



<b>TIPO DOC.</b> : ANEXO 2	Pág. 1 de 7
<b>DOCUMENTO</b> : MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN: 9
<b>TÍTULO</b> : CARTA DE SERVICIOS	FECHA: diciembre 2020

El Consorcio es una entidad de Derecho Público de carácter asociativo, dotada de personalidad jurídica independiente de la de sus miembros, patrimonio propio, administración autónoma y tan amplia capacidad jurídica de derecho público y de derecho privado como requiera la realización de sus fines, con especial atención a la puesta en marcha y gestión de infraestructuras y servicios del transporte de viajeros que permitan responder a las demandas y necesidades de movilidad, accesibilidad y calidad en los desplazamientos en transporte público regular de viajeros por carretera en el Área Metropolitana de Granada.

El Consorcio de Transporte Metropolitano. Área de Granada nace en diciembre de 2002 a través de la firma de un Convenio entre la **Junta de Andalucía**, la **Diputación Provincial de Granada** y **32 Ayuntamientos**: Albolote, Alfacar, Alhendín, Armilla, Atarfe, Cájar, Chauchina, Cenes de la Vega, Churriana de la Vega, Cijuela, Cúllar Vega, Dílar, Fuente Vaqueros, Las Gabias, Gójar, Granada, Güevéjar, Huétor Vega, Jun, Lachar, Maracena, Monachil, Ogíjares, Otura, Peligros, Pinos Genil, Pinos Puente, Pulianas, Santa Fe, Vegas del Genil, Víznar y La Zubia. Valderrubio se constituyó como municipio en el año 2013 por segregación de Pinos Puente, por lo que en la actualidad lo conforman 33 Ayuntamientos.


Dentro de la estructura organizativa del Consorcio, se encuentran los órganos de consulta, Comisión Técnica (en la que están representadas las empresas operadoras y las organizaciones sindicales más representativas) y Comisión de Participación Social en la que están representadas organizaciones sectoriales (asociaciones de usuarios, de personas de movilidad reducida, de vecinos, asociaciones o colectivos de ciclistas, universidad de Granada, asociaciones o colectivos de peatones, asociaciones o colectivos en la defensa del medio ambiente ...).

El éxito del modelo ha llevado a la incorporación de otros 18 términos municipales a petición de las propias entidades locales. Esta incorporación se realizó a partir de Contratos anuales de Integración Tarifaria establecidos entre el Consorcio y los Ayuntamientos afectados. El **Plan de Transporte Metropolitano del Área de Granada, Plan de Movilidad Sostenible** abre la puerta para la entrada de los municipios de Agrón, Beas de Granada, Calicasas, Chimeneas, Cogollos Vega, Colomera, Deifontes, Dúdar, Escúzar, Güéjar Sierra, Huétor de Santillán, Illora, Iznalloz, La Malahá, Moclín, Nigüleas, Nívar, Padul, Quéntar, Ventas de Huelma, y Villamena pudiendo modificarse este ámbito territorial inicial durante la tramitación del plan por necesidades de funcionamiento del sistema de transporte de esta área.

Mediante la Orden de 13 de septiembre de 2004 de la Consejería de Obras Públicas y Transportes de la Junta de Andalucía, publicada en BOJA nº187 de 23 de septiembre de 2004 se le atribuyeron competencias en materia de servicios de transporte público regular permanente de viajeros por carretera de uso general.

El sistema tarifario integrado se presta actualmente por **15 empresas de autobuses**: Alhambra Bus, S.A., Autedia S.A., Autocares Rona S.L., Autogranadina Empresa Torres



<b>Consortio de Transporte Metropolitano. Área de Granada</b>		
<b>TIPO DOC.</b> : ANEXO 2	Pág. 2 de 7	
<b>DOCUMENTO</b> : MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN: 9	
<b>TÍTULO</b> : CARTA DE SERVICIOS	FECHA: diciembre 2020	

S.L., Carlos Fernández de la Torre S.L., Empresa Liñán S.A., Autocares Marcos Muñoz S.L., Nex Continental Holdings S.L.U., Bus Metropolitano de Granada, S.L., Alsa Granada Airport, S.L., Transportes Rober, S.A., Tranvías Metropolitanos de Granada, S.A., Transportes Trinidad Nievas, S.L., Autotransportes Tocina, S.L., Ureña e Hijos S.L., y el **Metropolitano de Granada** (Ute Avanza Metro de Granada).

## El sistema de transporte público colectivo en el área metropolitana de Granada

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Granada atiende a las necesidades de movilidad de las 578.154 (2019) personas que viven en los 51 municipios integrados (más del 63% de la población total de la provincia) y emite más de 16 millones de títulos de transporte al año.

El sistema metropolitano de transporte público de viajeros se fundamenta en la integración tarifaria, cuya máxima expresión es la tarjeta de transporte del Consorcio, un medio de pago válido en los autobuses de todo el ámbito territorial, que permite disfrutar de unas tarifas más reducidas y bonifica el transbordo.

Dispone de distintos modos de transporte integrados:

- \* Los servicios de autobús interurbano por carretera que cuenta con 14 operadores y 66 líneas en servicio que comunican los municipios del área metropolitana entre sí.
- \* El servicio de autobús urbano de Granada.
- \* El Metropolitano de Granada
- \* Bici: el Consorcio ha implantando el servicio gratuito de préstamo de bicicletas, que permite el uso compartido de las mismas combinado con el transporte público colectivo.


La tarjeta del Consorcio de Granada también puede ser utilizada en el sistema tarifario integrado de los otros 8 Consorcios de Andalucía, tanto en los autobuses como en el metropolitano y en las cercanías ferroviarias.

## Funciones del Consorcio de Transporte Metropolitano Área de Granada:

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

- a) Las que les atribuyan expresamente las leyes y los instrumentos de planificación que le sean aplicables.
- b) La ordenación, gestión incluida licitación, coordinación, control, inspección sanción, respecto de los servicios, tráfico, infraestructuras e instalaciones que se declaren de interés metropolitano y/o que le hayan sido atribuidos, todo ello en coordinación con la Consejería competente.



<b>Consortio de Transporte Metropolitano. Área de Granada</b>		
<b>TIPO DOC.</b> : ANEXO 2	Pág. 3 de 7	
<b>DOCUMENTO</b> : MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN: 9	
<b>TÍTULO</b> : CARTA DE SERVICIOS	FECHA: diciembre 2020	

- c) *Coordinación y gestión del resto de transportes de personas usuarias no incluidas en el apartado anterior que se desarrollen en el ámbito de los entes locales que lo integran, en los términos que establezca el Plan de Movilidad del ámbito territorial del Consorcio que determine la normativa vigente.*
- d) *La coordinación y gestión del Plan de Movilidad Sostenible de su ámbito territorial.*
- e) *El establecimiento del Sistema Marco Tarifario geográfico para la prestación de los servicios en el ámbito territorial del Consorcio.*
- f) *Fijar y revisar las tarifas de los servicios en el ámbito territorial del Consorcio, en coordinación con la Consejería competente.*
- g) *Promoción de la imagen unificada del sistema de transportes.*
- h) *Promoción del Transporte Público y de las políticas que impulsen una movilidad sostenible en su ámbito.*
- i) *Fijar las cantidades a recibir por las empresas operadoras de transporte con arreglo a los criterios que se establezcan en el Plan de Movilidad del ámbito territorial del Consorcio que determine la normativa vigente y/o en el Sistema Marco Tarifario geográfico y tarifas que establezca.*
- j) *Distribuir las aportaciones o subvenciones recibidas de las distintas Administraciones, de acuerdo con lo previsto en el Plan de Movilidad del ámbito territorial del Consorcio que determine la normativa vigente y/o en el Sistema Marco Tarifario geográfico y las tarifas que establezca y en los contratos-programa que a estos efectos pudieran suscribirse con las empresas operadoras de transporte, conforme a las competencias que le hayan sido atribuidas por las Administraciones consorciadas.*
- k) *Participación y gestión, en su caso, del desarrollo de contrataciones, actuaciones y proyectos comunes de la Red de Consorcios de Transporte de Andalucía.*
- l) *Las que encomienden las administraciones mediante convenio interadministrativo dentro del ámbito y objeto del Consorcio.*

## Regulación legal del sector de actividad


Con objeto de que el usuario disponga de pleno conocimiento de la normativa vigente aplicable a los servicios objeto de la carta, se ha dispuesto el siguiente enlace en la página web corporativa donde podrá consultar en todo momento las disposiciones legales de interés: <http://www.ctagr.es>

## Compromisos con la sociedad granadina

El Consorcio de Transporte Metropolitano Área de Granada 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 las personas usuarias, como destinatarias últimas del Sistema de Transporte Público.

Prueba de ello que el Consorcio de Transporte Metropolitano Área de Granada cuenta con un sistema de gestión de calidad y carta de servicios certificada desde el agosto del 2011 por OCA Instituto de Certificación S.L.U., entidad acreditada por ENAC.



<b>Consortio de Transporte Metropolitano. Área de Granada</b>		
<b>TIPO DOC.</b> : ANEXO 2	Pág. 4 de 7	
<b>DOCUMENTO</b> : MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN: 9	
<b>TÍTULO</b> : CARTA DE SERVICIOS	FECHA: diciembre 2020	

Esta **Carta de Servicios** tiene una doble finalidad, por un lado, es el instrumento a través del cual la ciudadanía recibe adecuada información acerca tanto de los servicios que se coordinan desde el Consorcio como de los compromisos de calidad en su prestación. Por otro, en la gestión interna del Consorcio, nos permite conocer la adecuación entre el resultado real de nuestro trabajo con los objetivos anuales de mejora de la calidad.

El Consorcio con su Carta de Servicios con vigencia bienal 2021-2023 pretende:


- Facilitar a los usuarios del transporte público metropolitano el ejercicio efectivo de sus derechos, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios administrativos y permitiéndoles evaluar y manifestar su grado de satisfacción.
- Fomentar la mejora continua de la calidad, dando a los gestores la oportunidad de conocer de forma consciente, realista y objetiva cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que se puede alcanzar desde los principios del servicio público, la economía, la eficiencia y la eficacia.

Las pretensiones 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.

**Los Compromisos** del Consorcio de Transporte Metropolitano con la sociedad granadina son los siguientes:

1. Aumentar, en la flota metropolitana, el número de vehículos accesibles.
2. Hacer cumplir, en situaciones de normalidad, los horarios establecidos en la totalidad de las líneas.
3. Proporcionar información actualizada y adaptada a las necesidades de los ciudadanos.
4. Mejorar la accesibilidad en las paradas
5. Agilizar y resolver cualquier queja o reclamación de los 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.
6. Realizar encuestas anuales sobre el grado de satisfacción de los usuarios y publicar los resultados en la página Web del Consorcio.
7. Promover el uso de energías limpias y baja emisión de contaminantes en la flota de los operadores del área metropolitana.
8. Afianzar la tarjeta de transportes como principal medio de pago bonificado en el sistema integrado del Área de Granada.
9. Fomentar el uso de los modos de transporte sostenibles mediante la implantación de medidas y actuaciones que impulsen la complementariedad entre los modos públicos el transporte público colectivo y los modos no motorizados que permitan una movilidad más sostenible.



	
TIPO DOC. : ANEXO 2	Pág. 5 de 7
DOCUMENTO : MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN: 9
TÍTULO : CARTA DE SERVICIOS	FECHA: diciembre 2020

## Criterios de evaluación

### 1. Accesibilidad en los vehículos:

Los nuevos vehículos que se incorporen a las líneas metropolitanas deberán ser accesibles y, en todas las líneas, a finales de 2022, se potenciará la existencia de al menos un vehículo accesible. En la página web del Consorcio figurarán los horarios aproximados, por parada, de los vehículos adaptados a personas de movilidad reducida.

### 2. Cumplimiento de Horarios:

El cumplimiento será del 100% en la totalidad de las expediciones en circunstancias normales. En caso de obras u otros incidentes se colgará, de manera inmediata, en la página web la incidencia, la duración de la misma y los horarios estimados.

### 3. Información:

Se tendrá acceso a la información de las siguientes formas:

- Presencial, en la sede del Consorcio,
- A través de la página web [www.ctagr.es](http://www.ctagr.es)
- Sistema de Información al usuario, [siu.ctagr.es](http://siu.ctagr.es)
- APP móvil
- Teléfono 955038665. El servicio telefónico se presta los 365 días por un equipo de 10 tele operadores bilingües, con el siguiente horario: Domingos a jueves: 06:00 a 24:00 horas y de viernes-sábados: 00:00 a 24:00 horas.

### 4. Accesibilidad en las paradas:

Todas las nuevas marquesinas estarán adaptadas para facilitar su uso por parte de las personas con movilidad reducida. En cuanto a las existentes y no adaptadas, se adaptarán la totalidad en el ámbito temporal 2025.

El Consorcio contará con dos grandes Intercambiadores para los autobuses metropolitanos de Granada, Zona Sur y Zona Norte que mejorarán la accesibilidad en las paradas y la descongestión de la ciudad.

### 5. Reclamaciones:


Todas serán contestadas en un plazo máximo en 15 días hábiles.

Durante el tiempo de preparación de la respuesta, las personas reclamante pueden informarse en todo momento acerca del estado del expediente.

### 6. Encuestas de grado de satisfacción:

Cada año, se consultará a los usuarios sobre el grado de satisfacción de, a menos, los siguientes aspectos: *calidad de la información recibida; puntualidad del servicio prestado por los operadores; seguridad de los vehículos de los operadores; trato recibido de los conductores de los operadores implicados*



<b>Consortio de Transporte Metropolitano. Área de Granada</b>		
<b>TIPO DOC.</b> : ANEXO 2	Pág. 6 de 7	
<b>DOCUMENTO</b> : MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN: 9	
<b>TÍTULO</b> : CARTA DE SERVICIOS	FECHA: diciembre 2020	

*limpieza de los vehículos de los operadores; temperatura del interior de los vehículos de los operadores; facilidad del acceso y salida de los vehículos de los operadores; tarifas establecidas; rapidez en el servicio de transporte dentro de los márgenes establecidos; frecuencia establecida para la prestación del servicio; proximidad del servicio establecido y horarios establecidos para la prestación del servicio.*

## **7. Calidad ambiental por emisiones en el transporte público metropolitano:**

Se promoverá el uso de energías limpias y baja emisión de contaminantes en la flota de los operadores del área metropolitana,

La actividad de los sistemas de transporte integrados en el ámbito territorial de actuación del Consorcio: los autobuses interurbanos metropolitanos, los autobuses urbanos de Granada y el Metropolitano de Granada contribuyen a reducir la huella de carbono del sistema global de transporte del área de Granada en tanto reduce las emisiones producidas por otros modos de transporte más contaminantes, como el vehículo privado motorizado. Se priorizarán los vehículos eficientes, prevaleciendo motores EURO5 o superior.

En septiembre de 2020 se contrató la realización de estudios sobre la Huella de Carbono de los servicios de transporte público colectivo interurbano metropolitano, así como el impacto que genera en el conjunto del sistema de transporte del área de Granada.

## **8. Uso de la tarjeta:**

El medio de pago bonificado en el sistema integrado del Área de Granada es la Tarjeta. Con ella se abarata el coste del viaje respecto al coste del billete sencillo, permitiendo además el transbordo bonificado con otros autobuses metropolitanos incluidos los urbanos de Granada y el metropolitano de Granada. En los transbordos la bonificación obtenida es aún mayor. Por ello, se pretende lograr un mayor uso de los títulos de transporte de los distintos modos integrados en el ámbito territorial del Consorcio.

## **9. Modos de transporte sostenible:**


La necesidad de adaptar el sistema de transporte público a las nuevas formas de movilidad, complementándose con estas, y fomentar el uso de los modos de transporte sostenibles exigen la implantación de medidas y actuaciones que impulsen la complementariedad entre los modos públicos el transporte público colectivo y los modos no motorizados que permitan una movilidad más sostenible.

Por ello, el Consorcio implantó en septiembre de 2020 un sistema de préstamo de bicicleta asociado al uso de los modos de transporte público colectivo pudiendo utilizar la tarjeta de transporte como título para regular dicho sistema y establecer procedimiento de control.

Este préstamo de bicicletas posibilita a los usuarios/as la utilización de estos vehículos para sus desplazamientos urbanos en Granada como complemento





<b>Consortio de Transporte Metropolitano. Área de Granada</b>		
<b>TIPO DOC.</b> : ANEXO 2	Pág. 7 de 7	
<b>DOCUMENTO</b> : MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN: 9	
<b>TÍTULO</b> : CARTA DE SERVICIOS	FECHA: diciembre 2020	

las líneas de transporte público integradas en el ámbito territorial del CTAGR, pensando principalmente en aquellas personas cuyo destino final se encuentra a una distancia considerable de las zonas de parada de estas líneas y para las que el desplazamiento en bicicleta supone un modo de transporte muy atractivo por ser no contaminante y saludable.

## Participación ciudadana, comunicación e información

La Ley 2/2003 de Ordenación de los transportes urbanos y metropolitanos de viajeros y los Estatutos del Consorcio recogen, sobre la base del principio de participación, la existencia de dos órganos estables de colaboración y de consulta, una Comisión técnica en la que están representados las empresas operadoras y las organizaciones sindicales más representativas y una Comisión de participación social en la que se hace oír la voz de la sociedad civil a través de organizaciones sectoriales (asociaciones de usuarios, de personas de movilidad reducida, de vecinos, asociaciones o colectivos de ciclistas, Universidad de Granada, asociaciones o colectivos de peatones, asociaciones o colectivos en la defensa del medio ambiente ...).

A título individual, todas las personas interesadas en los procesos de revisión de la presente Carta de Servicios tienen diversas formas de participación. Por un lado, existe la preceptiva vía del procedimiento administrativo, previstos en la normativa de carácter general reguladora de tales procesos (trámite de audiencia, información pública...). Por otro, de manera menos formalizada, la colaboración y participación de los usuarios de los servicios prestados por el Consorcio de Transporte Metropolitano. Área de Granada se efectúa a través de los siguientes medios:

- Mediante la presentación de quejas, sugerencias o consultas.
- Mediante la realización de encuestas de opinión.

Estos diversos cauces permiten que el Consorcio disponga de información actualizada y real acerca tanto del grado de satisfacción de los usuarios individuales de los servicios así como de la percepción de la sociedad granadina acerca del sistema de transporte público colectivo.

Toda consulta, sugerencia o reclamación puede ser dirigida a:

### **Consortio de Transporte Metropolitano Área de Granada Área de Gestión de la Calidad**

*C/ Joaquina Egüaras, número 2, Edificio 2, Complejo Administrativo Almanjayar  
18013 Granada*

*Teléfono: 958 57 50 01 (En horario de 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes laborables,*

*Fax: 958 57 50 11*

*Internet: Sistema de Información al Usuario [siu.ctagr.es](http://siu.ctagr.es)*

**Centro de Atención al Usuario Teléfono: 955 038 665**

*Domingos a jueves: 06:00 a 24:00 horas*

*Viernes y sábados: 00:00 a 24:00 horas.*

NOTA IMPORTANTE: El ámbito de aplicación de los contenidos de esta Carta de Servicios marco recoge todas las líneas de transporte terrestre interurbanas (el 100% de los operadores), todos los trayectos consorciados. Los resultados de los indicadores serán publicados como mínimo anualmente en la web: <http://www.ctagr.es>. Si por causas ajenas excepcionales, los compromisos de la carta de servicios pudieran verse afectados, la unidad presentadora responsable adoptará a la mayor brevedad posible las acciones necesarias para que las personas usuarias no se vean afectadas estableciendo las medidas compensatorias que sean de aplicación. El plazo de vigencia máximo de la presente Carta es de dos años desde la fecha inicial.

