro
- Journey Planner

<sup>(3)</sup> <http://www.networkwestmidlands.com/Maps/level2/birmingham.asp>

➔ **Buscador de horarios de líneas y frecuencias por parada en Helsinki. (4)**

**INFORMACIÓN FIJA**

3.1.1.1.- Planificar el viaje:

- **Servicios regulares**
- Servicios de movilidad no regulares
- Tarifas, ofertas, pago...
- Descripción de las instalaciones y vehículos
- Planificador intermodal y integrado de viajeros

## Timetables

To find timetable for a certain bus line or bus stop enter line number or stop name direct to search field. Line and stop listings are available through menus left.

Journey Planner gives you advice on the best public transport connection to your destination within the Helsinki region.

### Timetable search

Search

### Travelling news

11.06.2007

[High summer timetables will run from Midsummer on](#)

11.06.2007

[Bus services at Midsummer](#)



**Enlace en la Web:**

(4) <http://www.ytv.fi/eng/transport/timetables/>

## B. Servicios de movilidad no regulares como el taxi, los servicios a la demanda y el Car/Bike Sharing (condiciones de uso, rutas, correspondencias...)


### ➔ Buscador de datos de contacto de los taxis en Reino Unido. <sup>(5)</sup>





#### Cambridge

is a major station with taxis usually available on a rank. Advance booking is not normally necessary or even possible, unless arriving early in the morning or late at night. Operators who may accept bookings include:

- 
Panther 01223 715715
- 
Camtax 01223 242424
- 
CabCo 01223 312444

 All or some of the vehicles used by this operator are understood to be wheelchair accessible. We recommend that you call to check availability and suitability before travelling.

-  For a good idea of distance and time by taxi **from** this station using **Transport Direct**, please click [here](#). You can also check the box to compare those with public transport options.
-  For a good idea of distance and time by taxi **to** this station using **Transport Direct**, please click [here](#). You can also check the box to compare those with public transport options.

### ➔ Servicios a demanda de cada municipio o barrio de West Midlands. <sup>(6)</sup>

#### INFORMACIÓN FIJA

3.1.1.1.- Planificar el viaje:

- Servicios regulares
- **Servicios de movilidad no regulares**
- Tarifas, ofertas, pago...
- Descripción de las instalaciones y vehículos
- Planificador intermodal y integrado de viajeros

#### Ring & Ride

The local telephone numbers for registering and enquiries are-

Birmingham East	0121 784 6644
Birmingham North	0121 333 3108
Birmingham South	0121 453 8382
Coventry	02476 602177
Dudley	0121 505 7316
Sandwell	0121 505 7316
Solihull	0121 784 6644
Walsall	01922 402232
Wolverhampton	01902 421515



**Enlace en la Web:**

<sup>(5)</sup> <http://www.traintaxi.co.uk/>

<sup>(6)</sup> <http://www.networkwestmidlands.com/Mobility/RingRide.html>

➔ **Pulsador de solicitud de taxi y taxis compartidos en estaciones, billete integrado + taxi.** <sup>(7)</sup>



➔ **Servicios a la demanda en entorno rural.** <sup>(8)</sup>

**INFORMACIÓN FIJA**

**3.1.1.1.- Planificar el viaje:**

- Servicios regulares
- **Servicios de movilidad no regulares**
- Tarifas, ofertas, pago...
- Descripción de las instalaciones y vehículos
- Planificador intermodal y integrado de viajeros

**Les services sur réservation**

➔ **Les Services Sur Réservation (S.S.R.) : une offre de transport en plus.**

Depuis 1999, une solution de transport à la demande permet de mieux répondre aux besoins de mobilité de 110 000 habitants de 54 communes à forte densité, dans un périmètre d'environ 20 kilomètres autour de Caen.



Les Services Sur Réservation sont repérés sur les grilles horaires avec le symbole :



Il suffit de réserver sa place en appelant. Infogline au **0 810 214 214 au plus tard la veille du départ, avant 18h.**

Ces services sont assurés par des minibus, empruntent l'itinéraire habituel de la ligne, et fonctionnent toute l'année.

Le prix est le même que celui des autres services Bus Verts. Le ticket 1 et 4 voyages plein tarif, et tarif jeune peuvent être vendus à bord par le conducteur.

**Il n'y a pas de place verte sur les Services Sur Réservation.**

Attention, la carte **Scolaire** n'est pas acceptée sur ces services.

**Un service est déclenché si un client, au moins, en fait la demande.**

**Enlace en la Web:**

<sup>(7)</sup> <http://www.holland.com/global/index.html?page=ht>  
<sup>(8)</sup> <http://www.holland.com/global/geninfo/travelinfo/traininfo.html>

<sup>(8)</sup> [http://www.busverts.fr/\\_hiver/ssr\\_ete08.asp](http://www.busverts.fr/_hiver/ssr_ete08.asp)

### INFORMACIÓN FIJA

3.1.1.1.- Planificar el viaje:

- Servicios regulares
- **Servicios de movilidad no regulares**
- Tarifas, ofertas, pago...
- Descripción de las instalaciones y vehículos
- Planificador intermodal y integrado de viajeros

## ➤ Explicaciones del funcionamiento de un servicio a la demanda. <sup>(9)</sup>

### ➤ Comment cela fonctionne ?



#### 1. Consultez votre fiche Taxibus

Choisissez les créneau horaire qui vous intéresse

#### 2. Contactez nous au 810 214 214 pour enregistrer votre réservation.

Votre réservation est enregistrée et confirmée par un opérateur

Votre Taxibus Vient vous chez à domicile selon l'heure convenue, pour vous déposer à l'arrêt Bus Verts de votre commune de rattachement



#### 3. Vous achetez votre ticket à bord du Taxi

Achetez votre titre de transport à bord du Taxi uniquement.

Selon votre commune de départ, le ticket à l'unité sera de 2€ à 5€ (pour en savoir plus, interrogez l'infogline au 0810.214.214)

Le retour se fait de l'arrêt Bus Verts vers votre domicile

## ➤ Servicios de Car Sharing en las estaciones de ferrocarril de Suiza. <sup>(10)</sup>

### Services

More at the counter

More at the station

Know more

Find out more

#### ▶ Be more mobile

#### ▶ Click & Drive

- Delivery stations

- Prices

▶ CarSharing

▶ P+Rail

▶ RailTaxi

▶ Rent a Bike

▶ BikeParking

### Click & Drive

Click & Drive: Your hire car at the railway station.

You can now hire Click & Drive cars at 350 stations

around Switzerland – by the hour or for longer periods.

Maybe you'd like to go for a spin in a convertible, take

the whole family out for a picnic in the countryside, or

visit a place that isn't easily reachable by public

transport

Click & Drive, the way to hire a car at SBB stations, is a

service provided jointly by SBB and Mobility CarSharing

Switzerland.



<sup>(9)</sup> [http://www.busverts.fr/hiver/taxibus\\_ete08.asp](http://www.busverts.fr/hiver/taxibus_ete08.asp)


<sup>(10)</sup> <http://mct.sbb.ch/mct/en/reisemarkt/services/mobilitaet/clickdrive.htm>



➔ **Car Sharing en Catalunya.** <sup>(11)</sup>

**INFORMACIÓN FIJA**

- 3.1.1.1.- Planificar el viaje:
- Servicios regulares
  - **Servicios de movilidad no regulares**
  - Tarifas, ofertas, pago...
  - Descripción de las instalaciones y vehículos
  - Planificador intermodal y integrado de viajeros



**La forma más inteligente de tener cotxe**

ZONA CLIENT Núm. client:  PIN:

[Contacte](#) | [English](#) | [Castellano](#)

Avancar

Beneficis

Com funciona

On som

Els cotxes

Fes números

i més informació

## Avancar, el primer carsharing d'Espanya

Avancar ofereix carsharing a Barcelona des del 2005, i és el **primer operador de carsharing d'Espanya**.

Utilitza tecnologia desenvolupada originalment per **Mobility Carsharing** de Suïssa, el número 1 mundial del carsharing.

**Accionariat**

Els nostres accionistes són administracions públiques, i institucions i empreses públiques i privades, que volen donar suport a una nova opció de mobilitat sostenible ([per què és sostenible?](#)).

Tenen representació al nostre [consell d'administració](#).

**Prova-ho ara!**

**La teva targeta Avancar a partir de 2€50 al mes**

[fes clic aquí](#)

**Nou aparcament a Barcelona: PLAÇA CATALUNYA!** [més](#)

Avancar Carsharing és membre actiu de la plataforma Carsharing de la UITP - International Association of Public Transport





[Enlace en la Web](http://www.avancar.es/cat/avancar.asp)

<sup>(11)</sup> <http://www.avancar.es/cat/avancar.asp>

**INFORMACIÓN FIJA**

**3.1.1.1.- Planificar el viaje:**

- Servicios regulares
- **Servicios de movilidad no regulares**
- Tarifas, ofertas, pago...
- Descripción de las instalaciones y vehículos
- Planificador intermodal y integrado de viajeros

**Abonos de transporte público con descuentos para usar el Bike Sharing en Lyon. (13)**

**RITE [LONGUE DURÉE]**



• **Le coût horaire est fixé comme suit :** Les 30 premières minutes gratuites  
De 30 minutes à 1h30 : 0,5 €  
Par heure suivante : 1 €  
Frais d'abonnement : 5 €  
**Elle fonctionne comme une carte de pré-paiement.**

>>> **S'abonner**

**RITE [COURTE DURÉE]**



• **Le coût horaire est fixé comme suit :** Les 30 premières minutes gratuites  
De 30 minutes à 1h30 : 1 €  
Par heure suivante : 2 €  
Frais de carte : 1 €  
Vous pouvez payer par carte bancaire [Frais + coûts horaires] en fin de validité de la carte [COURTE DUREE].

>>> **S'abonner**

**RITE TECÉLY**



• Si vous êtes détenteur d'une carte Téciély, vous pouvez vous en servir comme une carte d'abonné vélo v après avoir rempli le formulaire d'abonnement.

**Le coût horaire est fixé comme suit :**

**La première heure : gratuite**

De 1h à 2h : 0,5 €

Par heure suivante : 1 €

Frais d'abonnement : 5 €

**Elle fonctionne comme une carte de pré-paiement.**

>>> **S'abonner**

**RTES LPA, OURA et AUTO PARTAGE**



• Si vous êtes abonné LPA, OURA ou AUTO PARTAGE vous pouvez utiliser Vélo v au tarif préférentiel. **Le coût horaire est fixé comme suit :**

**La première heure : gratuite**

De 1h à 2h : 0,5 €

Par heure suivante : 1 €

Frais d'abonnement : 5 €

**Bike Sharing en Barcelona. (12)**

**últimes notícies**

**LA XARXA BICING S'AMPLIA ARA 4 ESTACIONS MÉS.** El nou Bicing, que ja estan a la teua zona dispositiu. [\[Llegir més\]](#)

**carril bici**

**Consulta la xarxa de carril bici i troba el teu carril bici més proper.** Pots descarregar el plànol del carril bici i consultar la connexió amb els aparcaments i transports públics. [\[Llegir més\]](#)

**estacions**

**Visualitza en temps real les estacions i la seva disponibilitat de bicicletes.** Busca al mapa les estacions més properes, pots realitzar la reserva i pagar amb targeta de crèdit. [\[Accés\]](#)

**zona usuaris**

**Activa la teua targeta d'usuari i el teu compte personal al Bicing.** Pots consultar les taxes i dades de registre, els moviments i sol·licitar un duplicat de la targeta.   
Usuari:    
Password:    
[\[Entrar\]](#)



**Enlace en la Web:**

(12) <http://www.bicing.com/home/home.php?TU5fTE9DQUxJWkFDSU9ORVM%3D&MQ%3D%3D&Y2E%3D>

(13) <http://www.velov.grandlyon.com/Tarifs.12.0.html>

**INFORMACIÓN FIJA**

- 3.1.1.1.1.- Planificar el viaje:
- Servicios regulares
  - Servicios de movilidad no regulares
  - Tarifas, ofertas, pago...
  - Descripción de las instalaciones y vehículos
  - Planificador intermodal y integrado de viajeros

**C. Tarifas, títulos disponibles, ofertas, sistemas de pago, recomendaciones y reserva de plazas.**

➔ **Abonos integrados y separados (Sidney).** <sup>(14)</sup>

➔ **Consejos para encontrar el título más conveniente, gamma muy amplia, en West Midlands.** <sup>(15)</sup>

**Fares and Passes**



Public transport is a cost efficient and convenient way to get out and about. Select your ticket type for fare details.

Combined	
TravelPass DayTripper	Pensioner Excursion BusPlus
	SydneyPass Blue Mountains ExplorerLink

connecting people

**YOUR GUIDE TO CHOOSING A TICKET**

**Making Travel Easy**

With one of the most comprehensive rail and bus networks in the country, getting around the West Midlands has never been easier.

And if you are making regular trips by rail or bus, there's a season ticket or pass to suit your needs and your budget. If you are new to public transport and need to find the right ticket for you, then why not use our interactive Ticketfinder to discover the best option for your bus, rail or Metro travel. Just click the button below:

**FIND THE RIGHT TICKET FOR YOU**



**Enlace en la Web:**

<sup>(14)</sup> <http://www.131500.com.au/faresandpasses/>

<sup>(15)</sup> <http://www.networkwestmidlands.co.uk/TicketSales/New/%20ticket/usr/TktGuide.asp>

**INFORMACIÓN FIJA**

3.1.1.1.- Planificar el viaje:

- Servicios regulares
- Servicios de movilidad no regulares
- **Tarifas, ofertas, pago...**
- Descripción de las instalaciones y vehículos
- Planificador intermodal y integrado de viajeros

➔ **Madrid, un abono anual.** <sup>(16)</sup>

**ABONO TRANSPORTES**

Abono/Zona	A	B1	B2	B1-B2	B3	C1	C2	E1	E2
Normal	43,50€	50,80€	57,30€	38,20€	65,30€	71,20€	79,00€	88,00€	105,00€
Joven	28,00€	31,80€	36,10€	24,30€	41,20€	45,00€	49,50€	62,60€	78,00€
Tercera Edad			10,50€						
Anual Normal	463,10€	536,80€	613,80€	-	689,70€	762,30€	842,60€	-	-
Anual Tercera Edad			115,50€						



 **Enlace en la Web:**









<sup>(16)</sup> [http://www.ctm-madrid.es/red\\_transportes/tarifas/red\\_tarifas.jsp?CODPANTALLA=1&CODBOTON=203#abono](http://www.ctm-madrid.es/red_transportes/tarifas/red_tarifas.jsp?CODPANTALLA=1&CODBOTON=203#abono)


➔ **Gama interesante de títulos: A la izquierda en Valencia (17) y derecha en París (18).**

**INFORMACIÓN FIJA**

3.1.1.1.- Planificar el viaje:

- Servicios regulares
- Servicios de movilidad no regulares
- **Tarifas, ofertas, pago...**
- Descripción de las instalaciones y vehículos
- Planificador intermodal y integrado de viajeros

TARIFES 2008	
TÍTOLS EMT	
Bitllet	
Bonobus	
Bono Oro 2008	
TOLS DE COORDINACIÓ	
Bono Transbord BT	
Abonament Transport	
Abonament Transport Jove	
T.1/T.2/T.3	
Valencia Card 1/2/3 dies	
Sanció	

**Enlace en la Web:**

(17) [http://www.emtvalencia.es/portal/Direct.jsp?ISUM\\_Shortcut=EMT\\_417](http://www.emtvalencia.es/portal/Direct.jsp?ISUM_Shortcut=EMT_417)

(18) [http://www.ratp.info/informer/titres\\_de\\_transport.php](http://www.ratp.info/informer/titres_de_transport.php)

**INFORMACIÓN FIJA**

**3.1.1.1.- Planificar el viaje:**

- Servicios regulares
- Servicios de movilidad no regulares
- **Tarifas, ofertas, pago...**
- Descripción de las instalaciones y vehículos
- Planificador intermodal y integrado de viajeros

➔ **Ofertas, descuentos, regalos... exclusivos para los abonados al sistema de transporte público de París.**



**INFORMACIÓN FIJA**

**3.1.1.1.- Planificar el viaje:**

- Servicios regulares
- Servicios de movilidad no regulares
- Tarifas, ofertas, pago...
- Descripción de las instalaciones y vehículos
- Planificador intermodal y integrado de viajeros

➔ **Mapa de zonas y servicios ferroviarios de ATM de Barcelona. (20)**



**Enlace en la Web:**

(20) [http://www.atm-transmet.org/pdfs\\_cat/A3ATM\\_Central.pdf](http://www.atm-transmet.org/pdfs_cat/A3ATM_Central.pdf)

### INFORMACIÓN FIJA

3.1.1.1.- Planificar el viaje:

- Servicios regulares
- Servicios de movilidad no regulares
- Tarifas, ofertas, pago...
- Descripción de las instalaciones y vehículos
- Planificador intermodal y integrado de viajeros

## ➔ Amplia gamma de títulos para conocer Suiza, facilidades para turistas. (21)

Swiss Pass / Swiss Youth Pass		CHF		CHF		EURO		EURO	
2 <sup>nd</sup> class	1 person	2 pers. or more <sup>1)</sup>	Youth Pass <sup>2)</sup>	1 person	2 pers. or more <sup>1)</sup>	Youth Pass <sup>2)</sup>	1 person	2 pers. or more <sup>1)</sup>	Youth Pass <sup>2)</sup>
4 days	255.00	217.00	192.00	164.00	140.00	124.00	164.00	140.00	124.00
8 days	368.00	313.00	276.00	236.00	201.00	177.00	236.00	201.00	177.00
15 days	446.00	379.00	335.00	286.00	243.00	215.00	286.00	243.00	215.00
22 days	514.00	437.00	386.00	330.00	281.00	248.00	330.00	281.00	248.00
1 month	566.00	481.00	425.00	363.00	309.00	273.00	363.00	309.00	273.00
1 <sup>st</sup> class	1 person	2 pers. or more <sup>1)</sup>	Youth Pass <sup>2)</sup>	1 person	2 pers. or more <sup>1)</sup>	Youth Pass <sup>2)</sup>	1 person	2 pers. or more <sup>1)</sup>	Youth Pass <sup>2)</sup>
4 days	383.00	326.00	288.00	246.00	209.00	185.00	246.00	209.00	185.00
8 days	552.00	470.00	414.00	354.00	302.00	266.00	354.00	302.00	266.00
15 days	669.00	569.00	502.00	429.00	365.00	322.00	429.00	365.00	322.00
22 days	771.00	656.00	579.00	495.00	421.00	372.00	495.00	421.00	372.00
1 month	849.00	722.00	637.00	545.00	463.00	409.00	545.00	463.00	409.00

Swiss Flexi Pass		CHF		CHF		EURO		EURO	
2 <sup>nd</sup> class	1 pers.	2 pers. or more <sup>1)</sup>	1 pers.	2 pers. or more <sup>1)</sup>	1 pers.	2 pers. or more <sup>1)</sup>	1 pers.	2 pers. or more <sup>1)</sup>	1 pers.
3 days in 1 month	244.00	208.00	157.00	134.00	208.00	157.00	134.00	134.00	134.00
4 days in 1 month	296.00	252.00	190.00	162.00	252.00	190.00	162.00	162.00	162.00
5 days in 1 month	342.00	291.00	220.00	187.00	291.00	220.00	187.00	187.00	187.00
6 days in 1 month	389.00	331.00	250.00	213.00	331.00	250.00	213.00	213.00	213.00
8 days in 1 month	455.00	387.00	292.00	249.00	387.00	292.00	249.00	249.00	249.00
1 <sup>st</sup> class	1 pers.	2 pers. or more <sup>1)</sup>	1 pers.	2 pers. or more <sup>1)</sup>	1 pers.	2 pers. or more <sup>1)</sup>	1 pers.	2 pers. or more <sup>1)</sup>	1 pers.
3 days in 1 month	366.00	312.00	235.00	200.00	312.00	235.00	200.00	200.00	200.00
4 days in 1 month	444.00	378.00	285.00	243.00	378.00	285.00	243.00	243.00	243.00
5 days in 1 month	513.00	437.00	329.00	281.00	437.00	329.00	281.00	281.00	281.00
6 days in 1 month	584.00	497.00	375.00	319.00	497.00	375.00	319.00	319.00	319.00
8 days in 1 month	683.00	581.00	438.00	373.00	581.00	438.00	373.00	373.00	373.00

Enjoy 50% discount on mountain-top trains, cable cars and free admission to most museums in Switzerland with the Swiss Pass, Swiss Flexi Pass and Swiss Youth Pass.



Enlace en la Web:

(21) <http://www.swisstravelsystem.ch/index.php?id=73&L=2>



➔ **Paquete de movilidad total de Hannover; debajo el anuncio promocional con humor.** <sup>(22)</sup>

**HANNOVERmobil**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Public Transport</b> Annual Pass included Timetable + Transit-Map for free</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Public Car</b> Carsharing-access included Car-Rental discount rates</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Taxi</b> 20 % discounted tariff, cashless-payment</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Long Distance Rail</b> Bahn Card 25 (German Rail discount card) included</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrated mobility bill for all basic costs, carsharing- and taxi-trips</li> </ul>	



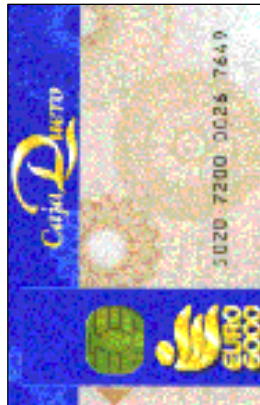
**INFORMACIÓN FIJA**

- 3.1.1.1.- Planificar el viaje:
- Servicios regulares
  - Servicios de movilidad no regulares
  - **Tarifas, ofertas, pago...**
  - Descripción de las instalaciones y vehículos
  - Planificador intermodal y integrado de viajeros

 **Enlace en la Web:**

<sup>(22)</sup> <http://www.gyh.de/hannovermobil.html?&L=1>

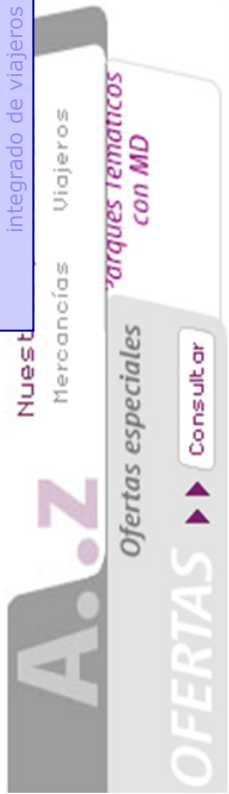
➔ **Tarjetas sin contacto (Valladolid).** <sup>(23)</sup>



➔ **Sección de ofertas especiales de RENFE.** <sup>(24)</sup>

**INFORMACIÓN FIJA**

- 3.1.1.1.- Planificar el viaje:
- Servicios regulares
  - Servicios de movilidad no regulares
  - **Tarifas, ofertas, pago...**
  - Descripción de las instalaciones y vehículos
  - Planificador intermodal y integrado de viajeros



➔ **Servicio de reserva de plazas en los buses (esta en todas las lenguas del estado).** <sup>(25)</sup>

**Informació d'horaris i compra de bitllets**

Origen	Destinació
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Data de sortida: (DD/MM/AAAA)	Data Tornada: (DD/MM/AAAA)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input checked="" type="radio"/> Anada	<input type="radio"/> Anada/Tornada
<input type="radio"/> Anada	<input type="radio"/> Anada/tornada oberta
NOMBRE VIATGERS: <input type="text" value="-1"/>	<input type="button" value="Continuar"/>

**veia** neix per oferir-vos el **servei més complet del mercat de venda de bitllets d'autobús**. b MOVELLIA podreu viatjar en autobús de la manera més fàcil, còmoda i segura. *Una solució única*

**902 33 55 33 Servei d'atenció al client**



**Enlace en la Web:**

<sup>(23)</sup> <http://www.auvasa.es/tarjetas.htm>

<sup>(24)</sup> <http://www.renfe.es/horarios/>

<sup>(25)</sup> <http://www.movelvia.es/default.asp>

## D. Descripción de las instalaciones fijas y de los vehículos en cuanto accesibilidad (PMR, ciclistas, vehículos privados...), emplazamiento, servicios complementarios...

Mapa interactivo donde se puede conocer casi todo de todas las estaciones de la red de metro en Madrid. <sup>(26)</sup>



Enlace en la Web:

<sup>(26)</sup> <http://www.metromadrid.es/redmetro/visor/plano.asp>

### INFORMACIÓN FIJA

#### 3.1.1.1.1.- Planificar el viaje:

- Servicios regulares
- Servicios de movilidad no regulares
- Tarifas, ofertas, pago...
- Descripción de las instalaciones y vehículos
- Planificador intermodal y integrado de viajeros

10

6

8

**Nuevos Ministerios**

 HORARIOS

VER PLANO ZONAL

---

**Servicios de la estación:**

<b>Teléfonos</b>	<b>1</b>
<b>Ascensores</b>	<b>12</b>
<b>Escaleras mecánicas</b>	<b>37</b>
<b>Pasillos rodantes</b>	<b>10</b>
<b>Prensa</b>	<b>1</b>
<b>Cajeros automáticos</b>	<b>3</b>
<b>Aparcamiento</b>	<b>Sí</b>
<b>Cercanías R.E.N.F.E.</b>	<b>Si</b>
<b>Otros</b>	<b>2 rampas mecánicas</b>
<b>Puesto de atención al cliente</b>	<b>Sí</b>

---

**Salidas**

**Orense**  
Mecanizado de 21:40 a 1:30

**INFORMACIÓN FIJA**

**3.1.1.1.- Planificar el viaje:**

- Servicios regulares
- Servicios de movilidad no regulares
- Tarifas, ofertas, pago...
- **Descripción de las instalaciones y vehículos**
- Planificador intermodal y integrado de viajeros

➔ **ADIF informa de las estaciones que no son de cercanías, interesante que informen de los buses, pero estaría bien poder ampliar ésta información.** (28)

➔ **Mapa interactivo con información de todas las paradas de la red ferroviaria en West Midlands.** (27)

**SELLY OAK RAIL STATION**



**STATION FACILITIES**

**Location:**  
Bristol Road,  
Selly Oak,  
Birmingham B29 6DW  
A to Z ref. p89 4-A & p89 4-E

**Station access to platforms:**  
Short ramp and level to Redditch platform  
Level to Birmingham platform from car park

**From platform to platform:**  
Down and up stairs(60 steps)  
Level access available via Heeley Road and Bristol Road

Easy access facilities.

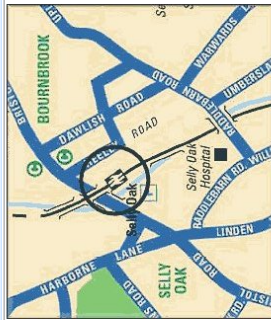
Buses pass near station  
(telephone Traveline on 0871 200 22 33)

Toilets

**NKS**  
Accessible RADAR scheme toilet facilities for people with a disability.

Induction loop facility available at the ticket office.

**ZONE 2**



**PARK AND RIDE**

**Free Parking**  
Standard bays: 355  
Blue Bays: 20

This car park tends to have 90% full capacity in standard bays by 09:00am Mon-Fri.

Cycle rack and storage facilities

**ESTACIONES DE VIAJEROS**

Información, venta y reserva de billetes: **902 24 02 02**

Información Internacional: **902 24 34 02**

Información de estaciones de Adif: **902 43 23 43**

Horario de la Estación: 6:00 a 22:30  
Horario Venta Inmediata de Billetes: 06:00h. - 21:00h.  
Horario Venta Anticipada de Billetes:

Parada Taxis: SI  
Lineas de Autobús: Comprodon-Olot  
Metro:  
Distancia al aeropuerto: 130 km. Barcelona  
Distancia al puerto: 130 km. Barcelona  
Otros ferrocarriles:  
Información Turística:



**Notas de interés:**  
Localidad de interés turístico.

**Hoteles cercanos:**  
Hotel Monasterio(\*\*)  
Hotel la trobada(\*\*)

**Pictogramas**

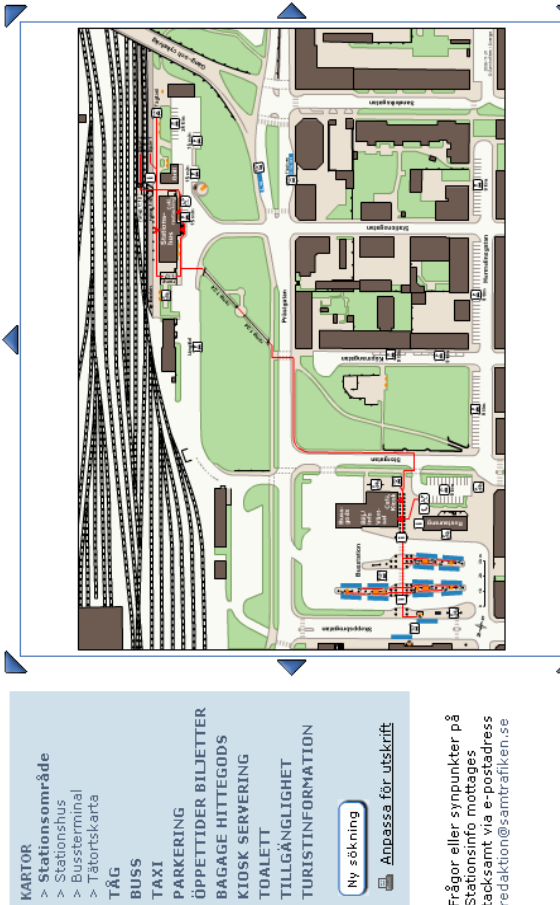


**Enlace en la Web:**

(27) <http://www.networkwestmidlands.com/train/network/red/rselly.asp>

(28) <http://www.adif.es/estaciones/>

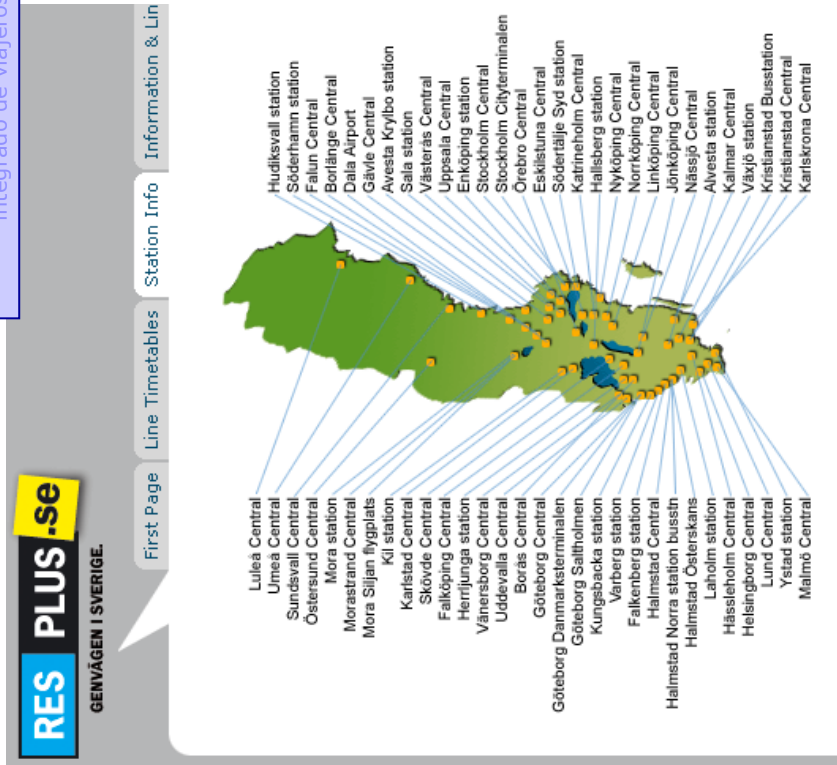
➔ **La información de las estaciones es muy detallada, hay planos con detalle de las instalaciones e informa de todos los servicios de transporte por carretera en ellas.** (30)



 **Enlace en la Web:**

(29) <http://www.resplus.se/>

➔ **Buscador de información de todas las estaciones de la red sueca.** (29)



**INFORMACIÓN FIJA**

3.1.1.1.- Planificar el viaje:

- Servicios regulares
- Servicios de movilidad no regulares
- Tarifas, ofertas, pago...
- **Descripción de las instalaciones y vehículos**
- Planificador intermodal y integrado de viajeros

(30)

<http://www.resplus.se/stationsinfo/stationframe.asp?stationid=3472>

472

**INFORMACIÓN FIJA**


















































3.1.1.1.- Planificar el viaje:

- Servicios regulares
- Servicios de movilidad no regulares
- Tarifas, ofertas, pago...
- **Descripción de las instalaciones y vehículos**
- Planificador intermodal y integrado de viajeros

➔ **Información específica de accesibilidad en la Web de TMB. (31)**

**> Estacions de metro adaptades**

Per a més informació dels accessos adaptats polsa sobre l'estació.

Metro	Accesos adaptats
 Hospital De Bellvitge	
 Bellvitge	
 Av. Carrilet	
 Can Serra	
 Florida	
 Santa Eulàlia	
 Hostafrancs	
 Rocafort	
 Urgell	
 Universitat	
 Catalunya	
 Marina	
 Glòries	
 Sagrada	
 Fabra i Puig	
 Sant Andreu	
 Torras i Bages	
 Trinitat Vella	
 Baró De Viver	
 Fondo	
 L2 Paralel	
 St. Antoni	
 Universitat	
 Passeig De Gràcia	
 Tetuan	
 Monumental	

 **Enlace en la Web:**

(31) [http://www.tmb.net/ca\\_ES/barcelona/bonviatge/lilistatestacionsmetro.jsp](http://www.tmb.net/ca_ES/barcelona/bonviatge/lilistatestacionsmetro.jsp)

## E. Planificador intermodal e integrado de viajes

### Planificador intermodal, en Madrid. (32)

→ **Itinerario recomendado entre dos puntos del Municipio de Madrid**

**Origen**  
Seleccione origen

Calle y número  
Metro Cercanías

Lugar de interés  
Cercanías

**Destino**  
Seleccione destino

Calle y número  
Metro Cercanías

Lugar de interés  
Cercanías

**Modo de Transporte**

Todos  
 Sólo en Metro  
 Sólo Autobús  
 Sólo Cercanías

**Criterio de cálculo**

Mínimos Transbordos  
 Trayecto más rápido  
 Trayecto Óptimo

Fecha 12/07/2007

Hora 11:16

#### INFORMACIÓN FIJA

##### 3.1.1.1.- Planificar el viaje:

- Servicios regulares
- Servicios de movilidad no regulares
- Tarifas, ofertas, pago...
- Descripción de las instalaciones y vehículos
- **Planificador intermodal y integrado de viajeros**

Origen	Destino	Modo de Transporte	Tiempo estimado del Trayecto Total: 59 min
Clinica Centro Avda del Ventisquero de la Condesa, 42	Barajas Avda General, 5		
Caminar hasta		Ver Plano	5 min
Cerro del Castañar, 165			
Línea 134 Plaza de Castilla-Mirasierra			11 min
Ginzo de Lúmia 51			
Caminar hasta		Ver Plano	3 min
Metro Herrera Oria			
Línea 9 (Sentido Puerta de Arganda)			13 min
Colombia			
Línea 8 (Sentido Aeropuerto T4)			18 min
Metro Barajas			
Caminar hasta		Ver Plano	9 min



Enlace en la Web:

(32) [http://www.ctm-madrid.es/como\\_ir\\_a\\_madrid/como\\_ir\\_a\\_madrid1.jsp?CODPANTALLA=0&CODBOTON=201](http://www.ctm-madrid.es/como_ir_a_madrid/como_ir_a_madrid1.jsp?CODPANTALLA=0&CODBOTON=201)

**INFORMACIÓN FIJA**

3.1.1.1.- Planificar el viaje:

- Servicios regulares
- Servicios de movilidad no regulares
- Tarifas, ofertas, pago...
- Descripción de las instalaciones y vehículos
- **Planificador intermodal y integrado de viajeros**

➔ **TRANSPORT DIRECT: Planifica a nivel nacional en el Reino Unido (información muy fácil de interpretar y personalizable).** <sup>(33)</sup>

Plan a journey

Door-to-door journey planner

Find a train

Find a flight

Find a car route

Find a coach

Find cheaper rail fares

Compare city-to-city journeys

Plan a day trip

Plan to park and ride

Drive to a car park

Find a bus

Summary of journey options

★ Bookmark this journey for the future

Outward journeys for Mon 30 Jul 07 leaving after 10:40						
Option	Transport	Changes	Leave	Arrive	Duration	Select
1	Bus, Train, Underground, Walk	4	11:19	16:52	5hours, 33 mins	<input checked="" type="radio"/>
2	Bus, Train, Underground, Walk	5	12:49	18:14	5hours, 25 mins	<input type="radio"/>
3	Car	0	10:40	16:11	5hours, 31 mins / 273.1miles	<input type="radio"/>



**Enlace en la Web:**

<sup>(33)</sup> <http://www.transportdirect.info/Web2/JourneyPlanning/Home.aspx?abandon=true>



TRANSPORT DIRECT: Planifica a nivel nacional en el Reino Unido (información muy fácil de interpretar y personalizable). (34)



**INFORMACIÓN FIJA**

3.1.1.1.- Planificar el viaje:

- Servicios regulares
- Servicios de movilidad no regulares
- Tarifas, ofertas, pago...
- Descripción de las instalaciones y vehículos
- **Planificador intermodal y integrado de viajeros**

Enlace en la Web:

(34) <http://www.transportdirect.info/Web2/JourneyPlanning/JourneyPlannerInput.aspx>

## 3.1.1.2 Información para conocer el sistema

### F. Condiciones de uso, derechos y obligaciones del cliente, sanciones y compensaciones...

#### ➔ Autobuses de Valladolid: Consejos prácticos. <sup>(35)</sup>

#### INFORMACIÓN FIJA

- 3.1.1.2.- Conocer el sistema
- **Condiciones de uso, derechos y obligaciones**
  - Medios de contacto y funcionamiento
  - Información corporativa
  - Seguimiento de los compromisos de calidad

Principal	Noticias	Líneas	Paradas	Guía AUVASA	Planos	Información	Ayuda
<b>Consejos Prácticos para un Buen Viaje</b>							
Tarjetas de Transporte	<p><b>En la parada...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Infórmese de cuál es la <b>línea</b> o <b>líneas</b> que debe utilizar para llegar al destino que desea.</li> <li>- Compruebe el <b>número</b> y sentido de la línea.</li> <li>- Cuando vea llegar al autobús, <b>levante el brazo</b> para indicar al conductor su intención de cogerlo.</li> <li>- <b>Espera</b> en la <b>acera</b> a que se haya detenido completamente el autobús antes de acercarse a él.</li> <li>- Suba siempre por la <b>puerta delantera</b>.</li> <li>- Lleve preparado el <b>importe</b> del billete o la tarjeta monedero BonoBús.</li> </ul> <p><b>Con su billete...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al pagar siempre <b>exija</b> su billete.</li> <li>- <b>Consérvese</b> siempre el billete o tarjeta monedero: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hasta finalizar el trayecto. Deberá presentarlo a petición de nuestros empleados.</li> <li>- En buen estado: no la doble, ni la humedezca.</li> </ul> </li> <li>- Los niños con edad igual o superior a <b>4 años</b> pagarán billete.</li> <li>- Si usted utiliza su tarjeta monedero bonobús para <b>invitar</b> a cualquier otro usuario tendrá que ser el <b>último</b> en bajarse ya que de no ser así, el otro usuario no tendría billete.</li> <li>- El <b>acompañante del invidente</b> no pagará billete siempre y cuando se baje en la misma parada en la que lo haga el invidente.</li> </ul> <p><b>En el autobús...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Despeje</b> la entrada. Diríjase hacia el fondo del vehículo, al lugar más cómodo para su viaje.</li> <li>- <b>Resnete el turno</b> que le corresponde tanto al subir como al bajar del autobús</li> </ul>						
Centros de Recarga de Tarjetas							
Tarifas							
GLP: Gas Licuado de Petróleo							
SAE / GPS							
Consejos Prácticos							
Carta de Servicios							
Enlaces de Interés							



**Enlace en la Web:**

<sup>(35)</sup> <http://www.auvasa.es/consejos.htm>

➔ **Carta de servicios AUVASA. (36)**

## Compromisos de Calidad

- 1** Incremento del número de puestos de **información GPS** en las paradas de autobús **hasta un total de 75**, en el año 2003.
- 2** Facilitar al usuario **información precisa y actualizada** ante cualquier modificación de líneas, trayectos u horarios.
- 3** Mejora del **confort y seguridad** del usuario y **respeto al medio Ambiente** en los vehículos de la flota, utilizando prioritariamente los de tecnología más avanzada.
- 4** **Adaptación continua** frente a las variaciones en la demanda de los usuarios e incorporación de servicio de refuerzo en los casos de aumento de la demanda de pasajeros superior al 20%.
- 5** **Recepción, tratamiento y respuesta de quejas y sugerencias** en un plazo inferior a 15 días.
- 6** **Resolución de problemas de tarjeta bonibus** de forma inmediata, en **Ventanilla Única de Atención al Cliente.**



 **Enlace en la Web:**

(36) <http://www.auvasa.es/csauvasa.pdf>

➔ **RENFE Operadora: Condiciones generales de viajeros. (37)**

**INFORMACIÓN FIJA**

- 3.1.1.2.- Conocer el sistema
- **Condiciones de uso, derechos y obligaciones**
  - Medios de contacto y funcionamiento
  - Información corporativa
  - Seguimiento de los compromisos de calidad

## Condiciones Generales de Viajeros

Las Condiciones de los servicios de transporte de viajeros regulan la relación contractual siguientes cuestiones :

1. Prestación de Servicios
2. Títulos de Transporte
3. Derechos y Obligaciones de los Viajeros
4. Responsabilidad de Renfe Operadora
5. Servicios Complementarios (cuando existan)

Desde esta página podrá acceder a las condiciones concretas de cada uno de nuestros sean servicios pertenecientes a:

- Alta Velocidad / Larga Distancia
- Media Distancia
- Cercanías

En servicios internacionales serán de aplicación los Convenios Internacionales suscritos :

(37) [http://www.renfe.com/condiciones\\_viajeros/](http://www.renfe.com/condiciones_viajeros/)

## ➔ AVANTCAR: Cómo funciona? (38)

### Com funciona

Encara no ho has provat?

Primer, t'has de donar d'alta a [Avancar](http://www.avancar.es)

#### 1 Fes la reserva

Pots reservar quan vulguis, les 24 hores del dia:

- Per Internet a través de l'àrea de clients [client.avancar.es](http://client.avancar.es)
- Trucant al 93 112 99 99

Tu decideixes:

- El cotxe que prefereixes.
- L'aparcament on vols anar a buscar-lo.
- El temps que l'utilitzaràs.

#### 2 Vés a l'aparcament

Vés a l'aparcament i obre el cotxe amb la targeta client

- Trobaràs el teu cotxe a l'aparcament que hagi escollit a la plaça identificada d'Avancar.
- Per a obrir el cotxe, només has de posar la targeta sobre el sensor que hi ha al parabrisa.
- A la guantera trobaràs les claus. I a conduir!!!

Així de fàcil i ràpid. En només uns minuts, el cotxe a les teves mans.

### INFORMACIÓN FIJA

3.1.1.2.- Conocer el sistema

- **Derechos y obligaciones**
- Medios de contacto y funcionamiento
- Información corporativa
- Seguimiento de los compromisos de calidad

#### 3 Ja pots conduir!

Engega'l i posa't en marxa. Nosaltres estarem amb tu pel que necessitis:

"només prement un botó estaràs en contacte amb la Central de Serveis d'Avancar, les 24 hores"

I no et preocupis pel combustible, al cotxe trobaràs una targeta per a omplir el dipòsit quan et faci falta.

I quan tornis el cotxe...

- Porta'l a l'aparcament d'origen
- Deixa les claus a la guantera i tanca el cotxe amb la teva targeta client.
- I fins la propera vegada!



**Enlace en la Web:**

(38) <http://www.avancar.es/cat/comfunciona.asp>

**INFORMACIÓN FIJA**

3.1.1.2.- Conocer el sistema

- Condiciones de uso, derechos y obligaciones
- Medios de contacto y funcionamiento
- Información corporativa
- Seguimiento de los compromisos de calidad

## G. Medios de contacto y funcionamiento del sistema de atención al cliente.

➔ RENFE tiene plantillas de recepción de comunicados pero tiene mala fama atendiendo al cliente, por lo tanto, las plantillas son totalmente inútiles si no hay un proceso detrás. <sup>(39)</sup>

### Atención al Cliente

Nombre (\*)

Apellidos (\*)

e-mail (\*)

Departamento (\*)

Comentarios

(\*) estos datos son obligatorios

Renfe garantiza la confidencialidad de los datos facilitados, que solamente serán utilizados para las relaciones comerciales entre el cliente y RENFE, de acuerdo con la ley orgánica para la Protección de Datos de Carácter Personal.

Información, Reserva y Venta

902 24 02 02 + Información

Ver horario de atención

Información Venta Internet

902 10 94 20

Ayuda a Viajeros con discapacidad

902 24 05 05

Ver horario de atención

Información Internacional

902 24 34 02

Ver horario de atención

Cambio de billetes Tarjeta Plus

902 11 00 55

Ver horario de atención

Rodalies Barcelona

▪ Información Telefónica



**Enlace en la Web:**

<sup>(39)</sup> [http://www.renfe.es/atencion\\_cliente/index.html](http://www.renfe.es/atencion_cliente/index.html)

➔ **TMB informa de las posibilidades de transmitir opiniones y reclamaciones. (40)**

**INFORMACIÓN FIJA**

- 3.1.1.2.- Conocer el sistema y obligaciones
- Condiciones de uso, derechos y obligaciones
  - **Medios de contacto y funcionamiento**
  - Información corporativa
  - Seguimiento de los compromisos de calidad

**> Atenció al client**

- ✘ Atenció online
- ✘ Centres d'atenció al client
- ✘ Preguntes freqüents
- ✘ Objectes perduts

Transports Metropolitans de Barcelona és una empresa de transport de viatgers i com a tal els nostres clients són el més important. Les seves necessitats són sempre tingudes en compte amb l'objectiu fonamental que la satisfacció dels usuaris augmenti cada dia.

Conjuntament amb els compromisos de qualitat, TMB defineix els seus objectius amb el compromís que totes les activitats que dur a terme la companyia afegeixin un valor al client. Un compromís que s'amplia cada dia per tal de satisfer i reforçar la confiança tradicional dels nostres clients.

**Queixes i reclamacions**

Per tal de donar una millor resposta a les demandes dels nostres clients, Transports Metropolitans de Barcelona disposa d'un servei de queixes i reclamacions. Pot adreçar-se a nosaltres mitjançant:

- **Atenció On-line**
- Telèfon d'informació de l'Ajuntament de Barcelona: 010
- Centres d'Atenció al Client de TMB: Telèfon: 93 318 70 74
- Fulls de reclamacions: Els podreu sol·licitar als Caps d'Estació i en els Centres d'Atenció al Client
- Escrit que pot dirigir a la nostra empresa:

TMB (Departament de Relacions Externes)  
Carrer 60, núm. 23 Sector A Polígon Industrial Zona Franca 08040- Barcelona



**Enlace en la Web:**

(40) [http://www.tmb.net/ca\\_ES/tmb/atencioclient/atencioclient.jsp](http://www.tmb.net/ca_ES/tmb/atencioclient/atencioclient.jsp)

➔ **TMB : Quejas en el autobús. (41)**

**INFORMACIÓN FIJA**

- 3.1.1.2.- Conocer el sistema y obligaciones
- **Medios de contacto y funcionamiento**
  - Información corporativa
  - Seguimiento de los compromisos de calidad

Inici > TMB : Atenció al client > Queixes Bus

**> Atenció online**

**Tema: Queixes pel tracte rebut o els serveis prestats**

Transport afectat: **B** Bus

Línia de bus

Cap línia

Matrícula  Parada  Direcció/Sentit

\* Data (dd/mm/aaaa) Hora (hora:min)  /  :

Motiu de la queixa

Recorda que tens un màxim de 1400 caràcters

Dades personals

Nom\*

Primer cognom\*

Segon cognom\*

Adreça de correu electrònic\*

\*Cal omplir camps marcat amb asterisc

Borrar

Enviar

 **Enlace en la Web:**

(41) [http://www.tmb.net/ca\\_ES/tmb/atencioclient/queixes\\_bus.jsp](http://www.tmb.net/ca_ES/tmb/atencioclient/queixes_bus.jsp)

➔ **EMT de Valencia informa bien al cliente de todas las condiciones de uso del servicio y abre muchos canales para recibir comunicados de los clientes.** <sup>(42)</sup>

**INFORMACIÓN FIJA**

- 3.1.1.2.- Conocer el sistema y obligaciones
- Condiciones de uso, derechos y obligaciones
  - Medios de contacto y funcionamiento
  - Información corporativa
  - Seguimiento de los compromisos de calidad

**INFORMACIÓ AL CLIENT**

Incorpora drets i deures, atenció al client, consultes, suggerències i reclamacions. Breus recomanacions de com utilitzar l'autobús en situacions habituals. També incorpora una secció de preguntes freqüents i una explicació interactiva de com usar la senyalització informativa.

	<p>▶ <b>Atenció al client</b></p> <p>Direccions i horaris d'atenció al client així com gestions que es poden realitzar.</p>		<p>▶ <b>Drets i deures</b></p> <p>Informació sobre drets i deures de l'usuari i Reglament Municipal.</p>
	<p>▶ <b>Cóm usar l'autobús</b></p> <p>Informació sobre l'utilització adequada de l'autobús.</p>		<p>▶ <b>Preguntes freqüents</b></p> <p>Preguntes freqüents sobre targetes de transport, tarifes, objectes perduts, etc.</p>
	<p>▶ <b>Zona Descàrregues</b></p> <p>Descarregat els fitxers publicats per EMT.</p>		<p>▶ <b>Info. Club EMT</b></p> <p>Pel fet de pertànyer al Club EMT i participar junt amb nosaltres a aconseguir un millor transport urbà d'autobusos en la ciutat obtindràs una sèrie d'avantatges, entre altres: Tracte preferent en les comunicacions amb EMT, preferència en l'obtenció de publicacions d'EMT (Plans, Guies, etc.), participació en promocions, concursos i sortejos en EMT, (Abonaments, etc.), fàcilment automàtic de les teues dades en les comunicacions via Portal amb EMT....</p>

 **Enlace en la Web:**

<sup>(42)</sup> [http://www.emtvalencia.es/portal/grp.HOME.INFO\\_CLIENTE](http://www.emtvalencia.es/portal/grp.HOME.INFO_CLIENTE)



## H. Información corporativa (financiación, estrategias, órganos de gobierno...)

➔ Información corporativa de la EMT <sup>(43)</sup> y ATM <sup>(44)</sup>.



L'ENTITAT METROPOLITANA DEL TRANSPORT (EMT) és una entitat local integrada per divuit municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, creada per la Llei 7/1987 del Parlament de Catalunya per prestar de forma conjunta els serveis de transport públic de viatgers en el seu àmbit territorial.

Carrer 62, núm. 16-18, Sector A, Zona Franca de Barcelona  
08040 Barcelona

Telèfon: 93 223 51 51

**Telèfon Informació Transport Públic: 010**

Fax: 93 223 44 43

e-mail: [info@emt-amb.cat](mailto:info@emt-amb.cat)



**Enlace en la Web:**

<sup>(43)</sup> <http://www.emt-amb.cat/links/cat/chome.htm>

### INFORMACIÓN FIJA

3.1.1.2.- Conocer el sistema

- Condiciones de uso, derechos y obligaciones
- Medios de contacto y funcionamiento
- **Información corporativa**
- Seguimiento de los compromisos de calidad

#### ▶ L'Autoritat del Transport Metropolità

- Funcions
- Òrgans de govern, gestió i consulta
- Pressupost 2007
- Memòria d'Activitat

#### ▶ Sistema metropolità de transport públic col·lectiu

- Sistema Tarifari Integrat
- Àmbit geogràfic
- Finançament del sistema
- Xarxa ferroviària Integrada

#### ▶ Actuacions i Projectes

- Pla Director d'Infraestructures 2001 - 2010
- Línia 9
- Tramvia
- Intercanviadors
- Pla de Serveis Nocturns

#### ▶ Observatori de la Mobilitat

- TransMet Xifres
- Enquesta de Mobilitat Quotidiana
- La Mobilitat en dia feiner a la RMB
- Altres Publicacions
- Participació en Projectes Europeus

<sup>(44)</sup> [http://www.atm-transmet.org/cat/apartado4/apart4\\_00.htm](http://www.atm-transmet.org/cat/apartado4/apart4_00.htm)

➔ **CENTRO (West Midlands) cuelga en la Web muchos documentos internos para el conocimiento de la ciudadanía, desde estrategia de futuro, informes anuales, presupuestos anuales, política medioambiental...**

**INFORMACIÓN FIJA**

3.1.1.2.- Conocer el sistema

- Condiciones de uso, derechos y obligaciones
- Medios de contacto y funcionamiento
- **Información corporativa**
- Seguimiento de los compromisos de calidad

**Welcome to Corporate & Financial**

This Section contains details of the strategic and financial plans and publications produced by WMPTA & CENTRO

<a href="#">Centro's 20 Year Strategy</a>	<a href="#">Freedom of Information Act</a>
<a href="#">Centro's Race Equality Scheme</a>	<a href="#">Centro's Bus Passenger Information Strategy</a>
<a href="#">Centro's Corporate Equalities Policy</a>	<a href="#">Centro's Annual Statistical Report</a>
<a href="#">Centro's Bus Strategy</a>	<a href="#">Centro's Budget 2006/2007</a>
<a href="#">WMPTA Policy Statement 2004</a>	<a href="#">West Midlands Local Transport Plan</a>
<a href="#">Centro's Integrated Ticketing Strategy</a>	<a href="#">Annual Report &amp; Accounts 2005-2006</a>
<a href="#">Personal Safety &amp; Security Fact Sheets: 1. 2. 3. 4.</a>	<a href="#">Partnership Principles &amp; Protocol</a>
<a href="#">Centro's Environmental Policy</a>	<a href="#">Equalities and Inclusion Annual Review</a>
<a href="#">Disability Equality Scheme (Pre-consultation)</a>	<a href="#">Disability Equality Scheme (Agreed)</a>
	<b>BEST VALUE PERFORMANCE PLAN SUMMARY INFORMATION</b>
	<a href="#">Birmingham Best Value Performance Plan Summary</a>
	<a href="#">Coventry Best Value Performance Plan Summary</a>
<a href="#">WMPTA Best Value Performance Plan incorporating Centro's Annual Review</a>	<a href="#">Dudley Best Value Performance Plan Summary</a>
	<a href="#">Sandwell Best Value Performance Plan Summary</a>
	<a href="#">Solihull Best Value Performance Plan Summary</a>

**INFORMACIÓN FIJA**

3.1.1.2.- Conocer el sistema

- Condiciones de uso, derechos y obligaciones
- Medios de contacto y funcionamiento
- Información corporativa
- Seguimiento de los compromisos de calidad

## I. Seguimiento de los compromisos de calidad (indicadores, históricos...)

➔ Alguna de los pocos datos que ofrece el CRTM a sus clientes en la Web. <sup>(46)</sup>

### LÍNEAS INTERURBANAS DE AUTOBUSES. DISTRIBUCIÓN DE LA OFERTA DE SERVICIOS POR CORREDORES

CORREDOR DE ACCESO	Número de Líneas	nº expediciones	
		h.p./s(*)	diarias
Madrid-Alcobendas-San Sebastián de los Reyes (A-1)	34	121	1.950
Madrid-San Fernando-Torrejón-Alcalá (A-2)	17	105	1.582
Madrid-Coslada-San Fernando (M-201)	6	30	741
Madrid-Mejorada-Rivas Vaciamadrid-Arganda (A-3)	19	73	1.359
Madrid-Pinto-Valdemoro-Aranjuez (A-4)	16	40	914
Madrid-Getafe-Parla (A-42)	15	60	1.363
Madrid-Leganés-Fuenlabrada (M-425 y M-411)	13	67	1.692
Madrid-Leganés-Alcorcón-Móstoles (A-5)	24	109	2.911
Madrid-Pozuelo-Boadilla (M-502 y M-511)	11	58	945
Madrid-Pozuelo-Majadahonda-Las Rozas (A-6)	54	244	4.526
Madrid-Tres Cantos-Colmenar Viejo (M-607)	13	45	1.106
Resto de corredores y líneas transversales	99	213	4.481
Total Comunidad de Madrid	321	1.165	23.570
* En hora punta por sentido			

 **Enlace en la Web:**

<sup>(46)</sup> [http://www.ctm-madrid.es/servlet/CambiarIdioma?xh\\_TIPO=6](http://www.ctm-madrid.es/servlet/CambiarIdioma?xh_TIPO=6)

**INFORMACIÓN FIJA**

**3.1.1.2.- Conocer el sistema**

- Condiciones de uso, derechos y obligaciones
- Medios de contacto y funcionamiento
- Información corporativa
- **Seguimiento de los compromisos de calidad**

➔ **La Generalitat pone a disposición de la ciudadanía los resultados de la encuesta de movilidad cotidiana.** <sup>(47)</sup>



gencat [www.gencat.net](http://www.gencat.net)

Web del Departament de Política Territorial i Obres Públiques

castellano [contacte](#) | [mapa web](#) | [accessibilitat](#)

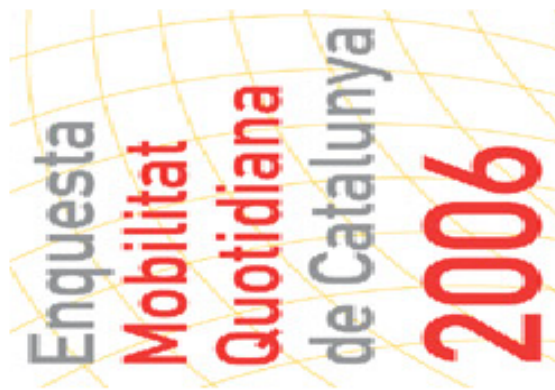
El Departament [↓](#) [Premsa](#) [↓](#) [Estadística](#) [↓](#) [Plans](#) [↓](#) [Actuacions](#) [↓](#) [Documentació](#) [↓](#) [Àrees](#) [↓](#)

mida text [A](#) [A](#) [A](#) [D](#) [avançada](#)

**Encuesta de la movilidad cotidiana de Catalunya 2006**

Darrera actualització: **03/07/2007**

L'Enquesta de la mobilitat quotidiana 2006 del Departament de Política Territorial i Obres Públiques i l'Autoritat del Transport Metropolità, amb 106.091 enquestes realitzades, analitza els hàbits de mobilitat a Catalunya.



Principals resultats juny 2006	Fitxa tècnica
Catalunya	Alt Pirineu i Aran
Camp de Tarragona	Comarques centrals
Comarques gironines	Ponent
Regió metropolitana de Barcelona	Terres de l'Ebre

 **Enlace en la Web:**

<sup>(47)</sup> [http://www10.gencat.net/ptop/AppJava/cat/areas/mobilitat/observatorimobilitat/emq2006/emq\\_2006.jsp](http://www10.gencat.net/ptop/AppJava/cat/areas/mobilitat/observatorimobilitat/emq2006/emq_2006.jsp)

➔ **TFL pone a disposición de todos los informes de su actividad, con indicadores de calidad específicos, análisis de los resultados y de las tendencias...** <sup>(48)</sup>

**INFORMACIÓN FIJA**

- 3.1.1.2.- Conocer el sistema
- Condiciones de uso, derechos y obligaciones
  - Medios de contacto y funcionamiento
  - Información corporativa
  - **Seguimiento de los compromisos de calidad**



Home	Live travel news	Getting around	Tickets	Road users
------	------------------	----------------	---------	------------

▶ Accessi  
Search:

- ▶ Corporate
- ▶ Modes of transport
- ▶ London Buses
- ▶ **Performance**
- ▶ Network performance

### Network performance

Network performance statistics and customer feedback can tell us a lot about how well our bus services are operating.





Here are the latest reports on network performance statistics and a summary of the key factors affecting it for the last quarter.

- ▶ Measuring performance
- ▶ Factors affecting performance
- ▶ Customer satisfaction
- ▶ Defining the passenger journey



### Reports on performance

The following reports summarise performance statistics (based on a variety of criteria):

- ▶  Annual performance summary (PDF 13KB)
- ▶  Latest quarter summary (PDF 44KB)
- ▶  Good and improved routes (PDF 35KB)
- ▶  Long-term trends (PDF 21KB)



**Enlace en la Web:** <sup>(48)</sup> <http://www.tfl.gov.uk/corporate/modesoftransport/londonbuses/performance/1552.aspx>

**INFORMACIÓN FIJA**

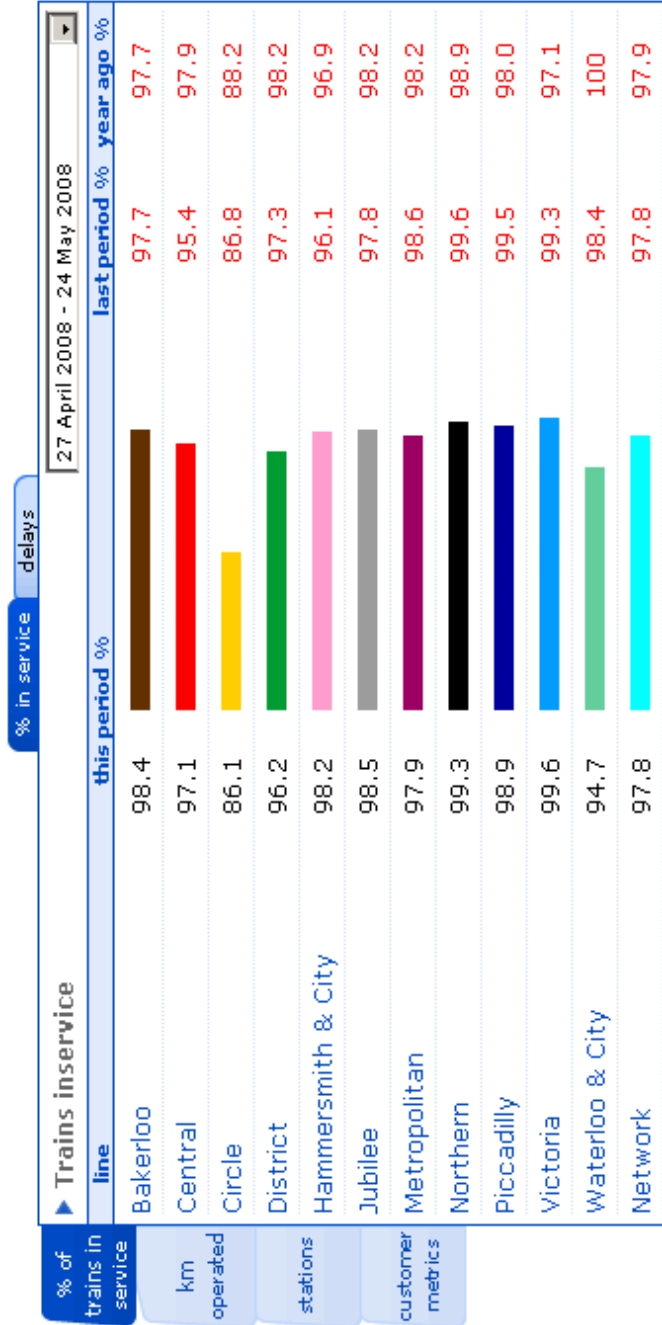
3.1.1.2.- Conocer el sistema

- Condiciones de uso, derechos y obligaciones
- Medios de contacto y funcionamiento
- Información corporativa
- Seguimiento de los compromisos de calidad

➔ TFL tiene un espacio en la Web destinado a informar de forma actualizada (cada 2 semanas) de los principales indicadores de producción del servicio de Metro, garantizando la total transparencia a la hora de cumplir los objetivos. Además, permite consultar las series históricas de los indicadores. <sup>(49)</sup>



**London Underground performance update**



The graph illustrates the percentage of trains in service against the planned timetable at the two busiest times on weekdays: the morning peak at 09:00 and the evening peak at 18:00.

**Enlace en la Web:**

<sup>(49)</sup> <http://www.tfl.gov.uk/tfl/corporate/modesoftransport/tube/performance/>

## 3.1.2. INFORMACIÓN DINÁMICA SOBRE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE

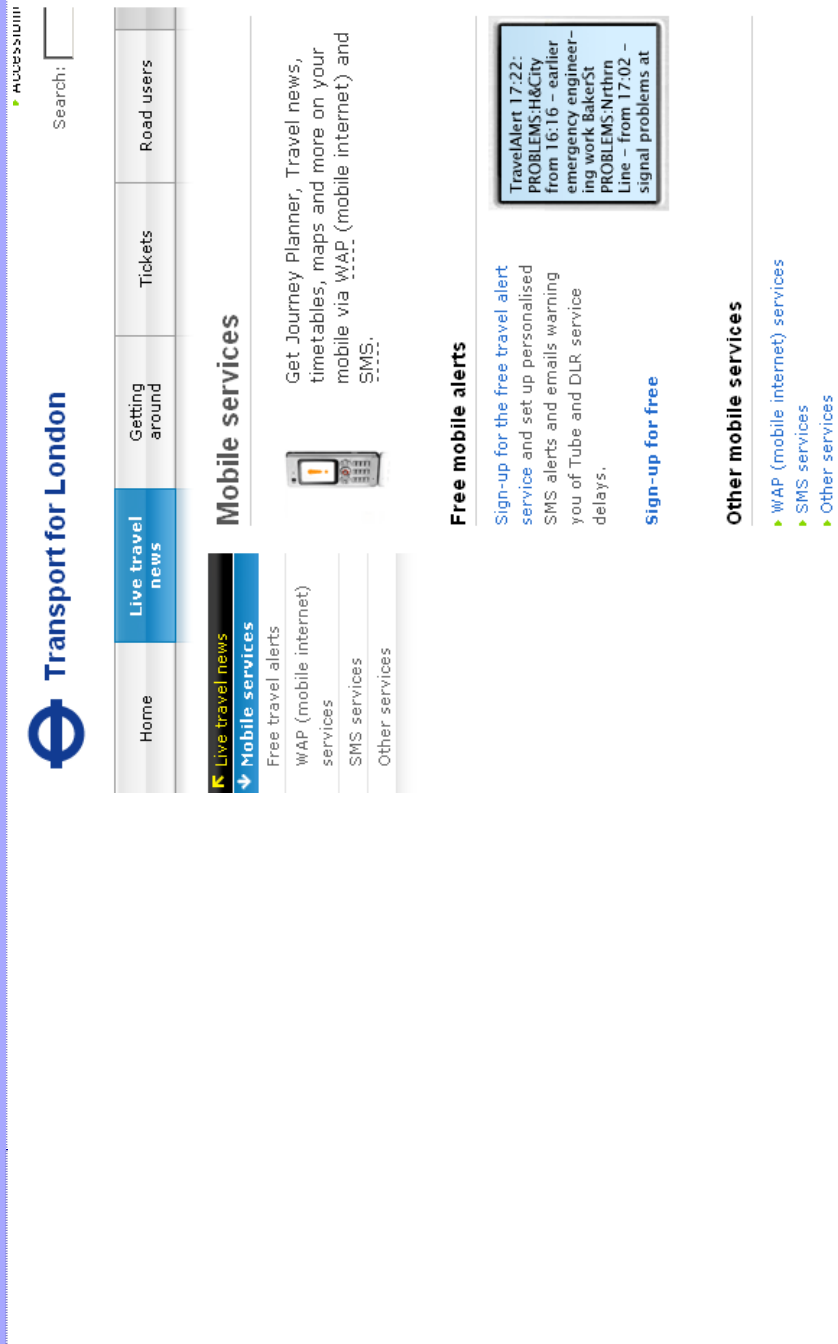
### 3.1.2.1 Información de Contingencias

#### J. Avisos de incidencias, retrasos estimados, alternativas disponibles, derecho a compensaciones.

##### ➔ Avisos de incidencias al móvil (TfL). <sup>(50)</sup>

#### INFORMACIÓN DINÁMICA

- 3.1.2.1.- De contingencias:
- Avisos, incidencias, retrasos, alternativas disponibles...
  - Avisos de alteraciones en los servicios.
  - Noticias y novedades.



Transport for London

Home Live travel news Getting around Tickets Road users

➔ Live travel news

Mobile services

Free travel alerts  
WAP (mobile internet) services  
SMS services  
Other services

Get Journey Planner, Travel news, timetables, maps and more on your mobile via WAP (mobile internet) and SMS.

**Free mobile alerts**

Sign-up for the free travel alert service and set up personalised SMS alerts and emails warning you of Tube and DLR service delays.

**Sign-up for free**

**Other mobile services**

- WAP (mobile internet) services
- SMS services
- Other services

TravelAlert 17:22: PROBLEMS: H&C City from 16:16 - earlier emergency engineering work Baker Street Line - from 17:02 - signal problems at

 **Enlace en la Web:**

<sup>(50)</sup> <http://www.tfl.gov.uk/tfl/ivetravelnews/mobileservices/>

**INFORMACIÓN DINÁMICA**

**3.1.2.1.1.- De contingencias:**

- **Avisos, incidencias, retrasos, alternativas disponibles...**
- Avisos de alteraciones en los servicios.
- Noticias y novedades...

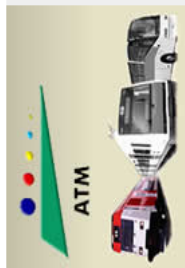
➔ **Generalitat de Catalunya: Incidencias de transporte público. (51)**

Incidencias de transport públic

De:

Trànsit i transport públic

ATM: INCIDÈNCIES

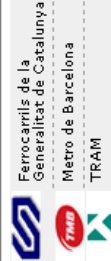


**Dia: 12/07/2007 - Hora: 13:00**  
 Normalitat a metro, autobusos, tramvia, Ferrocarrils de la Generalitat, i Renfe Rodalies segons operadors. Per obres al sector de Mercat Nou, des d'avui i fins al 14 de juliol s'interromp la circulació normal dels trens de línia Santa Eulàlia i Rodalies Regional fins a les 10 de la nit i fins al final de l'obra, excepte els dissabtes. Un bus especial cobrirà el recorregut d'Espanya a Santa Eulàlia, i viceversa.

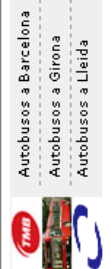
Més informació

TRANSPORT PÚBLIC

Ferroviani



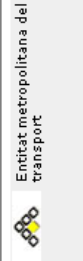
Autobús



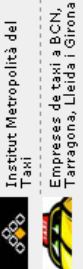
Tren



Entitats



Taxi

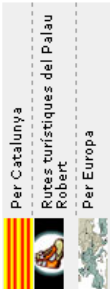


EL TRÀNSIT



Estad del trànsit a la regió metropolitana de Barcelona, en temps real  
 Informació del trànsit a Barcelona, en temps real  
 Incidències a les carreteres catalanes

EN RUTA...



**Enlace en la Web:**

(51) <http://www.tv3.cat/atm/>



## K. Avisos de alteraciones en los servicios (por obras, problemas de personal o mantenimiento de vehículos...)

### INFORMACIÓN DINÁMICA

- 3.1.2.1.- De contingencias:
- Avisos, incidencias, retrasos, alternativas disponibles...
  - Avisos de alteraciones en los servicios.
  - Noticias y novedades.

### Alteraciones del servicio (Barcelona). <sup>(52)</sup>

#### ALTERACIONES DEL SERVEI

Consultar les alteracions de servei de les línies afectades



L1 L2 L3 L4 L5 L11

B Bus

5 9 21 30 35 37 40 44 50 51  
 65 100 109 110 115 121 127 165

Consultar totes les alteracions de servei de TMB

#### Totes les alteracions de servei de TMB

- Tall de servei metro L5: Hospital Clínic - Sagrada Família Des del 01/08/2008 a les 00:00 Al 11/08/2008 a les 00:00 >>>
- Actuacions a El Prat de Llobregat que afecten les línies Des del 15/07/2008 a les 00:00 >>>  
65 i 165

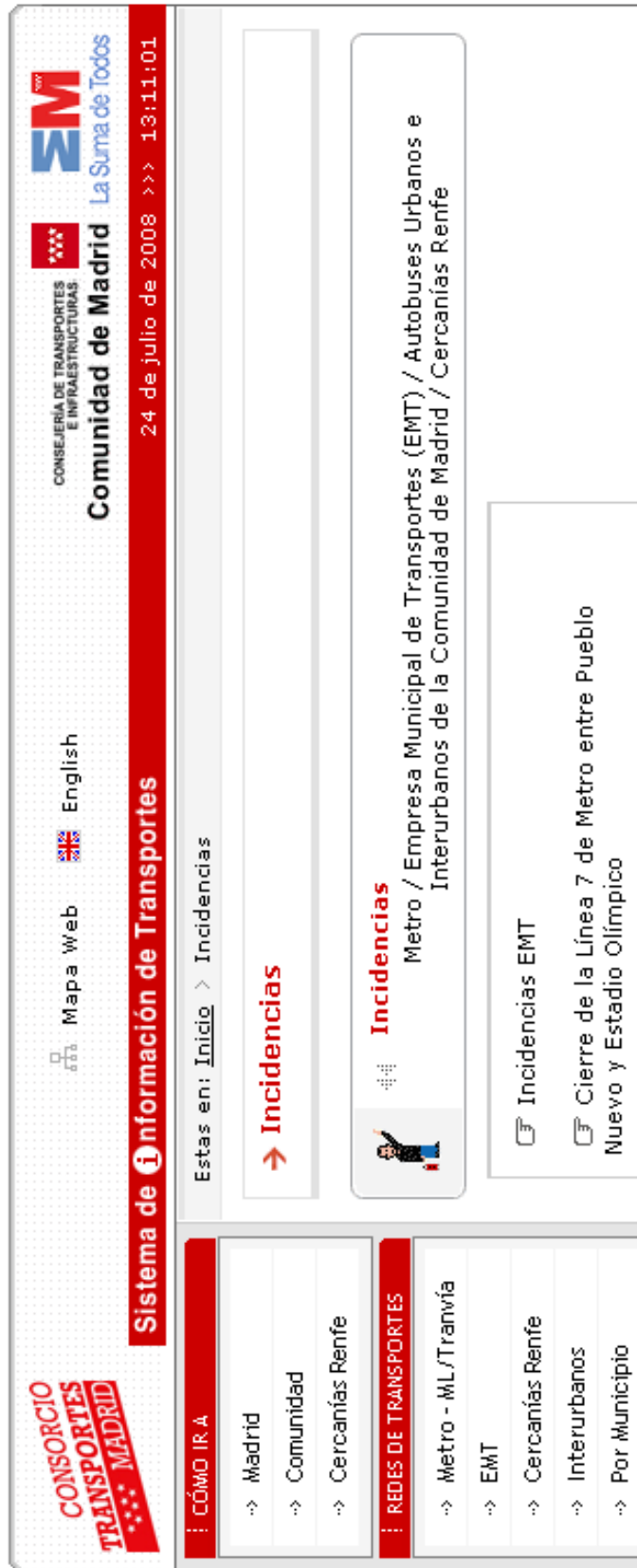
 Enlace en la Web:

<sup>(52)</sup> [http://www.tmb.net/ca\\_ES/barcelona/moute/alteracions/alteracions.jsp](http://www.tmb.net/ca_ES/barcelona/moute/alteracions/alteracions.jsp)

➔ **Sistema de información de transportes, Consorcio de Transportes de Madrid.** <sup>(53)</sup>

**INFORMACIÓN DINÁMICA**

- 3.1.2.1.- De contingencias:
- Avisos, incidencias, retrasos, alternativas disponibles...
  - **Avisos de alteraciones en los servicios.**
  - Noticias y novedades.

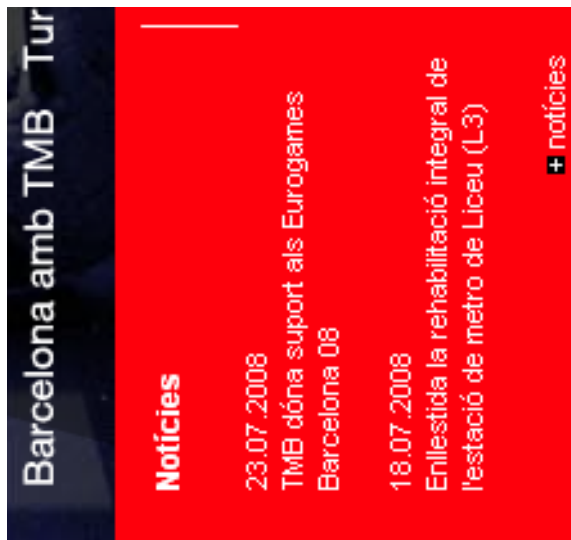


 [Enlace en la Web:](#)

<sup>(53)</sup> [http://www.ctm-madrid.es/servlet/RedTransServlet?xh\\_ACCION=1&xh\\_TIPO=6](http://www.ctm-madrid.es/servlet/RedTransServlet?xh_ACCION=1&xh_TIPO=6)

## L. Noticias y novedades

➔ **Noticias y novedades.** <sup>(54)</sup> y <sup>(55)</sup>



**Barcelona amb TMB Tur**

**Noticies**

23.07.2008  
TMBI dona suport als Eurogames Barcelona 08

18.07.2008  
Enllestida la rehabilitació integral de l'estació de metro de Liceu (L3)

**+ noticies**

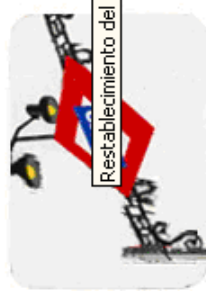
 **Enlace en la Web:**  
<sup>(54)</sup> [http://www.tmb.net/ca\\_ES/home.jsp](http://www.tmb.net/ca_ES/home.jsp)

### INFORMACIÓN DINÁMICA

3.1.2.1.- De contingencias:

- Avisos, incidencias, retrasos, alternativas disponibles...
- Avisos de alteraciones en los servicios.
- **Noticias y novedades**

#### ➔ NOVEDADES



#### ⚡ **Restablecimiento del servicio de la línea 2 de Metro**

Una vez finalizadas las obras que se estaban llevando para la restauración del servicio de la línea 2 de Metro, el servicio de la línea 2 de Metro queda restablecido desde las 6:00 h del día 23 de julio de 2008.



#### ⚡ **Reordenación de la red de líneas urbanas e interurbanas en Pozuelo de Alarcón**

Desde el lunes 21 de julio se pone en marcha la reordenación de la red de transporte público regular en autobuses en el municipio de Pozuelo de Alarcón.



#### ⚡ **Reestructuración de la línea 815 de Interurbanos en la 560 y la 815**

Desde el lunes 21 de julio, se reestructura la actual línea 815 "Madrid (Estación Chamartín)- Alcorcón". Esta reestructuración se compone de la partición de la línea actual en dos líneas nuevas: la línea 815, "Madrid (Chamartín) – Pozuelo de Alarcón" y la 560, "Pozuelo – Alcorcón".

<sup>(55)</sup> [http://www.ctm-madrid.es/novedades/novedades\\_detalle.jsp](http://www.ctm-madrid.es/novedades/novedades_detalle.jsp)

## 3.1.3. Otras informaciones del sistema

### 3.1.3.1 Información de movilidad

#### M. Propuestas de destinos para ir en transportes público

➔ FGC informa de sus servicios de ocio y turismo. <sup>(56)</sup>



FGC Oci i turisme > Activitats pedagògiques

- Viatjar
- Oci i Turisme
- La Molina
- Vall de Núria
- Explosió Montserrat
- Trens de vapor
- Ferrocarri Turístic
- Activitats Pedagògiques
- L'empresa
- Comunicació
- Atenció al client
- Links d'interès

➔ En Sydney informan de algunos destinos turísticos. <sup>(57)</sup>



Featured Attractions

- Sydney City**
  - The Rocks**: Plan your trip to The Rocks. Sydney City attractions.
  - Australian Reptile Park**: Plan your trip to Australian Reptile Park. Central Coast attractions.
  - Blue Mountains National Park**: Plan your trip to Blue Mountains National Park. Blue Mountains attractions.
- Sydney Metropolitan**
  - Taronga Zoo**: Plan your trip to Taronga Zoo. Sydney Metropolitan attractions.
- Southern Highlands**
  - Bradman Museum**: Plan your trip to Southern Highlands. Southern Highlands attractions.
- Hunter Valley + Newcastle**
  - Hunter Valley Wine Country**: Plan your trip to Hunter Valley Wine Country. Hunter Valley + Newcastle attractions.

#### OTRAS INFORMACIONES

3.1.3.1.- Información de

Movilidad:

- **Propuestas de destinos.**
- Calendario de actividades.
- Información para ciclistas, conductores...



**Enlace en la Web:**

<sup>(56)</sup> <http://www.fgc.net/accesible/cat/ociturisme/pedagogiques.htm>

<sup>(57)</sup> <http://www.131500.com.au/outandabout/attractions/>

**OTRAS INFORMACIONES**

3.1.3.1.- Información de Movilidad:

- **Propuestas de destinos.**
- Calendario de actividades.
- Información para ciclistas, conductores...

➔ **En West Midlands se informa de cómo acceder a diferentes servicios públicos y otros sitios de interés. Arriba se ve como ofrecer la posibilidad de obtener información para acceder a los hospitales de la zona. Más arriba se detallan los servicios existentes para asistir a los diferentes clubs de futbol de la zona.** (58)



- HOME
- COMPANY T'WISE
- BUSINESSES
- SCHOOLS
- WORKWISE
- HEALTH
- LEISURE
- LEAFLETS
- EVENTS
- TRAVEL TO HOSPITAL
- COMMUNITY
- JOURNEY PLANNER
- CONTACT US
- NETWORK NEWS
- ABOUT TWM

Centro have been working in partnership with NHS trusts to produce public transport guides for the following hospitals, simply click on the link to download a copy of the relevant guide:

Ardenleigh Hospital	Highcroft Hospital
Birmingham Children's Hospital	Reaside Clinic
Birmingham Women's Hospital	Royal Orthopaedic Hospital
Good Hope Hospital	QE Hospital
Heartlands Hospital	QE Psychiatric Hospital
Heartlands Solihull	QE Selly Oak Hospital

For up-to-date journey information visit the Journey Planner on the left or call the Traveline on 0870 608 2 608



**Enlace en la Web:**

(58) <http://www.networkwestmidlands.co.uk/Travelwise/leisure.html>

**OTRAS INFORMACIONES**

3.1.3.1.- Información de

Movilidad:

- **Propuestas de destinos.**
- Calendario de actividades.
- Información para ciclistas, conductores...

➔ **Actividades para hacer accediendo en transporte público, con descuentos para los abonados, en West Midlands.**

## All-in-One Deals

We have got together with some of the region's top attractions to offer some exceptional All-in-One rail travel and entry deals. These special deals mean that you can travel to and visit the attraction for one exceptional price, in some cases it is cheaper than the normal admission.

All-in-One and special admission prices are valid within the NWM area only.

With our great value All-in-One tickets there's no excuse not to take the children out for a day they will remember.

All-in-One tickets can be purchased from any staffed station in the NWM area. Just ask for an All-in-One to your chosen attraction.

Cadbury World

National Sealife  
centre

Warwick Castle

Thinktank Imax

Black Country  
Living Museum

**OTRAS INFORMACIONES**

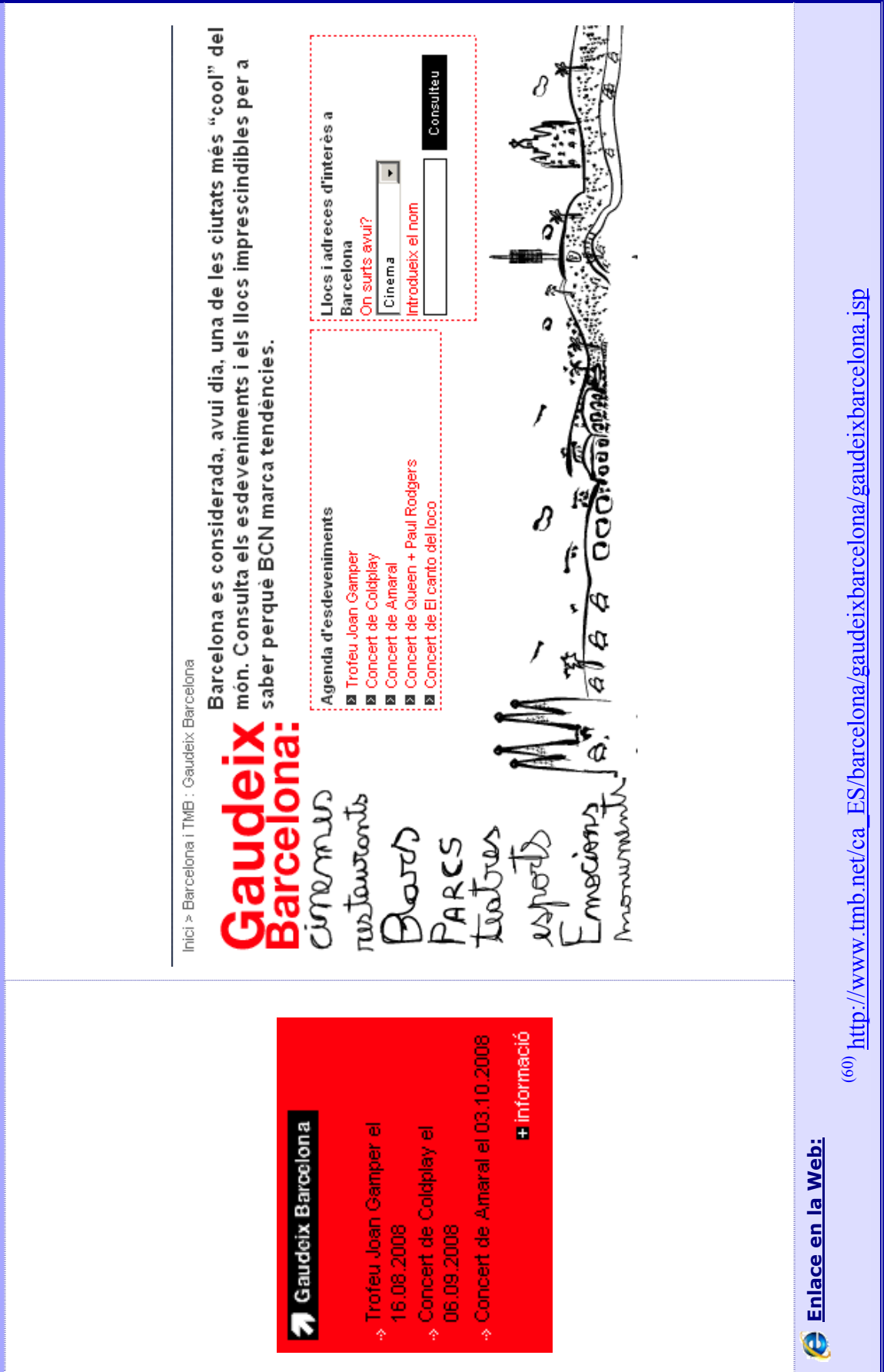
3.1.3.1.- Información de

Movilidad:

- Propuestas de destinos.
- **Calendario de actividades.**
- Información para ciclistas, conductores...

**N. Calendario de actividades con indicaciones de cómo llegar.**

➔ TMB informa de algunas actividades, y explica cómo llegar en transporte público. <sup>(60)</sup>



Inici > Barcelona i TMB : Gaudeix Barcelona

**Gaudeix Barcelona:**  
 cinemes  
 restaurants  
 BARS  
 PARKS  
 teatres  
 esports  
 Emocions  
 monuments

Barcelona es considerada, avui dia, una de les ciutats més "cool" del món. Consulta els esdeveniments i els llocs imprescindibles per a saber perquè BCN marca tendències.

Agenda d'esdeveniments

- ➔ Trofeu Joan Gamper
- ➔ Concert de Coldplay
- ➔ Concert de Amaral
- ➔ Concert de Queen + Paul Rodgers
- ➔ Concert de El canto del loco

Llocs i adreces d'interès a Barcelona

On surts avui?

Cinema

Introdueix el nom

Consulteu

**Gaudeix Barcelona**

- ➔ Trofeu Joan Gamper el 16.08.2008
- ➔ Concert de Coldplay el 06.09.2008
- ➔ Concert de Amaral el 03.10.2008

➔ informació

**Enlace en la Web:** [http://www.tmb.net/ca\\_ES/barcelona/gaudeixbarcelona/gaudeixbarcelona.jsp](http://www.tmb.net/ca_ES/barcelona/gaudeixbarcelona/gaudeixbarcelona.jsp)

<sup>(60)</sup> [http://www.tmb.net/ca\\_ES/barcelona/gaudeixbarcelona/gaudeixbarcelona.jsp](http://www.tmb.net/ca_ES/barcelona/gaudeixbarcelona/gaudeixbarcelona.jsp)

**OTRAS INFORMACIONES**

3.1.3.1.- Información de

Movilidad:

- Propuestas de destinos.
- **Calendario de actividades.**
- Información para ciclistas, conductores...

➔ **Agenda de actividades en Sydney con indicaciones de cómo llegar en TPP. <sup>(61)</sup>**

**Featured Events**



**Cirque du Soleil – Dralion Under the Grand Chapiteau**

**Start:** Jul 11 2008 12:01AM

**Venue:** Moore Park Precinct



**NRL: Bulldogs v Dragons**

**Start:** Jul 28 2008 12:01AM

**Venue:** ANZ Stadium, Sydney Olympic Park



**NRL: Newcastle Knights v Parramatta Eels**

**Start:** Aug 2 2008 7:00PM

**Venue:** Energy Australia Stadium, Newcastle

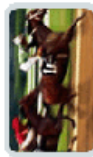


**NRL: Rabbitohs v Warriors**

**Start:** Aug 2 2008 7:30PM

**Venue:** ANZ Stadium, Sydney Olympic Park

**Other Up-coming Events**



**Racing at Rosehill Gardens**

**Start:** Aug 2 2008 12:05PM

**Venue:** Rosehill Gardens



**NRL: West Tigers v Bulldogs**

**Start:** Aug 3 2008 4:00PM

**Venue:** ANZ Stadium, Sydney Olympic Park



**Enlace en la Web:**

<sup>(61)</sup> <http://www.131500.com.au/outandabout/events/>



**OTRAS INFORMACIONES**

3.1.3.1.- Información de

Movilidad:

- Propuestas de destinos.
- Calendario de actividades.
- **Información para ciclistas, conductores...**

## O. Información para ciclistas, conductores...

### ➔ Diversos consejos y alternativas de transporte para la ciudadanía, West Midlands. <sup>(62)</sup>

#### **General information on sustainable travel**

##### **Walking**

Practical tips and information for encouraging walking.

##### **Cycling**

Tips for cyclists and cycling equipment.

##### **Clean fuel vehicles**

A Government backed site with Information about greening your fleet and grants available

##### **Car sharing, flexible working and video conferencing**

The Department for Transport site gives information and case studies for starting up your own car sharing scheme, flexible working and video conferencing.

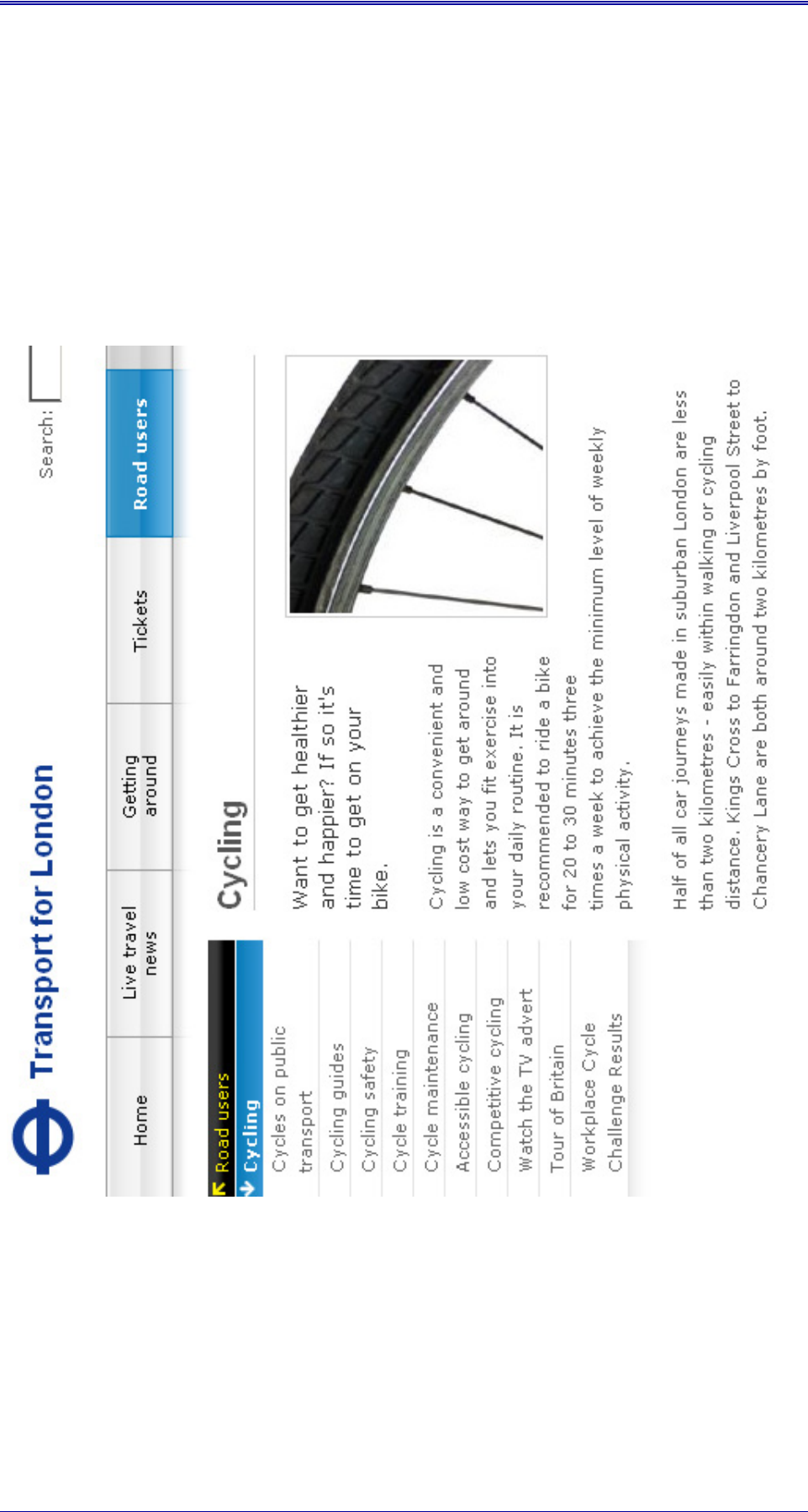


**Enlace en la Web:**

<sup>(62)</sup> <http://www.networkwestmidlands.com/Travelwise/Businesses.html>

➔ **Consejos, información detallada para ciclistas en Londres. (63)**

**OTRAS INFORMACIONES**  
 3.1.3.1.- Información de Movilidad:  
 ▪ Propuestas de destinos.  
 ▪ Calendario de actividades.  
 ▪ **Información para ciclistas, conductores...**



The screenshot shows the Transport for London website interface. At the top, there is a search bar and a navigation menu with links for Home, Live travel news, Getting around, Tickets, and Road users. The 'Road users' link is highlighted in blue. Below the navigation menu, there is a 'Cycling' section with a sub-menu containing links for 'Road users' and 'Cycling'. The 'Cycling' link is highlighted in blue. The main content area features a large image of a bicycle tire and spokes, followed by the heading 'Cycling' and a paragraph of text: 'Want to get healthier and happier? If so it's time to get on your bike. Cycling is a convenient and low cost way to get around and lets you fit exercise into your daily routine. It is recommended to ride a bike for 20 to 30 minutes three times a week to achieve the minimum level of weekly physical activity. Half of all car journeys made in suburban London are less than two kilometres - easily within walking or cycling distance. Kings Cross to Farringdon and Liverpool Street to Chancery Lane are both around two kilometres by foot.'

 **Enlace en la Web:**

(63) <http://www.tfl.gov.uk/roadusers/cycling/972.aspx>

➔ **Parking de bicicletas.** <sup>(64)</sup>

**Cycle parking**

TfL aims to make cycling a viable travel option to more Londoners by linking cycling with public transport.

- ▶ Parking at stations
- ▶ On-street information
- ▶ Cycle parking standards



**Cycle parking at stations**

The list below gives you information about cycle parking at stations around London. Use the list to find out about parking at your nearest underground, mainline, tram or DLR station.

➔ **Información útil y detallada de cómo usar el Park&Ride en Lyon.** <sup>(65)</sup>

**OTRAS INFORMACIONES**

3.1.3.1.- Información de

Movilidad:

- Propuestas de destinos.
- Calendario de actividades.
- **Información para ciclistas, conductores...**

**Parcs Relais : gratuits pour votre voiture**



Partenaire de votre mobilité et du bien-vivre dans la cité, TCL a développé une forte complémentarité entre votre voiture et les transports en commun pour désengorger le centre-ville. Vous trouverez ainsi **17 Parcs Relais** (plan d'accès et infos pratiques) réservés aux clients TCL\*.

- Situés aux entrées de la ville
- Sûrs

**Les Parcs Relais sont gratuits si vous empruntez le réseau TCL.** Pensez bien à valider votre ticket lors de vos

correspondances, et n'oubliez pas de conserver votre titre (ticket ou carte Téciély), lui seul peut vous permettre de sortir votre véhicule du parking.

Certains des Parcs Relais sont surveillés par un agent TCL, d'autres bénéficient d'une vidéosurveillance.

Plus de risque de tôle froissée, de retard dû aux encombrements ou à la recherche d'une place, de vous perdre... Alors, qu'attendez-vous pour vous **simplifier la vie tout en faisant des économies !**



**Enlace en la Web:**

<sup>(64)</sup> <sup>(65)</sup> <http://www.tfl.gov.uk/roadusers/cycling/976.aspx>

### 3.1.3.2 Información General

#### P. Noticias y actualidad

➔ Canal de noticias al metro de Barcelona. (66)

➔ Revista de RENFE. (67)

**OTRAS INFORMACIONES**  
 3.1.3.2.- Información General:  
 ■ Noticias y actualidad.  
 ■ Información meteorológica.  
 ■ Actividades especiales.





(66) <http://www.canalmetrobarcelona.es/>

(67) <http://www.enpuntorenfe.es/>

## Q. Información meteorológica

➔ **Página Web principal de OV, enlaces directos con la meteorología.** <sup>(68)</sup>

### OTRAS INFORMACIONES

- 3.1.3.2.- Información General:
  - Noticias y actualidad.
  - **Información meteorológica.**
  - Actividades especiales.

OV planner
OV uitgebreid
Auto & OV

**Van**  Adres  Treinstation

zoek anders

Straat

Plaats

Huisnr

**Naar**  Adres  Treinstation

zoek anders

Straat

Plaats

Huisnr

**Datum** vandaag (vr 25 jul)

**Tijd** 08  45

Vertrek  Aankomst

**geef reisadvies**

**help**

## Vertragingen

vrijdag, 25 juli - 08:49 uur

- hoek van holland, maasvlakte rotterdam: veerboot ret 100.

## Geplande wijzigingen

- van station den haag centraal naar station delft v.v.v.: trein ns.
- van station den haag centraal naar station delft v.v.v.: trein ns.
- van station den haag centraal naar station delft v.v.v.: trein ns.

**meer wijzigingen**



**Plan samen je route met trein, bus, tram, metro of (70 cpm).**

**Actueel weer** (neerslag en verwachting)



**Enlace en la Web:**

<sup>(68)</sup> <http://www.9292ov.nl/>

## R. Actividades especiales dentro del sistema (exposiciones, conciertos, juegos...)

### ➤ FGC tiene un programa de actividades pedagógicas relacionadas con el ferrocarril. <sup>(69)</sup>

### Activitats Pedagògiques

#### El tren de l'ensenyament

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) disposa d'un programa pedagògic per al coneixement i foment del transport públic entre els escolars d'Educació Infantil, Primària, Secundària, Batxillerats i Cicles formatius amb l'afany de col·laborar amb la tasca dels qui eduquen. El programa pretén que el món del ferrocarril, com a model de transport sostenible, entri a les aules, convinguts que només es té cura del que s'estima i que per estimar cal conèixer.

#### El per què del programa

El gran creixement de la mobilitat de persones i mercaderies, com a conseqüència del desenvolupament econòmic, de les formes de vida actuals i de l'abús del transport privat, està provocant un seguit d'efectes nocius per al medi ambient: congestió, contaminació ambiental, acústica i visual, malbaratament energètic, així com greus problemes de salut, seguretat i una ocupació indiscriminada del territori. Per això, és de gran importàcia traslladar als més joves el coneixement i la sensibilització cara a aquests temes i la necessitat de trobar un transport sostenible com a única alternativa per solucionar un problema que en definitiva ens afecta a tots. El ferrocarril té un paper molt important, ja que és un mitjà de transport públic de gran capacitat i mínim consum, tant pel que fa al transport de passatgers, com de mercaderies, amb un índex de contaminació pràcticament inexistent i un baix consum energètic. Consolents de la gran importància que l'educació té per al futur del país, es presenta el programa pedagògic "El Tren de l'Ensenyament" per promoure que el món del ferrocarril com a mitjà de transport sostenible, així com un coneixement més ampli de l'entorn, entri de ple a les aules, amb la intenció de treballar conjuntament i de manera fluida amb els docents i col·laborar en la seva tasca educativa.

#### A qui va adreçat el programa

El programa va adreçat a tots els cicles educatius: educació infantil, primària, secundària, cicles formatius, batxillerat i en un futur està previst ampliar-lo al món universitari.

#### Com s'organitza el programa

El programa consta de cinc temes i cadascun d'ells té més d'un apartat, que, utilitzant la terminologia ferroviària, anomenem itineraris i recorreguts, respectivament.

#### Itineraris de què consta el programa:

- Itinerari A:** Transport públic, transport sostenible.
- Itinerari B:** El tren i la història.
- Itinerari C:** Introducció a la diversitat tecnològica.
- Itinerari D:** El tren i la natura (Vall de Núria).
- Itinerari E:** El tren i la indústria (Itinerari en preparació)



**Enlace en la Web:**

<sup>(69)</sup> <http://www.fgc.net/accesible/cat/ociturisme/pedagogiques.htm>

## OTRAS INFORMACIONES

### 3.1.3.2.- Información General:

- Noticias y actualidad.
- Información meteorológica.
- Actividades especiales.

### ➤ Programa musical en el metro de Santiago de Chile. <sup>(70)</sup>

#### El Metro Se Llenará de Música



Gracias al proyecto "Ojo con la Música Chilena" de la SCD...

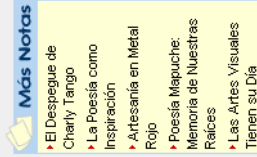
A partir del 3 de octubre y hasta el 14 de noviembre, quienes no utilicen el Metro de manera habitual, tendrán una poderosa razón para subirse a este medio de transporte. Y es que gracias al proyecto "Ojo con la música chilena", desarrollado en conjunto por el Metro de Santiago y la Sociedad de Chilena del Derecho de Autor, SCD, la música chilena actual llegará en vivo a las estaciones y vagones del ferrocarril subterráneo, totalmente gratis.

Serán en total 12 los conciertos que se distribuirán en 10 estaciones, abarcando diferentes propuestas desde folclor urbano, pop rock, hip-hop, boleros, cueca, funk y música latinoamericana. El acceso será totalmente gratuito, y la idea es que se presenten en horas de gran afluencia de público, ya que el Metro transporta cerca de 1 millón 300 mil personas diarias y en ese marco se espera un buen impacto de la campaña en la población.

#### Las Fechas

Para no perderse entre concierto y concierto, acá les contamos dónde, cuándo y a quién encontrarán en las estaciones de metro cada martes y jueves de las siguientes semanas, a las 7 de la tarde.

- Martes 3:** Valentín Trujillo y Pedro Amat. Estación Quinta Normal, línea 5. Adicionalmente, Mano Ajena recorrerá los carros y estaciones de la línea 2, y La Contru, lo hará en la línea 4.
- Jueves 5:** La Mano Ajena estará en la Estación Baquedano, línea 1.
- Martes 10:** Sónica y De Salcom, en Estación Grecia, línea 4.
- Jueves 12:** La Contru, en Estación Puente Alto, línea 4.
- Martes 17:** Boomer y FunkReal, en Estación La Cisterna, línea 2.
- Jueves 19:** Les Capitallinas y Mario Rojas, en Estación Bellas Artes, línea 5.
- Martes 24:** Carmen Prieto y Santiago 4 estarán en la Estación Tobalaba, línea 1.
- Jueves 26:** Magdalena Matthey y Gepe se presentarán en la Estación Universidad de Chile, línea 1.
- Jueves 9 de noviembre:** Los Santiaguinos y Zinatel en la Estación Cal y Canto, línea 2.
- Martes 14 (y último día de presentaciones):** Papanegro y Daniela Aleuy estarán en la Estación Plaza de Armas, línea 5.



**Más Notas**

- El Despegue de Charly Tango
- La Poesía como Inspiración
- Artesanía en Metal Rojo
- Poesía Mapuche: Memoria de Nuestras Raíces
- Las Artes Visuales Tienen su Día



<sup>(70)</sup> [http://www.chile.com/tpl/articulo/detalle/ver.tpl?codigo\\_articulo=81821](http://www.chile.com/tpl/articulo/detalle/ver.tpl?codigo_articulo=81821)

**OTRAS INFORMACIONES**

3.1.3.2.- Información General:

- Noticias y actualidad.
- Información meteorológica.
- **Actividades especiales.**

➔ **Espacio virtual de juegos y entretenimiento para niños, relacionado con el transporte público de West Midlands.** <sup>(71)</sup>

