



Consorci de Transports de Mallorca

C/ Eusebi Estada, 35
Palma 07004
Tel.: 971 91 31 91



Carta Marco

Consortio de Transportes de Mallorca (CTM)



Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno de las Islas Baleares y especialmente sobre los compromisos que establecen sus Cartas se pueden hacer **sugerencias y quejas** por vía:

- Telemática: a través de nuestra página Web (<http://tib.caib.es>). Podrán encontrar y descargarse los horarios actualizados de todas las líneas en servicio.

- Telefónica: en nuestro número 971 17 77 77 (Atención de 7:00 a 22:00 todos los días del año).

- Presencial: En cualquiera de los puntos de información de CTM.

1. Palma, atención de 7:00 a 22:00 todos los días del año (referenciado al mapa de Mallorca de la página anterior).
2. Inca, atención de 7:00 a 22:00 todos los días del año.
3. Manacor, atención de 7:00 a 22:00 de lunes a viernes.

Todos los teléfonos de la red están también en el teléfono de información administrativa 012.

El ámbito de aplicación de los contenidos de esta Carta Marco recoge todas las líneas de transporte terrestre interurbanas (el 100% de las empresas concesionarias), todos los trayectos de la línea de metro de Palma y todos los trayectos de Tren interurbano de SFM.

Esta Carta Marco y la descripción detallada del total de entidades que integran la red de servicios del Consorcio de Transportes de Mallorca se encuentra detallada en la página web de la Dirección General de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios del Gobierno de las Illes Balears: www.caib.es

Fecha realización: diciembre de 2008
Fecha de revisión: antes de diciembre de 2010
Tirada de ejemplares: 1.500
Coste de impresión por ejemplar: 1,00 €

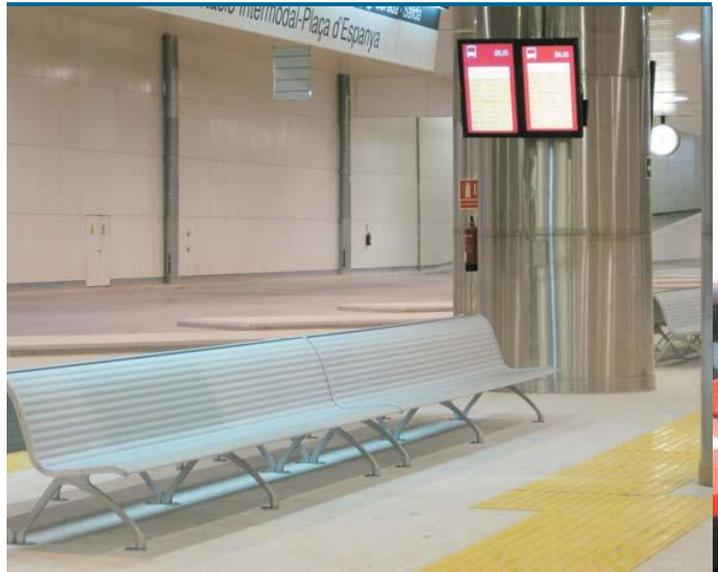


Esta Carta Marco es el resultado del Programa número 9 de Compromisos con la Ciudadanía del Segundo Plan Estratégico de Calidad del Gobierno de las Islas Baleares y esta integrada dentro del conjunto de Cartas de Ciudadanía desarrolladas por el Gobierno de las Islas Baleares.

QUIENES SOMOS

El Consorcio de Transportes de Mallorca (CTM) es una entidad pública adscrita a la Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Territorio, creada con la finalidad de planificar establecer y mantener un sistema común de transporte público regular de viajeros en la isla de Mallorca. Los medios de transporte que agrupa el CTM son principalmente el ferrocarril, metro y autobús.

El CTM asume la organización técnica y administrativa de los transportes terrestres y desde una concepción global del sistema busca una mejora del nivel de servicios optimizando la utilización de los recursos existentes.



Estación Intermodal de Palma

■ LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOSSON:

Nuestros servicios a los usuarios son:

- Prestar un servicio de transporte universal, que permita la movilidad entre los núcleos poblacionales de la isla, realizando un esfuerzo en el incremento de frecuencias y nuevas rutas durante los 365 días al año.
- Promover y facilitar el transporte público a los sectores de población con necesidades especiales.
- Ofrecer un sistema tarifario integrado entre la totalidad de los medios de transporte gestionados por CTM.
- Promover la intermodalidad entre los medios actuales y futuros.
- Facilitar información general del transporte público colectivo de Mallorca.

Nuestros servicios generales son:

- Realizar el seguimiento y control de la prestación de los servicios.
- Tramitar las concesiones administrativas de los servicios públicos de transporte colectivo.
- Señalizar las paradas de bus y estaciones.
- Mantener y adecuar las infraestructuras del CTM.
- Coordinar las oficinas de atención al cliente.
- Aprobar el régimen de tarifas de aplicación a los usuarios.
- Gestionar incidencias, reclamaciones y quejas de usuarios.





NOS COMPROMETEMOSA:

1. Se incrementará la oferta de los servicios de transporte colectivo de Mallorca, atendiendo a las demandas y necesidades de los ciudadanos y ciudadanas.
2. Todos los servicios de transporte gestionados por el CTM estarán integrados en el sistema tarifario.
3. Los vehículos que presten el servicio serán accesibles a personas de movilidad reducida.
4. Se incrementará la seguridad de las estaciones y los vehículos.
5. Se proporcionará información presencial y por medios telemáticos a los ciudadanos, actualizada y personalizada a sus necesidades, incrementando en número de oficinas de atención al ciudadano.
6. El 100% de las paradas y estaciones tendrán información actualizada de los servicios.
7. Se contestarán todas las reclamaciones en menos de 15 días y un 80% en menos de 7 días.
8. El 95 % de todos los medios de transporte cumplirán los horarios de salida.
9. Se realizarán encuestas periódicas de evaluación de la satisfacción al cliente y se publicarán los resultados.
10. Se implantará un sistema de bicicleta pública accesible a los usuarios de la tarjeta intermodal.
11. Se realizará la recogida selectiva de residuos en todas las estaciones.
12. Se implantará un sistema de ayuda a la explotación, que permitirá disponer de información en tiempo real de los servicios.



Estación Intermodal de Palma



NOS EVALUAMOS MEDIANTE:

1. Porcentaje de incremento de la oferta (medida en número de expediciones y kilómetros) y la demanda (medida en el número de viajeros transportados).
2. Porcentaje de líneas incorporadas al sistema de tarifas integrado.
3. Porcentaje de la flota adaptada a personas con movilidad reducida (PMR).
4. Índice de satisfacción del cliente relativo a la seguridad de los usuarios.
5. Índice de satisfacción del cliente relativo a la información recibida en las oficinas de atención al usuario.
6. Porcentaje de paradas y estaciones con la información actualizada de los servicios.
7. Porcentaje de reclamaciones contestadas en plazo.
8. Porcentaje de vehículos con el sistema de ayuda de la explotación instalado.
9. Porcentaje de expediciones que cumplen el horario de salida.
10. Porcentaje de préstamos del sistema de bicicleta pública.
11. Porcentaje de estaciones con puntos de recogida selectiva.
12. Porcentaje de reclamaciones contestadas en plazo superior a 15 días y en menos de 7 días.
13. Número de encuestas realizadas anualmente.



PUNTOS DE INFORMACIÓN DEL CTM

- 1 Estación Intermodal de Palma**
Plaza de España · Palma
Atención de 7:00 a 22:00 h todos los días del año
- 2 Estación de Tren de Inca**
Avenida del tren s/n · Inca
Atención de 7:00 a 22:00 h todos los días del año
- 3 Estación de Tren de Manacor**
C/ Jordi Sureda · Manacor
Atención de 7:00 a 22:00 h de lunes a viernes

Podrán encontrar y descargarse los horarios actualizados de todas las líneas de servicio a través de la página web: <http://tib.caib.es>
Atención telefónica en nuestro número 971 17 77 77 (de 7:00 a 22:00 h todos los días del año).
Atención telefónica en el teléfono de información administrativa 012 (Horario: de lunes a viernes de 8 a 20 h y los sábados de 9 a 14 h).

