



CUADRO DE SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS – CARTA DE SERVICIOS

Compromiso	Indicador	Resultados		Desviación	Observaciones
		2010	2011		
Incrementar el uso de la tarjeta de transportes en el sistema integrado del Área de Granada	Lograr una penetración del 73%, de media, en el uso de los títulos emitidos por el Consorcio metropolitano, en el horizonte 2012-2013.	66.78%	70.75%	+ 3.97%	
Aumentar el número de viajeros movilizad	Mantener un crecimiento sostenido del 2%, de media, en los años 2011 y 2012.	10660989 Pasajeros	10962844 Pasajeros	+ 2.83%	
Aumentar, en la flota metropolitana, el número de vehículos adaptados a Personas de Movilidad Reducida (PMR).	Todos los nuevos vehículos que se incorporen a las líneas metropolitanas deberán estar adaptados a Personas con Movilidad Reducida y en todas las líneas, a finales de 2012, debe haber, al menos, un vehículo adaptado. En la página Web del consorcio figurarán los horarios aproximados, por parada, de estos vehículos adaptados	9 vehículos adaptados a PMR	7 vehículos adaptados a PMR	Se han incrementado en el año 2011, 7 vehículos adaptados a personas con movilidad reducida	En la actualidad de los 116 vehículos, 44 de ellos están adaptados a PMR.
Proporcionar información actualizada y adaptada a las necesidades de los ciudadanos	Se tendrá acceso a la información tanto de manera presencial, como a través de la página Web y del teléfono 902450550, desde las 6.00 horas hasta las 24 horas y 365 días al año	Cumplido	Cumplido	Se mantiene ya que no hay reclamaciones asociadas a la falta de información	Puede comprobarse en cualquier momento deseado consultando nuestra pagina Web o utilizando el teléfono mencionado
Mantener en buen estado de conservación paradas y marquesinas	La totalidad de las paradas se encontrarán en buen estado de conservación (la limpieza corresponde a los Ayuntamientos). En caso de desperfectos por incidentes, el tiempo de reparación no será superior a dos semanas a contar desde el momento en que el Consorcio disponga de la información del incidente	Año 2011. 100%			Ver número de paradas y marquesinas reparadas en archivo correspondiente.
Contestar todas las reclamaciones y,	Todas serán contestadas en menos de 15 días	Año 2011.		Aun no tenemos	Este compromiso se ha adquirido



CUADRO DE SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS – CARTA DE SERVICIOS

Compromiso	Indicador	Resultados		Desviación	Observaciones
		2010	2011		
durante el tiempo de preparación de la respuesta, mantener informados a reclamantes del estado del expediente		100%		datos suficientes	recientemente (Mes de Julio) Anteriormente el periodo de respuesta oscilaba en torno a los 15 días aunque a algunas de ellas podían responderse tanto 7 como en 23 días
Cumplir, en situaciones de normalidad, los horarios establecidos en la totalidad de las líneas	El cumplimiento será del 100% en la totalidad de las expediciones en circunstancias normales. (En caso de obras u otros incidentes se colgará, de manera inmediata, en la página Web la incidencia, la duración de la misma y los horarios estimados)	100%	100%	Se mantiene	No hay reclamaciones referentes a retrasos o incumplimiento de horarios.
Realizar encuestas periódicas sobre el grado de satisfacción del usuario y publicar los resultados a través de la página Web del Consorcio	<p>Todos los años, entre Marzo y Abril, se consultará a usuarios y usuarias sobre grado de satisfacción de, al menos, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • calidad de la información recibida. • puntualidad del servicio prestado por los operadores • seguridad de los vehículos de los operadores. • trato recibido de los conductores de los operadores implicados. • limpieza de los vehículos de los operadores. • temperatura del interior de los vehículos de los operadores. • facilidad del acceso y salida de los vehículos de los operadores. • tarifas establecidas. • rapidez en el servicio de transporte dentro de los márgenes establecidos. • frecuencia establecida para la prestación del servicio. • proximidad del servicio establecido. • horarios establecidos para la prestación del servicio 	Cumplido	Cumplido	Se mantiene	<p>En la actualidad se encuentran publicados los resultados de las encuestas del año 2011 en la página Web.</p> <p>Los resultados de satisfacción se indican en la tabla de seguimiento de la satisfacción del año 2011, donde el valor prácticamente se mantiene.</p> <p>En sucesivos años se incrementará la información sobre estos datos a los operadores (Propuesta de mejora)</p>



CUADRO DE SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS – CARTA DE SERVICIOS

Compromiso	Indicador	Resultados		Desviación	Observaciones
		2010	2011		
Implantar, de forma progresiva, un sistema de ayuda a la explotación en paradas, que permita disponer de información en tiempo real sobre los servicios	En las paradas más utilizadas de los diferentes núcleos de población de los municipios metropolitanos, se implantarán paneles informativos que informarán preferentemente sobre tiempo de llegada de los autobuses e incidencias en horarios. Se implantarán de manera progresiva y deberá estar concluida su implantación en 2015	Durante el año 2010 el operador metropolitano más importante, en cuanto al número de viajeros movilizadas, del Área (Tranvías Metropolitanos de Granada) ha incorporado a bordo de los autobuses un sistema de posicionamiento (GPS) y envío de información que permite la implantación de paneles informativos electrónicos en las paradas más importantes. Se encuentran operativos 4 paneles en los núcleos de Atarfe, Peligros, Las Gabias y Churriana de la Vega, encontrándose pendiente de activar los paneles en las paradas de Albolote (C/ Reyes Católicos), Maracena (Camino de Albolote) y Armilla (Carretera de Armilla, 3).		El indicador, se da por cumplido hasta el primer semestre de 2011. Debido a que la implantación de este sistema en dicho operador supone un gran avance.	
Mejorar la accesibilidad, a las marquesinas adoptándolas a personas con movilidad reducida	Todas las nuevas marquesinas estarán adaptadas a Personas con Movilidad Reducida (PMR). En cuanto a las existentes y no adaptadas, el 25% serán adaptadas en 2011, el 50% en 2012 y las restantes en 2013.	28 unidades adaptadas para permitir albergar a personas de en silla de ruedas	20 Marquesinas nuevas de PMR, y 20 unidades adaptadas a PMR	Se produce un incremento de marquesinas adaptadas a PMR en el año 2011: 40 unidades	Las marquesinas nuevas adaptadas a PMR se homologaron a finales del 2010. Las marquesinas pendientes de adaptación a finales de 2010 ascienden a 118 unidades.
Aumentar el número de vehículos, en la flota de los operadores metropolitanos, con uso de energías limpias y baja emisión de contaminantes	Los nuevos vehículos, para ser autorizados en el transporte metropolitano, deberán ser como mínimo EURO 3 de motorización	12 vehículos euro 3 a 5 de motorización	10 Vehículos euro 3 a 5 de motorización	Se han incrementado en el año 2011 10 vehículos con uso de energías limpias	En la actualidad de los 116 vehículos, 73 de ellos tienen como mínimo motor Euro 3.