Balance 10º Aniversario de Metro de Málaga

30 de julio de 2024

Junta de Andalucía

metro Málaga

Índice

_1 Introducción

_2 Evolución de la demanda

_3 Títulos de trasporte

_4 Hitos más destacados

_5 Política empresarial

_6 Evolución de la plantilla

_7 Oficina de Atención al Cliente

_8 RR.SS.

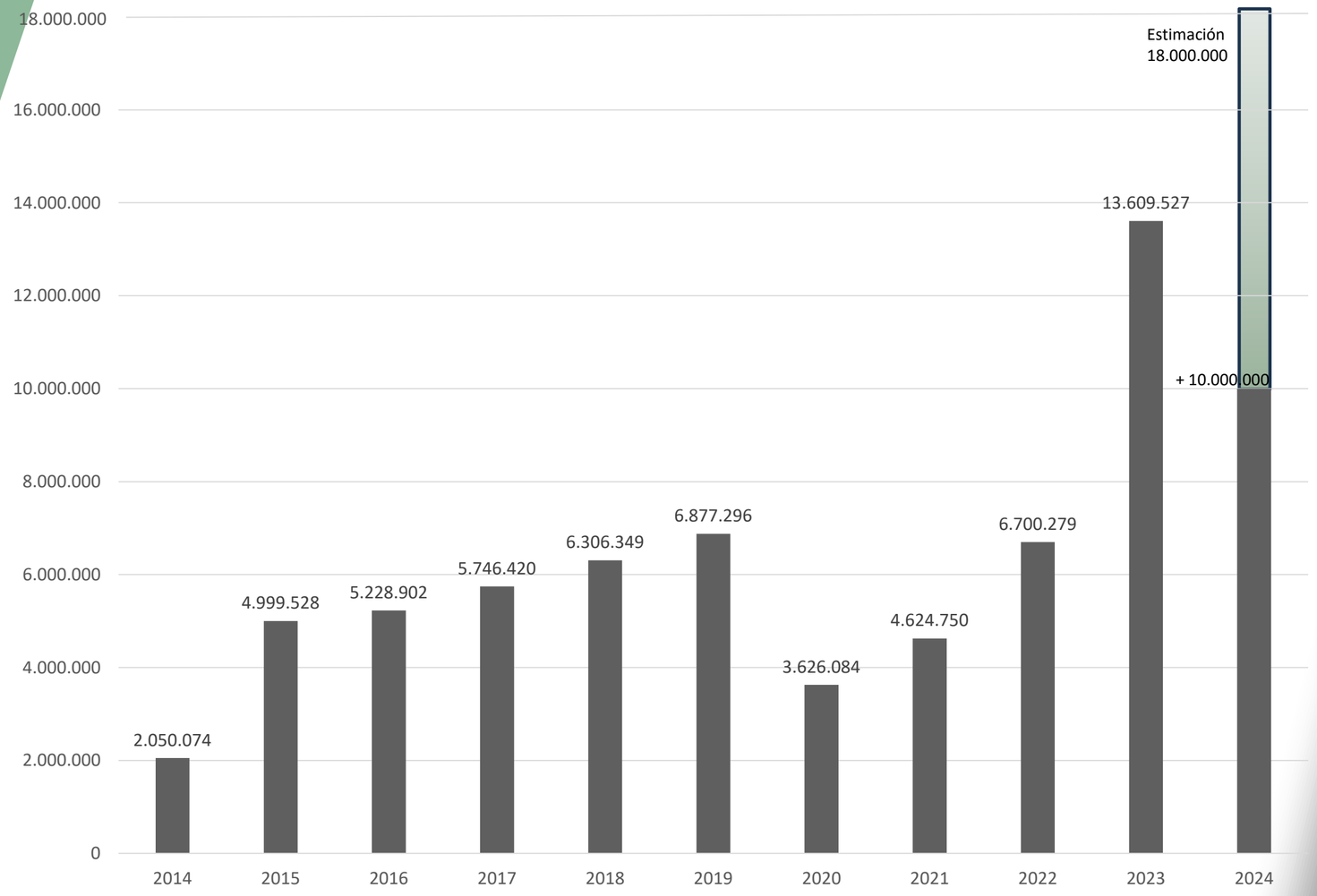
_9 Responsabilidad Social Empresarial

Introducción

El 30 de julio del presente año se cumple una década desde que Metro de Málaga iniciara su explotación comercial. A lo largo de este periodo, se han beneficiado de este sistema de transporte cerca de **70 millones de usuarios**.

Si bien año tras año se ha incrementado el número de viajeros de manera paulatina, a excepción de los ejercicios marcados por la crisis sanitaria del Covid 19 y las consecuentes restricciones de movilidad, la puesta en servicio de las estaciones **Atarazanas y Guadalmedina**, el 27 de marzo de 2023, y con ellas la llegada de la infraestructura al centro de la ciudad, han supuesto un revulsivo así como la **consolidación definitiva** de este sistema de transporte como eje vertebrador de la movilidad de Málaga y su área metropolitana.

Evolución de la demanda por año



Los datos de demanda registrados a 30 de julio vaticinan un dato interanual superior al obtenido en el pasado 2023, cuando se contabilizaron más de 13,6 millones de pasajeros.

ED

Evolución de la demanda

Desde el inicio de la explotación comercial Metro de Málaga ha transportado a cerca 70 millones de pasajeros. Entre los meses de enero a julio de **2024** se han registrado más de 10 M de usuarios, por lo que se estima que en el presente año se bata un **nuevo récord de viajeros**.

RM

Récord mensual

El mes con mayor demanda de viajeros hasta la fecha, ha sido el mes de **marzo** de **2024**, con un total de **1.703.384 viajeros**.

RD

Récord diario

El día con mayor registro de usuarios contabilizados ha sido el **6 de abril** del presente año con **92.091** viajeros, coincidiendo con Semana Santa y en concreto, el Jueves Santo.

EST

Estación

Históricamente, la estación con mayor índice de utilización ha sido El Perchel. Sin embargo, la puesta en marcha de la ampliación hasta el centro ha supuesto que cambie el comportamiento de la demanda y que sea **Atarazanas** la estación con más presencia de pasajeros, al ser la estación más céntrica de todo el trazado.

metro Málaga

Títulos de transporte

Desde el inicio de la puesta en marcha, los títulos para viajeros recurrentes han supuesto la cuota de uso más elevada. Estos son **la tarjeta monedero (**de Metro de Málaga y del Consorcio de Transportes de Málaga, que también incluye la tarjeta para Familia Numerosas y la tarjeta Joven).

La utilización de los títulos ocasionales, es decir, del Billete Sencillo de Metro de Málaga, supone un porcentaje mínimo del grueso de los desplazamientos.

Hitos más destacados

Llegada al centro de la ciudad

La puesta en servicio de la ampliación del tramo El Perchel-Atarazanas y como consecuencia la llegada hasta el centro ha supuesto la consolidación de Metro de Málaga como eje vertebrador de la movilidad de la ciudad dando servicio al doble de personas y con una proyección de crecimiento aún con gran recorrido.

Planta fotovoltaica

Instalación de una planta solar fotovoltaica en nuestras instalaciones destinada al autoconsumo. Esta medida responde a la apuesta por la eficiencia energética en el ámbito del transporte público y está incluida dentro de un plan progresivo de incorporación de energías renovables en el suburbano.

Hitos más destacados

Nuevas unidades Urbos 100

Un total de 4 nuevas unidades Urbos 100, se incorporan a la flota de Metro de Málaga, pasando a tener 18 trenes en total, consiguiendo reducir los intervalos de paso y mejorando la frecuencia del servicio a las personas usuarias.

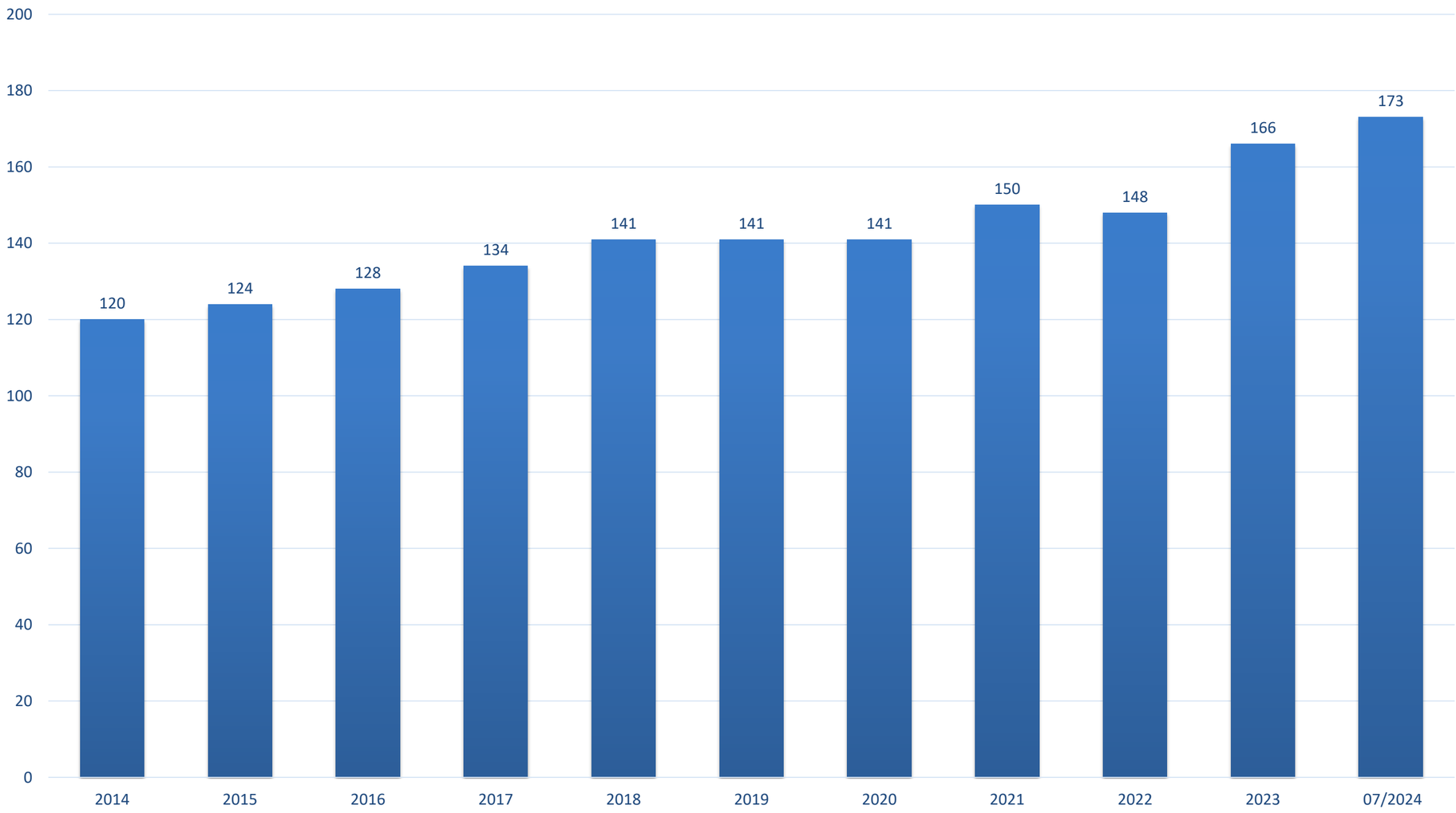
EMV

Puesta en marcha del sistema de validación y pago que permite acceder y viajar usando directamente tarjeta bancaria EMV contactless. ya sea de crédito o débito, tanto en formato físico como a través de tu dispositivo móvil. Este supone no tener que comprar o recargar un título de viaje expedido por las máquinas de billetaje de las estaciones.

Política empresarial

Hacemos una apuesta decidida por el desarrollo de un sistema de gestión integrado que da soporte a aspectos fundamentales de nuestra política empresarial.

Evolución de la plantilla*

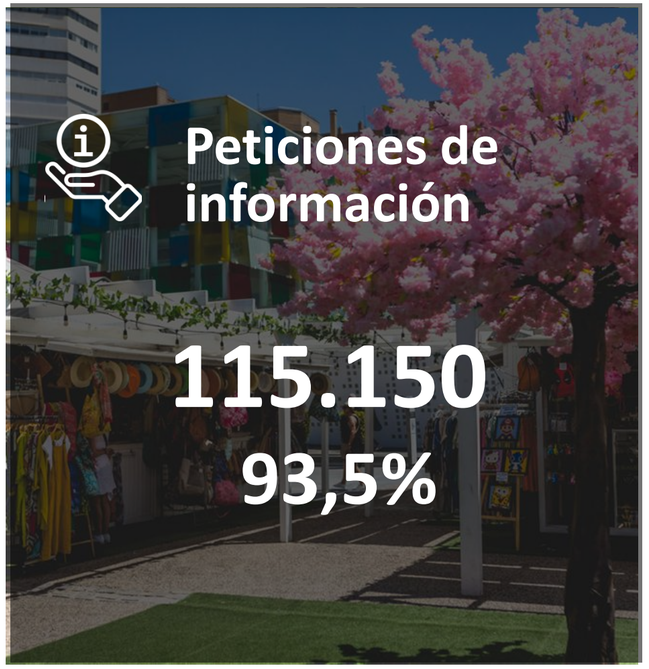


* Este dato no incluye el personal indirecto de mantenimiento, limpieza o seguridad y vigilancia del metro de Málaga

Oficina de Atención al Cliente

A lo largo de estos 10 años de servicio se han atendido un total **123.152 consultas**, de las cuales 115.150 han sido peticiones de información relacionada con el servicio; 7.597 reclamaciones y 405 sugerencias formuladas por escrito a través de los libros de Reclamaciones y Sugerencias.

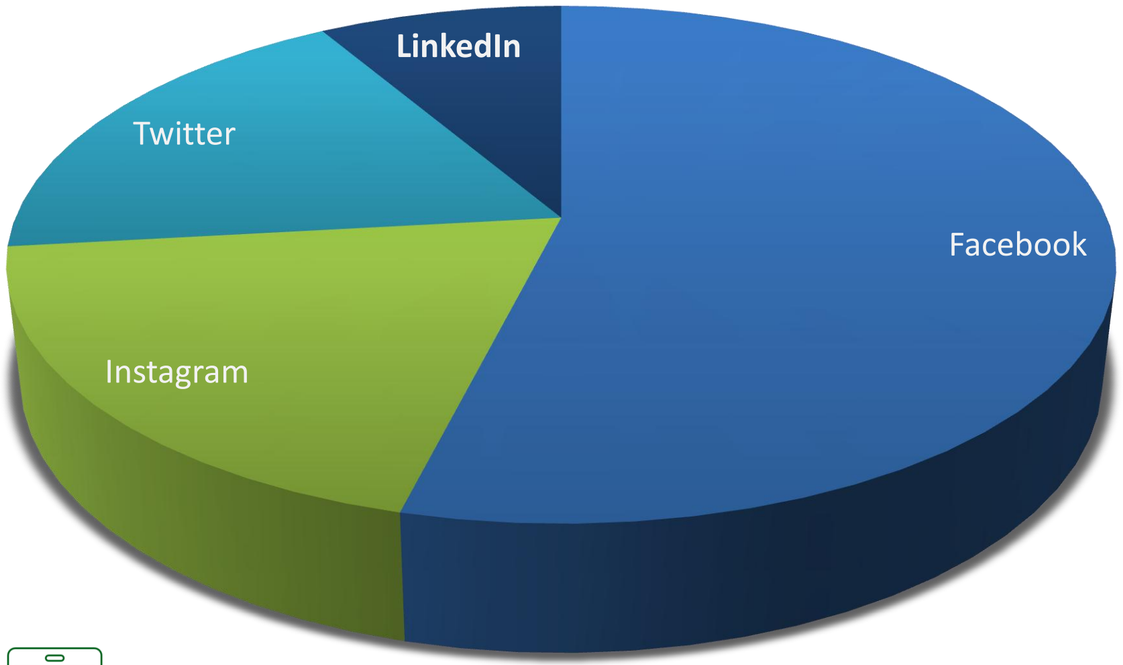
Por otro lado, en estos 10 años han sido gestionados 15.631 **objetos perdidos** en la Oficina de Atención al Cliente, lo que supone una media de algo más de 1.500 objetos registrados al año.



Nuestro asistente virtual, **Bot Querón** atendió **22.087 consultas** desde que en septiembre de 2022 entrara en funcionamiento.

Redes sociales

(Distribución por interacciones en los diferentes canales)



Facebook Instagram Twitter LinkedIn

Responsabiliad Social Empresarial

Deporte

Cultura

Medioambiente

Sociedad

La cultura, el deporte, el compromiso con el medioambiente y con las personas son los elementos a través de los que se articulan los esfuerzos de Metro de Málaga por contribuir a la consecución de una sociedad con mayor bienestar, inclusiva y respetuosa para todos.

A través de la participación en las iniciativas que promueven diferentes colectivos sociales, contribuimos al desarrollo de la ciudad y de su entorno. Creemos que estableciendo alianzas podemos avanzar mejor y más rápido sobre la base de unos principios y valores compartidos.

Acciones de colaboración

Unicaja Baloncesto

Clubs de Atletismo Málaga y Nerja

Media Maratón de Málaga

Club Deportivo Waterpolo de Málaga

Medios de Comunicación

Asociaciones, ONG’s e instituciones de diversa naturaleza: Cruz Roja, Unicef, Fundación Olivares, etc.

Festival de Málaga

Universidad de Málaga

Colaboración con asociaciones profesionales del sector ferroviario

Visitas de colectivos

Desarrollo de eventos culturales propios: música, exposiciones, microrrelatos

GRACIAS
Junta de Andalucía
metro
Málaga