

Balance 2025 Metro de Granada



Metropolitano
de Granada

Enero 2026



Junta de Andalucía



Junta de Andalucía

Consejería de Fomento,
Articulación del Territorio y Vivienda
Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía

Índice

1. Datos principales
2. Evolución de la demanda
3. Estaciones más utilizadas
4. Títulos de viaje
5. Atención al cliente
6. Hábitos de movilidad
7. Principales acciones de mejora
8. Medidas medioambientales
9. Acciones de difusión y responsabilidad social corporativa

1. DATOS PRINCIPALES:

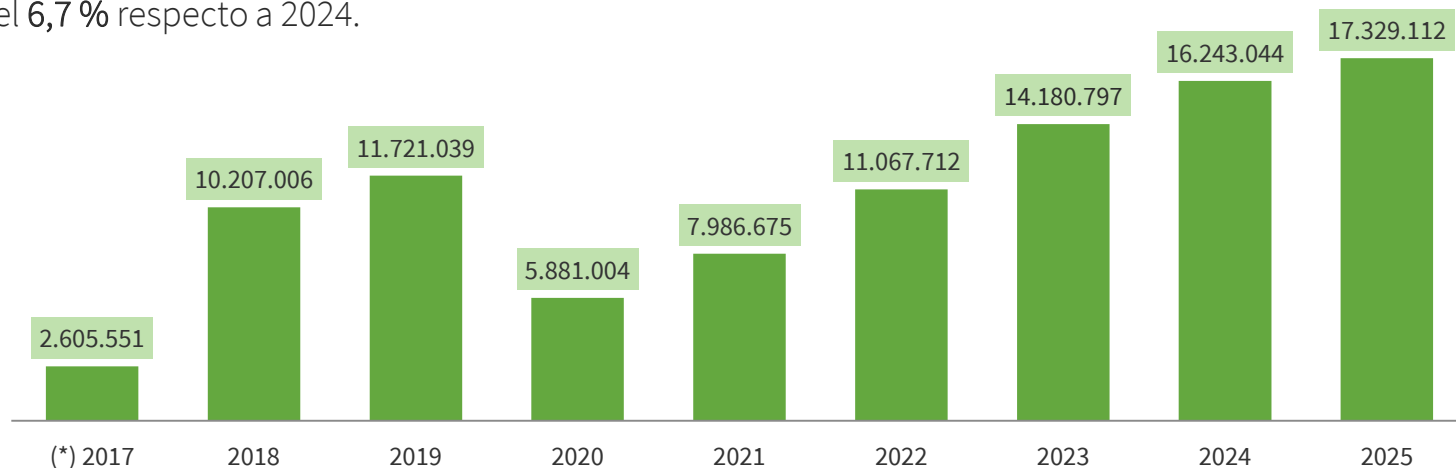
- ✓ El Metro de Granada ha transportado **un total de 17.329.112 usuarios durante el año 2025**, lo que ha supuesto un 6,7% más que en el año anterior y una cifra récord anual desde su puesta en servicio en septiembre de 2017.
- ✓ El mejor mes ha sido **octubre con 1,75 millones de viajeros**, siendo también el mejor trimestre del año el último (octubre, noviembre y diciembre) con casi 5 millones de viajeros transportados.
- ✓ Metro de Granada ha acumulado un total de 97,2 millones de viajeros desde su puesta en servicio (21/09/2017).
- ✓ La **media diaria de viajeros** en días laborales asciende a 53.874 usuarios / día.
- ✓ El 94% de los usuarios utilizan **bonos recurrentes** (tarjeta monedero metro, tarjeta del Consorcio y bono mensual metro) como títulos de viaje.
- ✓ Los usuarios dan **un notable alto (8,36 sobre 10)** al servicio de metro y principalmente viajan por motivo de estudios (20%) y de trabajo (23%).
- ✓ El servicio de metro **se adapta a la demanda** en ocasiones especiales como la Feria del Corpus, la Semana Santa, eventos deportivos y culturales o las fiestas de Navidad.

2. EVOLUCIÓN DE LA DEMANDA desde el inicio del servicio

El Metro de Granada ha transportado en 2025 más de 17 millones de viajeros, cifra récord anual desde su puesta en servicio, con un crecimiento del 6,7 % respecto a 2024.

Total acumulado desde el 21/09/2017 al 31/12/2025:

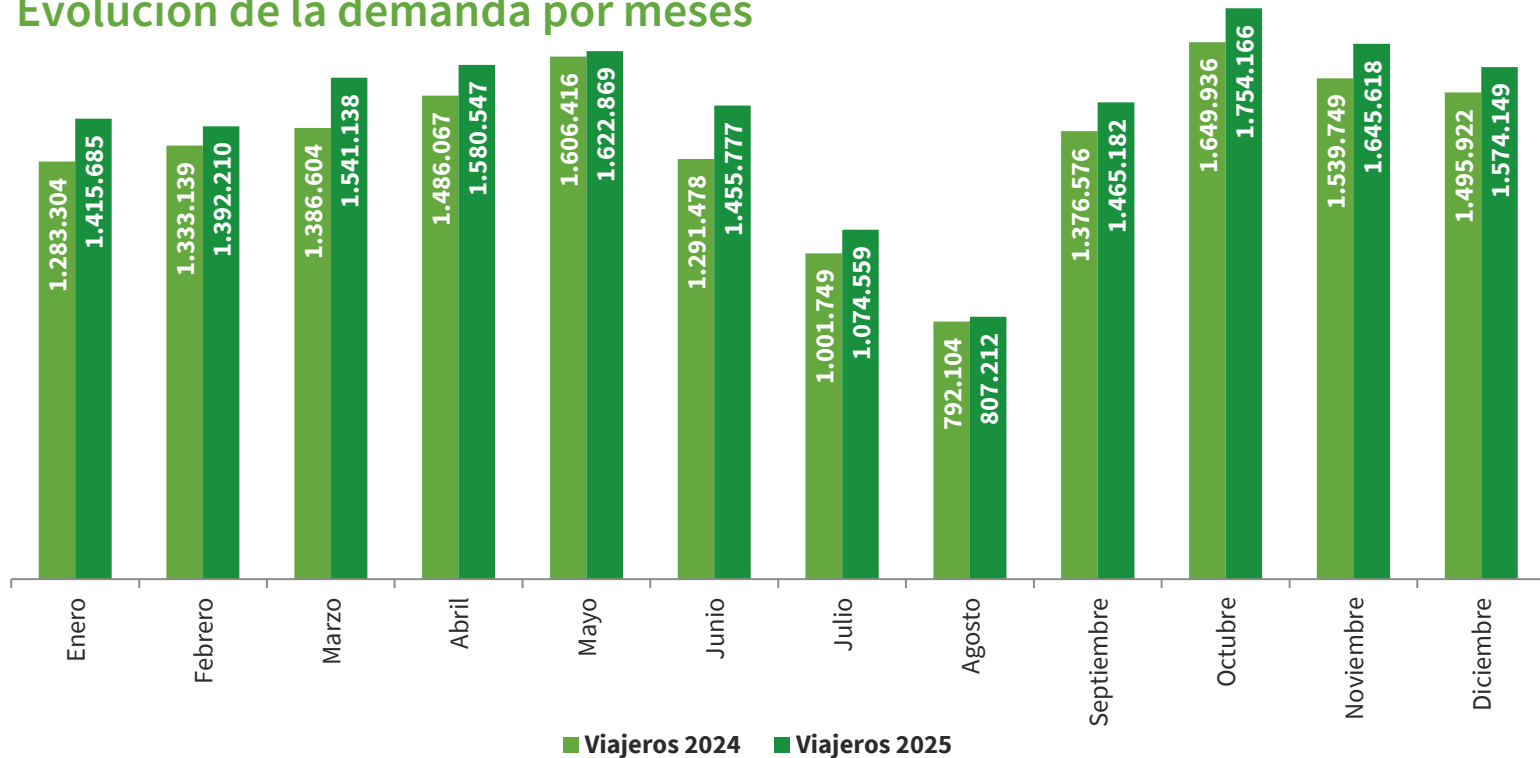
97.221.940 viajeros



* Desde 21/09/2017

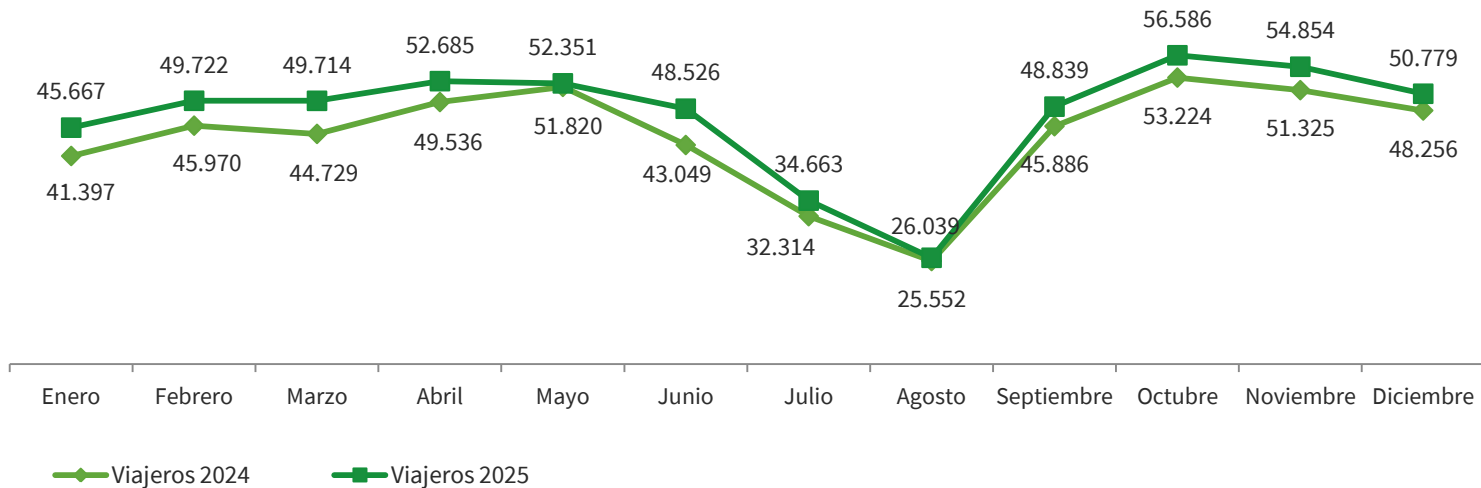
Demanda

Evolución de la demanda por meses



Demanda

Promedio diario de viajeros por meses

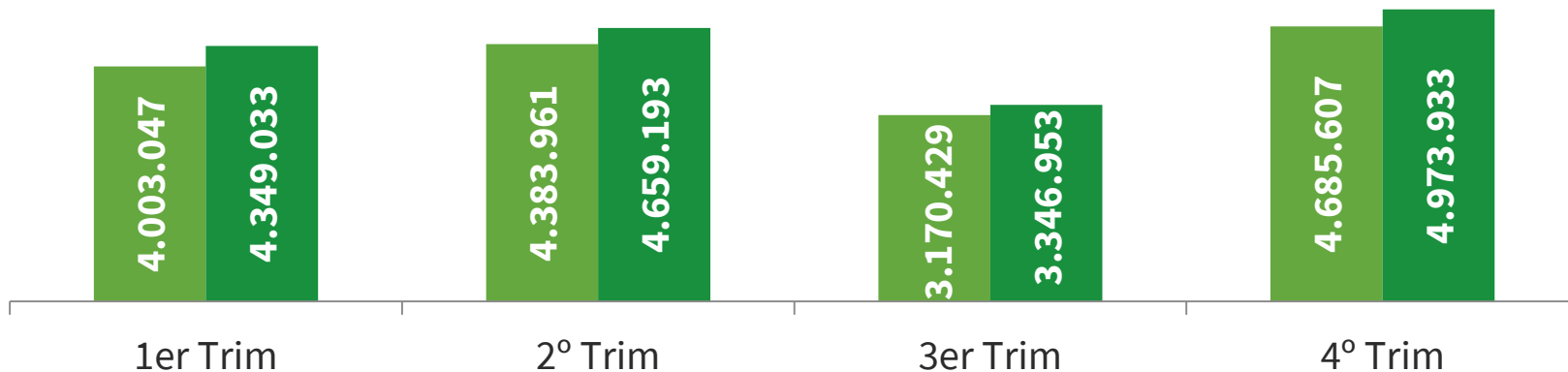


Demanda

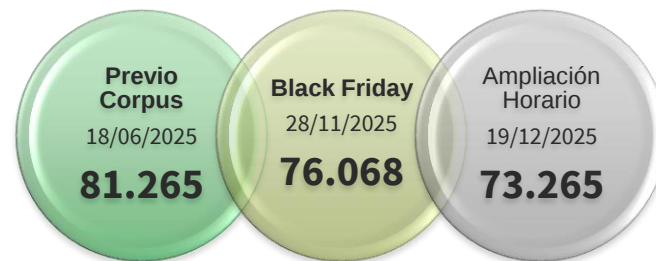
Media Anual Viajeros	2024	2025
Total	44.380	47.477
Laborables	50.079	53.874
Fin sem. / festivos	32.252	33.917

Demanda por trimestres 2024/2025

■ Viajeros 2024 ■ Viajeros 2025

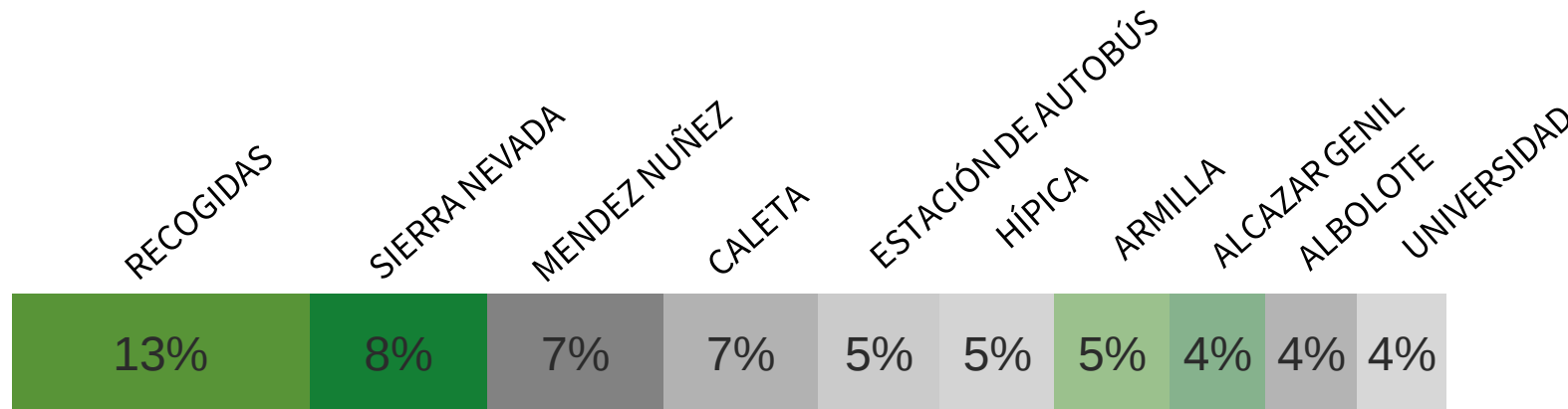


Días de máxima afluencia



Demanda

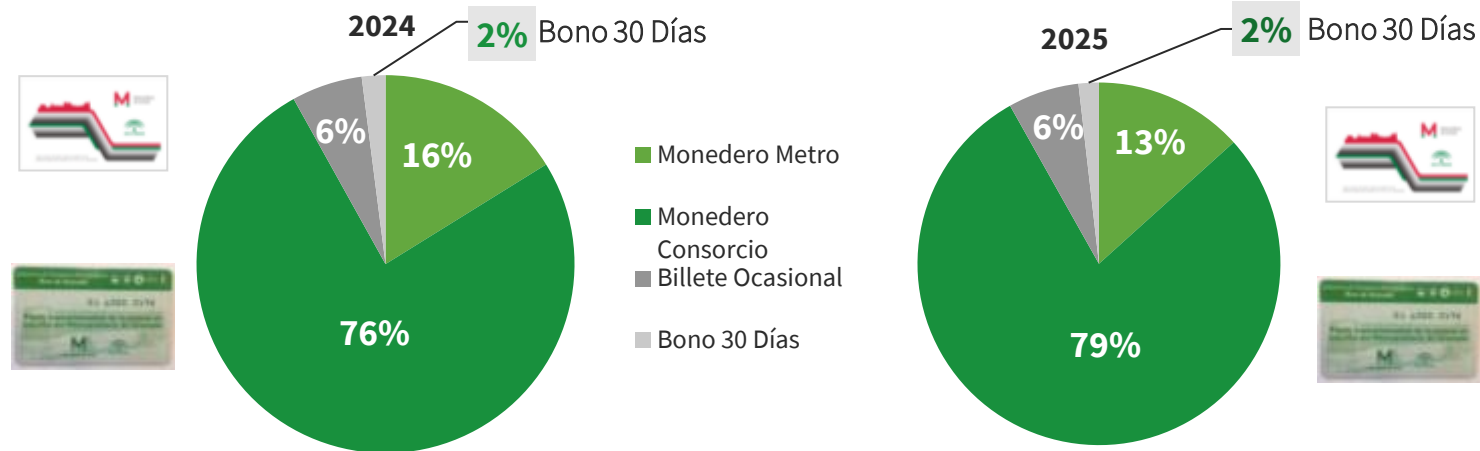
3. ESTACIONES MÁS UTILIZADAS



Estaciones más utilizadas

Diez de las 26 paradas y estaciones concentran el 62% del tránsito de usuarios y las restantes el otro 38% .

4. Validaciones por TÍTULOS DE VIAJE



5. ATENCIÓN AL CLIENTE

Solicitudes atendidas en las Oficinas de Atención al Cliente en 2025:

- ✓ Reclamaciones/Quejas: **484**
- ✓ Sugerencias: **50**
- ✓ Incidencias: **41**
- ✓ Tramitación Bono 30: **519**
- ✓ Reclamaciones compensación saldo: **1.279**
- ✓ Consultas presenciales y telefónicas: **37.911**



Oficina de las instalaciones del Metropolitano de Granada

Avd. Profesor Domínguez Ortiz s/n

Lunes a Jueves: 8:30h a 14:30h y de 16:00h a 18:30h

Viernes: 8:30h a 14:30h

Oficina de Recogidas

Estación de Recogidas del Metropolitano de Granada.

Lunes a Viernes: 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 20:00h

Sábados: 10:00h a 14:00h

Oficina de Albolote

Avenida Reyes Católicos s/n (frente parada Albolote).

Lunes a Viernes: 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 20:00h

Sábados: 10:00h a 14:00h

Dirección web: www.metropolitanogranada.es

6. HÁBITOS DE MOVILIDAD

Perfil del usuario

El usuario del Metro de Granada es principalmente **mujer** (54%). Residente mayoritariamente en **Granada capital (63%)**, y un 8% en cada uno de los municipios de Armilla, Maracena y Albolote.



La edad media se encuentra entre los 18 y 39 años, lo que justifica que el 31% de los usuarios son **estudiantes** universitarios, y un 38% **trabajadores** asalariados.

Encuesta de satisfacción

PUNTUACIÓN DE LOS USUARIOS

Los viajeros del Metro de Granada puntúan con un 8,36 sobre 10 su servicio de transporte.

8,36



ASPECTOS MÁS VALORADOS:

- La conducción y la puntualidad.
- El trato de los empleados y la atención al cliente.

En cuanto a las características de la movilidad, destaca el usuario que utiliza este **medio de forma habitual**, ya que el **48%** lo hace, al menos, cuatro días en semana, y el 27% de 1 a 4 días a la semana.

La motivación de los desplazamientos se enmarca en la mayoría de los casos en la **movilidad obligada**, ya que un **20% se desplaza a los centros de estudio** y un **23% por motivo de trabajo**. El resto se desplaza por ocio (17%), compras (16%), para realizar gestiones personales (18%) y para ir al médico (6%).

7. PRINCIPALES ACCIONES DE MEJORA

Ampliación de la flota de trenes

Metro de Granada ha circulado en 2025 con **una flota completa de 23 unidades**, que ha permitido **mejorar la frecuencia de paso en hora punta (de 8 a 6 minutos)** durante los días laborables, así como reforzar los servicios especiales.

Inversión 8 trenes nuevos: **40 millones de euros**
(Cofinanciados Fondos REACT-EU)

✓ Parte de esta flota se incorporará en la futura
Prolongación Sur del metro a Churriana de la Vega y Las Gabias.



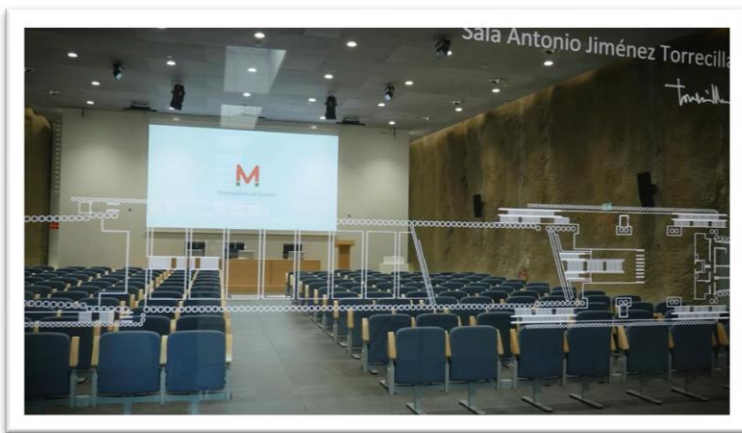
**Tren nuevo del
Metro de
Granada, en los
Talleres y
Cocheras.**

Sala de usos múltiples Jiménez Torrecillas

En febrero de 2025, Metro de Granada abre una puerta a la cultura con el estreno de la **nueva sala de usos múltiples Jiménez Torrecillas** en la estación Alcázar Genil.

INVERSIÓN EQUIPAMIENTO **899.846 euros**

INVERSIÓN SEGUNDO ACCESO **876.939 euros**



Tras la construcción de un **segundo acceso al vestíbulo norte de Alcázar Genil**, con las correspondientes máquinas expendedoras y de validación de títulos de viaje, se ha abierto al público la Sala Jiménez Torrecillas, para la celebración de eventos sociales y culturales.

Distintas actividades celebradas durante el año 2025
en la Sala Jiménez Torrecillas:

IX Festival de Guitarra de Granada



Festival Internacional de Jazz



Granada Noir



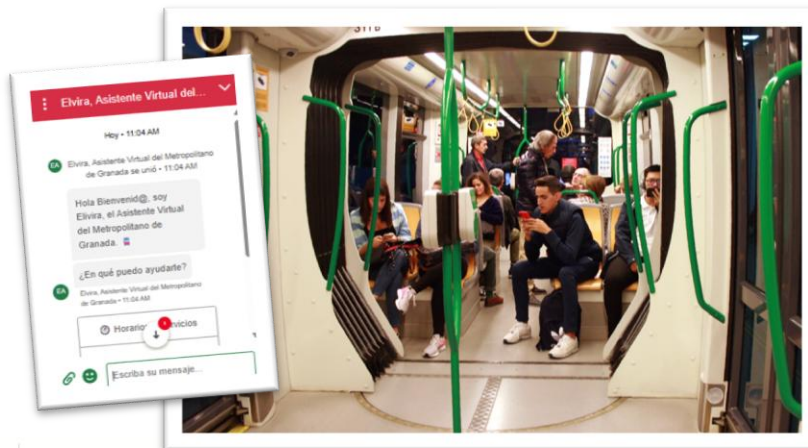
Atención al usuario

Metro de Granada está renovando y modernizando el Centro de Atención al Cliente a través de una avanzada plataforma CRM (Customer Relationship Management):

- ✓ ASISTENTE VIRTUAL **ELVIRA**

Servicio de atención al cliente o chatbot diseñado para resolver dudas en tiempo real durante las 24 horas del día.

- ✓ Mejora de la gestión de las RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS



NUEVA FASE en la **web de Metro de Granada**, con mejoras como:

- ✓ Información en tiempo real sobre incidencias que alteren el servicio.
- ✓ Creación de itinerarios con parada de origen, tiempo estimado de duración del viaje y la hora estimada de llegada a la parada elegida como destino.

Nueva APP Móvil con información en tiempo real sobre horarios y trayectos y cálculo de itinerarios.



Simulador de conducción

INVERSIÓN **730.840 euros** (cofinanciados Fondos Next Generation de la UE).

Objetivo principal: la formación, reciclaje y evaluación de los conductores, supervisores y el resto de personal que interviene en el servicio de operaciones del metro.

Puede simular situaciones complejas, ya que recrea averías, incidencias y más de 25 circunstancias adversas que se pueden producir durante el servicio.

Repercute en la mejora de la seguridad y comodidad de los desplazamientos.

Acto de puesta en servicio del Simulador de Conducción en el Metro de Granada.



Mantenimiento

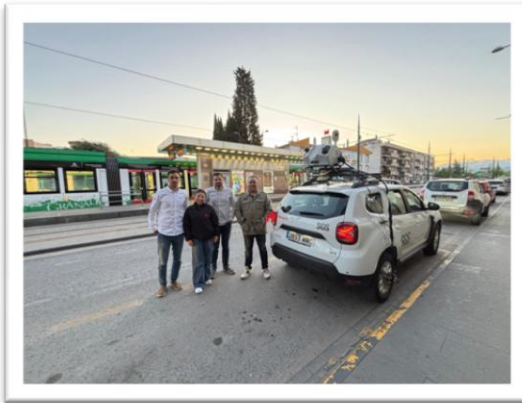
Durante 2025 se han licitado dos nuevos contratos de mantenimiento que incluyen la conservación de la futura prolongación sur a Churriana de la Vega y Las Gabias.

- ✓ Mantenimiento de energía, electrificación e instalaciones electromecánicas (ascensores y escaleras mecánicas).

- ✓ Mantenimiento de la obra civil.

Ambos contratos suman un presupuesto de licitación de 15,3 millones de euros.

**Equipo de escaneo
en el trazado del
Metro de Granada.**



GEMELO DIGITAL

Durante 2025 ha habido un avance notable en la digitalización y modelización BIM para la constitución del Gemelo Digital BIM del Metro de Granada, con nuevos sensores eléctricos y el traslado de los datos del scada al middleware del Gemelo.

Simulacro

Simulación de un incendio en un cuadro eléctrico en el túnel del Metro de Granada.

Comprobación del Plan de Autoprotección del Metro de Granada. Explotación comercial del metro en óptimas condiciones de seguridad.



Formación de bomberos en el Metro de Granada.

Certificado AENOR personas mayores

Metro de Granada se convierte en febrero de 2025 en el primer medio de transporte público de España con **certificado AENOR específico como organización comprometida con las personas mayores**.



El certificado Aenor, que tramitó Avanza como operador del metropolitano, posiciona al Metro de Granada como referente nacional en movilidad inclusiva: tanto los trenes del metro como las paradas y estaciones contemplan accesos sin barreras, sistemas de información visual y auditiva y señalización clara para facilitar el uso autónomo y seguro a las personas mayores.



Además, el personal del Metro ha recibido formación especializada, en colaboración con el Grupo ONCE, para ofrecer un trato preferente a las personas mayores.

Aparcamiento Camino de Ronda

La Agencia de Obra Pública está redactando el proyecto constructivo para definir las obras e instalaciones y sistemas necesarios para la adecuación y puesta en servicio, en condiciones de funcionalidad, del aparcamiento disuasorio que albergará el túnel del Metro de Granada en Camino de Ronda.

Presupuesto base de **136.560 euros**.

**La consejera de Fomento
visita las instalaciones
donde se ubicará el aparcamiento
bajo el Camino de Ronda.**



Servicios especiales de metro

- ✓ Semana Santa 2025: Servicio ininterrumpido de Miércoles a Viernes Santo
- ✓ Feria del Corpus 2025: Cinco días de servicio ininterrumpido
- ✓ Concierto de Saiko y eventos deportivos.
- ✓ Navidad 2025: Especial Nochevieja
- * Ampliación de horarios y mejoras de las secuencias.

Decoración Navideña.



Usuarios del Metro de Granada durante la Semana Santa.

8. MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES

HUELLA MEDIOAMBIENTAL

La Junta de Andalucía ha apostado por el Metro de Granada como un medio de transporte sostenible que, además de ofrecer un servicio útil y eficaz a la ciudadanía, contribuye en la lucha contra el cambio climático. Durante el año 2025, con 17,3 millones de viajeros registrados:

- ✓ El Metro de Granada **ha evitado 4.621.096 desplazamientos en coche.**
- ✓ E, igualmente, con este volumen de pasajeros en el año 2025, se **han dejado de emitir 9.082 toneladas de CO2** (dióxido de carbono) **a la atmósfera.**

ZONA VERDE AJARDINADA EN EL RECINTO DE TALLERES Y COCHERAS

La parcela donde se ubican los Talleres y Cocheras del Metro de Granada tiene un total de 6 hectáreas, de las cuales más de dos están cubiertas por jardines, plantas y árboles que se han ido plantando y que **han generado un pequeño pulmón verde en la zona norte del área metropolitana** de Granada.

CERNÍCALOS

Rescate de una nidada de pollos volantones de cernícalos para su traslado al Centro de Recuperación de Especies Amenazadas (CREA) de Cenes.



JORNADAS DE BIODIVERSIDAD

Jornadas dirigidas a los hijos de los empleados del metro para la colocación de 10 nidos artificiales para aves silvestres en el recinto de Cocheras.

9. ACCIONES DE DIFUSIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

CB GRANADA

Metro de Granada patrocina un año más al equipo local de Baloncesto, cumpliendo su compromiso con el deporte y la ciudad.

El metro ha patrocinado también en 2025 **el Festival Internacional de la Guitarra, el Festival de Jazz y Granada Noir**, así como la carroza corporativa de la **Cabalgata de Reyes**.

PROGRAMA ONDA CERO

La Agencia de Obra Pública participa en el programa de Onda Cero “Más de uno Granada” que se ha emitido desde la Sala Jiménez Torrecillas.



PREMIOS AZVI

El Grupo Azvi otorga su **Premio a la Mejor Obra Pública de Andalucía** a la prolongación sur del Metro de Granada a Churriana de la Vega y Las Gabias.

AULA METRO

El programa AulaMetro se sigue celebrado con el fin de educar y fomentar el transporte público entre los menores. Durante el año 2025, han participado más de 300 escolares de 3º a 6º de Primaria en el programa AulaMetro de cuatro centros educativos de Granada capital y Churriana de la Vega.



CONVENTION BUREAU

La red de Spain Convention Bureau se ha reunido en Granada, en la Sala Jiménez Torrecillas.

