

CARTA DE SERVICIOS

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 33 **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, Ogijares, Otura, Peligros, Pinos Genil, Pinos Puente, Pulianas, Santa Fe, Vegas del Genil, Víznar, La Zubia y Valderrubio (éste último se constituyó como municipio en el año 2013 por segregación de Pinos Puente).

Mediante Acuerdo del Consejo de gobierno de 30 de julio de 2019, se aprobó la modificación de los Estatutos de los Consorcios de Transporte Metropolitano de Andalucía y se adscribieron a la Administración de la Junta de Andalucía. (BOJA número 149 de 5 de agosto de 2019)

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, Agrón, Beas de Granada, Calicasas, Chimeneas, Cogollos Vega, Colomera, Deifontes, Dúdar, Escúzar, Güéjar Sierra, Huétor de Santillán, Illora, La Malahá, Moclín, Nívar, Padul, Quéntar y Ventas de Huelma. Esta incorporación se realizó a partir de Contratos anuales de Integración Tarifaria establecidos entre el Consorcio y los Ayuntamientos afectados, conforme al modelo aprobado por el Consejo de Administración en sesión de 3 de abril de 2013.

El **Plan de Transporte Metropolitano del Área de Granada, Plan de Movilidad Sostenible**, en la actualidad en fase de aprobación, abre la puerta para la entrada de los 18 municipios anteriores y a 6 nuevos que han solicitado la integración; Durcal, Iznalloz, Moraleda de Zafayona, Nigüleas, Villamena y Cacín, los cuales han sido incluidos en el ámbito de estudio del Plan de Transporte Metropolitano.

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.





La Resolución de 31 de enero de 2023, de la Dirección General de Movilidad y Transportes, por la que 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 reordena y depura el sistema de atribución de competencias de los Consorcios, adecuándolo a la nueva distribución competencial que se ha conformado tras el Decreto 160/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda.

El sistema tarifario integrado se presta actualmente por **12 empresas de autobuses que gestionan 19 concesiones**: Autocares Rona 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., Transportes Trinidad Nuevas, S.L., Autotransportes Tocina, S.L., Ureña e Hijos S.L., Bus Madrid Almería, 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 584.208 (2022) personas que viven en los 51 municipios integrados (más del 63% de la población total de la provincia) y ha emitido más de 15 millones de títulos de transporte en el año 2022. Su comportamiento ha sido creciente desde sus comienzos. En el año 2019, previo a la pandemia emitió 16,2 millones, y en este año 2023, se espera superar la cifra de 17 millones de títulos.

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 9 operadores y 67 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 metro 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 y 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.*
- 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 que estuvieron certificados durante más de una década por entidad acreditada por ENAC.

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 2023-2025 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. Velar por el cumplimiento, 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. Este objetivo se ha cumplido dos años antes del compromiso marcado para 2025, y se refuerza con el objetivo de disponer de la Información de los horarios de los servicios en las marquesinas.



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.

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 2025, se potenciará la existencia de al menos un vehículo accesible. En la página web del Consorcio figurarán los horarios de paso aproximados por núcleo, y existirá una APP que permita el acceso a esta información.

2. Cumplimiento de Horarios:

El cumplimiento será del 100% en la totalidad de las expediciones en circunstancias normales. En caso de conocimiento de incidencias por obras u otros incidentes se colgará, de manera inmediata, en la página web y en las cuentas de Redes Sociales 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
- Sistema de Información al usuario, siu.ctagr.es
- APP móvil
- Teléfono 955038665. El servicio telefónico se presta los 365 días por un equipo de 10 teleoperadores 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. Información horarios en las Marquesinas:

Todas las marquesinas dispondrán de un sistema de información de los horarios de los servicios. Se implantará en el ámbito temporal 2023/2025.



Para mejorar la accesibilidad en las paradas y la descongestión de la ciudad, el Consorcio contará con dos grandes Intercambiadores para los autobuses metropolitanos de Granada, Zona Sur y Zona Norte. El pasado año 2022 se inauguró el Intercambiador Zona Sur, y en el ámbito temporal 2023/2025 contaremos con el Intercambiador de la Zona Norte.

5. Reclamaciones:

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

Durante el tiempo de preparación de la respuesta, las personas reclamantes 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, al 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; 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.

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.

Según dicho estudio se han analizado las emisiones generadas por el sistema de transporte público gestionado por el Consorcio en su ámbito territorial a través de las diferentes concesiones de transporte interurbano de viajeros por carretera y se han comparado con las generadas por el vehículo privado, concluyendo que, recorrer 1 kilómetro en autobús, ahorra de media alrededor del 66% de las emisiones respecto al modo privado, dependiendo de la línea.



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 a 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, 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:

Consorcio 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

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.

