

ESTAMOS EN ➡ CAMINO

Carta de Servicios 2026



ESTAMOS
EN  CAMINO

 metro Málaga

00.

Índice

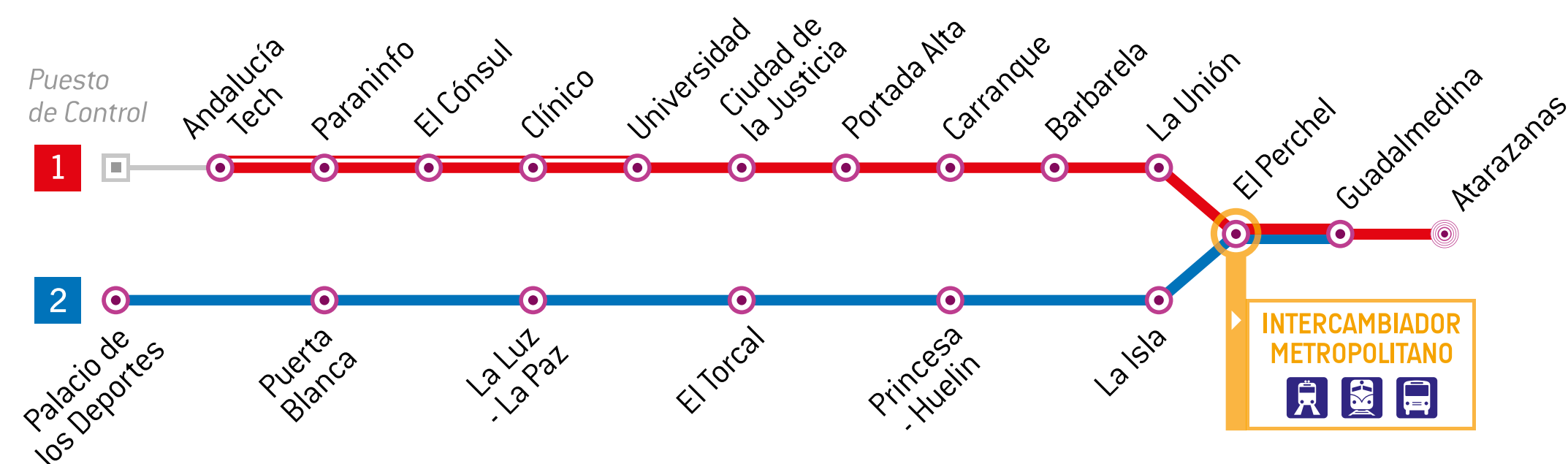
01. Índice	3
02. Metro de Málaga. ¿Quiénes somos?	4
03. Misión, visión y valores	5
04. Calidad de Servicio al usuario.....	6
05. Comprometidos con la Accesibilidad	7
06. Comprometidos con la Sostenibilidad	8
07. Prestación de Servicio.....	9
08. Legislación y normativa vigente.....	11
09. Nuestro Compromiso	12
10. Otros valores añadidos.....	16
11. Vigencia y medición de compromisos.....	20
12. Contacto	22

01.

Metro de Málaga. ¿Quiénes somos?

Metro de Málaga es la empresa concesionaria dependiente de la Junta de Andalucía que presta servicio metropolitano ferroviario en la ciudad de Málaga **desde el 30 de junio de 2014**, con una ampliación del trazado comercial efectuada el 27 de marzo de 2023, la cual permitió alcanzar el centro de la ciudad.

De esta forma, la red del suburbano cuenta con un total de **19 estaciones (14 subterráneas y 5 paradas en superficie)** distribuidas en las líneas 1 y 2 a lo largo de **13,6 kilómetros de longitud**. La **línea 1** tiene un trazado que se extiende desde **Andalucía Tech hasta Atarazanas**, con un total de 13 estaciones, incluyendo las 5 paradas de superficie. El trazado de la **línea 2** va desde **Palacio de los Deportes hasta la estación de Guadalmedina**, compartiendo con la línea 1 las estaciones de El Perchel y Guadalmedina.



Está prevista la prolongación de la Línea 2 con un recorrido que llegará hasta las inmediaciones de los hospitales Civil y Materno Infantil.

Las estaciones de El Perchel y Guadalmedina permiten el intercambio entre las dos líneas de una forma cómoda, sin necesidad de cambiar de andén.

Asimismo, la estación de El Perchel facilita un acceso rápido al AVE y a los trenes Regionales y de Cercanías, así como a la estación de autobuses interurbanos y parada de taxis.



02.

Misión, visión y valores

Misión

Ser un sistema de transporte sostenible, con un equipo humano comprometido con el cliente e ilusionado con su desarrollo profesional, apoyado en una tecnología avanzada, moderna, segura y con unas instalaciones de fácil accesibilidad que permiten la conexión con otros transportes públicos, para hacer de Málaga una ciudad mejor comunicada.

Visión

Consolidarnos como la opción de transporte más eficiente y segura para la ciudad de Málaga.

Valores

Sabemos lo que queremos ser y cómo lograrlo: Compromiso, Seguridad, Fiabilidad, Atención al Cliente, Trabajo en Equipo y Orgullo de Pertenencia.



03.

Calidad de Servicio al usuario

Una de las principales prioridades de Metro de Málaga es ofrecer la mejor calidad de servicio a nuestros usuarios. Para ello, hemos certificado el servicio que prestamos conforme a la norma **UNE-EN 13816:2003**, que determina las condiciones del transporte público desde el punto de vista del viajero.

Esto nos permite trabajar poniendo el foco en nuestros usuarios, realizando mediciones en todos los parámetros que regulan el servicio de transporte ofrecido, en busca de una mejora continua en el mismo.



TPP-2018/0011



04.

Comprometidos con la Accesibilidad

En Metro de Málaga consideramos que el transporte público debe facilitar la movilidad a todas las personas y permitir que cada una, independientemente de sus capacidades, pueda desplazarse sin limitaciones. Por ello, uno de nuestros principales objetivos es la accesibilidad, y es por ello por lo que mantenemos un sistema de gestión certificado conforme a la norma **UNE 170001-2:2007** sobre la Accesibilidad Universal. Este estándar vela tanto por el cumplimiento de los criterios DALCO, que facilitan la accesibilidad del entorno, como por la gestión de la accesibilidad, permitiendo así afianzar nuestro compromiso con la inclusión y la igualdad para todas las personas.



AR-0003/2018

El diseño de las estaciones de Metro de Málaga y de nuestra flota de trenes ha permitido **la eliminación de las barreras arquitectónicas** y aboga por el cumplimiento de los parámetros de seguridad, accesibilidad y funcionalidad que **faciliten el acceso de las personas con sus diferentes circunstancias**: movilidad reducida, discapacidad física, sensorial, cognitiva o de otro tipo, ancianos, mujeres embarazadas, personas que viajen con carritos de bebé o equipaje, etc.

Asimismo, **todas las instalaciones** del metro que poseen interacción con nuestros clientes **son accesibles**: ascensores, máquinas de billeteaje y peaje, interfonos, y para las personas con discapacidad visual existen **encaminamientos podotáctiles** a lo largo de todo el recorrido. La interacción de los andenes con el tren es igualmente adecuada para el **paso de sillas de ruedas y carritos de bebé**.

Nuestro compromiso con la accesibilidad y la inclusión de las personas es total, y por ello **perseguimos la mejora continua**.



05.

Comprometidos con la Sostenibilidad



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La sostenibilidad es uno de los principales ejes vertebradores de nuestra organización, enfatizando así nuestro compromiso con el desarrollo sostenible e integrando en nuestra toma de decisión criterios medioambientales, sociales y éticos.

Apostamos por la movilidad sostenible en la ciudad de Málaga, contribuyendo a su transformación para conseguir que los barrios sean espacios en los que generamos un impacto positivo, social y ambiental. Esta estrategia la complementamos con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por la ONU**. Nuestra principal contribución como transporte público implica:



ODS 3: Salud y bienestar, colaborando en la reducción de tráfico rodado en la ciudad, lo que conlleva una reducción de la contaminación del aire, menos ruidos y menos accidentes de tráfico.



ODS 7: Energía asequible y no contaminante, apostando por la generación y uso de energías renovable y la mejora de la eficiencia energética.



ODS 9: Industria, Innovación e Infraestructura, desarrollo económico y bienestar humano, contribuyendo a ello y al uso equitativo para todos.



ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles, trabajando por un servicio de transporte público seguro, accesible y sostenible para todos.

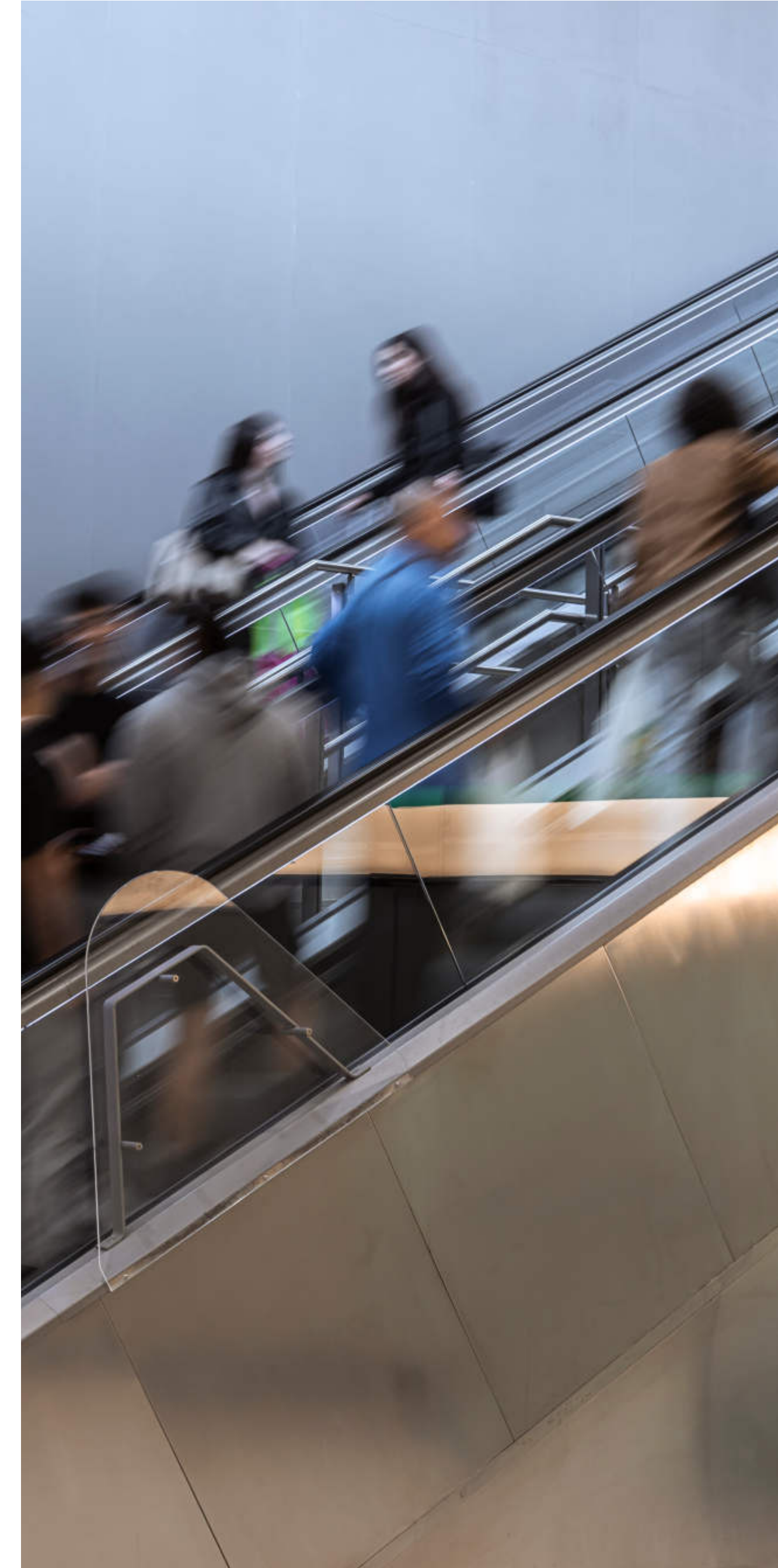


ODS 13: Acción por el Clima, incorporando medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes de la Organización.

Otras contribuciones:



ODS 16 (Paz, Justicia e Instituciones sólidas) y **ODS 17** (Alianzas para lograr los objetivos): contribuimos a estos dos objetivos mediante una gestión ética y responsable, y fomentando la colaboración con asociaciones que nos permitan desarrollar nuestro compromiso con la sostenibilidad.



06.

Prestación de Servicio

6.1. Derechos de las personas usuarias

Las personas usuarias de Metro de Málaga tienen derecho, en su viaje, a:

- **Ser informadas de las características** del servicio de transporte que presta y de sus posibles incidencias, pudiendo elegir de entre los diferentes títulos de transporte según las tarifas vigentes y las condiciones de utilización establecidas.
- **Transportar objetos y bultos de mano**, siempre que éstos no supongan molestias o peligro para otras personas usuarias y respeten el Reglamento del viajero.
- **Ser tratadas correctamente** por el personal de Metro de Málaga.
- **Solicitar el libro de reclamaciones**, donde pueden expresar con libertad cualquier reclamación, queja, denuncia o sugerencia, y recibir contestación en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- **Transportar accesorios (sillitas de bebé, etc.) de forma gratuita**, en las condiciones que determine Metro de Málaga, así como viajar en compañía de perros guía las personas con discapacidad visual, en los términos previstos.
- **Quedar amparadas por el seguro obligatorio** correspondiente al título de transporte.



06.

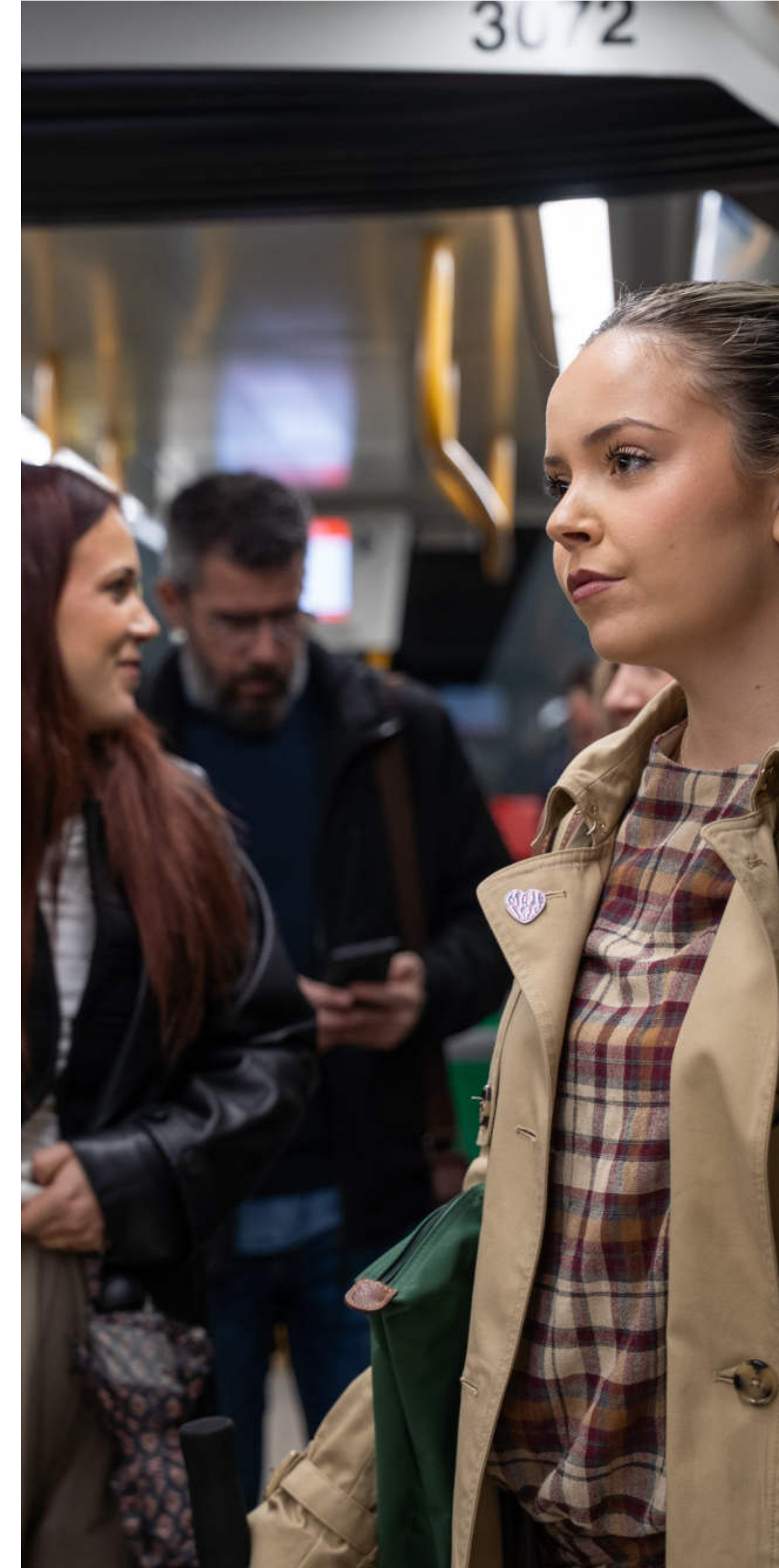
Prestación de Servicio

6.2. Obligaciones de las personas usuarias

Las personas usuarias de Metro de Málaga tienen las siguientes obligaciones:

- **Se prohíbe fumar, comer o beber** en toda la red del metro.
- Está prohibido utilizar **sin una justificación adecuada** los elementos de alarma de estaciones y trenes.
- Ceder los espacios reservados o los asientos con prioridad a las personas en **sillas de ruedas, carritos de bebé, personas con movilidad reducida**.
- **No realizar actos vandálicos** sobre las instalaciones de las estaciones o trenes, ni forzar puertas de acceso.
- **No arrojar basura**, no ensuciar y no echar vertidos de cualquier tipo.
- No realizar **conductas o acciones prohibidas** por la legislación vigente.
- Los niños **menores de 6 años** deberán ir **acompañados** en todo momento.
- Acceder con **patinetes eléctricos**.
- **No realizar fotografías ni vídeos sin el pertinente permiso**, salvo que sean destinadas a uso doméstico.
- **No distribuir publicidad**, no fijar carteles ni mendigar, no vender objetos o bienes en ninguno de los puntos de la red del metro.
- No viajar con **elementos o sustancias peligrosas**, inflamables o que pudieran causar algún daño a personas o mobiliario.
- En las paradas de superficie **se deberá cruzar por lugares debidamente señalizados**. En los andenes de estaciones soterradas está absolutamente prohibido acceder a las vías o cruzar las mismas.
- **No entrar en zonas no autorizadas o estancias privadas**, exceptuando las salidas de emergencia cuando corresponda su utilización.

Más información sobre las Obligaciones de las personas usuarias aparecen en el Reglamento del Viajero, disponible en la web corporativa.



07.

Legislación y normativa vigente

El servicio de transporte público que Metro de Málaga presta a la ciudadanía se rige, además de por lo dispuesto en su **Reglamento de Regulación del Servicio**, por, entre otras, las siguientes leyes y normas:

- **Ley 9/2006, de 26 de diciembre**, de Servicios Ferroviarios de Andalucía.
- **Ley 2/2003, de 12 de mayo**, de ordenación de los transportes urbanos y metropolitanos de Andalucía.
- **Real Decreto Legislativo 1/2007**, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.
- **Ley 13/2003, de 17 de diciembre**, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- **Decreto 8/2022, de 17 de mayo**, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre**, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- **La norma UNE 170001-2:2007** sobre Accesibilidad Universal.
- **La norma UNE-EN 13816:2003** sobre Transporte Público de Pasajeros.



08.

Nuestro Compromiso

8.1. Servicio de transporte de viajeros

En el servicio diario de trenes, Metro de Málaga **se compromete a realizar el 97% del total de servicios programados**, y a ofrecer una regularidad mínima que implique que **al menos el 95% de nuestros trenes sean puntuales**.

8.2. Ocupación de los trenes

Con el fin de proporcionar un servicio adecuado a la demanda que mantenga un alto estándar de confortabilidad en los trayectos, **nos comprometemos a que el 95% de nuestros trenes tengan una ocupación de pasajeros igual o inferior a 4 personas/m²**.

8.3. Accesibilidad

Metro de Málaga **se compromete a velar por la inclusión de todas las personas en toda su red e instalaciones**. Es por ello por lo que nos comprometemos a que **el 100% de nuestras estaciones y trenes sean accesibles**.

Con relación a nuestra flota de trenes, **nos comprometemos a que el 10% de los asientos estén reservados para personas con movilidad reducida y debidamente señalizados**. Asimismo, en el 100% de los trenes habrá dos zonas para PMR con prioridad para las sillas de ruedas.

Asimismo, **nos comprometemos a que nuestras instalaciones** en contacto con los clientes (ascensores, máquinas expendedoras, tornos de validación, monitores e interfonía) **se encuentren en condiciones adecuadas para garantizar que, al menos, el 98% de nuestros clientes las encuentren disponibles para su uso**.



08.

Nuestro Compromiso

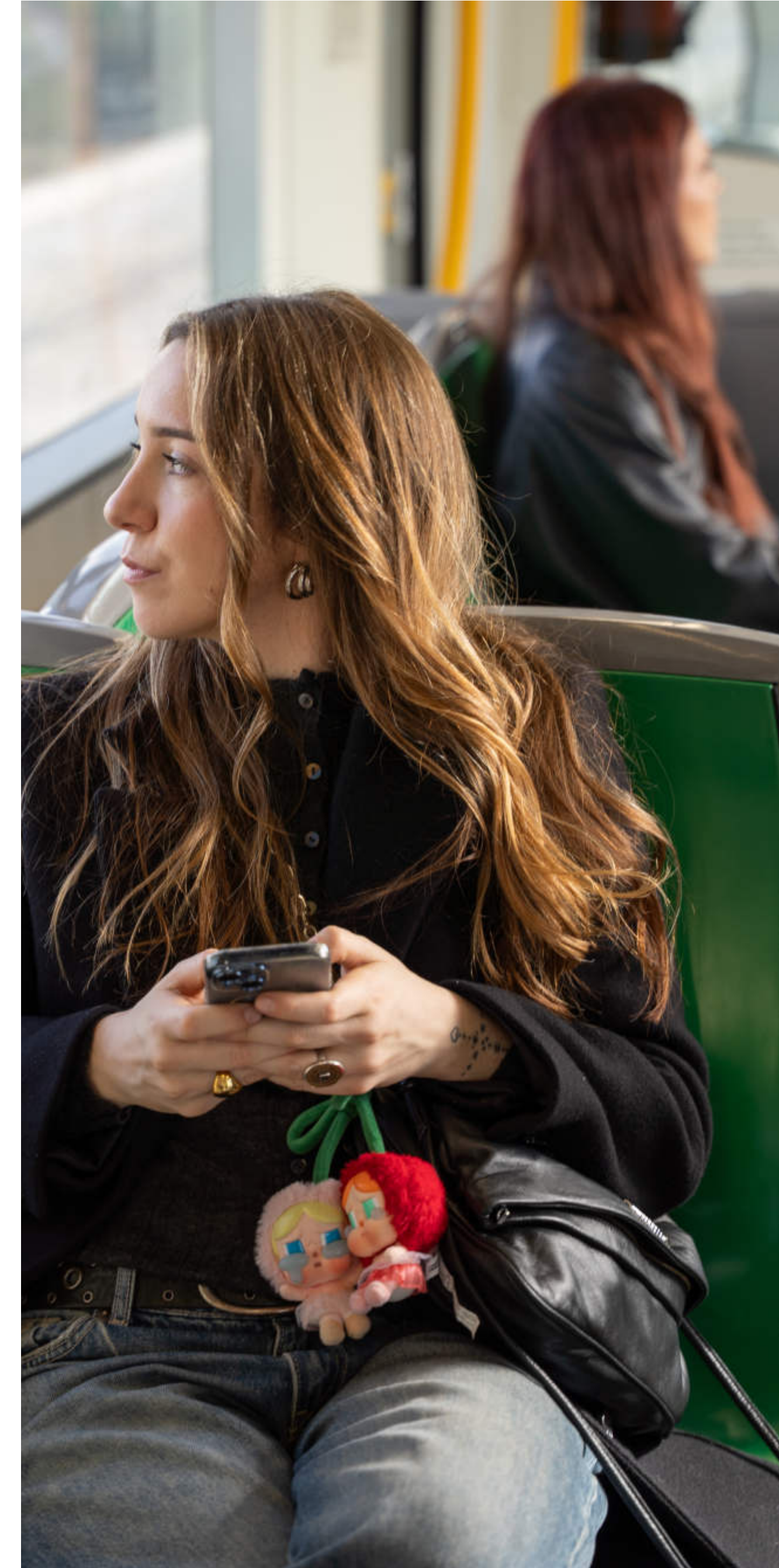
8.4. Información y Atención al Cliente

Se asegura que **se dispone de la información clara y actualizada sobre la oferta del servicio en el 100% de las estaciones y paradas**: plano de la red, horarios, frecuencia de paso y mapa de la zona donde se encuentra la estación.

Asimismo, **en el 100% de los trenes se dispone de la información necesaria para que el viajero pueda estar adecuadamente informado** sobre aspectos relacionados con la utilización del servicio, destino del viaje, próximas estaciones e información sobre trasbordos.

Nos comprometemos a **informar de inmediato a nuestros usuarios sobre aquellas incidencias que pudieran producir interrupciones en el servicio**, y en este sentido nos comprometemos a que, sobre **la encuesta general que realizamos** de manera anual (ver apartado 8.8), la valoración obtenida a la cuestión sobre la “información al momento sobre interrupciones del servicio” **sea de al menos 8 puntos en una escala de 0 a 10.**

Por otra parte, **la respuesta en un tiempo adecuado es una señal de calidad en la atención al cliente.** Metro de Málaga se compromete a que este **tiempo de respuesta en las reclamaciones** interpuestas por las personas usuarias se encuentre en el **100% de los casos dentro del plazo de 10 días hábiles.** Para aquellas reclamaciones que requieran de un estudio que exceda en la respuesta de ese tiempo, Metro de Málaga se compromete a responder a las personas usuarias dentro del plazo de 10 días hábiles para informales de que su reclamación está siendo estudiada.



08.

Nuestro Compromiso

8.5. Confort en estaciones: Limpieza e Iluminación

El confort en nuestras estaciones es **una premisa** en Metro de Málaga, por ello cuidamos nuestra imagen y realizamos **inspecciones frecuentes de nuestras estaciones y trenes**, en las que se revisa la limpieza e iluminación.

Es por ello por lo que **nos comprometemos a que nuestras estaciones y trenes se hallen en unas condiciones de limpieza adecuadas** al nivel de calidad que nos exigimos, de modo que, según mediciones internas de esa calidad, la limpieza tenga **como mínimo una valoración mensual de 9 puntos sobre 10**.

Asimismo, y con relación a la iluminación, nos comprometemos a que, tanto en estaciones como trenes, **el nivel de iluminación medido (en base a mediciones propias) sea superior a un 97%**.

8.6. Servicio de Mantenimiento en estaciones

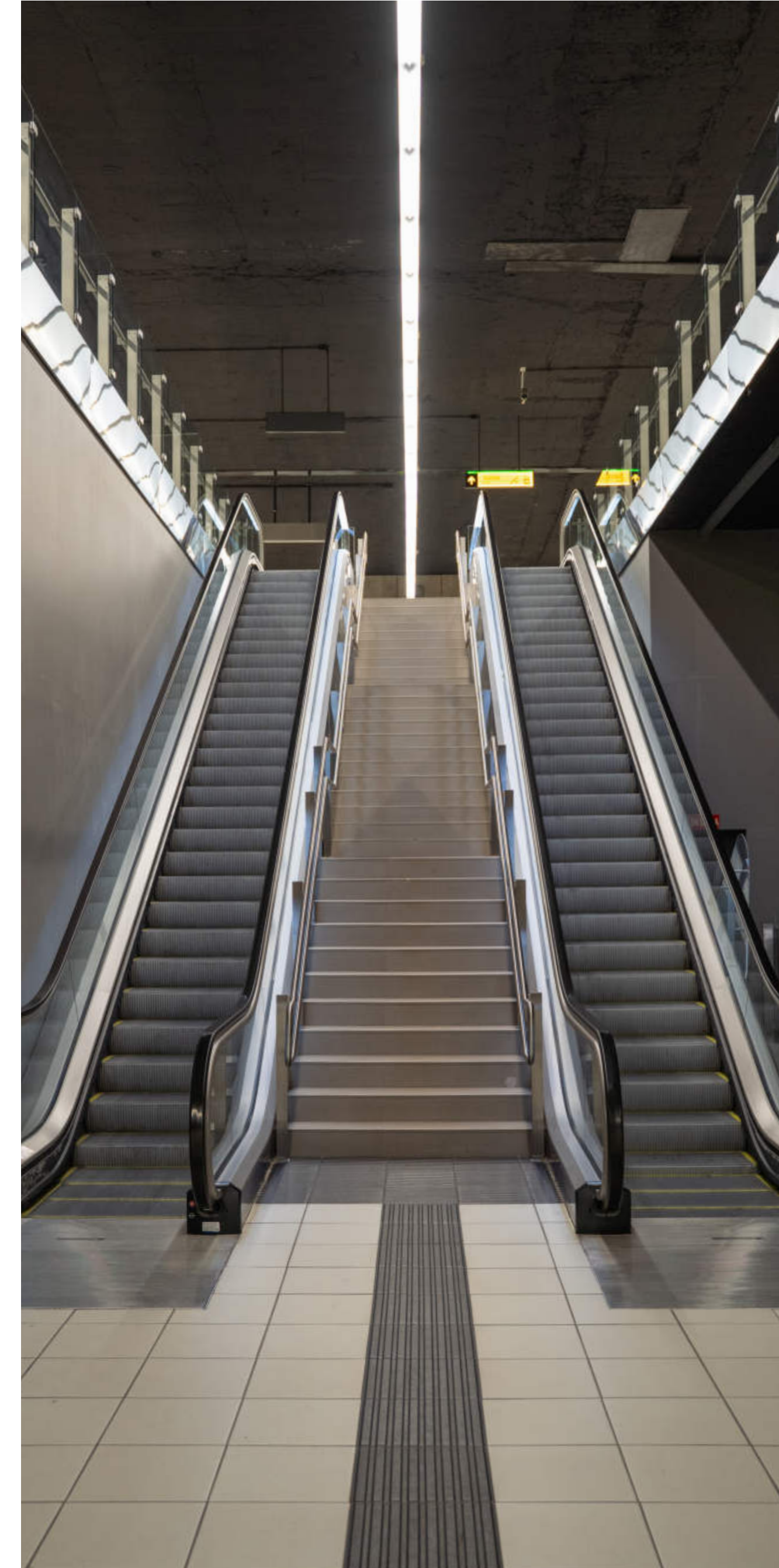
Metro de Málaga se compromete a que aquellas instalaciones que tienen interacción con el usuario, en concreto ascensores y escaleras mecánicas, máquinas de billeteaje y peaje, interfonía, megafonía y teleindicadores, tengan una **disponibilidad mínima del 98%**.

8.7. Seguridad

Con el fin de garantizar la seguridad de nuestros usuarios, **nos comprometemos a que el 100% de los trenes cuenten con los sistemas adecuados** para garantizar la seguridad de la circulación.

En cuanto a nuestras estaciones, nos comprometemos a que las instalaciones de **videovigilancia (cámaras y grabadores)** estén disponibles el 98%.

Asimismo, en el 100% del tiempo de apertura comercial, la red de Metro de Málaga dispondrá de servicio de seguridad privada.



08.

Nuestro Compromiso

8.8. Encuestas

Metro de Málaga realizará con carácter anual, como mínimo, una **encuesta de satisfacción de viajeros**, cuyos resultados **deberán alcanzar** un índice de satisfacción **global mayor de 8 puntos** en una escala de 0 a 10 puntos.

8.9. Impacto Ambiental

En su compromiso con el Medioambiente, Metro de Málaga se compromete a seguir trabajando en el **cumpliendo los requisitos establecidos en la norma ISO 14001:2025**, de forma que se mantenga en vigor la certificación relativa a la misma, evaluada por una entidad externa.



09.

Otros valores añadidos

9.1. Certificados

Metro de Málaga **quiere priorizar la mejora continua del servicio prestado**, por ello apuesta decididamente por el desarrollo de un Sistema de Gestión Integrado que da soporte a aspectos fundamentales de su política.

Fruto de esta apuesta es la consecución de los certificados que se exponen a continuación, que implican el reconocimiento a la labor y el **esfuerzo diario del conjunto de personas que conforman el ferrocarril metropolitano**.

- **ISO 9001:2015**, Sistema de Gestión de la Calidad.
- **ISO 14001:2015**, Sistema de Gestión Ambiental.
- **ISO 45001:2018**, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.
- **ISO 22320:2013**, Gestión de Emergencias.
- **UNE 170001-2:2007**, Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal.
- **UNE-EN 13816:2003**, Servicio de Transporte Público de Pasajeros.
- **Certificado del Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria Operacional** conforme con el Referencial de Certificación AENOR.
- **Certificado de cálculo de emisiones**, verificado de acuerdo con los requisitos de GHG Protocol.
- **Certificado de compensación de emisiones**, verificado de acuerdo con los requisitos de GHG Protocol.
- **Certificados IQNet.**
- **ISO/IEC 27001:2022**, Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información de la Organización.



09.

Otros valores añadidos

9.2. Comunicación externa

Metro de Málaga tiene como uno de sus principales valores la **comunicación transparente y bidireccional con nuestras personas usuarias**, ofreciendo información relacionada con el servicio comercial, noticias y otros asuntos de interés. Para lograrlo, se han implementado diversas estrategias de difusión de información, incluyendo la actualización constante de los perfiles en **redes sociales y Chatbot** como canales en los que se establece una comunicación directa.

Adicionalmente, se realizan **campañas de diferente naturaleza alineadas con nuestros valores corporativos** y que favorecen y promueven la cultura de metro, así como la accesibilidad de todos los usuarios en el servicio y el uso adecuado de las instalaciones.

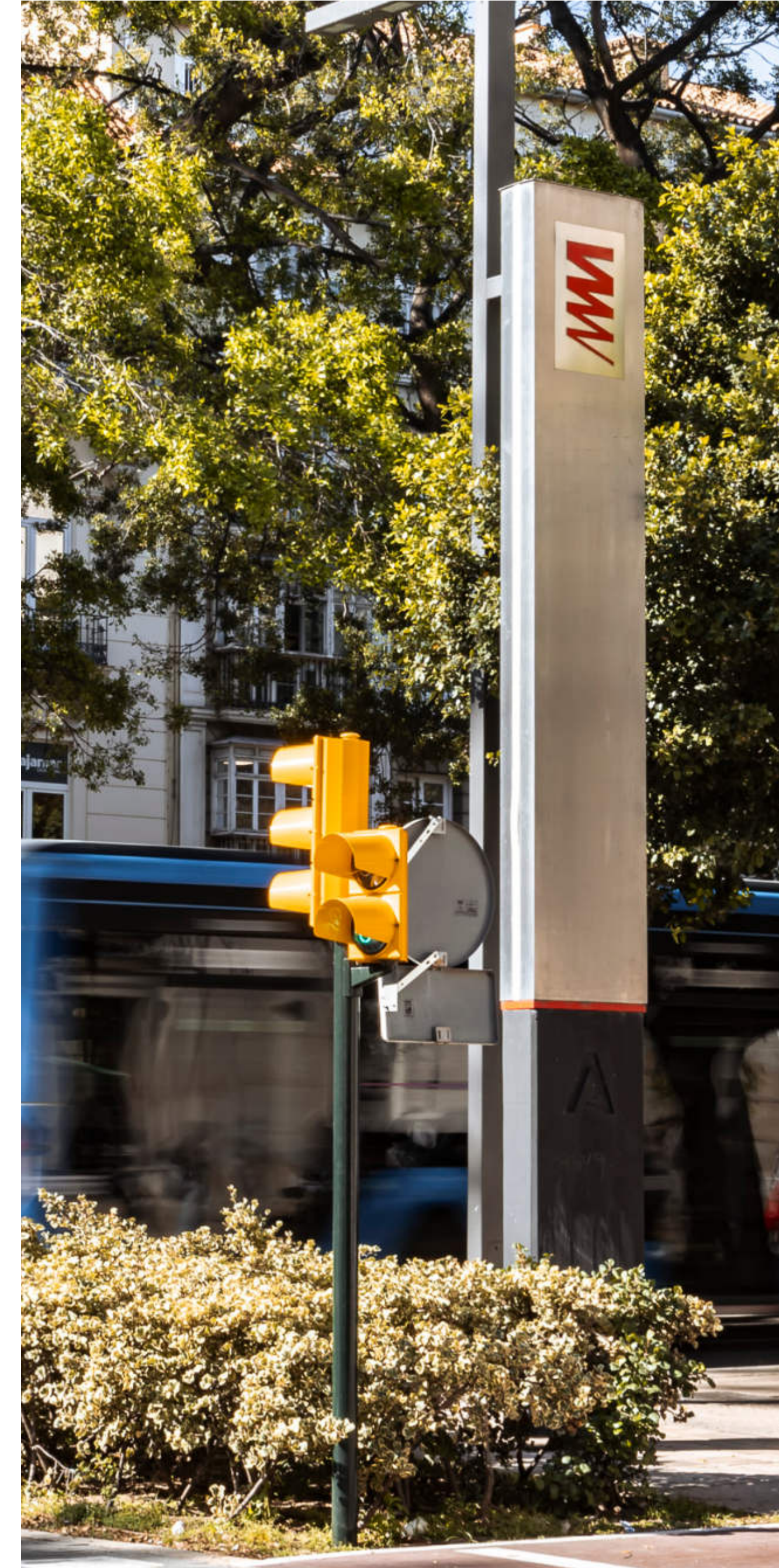
9.3. Objetos perdidos

Metro de Málaga cuenta con un servicio de objetos perdidos, el cual **es gestionado desde la Oficina de Atención al Cliente** ubicada en la estación de El Perchel, siendo el teléfono de contacto: **952 061 642**.

9.4. Responsabilidad Social Corporativa

Metro de Málaga se marca el objetivo de contribuir a la **consecución de una sociedad con un mayor índice de bienestar**, más inclusiva y respetuosa para todos. Además, apuesta por la sostenibilidad en el sentido más amplio de la palabra, aplicándola a la totalidad de las áreas de actuación de la empresa y al compromiso social adquirido por la misma. Por ello, fomentamos la colaboración con asociaciones que trabajan en pro de estos fines como parte del desarrollo de acciones sociales que redundan en un beneficio para la comunidad.

A través de la participación en iniciativas comunitarias, la empresa reafirma su **compromiso con el desarrollo sostenible de la ciudad**.



09.

Otros valores añadidos

9.5. Promoción del deporte local y el deporte infantil

Metro de Málaga apuesta de forma decidida por el deporte tal y como se demuestra a través de los **acuerdos de colaboración impulsados con diferentes clubes y disciplinas deportivas.**

Impulsamos el uso del metro como medio de transporte cómodo, seguro, rápido, fiable y sostenible, tanto para desplazarse para la realización de actividades deportivas, como para asistir a eventos de esta naturaleza teniendo en cuenta que hay estadios deportivos en las proximidades del suburbano.



09.

Otros valores añadidos

9.6. Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

Conscientes de la importancia de **promover la igualdad y el bienestar físico, psicológico y social** en el lugar de trabajo, en Metro de Málaga implementamos políticas, medidas y acciones que garantizan un entorno laboral inclusivo y seguro.

Son metas de esta organización:

- **Lograr el empleo pleno y productivo** y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad retributiva por trabajo de igual valor.
- **Velar por la participación plena y efectiva** de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles.
- **Proteger los derechos laborales** y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todas las personas trabajadoras.
- **Potenciar y promover la inclusión social, económica y política** de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, orientación sexual, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.
- **Desarrollar acciones concretas que faciliten la conciliación** entre la vida personal y profesional de nuestras personas trabajadoras, promoviendo un equilibrio que contribuya a su bienestar integral.



10.

Vigencia y medición de compromisos

A continuación, se presenta una tabla con los compromisos adquiridos en 2025 y los resultados conseguidos.

(*) Se contempla la disponibilidad del sistema CCTV en cada estación en su globalidad, considerando la redundancia en el mismo.



RESULTADOS		
Ítem	Valor compromiso	Resultado
→ Servicio de transporte de viajeros		
Realización de los servicios programados	97%	99,90%
Regularidad de trenes (puntualidad en el servicio de trenes)	95%	97,73%
→ Ocupación de trenes		
Ocupación de pasajeros en los trenes (considerando el ratio de confort de 4 personas/m²)	95%	99,52%
→ Accesibilidad		
Accesibilidad en estaciones	100%	100%
Asientos reservados en trenes (más de 10% de asientos del tren reservados) y zonas en el tren habilitadas como PMR (2 zonas por tren)	100%	100%
Fiabilidad de las instalaciones relacionadas con la accesibilidad en contacto con clientes (ascensores, máquinas expendedoras, tornos, interfonos, monitores)	98%	99,96%
→ Información y atención al cliente		
Información actualizada en estaciones	100%	100%
Información al viajero en trenes	100%	100%
Información a nuestros usuarios sobre incidencias con interrupciones en el servicio	8 puntos	8,30 puntos
Tiempo de respuesta en las reclamaciones dentro de los 10 días hábiles (aquellas reclamaciones que requieran de un estudio que exceda de esa respuesta, se responderá en este sentido)	100%	100%
→ Confort en estaciones y trenes		
Puntuación en limpieza de estaciones y trenes acorde a niveles de calidad internos establecidos por Metro Málaga (valoración sobre 10 puntos)	9 puntos	9,87 puntos
Nivel de iluminación	97%	98,75%
→ Mantenimiento en estaciones		
Mantenimiento de instalaciones en estaciones (datos mensuales de disponibilidad de aparatos elevadores, megafonía, interfonía y teleindicadores)	98%	99,97%
→ Seguridad		
Sistemas de seguridad en trenes	100%	100%
Disponibilidad de las instalaciones de videovigilancia (cámaras y grabadores) (*)	98%	100%
Servicio de seguridad privada en estaciones durante el horario de apertura comercial	100%	100%
→ Encuestas		
Puntuación (valoración sobre 10 puntos) en la encuesta general de satisfacción de viajeros (encuesta de carácter anual realizada a más de 1000 usuarios de Metro Málaga)	8 puntos	8,72 puntos
→ Impacto ambiental		
Metro de Málaga se compromete a seguir manteniendo la certificación de la norma ISO 14001:2015, sobre la Gestión Ambiental	Mantener certificación ISO 14001:2015	Certificación en vigor

10.

Vigencia y medición de compromisos

Como puede verse en esta tabla, **en 2025 se han cumplido todos los ítems planteados**, reforzando así la calidad de servicio de Metro de Málaga, particularmente hacia las personas usuarias.

Metro de Málaga vuelve a adquirir los mismos compromisos del 2025, planteados en el capítulo 8, llevados esta vez a una vigencia durante los años 2026 y 2027.

El cumplimiento de estos compromisos se comunicará con periodicidad anual a través de estos medios habituales de comunicación que posee Metro de Málaga e indicados en el apartado de Contacto.



11.

Contacto



Las personas usuarias de Metro de Málaga pueden contactar a través de los siguientes canales:

- Oficina de Atención al Cliente (Estación El Perchel)
De lunes a viernes → de 08:00h a 20:00h
Sábados → de 09:00h a 15:00h
- Teléfono → **(+34) 952 061 642 | (+34) 900 707 072**
- Email → **info@metromalaga.es**
- Web de Metro de Málaga → **metromalaga.es**
- La App de Metro de Málaga.
- A través de las redes sociales → **Facebook, Instagram, X y LinkedIn.**
- El chatbot de Metro de Málaga, **Bot Querón**, de mensajería instantánea WhatsApp, en el número **(+34) 689 144 600.**

**ESTAMOS
EN➔CAMINO**

M metro Málaga