



# MEMORIA 2013

Consorcio de Transporte Metropolitano  
Área de Málaga

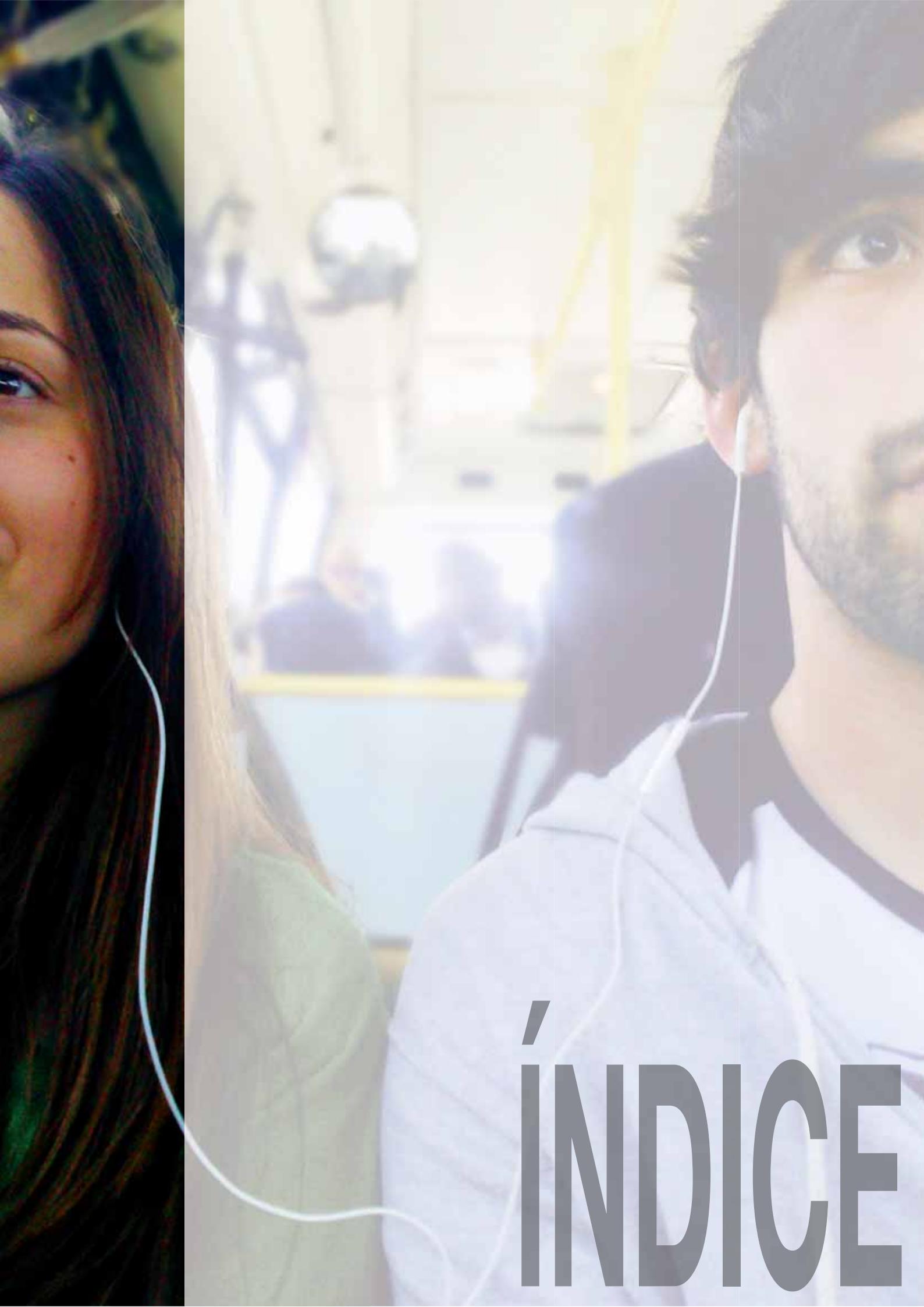


# MEMORIA 2013

---

Edición 1.0

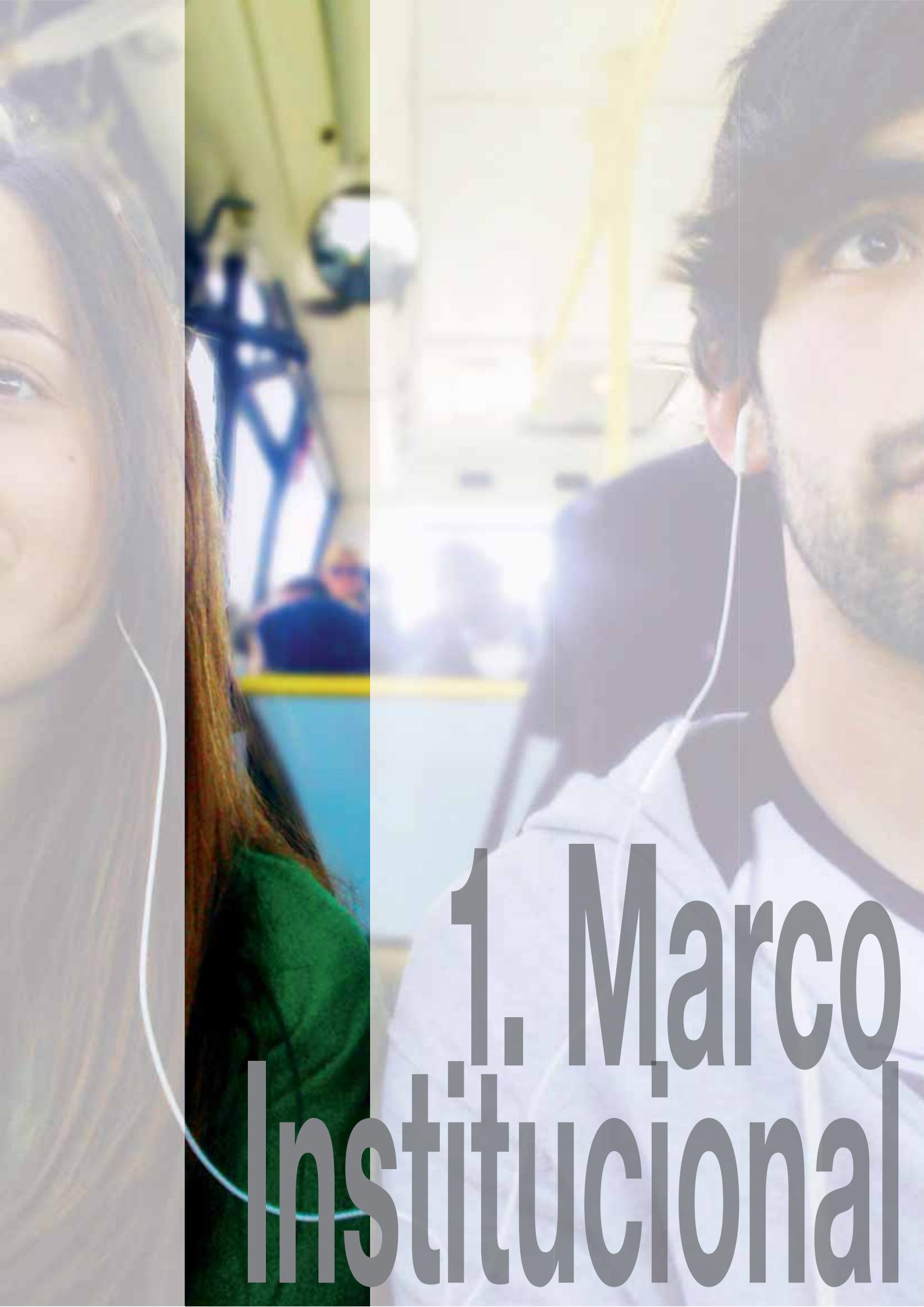
# ÍNDICE



## Índice

<b>I MARCO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>3</b>
1.1 Convenio de creación.....	3
1.2 Reforma de Estatutos.....	3
1.3 Ámbito territorial y demográfico.....	3
1.4 Objetivos.....	4
1.5 Competencias.....	5
1.6 Órganos del Consorcio.....	11
1.6.1 Órganos de Gobierno.....	11
1.6.2 Órganos de Consulta.....	15
1.7 Estructura organizativa.....	16
1.8 Consorcios de Transporte de Andalucía.....	18
<b>2 GESTIÓN DEL TRANSPORTE.....</b>	<b>19</b>
2.1 El sistema tarifario.....	19
2.1.1 El sistema tarifario: zonas y saltos.....	19
2.1.2 Títulos de transporte: la Tarjeta de Transporte y el Billete Sencillo.....	21
2.1.3 La interoperatividad.....	24
2.1.4 La intermodalidad.....	25
2.1.5 Los transbordos.....	27
2.1.6 Servicios urbanos.....	29
2.2 La oferta de servicios.....	31
2.2.1 El sistema concesional.....	31
2.2.2 Refuerzos de servicios concesionales y nuevos servicios.....	34
2.2.3 Servicios de transporte en entorno no metropolitano.....	42
2.2.4 Convenio con RENFE.....	42
2.2.5 Resumen.....	43
2.3 La demanda de transporte público.....	43
2.3.1 La demanda de transporte público regular por carretera.....	43
2.3.1.1 Demanda de viajeros por año.....	43
2.3.1.2 Población y paro en el área metropolitana de Málaga.....	44
2.3.1.3 Demanda de viajeros por meses.....	46
2.3.1.4 Demanda de viajeros por día de la semana.....	47
2.3.1.5 Demanda de viajeros por hora de cancelación.....	48
2.3.1.6 Distribución de la demanda por municipios.....	49
2.4 Mejora de infraestructuras.....	50
2.4.1 Las paradas.....	50
2.4.1.1 Mejora de paradas: marquesinas y postes.....	50
2.4.1.2 Creación de nuevas paradas.....	51

2.4.1.3 Instalación de marquesinas adaptadas a personas con movilidad reducida (PMR).....	52
2.4.1.4 Mantenimiento preventivo y correctivo de marquesinas, postes de parada, banderolas y Sistema de Información y Recarga (SIRE).....	52
2.4.1.5 Otros proyectos: Convenios de colaboración entre Consorcios de Transporte Metropolitano de Andalucía.....	53
<b>2.5 Proyectos tecnológicos de I+D+i.....</b>	<b>54</b>
2.5.1 Sistema de Trazabilidad mediante identificación por radiofrecuencia.....	54
<b>2.6 Información al público.....</b>	<b>55</b>
2.6.1 El teléfono de información al público 902 450 550.....	55
2.6.2 Punto de información en la Estación Muelle Heredia.....	56
2.6.3 Puesto de información en el Aeropuerto de Málaga.....	57
2.6.4 El correo electrónico.....	58
2.6.5 La web.....	58
2.6.6 Quejas, reclamaciones y sugerencias.....	60
2.6.7 Tarjetas de transporte para familias numerosa.....	61
2.6.8 Trekk-in Bus.....	61
2.6.9 Las campañas de información.....	62
2.6.9.1 Campaña de verano.....	63
2.6.9.2 Campaña de Semana Santa.....	63
2.6.9.3 Otras campañas.....	64
2.6.10 Planos de líneas de autobús interurbano .....	66
2.6.11 Manual de usuario.....	66
2.6.12 Tarjeta de Transporte en lenguaje Braille.....	67
2.6.13 Carta de Servicios.....	67
2.6.14 Semana Europea de la Movilidad.....	69
2.6.14.1 Concurso en redes sociales .....	70
2.6.14.2 Actividades de sensibilización dirigidas a escolares.....	70
2.6.15 Concurso de Fotografía Digital.....	70
2.6.16 Encuestas de calidad del servicio.....	72
<b>3 GESTIÓN ECONÓMICA.....</b>	<b>74</b>
3.1 Presupuestos del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga..	74
<b>ANEXO I.....</b>	<b>77</b>
Demanda de viajes dentro del ámbito del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga con carácter urbano e interurbano por líneas.....	77
<b>ANEXO II.....</b>	<b>83</b>
Formulario utilizado para la recogida de datos en las Encuestas de Calidad del Servicio 2013-2014.....	83



# 1. Marco Institucional

## I MARCO INSTITUCIONAL

### 1.1 Convenio de creación

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga es una entidad de derecho público de carácter asociativo. Se constituyó el 7 de mayo de 2003 mediante un Convenio firmado por la Consejería de Obras Públicas y Vivienda<sup>1</sup> de la Junta de Andalucía, el Ayuntamiento de Málaga, la Diputación Provincial de Málaga y los Ayuntamientos de los municipios de la aglomeración urbana de Málaga: Mijas, Benalmádena, Rincón de la Victoria, Alhaurín de la Torre, Alhaurín el Grande, Cártama, Pizarra, Almogía, Colmenar, Casabermeja y Totalán.

### 1.2 Reforma de Estatutos

Tras un proceso de más de dos años, en enero de 2008 se publicó en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía los Estatutos del Consorcio que recogen las modificaciones introducidas por la aplicación de la Ley 2/2003 de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Andalucía. Con esta reforma el Consorcio recoge ya en su denominación el concepto de metropolitano.

### 1.3 Ámbito territorial y demográfico

El ámbito territorial del Consorcio lo conforman los términos municipales de las localidades que acordaron la creación del mismo. El Consorcio, previa incorporación funcional de otros municipios al mismo, desarrolla actuaciones de fomento y mejora de los servicios de transporte público regular de viajeros por carretera de uso general en entornos no metropolitanos, como sucede en el municipio de Álora.

<sup>1</sup> Anteriormente Consejería de Obras Públicas y Transportes. Cambio de denominación recogido en el Decreto del Presidente 14/2013, de 22 de marzo sobre reestructuración de Consejerías.

Tabla 1. Población por municipios

Municipio	Población
Alhaurín de la Torre	38.067
Alhaurín el Grande	24.249
Almogía	4.168
Álora	13.342
Benalmádena	69.002
Cártama	24.242
Casabermeja	3.651
Colmenar	3.583
Málaga (capital)	568.479
Mijas	85.600
Pizarra	9.298
Rincón de la Victoria	41.827
Totalán	736
<b>Total</b>	<b>886.244</b>

Fuente: Instituto de Estadística y Cartografía de la Junta de Andalucía

## 1.4 Objetivos

La misión principal del Consorcio de Transporte consiste en mejorar el sistema de transporte público en su conjunto en el ámbito metropolitano de Málaga, al objeto de elevar la participación de los modos de transporte público en la movilidad general e incidir así, positivamente en los estándares de calidad de vida de la ciudadanía y la sostenibilidad del medio ambiente. Para lograrlo se establecen los siguientes objetivos específicos:

1. Establecer un sistema tarifario sencillo con tarifas que dependan de los saltos realizados entre las zonas en que se divide el Área de Málaga, y que supone un descenso de la presión tarifaria para el usuario respecto al sistema anterior de tarifa kilométrica.
2. Configurar un transporte público metropolitano percibido como una red integrada, unitaria y de calidad.

3. Ofrecer información sobre la red de transporte completa y accesible, en múltiples soportes y adecuada a las necesidades del público usuario.

## 1.5 Competencias

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.

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga ejerce las competencias que sus miembros les atribuyan o deleguen. Así, la Consejería de Obras Públicas y Vivienda de la Junta de Andalucía, titular de la competencia en materia de transporte regular y permanente de viajeros por carretera de uso general atribuyó mediante Orden de 22 de diciembre de 2004 al Consorcio de Transporte las competencias que corresponden al titular de la Consejería de Obras Públicas y Vivienda, al Director General de Transportes y al Delegado Provincial de la Consejería de Obras Públicas y Vivienda de Málaga, de acuerdo con lo siguiente:

**Primero.** Servicios de transporte regular de viajeros prestados en concesiones incluidas en su totalidad en el ámbito territorial del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga.

I. Respecto de las concesiones íntegramente comprendidas en su ámbito, todas las competencias en materia de gestión y, en concreto, las siguientes:

- a) Régimen tarifario y la determinación y abono por el Consorcio de las compensaciones que, en su caso, haya de percibir el concesionario en función del título concesional.
- b) Modificación de tráficos.
- c) Creación, modificación o supresión de líneas o servicios.
- d) Modificación de itinerarios, expediciones, calendarios y horarios.
- e) Determinación de lugares de parada.
- f) Adscripción de material móvil a la concesión.
- g) Transmisión de concesiones.

h) Unificación de concesiones.

i) Extinción de concesiones.

2. El ejercicio de las anteriores competencias no podrá tener en ningún caso incidencia fuera del ámbito territorial del Consorcio.

3. La tabla siguiente (Anexo A) recoge la concesión comprendida en su totalidad en el ámbito del Consorcio según sus actuales límites territoriales que, en consecuencia, sólo realizan tráfico de viajeros en su interior.

Tabla 2. Anexo A: Concesión incluida integralmente en el ámbito territorial del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga

Concesión	Denominación	Concesionario
VJA-061	MÁLAGA Y SANTA ROSALÍA-MAQUEDA CON PROLONGACIÓN A BARRIADA EL SEXMO E HIJUELAS	HEREDEROS DE FCO. OLMEDO GUTIERREZ, S.A.

Fuente: CTMAM

**Segundo.** Servicios de transporte regular de viajeros prestados en concesiones que exceden del ámbito territorial del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga.

I. Respecto de los servicios o líneas pertenecientes a las concesiones objeto de este apartado que se desarrolle totalmente en su ámbito territorial, el Consorcio ejercerá las siguientes competencias:

- a) Régimen tarifario, y la determinación y abono por el Consorcio de las compensaciones que, en su caso, haya de percibir el concesionario en función del título concesional, sin perjuicio de la competencia de la Junta de Andalucía sobre la tarifa partícipe de empresa del conjunto de la concesión.
- b) Modificación de tráficos.
- c) Creación, modificación o supresión de líneas o servicios.
- d) Modificación de itinerarios, expediciones, calendarios y horarios.
- e) Determinación de lugares de parada.

En la tabla que sigue (Anexo B) se describen los actuales servicios o líneas que se desarrollan totalmente dentro de los límites territoriales del Consorcio, perteneciendo a concesiones de ámbito superior, sobre los que se atribuyen las competencias citadas.

Tabla 3. Anexo B: Servicios o líneas que se desarrollan totalmente dentro de los límites territoriales del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga perteneciendo a concesiones de ámbito superior

Concesión	Denominación	Concesionario
VJA-092	MÁLAGA-ALGECIRAS CON PROLONGACIÓN A RINCÓN DE LA VICTORIA E HIJUELAS Servicios o líneas: - Málaga-Rincón de la Victoria con prolongación Cotomar - Málaga-Cártama - Málaga-Churriana - Málaga-Alhaurín el Grande - Benalmádena Costa-Aquapark - Arroyo de la Miel-Benalmádena Pueblo	CORPORACIÓN ESPAÑOLA DE TRANSPORTES S.A.
VJA-124	ALAMEDA Y MÁLAGA CON HIJUELAS Servicios o líneas: - Colmenar-Málaga	AUTOMÓVILES CASADO, S.A.
VJA-146	ALGODONALES Y MÁLAGA CON HIJUELAS Servicios o líneas: - Pastelero-Málaga - Almogía-Málaga - Gibralgália-Pizarra - Málaga-Portales de San Cayetano - Gibralgália-Málaga	AUTOCARES SIERRA DE LAS NIEVES, S.L.
VJA-159	CASABERMEJA-MÁLAGA CON HIJUELA DESVIACIÓN DE CASABERMEJA A EMPALME DE LA MA- 431 Y N-321 POR LA N-321 Y PROLONGACIÓN DE EMPALME DE ARROYO COCHE A VILLANUEVA DE LA CONCEPCIÓN Servicios o líneas: - Casabermeja-Málaga por la N-331 - Casabermeja-Málaga	AUTOCARES MATEOS, S.L.
VJA-165	MÁLAGA Y CORTIJADA DEL PEÑÓN CON PROLONGACIÓN A CÁRTAMA E HIJUELA A TORREALQUERIA, ALHAURÍN DE LA TORRE Y PRISIÓN PROVINCIAL DE MÁLAGA Servicio o líneas: - Cártama-Alhaurín de la Torre - Málaga-Santa Amalia - Cártama-Torremolinos	AUTOCARES VÁZQUEZ OLMEDO, S.L.
VJA-167	SILES-MÁLAGA – ALMERÍA POR CÓRDOBA -GRANADA Y JAÉN CON HIJUELAS Servicios o líneas: - Olias-Málaga - Totalán-Málaga	NEX CONTINENTAL HOLDINGS, S.L.U.

Fuente: CTMAM

2. En relación con los servicios o líneas especificadas en la tabla que sigue (Anexo C), que transcurren parcialmente en el ámbito territorial del Consorcio y tienen tráfico significativo de viajeros en su interior, perteneciendo igualmente a concesiones de ámbito superior, el Consorcio ejercerá las siguientes competencias:

- a) Régimen tarifario respecto de los desplazamientos que se realicen dentro de la zona del Consorcio, y la determinación y abono por el Consorcio de las compensaciones que, en su caso, haya de percibir el concesionario en función del título concesional, sin perjuicio de la competencia de la Junta de Andalucía sobre la tarifa partícipe de empresa del conjunto de la concesión.
- b) Modificación de los itinerarios que transcurran en el ámbito del Consorcio.
- c) Determinación de los lugares de parada para las ubicadas dentro del ámbito del Consorcio.

En caso de que por ampliación del ámbito territorial del Consorcio, los servicios o líneas especificados en el Anexo C quedaran íntegramente comprendidos en su ámbito, el Consorcio ejercerá respecto de los mismos las competencias señaladas en el apartado I anterior.

Tabla 4. Anexo C: Servicios o líneas que transcurren en parte dentro del ámbito territorial del Consorcio de Transportes del Área de Málaga con tráfico significativo en su interior

Concesión	Denominación	Concesionario
VJA-089	CHIPIONA -SEVILLA-RONDA-MÁLAGA Servicios o líneas: - Málaga-Ronda por CN-422 - Álora-Málaga - Málaga-Ronda por CN-341 - Málaga-Álora	LOS AMARILLOS, S.L.
VJA-092	MÁLAGA -ALGECIRAS CON PROLONGACIÓN A RINCÓN DE LA VICTORIA E HIJUELAS Servicio o líneas: - Málaga-Marbella - Málaga-Alhaurín - Málaga-Coín por los Alhaurines - Málaga-Mijas - Málaga-Fuengirola - Málaga-Benalmádena Costa - Torremolinos-Churriana - Torremolinos-Carola - Torremolinos-Mijas - Torremolinos-Arroyo de la Miel - Torremolinos-Benalmádena Pueblo - Torremolinos-Patronato - Coín-Fuengirola - Fuengirola-Cala de Mijas - Fuengirola-Aquapark - Fuengirola-Marbella - Fuengirola-Mijas	CORPORACIÓN ESPAÑOLA DE TRANSPORTE, S.A.
VJA-124	ALAMEDA Y MÁLAGA CON HIJUELAS Servicios o líneas: - Alfarnate-Málaga - Riogordo-Málaga	AUTOMÓVILES CASADO, S.A.
VJA-144	MOCLINEJO-MÁLAGA CON HIJUELAS A VALDÉS Servicio o líneas: - Moclín-Málaga	AUTOCARES VALLE NIZA, S.L.
VJA-146	ALGODONALES Y MÁLAGA CON HIJUELAS Servicios o líneas: - Algodonales-Málaga	AUTOCARES SIERRA DE LAS NIEVES, S.L.
VJA-159	CASABERMEJA-MÁLAGA CON HIJUELAS DESVIACIÓN DE CASABERMEJA A EMPALME DE LA M-431 Y N-321 POR LA N-321 Y PROLONGACIÓN DE EMPALME DE ARROYO COCHE A CIVILLANUEVA DE LA CONCEPCIÓN Servicios o líneas: - Villanueva de la Concepción-Casabermeja	AUTOCARES MÉRIDA, S.L.
VJA-165	MÁLAGA Y CORTIJADA DEL PEÑÓN CON PROLONGACIÓN A CÁRTAMA E HIJUELA A TOREALQUERIA, ALHAURÍN DE LA TORRE Y PRISIÓN PROVINCIAL DE MÁLAGA Servicios o líneas: - Cártama-Torremolinos	AUTOCARES VÁZQUEZ OLMEDO, S.L.
VJA-167	SILES-MÁLAGA-ALMERÍA POR CÓRDOBA-GRANADA Y JAÉN CON HIJUELAS Servicios o líneas: - Málaga-Comares - Málaga-Vélez Málaga por Valle Niza	NEX CONTINENTAL HOLDINGS, S.L.U.

Fuente: CTMAM

**Tercero.** Establecimiento de nuevos servicios de transporte público regular permanente de viajeros por carretera de uso general. El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga ejercerá las competencias de la Consejería de Obras Públicas y Transportes para el establecimiento, dentro de su ámbito territorial, de nuevos servicios de transporte público regular permanente de viajeros por carretera de uso general.

### **La ampliación de competencias al municipio de Álora**

El 9 de marzo de 2006 el Consorcio de Transporte y el Ayuntamiento de Álora firmaron un Protocolo General para la Actuación Preferente en Materia de Fomento del Transporte Público. Este protocolo se concreta posteriormente en un Convenio de Colaboración con fecha 14 de septiembre de 2007, auspiciado por la Consejería de Obras Públicas y Vivienda de la Junta de Andalucía, como titular de las competencias en materia de transporte público por carretera regular y permanente de uso general.

La finalidad de este Convenio es que los usuarios del transporte público de Álora puedan beneficiarse de las ventajas que ofrece el Consorcio de Transporte, y para ello desde la Consejería se delega en el Consorcio la gestión de las Concesiones VJA-089, que incluye el servicio Málaga-Pizarra-Álora, y VJA-118 que incluye los servicios Álora-Estación FFCC de Álora, Álora-Bermejo, Álora-Vado del Álamo, Álora Estación FFCC del Chorro, y Álora-Pantano del Chorro. Las competencias delegadas para esta gestión son:

1. Régimen tarifario y la determinación y abono por el Consorcio de las compensaciones que en su caso haya de percibir el concesionario en función del título concesional, sin perjuicio de la competencia de la Junta de Andalucía sobre la tarifa partícipe de empresa del conjunto de la concesión.
2. Modificación de tráficos.
3. Creación, modificación, o supresión de líneas o servicios.
4. Modificación de itinerarios, expediciones, calendarios y horarios.
5. Determinación de lugares de parada.
6. Viajeros de pie.
7. Servicios mínimos.

## El servicio Istán-Marbella

La Dirección general de Movilidad de la Junta de Andalucía otorgó al Consorcio de Transporte la gestión del servicio Istán-Marbella, de acuerdo a lo establecido en el convenio de 25 de enero de 2008 que permite a los consorcios ordenar en entornos no metropolitanos determinadas condiciones de prestación de servicios de transporte público. Las competencias otorgadas son las mismas que se delegaron para los servicios del municipio de Álora anteriormente citado.

### 1.6 Órganos del Consorcio

#### 1.6.1 Órganos de Gobierno

**Presidencia:** Corresponde al titular de la Consejería de Obras Públicas y Vivienda de la Junta de Andalucía ejercer la Presidencia del Consorcio, y podrá designar un suplente con carácter permanente.

**Vicepresidencia:** Corresponde al titular de la Alcaldía de Málaga, ejercer la Vicepresidencia, y podrá designar un suplente con carácter permanente. El Vicepresidente, o su suplente, sustituirá al Presidente en sus funciones en caso de ausencia del Presidente y de su suplente.

**Consejo de Administración:** Es el órgano colegiado superior que gobierna y dirige el Consorcio y establece las directrices de actuación del mismo, de conformidad con la voluntad común de las entidades consorciadas.

**Director-Gerente:** Dirige la gestión y administración del Consorcio sobre la base de las directrices establecidas por el Consejo de Administración y por su Presidente en ejecución de aquéllas.

Tabla 5. Miembros del Consejo de Administración

CONSEJO DE ADMISTRACIÓN		
Dª Elena Cortés Jiménez	Consejera de Fomento y Vivienda	Consejería de Fomento y Vivienda
D. Francisco de la Torre Prados (Vicepresidente)	Alcalde-Presidente	Ayuntamiento de Málaga
D. Elías Bendodo Benasayag	Presidente de la Diputación Provincial	Diputación Provincial de Málaga
D. Jose Luis Ordoñez Fernández (desde el 13 de junio)	Director General de Transportes	Consejería de Fomento y Vivienda
D. Juan Martín Serón (hasta el 29/11/2013) Dña. Antonia Ledesma Sánchez (a partir del 30/11/2013)	Alcalde/sa-Presidente/a	Ayuntamiento de Alhaurín el Grande

CONSEJO DE ADMISTRACIÓN		
D. Joaquín Villanova Rueda	Alcalde-Presidente	Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre
D. Cristóbal Torreblanca Sánchez	Alcalde-Presidente	Ayuntamiento de Almogía
Dª Paloma García Gálvez	Alcaldesa-Presidenta	Ayuntamiento de Benalmádena
D. Jorge Gallardo Gandulla	Alcalde-Presidente	Ayuntamiento de Cártama
D. Antonio Domínguez Durán	Alcalde-Presidente	Ayuntamiento de Casabermeja
D. Pedro Fernández Palomo	Alcalde-Presidente	Ayuntamiento de Colmenar
D. Raúl López Maldonado	Concejal de Movilidad Urbana	Ayuntamiento de Málaga
D. José Ángel Nozal Lajo	Alcalde-Presidente	Ayuntamiento de Mijas
D. Francisco Vargas Ramos	Alcalde-Presidente	Ayuntamiento de Pizarra
D. Francisco Salado Escaño	Alcalde-Presidente	Ayuntamiento de Rincón de la Victoria
Dª Brigida Cañas Alcaide	Concejala delegada	Ayuntamiento de Totalán

Fuente: CTMAM

## Acuerdos del Consejo de Administración

### Acuerdos de la sesión celebrada el 17 de mayo de 2013:

- Aprobación de la Cuenta General.
- Aprobación de la revisión extraordinaria de tarifas.
- Aprobación de la modificación de las comisiones técnicas.
- Aprobación del Convenio de integración financiera y tarifaria de Álora.

### Acuerdos de la sesión celebrada el 11 de diciembre de 2013:

- Aprobación del Presupuesto, del Programa de Actuación, Inversión y Financiación, de las Bases de Ejecución y de la plantilla presupuestaria de personal del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga para el ejercicio 2014.
- Aprobación de nuevas tarifas.
- Aprobación del Contrato-Programa para la integración tarifaria de los servicios urbanos de la EMT en el marco tarifario implantado por el Consorcio.

- Aprobación del borrador de Convenio de Colaboración para la utilización de la tarjeta del CTMAM en el sistema de transporte público individualizado mediante bicicletas, Málaga Bici.
- Aprobación de la propuesta de acuerdo de no renovar la concesión VJA-061 Málaga y Santa Rosalía Maqueda, con prolongación a Barriada El Sexmo e Hijuelas.
- Aprobación del marco tarifario general para la incorporación de Metro Málaga en el sistema tarifario del Consorcio.
- Aprobación del Convenio de Colaboración entre los Consorcios de Transporte de Andalucía para la distribución, encomienda y financiación de proyectos comunes de la Red de Consorcios de Transporte de Andalucía para el ejercicio 2014.
- Aprobación del inventario de Bienes y Derechos del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga, correspondiente al 31 de Diciembre de 2012.

**Comité Ejecutivo:** Este órgano, previsto en los Estatutos del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga, fue creado el 18 de diciembre de 2003 por Acuerdo del Consejo de Administración al objeto de dotar de mayor agilidad a la gestión de la entidad. Sus atribuciones y facultades son delegadas por el Consejo de Administración y su composición, organización y funciones son similares a la de éste.

Tabla 6. Miembros del Comité Ejecutivo

COMITÉ EJECUTIVO		
D. José Luis Ordóñez Fernández	Director General de Transportes	Dirección General de Movilidad Sostenible - Consejería de Fomento y Vivienda
D. Raúl López Maldonado (Vicepresidencia)	Concejal de Movilidad urbana	Ayuntamiento de Málaga
D. Manuel García Peláez	Delegado Provincial	Consejería de Fomento y Vivienda
D. Ignacio Mena Molina	Diputado Provincial	Diputación Provincial de Málaga
D. Gerardo Velasco Rodríguez	Concejal delegado	Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre
D. José Gregorio Guerra Gil	Concejal delegado	Ayuntamiento de Alhaurín el Grande
Dª Catalina Leiva Amaya	Concejala delegada	Ayuntamiento de Almogía
Dª Paloma García Gávez	Alcaldesa-Presidenta	Ayuntamiento de Benalmádena
D. Jorge Gallardo Gandulla	Alcalde-Presidente	Ayuntamiento de Cártama

COMITÉ EJECUTIVO		
D. Antonio Domínguez Durán	Alcalde-Presidente	Ayuntamiento de Casabermeja
D. Pedro Fernández Palomo	Alcalde-Presidente	Ayuntamiento de Colmenar
D. Miguel Ruiz Montañez	Gerente EMT-SAM	Ayuntamiento de Málaga
D. Marcos Cortés Millán	Concejal delegado	Ayuntamiento de Mijas
D. Franciso Vargas Ramos	Alcalde-Presidente	Ayuntamiento de Pizarra
Dª. Marta Marín Jiménez	Concejala delegada	Ayuntamiento de Rincón de la Victoria
Dª Brígida Cañas Alcaide	Concejala delegada	Ayuntamiento de Totalán

Fuente: CTMAM

## Acuerdos del Comité Ejecutivo

### Acuerdos de la sesión de 18 de marzo de 2013:

- Aprobación de los modelos de nuevos Contratos-Programa de servicios de transporte.
- Aprobación del Protocolo de Colaboración entre la Consejería de Fomento y Vivienda, el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga y los Ayuntamientos que constituyen el Consorcio para el desarrollo de actuaciones para el fomento del transporte en bicicleta en el ámbito del CTMAM.
- Aprobación del borrador de Contrato-Programa para establecer las condiciones de los nuevos servicios nocturnos Málaga-Alhaurín de la Torre.
- Aprobación del borrador de Convenio de colaboración entre el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga y la Empresa Bus Turístico Málaga para la bonificación de viajes en el autobús turístico de la ciudad de Málaga a los usuarios de la tarjeta de transporte del CTMAM empadronados en cualquiera de los municipios adscritos al mismo.
- Aprobación del Tercer Convenio de Colaboración entre los Consorcios de Transporte de Andalucía para la mejora y ampliación de funcionalidades del software de gestión de la plataforma de explotación.
- Aprobación del Convenio de Colaboración entre los Consorcios de Transporte de Andalucía para el desarrollo de la Plataforma de Información de la Red de Consorcios.

- Informar favorablemente la modificación de los Reglamentos de composición y régimen de funcionamiento de las Comisiones Técnicas (Comisión de Participación Social y Comisión Técnica) y la modificación en la composición de los miembros que integran la Comisión de Participación Social.

#### **Acuerdos de la sesión de 30 de julio de 2013:**

- Aprobación del borrador de Convenio de Colaboración entre la Consejería de Fomento y Vivienda y el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga para la elaboración de la Propuesta del Plan de Transportes Metropolitano del Área de Málaga.

#### **1.6.2 Órganos de Consulta**

El artículo 28.3 de la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía dispone que en los Consorcios de Transporte Metropolitano existirán comisiones técnicas como órganos de colaboración y consulta en cuestiones de carácter técnico y económico con la presencia de las empresas operadoras y las organizaciones sindicales más representativas.

En la sesión del Comité Ejecutivo celebrada el 18 de marzo de 2013 se aprobó la modificación del Reglamento de funcionamiento de la Comisión Técnica y la incorporación de nuevos miembros a la Comisión de Participación Social.

**Comisión Técnica.** Estará integrada por los miembros que se enumeran a continuación:

- a) Dos representantes de los sindicatos de mayor implantación en el sector.
- b) Dos representantes de las asociaciones empresariales más representativas del sector en el ámbito metropolitano.
- c) El Director Técnico del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga.
- d) El Director-Gerente del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga o persona en quien delegue que actuará de Presidente de la Comisión.

- e) El Secretario General del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga, o persona en quien delegue que actuará de Secretario de la Comisión.

**Comisión de Participación Social.** Estará integrada por los miembros que se enumeran a continuación:

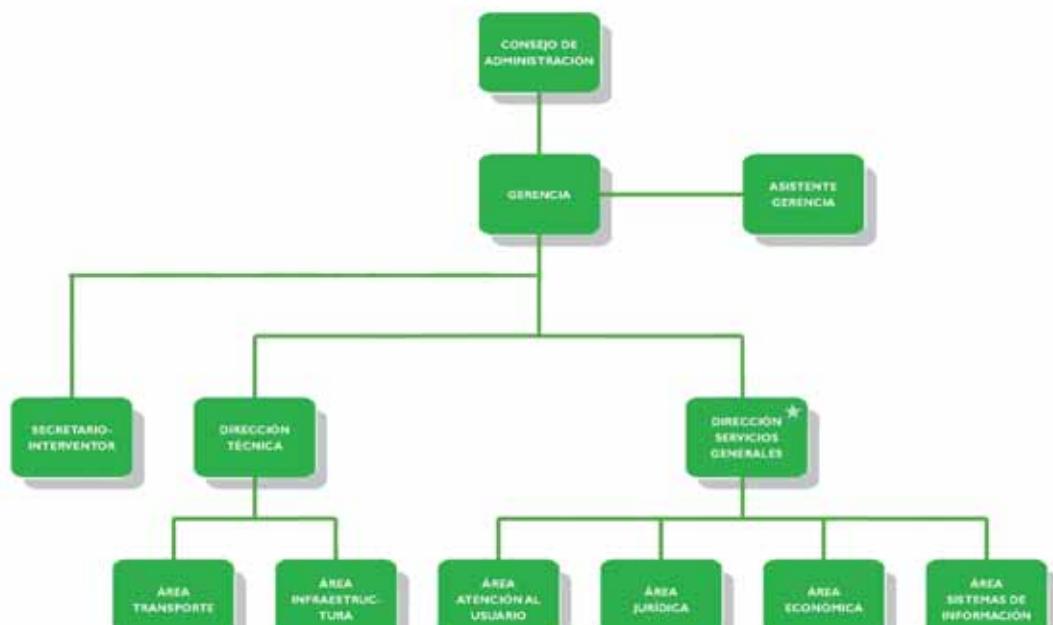
- a) Dos representantes de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.
- b) Un representante de las Asociaciones Vecinales.
- c) Un representante de las Amas/os de Casa.
- d) Un representante de las entidades representativas de las personas con movilidad reducida.
- e) Un representante de asociaciones o colectivos en la defensa del medio ambiente.
- f) Un representante de asociaciones o colectivos de peatones.
- g) Un representante de asociaciones o colectivos de ciclistas.
- h) El Director Técnico del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga.
- i) El Director Gerente del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga, o persona en quien delegue, que actuará de Presidente de la Comisión.
- j) El Secretario General del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga, o persona en quien delegue, que actuará de Secretario de la Comisión.

## 1.7 Estructura organizativa

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga dispone de una estructura organizativa de recursos humanos encargada de la gestión ordinaria de la entidad que está dirigida por la Gerencia. Además dispone de dos direcciones de área. Como entidad pública dispone también de una Secretaría, una Intervención y una Tesorería. El organigrama sería el siguiente:

- Directora-Gerente: Marina García Ponce.
- Dirección de Servicios Generales: vacante durante 2013. Áreas dependientes a dicha Dirección, adscritas temporalmente a Gerencia.
- Director Técnico: Francisco Javier Perea Sardón.
- Secretario e Interventor: José Antonio Ríos Sanagustín.
- Tesorera (accidental): Begoña García Ruiz.
- Técnicos/as: Secretario de Gerencia, Responsable de Sistemas, Responsable de Atención al Usuario, Responsable de Infraestructuras, Técnico en Transporte, Técnico Jurídico, Técnica Económica, Técnico Informático, Auxiliares Administrativos y Oficial.

Gráfico 1. Organigrama funcional



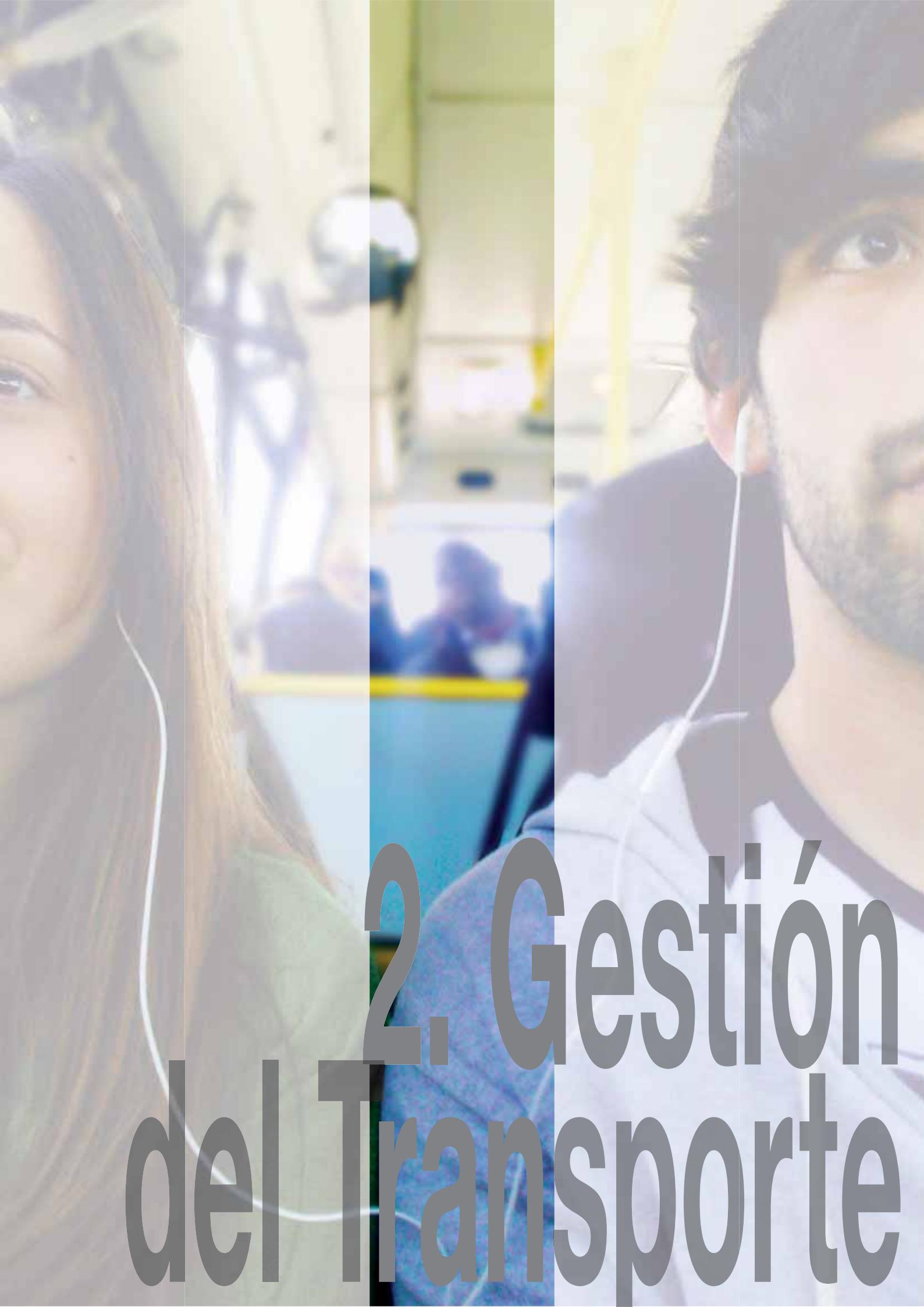
Fuente: CTMAM

Nota: ★ Vacante durante 2013

## 1.8 Consorcios de Transporte de Andalucía

La Consejería de Obras Públicas y Vivienda de la Junta de Andalucía ha impulsado la creación de Consorcios de Transportes en nuestra Comunidad Autónoma. A fecha 31 de diciembre de 2013 estaban constituidos los Consorcios de Transporte Metropolitano de las Áreas de todas las capitales de Andalucía y del Campo de Gibraltar.

El trabajo en red de los Consorcios de Transporte ha continuado en este ejercicio en el ámbito de la información al usuario a través del teléfono de información al usuario, y sobre todo en los sistemas de información con el desarrollo de nuevo software y la adquisición de hardware.



# 2. Gestión del Transporte

## 2 GESTIÓN DEL TRANSPORTE

### 2.1 El sistema tarifario

#### 2.1.1 El sistema tarifario: zonas y saltos

Un sistema tarifario es un modelo que estructura la tarifa de un servicio de transporte público en función de una serie de criterios económicos y territoriales. El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga implantó en 2005 un nuevo modelo para los servicios de transporte público regular permanente por carretera de uso general de ámbito metropolitano, denominado sistema tarifario zonal. El sistema del Consorcio de Transporte se basa en la división del ámbito metropolitano de Málaga en coronas geográficas, denominadas zonas. La tarifa que abona un usuario depende del número de zonas por las que discurra el trayecto recorrido.

El Ayuntamiento de Álora y el Consorcio de Transporte firmaron un convenio el 14 de septiembre de 2007, por el que se incorporaba este municipio al ámbito de actuación del Consorcio. Con esta ampliación el Consorcio pasa a una estructura tarifaria de cuatro zonas.

Gráfico 1. Mapa de zonificación



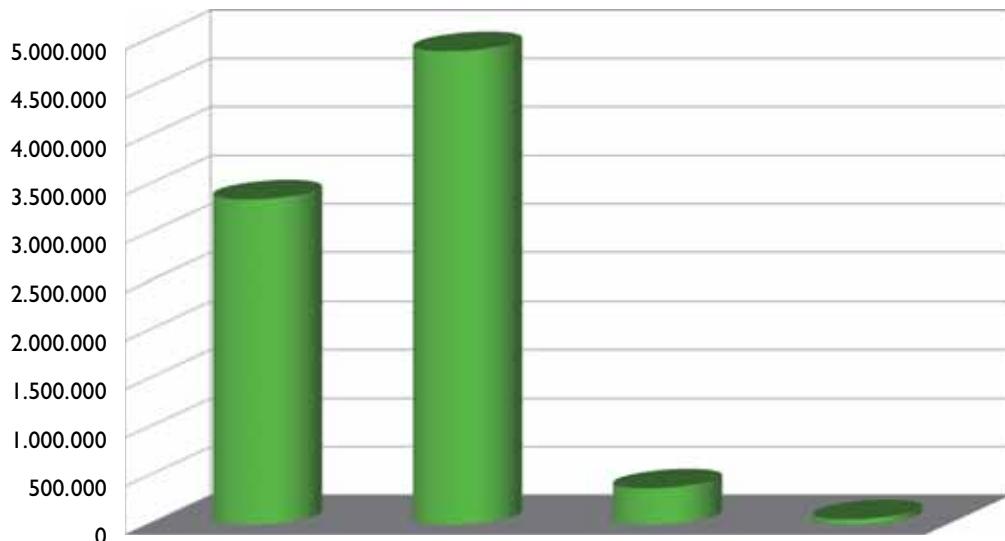
Fuente: CTMAM (2013)

Por otra parte, se denomina salto al tránsito que se produce al pasar de una zona a otra en una línea de transporte adscrita al Consorcio. De este modo, nos encontramos con viajes de:

- **0 saltos:** El origen y el destino del trayecto se encuentran en la misma zona.
- **1 salto:** Cuando el trayecto discurre por dos zonas.
- **2 saltos:** Cuando el trayecto discurre por tres zonas.
- **3 saltos:** Cuando el trayecto discurre por cuatro zonas.

Durante el año 2013, más de la mitad de los viajes realizados, un 56,5%, corresponden a viajes de un salto, seguidos de los viajes de cero saltos con un 38,5%. Los viajes de dos y tres saltos han supuesto un 4,35% y un 0,65% respectivamente.

Gráfico 2. Número de viajes por saltos durante el año 2013



Fuente: CTMAM

A continuación se muestran los datos en valores absolutos de la distribución de viajes según el número de saltos para el año 2013, tomando como unidad de medida las cancelaciones registradas.

Tabla 1. Distribución de viajes de carácter interurbano por saltos, año 2013

Nº SALTO	BILLETE SENCILLO	BILLETE <sup>1</sup> COMPENSABLE	TARJETA DE TRANSPORTE	TOTAL <sup>2</sup>
0	2.588.326	24	748.425	<b>3.336.775</b>
1	2.149.925	1.255	2.746.577	<b>4.897.757</b>
2	142.339	3	233.046	<b>375.388</b>
3	16.479	0	39.637	<b>56.116</b>
<b>Total</b>	<b>4.897.069</b>	<b>1.282</b>	<b>3.767.685</b>	<b>8.666.036</b>

Fuente: CTMAM

### 2.1.2 Títulos de transporte: la Tarjeta de Transporte y el Billete Sencillo

El título de transporte permite a un usuario utilizar un servicio de transporte público. El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga, tras la implantación del sistema tarifario zonal, puso en marcha dos títulos de transporte para sus líneas adscritas: la Tarjeta de Transporte y el Billete Sencillo.

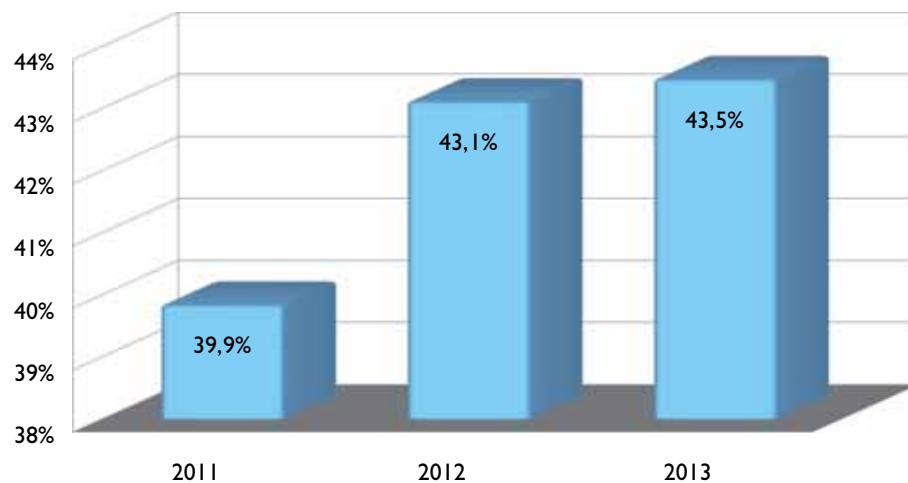
La Tarjeta de Transporte es una tarjeta monedero con chip sin contacto. Puede adquirirse en cualquier punto de la red de venta, con un coste en concepto de fianza de 1,80 €, y con una recarga mínima de 5 € y máxima de 500 €. Esta tarjeta se configura para realizar un determinado número de saltos en un mismo viaje (cero, uno, dos ó tres saltos), siendo recomendable configurarla para el que se efectúe con mayor frecuencia. Cada vez que se utiliza, se descuenta el coste del viaje para el que esté configurada.

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga trabaja para lograr que cada vez más personas dispongan de la Tarjeta de Transporte, ya sean usuarios ocasionales o habituales del transporte público. Para ello dispone de una extensa red de ventas en todo el área metropolitana, con la que ha conseguido que el número de tarjetas distribuidas al 31 de diciembre de 2013 ascienda a 176.391 unidades, alcanzando un índice de penetración en este último año del 43,5% en relación a los viajes interurbanos realizados.

<sup>1</sup> El billete compensable es un recibo que emite el conductor del autobús al viajero en caso de fallo de la tarjeta, mediante el cual el usuario abona el precio de un billete sencillo, permitiéndole que dicho importe sea compensado en posteriores recargas que realice en un plazo máximo de 2 meses. La fiabilidad del sistema se verifica al limitarse al 0,034% del total de los viajes realizados con Tarjeta de Transporte que han requerido ser compensados.

<sup>2</sup> Se han considerado para el cálculo sólo los viajes interurbanos, excluyendo en este apartado los realizados dentro del ámbito del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga en líneas urbanas.

Gráfico 3. Índice de penetración de Tarjeta de Transporte con respecto al número total de viajes interurbanos por año



Fuente: CTMAM

En un análisis detallado, se observa que, al igual que en años anteriores, las líneas interurbanas en las que el uso de la Tarjeta de Transporte con respecto al total es mayor, es la M-166 Los Rubios-Rincón de la Victoria-Teatinos y la línea M-116 Benalmádena-Teatinos, que son líneas diseñadas para dar servicio al colectivo universitario, ya que conectan los municipios de Rincón de la Victoria y Benalmádena con la Barriada de Teatinos en Málaga, donde se ubica el Campus Universitario. Estas líneas muestran un índice del 91% y 89% respectivamente. Aunque en menor importancia según el número de viajeros, también cabe mencionar la línea M-361 Moclín-La Cala que cuenta con un índice del 91% también.

Las líneas que le siguen en importancia son la M-360 Málaga-Olías-Comares y la M-143 Alhaurín de la Torre-Teatinos, con un 87% y un 85% de uso de la Tarjeta de Transporte respectivamente.

Considerando sólo las líneas que superan los 50.000 viajeros/año, las que poseen mayor uso de la Tarjeta de Transporte son la M-151 Málaga-Casabermeja-Arroyo Coche con un índice del 79%, y las líneas M-250 Málaga-Almogía-Pastelero y M-251 Málaga-Casabermeja-Colmenar con un índice del 77% y 73% respectivamente, con un 70% de participación la línea M-163 Málaga-Rincón de la Victoria-Los Rubios, la línea M-160 Málaga-Rincón de la Victoria-Cotomar con un 67%, y las líneas M-231 Málaga-Pizarra-Álora (ruta) y M-260 Málaga-Vélez Málaga (por Torre de Benagalbón) que alcanzan un 65% de uso de la Tarjeta de Transporte.

Por otro lado las líneas con menor uso de la Tarjeta de Transporte se corresponden con la M-128 Aeropuerto-Torremolinos-Benalmádena Costa con un índice del 16%, seguida de la M-122 Fuengirola-Mijas, y la M-120 Torremolinos-Fuengirola, que rondan el 25%. Con un porcentaje levemente mayor le siguen las líneas M-320 Málaga-Marbella y M-220 Fuengirola-Marbella (ambas con un índice del 28%). Estas líneas al tener su origen y/o destino en municipios del ámbito metropolitano no adheridos al Consorcio, no cuentan con red de ventas.

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga pone también a disposición de los usuarios el Billete Sencillo como título de transporte. Este billete es válido para realizar cualquier viaje dentro del ámbito del Consorcio, sirve para un único trayecto y se adquiere en las taquillas de los operadores o a bordo del vehículo.

Anualmente, y mediante acuerdo del Consejo de Administración del Consorcio, se aprueban las tarifas que abonan los usuarios por viaje realizado tal y como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 2. Tarifas 2013: desde el 1 de enero de 2013 hasta el 30 de junio de 2013

Población	Billete sencillo	Tarjeta de Transporte	Transbordo
<b>0 saltos</b>	1,50 €	0,88 €	0,63 €
<b>1 salto</b>	1,60 €	1,00 €	
<b>2 saltos</b>	2,20 €	1,34 €	
<b>3 saltos</b>	3,15 €	1,99 €	

Fuente: CTMAM

Según lo acordado en la sesión celebrada por el Consejo de Administración del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga, el 17 de mayo se aprobaron las nuevas tarifas aplicables a partir del 1 de julio, que supusieron un incremento del 3,056% de subida media y un mínimo de percepción de 1,16 €. Esta subida coincide con la que se ha producido en todas las áreas metropolitanas de Andalucía.

Tabla 3. Tarifas 2013: a partir del 1 de julio de 2013

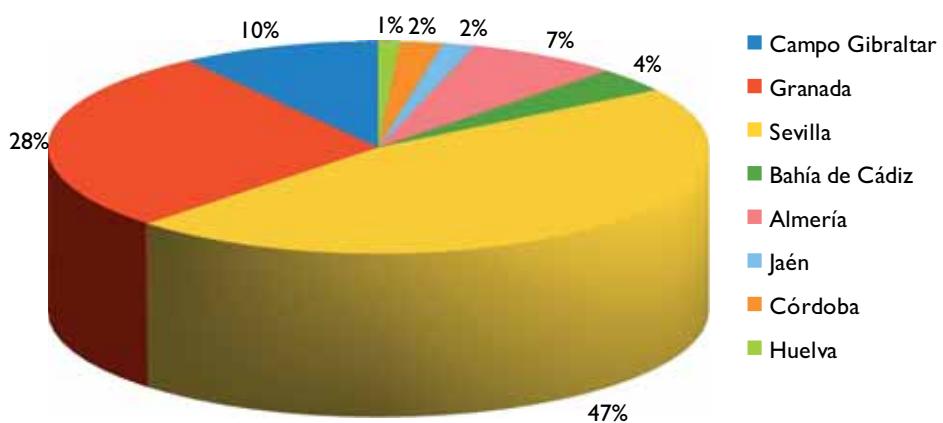
Población	Billete sencillo	Tarjeta de Transporte	Transbordo
<b>0 saltos</b>	1,55 €	0,90 €	0,65 €
<b>1 salto</b>	1,60 €	1,05 €	
<b>2 saltos</b>	2,25 €	1,43 €	
<b>3 saltos</b>	3,35 €	2,38 €	

Fuente: CTMAM

### 2.1.3 La interoperatividad

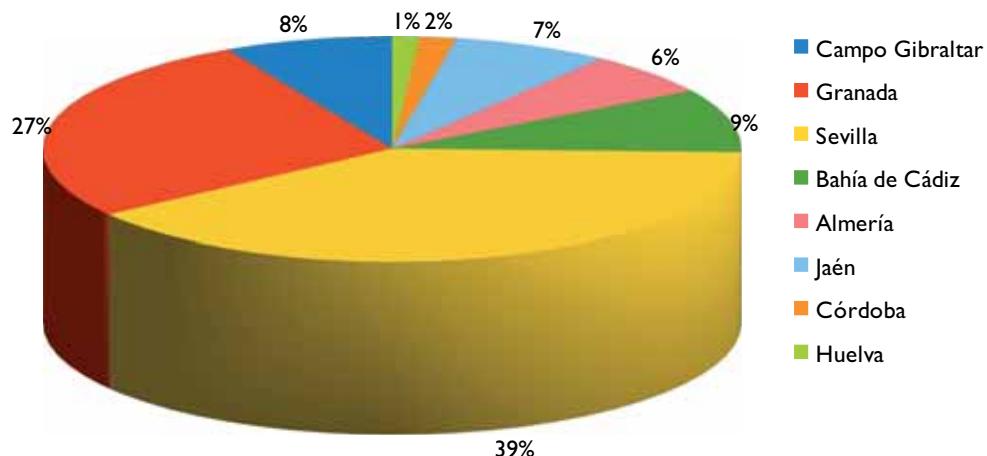
La interoperatividad consiste en la utilización de los títulos bonificados de cada Consorcio en un servicio de transporte público gestionado por cualquier otro Consorcio de Transporte de Andalucía. El proyecto de interoperatividad se aplica en el transporte por carretera en los Consorcios de Almería, Bahía de Cádiz, Campo de Gibraltar, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga y Sevilla, y en el Catamarán de Bahía de Cádiz. El objetivo de este proyecto ha sido la implantación en todos los Consorcios andaluces, así como a otros modos de transporte que puedan surgir.

Gráfico 4. Interoperatividad de la Tarjeta de Transporte del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga en el ámbito de otros Consorcios de Transporte de Andalucía



Fuente: CTMAM

Gráfico 5. Interoperatividad de la Tarjeta de Transporte de otros Consorcio de Transporte de Andalucía en el ámbito de actuación del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga



Fuente: CTMAM

Es en el área metropolitana de Sevilla donde el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga tiene una interacción mayor, lo que se manifiesta tanto en el uso de su Tarjeta de Transporte en dicha área (supone un 47% del total), como por el uso que tienen las tarjetas emitidas por el Consorcio de Transporte de Sevilla en el ámbito de actuación del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga (supone un 39% del total). Le sigue en importancia el Consorcio de Transporte de Granada, con una interoperatividad del 28% de la Tarjeta de Transporte de Málaga en el ámbito de actuación del Consorcio de Granada y a la inversa con un porcentaje del 27% sobre el total.

#### 2.1.4 La intermodalidad

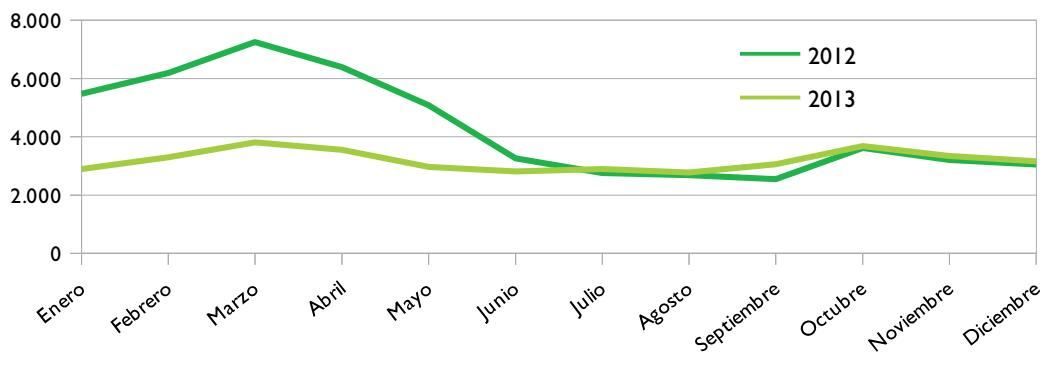
La intermodalidad es la posibilidad de realizar un desplazamiento empleando distintos y sucesivos modos de transportes. Persiguiendo este fin, los Consorcios de Transporte Metropolitano de Andalucía suscribieron un protocolo general con RENFE Operadora y varios convenios de colaboración, con objeto de ampliar la oferta de servicio a los usuarios del transporte público por tren y/o carretera.

Este protocolo de colaboración permite que la Tarjeta de Transporte del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga pueda ser utilizado como medio de pago en las máquinas canceladoras de autoventa situadas en todas las Estaciones Ferroviarias de Cercanías.

En esta primera fase los títulos que se pueden adquirir utilizando la Tarjeta de Transporte son el billete sencillo y el de ida y vuelta.

A continuación se muestra la evolución durante el año 2013 de viajeros en trenes de cercanías del área metropolitana de Málaga que han empleado la Tarjeta de Transporte como medio de pago en este tipo de transporte.

Gráfico 6. Evolución mensual de viajeros en trenes de cercanías que han empleado la Tarjeta de Transporte como medio de pago en el Área Metropolitana de Málaga. Comparativa año 2012 – 2013



Fuente: CTMAM

Durante el año 2013 se observa un uso menor de la Tarjeta de Transporte como medio de pago por parte de los usuarios de trenes de cercanías. Las diferentes modalidades de tarjetas de transportes emitidas por Renfe para uso en los trenes de cercanías han podido incidir en la disminución del empleo de la tarjeta de transporte del Consorcio para desplazamientos realizados en el citado medio durante los últimos años. En valores absolutos, el mes de marzo es el que arroja un mayor número de viajeros (3.805 viajeros), que representaron un 10% con respecto al total del año.

Tabla 4. Viajeros en trenes de cercanías que han empleado la Tarjeta de Transporte como medio de pago durante el año 2013 en el Área Metropolitana de Málaga

Meses	Viajeros
Enero	2.888
Febrero	3.292
Marzo	3.805
Abrial	3.555
Mayo	2.970
Junio	2.809
Julio	2.896
Agosto	2.770
Septiembre	3.054
Octubre	3.681
Noviembre	3.339

Meses	Viajeros
Diciembre	3.157
<b>Total</b>	<b>38.216</b>

Fuente: CTMAM 2013

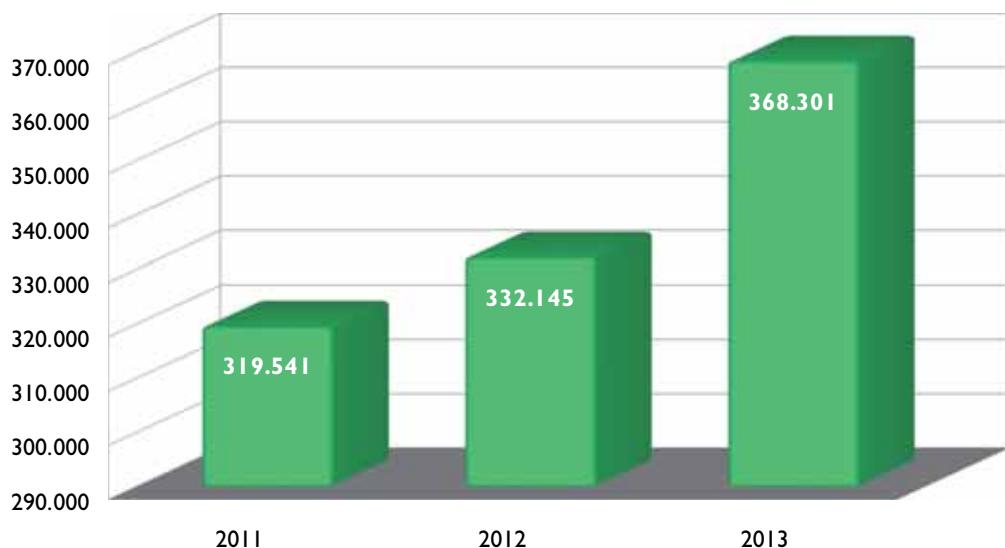
### 2.1.5 Los transbordos

Se produce un transbordo cuando se realiza un viaje que requiere utilizar dos líneas distintas. Una vez que se ha cancelado con la Tarjeta de Transporte un trayecto en un servicio metropolitano o urbano (EMT), existe la posibilidad de realizar un transbordo para realizar otro trayecto a un precio reducido en otra línea metropolitana del Consorcio, o en una línea urbana de la EMT (sólo si el viaje anterior fue metropolitano).

El transbordo es una forma de moverse por la ciudad y su ámbito metropolitano relativamente nueva en el Área de Málaga. No existe un hábito o cultura del transbordo como en áreas metropolitanas españolas donde la integración modal de la red se encuentra más consolidada. De esta forma los transbordos entre un servicio metropolitano y uno urbano o viceversa han ido en aumento desde la puesta en marcha de este servicio.

En el gráfico adjunto se muestra la evolución de los transbordos en los últimos tres años en el Área Metropolitana de Málaga.

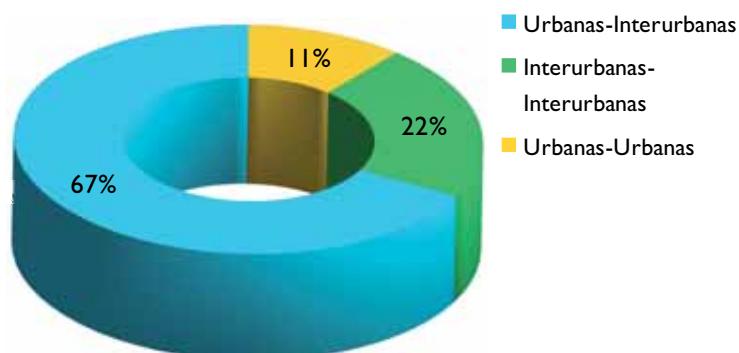
Gráfico 7. Comparativa de los transbordos realizados durante los años 2011, 2012 y 2013 en el Área Metropolitana de Málaga



Fuente: CTMAM

Con respecto a la modalidad de los transbordos, a continuación se muestra de forma porcentual la distribución de los mismos, siendo los realizados entre líneas interurbanas y urbanas los que alcanzan un mayor valor (67% sobre el total). El incremento del porcentaje de transbordos urbanos en este periodo con respecto al anterior, se debe al creciente uso de la tarjeta de transporte del Consorcio en líneas de carácter urbano y con reciente incorporación dentro del ámbito del Consorcio de Transportes Metropolitano Área de Málaga, como es el caso de la M-103 Urbanización Benalmárra - Nueva Torrequebrada, que ha hecho pasar el porcentaje de transbordos urbanos de un 3% en el año 2012 a un 11% en el 2013.

Gráfico 8. Distribución porcentual de los transbordos durante el año 2013 en el Área Metropolitana de Málaga



Fuente: CTMAM

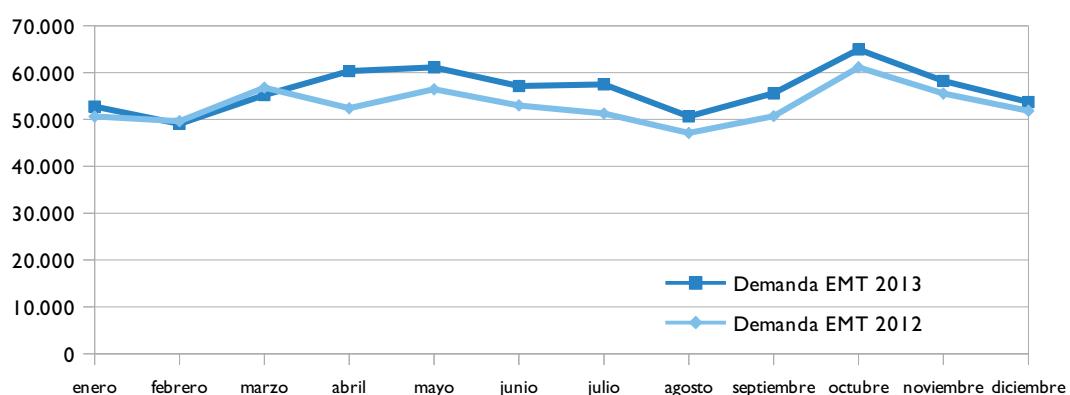
Durante el año 2013, el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga ha mantenido el acuerdo de colaboración establecido con la Empresa Malagueña de Transportes, SAM (EMT), mediante el cual se ofrece a los usuarios de la tarjeta de transporte del Consorcio el transbordo gratuito entre autobuses urbanos de Málaga capital, es decir, se permite a los usuarios disfrutar, tras el abono del primer viaje urbano, del trasbordo gratuito durante una hora en las líneas urbanas de la EMT, equiparándolos, de esta forma, a los usuarios de la Tarjeta de la EMT.

### 2.1.6 Servicios urbanos

Con respecto al uso de la Tarjeta de Transporte en las líneas pertenecientes a la Empresa Municipal de Transporte de Málaga S.A.M. (EMT), se observa que el número de cancelaciones en los autobuses de la EMT, utilizando la citada Tarjeta de Transporte, ha tenido una variación positiva del 6% con respecto al año 2012.

A raíz del establecimiento del Convenio de Coordinación de los servicios de transporte público Churriana – Málaga que comparte el titular de la concesión VJA-092 Málaga-Algeciras con Prolongación a Rincón de la Victoria e Hijuelas y la EMT, se han desarrollado programas coordinados para la explotación de los transportes urbanos e interurbanos cuando existan tráficos coincidentes<sup>3</sup>. La antigua línea M-111 Málaga-Churriana de Corporación Española de Transporte, S.A. ha pasado a denominarse L-9 (Alameda Principal-Churriana por la N-340), con iguales prestaciones que una línea urbana, modificándose el recorrido y aumentando las expediciones:

Gráfico 9. Cancelaciones en la EMT con la Tarjeta de Transporte

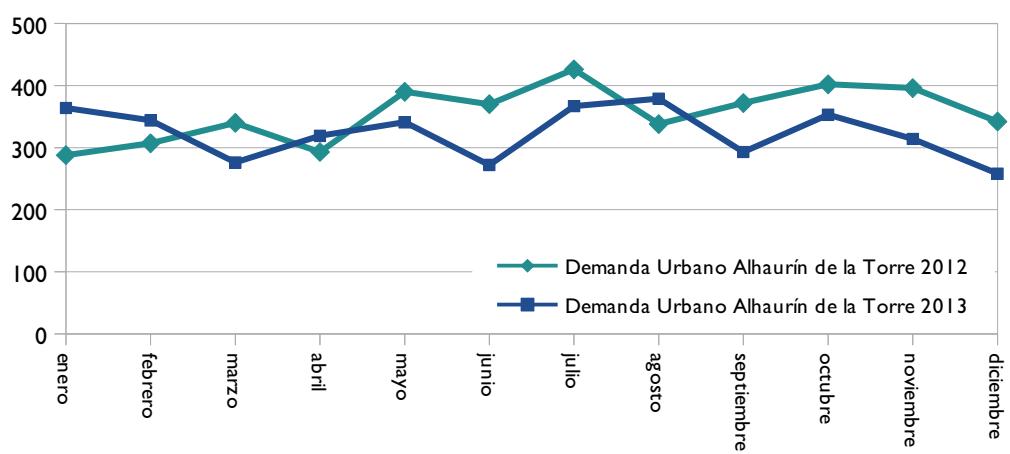


Fuente: CTMAM

<sup>3</sup> Contemplado en la Ley 2/2003 de Ordenación de los Transportes urbanos y Metropolitanos (Arts. 10 y 23).

Por otro lado, en virtud del contrato-programa existente entre el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga y el titular de la concesión administrativa municipal del servicio de transporte público urbano del municipio de Alhaurín de la Torre para la integración tarifaria de los mismos (líneas M-101 Línea Urbana 1 – Alhaurín de la Torre y M-102 Línea Urbana 2 – Alhaurín de la Torre), la demanda registrada durante el año 2013 en estos servicios ha ascendido a 3.880 viajeros. En el gráfico adjunto se muestra su evolución durante el citado año.

Gráfico 10. Evolución de las cancelaciones con la Tarjeta de Transporte en los servicios urbanos del municipio de Alhaurín de la Torre

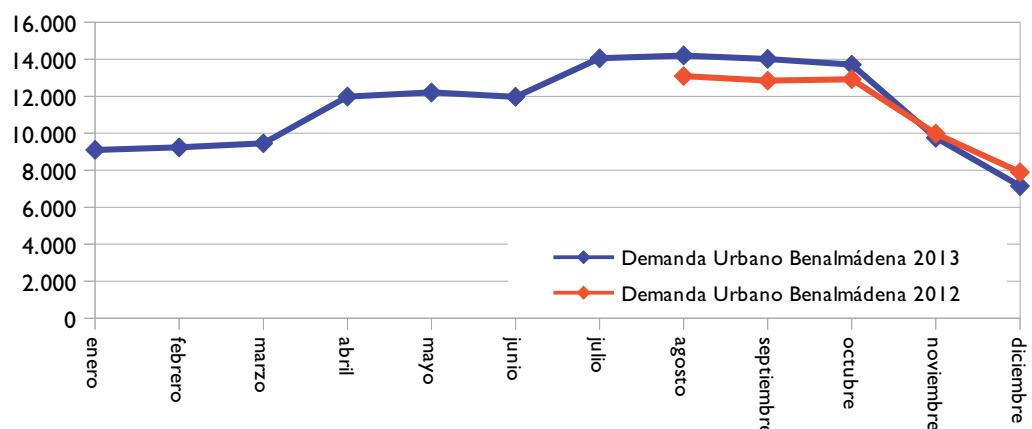


Fuente: CTMAM

La integración, a mediados del año 2012, de la línea urbana de Benalmádena M-103 Urbanización Benalmárina - Nueva Torrequebrada dentro del sistema tarifario vigente en los servicios interurbanos que gestiona el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga, ha permitido el abono del importe del viaje con la Tarjeta de Transporte del Consorcio y ha incrementado el uso de la citada tarjeta en este tipo de servicios.

La demanda registrada en esta línea en el 2013 asciende a 136.823 viajeros.

Gráfico 11. Evolución de las cancelaciones con la Tarjeta de Transporte en la línea urbana M-103  
Urbanización Benalmárra - Nueva Torrequebrada del municipio de Benalmádena



Fuente: CTMAM

## 2.2 La oferta de servicios

### 2.2.1 El sistema concesional

La titularidad de la competencia de transporte público regular permanente de viajeros por carretera de uso general en la Comunidad Autónoma de Andalucía corresponde a la Consejería de Fomento y Vivienda.

Tras la creación del Consorcio de Transporte, se le atribuyó mediante Orden 22 de diciembre de 2004 las competencias de transporte que se mencionan en el primer capítulo de esta memoria.

La explotación de estos servicios de transporte corresponde a empresas privadas mediante concesión administrativa de gestión de servicio público. A 31 de diciembre de 2013, los servicios concesionales que gestiona y coordina el Consorcio son los que se desglosan en la siguiente tabla:

Tabla 5. Servicios concesionales que gestiona el Consorcio de Transporte del Área de Málaga

LÍNEA	SERVICIO	OPERADOR	CONCESIÓN
110	Málaga - Benalmádena Costa	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
L-9	Málaga - Churriana	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
112	Málaga - Mijas	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
113	Málaga - Fuengirola (directo)	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
114	Mijas - Teatinos	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092

LÍNEA	SERVICIO	OPERADOR	CONCESIÓN
116	Benalmádena - Teatinos	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
120	Torremolinos - Fuengirola	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
121	Torremolinos - Benalmádena - Mijas	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
122	Fuengirola - Mijas	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
123	Churriana - Benalmádena Costa	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
124	Carola - Torremolinos	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
125	Torremolinos - Patronato	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
126	Benalmádena - Torremolinos	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
127	Las Lagunas - Estación de Autobuses	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
130	Málaga - Santa Rosalía (por la MA-401)	Herederos de Fco. Olmedo Gutiérrez S.A.	VJA-061
131	Málaga - Cártama	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
132	Málaga - Alhaurín el Grande	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
133	Málaga - Alhaurín de la Torre - Pinos de Alhaurín	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
134	Málaga - El Sexmo	Herederos de Fco. Olmedo Gutiérrez S.A.	VJA-061
135	Málaga - Santa Amalia	Autocares Vázquez Olmedo S.L.	VJA-165
136	Cártama - Alhaurín de la Torre - Plaza Mayor	Autocares Vázquez Olmedo S.L.	VJA-165
137	Gibralfaria - Pizarra	Autocares Sierra de las Nieves S.L.	VJA-146
140	Cártama - Alhaurín de la Torre - Torremolinos (verano)	Autocares Vázquez Olmedo S.L.	VJA-165
144	Gibralfaria - El Sexmo	Autocares Sierra de las Nieves S.L.	VJA-146
151	Málaga - Casabermeja - Arroyo Coche	Automóviles Mérida S.L.	VJA-159
160	Málaga - Rincón de la Victoria - Cotomar	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
161	Málaga - Centro Comercial Rincón - Totalán	Nex Continental Holdings, S.L.U.	VJA-167
162	Málaga - Olías	Nex Continental Holdings, S.L.U.	VJA-167
163	Málaga - Rincón de la Victoria - Los Rubios	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
166	Rincón de la Victoria-Universidad-Clínico	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
220	Fuengirola - Marbella	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
221	Fuengirola - Coín	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
230	Málaga - Coín (Por Alh. de la Torre y Alh. el Grande)	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
231	Málaga - Pizarra - Álora	Los Amarillos, S.A.	VJA-089
233	Málaga - Pizazza - Álora (directo)	Los Amarillos, S.A.	VJA-089
234	Málaga - Pizarra	Los Amarillos, S.A.	VJA-089

LÍNEA	SERVICIO	OPERADOR	CONCESIÓN
250	Málaga - Almogía - Pastelero	Autocares Sierra de las Nieves S.L.	VJA-146
251	Málaga - Colmenar	Automóviles Casado, S.A.	VJA-124
253	Málaga - Casabermeja - Antequera	Automóviles Casado, S.A.	VJA-124
254	Málaga-Casabermeja-Rute	Nex Continental Holdings, S.L.U.	VJA-167
260	Málaga - Vélez-Málaga (por Torre de Benagalbón)	Nex Continental Holdings, S.L.U.	VJA-167
261	Málaga - Benagalbón - Moclín	Autocares Valle Niza, S.L.	VJA-144
262	Málaga - Benagalbón - Almáchar	Autocares Valle Niza, S.L.	VJA-145
320	Málaga - Marbella	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
330	Málaga - Zalea - El Burgo	Autocares Sierra de las Nieves S.L.	VJA-146
331	Málaga - Zalea - Ronda	Autocares Sierra de las Nieves S.L.	VJA-146
332	Málaga - Zalea - Algodonales	Autocares Sierra de las Nieves S.L.	VJA-146
333	Málaga - Zalea - Alozaina	Autocares Sierra de las Nieves S.L.	VJA-146
334	Málaga - Guarro (por los Alhaurines)	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
336	Guaro-Málaga (Por Alh. Grande y Cártama)	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
340	Álora - Bermejo - El Chorro	Autocares Rivero, S.A.	VJA-118
341	Álora - Vado del Álamo	Autocares Rivero, S.A.	VJA-118
342	Álora - Estación de Álora	Autocares Rivero, S.A.	VJA-118
343	Álora - Polígono Industrial	Autocares Rivero, S.A.	VJA-118
344	Málaga - Tolox (por Cártama y Alh. El Grande)	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
345	Málaga - Coín (por Cártama)	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
360	Málaga - Olías - Comares	Nex Continental Holdings, S.L.U.	VJA-167
361	Moclín - La Cala del Moral	Autocares Valle Niza, S.L.	VJA-144
362	Málaga - Nerja (por Torre de Benagalbón)	Nex Continental Holdings, S.L.U.	VJA-167
363	Málaga - Torrox (por Torre de Benagalbón)	Nex Continental Holdings, S.L.U.	VJA-167
364	Málaga - Periana (por Torre de Benagalbón)	Nex Continental Holdings, S.L.U.	VJA-160
365	Málaga - Riogordo (por Torre de Benagalbón)	Nex Continental Holdings, S.L.U.	VJA-160
520	Mijas Pueblo - Cala de Mijas	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092
620	Mijas Pueblo - Benalmádena Costa (nocturno)	Corporación Española de Transporte, S.A.	VJA-092

Fuente: CTMAM

Buscando la eficiencia de los servicios prestados, durante el año 2013, se procedió a la reordenación de la Concesión VJA-089 (Álora-Pizarra-Málaga). Se llevaron a cabo una serie de reestructuraciones en líneas con escaso nivel de demanda, integrándose en otras ya existentes o proporcionando itinerarios alternativos, a los usuarios de las zonas afectadas, con otras líneas del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga.

### **2.2.2 Refuerzos de servicios concesionales y nuevos servicios**

El Consorcio de Transporte ha incrementado el número de expediciones de determinados servicios concesionales durante el año 2013, aumentando de esta forma la oferta del transporte público en el ámbito metropolitano de Málaga:

#### **A) Refuerzos concesionales 2013**

- Línea M-110 Málaga-Benalmádena Costa. Esta línea se refuerza durante los días de Semana Santa, ampliándose su horario y, durante los meses estivales reforzando el servicio nocturno.
- A partir de marzo de 2013, la línea M-127 Las Lagunas-Estación de autobuses de Fuengirola incluyó en su itinerario entre el núcleo mijero de Las Lagunas y la Terminal de autobuses de Fuengirola la parada "Ajolí". Esta línea recorre los lugares de demanda de transporte público más importantes de Las Lagunas, como la Ciudad Deportiva, el CARE y las principales grandes superficies comerciales.
- Línea M-131 Málaga-Cártama. Con motivo de la festividad de la patrona en Cártama pueblo, esta línea aumenta la frecuencia de los servicios añadiendo más expediciones a la ruta.
- Las líneas M-130 Málaga-Santa Rosalía (por la MA-401), M-133 Pinos de Alhaurín-Alhaurín de la Torre-Málaga, M-160 Málaga-Rincón de la Victoria-Cotomar. Estas líneas que funcionan todo el año, se refuerzan durante el periodo de Semana Santa para aumentar la oferta a los usuarios e incentivar el uso del transporte público en dichas fechas.

- Desarrollo del Convenio de Coordinación de los servicios de transporte público Churriana – Málaga que comparten Corporación Española de Transporte, S.A. y EMT, consistente en Programas coordinados para la explotación de los transportes urbanos e interurbanos cuando existan tráficos coincidentes<sup>4</sup>. La línea L-9 Alameda Principal-Churriana cubre el recorrido de la antigua M-111 con iguales prestaciones que una línea urbana, ya que se modificó su recorrido y se aumentó el número de expediciones. Por otra parte, la línea L-10 Alameda Principal-Guadalmar-Churriana de la EMT se mantuvo sin variación.
- Nueva expedición nocturna para la línea M-135 Málaga - Santa Amalia. Dicha línea se refuerza ampliando su horario con una nueva expedición a las 22:00 desde Málaga que permite retrasar en hora y media la vuelta hacia Alhaurín de la Torre y sus diseminados.
- Ampliación del itinerario de la línea M-136 Cártama-Alhaurín de la Torre-Plaza Mayor. Se amplia el itinerario, a partir del 25 de noviembre de 2013, dando servicio a las barriadas de Cortijo de Maza y Finca Monsávez, en Churriana. Por otra parte, durante los meses de junio, julio y agosto los vecinos de los municipios de Cártama y Alhaurín de la Torre pueden acceder a la playa de Los Álamos en transporte público, con la ampliación del itinerario de esta línea en el periodo citado.
- Las líneas M-120 Torremolinos-Fuengirola, M-122 Fuengirola-Mijas, M-220 Fuengirola-Marbella, M-221 Fuengirola-Coín, M-320 Málaga-Marbella, M-140 Cártama-Alhaurín de la Torre-Torremolinos y M-168 Rincón de la Victoria-Málaga (Búho). Estas líneas funcionan todo el año, y se refuerzan durante los meses de verano para aumentar la oferta de servicio de transporte hacia las zonas costeras de la provincia.
- Ampliación del recorrido de la línea M-128 Aeropuerto-Torremolinos-Benalmádena Costa. A partir del 1 de mayo se aumentó el itinerario con nuevas paradas para dar servicio a mas clientes de hoteles de Benalmádena Costa.
- Ampliación de itinerario y horarios de la línea M-113 Málaga-Fuengirola-Las Lagunas (Directo). En noviembre de 2013, se reforzó esta línea incluyendo nuevas paradas en su recorrido (hasta Las Lagunas) y una nueva expedición hacia Málaga los sábados a las 23:00.

<sup>4</sup> Ley 2/2003 de Ordenación de los Transportes urbanos y Metropolitanos, artículos 10 y 23.

- En mayo de 2013, se amplió el itinerario de la línea M-151 Málaga-Casabermeja-Arroyo Coche, comenzando a prestar servicio la nueva parada denominada "Mercado Ciudad Jardín".

B) Servicios escolares y universitarios

- Como todos los años, coincidiendo con la apertura del curso académico, el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga pone en marcha las líneas especiales hacia el Campus Universitario de Teatinos, la Ampliación de Teatinos y el Hospital Clínico. En el año 2013 además se añadieron nuevos servicios desde el municipio de Cártama. Las líneas M-114 Mijas-Teatinos, M-116 Benalmádena-Teatinos, M-143 Alhaurín de la Torre-Teatinos, M-166 Los Rubios-Rincón de la Victoria-Teatinos, M-146 Cártama-Teatinos-Málaga y M-147 Málaga-Teatinos-Cártama, son las constituidas para prestar estos servicios.
- Ampliación del itinerario de la línea M-143 Alhaurín de la Torre-Teatinos. A solicitud del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, en esta línea universitaria se amplió el recorrido hasta la Urbanización Jardines de Alhaurín, en la barriada de Pinos de Alhaurín, añadiéndose una nueva parada en el itinerario de la citada línea. El establecimiento de esta medida ha permitido que un mayor número de estudiantes de este municipio puedan acceder a las escuelas y facultades del Campus de Teatinos y de la Ampliación de Teatinos.
- Ampliación del itinerario de la ruta M-166 Los Rubios-Rincón de la Victoria-Hospital-Universidad hasta la facultad de Ciencias de la Salud, a petición de los usuarios/as.

Gráfico 12. Imagen de la campaña de información del inicio de los Servicios universitarios para el curso 2013 – 2014

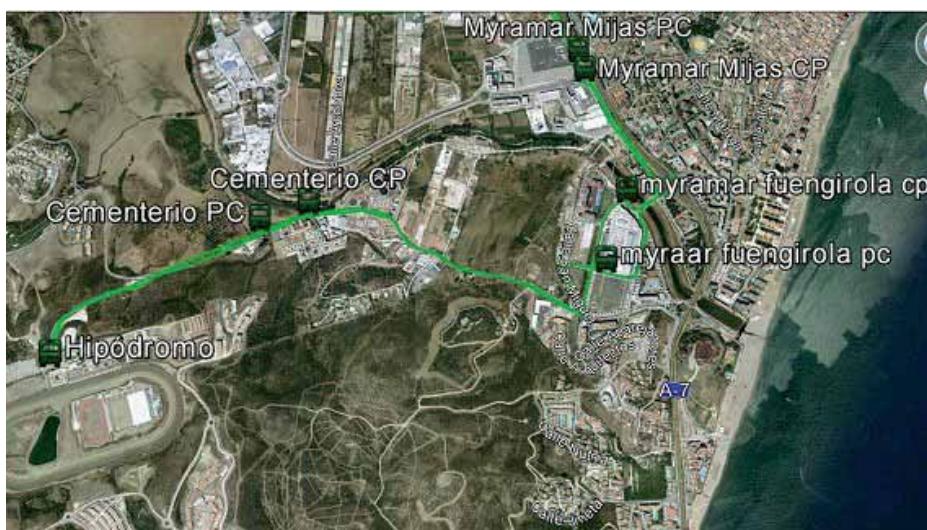


Fuente: CTMAM

### C) Nuevos servicios

- Ampliación de las líneas de autobús del Consorcio en el municipio de Mijas con la nueva ruta M-129 Estación de Autobuses (Fuengirola)-Las Lagunas-Cementerio - Hipódromo. El nuevo servicio comenzó a funcionar a partir del 5 de mayo, los domingos y festivos, y conecta el núcleo de Las Lagunas con el cementerio y el hipódromo.

Gráfico 13. Plano del itinerario de la línea M-129 Estación de Autobuses (Fuengirola)-Las Lagunas-Cementerio - Hipódromo



Fuente: CTMAM

- Nuevo servicio para las noches de los sábados entre Alhaurín de la Torre y Málaga. La línea nocturna M-138 Málaga-Alhaurín de la Torre (Búho) empezó a funcionar en abril de 2013. Posteriormente, se amplió el servicio modificando su recorrido, incluyendo en el itinerario los núcleos de Churriana, Plaza Mayor y Gualdalmar.
- Nuevo servicio especial de autobús por la Romería de la Virgen de las Flores de Álora. La nueva línea M-346 Polígono Industrial-Álora-Romería Convento Las Flores se estableció para poner a disposición de los vecinos/as y visitantes un servicio especial que, con motivo de las fiestas patronales, recorra los principales núcleos de la localidad y los comunique directamente con el Convento de las Flores.
- En noviembre de 2013 entró en funcionamiento la nueva línea M-117 Málaga - Fuengirola - Las Lagunas (Búho), un servicio para la noche de los sábados, con salida a las 00:30 horas desde la Estación Muelle Heredia de la capital.

Gráfico 14. Cartel informativo de la línea M-117 Málaga-Fuengirola-Las Lagunas



Fuente: CTMAM

- A principio de 2013, el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga reorganiza la gestión de varias líneas de transporte interurbano para optimizar la oferta en las conexiones entre Málaga y los municipios de Cártama, Alhaurín de la Torre y Alhaurín el Grande. Los nuevos servicios creados fueron la ruta M-344 Málaga-Tolox (por Cártama y Alhaurín el Grande) y la M-345 Málaga-Coín (por Cártama).
- Servicios de verano. En 2013 del 24 de junio al 8 de septiembre se ponen en funcionamiento servicios especiales de autobús interurbano:

Tabla 6. Servicios especiales de verano

LÍNEA	SERVICIO	OPERADOR
M-520	Mijas Pueblo – La Cala Mijas (concesional)	Corporación Española de Transporte, S.A.
M-540	Álora – Pizarra – Playamar	Los Amarillos, S.L.
M-550	Casabermeja – El Palo	Automóviles Mérida, S.L.
M-551	Almogía – Plaza Mayor – Playamar	Autocares Sierra de las Nieves, S.L.
M-552	Colmenar – Casabermeja – El Palo	Automóviles Casado, S.A.
M-560	Totalán – C.C. Rincón de la Victoria – La Cala del Moral	Nex Continental Holdings, S.L.U.
M-620	Mijas Pueblo – Benalmádena Costa (nocturno y concesional)	Corporación Española de Transporte, S.A.
M-621	Calahonda – Fuengirola (nocturno)	Corporación Española de Transporte, S.A.
M-622	Calahonda – Hipódromo – Fuengirola	Corporación Española de Transporte, S.A.

Fuente: CTMAM

- Adicionalmente se refuerzan, durante los meses de verano, las líneas M-110 Málaga – Benalmádena Costa y M-160 Málaga – Rincón de la Victoria, con nuevas expediciones y reajustes de horarios para satisfacer las necesidades de la demanda.
- Servicios especiales durante la Feria de Málaga y la Semana Santa de Málaga. La ciudad de Málaga cuenta en las fechas de Semana Santa y durante la feria de agosto con un significativo incremento de la movilidad asociada a la afluencia de visitantes a la capital desde su entorno metropolitano. El Consorcio de Transporte, con la finalidad de atender las necesidades de movilidad, ha puesto en funcionamiento servicios especiales de transportes que comunican la ciudad de Málaga con el resto de los municipios consorciados.

Tabla 7. Servicios especiales durante períodos de feria

LÍNEA	SERVICIO	OPERADOR
M-401	Cártama Pueblo-Feria de Cártama-Cártama Estación	Autocares Vázquez Olmedo, S.L.
M-404	Santa Rosalía - Campanillas - Feria de Málaga	Herederos de Francisco Olmedo Gutiérrez, S.A.
M-406	Barriada El Sexmo - Feria de Málaga	Herederos de Francisco Olmedo Gutiérrez, S.A.
M-410	Cártama - Feria de Málaga	Autocares Vázquez Olmedo, S.L.
M-421	Benalmádena Costa - Feria de Málaga	Corporación Española de Transporte, S.A.
M-424	Pinos de Alhaurín - Alhaurín de la Torre - Feria de Málaga	Corporación Española de Transporte, S.A.
M-428	Rincón de la Victoria - Feria de Málaga	Corporación Española de Transporte, S.A.
M-450	Casabermeja - Feria de Málaga	Automóviles Mérida, S.L.

Fuente: CTMAM

Tabla 8. Servicios especiales durante la Semana Santa<sup>5</sup>

LÍNEA	SERVICIO	OPERADOR
M-631	Cártama Estación – Cártama Pueblo - Málaga	Autocares Vázquez Olmedo, S.L.
M-650	Casabermeja - Málaga	Automóviles Mérida, S.L.

Fuente: CTMAM

D) Levantamiento de las prohibiciones de tráfico en líneas interurbanas de transporte público

Un servicio de transporte público viene determinado por la relación de localidades o núcleos de población diferenciados entre los que se realiza el transporte. El transporte entre esos núcleos se le denomina tráfico, y la normativa de transporte establece como regla general el carácter exclusivo de un tráfico para el concesionario que realiza el servicio. Sin embargo, y en aras del interés público, se determina que un tráfico determinado deje de ser exclusivo para ser compartido por dos o más concesionarios.

- Durante el año el año 2013, se prorroga mediante acuerdo en Comisión de Seguimiento el levantamiento de prohibiciones de tráfico entre Casabermeja y Málaga. Este tráfico fue adjudicado en exclusividad al titular de la Concesión VJA-159, el operador Automóviles Mérida. El Consorcio de Transporte acordó con el citado concesionario que el titular de la Concesión VJA-195, Automóviles Casado, pudiera realizar el citado tráfico en las líneas M-251

<sup>5</sup> Además de los servicios especiales de Semana Santa, en este periodo se refuerzan los servicios comentados en el apartado A) Refuerzos concesionales.

Colmenar-Málaga, M-253 Málaga-Casabermeja-Antequera y M-254 Málaga-Casabermeja-Rute.

- En abril de 2013, se firma un contrato-programa entre el Consorcio y las concesionarias Rivero S.A. y Los Amarillos S.A. (titulares de las concesiones VJA-118 Pantano del Chorro y Vado del Álamo y VJA-089 Chipiona-Sevilla-Ronda-Málaga, respectivamente) para la ampliación de oferta en los servicios que conectan núcleos de población del municipio de Álora. Dicho acuerdo permite en una serie de paradas el levantamiento, de forma temporal los domingos y festivos, de la prohibición de tráfico para el servicio de la línea M-233 Álora-Pizarra-Málaga.
- Asimismo, se mantienen los acuerdos de levantamiento de prohibiciones de tráfico establecidos por el Consorcio con los operadores afectados con respecto al tráfico entre Rincón de la Victoria, Cala del Moral y Málaga. Este tráfico fue adjudicado en exclusividad al titular de la Concesión VJA-092, Corporación Española de Transporte, S.A. El tráfico entre Los Rubios (Rincón de la Victoria) y Málaga fue adjudicado en exclusividad al titular de las Concesiones VJA-160 y VJA-167, Nex Continental Holdings, S.L.U. El Consorcio de Transportes acordó con estos concesionarios eliminar esas exclusividades, por lo que los tráficos Los Rubios-Rincón de la Victoria-Cala del Moral y Málaga son compartidos por ambos operadores. Otro tanto ocurre con el titular de las concesiones VJA-144 y VJA-145, Autocares Valle Niza, S.L., cuyo itinerario trascurre por los núcleos de La Cala del Moral y Rincón de la Victoria. Con esta actuación se han incrementado de forma significativa el número de expediciones diarias entre Rincón de la Victoria y Málaga.
- Merced al contrato-programa entre el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga y las concesionarias Rivero S.A. y Los Amarillos S.A., se amplía, a partir del 15 de abril de 2013, la oferta en los servicios que conectan núcleos de población del municipio de Álora, al haberse alcanzado un acuerdo de levantamiento de prohibición de tráfico para la zona.

Tabla 9. Servicios con acuerdos de levantamiento de prohibición de tráfico

LÍNEA	SERVICIO	OPERADOR
M-163	Málaga-Rincón de la Victoria-Los Rubios	Corporación Española de Transporte, S.A.
M-231	Málaga - Pizarra - Álora	Los Amarillos, S.A.
M-233	Málaga – Pizazza – Álora (directo)	Los Amarillos, S.A.
M-251	Málaga - Colmenar	Automóviles Casado, S.A.
M-253	Málaga – Casabermeja – Antequera	Automóviles Casado, S.A.

LÍNEA	SERVICIO	OPERADOR
M-254	Málaga-Casabermeja-Rute	Nex Continental Holdings, S.L.U.
M-260	Málaga - Vélez-Málaga (por Torre de Benagalbón)	Nex Continental Holdings, S.L.U.
M-261	Málaga - Benagalbón - Moclín	Autocares Valle Niza, S.L.
M-262	Málaga - Benagalbón - Almáchar	Autocares Valle Niza, S.L.
M-362	Málaga - Nerja (por Torre de Benagalbón)	Nex Continental Holdings, S.L.U.
M-363	Málaga - Torrox (por Torre de Benagalbón)	Nex Continental Holdings, S.L.U.
M-364	Málaga - Periana (por Torre de Benagalbón)	Nex Continental Holdings, S.L.U.
M-365	Málaga - Riogordo (por Torre de Benagalbón)	Nex Continental Holdings, S.L.U.

Fuente: CTMAM

#### E) Reordenaciones concesionales

- Modificación de la Concesión VJA-092. Con fecha 30 de abril de 2013, el Director General de Movilidad dictó la Resolución de Reestructuración de las condiciones de la prestación de la Concesión VJA-92 “Málaga-Algeciras con prolongación a Rincón de la Victoria e hijuelas”, titularidad de la empresa Corporación Española de Transporte, S.A., por la que se adapta la misma a los condicionantes actuales y al marco tarifario del Consorcio.

#### 2.2.3 Servicios de transporte en entorno no metropolitano

Durante el año 2013, se mantiene el refuerzo de servicios de transporte en la Serranía de Ronda en periodo no escolar, a través del Convenio de colaboración del 25 de enero de 2008 para el desarrollo de actuaciones de fomento y mejora de los servicios de transporte público regular de viajeros por carretera de uso general en entornos no metropolitanos de los Consorcios de Transporte de Andalucía con la Consejería de Obras Públicas y Transportes, y conforme a la Resolución de 6 de julio de 2013 de la DGT (BOJA nº156, de 27 de julio), en la que se establece la atribución de qué condiciones de prestación son susceptibles de modificación por el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga en las líneas de transporte Algatocín-La Línea de la Concepción, Algeciras-Ronda, Algeciras-Algatocín, San Pablo de Buceite-Jubrique y Jubrique-Algatocín.

Por otra parte, también se estableció mediante Contrato programa, un servicio de transporte entre Istán-Marbella, conforme al Convenio de colaboración del 25 de

enero de 2008 para el desarrollo de actuaciones de fomento y mejora de los servicios de transporte público regular de viajeros por carretera de uso general en entornos no metropolitanos de los Consorcios de Transporte de Andalucía con la Consejería de Fomento y Vivienda (antes mencionado). El coste de este servicio ha sido asumido íntegramente por la Consejería de Fomento y Vivienda a través de aportaciones extraordinarias.

#### 2.2.4 Convenio con RENFE

En 2013 sigue vigente el Protocolo de colaboración entre los Consorcios Andaluces y Renfe Operadora. El citado acuerdo permite la admisión de la Tarjeta de Transporte del Consorcio en las líneas ferroviarias de cercanías de Cádiz, Sevilla y Málaga. Ello se traduce en el compromiso de Renfe de permitir el uso de la Tarjeta de Transporte en la compra del Billete de ida y vuelta de Renfe Operadora y en contraprestación, los Consorcios se comprometen a abonar a Renfe Operadora el importe de la compra del Billete de viaje pagado mediante la Tarjeta de Transporte.

#### 2.2.5 Resumen

La oferta correspondiente al año 2013 respecto a los vehículos/kilómetros y las plazas/kilómetros se muestran en las tablas adjuntas.

Tabla 10. Oferta anual de vehículos/kilómetros en 2013.

Concepto	2013
Veh-km incluidos en Concesiones	478.376
Veh-km financiados por el CTMAM	591.038
Veh-km por levantamiento de prohibiciones de tráfico	17.670
<b>TOTAL</b>	<b>1.087.084</b>

Fuente: CTMAM

Tabla 11. Oferta anual de plazas/kilómetros en 2013.

Concepto	2013
Plazas-km incluidas en Concesiones	45.252.325
Plazas-km financiados por el CTMAM	33.564.580
Plazas-km por levantamiento de prohibiciones de tráfico	56.101.483
<b>TOTAL</b>	<b>134.918.388</b>

Fuente: CTMAM

## 2.3 La demanda de transporte público

### 2.3.1 La demanda de transporte público regular por carretera

#### 2.3.1.1 Demanda de viajeros por año

El número de viajes que se realizaron dentro del ámbito de actuación del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga durante el año 2013 ascendió a 9.483.102.

#### 2.3.1.2 Población y paro en el área metropolitana de Málaga

Para realizar un breve análisis de las causas que han influido en el descenso de la demanda de viajeros, se han seleccionado dos variables referidas al ámbito territorial donde se desarrolla la actividad del Consorcio de Transportes Metropolitano del Área de Málaga. Dichas variables son: la **población censada** y el **paro registrado** durante los tres últimos años.

Los datos han sido tomados del Sistema de Información Multiterritorial de Andalucía (SIMA) perteneciente al Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía de la Consejería de Innovación y Ciencia de la Junta de Andalucía.

## POBLACIÓN

Definimos Población Total como las cifras de población resultantes de la revisión del Padrón municipal declaradas oficiales por el Gobierno. La unidad considerada son los habitantes. Los datos recogidos en esta Memoria han sido

calculados a partir de las cifras de población, provenientes de la Revisión del Padrón Municipal a 1 de enero de 2012<sup>6</sup>.

La evolución de esta variable a lo largo de los tres últimos años indica un débil crecimiento en la mayoría de los municipios del ámbito metropolitano:

Tabla 12. Evolución de la Población del área metropolitana de Málaga (años 2011, 2012 y 2013)

POBLACIÓN	2011	2012	2013
Alhaurín de la Torre	36.730	37.446	38.067
Alhaurín el Grande	23.807	24.074	24.249
Almogía	4.221	4.195	4.168
Álora	13.499	13.399	13.342
Benalmádena	63.788	65.965	69.002
Cártama	22.867	23.664	24.242
Casabermeja	3.675	3.686	3.651
Colmenar	3.673	3.624	3.583
Fuengirola	74.054	75.953	77.397
Málaga	568.030	567.433	568.479
Mijas	79.262	82.124	85.600
Pizarra	9.137	9.269	9.298
Rincón de la Victoria	40.339	41.216	41.827
Torremolinos	68.181	68.961	69.389
Totalán	768	746	736
<b>TOTAL</b>	<b>1.012.031</b>	<b>1.021.755</b>	<b>1.033.030</b>

Fuente: Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía

## PARO

Con respecto a esta variable, a continuación se muestran los datos de explotación obtenida a partir de la tabla Paro registrado<sup>7</sup>.

Tabla 13. Evolución del Paro registrado: años 2011, 2012 y 2013

MUNICIPIO	2011	2012	2013
Alhaurín de la Torre	4.055	4.572	4.748

6 Datos de población declarados oficiales por el Gobierno a propuesta del INE, con el informe favorable del Consejo de Empadronamiento, mediante el Real Decreto 1782/2012, de 16 de diciembre

7 Datos elaborados por el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía a partir de SPEE y SAE

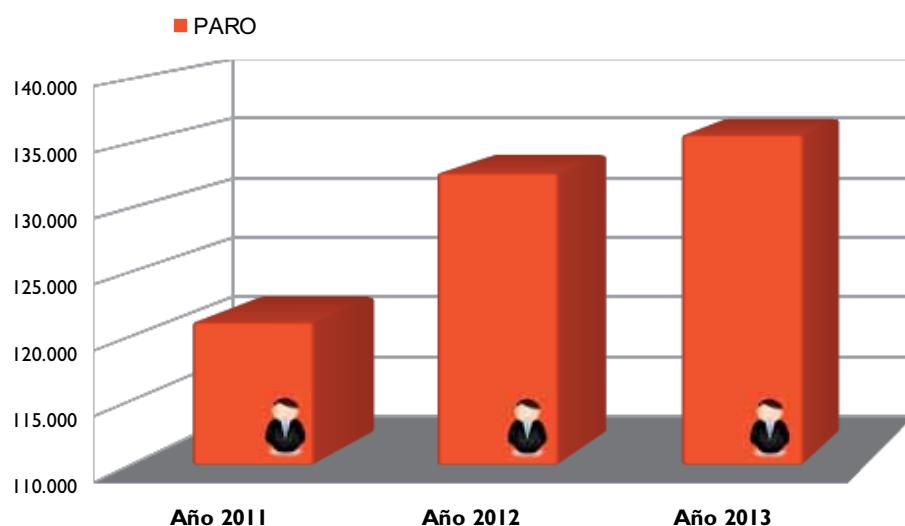
MUNICIPIO	2011	2012	2013
Alhaurín el Grande	2.713	2.957	3.117
Almogía	520	580	586
Álora	1.987	2.223	2.223
Benalmádena	6.813	7.301	7.514
Cártama	2.911	3.305	3.436
Casabermeja	340	413	420
Colmenar	368	421	441
Fuengirola	7.863	8.226	8.023
Málaga	72.550	79.878	82.197
Mijas	8.086	8.704	8.608
Pizarra	1.305	1.474	1.482
Rincón de la Victoria	4.176	4.632	4.815
Torremolinos	7.307	7.859	7.911
Totalán	97	127	120
<b>TOTAL</b>	<b>121.091</b>	<b>132.672</b>	<b>135.641</b>

Fuente: Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía

En los municipios del ámbito metropolitano se observa un aumento general del nivel de paro registrado durante los tres últimos años, aunque cabe mencionar que dicho aumento se va frenando (e incluso desaparece en algunos municipios) durante el año 2013.

El comportamiento de estas dos variables han influido en la conducta de la demanda de viajeros de transporte público interurbano. En especial, el aumento del paro, ha afectado directamente a la misma, ya que sigue incidiendo sobre los desplazamientos de aquellos usuarios que utilizaban el transporte público como medio habitual para acudir a sus lugares de trabajo.

Gráfico 15. Paro registrado durante los años 2011, 2012 y 2013



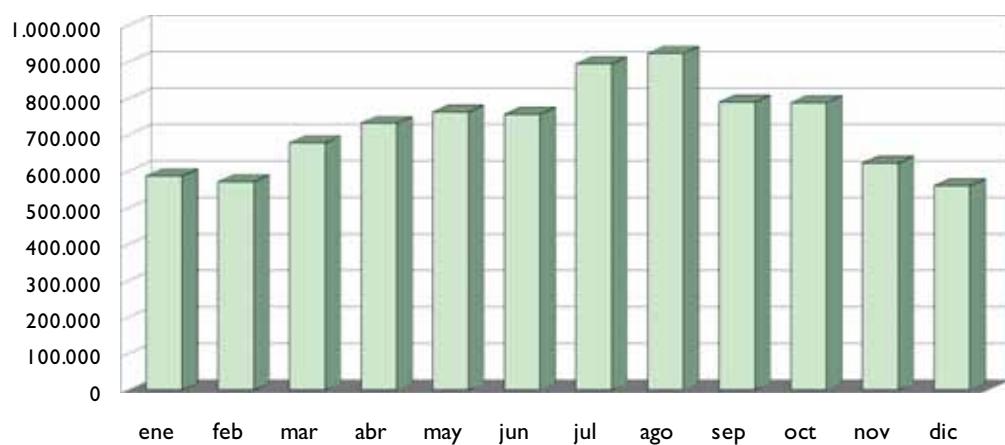
Fuente: Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía

### 2.3.1.3 Demanda de viajeros por meses

El comportamiento de la demanda de viajes metropolitanos posee una cierta estacionalidad en los meses de verano causado por la influencia del turismo vacacional.

En el gráfico adjunto se muestra la demanda mensual de viajes metropolitanos realizados durante el año 2013.

Gráfico 16. Demanda de viajes por meses durante el año 2013



Fuente: CTMAM

#### 2.3.1.4 Demanda de viajeros por día de la semana

Durante el año 2013, se produjo una demanda media de 24.634 viajeros al día, siendo los días laborables los que arrojan un mayor número de usuarios y destacando entre todos ellos el viernes con una media de 27.740 viajeros. En contraposición, los fines de semana, la demanda desciende sensiblemente. Este hecho se debe a la vinculación existente entre el uso del transporte público y la jornada laboral, ya que muchos usuarios utilizan este tipo de desplazamiento para acudir al centro de trabajo.

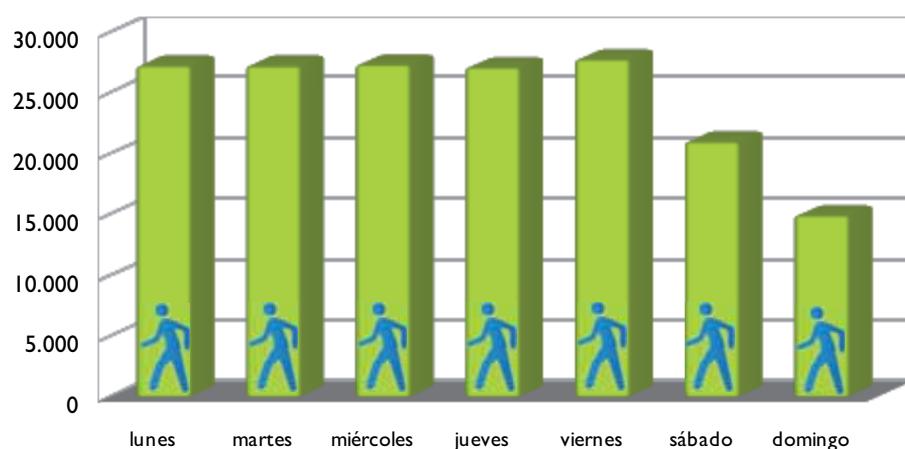
En la tabla adjunta se muestran los valores medios distribuidos por día de la semana para el año 2013.

Tabla 14. Número medio de viajeros por día de la semana

Día	Nº Medio viajeros/día
lunes	27.231
martes	27.209
miércoles	27.297
jueves	27.080
viernes	27.740
sábado	20.976
domingo	14.906

Fuente: CTMAM

Gráfico 17. Número medio de viajeros por día de la semana



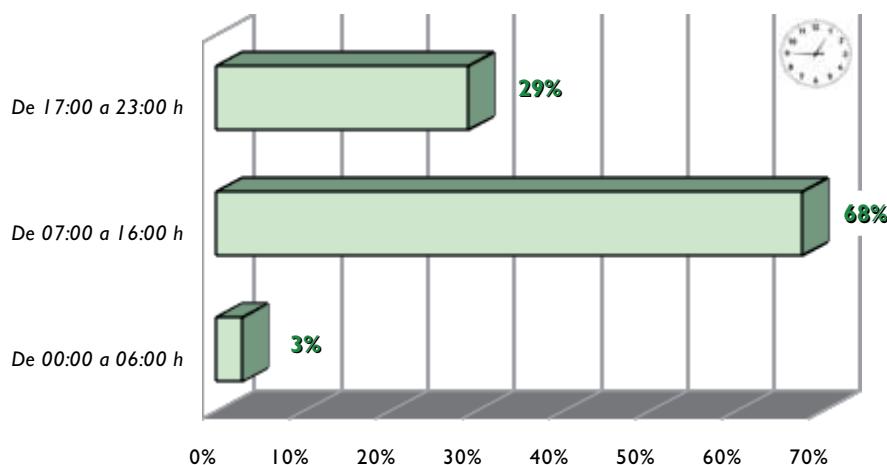
Fuente: CTMAM

### 2.3.1.5 Demanda de viajeros por hora de cancelación

Con respecto a las horas del día en las que es más demandado el uso del transporte público, se observa claramente que el tramo horario comprendido entre 9:00 y las 14:00 horas es el que más usuarios concentra a lo largo del año, un 44,74% sobre el total (según la hora de inicio del viaje).

En el gráfico adjunto se muestra la distribución de la demanda de usuarios de transporte público durante el año 2013 en tres grandes bloques horarios: Madrugada (de 00:00 a 06:00 h), Mañana-Medio día (de 07:00 a 16:00 h) y Tarde-Noche (de 17:00 a 23:00 h).

Gráfico 18. Demanda de viajeros por tramos horarios (según hora de inicio del viaje) en 2013



Fuente: CTMAM

### 2.3.1.6 Distribución de la demanda por municipios

A continuación se muestran las matrices de demanda por municipios de origen y destino de los viajes realizados (en valores porcentuales) de aquellas líneas adscritas al Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga que han superado los 500.000 viajeros durante el año 2013.

Tabla 15. Matriz de Origen-Destino de viajes correspondiente a la línea M-110 Málaga-Benalmádena Costa

Municipio de origen	Municipio de destino			
	Benalmádena	Málaga	Torremolinos	Total
<b>Benalmádena</b>	2,99%	18,01%	14,16%	<b>35,15%</b>
<b>Málaga</b>	26,62%	1,96%	9,00%	<b>37,57%</b>
<b>Torremolinos</b>	10,51%	16,08%	0,69%	<b>27,28%</b>
<b>Total</b>	<b>40,11%</b>	<b>36,04%</b>	<b>23,85%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: CTMAM

Tabla 16. Matriz de Origen-Destino de viajes correspondiente a la línea M-120 Torremolinos-Fuengirola

Municipio de origen	Municipio de destino			
	Benalmádena	Fuengirola	Torremolinos	Total
<b>Benalmádena</b>	7,14%	23,56%	17,09%	<b>47,79%</b>
<b>Fuengirola</b>	1,78%	0,07%	28,77%	<b>30,62%</b>
<b>Torremolinos</b>	11,02%	10,57%	0,00%	<b>21,59%</b>
<b>Total</b>	<b>19,94%</b>	<b>34,20%</b>	<b>45,86%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: CTMAM

Tabla 17. Matriz de Origen-Destino de viajes correspondiente a la línea M-160 Málaga-Rincón de la Victoria-Cotomar

Municipio de origen	Municipio de destino		
	Málaga	Rincón de la Victoria	Total
<b>Málaga</b>	1,78%	47,04%	<b>48,82%</b>
<b>Rincón de la Victoria</b>	46,08%	5,11%	<b>51,18%</b>
<b>Total</b>	<b>47,85%</b>	<b>52,15%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: CTMAM

Tabla 18. Matriz de Origen-Destino de viajes correspondiente a la línea M-220 Fuengirola-Marbella

Municipio de origen	Municipio de destino		
	Fuengirola	Mijas	Total
Fuengirola	0,00%	47,55%	47,55%
Mijas	47,71%	4,74%	52,45%
Total	47,71%	52,29%	100,00%

Fuente: CTMAM

Tabla 19. Matriz de Origen-Destino de viajes correspondiente a la línea M-121 Torremolinos-Benalmádena-Mijas

Municipio de origen	Municipio de destino			Total
	Benalmádena	Mijas	Torremolinos	
Benalmádena	17,97%	8,32%	27,57%	53,86%
Mijas	1,12%	0,75%	15,70%	17,57%
Torremolinos	18,78%	9,80%	0,00%	28,58%
Total	37,86%	18,86%	43,27%	100,00%

Fuente: CTMAM

Los municipios con mayor número de viajeros durante el año 2013, en referencia a las líneas señaladas, son Benalmádena y Málaga, suponiendo Benalmádena como municipio de origen del viaje un 29,41% del total y como municipio de fin del viaje un 24,79%. El municipio de Málaga representa en este sentido un 24,10% y 23,29% como municipio de inicio y municipio de fin, respectivamente.

## 2.4 Mejora de infraestructuras

### 2.4.1 Las paradas

#### 2.4.1.1 Mejora de paradas: marquesinas y postes

La mejora de las infraestructuras de paradas es una de las actuaciones prioritarias del Consorcio de Transporte. Las paradas dotadas de marquesinas y postes aportan comodidad al tiempo de espera del vehículo e información al usuario sobre los horarios y líneas. A 31 de diciembre de 2013, estaban instalados 813 postes de paradas, 141 marquesinas y 34 banderas zonales en el ámbito de actuación del

Consorcio. El mantenimiento de este mobiliario es realizado por el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga.

Tabla 20. Evolución por año de las infraestructuras de paradas

Elemento	2011	2012	2013
POSTE DE PARADA	752	784	813
MARQUESINA	131	134	141
BANDERA ZONAL	34	34	34

Fuente: CTMAM

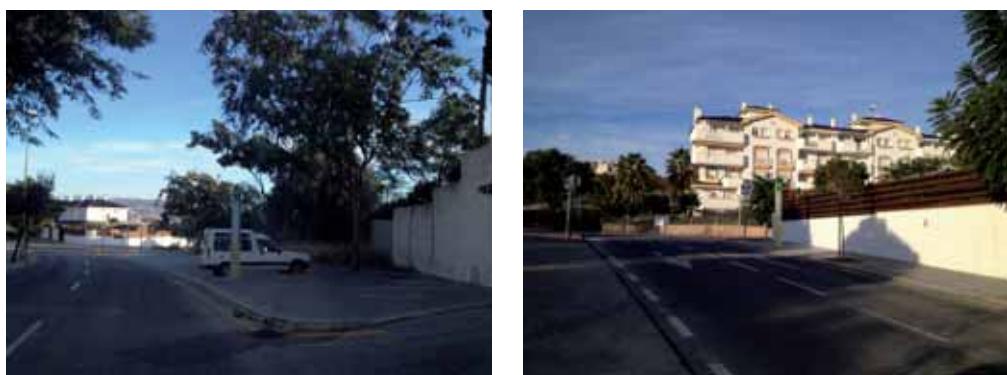
Durante el año 2013 se ha incrementado la instalación de postes de parada en un 3,57 % y las marquesinas en un 4,96% con respecto al año anterior.

#### 2.4.1.2 Creación de nuevas paradas

Durante el 2013, a petición de varios Ayuntamientos, se han creado nuevas paradas:

- “Azahares de Alhaurín” en Alhaurín el Grande para las líneas M-221, M-230, M-334 y M-344
- “Monsálvez” en Churriana para la línea M-136
- “Cortijo de Mazas” en Churriana para la línea M-136 se ha finalizado las obras para la ejecución de dos bahías de parada en el Área Metropolitana de Málaga.
- “Urbanización Alcaide” (en Casabermeja), durante el 2013 se iniciaron las obras de ejecución de una Bahía de Parada para la zona.

Gráfico 19. Imagen de las nuevas paradas de la línea M-136: “Monsalvez” y “Cortijo de Mazas”



Fuente: CTMAM

#### 2.4.1.3 Instalación de marquesinas adaptadas a personas con movilidad reducida (PMR)

Las marquesinas adaptadas a personas con movilidad reducida han supuesto la incorporación de una serie de elementos físicos tales como bancos con apoyos reposabrazos, apoyo isquiático, vinilos señalizadores, manteniendo un espacio interior para giros en las dimensiones requeridas por las personas con movilidad reducida.

Durante el 2013, el 100% de las marquesinas instaladas por el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga se encuentran adaptadas, al objeto de facilitar la accesibilidad a un mayor número de usuarios con restricciones de movilidad.

Gráfico 20. Imagen de una marquesina adaptada a personas con movilidad reducida



Fuente: CTMAM

#### 2.4.1.4 Mantenimiento preventivo y correctivo de marquesinas, postes de parada, banderolas y Sistema de Información y Recarga (SIRE)

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga desarrolla un seguimiento continuado del estado de conservación de las marquesinas, postes de parada, banderolas y poste de información y recarga (SIRE). Para ello, realiza un mantenimiento preventivo y correctivo de los elementos que los componen, bien con carácter ordinario o urgente.

#### 2.4.1.5 Otros proyectos: Convenios de colaboración entre Consorcios de Transporte Metropolitano de Andalucía

Durante 2013 se han concluido los trabajos de desarrollo de los sistemas comunes para los Consorcios de Transporte Metropolitano de Andalucía que han permitido la gestión integral de infraestructuras y transportes dentro del ámbito de actuación de toda la comunidad andaluza. A continuación se detallan los objetivos alcanzados:

1. Estandarización Tecnológica en:
  - Red de Venta
  - Red de Cancelación
  - Plataforma de Explotación
  - Centro de Procesamiento de Datos
2. Homologación de Cancelaciones en Tiempo Real
3. Cámara de Compensación
4. Solución Tecnológica Familia Numerosa
5. Arquitectura Web común

Gráfico 21. Imagen publicitaria de la Tarjeta de Transporte



Fuente: CTMAM

## 2.5 Proyectos tecnológicos de I+D+i

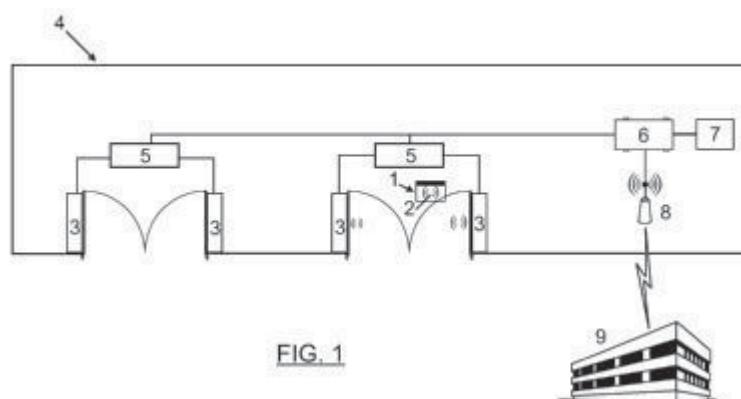
### 2.5.1 Sistema de Trazabilidad mediante identificación por radiofrecuencia

El área de Sistemas del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga está desarrollando un procedimiento basado en su mayor parte en tecnología de identificación por radiofrecuencia (RFID), mediante el cual se pretende el reconocimiento del título de transporte a través de una serie de antenas situadas en el autobús que detectan dicha etiqueta, de forma que se puede identificar el momento y el lugar de entrada y de salida del viajero, lo cual hace posible conocer con total precisión el origen y destino de cada viaje realizado.

Esta información es de suma importancia en la planificación y gestión del transporte, ya que al conocer con exactitud el comportamiento de la demanda, se pueden introducir cambios específicos en la oferta de transporte (servicios, itinerarios, horarios, vehículos, etc.) con el fin de ofrecer el mejor servicio posible a los usuarios.

Desde agosto de 2013, el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga tiene concedida la patente nacional, la cual se encuentra publicada en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (tomo 2 de 03/09/2013).

Gráfico 22. Esquema de funcionamiento del Sistema de Trazabilidad mediante identificación por radiofrecuencia



Fuente: CTMAM

## 2.6 Información al público

### 2.6.1 El teléfono de información al público 902 450 550

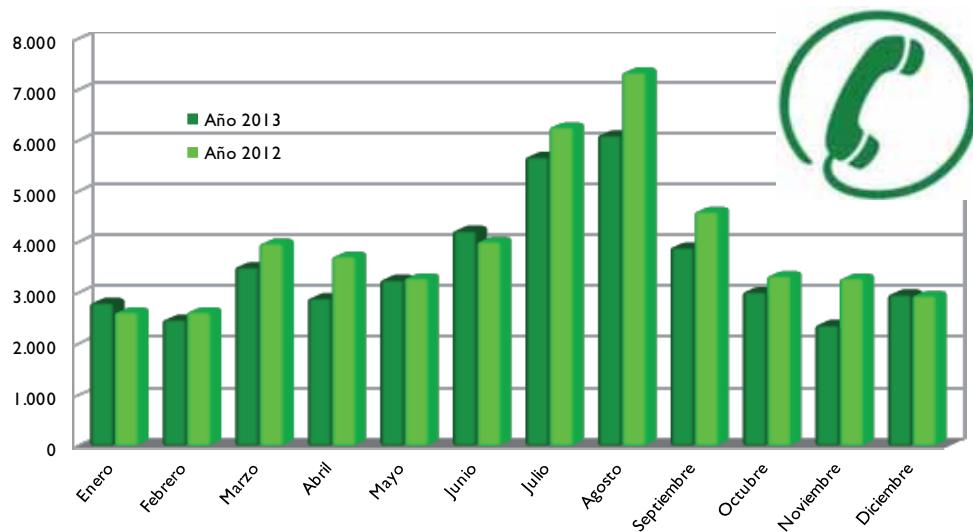
Los Consorcios de Transporte de Andalucía han puesto en funcionamiento este servicio telefónico para informar a los usuarios sobre líneas, horarios, tarifas, paradas y en general sobre los servicios de transporte público de viajeros por carretera de carácter metropolitano en el ámbito de la comunidad autónoma andaluza.

El teléfono de información al público es atendido por personal especializado para este servicio, y se ofrece en varios idiomas. Además de dar información, recoge sugerencias, quejas y reclamaciones del público que se tramitan y solucionan por cada uno de los Consorcios afectados.

Durante el año 2013 se han atendido 43.333 llamadas relativas al área Metropolitana de Málaga en el teléfono de atención al público, el cual ha estado funcionado todos los días del año, de domingo a jueves en horario de 6:00 a 24:00, prestando un servicio ininterrumpido los viernes y sábados.

En el gráfico adjunto se muestra la evolución mensual de las llamadas recibidas en el teléfono de atención al público durante el año 2012 y 2013.

Gráfico 23. Llamadas recibidas en el teléfono de atención al público: año 2012 – año 2013



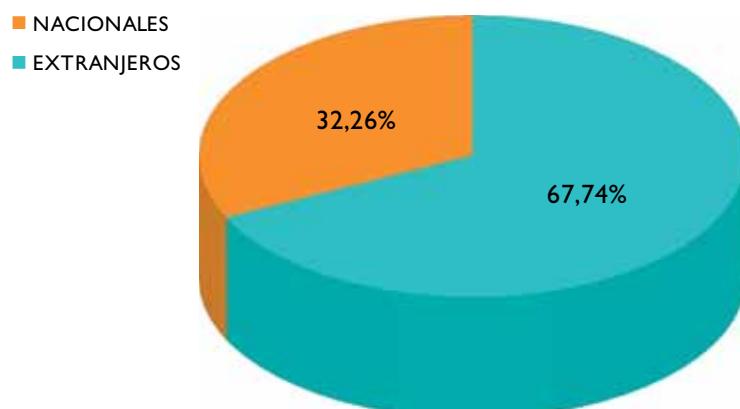
Fuente: CTMAM

Como puede observarse en el gráfico, el servicio de información telefónica al usuario ha experimentado una evolución decreciente con respecto al año anterior, siendo los meses estivales los que arrojan un mayor número de llamadas, debido a la incidencia directa del turismo vacacional. El uso cada vez más frecuente de la página web en detrimento de las llamadas telefónicas, ha producido un cambio en la fuente de información elegida por los usuarios al ser la primera alternativa más completa y gratuita (ver apartado 2.6.5).

### 2.6.2 Punto de información en la Estación Muelle Heredia

La Estación Muelle Heredia cuenta con un Punto de Información y Atención al Público, donde se facilita información de las líneas que operan desde dicha Estación, conexiones con otras estaciones y modos de transporte, etc. Debido a la gran cantidad de turistas extranjeros que hacen uso de las líneas con origen, paso intermedio o destino la Estación de Muelle Heredia, el personal asignado proporciona información en castellano, inglés y francés.

Gráfico 24. Porcentaje de personas atendidas durante 2013 en el Puesto de Información del Consorcio de Transportes situado en la Estación Muelle Heredia



Fuente: CTMAM

El aspecto actual que presenta el puesto de Información situado en la Estación de Muelle Heredia fue fruto de una remodelación realizada entre los años 2009 y 2010. Esta reforma ha permitido que los usuarios puedan disfrutar de una estación en la que destacan los ocho módulos de colores con base elíptica que dan cabida a los puestos de venta de billetes, una cafetería, un kiosko de prensa y un baño público, todo ello con paneles informativos que además muestran fotografías de municipios de la provincia.

Gráfico 25. Imágenes del Puesto de Información del Consorcio de Transportes situado en la Estación Muelle Heredia



Fuente: CTMAM

### 2.6.3 Puesto de información en el Aeropuerto de Málaga

En junio de 2012 y tras un acuerdo de colaboración entre el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga, la EMT, y el operador de autobuses CTSA Portillo, entró en funcionamiento un nuevo Punto de Información al Público y Venta de Billetes de autobús en el Aeropuerto de Málaga – Costa del Sol.

Situado a la salida de la terminal T3 (Llegadas), ofrece a turistas y residentes la posibilidad de adquirir de forma inmediata la Tarjeta de Transporte (que proporciona importantes descuentos en las líneas interurbanas gestionados por el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga), la Tarjeta Bus de los autobuses urbanos de la ciudad de Málaga y los billetes de las líneas de CTSA Portillo de conexión directa desde el aeropuerto hacia la Costa del Sol.

Este puesto ofrece un horario de atención al público comprendido entre las ocho y media de la mañana a las ocho de la tarde ininterrumpidamente.

El objetivo principal de este nuevo Punto de Información y Venta es conseguir que los turistas que nos visitan puedan llegar a sus destinos definitivos en transporte público directamente desde el aeropuerto, o planificar sus rutas por la ciudad de Málaga y por las demás localidades de la Costa del Sol de forma cómoda, sostenible y económica, sin tener que depender del vehículo privado.

Gráfico 26. Punto de información situado en el Aeropuerto de Málaga



Fuente: CTMAM

#### 2.6.4 El correo electrónico

El uso de las nuevas tecnologías permite mejorar la comunicación entre la ciudadanía y la Administración Pública. Los usuarios pueden trasladar al Consorcio de Transporte cualquier incidencia del servicio público de transporte por carretera de ámbito metropolitano a través del correo electrónico [info@ctmam.es](mailto:info@ctmam.es), que es atendido por el servicio de atención al público del Consorcio.

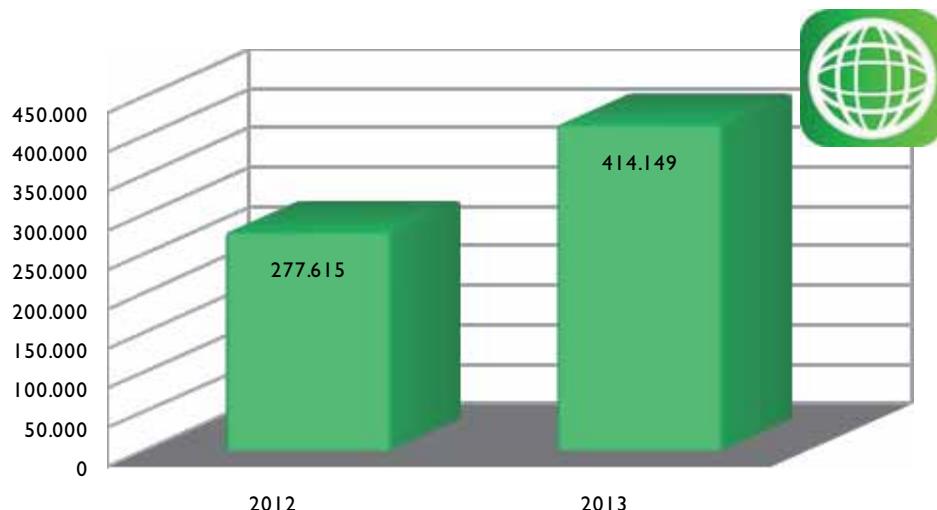
#### 2.6.5 La web

La página web [www.ctmam.es](http://www.ctmam.es) del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga es el instrumento que proporciona a través de internet toda la información de la entidad. Esta página web recoge información de carácter institucional, documentación y normativa, comunicación de incidencias, operadores, horarios y recorrido de las líneas adscritas al Consorcio, ofertas de empleo y concursos públicos, etc. El número de visitas durante el año 2013 ha experimentado un fuerte crecimiento con respecto 2012. Durante este año la página web del Consorcio de Transporte recibió 207.421 usuarios únicos.

Con respecto a los contenidos expuestos, se han consultado 1.431.516 páginas por los internautas durante el año.

En el gráfico adjunto se muestra una comparativa de la evolución anual acumulada de visitas recibidas en la página [www.ctmam.es](http://www.ctmam.es)

Gráfico 27. Comparativa anual de las visitas recibidas en la página web del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga en 2012 y 2013

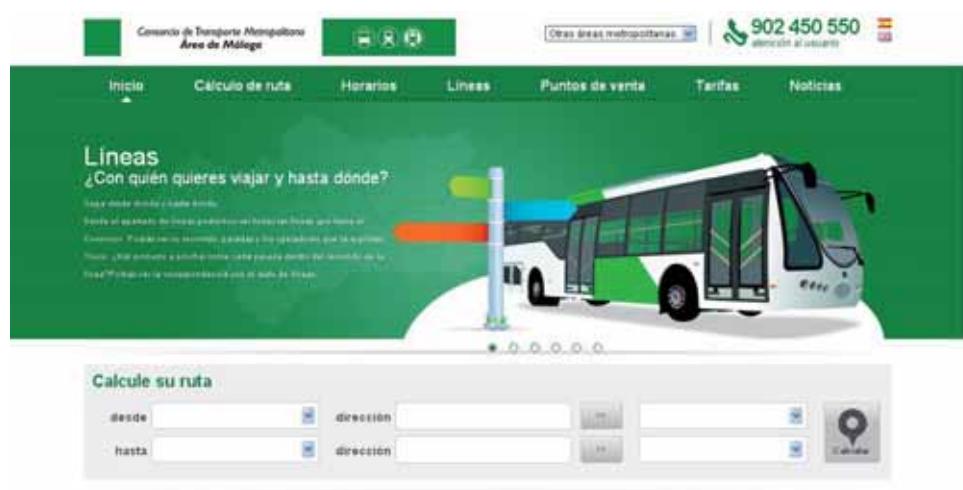


Fuente: CTMAM

El incremento de las visitas recibidas en la página web durante el año 2013 en comparación con 2012 asciende a un 49,18%.

Por otra parte, durante el 2013, se ha procedido a la renovación del sitio web [www.ctmam.es](http://www.ctmam.es) para adaptarse a la imagen común, el cual incluye nuevas funciones: cálculo de rutas, horarios por origen y destino, y estimación de tiempo de viaje entre paradas.

Gráfico 28. Imagen de la nueva web del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga



Fuente: CTMAM

Con respecto al público de habla inglesa, también se proporciona información en la página web del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga traducido al inglés.

En referencia a las redes sociales, el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga tiene presencia en Facebook y Twitter desde el año 2011. Este canal de comunicación proporciona una información inmediata, compartida y participativa. A su vez, suministra una herramienta útil para conocer la opinión de los ciudadanos con respecto a los servicios prestados. Una de las actividades que el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga ha organizado a través de este medio, consistió en un concurso de preguntas y respuestas relativa a los servicios del Consorcio.

Gráfico 29. Perfil del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga en Twitter



Fuente: CTMAM

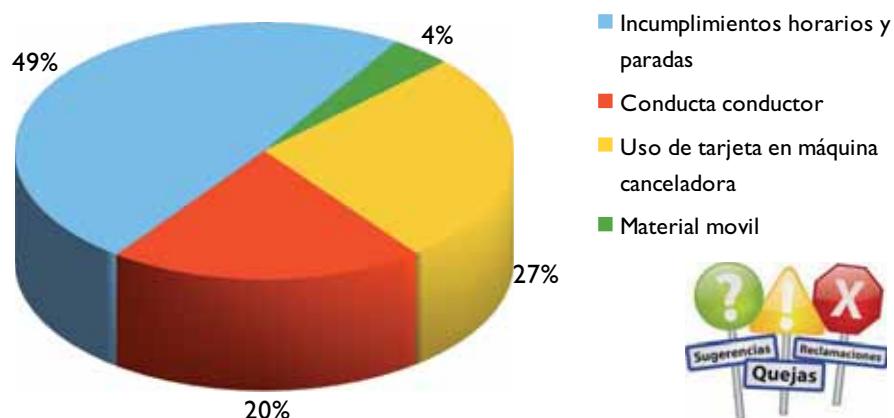
## 2.6.6 Quejas, reclamaciones y sugerencias

Durante el año 2013 el Consorcio de Transportes Metropolitano Área de Málaga ha atendido 127 solicitudes bajo este epígrafe.

Las causas más frecuentes que originan quejas y reclamaciones por parte de los usuarios se agrupan en función a los siguientes conceptos:

- Incumplimientos horarios y paradas
- Conducta o trato del conductor
- Uso de tarjeta en máquina canceladora
- Material móvil (relacionado con las condiciones físicas del autobús)

Gráfico 30. Quejas y reclamaciones atendidas durante el año 2013



Fuente: CTMAM

### 2.6.7 Tarjetas de transporte para familias numerosa

El Consorcio de Transportes Metropolitano Área de Málaga aplica una bonificación especial para las familias numerosa que lo soliciten. Esta bonificación se efectúa de forma automática al realizar recargas en las tarjetas las cuales son de uso personal e intransferible, oscilando el porcentaje de aplicación entre el 20% y 50% según la categoría en la que se encuadre la unidad familiar (general o especial).

Durante el 2013, se tramitaron 243 tarjetas de transporte para familia numerosa, siendo el total desde que se inició la aplicación de la bonificación especial (año 2011) de 431 tarjetas expedidas.

### 2.6.8 Trekk-in Bus

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga promociona rutas de senderismo a las que se puede acceder mediante transporte público.

Para que el público pueda disfrutar de ellas, el Consorcio ofrece planos detallados de las rutas (descargable para utilizar en el ordenador o en dispositivo móvil), con fotografías e información oficial.

Gráfico 31. Sección de la página web del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga donde se muestra la ruta de senderismo “Circular de Torrealquería”



Fuente: CTMAM

## 2.6.9 Las campañas de información

El establecimiento de servicios especiales, por su carácter temporal necesitan una campaña específica de comunicación que tiene por objeto darlas a conocer al público usuario y fomentar el uso del transporte público durante su periodo de funcionamiento.

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga realiza con medios propios el diseño, la gestión y promoción de los carteles y folletos publicitarios.

### 2.6.9.1 Campaña de verano

Las campañas de información de verano se componen de publicidad en marquesinas y postes en los municipios consorciados y en los autobuses.

Cada año el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga pone en marcha su Campaña de Verano. Estas líneas posibilitan el acceso en transporte público a playas, a centros comerciales y a lugares de ocio nocturno, sin tener que depender del vehículo privado, evitando así todos los problemas que conlleva (atascos, aparcamiento, etc.).

Gráfico 32. Cartel informativo de la Campaña de Verano 2013

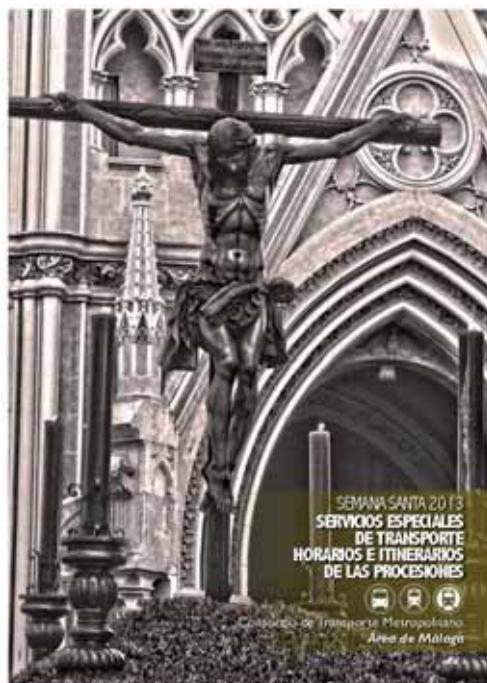


Fuente: CTMAM

### 2.6.9.2 Campaña de Semana Santa

Además de carteles y folletos informativos, durante el periodo de Semana Santa, el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga edita itinerarios procesionales para ser repartidos gratuitamente entre el público en general. Estos manuales contienen información referente a los actos procesionales de los municipios consorciados y una guía de horarios de los autobuses del Consorcio que conectan estos municipios con la capital.

Gráfico 33. Imagen de la portada del itinerario de Semana Santa 2013 editado por el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga



Fuente: CTMAM

#### 2.6.9.3 Otras campañas

- Campaña Feria de Málaga. Estos servicios cuentan con unos horarios y frecuencias de ida y vuelta que se adaptan a las necesidades del público que quiere disfrutar de estos días en que la ciudad de Málaga cambia su ritmo de actividad, proporcionando expediciones desde primera hora de la mañana hasta altas horas de la madrugada.
- Campaña de Navidad. Durante este periodo, varias líneas de autobús modifican algunas expediciones para adaptarse a las necesidades de los usuarios durante las fiestas. El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga diseña y distribuye con medios propios, todos los carteles informativos.

Gráfico 34. Imagen del cartel informativo de la línea nocturna M-168 Rincón de la Victoria - Málaga (Búho) durante las Navidades de 2013



Fuente: CTMAM

- Campaña Noche de Halloween. Atendiendo al creciente seguimiento que está experimentando la celebración de la Noche de Halloween, el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga puso en marcha campañas informativas para el uso del transporte en autobús interurbano durante esa noche de fiesta.

Gráfico 35. Imagen del cartel informativo de la línea M-168, servicio nocturno entre Rincón de la Victoria y Málaga del 31 de octubre

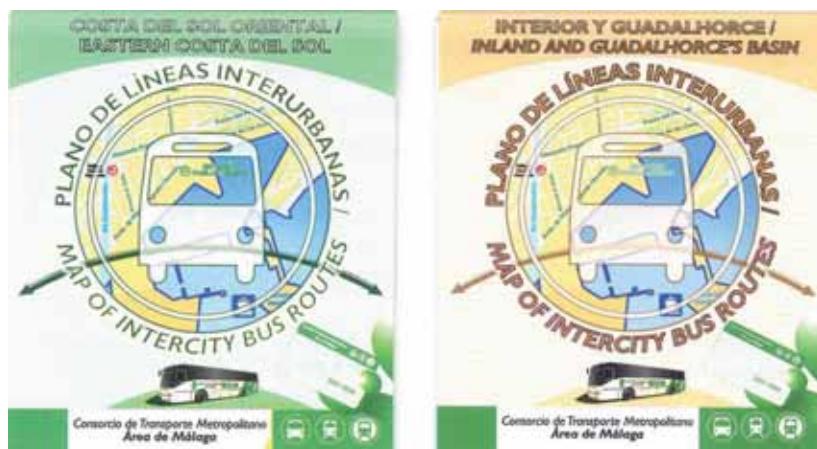


Fuente: CTMAM

### 2.6.10 Planos de líneas de autobús interurbano

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga pone a disposición de los usuarios planos desplegables con las líneas clasificadas por zonas, disponiendo así de un Plano del Corredor de la “Costa del Sol Oriental”, “Occidental”, “Interior y Guadalhorce” y “Plano Completo”.

Gráfico 36. Planos de líneas plegables



Fuente: CTMAM

Los planos, con leyenda y observaciones en castellano e inglés, indican el recorrido de los diferentes autobuses sobre un plano cartográfico del área metropolitana, marcando las paradas de inicio, intermedias y finales en aquellos destinos más importantes, así como las estaciones de RENFE Cercanías situadas junto a paradas de los autobuses del Consorcio. Los planos se completan con datos para acceder a otras fuentes de información, como el Teléfono de Atención e Información al Público y la página web del Consorcio de Transporte.

### 2.6.11 Manual de usuario

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga pone a disposición del público un Manual de Usuario (en castellano e inglés) con el que proporciona información concisa y sencilla relativa al Consorcio, las líneas que gestiona, las condiciones de utilización de los vehículos y la tarjeta de transporte.

También existe un Manual de Usuario impreso en Braille, que se pone a disposición de todos los usuarios con deficiencia visual, el cual dispone de toda la información relativa a la Tarjeta de Transporte (funcionamiento, tarifas, recargas de saldo), así como una relación de los horarios de las líneas de transporte interurbano

gestionadas por el Consorcio de Transporte Metropolitano y que tienen parada en la Estación de Muelle Heredia.

Con este manual, elaborado y editado por la ONCE, se pretende facilitar la plena integración de usuarios con ceguera o deficiencia visual en la red de transporte público interurbano.

Gráfico 37. Imagen de la portada del Manual de Usuarios en inglés



Fuente: CTMAM

### 2.6.12 Tarjeta de Transporte en lenguaje Braille

El Consorcio de Transporte pone a disposición de los usuarios con deficiencia visual Tarjetas de Transporte en lenguaje Braille.

Actualmente se encuentran en circulación unas 200 Tarjetas de Transporte en lenguaje Braille.

### 2.6.13 Carta de Servicios

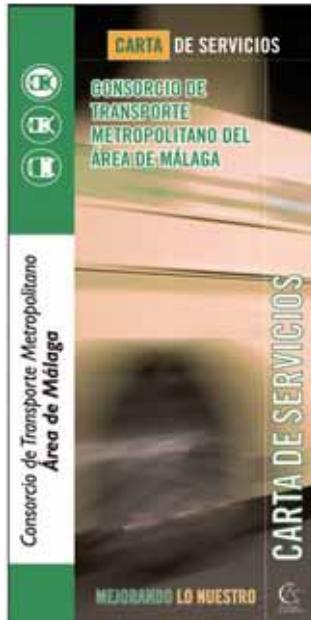
El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga tiene disponible su Carta de Servicios, un documento en el que se describen las condiciones en que se presta la gestión del transporte público interurbano, los derechos de la ciudadanía y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

La Carta de Servicios se ha concebido como un sistema que comprende tanto su proceso de elaboración y seguimiento como el impacto que tiene en la calidad de los servicios públicos y en la sociedad andaluza. Así, se incluyen aspectos como la participación del ciudadano en el diseño del servicio, los compromisos de calidad, los objetivos e indicadores de gestión, la metodología de recogida y el tratamiento posterior de las quejas y reclamaciones. Todo ello claramente sustentado en una investigación previa que recoge la opinión, criterios, quejas y expectativas de los usuarios, poniendo en valor el principio de Buena Administración que establece el Estatuto de la Junta de Andalucía y la Ley 9/2007 de 22 de octubre.

Por otra parte, este proyecto ha llevado consigo la adhesión del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga a la Plataforma ÁGORA, aplicación informática de Gestión de Proyectos de Calidad.

La difusión de la Carta de Servicios se ha llevado a cabo entre otros canales, a través del Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía.

Gráfico 38. Folleto informativo sobre la Carta de Servicios del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga



Fuente: CTMAM

## 2.6.14 Semana Europea de la Movilidad

La Semana Europea de la Movilidad es una campaña anual de movilidad urbana sostenible, organizada con el apoyo político y financiero de las Direcciones Generales de Medio Ambiente y Transporte de la Comisión Europea.

El objetivo de la campaña es animar a las autoridades locales europeas a introducir y promover medidas de transporte sostenible e invitar a sus ciudadanos a utilizar alternativas al uso del coche. La semana termina con el evento de ‘La ciudad sin mi coche’, donde los pueblos y ciudades participantes reservan una o varias zonas exclusivamente para peatones, ciclistas y transporte público durante todo el día.

En 2013, el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga, en colaboración con la Consejería de Fomento y Vivienda de la Junta de Andalucía, instaló un Punto de Información en el Museo del Puerto de Málaga, en el Palmeral de las Sorpresas del Muelle 2 del Puerto, donde se ofreció a los visitantes toda la información relativa a los objetivos de la Semana Europea de la Movilidad, haciendo hincapié en el Plan Andaluz de la Bicicleta, un proyecto que pretende conseguir que la bicicleta sea una alternativa real al coche para los desplazamientos cotidianos en nuestras ciudades, construyendo redes ciclistas útiles, seguras y cómodas.

Gráfico 39. Cartel informativo del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga sobre la Semana Europea de la Movilidad 2013



Fuente: CTMAM

#### 2.6.14.1 Concurso en redes sociales

Paralelamente, se organizaron diferentes actividades con el objetivo de difundir el uso del transporte público entre todos los ciudadanos. Entre las citadas actividades, se puso en marcha un concurso de preguntas y respuestas a través de las páginas oficiales de Facebook y Twitter relativa a los servicios del Consorcio.

#### 2.6.14.2 Actividades de sensibilización dirigidas a escolares

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga con motivo de la Semana de la Movilidad organizó, con alumnos del colegio Tartessos de Málaga, una ruta de senderismo con visita al Aula de la Naturaleza Las Contadoras ubicada en los Montes de Málaga. Con estas actividades el Consorcio pretende acercar a los escolares malagueños la naturaleza, poniendo énfasis en el cuidado del medio ambiente y el fomento de la movilidad sostenible.

Gráfico 40. Alumnos del colegio Tartessos realizando una ruta de senderismo por los Montes de Málaga en la actividad organizada por el CTMAM con motivo de la Semana Europea de la Movilidad



Fuente: CTMAM

#### 2.6.15 Concurso de Fotografía Digital

En junio de 2013, el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga convocó el II Concurso de Fotografía Digital “Apunta al Autobús”, con el que se pretende concienciar a la ciudadanía de que la sostenibilidad de las ciudades y pueblos pasa por el transporte público.

Gráfico 41. Cartel publicitario del II Concurso de Fotografía Digital

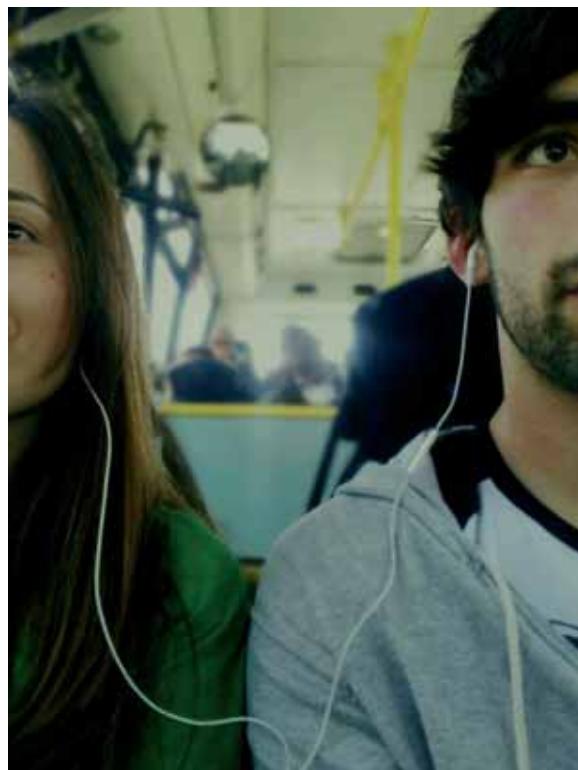


Fuente: CTMAM

La temática de las fotografías debería estar relacionada con la movilidad en autobús metropolitano del área de Málaga y cada participante podría presentar un máximo de dos fotografías. Los criterios de evaluación del jurado fueron la creatividad y la calidad fotográfica. Se concedieron 3 premios en la categoría general consistente en una Cámara digital con reflex, un libro electrónico y una Tarjeta de transporte cargada con 50 euros.

La fotografía ganadora fue “Compartiendo tardes de bus”, presentada por Víctor Zaragoza.

Gráfico 42. Fotografía ganadora del II Concurso de fotografía digital “Apunta al autobús”



Fuente: Víctor Zaragoza (2013)

### 2.6.16 Encuestas de calidad del servicio

Orientados hacia la búsqueda de la eficiencia en la asignación de los recursos disponibles, el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga comienza en junio del 2013 un nuevo proyecto consistente en la realización de Encuestas de Calidad del Servicio con personal propio.

El ámbito temporal del proyecto es bianual (año 2013-2014), realizándose los trabajos en varias etapas que excluyen los períodos vacacionales. El número objetivo fijado son 5.280 encuestas. A 31 de diciembre de 2013 se llevaban realizadas 3.501 encuestas, con un grado de cumplimiento del 66,31% respecto al total.

Con esta labor se pretende analizar el nivel de calidad en la prestación del servicio y el grado de satisfacción que perciben los usuarios de las líneas de transporte público de autobús interurbano que gestiona el mismo.

El formulario<sup>8</sup> de encuesta ha sido diseñado para, además de recoger información objetiva con el fin de determinar el perfil de las personas usuarias, solicitar

<sup>8</sup> Se adjunta en el Anexo II de esta Memoria el formulario empleado para la recogida de datos

una valoración subjetiva tanto de la importancia de aquellos aspectos asociados al uso del servicio de transporte público como de la satisfacción percibida. Con ello se pretende incidir en todos los elementos mejorables, y especialmente en aquellos que no han satisfecho las expectativas de los viajeros.

Por otra parte, en agradecimiento a la colaboración prestada por las personas que han accedido a la realización de la encuesta, se entrega una papeleta de participación en sorteos (uno por etapa de encuestas) de Tarjetas de Transporte valoradas en 100 euros.

La realización de este nuevo proyecto, ha permitido al Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga tomar contacto directo con los usuarios del transporte público, conocer de primera mano sus impresiones y necesidades, mejorando en consecuencia los servicios e infraestructuras relacionadas con las líneas de autobuses encuestadas, y permitiendo además un ahorro de costes considerable.

Gráfico 43. Cartel informativo de la campaña de Encuestas a usuarios sobre el servicio de transporte publicada en la web del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga



Fuente: CTMAM



# 3. Gestión Económica

### 3 GESTIÓN ECONÓMICA

#### 3.1 Presupuestos del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga

En lo relativo a los capítulos de gastos, a continuación se describe el contenido de cada partida:

El Capítulo I “Gastos de personal” está destinado a financiar las retribuciones del personal adscrito al Consorcio, así como a los Cuerpos de Habilitación Nacional que ejercen las funciones de Secretaría/Intervención y Tesorería.

El Capítulo II “Gastos en bienes corrientes y de servicios” está destinado a sufragar los gastos de mantenimiento y funcionamiento de los servicios gestionados por el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga. Cabe destacar como partida más importante la destinada a cubrir los gastos de mantenimiento preventivo y correctivo del mobiliario urbano e interurbano (marquesinas, postes de señalización, separadores y vitrinas informativas).

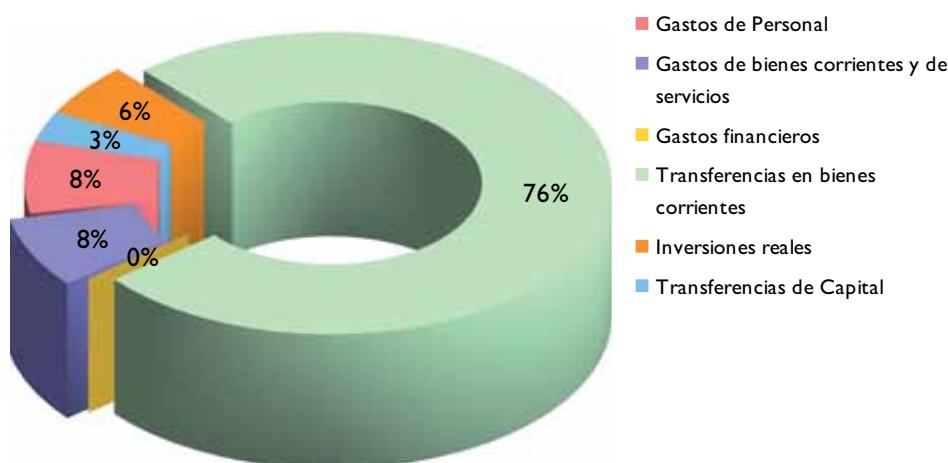
El Capítulo IV “Transferencias corrientes” está destinado a financiar las compensaciones a los operadores de transporte (interurbano, urbano, RENFE, interoperatividad en otras áreas metropolitanas de Andalucía) que no se cubran con los ingresos del Capítulo III por la venta de títulos de transporte y como consecuencia de las subvenciones que el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga otorga a los usuarios de transporte público. Asimismo financia los refuerzos y nuevos servicios de transporte demandado por los usuarios.

Tabla 1. Estado de gastos, ejercicio 2013

ESTADO DE GASTOS		
CAPITULO	DENOMINACION DEL GASTO	EUROS (€)
I	Gastos de Personal	706.355,04 €
II	Gastos de bienes corrientes y de servicios	690.100,00 €
III	Gastos financieros	50,00 €
IV	Transferencias en bienes corrientes	6.848.537,30 €
VI	Inversiones reales	518.006,66 €
VII	Transferencias de Capital	291.438,00 €
TOTAL GASTOS		9.054.487,00 €

Fuente: CTMAM

Gráfico 1. Estado de Gastos



Fuente: CTMAM

Los Capítulos VI y VII “Inversiones reales y Transferencias de Capital” financian, entre otros gastos, la adquisición de marquesinas y postes de parada y la adquisición de tarjetas de transporte.

En lo relativo al estado de ingresos, a continuación se relaciona el mismo en 2013.

Tabla 2. Estado de ingresos, ejercicio 2013

ESTADO DE INGRESOS		
CAPÍTULO	DENOMINACION DEL INGRESO	EUROS (€)
III	Otros ingresos	3.970.500,00 €
IV	Transferencias corrientes	4.269.542,34 €
V	Ingresos patrimoniales	5.000,00 €
VII	Transferencias de Capital	809.444,66 €
TOTAL INGRESOS		9.054.487,00 €

Fuente: CTMAM

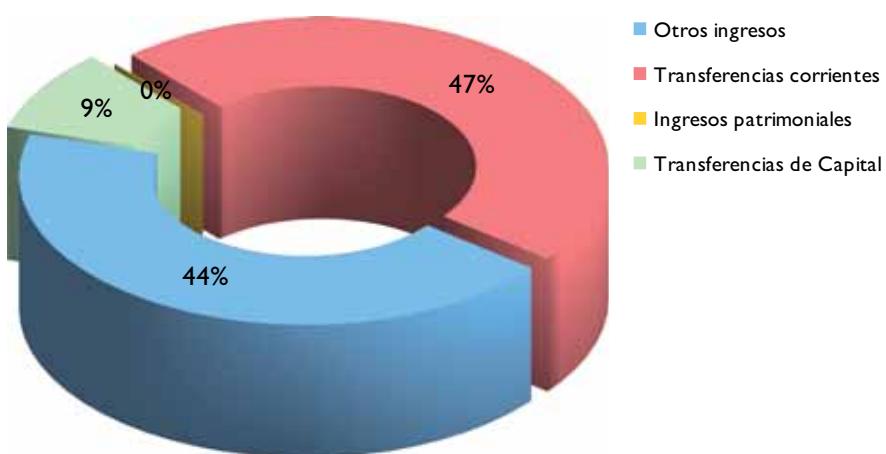
Con respecto a los capítulos de ingresos:

El Capítulo III recoge los ingresos por venta de títulos de transporte previstos para el ejercicio 2013.

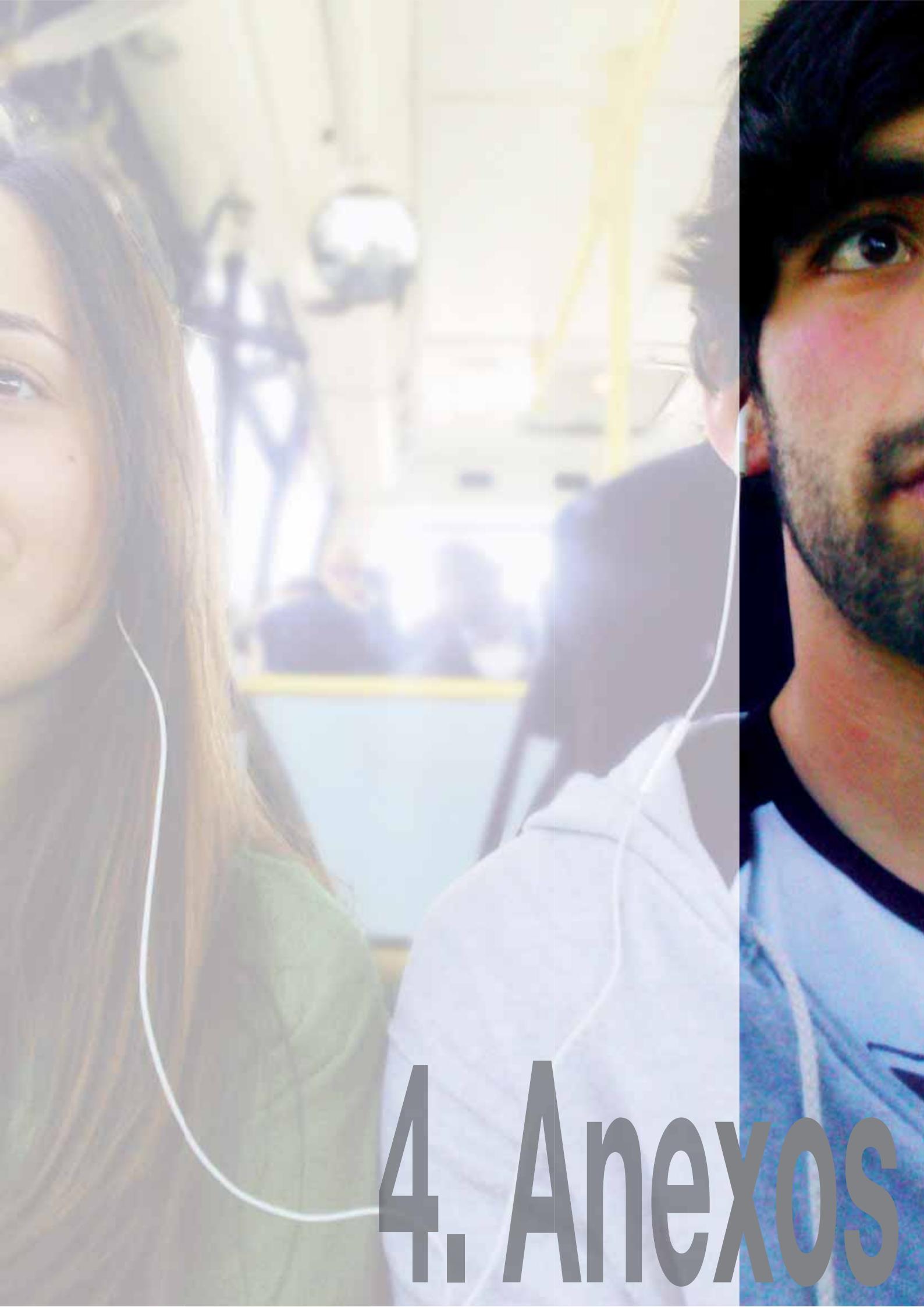
El Capítulo IV está formado por las aportaciones de los miembros del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga destinadas a financiar los Capítulos I, II y IV de gastos.

El Capítulo VII son aportaciones de las administraciones que forman parte del Consorcio de Transporte destinadas a financiar los Gastos de Inversiones y Transferencias de Capital del Consorcio.

Gráfico 2. Estado de Ingresos



Fuente: CTMAM



# 4. Anexos

## ANEXO I

Demanda de viajes dentro del ámbito del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga con carácter urbano e interurbano por líneas

LÍNEA	SERVICIO	OPERADOR	CANCELACIONES
1	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	55.052
2	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	20.376
3	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	63.591
4	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	32.767
5	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	3.386
6	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	1.369
7	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	26.310
8	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	24.838
9	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	438.998
10	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	22.673
11	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	87.195
12	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	194
14	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	15.016
15	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	39.653
16	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	19.249
17	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	18.254
18	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	1.267
20	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	23.133
21	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	23.032
22	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	27.149
23	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	11.096
24	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	10.935
25	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	66.790
26	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	6.090
27	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	1.339
28	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	77.376
29	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	352
30	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	305
31	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	12.567
32	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	5.239
33	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	5.082
34	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	3.330
35	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	829

LÍNEA	SERVICIO	OPERADOR	CANCELACIONES
36	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	212
37	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	3.845
38	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	2.842
41	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	4.144
42	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	1.058
44	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	686
61	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	53
64	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	1.014
65	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	2.407
71	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	14.045
72	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	16.023
73	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	891
75	Urbano Málaga	Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.	685
101	Línea Urbana 1 – Alhaurín de la Torre	Autocares Vázquez Olmedo, S.L.	1.499
102	Línea Urbana 3 - Alhaurín de la Torre	Autocares Vázquez Olmedo, S.L.	2.381
103	Línea Urbana Benalmádena – Estupa-Torrequebrada	Corporación Española de Transporte, S.A.	136.823
110	Málaga – Benalmádena Costa	Corporación Española de Transporte, S.A.	2.150.735
112	Málaga – Mijas	Corporación Española de Transporte, S.A.	90.882
113	Málaga – Fuengirola (Directo)	Corporación Española de Transporte, S.A.	114.845
114	Mijas – Teatinos	Corporación Española de Transporte, S.A.	11.464
116	Benalmádena – Teatinos	Corporación Española de Transporte, S.A.	18.402
117	Málaga-Fuengirola – Las Lagunas (nocturno)	Corporación Española de Transporte, S.A.	11
120	Torremolinos – Fuengirola	Corporación Española de Transporte, S.A.	917.674
121	Torremolinos – Benalmádena – Mijas	Corporación Española de Transporte, S.A.	514.182
122	Fuengirola – Mijas	Corporación Española de Transporte, S.A.	352.464
123	Churriana – Benalmádena Costa	Corporación Española de Transporte, S.A.	135.049
124	Carola – Torremolinos	Corporación Española de Transporte, S.A.	73.616
125	Torremolinos – Patronato	Corporación Española de Transporte, S.A.	59.707
126	Benalmádena – Torremolinos	Corporación Española de Transporte, S.A.	116.002
127	Las Lagunas – Estación de Autobuses	Corporación Española de Transporte, S.A.	67.655
128	Aeropuerto – Benalmádena Costa	Corporación Española de Transporte, S.A.	29.059
129	Estación de Autobuses – Las Lagunas – Cementerio – Hipódromo	Corporación Española de Transporte, S.A.	1.430
130	Málaga – Santa Rosalia (por la MA-401)	Herederos de Fco. Olmedo Gutiérrez S.A.	246.844

LÍNEA	SERVICIO	OPERADOR	CANCELACIONES
131	Málaga – Cártama	Corporación Española de Transporte, S.A.	177.187
132	Málaga – Alhaurín El Grande	Corporación Española de Transporte, S.A.	212.532
133	Málaga – Alhaurín de la Torre – Pinos de Alhaurín	Corporación Española de Transporte, S.A.	136.219
134	Málaga – El Sexmo	Herederos de Fco. Olmedo Gutiérrez S.A.	25.412
135	Málaga – Santa Amalia	Autocares Vázquez Olmedo, S.L.	123.412
136	Cártama – Alhaurín de la Torre – Plaza Mayor	Autocares Vázquez Olmedo, S.L.	5.265
137	Gibralgalias – Pizarra	Autocares Autocares Sierra de las Nieves S.L.	4.740
138	Málaga – Alhaurín de la Torre (Buho)	Autocares Vázquez Olmedo, S.L.	31
140	Cártama – Alhaurín de la Torre – Torremolinos	Autocares Vázquez Olmedo, S.L.	9.895
143	Alhaurín de la Torre – Teatinos	Autocares Vázquez Olmedo, S.L.	9.270
144	Gibralgalias – El Sexmo	Autocares Sierra de las Nieves S.L.	3.695
146	Cártama – Teatinos – Málaga	Corporación Española de Transporte, S.A.	1.038
147	Málaga – Teatinos – Cártama	Corporación Española de Transporte, S.A.	1.154
150	Málaga – Los Nuñez	Herederos de Fco. Olmedo Gutiérrez S.A.	5.022
151	Málaga – Casabermeja – Arroyo Coche	Automóviles Mérida S.L.	81.518
160	Málaga – Rincón de la Victoria-Cotomar	Corporación Española de Transporte, S.A.	814.972
161	Málaga – Centro Comercial Rincón – Totalán	Nex Continental Holdings, S.L.U.	11.875
162	Málaga – Olías	Nex Continental Holdings, S.L.U.	7.383
163	Málaga – Rincón de la Victoria – Los Rubios	Corporación Española de Transporte, S.A.	132.720
166	Los Rubios – Rincón de la Victoria – Teatinos	Corporación Española de Transporte, S.A.	13.026
168	Málaga-Rincón de la Victoria -Cotomar (Búho)	Corporación Española de Transporte, S.A.	10.330
220	Fuengirola – Marbella	Corporación Española de Transporte, S.A.	606.034
221	Fuengirola – Coín	Corporación Española de Transporte, S.A.	45.536
230	Málaga – Coín (por Alhaurín de la Torre y Alhaurín el Grande)	Corporación Española de Transporte, S.A.	97.093
231	Málaga – Pizarra – Álora	Los Amarillos, S.A.	53.794
233	Málaga – Pizazza – Álora (directo)	Los Amarillos, S.A.	43.716
234	Málaga – Pizarra	Los Amarillos, S.A.	6.511
250	Málaga – Almogía – Pastelero	Autocares Sierra de las Nieves S.L.	55.303
251	Málaga – Colmenar	Automóviles Casado, S.A.	80.717
253	Málaga – Casabermeja – Antequera	Automóviles Casado, S.A.	1.445
254	Málaga – Casabermeja – Rute	Automóviles Casado, S.A.	188

**Consorcio de Transporte Metropolitano  
Área de Málaga**



LÍNEA	SERVICIO	OPERADOR	CANCELACIONES
260	Málaga – Vélez Málaga (por Torre de Benagalbón)	Nex Continental Holdings, S.L.U.	284.867
261	Málaga – Benagalbón – Moclín	Autocares Valle Niza, S.L.	13.638
262	Málaga – Benagalbón – Almáchar	Autocares Valle Niza, S.L.	15.596
320	Málaga – Marbella	Corporación Española de Transporte, S.A.	17.996
330	Málaga – Zalea – El Burgo	Autocares Sierra de las Nieves S.L.	2.199
331	Málaga – Zalea – Ronda	Autocares Sierra de las Nieves S.L.	238
332	Málaga – Zalea – Algodonales	Autocares Sierra de las Nieves S.L.	1.355
333	Málaga – Zalea – Alozaina	Autocares Sierra de las Nieves S.L.	183
334	Málaga – Guarro (por los Alhaurines)	Corporación Española de Transporte, S.A.	7.362
336	Guaro – Málaga (por Alh. Grande y Cártama)	Corporación Española de Transporte, S.A.	5.041
340	Álora – Bermejo – El Chorro	Autocares Rivero, S.A.	17.536
341	Álora – Vado del Álamo	Autocares Rivero, S.A.	11.404
342	Álora – Estación Álora	Autocares Rivero, S.A.	15.795
343	Álora – Polígono Industrial	Autocares Rivero, S.A.	6.698
344	Málaga – Tolox (por Cártama y Alhaurín el Grande)	Corporación Española de Transporte, S.A.	10.325
345	Málaga – Coín (por Cártama)	Corporación Española de Transporte, S.A.	8.177
360	Málaga – Olias – Comares	Nex Continental Holdings, S.L.U.	6.244
361	Moclín – La Cala del Moral	Autocares Valle Niza, S.L.	449
362	Málaga – Nerja (por Torre de Benagalbón)	Nex Continental Holdings, S.L.U.	4.140
363	Málaga – Torrox (por Torre de Benagalbón)	Nex Continental Holdings, S.L.U.	2.552
364	Málaga – Periana (por Torre de Benagalbón)	Nex Continental Holdings, S.L.U.	4.159
365	Málaga – Riogordo (por Torre de Benagalbón)	Nex Continental Holdings, S.L.U.	1.898
401	Cártama Pueblo – Feria de Cártama – Cártama Estación	Autocares Vázquez Olmedo, S.L.	162
404	Santa Rosalia – Campanillas – Feria de Málaga	Herederos de Francisco Olmedo Gutiérrez, S.A.	8.730
406	Barriada El Sexmo – Feria de Málaga	Herederos de Francisco Olmedo Gutiérrez, S.A.	117
410	Cártama – Feria de Málaga	Autocares Vázquez Olmedo, S.L.	4.146
421	Benalmádena Costa – Feria de Málaga	Corporación Española de Transporte, S.A.	577
424	Pinos de Alhaurín – Alhaurín de la Torre – Feria de Málaga	Corporación Española de Transporte, S.A.	1.849
428	Rincón de la Victoria – Feria de Málaga	Corporación Española de Transporte, S.A.	3.427
450	Casabermeja – Feria de Málaga	Automóviles Mérida, S.L.	715
520	Mijas Pueblo – La Cala Mijas	Corporación Española de Transporte, S.A.	443

LÍNEA	SERVICIO	OPERADOR	CANCELACIONES
540	Álora – Pizarra – Playamar	Los Amarillos, S.L.	2.324
550	Casabermeja – El Palo	Automóviles Mérida, S.L.	4.153
551	Almogía – Plaza Mayor – Playamar	Autocares Sierra de las Nieves, S.L.	1.264
552	Colmenar – El Palo	Automóviles Casado, S.A.	2.347
560	Totalán – C.C. Rincón de la Victoria – La Cala del Moral	Nex Continental Holdings, S.L.U.	839
620	Mijas Pueblo – Benalmádena Costa (nocturno)	Corporación Española de Transporte, S.A.	631
621	Calahonda – Fuengirola (nocturno)	Corporación Española de Transporte, S.A.	2.034
622	Calahonda – Hipódromo – Fuengirola	Corporación Española de Transporte, S.A.	86
631	Cártama estación – Cártama pueblo – Málaga	Autocares Vázquez Olmedo, S.L.	275
632	Málaga - Las Lagunas – Fuengirola	Corporación Española de Transporte, S.A.	329
650	Casabermeja – Málaga	Automóviles Mérida, S.L.	308

**TOTAL**

**9.483.102**

## ANEXO II

Formulario utilizado para la recogida de datos en las Encuestas de Calidad del Servicio 2013-2014

• Idioma español

Página I

Línea nº:	Horas entrevista:	Hombre: <input type="checkbox"/>
Fecha:	Edad:	

1) ¿CUAL ES SU OCUPACIÓN?	2) ¿TIENE MOTO?	2.1) ¿TIENE COCHE?
<input type="checkbox"/> 1. Trabajo. <input type="checkbox"/> 2. Estudio. <input type="checkbox"/> 3. En paro. <input type="checkbox"/> 4. Amo/Ama de casa. <input type="checkbox"/> 5. Jubilado/a. <input type="checkbox"/> 6. Otros.	<input type="checkbox"/> 1. Sí, propia. <input type="checkbox"/> 2. Sí, en la familia. <input type="checkbox"/> 3. No.	<input type="checkbox"/> 1. Sí, propio. <input type="checkbox"/> 2. Sí, en la familia. <input type="checkbox"/> 3. No.
3) ¿POR QUÉ NO HA USADO EL COCHE EN ESTE VIAJE?	4) ¿POR QUÉ COGE EL BUS?	5) ¿CADA CUÁNTO VIAJA?
<input type="checkbox"/> 1. No tengo coche propio. <input type="checkbox"/> 2. Hoy no dispongo de mi coche. <input type="checkbox"/> 3. El coche es más caro. <input type="checkbox"/> 4. El autobús es más cómodo. <input type="checkbox"/> 5. Voy igual de rápido en coche que en autobús. <input type="checkbox"/> 6. El coche es más lento. <input type="checkbox"/> 7. No tengo donde aparcar. <input type="checkbox"/> 8. Otro.	<input type="checkbox"/> 1. Trabajo. <input type="checkbox"/> 2. Estudios. <input type="checkbox"/> 3. Compras. <input type="checkbox"/> 4. Visita médica. <input type="checkbox"/> 5. Ocio. <input type="checkbox"/> 6. Asuntos personales. <input type="checkbox"/> 7. Otros. <input type="checkbox"/> 8. No sabe/No contesta	<input type="checkbox"/> 1. Una vez al día. <input type="checkbox"/> 2. Dos veces al día. <input type="checkbox"/> 3. Tres o más veces al día. <input type="checkbox"/> 4. Varias veces por semana. <input type="checkbox"/> 5. Varias veces al mes. <input type="checkbox"/> 6. Puntualmente. <input type="checkbox"/> 7. Nunca o casi nunca. <input type="checkbox"/> 8. No sabe/No contesta
6) ¿CÓMO PAGA EL VIAJE?	6.1) SI NO UTILIZA LA TARJETA DE TRANSPORTE, ¿POR QUÉ?	6.2) ¿QUÉ VENTAJAS OFRECE LA TARJETA DE TRANSPORTE? (puede señalar más de una)
<input type="checkbox"/> 1. En metálico. <input type="checkbox"/> 2. Tarjeta de Transporte. <input type="checkbox"/> 3. Andalucía Junta sesentaycinco (mayores de 65 años). <input type="checkbox"/> 4. Otros.	<input type="checkbox"/> 1. No la conozco. <input type="checkbox"/> 2. No entiendo cómo funciona. <input type="checkbox"/> 3. No es cómoda. <input type="checkbox"/> 4. Viajo poco en autobús. <input type="checkbox"/> 5. Hay otro billete más económico. <input type="checkbox"/> 6. Difícil de comprar y/o recargar. <input type="checkbox"/> 7. Otros.	<input type="checkbox"/> 1. Pago menos por viajar en transporte público. <input type="checkbox"/> 2. No necesito llevar dinero. <input type="checkbox"/> 3. Me permite hacer transbordos. <input type="checkbox"/> 4. Es rápido y cómodo de utilizar. <input type="checkbox"/> 5. No sé qué ventajas tiene. <input type="checkbox"/> 6. Otras.
7) ¿CONOCE EL CONSORCIO DE TRANSPORTE METROPOLITANO DEL ÁREA DE MÁLAGA?	7.1) SI HA CONTESTADO "SÍ", ¿CÓMO CREE QUE FUNCIONA?	8) RECOMENDARÍA ESTE SERVICIO DE TRANSPORTE A OTRAS PERSONAS:
<input type="checkbox"/> 1. Sí. <input type="checkbox"/> 2. Sé que existe pero no sé lo que es. <input type="checkbox"/> 3. No.	<input type="checkbox"/> 1. Bastante bien. <input type="checkbox"/> 2. Bien, de forma aceptable. <input type="checkbox"/> 3. Regular. <input type="checkbox"/> 4. Mal. <input type="checkbox"/> 5. Muy mal. <input type="checkbox"/> 6. No sabe/No contesta	<input type="checkbox"/> 1. Sí <input type="checkbox"/> 2. No. <input type="checkbox"/> 3. No sabe/No contesta
9) ¿HA MEJORADO EL SERVICIO DE AUTOBÚS EL ÚLTIMO AÑO?	10) ¿VIAJA NORMALMENTE TAMBÍEN EN?	11) ¿CREE QUE EL CONSORCIO DEBERÍA ESFORZARSE ALGO MÁS DE LO QUE LO HACE PARA CONSEGUIR UN MEJOR SERVICIO?
<input type="checkbox"/> 1. Sí, bastante. <input type="checkbox"/> 2. Sí, ha mejorado. <input type="checkbox"/> 3. Ha cambiado sólo un poco. <input type="checkbox"/> 4. No ha cambiado. <input type="checkbox"/> 5. No, ha empeorado. <input type="checkbox"/> 6. No sabe/No contesta	<input type="checkbox"/> 1. Tren. <input type="checkbox"/> 2. Coche. <input type="checkbox"/> 3. Moto. <input type="checkbox"/> 4. Bicicleta <input type="checkbox"/> 5. Taxi. <input type="checkbox"/> 6. Ninguno. <input type="checkbox"/> 7. Otro. <input type="checkbox"/> 8. No sabe/No contesta,	<input type="checkbox"/> 1. Sí, mucho más. <input type="checkbox"/> 2. Sí, un poco más. <input type="checkbox"/> 3. No, así está bien. <input type="checkbox"/> 4. No sabe/No contesta
12) ¿ESTÁ SATISFECHO CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL CONSORCIO DE TRANSPORTES?	13) ¿CREE QUE LA ADMINISTRACIÓN SE PREOCUPA POR EL TRANSPORTE PÚBLICO?	14) ¿CREE QUE SE TIENE EN CUENTA LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE A LA HORA DE DISEÑAR LOS SERVICIOS?
<input type="checkbox"/> 1. Muy satisfecho. <input type="checkbox"/> 2. Bastante satisfecho. <input type="checkbox"/> 3. Satisfecho. <input type="checkbox"/> 4. Poco satisfecho. <input type="checkbox"/> 5. Nada satisfecho <input type="checkbox"/> 6. No sabe/No contesta	<input type="checkbox"/> 1. Mucho. <input type="checkbox"/> 2. Bastante. <input type="checkbox"/> 3. Regular. <input type="checkbox"/> 4. Poco. <input type="checkbox"/> 5. Nada. <input type="checkbox"/> 6. No sabe/No contesta	<input type="checkbox"/> 1. Sí, mucho. <input type="checkbox"/> 2. Sólo un poco. <input type="checkbox"/> 3. No, para nada. <input type="checkbox"/> 4. No sabe/No contesta



## Página 2

15) DENOS SU OPINIÓN SOBRE:					IMPORTANCIA				
SATISFACCIÓN (¿ESTÁ CONTENTO CON EL SERVICIO?)					IMPORTANCIA (¿LE PARECE IMPORTANTE?)				
MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	MUCHA	BASTANTE	ALGO	POCA	NADA
El trato de los conductores									
La puntualidad									
La frecuencia de los autobuses (cada cuánto pasan)									
Lo cerca que está su parada									
El tiempo que tarda el viaje									
La facilidad para comprar el billete									
La información en las paradas sobre líneas, recorridos, horarios de paso...									
La facilidad para subir, bajar y moverse dentro del autobús									
La limpieza de los autobuses									
La forma de conducir									

¿Quiere añadir algún COMENTARIO, DUDA, QUEJA o SUGERENCIA?:

---

---

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

¡Y NO SE OLVIDE DE SU PAPELETA!

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga quiere premiar la colaboración de los encuestados sorteando una tarjeta de transporte recargada con 50 € entre todos aquellos que realicen la encuesta. Pida al encuestador su papeleta cuando entregue su cuestionario.



• Idioma inglés

Página I

Bus no.		Time of survey:		Male: <input type="checkbox"/>	
Date:		Age:		Female: <input type="checkbox"/>	

1) WHAT IS YOUR OCCUPATION?	2) DO YOU HAVE A MOTORBIKE?	3.1) DO YOU HAVE A CAR?
<input type="checkbox"/> 1. Working. <input type="checkbox"/> 2. Studying. <input type="checkbox"/> 3. Unemployed. <input type="checkbox"/> 4. Housewife/Househusband. <input type="checkbox"/> 5. Retired. <input type="checkbox"/> 6. Other (please specify).	<input type="checkbox"/> 1. Yes, my own. <input type="checkbox"/> 2. Yes, in the family. <input type="checkbox"/> 3. No.	<input type="checkbox"/> 1. Yes, my own. <input type="checkbox"/> 2. Yes, in the family. <input type="checkbox"/> 3. No.
3) WHY DIDN'T YOU USE THE CAR FOR THIS JOURNEY?	4) WHY ARE YOU TAKING THE BUS?	5) HOW OFTEN DO YOU TRAVEL?
<input type="checkbox"/> 1. I don't have my own car. <input type="checkbox"/> 2. My car isn't available today. <input type="checkbox"/> 3. By car it's more expensive. <input type="checkbox"/> 4. The bus is more convenient. <input type="checkbox"/> 5. It takes the same time by car as by bus. <input type="checkbox"/> 6. It takes longer by car. <input type="checkbox"/> 7. I don't have anywhere to park. <input type="checkbox"/> 8. Other (please specify).	<input type="checkbox"/> 1. Work. <input type="checkbox"/> 2. Studies. <input type="checkbox"/> 3. Shopping. <input type="checkbox"/> 4. Doctor's appointment. <input type="checkbox"/> 5. Leisure. <input type="checkbox"/> 6. Personal matters. <input type="checkbox"/> 7. Other (please specify). <input type="checkbox"/> 8. Don't know/No answer.	<input type="checkbox"/> 1. Once a day. <input type="checkbox"/> 2. Twice a day. <input type="checkbox"/> 3. Three or more times a day. <input type="checkbox"/> 4. Several times a week. <input type="checkbox"/> 5. Several times a month. <input type="checkbox"/> 6. Occasionally. <input type="checkbox"/> 7. Hardly ever/Never. <input type="checkbox"/> 8. Don't know/No answer.
6) HOW DO YOU PAY FOR YOUR JOURNEY?	6.1) IF YOU DON'T USE THE TRANSPORT CARD, CAN YOU EXPLAIN WHY?	6.2) WHAT ARE THE ADVANTAGES OF THE TRANSPORT CARD? (you may choose more than one)
<input type="checkbox"/> 1. In cash. <input type="checkbox"/> 2. With the Transport Card. <input type="checkbox"/> 3. Andalucía Junta sesentaycinco (over 65s transport card). <input type="checkbox"/> 4. Other (please specify).	<input type="checkbox"/> 1. I didn't know about it. <input type="checkbox"/> 2. I don't understand how it works. <input type="checkbox"/> 3. It isn't convenient for me. <input type="checkbox"/> 4. I rarely travel by bus. <input type="checkbox"/> 5. There are other cheaper tickets. <input type="checkbox"/> 6. It's difficult to buy and/or top up. <input type="checkbox"/> 7. Other (please specify).	<input type="checkbox"/> 1. Cheaper public transport. <input type="checkbox"/> 2. I don't need to carry cash. <input type="checkbox"/> 3. I pay less when I change buses. <input type="checkbox"/> 4. It's fast and easy to use. <input type="checkbox"/> 5. I don't know the advantages. <input type="checkbox"/> 6. Other (please specify).
7) ARE YOU FAMILIAR WITH THE MÁLAGA AREA METROPOLITAN TRANSPORT CONSORTIUM?	7.1) IF YOU ANSWERED "YES", HOW WELL DO YOU THINK IT WORKS?	8) WOULD YOU RECOMMEND THIS TRANSPORT SERVICE TO OTHERS?
<input type="checkbox"/> 1. Yes. <input type="checkbox"/> 2. I know it exists but not what it is. <input type="checkbox"/> 3. No.	<input type="checkbox"/> 1. Very well. <input type="checkbox"/> 2. Well. <input type="checkbox"/> 3. Not very well. <input type="checkbox"/> 4. Poorly. <input type="checkbox"/> 5. Very poorly. <input type="checkbox"/> 6. Don't know/No answer.	<input type="checkbox"/> 1. Yes. <input type="checkbox"/> 2. No. <input type="checkbox"/> 3. Don't know/No answer.
9) HAS THE BUS SERVICE IMPROVED OVER THE LAST YEAR?	10) WHAT OTHER MEANS OF TRANSPORT DO YOU NORMALLY USE?	11) DO YOU THINK THE TRANSPORT CONSORTIUM SHOULD MAKE MORE EFFORT TO PROVIDE A BETTER SERVICE?
<input type="checkbox"/> 1. Yes, a lot. <input type="checkbox"/> 2. Yes. <input type="checkbox"/> 3. Yes, a little. <input type="checkbox"/> 4. No, it hasn't changed. <input type="checkbox"/> 5. No, it's got worse. <input type="checkbox"/> 6. Don't know/No answer.	<input type="checkbox"/> 1. Train. <input type="checkbox"/> 2. Car. <input type="checkbox"/> 3. Motorbike. <input type="checkbox"/> 4. Bicycle. <input type="checkbox"/> 5. Taxi. <input type="checkbox"/> 6. None. <input type="checkbox"/> 7. Other (please specify). <input type="checkbox"/> 8. Don't know/No answer.	<input type="checkbox"/> 1. Yes, much more. <input type="checkbox"/> 2. Yes, a little more. <input type="checkbox"/> 3. No, it's fine as it is. <input type="checkbox"/> 4. Don't know/No answer.
12) HOW SATISFIED ARE YOU WITH THE SERVICE PROVIDED BY THE TRANSPORT CONSORTIUM?	13) HOW MUCH IMPORTANCE DO YOU THINK THE GOVERNMENT GIVES TO PUBLIC TRANSPORT?	14) DO YOU THINK USER OPINION IS TAKEN INTO ACCOUNT IN THE PROVISION OF TRANSPORT SERVICES?
<input type="checkbox"/> 1. Very satisfied. <input type="checkbox"/> 2. Fairly satisfied. <input type="checkbox"/> 3. Satisfied. <input type="checkbox"/> 4. Not very satisfied. <input type="checkbox"/> 5. Not satisfied at all. <input type="checkbox"/> 6. Don't know/No answer.	<input type="checkbox"/> 1. A lot. <input type="checkbox"/> 2. Quite a lot. <input type="checkbox"/> 3. Enough. <input type="checkbox"/> 4. Not enough. <input type="checkbox"/> 5. None. <input type="checkbox"/> 6. Don't know/No answer.	<input type="checkbox"/> 1. Yes, significantly. <input type="checkbox"/> 2. Only a little. <input type="checkbox"/> 3. No, not at all. <input type="checkbox"/> 4. Don't know/No answer.



Página 2

15) : GIVE US YOUR OPINION:

SATISFACTION (HOW DO YOU RATE THE SERVICE?)					IMPORTANCE (HOW MUCH DOES IT MATTER?)				
VERY GOOD	GOOD	AVERAGE	POOR	VERY POOR	A LOT	QUITE A LOT	A LITTLE	NOT MUCH	NOT AT ALL
					Drive's manner				
					Punctuality				
					Bus frequency				
					Proximity of stop				
					Journey time				
					Ease of ticket purchase				
					Information at stops (services, routes, bus times, etc.)				
					Ease of getting on/off the bus and moving around on board				
					Bus cleanliness				
					Quality of driving				

Do you have any further **COMMENT, DOUBT, COMPLAINT OR SUGGESTION?**

---



---



---

MANY THANKS FOR TAKING PART.

... AND DON'T FORGET YOUR DRAW TICKET!

The Malaga Area Metropolitan Transport Consortium would like to reward participants in this survey for their cooperation by offering a transport card topped up with €50 of credit to the winner of our draw. Ask for your ticket when you return the completed questionnaire to the surveyor.





# MEMORIA 2013

Consorcio de Transporte Metropolitano  
Área de Málaga

