

CARTA DE SERVICIOS DE CONSORCIO DE TRANSPORTE METROPOLITANO DEL ÁREA DE MÁLAGA

ÍNDICE

1. ASPECTOS GENERALES.
2. SERVICIOS PRESTADOS, COMPROMISOS E INDICADORES.
3. NORMATIVA REGULADORA.
4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS.
5. NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.
6. ELEMENTOS QUE APOYAN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.
7. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.
8. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS.

Las Cartas de Servicios son documentos que ponen en valor el principio de Buena Administración establecido en el Estatuto de Andalucía y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

1. Aspectos generales.

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga fue constituido el 18 de septiembre de 2003 como entidad de Derecho Público de carácter asociativo formada por la Junta de Andalucía, la Diputación Provincial de Málaga y los Ayuntamientos de Málaga, Mijas, Benalmádena, Rincón de la Victoria, Alhaurín de la Torre, Alhaurín el Grande, Cártama, Pizarra, Almogía, Colmenar, Casabermeja y Totalán.

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga tiene como misión la coordinación entre las diferentes administraciones que lo conforman para establecer una red integrada de transporte público, mediante la creación y gestión de servicios e infraestructuras que fomenten una movilidad sostenible, contribuyendo así a la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. Todo ello lo realiza bajo determinados valores, entre los que destaca:

- En relación a las Personas:

Profesionales implicados, motivados, honestos, eficientes, actualizados, comprometidos con la calidad y proactivos.

- En relación a los Servicios:

Servicios caracterizados por la sostenibilidad, equidad social, accesibilidad universal, innovadores, transparentes en su gestión, orientados hacia el cliente y la mejora continua.

- En relación a los Recursos:

Optimización de los recursos con equipos, medios y tecnología innovadores, adecuados y de reconocida solvencia.

A través de estos valores el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga aspira a convertirse en el referente del transporte público en su ámbito territorial, satisfaciendo las necesidades de movilidad de la ciudadanía, de forma eficiente, sostenible y excelente.

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de servicios a la ciudadanía que el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga ofrece en lo relativo al transporte público interurbano en su ámbito de actuación a la ciudadanía en general, y en especial:

- 1.- Usuarios y usuarias del transporte público del Área Metropolitana de Málaga
- 2.- Ciudadanía del Área Metropolitana de Málaga

3.- Operadores de transporte público del ámbito de actuación del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga

El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga es responsable de la gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.

Los compromisos adquiridos para cada servicio al que se refiere esta Carta son:

Servicio Prestado	Información general del servicio de transporte público interurbano: horarios e itinerarios de las líneas, tarifas, manual de uso, funcionamiento del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga (en adelante CTMAM) y forma de contacto. La información se proporcionará de forma presencial, telefónica y a través de la web.	
Compromiso/s de calidad	1	Facilitar información general del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga y específica de las líneas de transporte público gestionadas por el Consorcio de forma presencial con servicio de 9:00 a 14:00 todos los días laborables, en la sede del Consorcio de Transporte y en el Punto de Información y Atención al Usuario de la Estación Muelle Heredia.
	2	Proporcionar información geoespacial en la página web del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga, mediante la visualización de los itinerarios y paradas de las líneas permanentes de transporte interurbano en su ámbito de actuación con mapas de los recorridos diferenciados de ida y vuelta, realizados mediante referenciación geoespacial.
	3	Dar respuesta a las peticiones de información de los/as usuarios/as en el teléfono de atención e información al público (902 450 550).
	4	Proporcionar información accesible a personas con deficiencias sensoriales visuales, suministrando una guía de usuario en lenguaje Braille.
Servicio Prestado	Información disponible en las infraestructuras homologadas y gestionadas por el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga.	

Compromiso/s de calidad	5	Facilitar información en las infraestructuras homologadas por el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga (postes, marquesinas y vitrinas de la Estación Muelle Heredia) de las líneas de transporte público permanentes gestionadas por el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga que pasan por esa parada, así como las formas de acceso a los medios telemáticos de información del Consorcio.
Servicio Prestado	Información a través de un servicio de oferta a móviles (NLINEA) de las paradas más cercanas al lugar de consulta y el horario estimado de paso para los municipios de Mijas y Benalmádena, y que pasará a desarrollarse en la totalidad del ámbito territorial del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga.	
Compromiso/s de calidad	6	Extender progresivamente este servicio a la totalidad del ámbito territorial del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga.
Servicio Prestado	Instalación y mantenimiento permanente de infraestructuras (postes, marquesinas y banderas zonales) con diseño homologado y acorde a la imagen corporativa del Consorcio, que permita su identificación de manera inequívoca.	
Compromiso/s de calidad	7	La creación de nuevos puntos de parada conllevará en todos los casos la colocación de su correspondiente infraestructura.
	8	Progresiva adaptación de las marquesinas ya existentes a personas con movilidad reducida.
Servicio Prestado	Sistema tarifario zonal por el que el/la usuario/a abona una tarifa en función del número de zonas que recorra en su viaje. El viaje podrá abonarse en metálico o mediante la tarjeta monedero del Consorcio (Billete Único). El Billete Único es más económico, gracias a la aportación del Consorcio. Asimismo faculta el transbordo entre distintas líneas de autobuses, la interoperatividad con el resto de Consorcios de Andalucía, líneas de transporte público urbano de Málaga y líneas de ferrocarril de cercanías en Andalucía y la posibilidad del multiviaje. La adquisición, recarga y consulta de saldo de la tarjeta se puede realizar en los puntos de venta adscritos al Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga.	
Compromiso/s de calidad	9	Garantizar el uso del Billete Único como forma de abono del viaje en todas las líneas de transporte público gestionadas por el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga.
	10	Garantizar la interoperatividad del uso del Billete Único como forma de abono con el resto de Consorcios de Transporte Público

	10	de Andalucía, líneas de transporte urbano público de Málaga y líneas de ferrocarril de cercanías de Andalucía.
--	----	--

Servicio Prestado		El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga coordina y gestiona el servicio de transporte a través de operadores (empresas) contratados por un período de tiempo con sujeción a la legislación correspondiente en materia de contratación pública. Esta gestión implica el aumento del servicio según necesidades, con igual marco tarifario e identificación de la imagen corporativa.
Compromiso/s de calidad	11	Trasladar periódicamente a los operadores la información sobre sugerencias, quejas, peticiones de usuarios/as así como de otros aspectos relevantes que sirvan para la mejora y adecuación del servicio a las necesidades de sus clientes.

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirán en el Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios, pudiéndose consultar en Notas de prensa en la página web del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga y en el tablón de anuncios del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga.

3. Normativa reguladora.

Cabe destacar como normativa que regula los servicios que se prestan, la siguiente:

- Orden de 22 de diciembre de 2004, relativa a la atribución de competencias al Consorcio de Transportes del Área de Málaga en materia de servicios de transporte público regular permanente de viajeros por carretera de uso general (BOJA núm. 6, de 11.1.2005).
- Corrección de errores de la Orden de 22 de diciembre de 2004, de 18 de enero de 2005 (BOJA núm. 27, de 08.2.2005).
- Acuerdo de 25 de noviembre de 2005, adoptado por el Consejo de Administración, en sesión ordinaria celebrada el día 23 de noviembre de 2005, aprobando la distribución de competencias interorgánicas por asunción de atribuciones al Consorcio. (PP.308/2006).(BOJA núm. 86, de 09.5.2006).
- DECRETO 173/1995, de 11 de julio, por el que se acuerda la formulación del Plan Intermodal de Transporte Metropolitano de Málaga. (BOJA núm. 111, de 08.8.1995).
- Orden de 16 de junio de 2010, por la que se revisa el mínimo de percepción de los servicios públicos regulares interurbanos permanentes, de uso general, de transportes de viajeros y viajeras por carretera. (BOJA núm. 125, de 28.6.2010)
- Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de los transportes terrestres (BOE núm. 182, de 31.7.1987).
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.(BOE núm. 241, de 08.10.1990).
- Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía. (BOJA núm. 99, de 27.5.2003).
- Reglamento (CE) núm. 1370/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2007 sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera y por el que se derogan los Reglamentos (CEE) núm. 1191/69 y (CEE) núm. 1107/70 del Consejo. (DOE núm. 315, de 03.12.2007).
- Orden FOM/3398/2002, de 20 de diciembre, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera (BOE núm. 8, de 09.1.2003).
- Resolución de 13 de diciembre de 2004, de la Dirección General de Transportes, por la que se convocan ayudas para la implantación de imagen común y medidas de seguridad y equipamiento en los vehículos de transporte público interurbano regular de uso general de viajeros por carretera. (BOJA núm. 22, de 02.2.2005).
- Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario. (BOE núm. 276, de 18.11.2003).
- Decreto 218/2003, de 22 de julio, por el que se aprueban los Estatutos del Ente Público de Gestión de Ferrocarriles Andaluces. (BOJA núm. 143, de 28.7.2003).
- Reglamento (UE) nº 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de febrero de 2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004.

Se puede consultar la relación más completa de dicha normativa en la dirección web www.ctmam.es.

4. Derechos y obligaciones de usuarios y usuarias.

Los derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga son, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 9/2007 de 22 de octubre de la Administración de la Junta de Andalucía y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos así como en el resto de la normativa vigente aplicable, los siguientes:

Derechos:

- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.

1. Derechos del ciudadano en cualquier procedimiento administrativo ante el Consorcio de Transporte:

A) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

B) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

C) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

D) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.

E) A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

F) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

G) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

H) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.

I) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

J) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

K) A acceder a los registros y a los documentos que, formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos, cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora o en imagen o el tipo de soporte material en que figuren, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de la solicitud.

2. Derechos del ciudadano ante los servicios de transporte adscritos al Consorcio de Transporte:

A) A viajar con los títulos de transporte ofrecidos por el Consorcio.

B) A utilizar los servicios de transporte público de viajeros por carretera cumpliendo con las condiciones fijadas por la normativa vigente.

C) A ser atendidos en las sugerencias, quejas y reclamaciones que se formalicen ante el Consorcio de Transporte.

Obligaciones:

- Respetar los espacios libres de humo.

- Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, la tolerancia y colaboración con el personal que presta los servicios.

3. Obligaciones del ciudadano ante los servicios de transporte adscritos al Consorcio de Transporte:

A) Abonar el precio establecido para el servicio.

B) Reunir las condiciones mínimas de sanidad, salubridad e higiene necesarias para evitar posibles riesgos o incomodidades para los restantes usuarios.

C) No portar objetos que por su volumen, composición u otras causas que supongan peligro o incomodidad para los otros viajeros o el vehículo.

D) No alterar las normas elementales de educación y convivencia.

E) Viajar en los lugares habilitados para los/as usuarios/as.

F) Atender las indicaciones del personal de la empresa transportista y de los carteles colocados a la vista en los vehículos en relación a la correcta prestación del servicio..

5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.

a) Información:

La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en:

www.ctmam.es.

- Sede del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga, Alameda Principal, nº 11, 2ª planta. 29001-Málaga.

- Punto de Información al Público del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga, Estación Muelle Heredia, Avenida de Manuel Agustín Heredia, s/n. 29001-Málaga.

Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza.

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/clara/

El Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/omsp/

b) Comunicación:

Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de:

- Sede del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga

- Punto de información del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga en la estación de Muelle Heredia

- Página web.

c) Participación:

Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:

Mediante la expresión de su opinión a través de los siguientes cauces:

- En el correo electrónico: info@ctmam.es

- En la red social Facebook: <http://www.facebook.com/pages/Consorcio-de-Transporte-Metropolitano-del-Área-de-Málaga/114505408627186>

- En la Comisión de Participación Social.

6. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y sobre el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios se pueden presentar a través de:

En la dirección <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/lsr/>

En la dirección de correo electrónico info@ctmam.es

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en papel en Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía y en Internet en www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp

A través de Internet es posible cumplimentar un formulario que, si el usuario o usuaria dispone de certificado digital podrá presentarse directamente a través de este canal, o si no dispusiera del mismo, deberá imprimirse en papel y presentarse, debidamente firmado, en Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga, cualquier Registro de la Junta de Andalucía o a través de cualquier otro medio contemplado en la Ley 30/1992. Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga se

compromete a ofrecer una respuesta antes de 15 días (o plazo menor, según corresponda) desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación.

Esta Carta de Servicios está sujeta a las actuaciones de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que adicionalmente lleva el control de las sugerencias, quejas o reclamaciones en relación con la misma y con la prestación de los servicios a los que se refiere y que sean presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía antes mencionado.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

7. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

La prestación de los servicios en las condiciones descritas en esta Carta se apoya en:

Servicio 1: Web

Servicio 2: GIS

Servicio 3: Sistema de Pago con tarjeta sin contacto

8. Accesibilidad a los servicios.

A los servicios prestados por Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga a los que se refiere esta Carta de Servicios, se puede acceder a través de:

SERVICIOS PRESENCIALES:

Sede del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga.

Alameda Principal, nº 11, 2ª planta

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

Plano de Situación:



Punto de Información y Atención al Usuario.
Estación Muelle Heredia
Avenida de Manuel Agustín Heredia, s/n.
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

SERVICIOS TELEFONICOS:

Número Único de Atención al Público (tiene por objeto la atención de llamadas telefónicas recibidas al número 902 450 550 solicitando información sobre la oferta de servicios del sistema de transporte público de las áreas metropolitanas de Sevilla, Málaga, Córdoba, Granada, Bahía de Cádiz, Campo de Gibraltar, Almería y Jaén).

902 450 550

Horario de atención al público de domingos a jueves desde las 06:00 hasta las 24:00 horas.
Viernes y sábados: ininterrumpidamente.

Otras Características. Este servicio facilita toda la información relativa a:

- Horarios e itinerarios de las líneas metropolitanas.(El Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga, ha incluido en este servicio la información de horarios e itinerarios de la red de transporte de la concesión VJA-092 en el ámbito no perteneciente al Consorcio).
- Títulos de transporte y tarifas.
- Puntos de venta y recarga de títulos de transporte.
- Cálculo de rutas.
- Otras consultas relacionadas con el sistema de transporte.

SERVICIOS TELEMÁTICOS:

www.ctmam.es

Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos y al Decreto 177/ 2005, de 19 de julio, por el que se modifica, y entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).

ANEXO:

Código del compromiso	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
1	Porcentaje de solicitudes de información presencial contestadas	$(\text{n}^\circ \text{ de solicitudes de información presencial contestadas} / \text{n}^\circ \text{ total de solicitudes de información presencial presentadas}) * 100$	99%	anualmente
2	Porcentaje de líneas permanentes de transporte público interurbano por carretera del área del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga que son visualizables en la página web www.ctmam.es	$(\text{n}^\circ \text{ de líneas permanentes del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga visualizables en la página web} / \text{n}^\circ \text{ total de líneas permanentes del Consorcio de Transporte}) * 100$	90%	anualmente
3	Porcentaje de llamadas atendidas	$(\text{n}^\circ \text{ de llamadas atendidas} / \text{n}^\circ \text{ total de llamadas recibidas}) * 100$	95%	anualmente
	Porcentaje de usuarios/as cuyo tiempo de espera es inferior a los 30 segundos	$(\text{n}^\circ \text{ de usuarios cuyo tiempo de espera es inferior a 30 segundos} / \text{n}^\circ \text{ de usuarios totales}) * 100$	99%	anualmente
4	Porcentaje de los establecimientos del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga con información presencial donde se pueda consultar el Manual de Uso en soporte específico para personas con discapacidad sensorial visual	$(\text{n}^\circ \text{ de establecimientos del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga con información presencial donde se pueda consultar el Manual de Uso en soporte específico para personas con discapacidad sensorial visual} / \text{n}^\circ \text{ de establecimientos}) * 100$	100%	anualmente

4	Porcentaje de los establecimientos del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga con información presencial donde se pueda consultar el Manual de Uso en soporte específico para personas con discapacidad sensorial visual	establecimientos del Consorcio de Transporte con información presencial)*100	100%	anualmente
5	Porcentaje de infraestructuras de transportes administradas por el CTMAM que dispongan de formas de acceso a otros cauces de información sobre líneas permanentes gestionadas por el CTMAM con paso en la infraestructura	(nº de infraestructuras de transportes administradas por el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga que dispongan de formas de acceso a otros cauces de información sobre líneas permanentes gestionadas por el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga con paso en la infraestructura/nº de infraestructuras de transportes administradas por el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga)*100	99%	anualmente
6	Porcentaje de municipios integrados en el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga que dispongan del servicio Nlínea a partir de 2012	(nº de municipios integrados actualmente en el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga que dispongan del servicio Nlínea a partir de 2012/nº de municipios integrados actualmente en el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga y que formen parte de la estructura del Consorcio de Transporte	100%	anualmente

6	Porcentaje de municipios integrados en el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga que dispongan del servicio Nlínea a partir de 2012	Metropolitano del Área de Málaga en 2012)*100	100%	anualmente
7	Porcentaje de paradas que contarán con infraestructura corporativa del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga	(nº de paradas de las líneas de transporte interurbano gestionadas por el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga que cuentan con infraestructura corporativa del Consorcio/nº de paradas de las líneas de transporte interurbano gestionadas por el CTMAM)*100	98%	anualmente
8	Porcentaje de marquesinas existentes adaptadas a personas con movilidad reducida (PMR) (a partir de 2014)	(nº de marquesinas gestionadas por el CTMAM existentes en 2014 adaptadas a personas con movilidad reducida (PMR) / nº total de marquesinas gestionadas por el CTMAM existentes en 2014)*100	99%	anualmente
9	Porcentaje de líneas de transporte público interurbano por carretera en que se permite el uso del Billete Único como forma de abono	(nº de líneas de transporte público interurbano por carretera gestionadas por el CTMAM en que se permite el uso del Billete Único como forma de abono/nº total de líneas de transporte público interurbano por carretera gestionadas por el CTMAM)*100	100%	anualmente
	Porcentaje de las personas usuarias con deficiencia visual que podrán disponer de un Billete Único impreso en Braille en el Área Metropolitana de Málaga	(nº de usuarios con deficiencia visual que disponen de un Billete Único del CTMAM impreso en Braille tras solicitarlo/nº de usuarios con	100%	anualmente

	Porcentaje de las personas usuarias con deficiencia visual que podrán disponer de un Billete Único impreso en Braille en el Área Metropolitana de Málaga	deficiencia visual que solicitan un Billete Único del CTMAM impreso en Braille)*100	100%	anualmente
10	Porcentaje de áreas metropolitanas de transporte público por carretera gestionadas por otros Consorcios de transporte andaluces en que es permitido el uso del Billete Único como forma de abono	(nº de áreas metropolitanas de transporte público por carretera gestionadas por otros Consorcios de transporte andaluces en que es permitido el uso del Billete Único como forma de abono/nº total de áreas metropolitanas de transporte público por carretera gestionadas por otros Consorcios de transporte andaluces)*100	100%	anualmente
	Porcentaje de líneas urbanas de transporte público de Málaga en que es permitido el uso del Billete Único	(nº de líneas urbanas de transporte público de Málaga en que es permitido el uso del Billete Único / nº total de líneas urbanas de transporte público de Málaga)*100	100%	anualmente
	Porcentaje de líneas de ferrocarril de Cercanías de Andalucía en que es permitido el uso del Billete Único como forma de abono	(nº de líneas de ferrocarril de Cercanías de Andalucía en que es permitido el uso del Billete Único como forma de abono / nº total de líneas de ferrocarril de Cercanías de Andalucía)*100	100%	anualmente
11	Tiempo de derivación de sugerencias, quejas y peticiones de usuarios/as al operador correspondiente y confirmación de este traslado al ciudadano/a	Sumatorio (tiempos de derivación de las sugerencias, quejas y peticiones de usuarios/as al operador correspondiente y confirmación de este traslado al ciudadano)/número total de sugerencias,	7 días hábiles	anualmente

11	Tiempo de derivación de sugerencias, quejas y peticiones de usuarios/as al operador correspondiente y confirmación de este traslado al ciudadano/a	quejas y peticiones recibidas y gestionadas	7 días hábiles	anualmente
----	--	---	----------------	------------