

Carta de servicios del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén

1. Introducción.

Para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía, con el objeto de articular la cooperación económica, técnica y administrativa entre las entidades de la Administración Local y la Administración de la Junta de Andalucía, a través de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, y a fin de ejercer de forma conjunta y coordinada las competencias que les corresponden en materia de creación y gestión de infraestructuras y servicios de transporte dentro de su ámbito territorial, se constituyeron nueve consorcios de transporte metropolitano.

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén (en adelante Consorcio) se crea mediante Convenio Fundacional suscrito el 17 de diciembre de 2007 por todas las Administraciones que lo forman; por los municipios de: Jaén, Fuerte del Rey, La Guardia de Jaén, Mengíbar, Torredelcampo, Los Villares, Villatorres, Jamilena, Martos, Torredonjimeno, Mancha Real, Pegalajar, por la Diputación Provincial de Jaén y por la Junta de Andalucía. Los Estatutos vigentes del Consorcio están publicados en el BOJA núm. 21, de 30 de enero de 2008.

Los cambios legislativos operados por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local y la Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de Racionalización del Sector Público, y posteriormente por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que ha incorporado ciertas exigencias que deben contener de forma obligatoria los estatutos de los consorcios, han determinado la necesidad de modificación de los Estatutos de los Consorcios de Transporte Metropolitano.

La modificación estatutaria se ha llevado a cabo por el Consorcio siguiendo el procedimiento establecido en los respectivos Estatutos y de

conformidad con lo establecido en el artículo 74, en relación con el artículo 82, de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

La modificación de Estatutos, a propuesta de la Consejera de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio y de acuerdo con el artículo 12 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía y el artículo 27.23 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, el Consejo de Gobierno previa deliberación en su reunión del día 30 de julio de 2019, aprobó la modificación de los mismos.

2. Objeto.

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

3. Ámbito.

El ámbito de prestación de servicios del Consorcio se extiende a 27 municipios, 12 municipios de Pleno Derecho y 15 municipios adheridos mediante Convenio de Colaboración (Albanchez de Mágina, Arjona, Arjonilla, Andujar, Cazalilla, Carcheles, Escañuela, Espeluy, Fuensanta de Martos, La Higuera, Torreblascopedro, Torres, Valdepeñas de Jaén, Villanueva de la Reina y Villardompardo.

La extensión de superficie de los municipios consorciados es de 3.488 Km², respecto al provincial de 14.496 Km² lo que supone el 24,06 % del total.

El Consorcio atiende a una población de 273.286 habitantes, de un total de 627.190 habitantes, lo que supone el 43,57 % del total de ciudadanos de la provincia de Jaén.

4. Tarjeta de transporte.

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

- Se obtiene en puntos de ventas autorizados en todos los municipios, abonando 1,50€ en concepto de fianza y se configura por saltos en función a las necesidades de movilidad, efectuando una recarga mínima de 5 €.
- Se pueden efectuar recargas entre 5 € y 500 € y reconfigurarse los saltos cuando se desee.
- Permite realizar cancelaciones y transbordos para más de un usuario.
- Se puede utilizar en todas las áreas metropolitanas de Andalucía con Sistema Tarifario Integrado (Almería, Bahía de Cádiz, Campo de Gibraltar, Córdoba, Granada, Sevilla, Málaga y Costa de Huelva)
- Existen dos tipos de títulos de carácter nominativo:
 - **Tarjeta de Transporte Joven**, se trata de una Tarjeta Joven personalizada, para menores de 30 años residentes en Andalucía que se puede usar en todos los medios de transporte a los que da cobertura los Consorcios de Transporte de las áreas metropolitanas de Andalucía.

Para aplicar este descuento se utiliza el mismo procedimiento que está actualmente establecido para las tarjetas personalizadas de Familia Numerosa en los Consorcios, es decir aplicando la bonificación en recarga: Se aplicaría una bonificación en recarga del 25% lo que se traduce en un descuento del 20% de la tarifa del viaje.

Se puede solicitar en la página web del Consorcio o modo presencial en la sede, rellenando un formulario normalizado.

-Tarjeta de Familia Numerosa, Es una tarjeta nominativa que permite disfrutar de un descuento sobre el precio del viaje con la tarjeta del 50% en el caso de familias numerosas de régimen especial, y del 20% en el caso de familias numerosas de régimen general. se puede solicitar en la página web del Consorcio o modo presencial en la sede. Cada miembro de la unidad familiar puede tener una tarjeta de familia numerosa. Esta tarjeta es de uso personal e intransferible, por lo que lleva sobreimpresos la foto del usuario o la usuaria, así como su nombre, DNI, tipo de familia numerosa y fecha de caducidad del descuento.

Para obtener la tarjeta de familia numerosa se puede hacer de las siguientes maneras:

Presencial: rellenando el siguiente documento y entregándolo en la Oficina de Atención al Usuario del Consorcio (Avenida de Madrid nº 38),

- Fotocopia del DNI y una fotografía reciente.
- Fotocopia del carnet de familia numerosa o del título de familia numerosa, que deberá estar en vigor tanto para la primera solicitud como a la hora de las posteriores renovaciones.

Telemáticamente: En la página web del Consorcio.

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

- Se puede utilizar para realizar etapas simples y en modo transbordo.
- El sistema está diseñado para que sea flexible e independiente de las variaciones tarifarias que puedan producirse en los modos integrados, ya que respeta las competencias tarifarias de las Administraciones titulares de cada modo de transporte.
 - En la red de autobuses metropolitanos y para etapas simples la tarjeta tiene un ahorro medio sobre el billete sencillo univiaje del 30%.
 - En modo transbordo, la tarjeta permite realizar transbordo a/desde las líneas de autobuses metropolitanos, y los autobuses urbanos de Jaén y Martos.

- Al realizar transbordo entre modos, en la segunda y sucesivas validaciones se aplica un descuento equivalente al 20% del coste total de todos los viajes realizados desde la primera validación, en un tiempo máximo de 120 minutos.
- Por último, la tarjeta puede usarse como monedero en Renfe para la compra de todos los títulos del núcleo de cercanías y como prueba piloto en los servicios de media distancia entre Sevilla-Cádiz y viceversa, Málaga y Córdoba.

5. Oferta de servicios.

En virtud de la Orden de la Consejería de Obras Públicas y Transportes (actualmente Fomento y Vivienda) de 4 de septiembre de 2002, el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén tiene atribuidas diversas competencias de gestión sobre 12 concesiones de servicios de transporte público regular permanente de viajeros por carretera de uso general.

En concreto, la oferta de servicio de los autobuses metropolitanos está integrada por un total de 54 líneas las líneas metropolitanas prestan en conjunto 286 servicios (ida y vuelta) en días laborables, 88 en sábado y 40 en domingos y festivos. Estos servicios están atendidos por 9 operadores, con una flota de 82 autobuses, con imagen unificada, que tiene una edad media de 8,3 años, todos equipados con aire acondicionado, de los cuales un 57 % están adaptados para admitir a personas con movilidad reducida.

Las paradas de los autobuses metropolitanos están señalizadas con postes que ofrecen información de zona tarifaria, líneas pasantes y horarios aproximados de paso.

Actualmente hay un total de 93 paradas metropolitanas señalizadas con postes de parada y 57 dotadas de marquesina. Adicionalmente se han instalado en las distintas localidades del área metropolitana.

Además de los autobuses metropolitanos, la oferta de transporte público en el área metropolitana de Jaén está compuesta por los autobuses urbanos de varias localidades (Jaén y Martos).

6. Funciones del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén

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

- La propuesta de elaboración y de aprobación inicial del Plan de Transporte Metropolitano.
- La propuesta de modificaciones que no supongan la revisión del Plan de Transporte Metropolitano.
- La participación en la redacción del Plan de Transporte Metropolitano y en la de sus modificaciones y revisiones.
- La ordenación, coordinación, control, inspección y sanción respecto de los servicios, tráfico, infraestructuras e instalaciones que se declaren de interés metropolitano, con excepción de los previstos en el párrafo segundo del artículo 13.3 de la Ley de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía.
- Ordenación y coordinación del resto de transportes no incluidos en el apartado anterior que se desarrollen en el ámbito metropolitano, en los términos que establezca el Plan de Transporte Metropolitano.
- La gestión del Plan de Transporte Metropolitano.
- El establecimiento del marco tarifario para la prestación de los servicios en el ámbito territorial del Consorcio.
- Promoción de la imagen unificada del sistema de transportes del Área de Jaén.
- Promoción del Transporte Público.

- Fijar las cantidades a recibir por las empresas operadoras de transporte con arreglo a los criterios que se establezcan en el Plan de Transporte Metropolitano, teniendo en consideración la exigencia de obligaciones de servicio público.
- Distribuir las aportaciones o subvenciones recibidas de las distintas Administraciones, de acuerdo con lo previsto en el Plan de Transporte Metropolitano y en los contratos programa que a estos efectos pudieran suscribirse con las empresas operadoras de transporte.

Mediante Resolución de 31 de enero de 2023, de la Dirección General de Movilidad y Transportes, se delegan en los Consorcios de Transporte Metropolitano de Andalucía competencias en materia de gestión, control y explotación de determinados servicios de transporte por carretera.

7. Compromiso de calidad del servicio a las personas usuarias.

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén, como entidad de derecho público de carácter asociativo que tiene por objeto la articulación de la cooperación económica, técnica y administrativa entre las Administraciones consorciadas, a fin de ejercer de forma conjunta y coordinada las competencias que les corresponden en materia de movilidad, asume el compromiso ineludible de ejercer las funciones encomendadas con criterios de calidad que sean perceptibles por las Administraciones consorciadas, los operadores de transporte integrados y los ciudadanos, como destinatarios últimos del Sistema de Transporte Público.

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

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

Las directrices anteriores actúan de base para el establecimiento de una planificación anual de objetivos de calidad, con un enfoque de mejora continua del sistema y de la organización. Esta política de calidad se establece como marco en el que deben desarrollarse todas las actividades del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén. Es conocida y asumida por todo su personal con el objeto de que la entidad sea reconocida por la alta calidad de los servicios que presta.

Se encuentra a disposición del público que lo solicite y es revisada periódicamente por la Dirección para adecuarla a las directrices del Consejo de Administración del Consorcio. De este modo, las personas usuarias son la razón de nuestro trabajo, porque la satisfacción de sus

necesidades y expectativas es uno de los objetivos principales del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén.

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

Información y Atención al Cliente

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

- En persona: en nuestras oficinas de atención al usuario situadas en Avda. de Madrid nº 38 bajo, rellenando un formulario normalizado.
- Por correo postal: enviándolo a la dirección del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén.
- Por teléfono: llamando al centro de atención al usuario 955038665. • Por fax: al número 953313985
- Por internet: rellenando un formulario a través de la página web del Consorcio www.ctja.es.
- Por Whatsapps al teléfono: 953 313 980
- Por Google Reseñas, los usuarios podrán dejar una reseña en el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén, donde valoran la atención al Usuario prestada por el organismo, Actualmente la valoración de los usuarios es de 4,9 con un total de 47 reseñas.

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén valora las consultas, sugerencias y reclamaciones de las personas usuarias como un medio eficaz que contribuye a la mejora de los servicios. Para mejorar esta participación, se utilizarán, además otras herramientas, la encuesta de calidad del servicio que se realiza periódicamente por parte del Consorcio.

Diariamente se confeccionan contenidos, por el responsable de Atención al Usuario bajo la supervisión de la Gerencia, para las Redes Sociales del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén (Twitter, Facebook, Instagram, Likendin)

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén, interactúa con los usuarios resolviendo las cuestiones que proponen por estos medios.

Actualmente el número de seguidores son:

Twitter: 381 Seguidores 550 Siguiendo, realizando un total de 794 Tweets (creación noviembre 2011)

Facebook: 91 Seguidores 57 Me gusta, realizando un total de 54 contenidos (creación enero 2023)

Instagram: 402 seguidores y 1350 Seguiendo, realizando un total de 69 contenidos (creación 30 marzo de 2023)

Linkedin: 81 contactos, realizando un total de 16 publicaciones (creación mayo 2023)

Departamento responsable de la Carta.

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

Objetivos de Calidad.

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén se compromete a implantar un conjunto de indicadores y métodos de medición de la calidad del servicio que tiene una serie de compromisos de calidad que la entidad adquiere con sus usuarias y usuarios y que consideramos fundamentales para la consecución de nuestro objetivo principal, que es ofrecer un servicio de transporte metropolitano con los mayores niveles de calidad posibles.

Para ello, el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén asume una serie de objetivos:

1. Ofrecer a la usuaria o usuario toda la información relacionada con los servicios gestionados por el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén, garantizando que ésta sea fidedigna y que llegue de forma rápida y eficaz.
2. Mejorar los medios de información con el fin de poder facilitar la información necesaria sobre cualquier variación o incidencia que se produzca en los medios de transporte.
3. Adecuar las líneas y los recorridos de los servicios de transporte para atender las necesidades de las usuarias y usuarios.
4. Cuidar el servicio prestado por los operadores para que se pueda atender de manera óptima a las usuarias y usuarios con la total eficacia y corrección que éstos se merecen.
5. Atender a las demandas de nuestras usuarias y usuarios. Para ello se realizarán encuestas de satisfacción y existen a disposición de ellas y ellos hojas de reclamaciones y sugerencias.
6. Agilizar y resolver cualquier queja o reclamación de las usuarias y usuarios a través de los medios puestos a su disposición y donde su opinión es muy valorada de cara a ofrecer un servicio con las mayores prestaciones posibles.
7. Seguir trabajando en la modernización de los servicios para ofrecer la mayor calidad a las usuarias y usuarios.
8. Trabajar para que la flota de los autobuses esté adaptada al 100% a personas de movilidad reducida.
9. Compromiso de atención telefónica de 365 días al año, por un equipo de tele-operadores bilingües, en horario de 6:00 a.m. a 24:00 horas. Estos objetivos se ven plasmados en los siguientes indicadores de gestión:

Medios información usuario.

- El 65% de las llamadas controladas por el número único de información al usuario están por encima del 3 en una escala del 1 al 5.

- Chequeo diario del correcto funcionamiento de la página web y revisión trimestral del mapa web.
- Creación de un panel de usuarios que reporte al Consorcio su percepción sobre los servicios.
- Seguimiento trimestral de mantenimiento preventivo del equipamiento de postes de paradas, marquesinas y bicicleteros y la información contenida en dichos elementos.
- Dotar progresivamente de código QR informativos a las paradas así como de información sobre la adaptación a Personas con Movilidad Reducida (PMR), de las líneas de autobuses a las que prestan servicio y la web del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén actualizará la información de los servicios en un plazo no superior a 3 días, salvo causa sobrevenida o de fuerza mayor.

Atención al usuario.

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

- El número de reclamaciones recibidas relacionadas con el número de atención al usuario, no será superior a 3 al trimestre.
- El número de reclamaciones recibidas relacionadas con las oficinas de atención al usuario, no será superior a 4 al trimestre.
- El número de reclamaciones recibidas relacionadas con la información ofrecida en los postes de parada, no será superior a 8 al trimestre.

Tarjeta de Transporte

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

Transparencia

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

Calidad en el Servicio

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