



AGENCIA DE OBRA PÚBLICA
DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA
Consejería de Fomento, Infraestructuras
y Ordenación del Territorio

Balance Metro de Granada 2020

Servicio esencial durante la pandemia



Metropolitano
de Granada





1. Principales datos

-El **Metro de Granada** ha transportado en 2020 a casi 5,9 millones de viajeros, manteniendo así el 51,2% de la demanda registrada en 2019, pese a los efectos de la pandemia de la COVID-19 sobre la movilidad

TOTAL 2020: 5.880.656 USUARIOS

- En los dos primeros meses, anteriores a la crisis sanitaria, el metro experimentó un crecimiento del 14% con respecto al año anterior.
- En cambio, abril fue el mes en el que más se contrajo la demanda, con 59.543 viajeros, coincidiendo con el confinamiento total y las restricciones más severas de movilidad.

-La **media diaria se sitúa en 16.067 viajeros**, de los cuales:

- El 79,8% se ha desplazado en días laborales.
- y el 20,2% restante ha viajado en fines de semana y festivos.

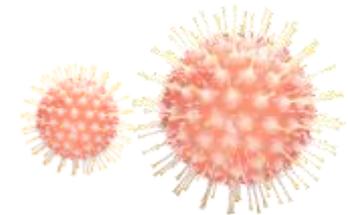
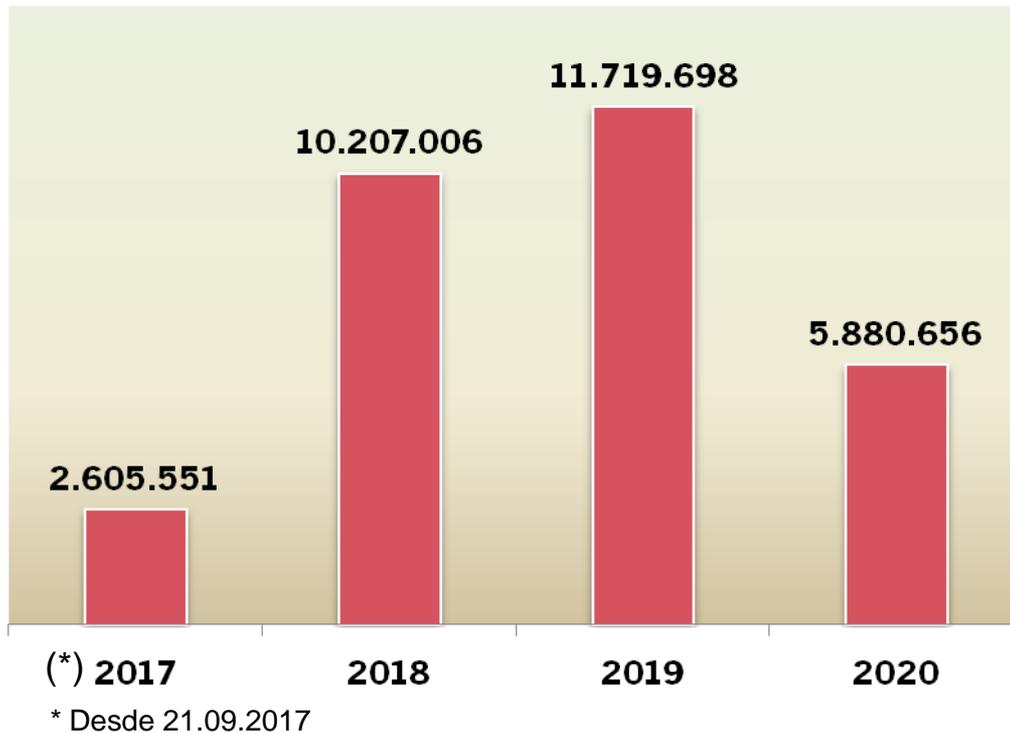
-La estación de metro más utilizada sigue siendo **Recogidas**, con un 12% del tráfico total.

-El **88%** de los títulos de viaje son de **tarjetas monedero**, creciendo tanto el bono metro como la Tarjeta del Consorcio.

- Las **medidas preventivas** para minimizar la Covid-19 y **la adaptación a la demanda y mejora del servicio** han sido los principales objetivos de la explotación del metro durante 2020.



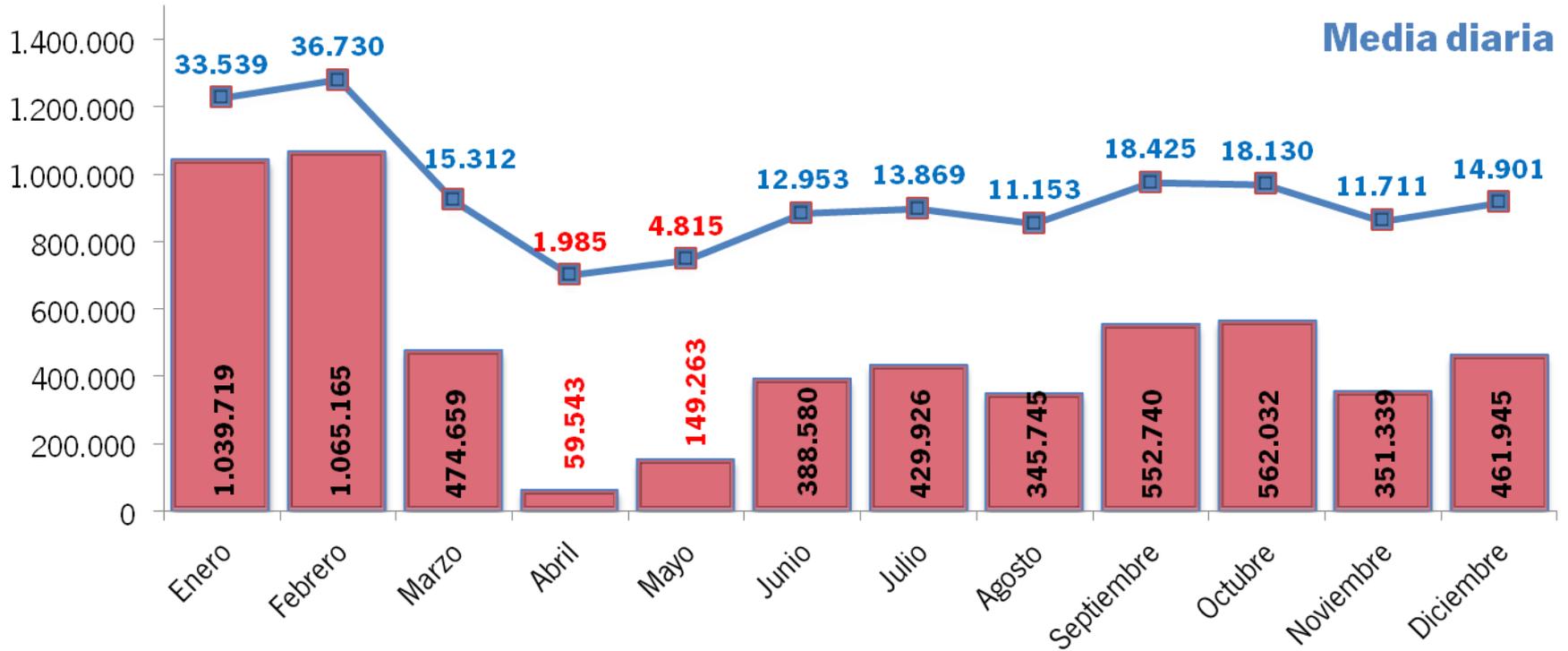
2. Histórico de la demanda



Desde el inicio de la explotación, el 21.09.2017, el ferrocarril metropolitano ha transportado más de **30,4** millones de viajeros acumulados hasta el 31.12.2020.



3. Evolución de la demanda por meses 2020



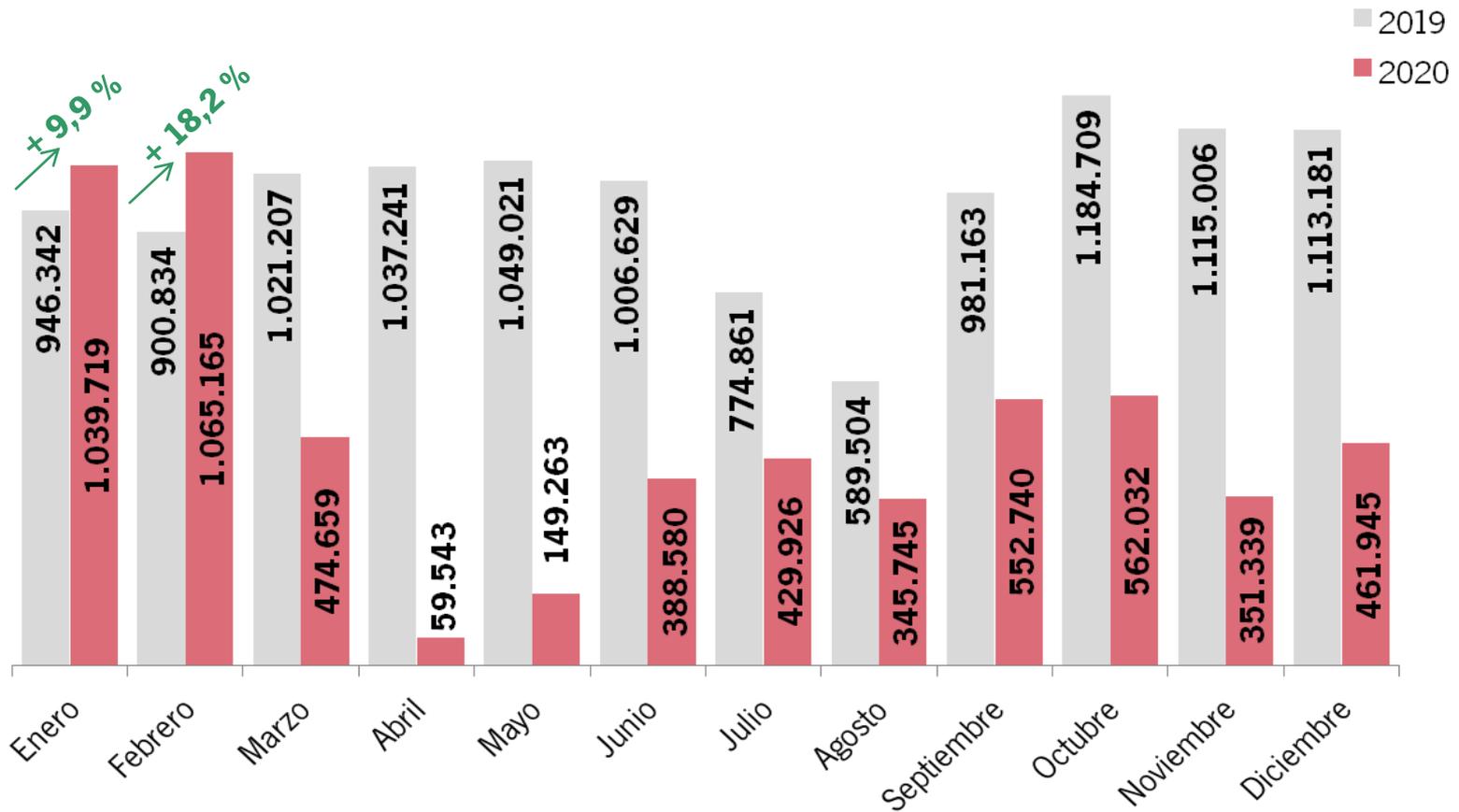
Abril y mayo fueron los meses con mayor descenso de la demanda, coincidiendo con el confinamiento más estricto y cese de la actividad económica y servicios no esenciales en Granada y su área metropolitana.



4. Evolución de la demanda por meses 2019/2020

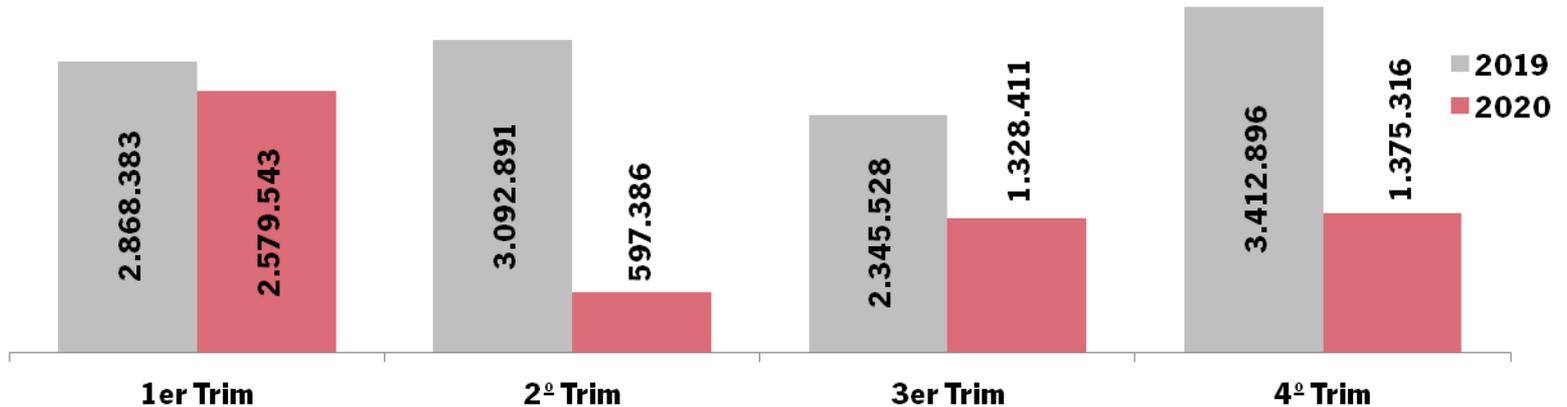
Metro
de
Granada

Total viajeros 2020:
5.880.656





5. Demanda por trimestres 2019/2020



14.03.2020: Real decreto de Estado de Alarma y confinamiento. Limitación de frecuencias al 30% en hora punta y al 50% en periodos valle. Reducción de horarios: todos los días hasta las 23 horas.

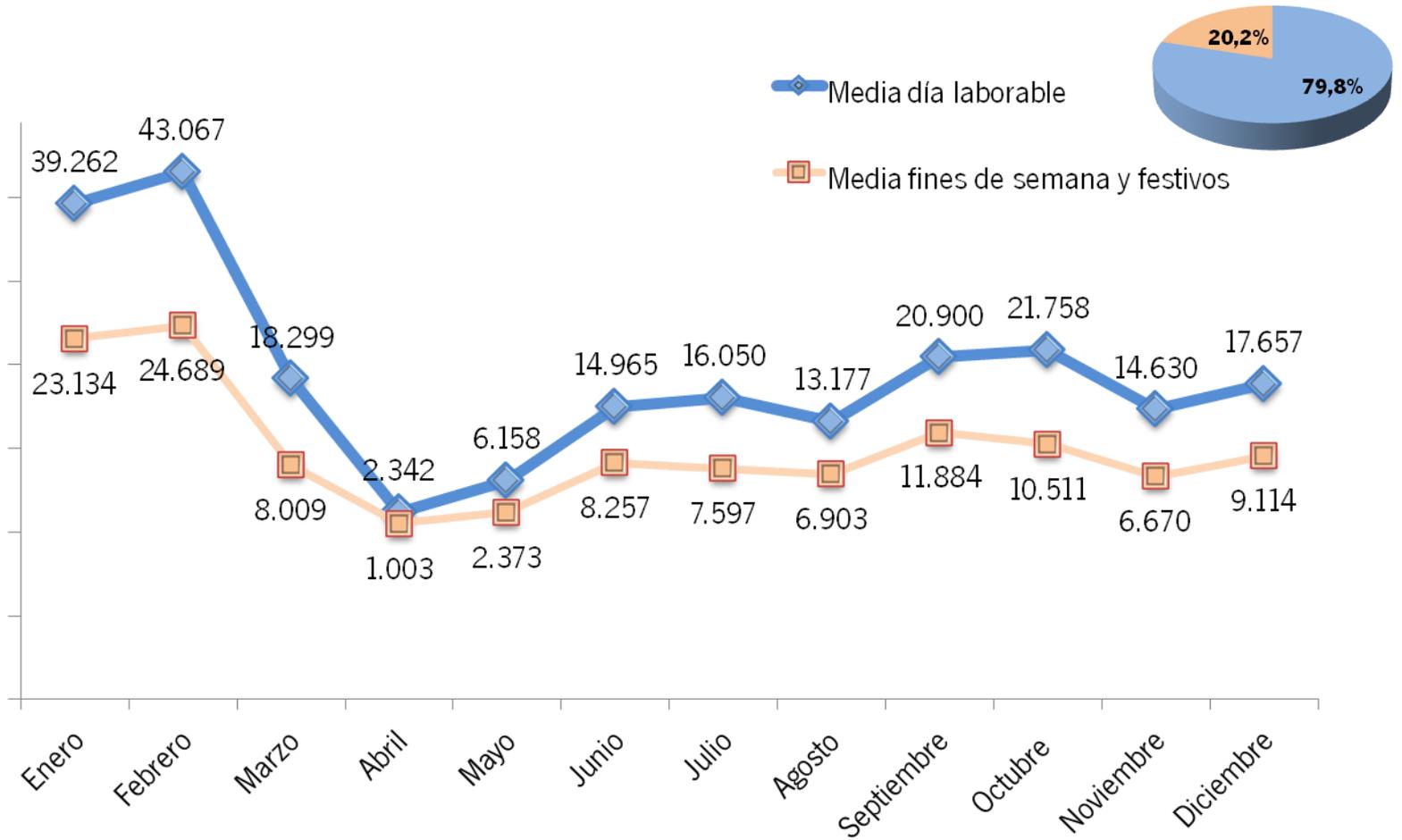
Desescalada Recuperación de frecuencias de paso previas a la pandemia. Los horarios continúan hasta las 23 horas. Limitación de aforos para el distanciamiento social: 50% de plazas sentadas y dos personas por metro cuadrado de pie. Refuerzo de la señalización

Recuperación de cierta "normalidad". Restablecimiento del horario de madrugada los viernes, sábados y vísperas de festivo.

08.11.2020 Nivel de alerta Fase 4 Grado II en Granada y su área metropolitana Horarios limitados hasta las 23 horas. Aforo permitido: un asiento de separación entre viajeros y 50% de pie.

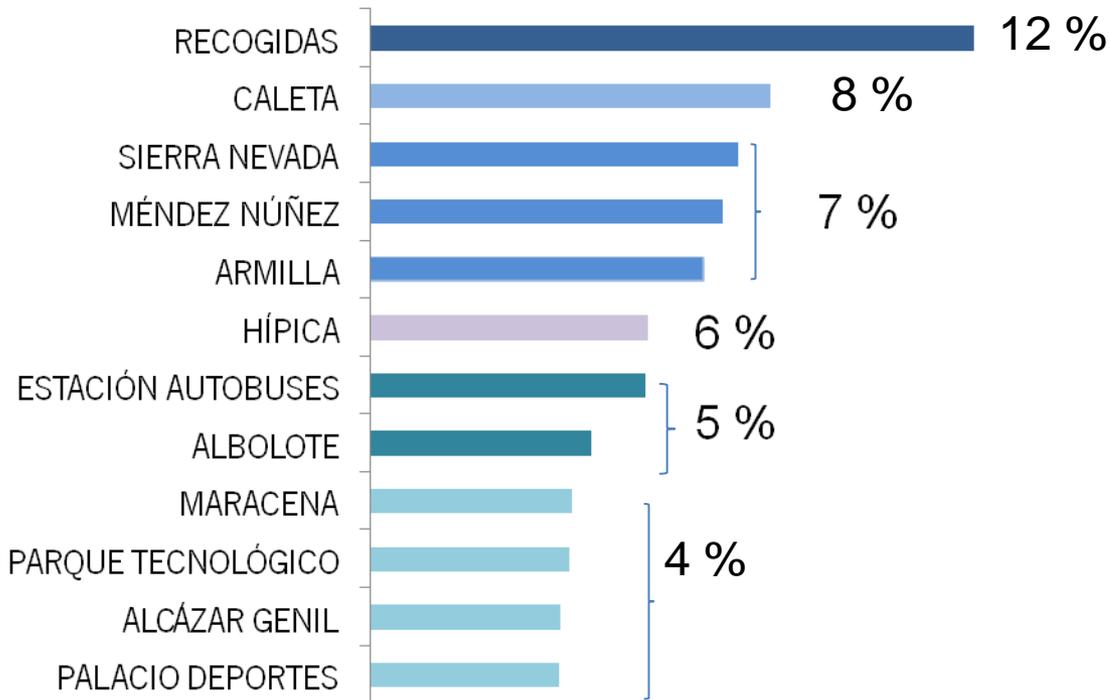


6. Promedio diario de viajeros por meses 2020





7. Estaciones más utilizadas

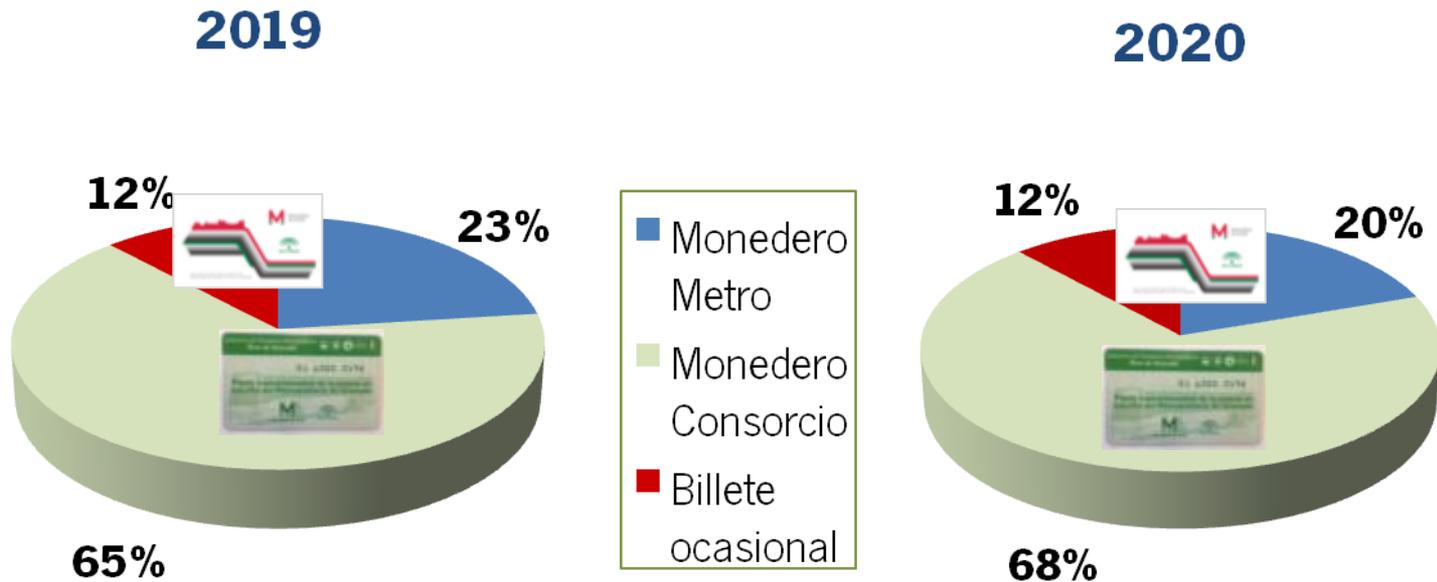


TOP ESTACIONES	% validaciones por estación sobre el total
Recogidas	12%
Caleta	8%
Sierra Nevada	7%
Méndez Núñez	7%
Armillas	7%
Hípica	6%
Estación Autobuses	5%
Albolote	5%
Maracena	4%
Parque Tecnológico	4%
Alcázar Genil	4%
Palacio de Deportes	4%
Resto	27%



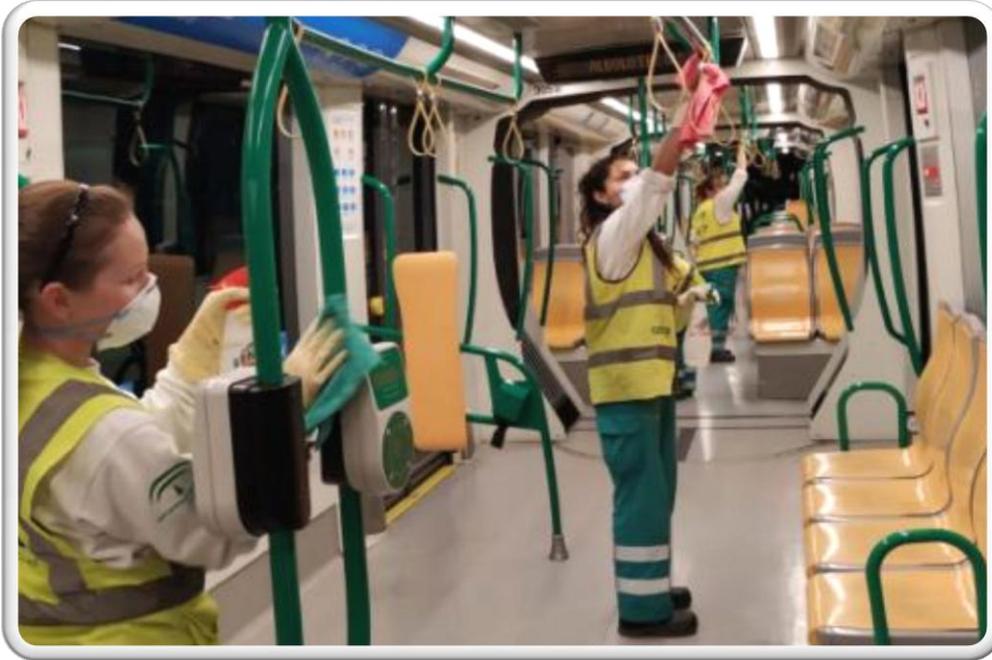
8. Validaciones por títulos de viaje

Los títulos recurrentes (**monedero y tarjeta consorcial**) equivale al 88% de los desplazamientos mientras que el 12% se corresponde a títulos ocasionales (univiaje, ida y vuelta y turístico).





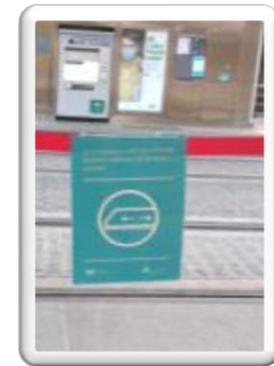
9. Medidas básicas de prevención



- ✓ Refuerzo en la limpieza y desinfección de los trenes.
- ✓ Renovación completa del aire en el interior de los trenes cada 2,5 minutos



- ✓ Instalación de geles hidroalcohólicos en estaciones y trenes.



- ✓ Limitación de aforo y distancia de seguridad entre usuarios.



- ✓ Uso obligatorio de la mascarilla.



10. Certificado COVID



Primer metro español en recibir de AENOR el certificado COVID.

Aplicación de protocolos específicos y muy exhaustivos para garantizar la salud y seguridad de los usuarios y trabajadores del transporte público.

Medidas sobre salud laboral, buenas prácticas de limpieza y desinfección, medidas organizativas y procesos para recuperar la actividad y operación del Metro de Granada.

Revisión trimestral.



11. Acciones de mejora del servicio

✓ **Obras de emergencia** de encauzamiento del arroyo Juncaril para evitar las inundaciones de la plataforma del Metro de Granada entre Albolote y Maracena.



✓ **Incorporación de trenes dobles** al servicio comercial de metro para aumentar la capacidad de transporte en circunstancias especiales.





12. Acciones de mejora del servicio



✓ El itinerario del metro se convierte en un **pasillo cardiosaludable** con la instalación de desfibriladores en todas sus paradas, estaciones y edificio administrativo de Talleres y Cocheras.

✓ Instalación de engrasadores automáticos en las vías del metro en la curva del cruce de la avenida Fernando de los Ríos con calle Aristóteles, en Armilla, para **aminorar el ruido del paso de los trenes.**

El metro de Granada cumple con los objetivos de calidad acústica que determina la legislación para zonas urbanas, según se desprende de los mapas estratégicos de ruido.





12. Acciones de mejora del servicio

- ✓ **Ejecución y finalización de las obras de mejora de la seguridad** vial en las glorietas e intersecciones del itinerario del metro para reforzar la visibilidad.
- ✓ Nuevas licitaciones (7,6 millones de euros) para implementar mejoras en el servicio relacionadas con el **mantenimiento**, la **modernización del billeteaje**, aumento de la **velocidad comercial y desinfección interior de trenes**.
- ✓ En fase de estudios/proyectos, la adecuación del túnel del Metro en **Camino de Ronda** para albergar un **parking** de vehículos, ejecución de **cubiertas de Talleres y Cocheras**, y la adecuación del **vestíbulo norte de Estación Alcázar Genial** para albergar una sala multiusos.





13. Responsabilidad Social Corporativa



Acciones de fomento del comercio del distrito de El Zaidín por las obras de remodelación en el primer tramo del eje Arabial/Palencia.



Campaña de apoyo al comercio local ubicado junto a las paradas mediante la promoción de los negocios en web y rrss.



14. Plan de Divulgación frente al Covid-19

- » Cartelería informativa sobre las medidas frente al Covid-19.
- » Refuerzo de los mensajes por megafonía de estaciones y paradas.

Recomendaciones para usuarios
Crisis COVID-19

- Evite los espacios de espera para todos los usuarios.**
- Evite viajar a zonas o zonas con alta incidencia de la enfermedad COVID-19.**
- En la medida de lo posible, evite no hablar con otros usuarios o por megafonía en paradas de espera.**
- El Metropolitano de Granada ofrece el desinfectante siempre en estaciones.**
- Evite, en la medida de lo posible, el contacto con las distintas superficies e dispositivos.**
- Por su seguridad, mantenga la distancia social: con el resto de los usuarios.**
- En estancias, evite el contacto directo y el contacto indirecto con otros usuarios.**
- La recomendación es de asociarse sólo en caso necesario para garantizar el tránsito social entre usuarios.**
- Desinfecte a todo cambio de transporte de los brazos de apoyo de forma automática.**
- Para evitar aglomeraciones, desinfecte los brazos de apoyo de las estaciones.**
- Segua las indicaciones de limpieza de objetos y con ellos los alimentos, por ejemplo, cubitos de comida.**
- Evite viajar si es posible de viaje por medio transporte.**

Gracias por colaborar con el Metropolitano de Granada
ANDALUCÍA COMBATE EL CORONAVIRUS

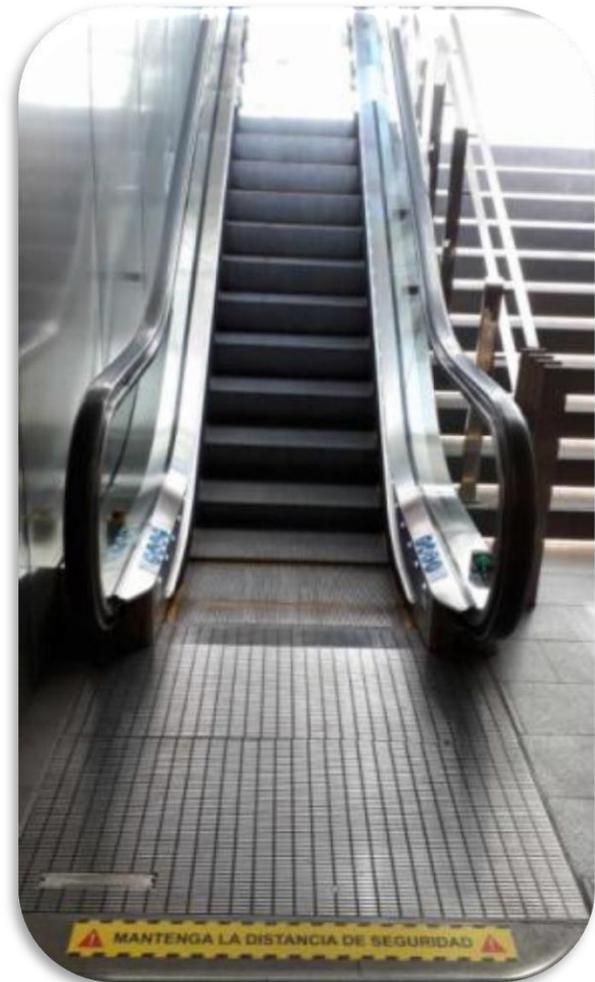
M Metropolitano de Granada
A Junta de Andalucía





14. Plan de Divulgación frente al Covid-19

» Implantación y renovación de la señalética con las recomendaciones para usuarios en paradas y estaciones, así como en el interior de los trenes.





14. Plan de Divulgación frente al Covid-19

» Información instantánea en redes sociales.

Durante 2020 se ha hecho un esfuerzo de comunicación en relación al COVID.

Esta circunstancia nos ha llevado a emitir un total de **1.031 tuits durante 2020**, que han logrado un alcance de **1.535.300 impresiones** (personas a las que les ha llegado nuestro mensaje).

Además la relación con la comunidad es tan fluida que hemos recibido **3.364 menciones y 94.423 visitas al perfil de Metro de Granada**, siendo un canal prioritario para el usuario para exponer dudas, consultar información o plantear sugerencias.





15. Oficina de Atención al Cliente



842 solicitudes han sido atendidas en las Oficinas de Atención al Cliente.

Nº Quejas **137**

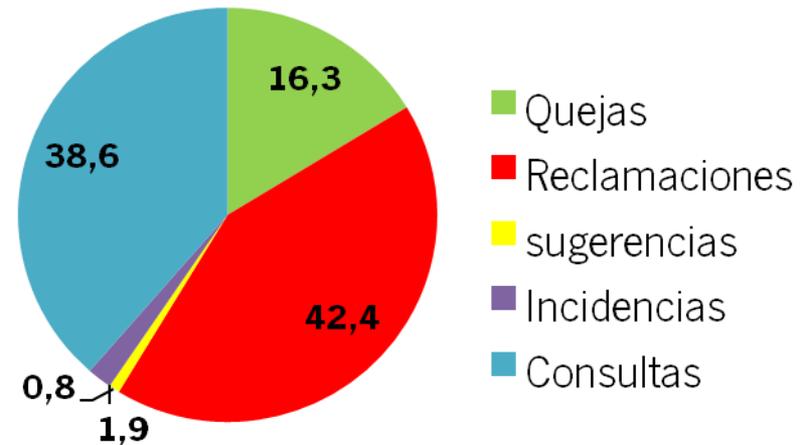
Nº Reclamaciones **357**: Metro **167**, Consorcio **139** y web **51**

Nº Sugerencias: **7**

Nº Incidencias: **16**

Nº Consultas presenciales y telf.: **325**

Porcentajes por tipo de solicitud





Gracias por su atención

Dirección web: www.metropolitanogranada.es



<https://www.facebook.com/MetroGranada/>



<https://twitter.com/MetroGranada>