



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA



DIPLOMATURA EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# **ANÁLISIS, PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN Y MEJORAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO DEL MUNICIPIO DE TORRENT.**

**AUTOR: JOSÉ LUIS ÁVILA PUERTO**

**DIRECTORA: SOFÍA ESTELLÉS MIGUEL**

**VALENCIA, NOVIEMBRE 2011**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b> .....	14
<b>1.1 MARCO GENERAL</b> .....	14
<b>1.2 ASIGNATURAS RELACIONADAS</b> .....	14
<b>1.3 OBJETO</b> .....	17
<b>CAPÍTULO II: OBJETIVOS</b> .....	19
<b>2.1 OBJETIVOS</b> .....	19
<b>CAPÍTULO III: MARCO LEGISLATIVO</b> .....	21
<b>3.1 LEGISLACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO</b> .....	21
<b>3.1.1 TRANSPORTE URBANO EN LA COMUNIDAD EUROPEA</b> .....	21
<b>3.1.2 TRANSPORTE URBANO Y METROPOLITANO EN ESPAÑA (PEIT)</b> .....	23
<b>3.1.2.1 OBJETIVOS DEL PEIT</b> .....	25
<b>3.1.2.2 AVANCE EN LA INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE URBANO Y METROPOLITANO</b> .....	27
<b>3.1.3 LEGISLACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN LA COMUNITAT VALENCIANA</b> .....	28
<b>3.1.4 BASE REGULADORA DEL TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO URBANO DE VIAJEROS EN EL MUNICIPIO DE TORRENT</b> .....	31
<b>3.2 COMPETENCIAS SOBRE TRANSPORTE PÚBLICO</b> .....	33
<b>3.2.1 ÁMBITO COMPETENCIAL DEL ESTADO Y LAS CC.AA.</b> .....	33
<b>3.2.2 ÁMBITO COMPETENCIAL MUNICIPAL</b> .....	35
<b>3.2.3 ALCANCE DE LA COMPETENCIA MUNICIPAL EN MATERIA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE VIAJEROS</b> .....	37
<b>3.3 MEDIO AMBIENTE</b> .....	40

3.3.1	INTEGRACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE EN LA POLÍTICA DE TRANSPORTE.....	41
3.3.2	DESARROLLO NORMATIVO EUROPEO Y NACIONAL.....	43
CAPÍTULO IV: MARCO GEOGRÁFICO Y DEMOGRÁFICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....		47
4.1	SITUACIÓN GEOGRÁFICA.....	47
4.2	CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN.....	50
4.2.1	PIRÁMIDE POBLACIONAL DE TORRENT.....	51
4.2.2	CRECIMIENTO DEMOGRÁFICO DE TORRENT.....	52
4.2.3	QUE SUPONE SER GRAN CIUDAD.....	54
4.2.4	ACTIVIDAD ECONÓMICA.....	56
CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INICIAL.....		59
5.1	ANÁLISIS DAFO.....	59
5.2	ESTRUCTURA DEL ÁREA DE TRANSPORTE PÚBLICO DEL AYUNTAMIENTO DE TORRENT.....	68
5.3	ESTRUCTURA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DEL AYUNTAMIENTO DE TORRENT.....	70
5.3.1	OFICINA DE INFORMACIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO.....	70
5.3.2	SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO TORRENT BICI.....	71
5.3.3	SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO TORRENTBUS.....	78
5.3.3.1	LÍNEA VERDE.....	81
5.3.3.2	LÍNEA ROJA.....	85
5.3.3.3	LÍNEA AZUL.....	88
5.3.3.4	LÍNEA NARANJA.....	91
5.3.3.5	LÍNEA VEDAT.....	92
5.3.3.6	TARIFAS TORRENT BUS.....	96
5.3.4	OTROS TRANSPORTES PÚBLICOS EN EL MUNICIPIO DE TORRENT.....	96
5.4	PRESUPUESTO MUNICIPAL.....	98
CAPÍTULO VI: DESARROLLO Y PROPUESTA DE MEJORAS.....		105

<b>6.1</b>	<b>METODOLOGÍA</b> .....	<b>105</b>
<b>6.2</b>	<b>ALTERNATIVAS DE MEJORA.</b> .....	<b>105</b>
<b>6.2.1</b>	<b>NUEVA ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO.</b> .....	<b>105</b>
<b>6.2.2</b>	<b>MEJORAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO.</b> .....	<b>108</b>
<b>6.2.3</b>	<b>MEJORAS DEL SERVICIO PÚBLICO TORRENT BICI.</b> .....	<b>114</b>
<b>6.2.4</b>	<b>MEJORAS DEL SERVICIO PÚBLICO TORRENT BUS.</b> .....	<b>126</b>
<b>6.3</b>	<b>PRESUPUESTO DE LA MEJORA.</b> .....	<b>135</b>
	<b>CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES</b> .....	<b>142</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>143</b>
	<b>ANEXOS</b> .....	<b>147</b>

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1. Situación geográfica del municipio de Torrent .....</b>	<b>48</b>
<b>Ilustración 2. Población por distritos del municipio de Torrent.....</b>	<b>50</b>
<b>Ilustración 3. Pirámide poblacional de Torrent.....</b>	<b>51</b>
<b>Ilustración 4. Crecimiento demográfico en la ciudad de Torrent.....</b>	<b>53</b>
<b>Ilustración 5. Evolución demográfica de Torrent. ....</b>	<b>53</b>
<b>Ilustración 6. Servicio de Torrent Bici. ....</b>	<b>73</b>
<b>Ilustración 7. Servicio de Transporte TorrentBus. ....</b>	<b>79</b>
<b>Ilustración 8. .Itinerario Línea Verde.....</b>	<b>83</b>
<b>Ilustración 9. Itinerario Línea Roja.....</b>	<b>86</b>
<b>Ilustración 10. Itinerario Línea Azul. ....</b>	<b>89</b>
<b>Ilustración 11. Itinerario Línea Naranja.....</b>	<b>91</b>
<b>Ilustración 12. Itinerario Línea Vedat.....</b>	<b>94</b>
<b>Ilustración 13. Nueva ubicación de la Oficina de Información de Transporte Público.....</b>	<b>109</b>
<b>Ilustración 14. Futuro formato de la página web del Ayuntamiento de Torrent para tramitar las Quejas y Sugerencias.....</b>	<b>111</b>
<b>Ilustración 15. Propuesta de mejora de registro por internet del Servicio Torrent Bici. ....</b>	<b>115</b>
<b>Ilustración 16. Formulario de inscripción de la página web.....</b>	<b>116</b>
<b>Ilustración 17. Pantalla de confirmación de datos de los usuarios. ....</b>	<b>117</b>
<b>Ilustración 18. Pantalla de identificación de la tarjeta de crédito del usuario. ....</b>	<b>118</b>
<b>Ilustración 19. Elección de la tarjeta de transporte.....</b>	<b>120</b>

<b>Ilustración 20. Avenida del País Valencià donde se habilitará el carril bici.</b> .....	123
<b>Ilustración 21. Propuesta de recorrido del carril bici a otras localidades cercanas al municipio de Torrent.</b> .....	124
<b>Ilustración 22. Nuevos puntos de recogida de bicicletas del Servicio Torrent Bici.</b> .....	125
<b>Ilustración 23. Nuevo itinerario propuesto Línea Verde.</b> .....	127
<b>Ilustración 24. Nuevo itinerario propuesto Línea Azul.</b> .....	129
<b>Ilustración 25. Propuesta de zonas habilitadas para el estacionamiento del Servicio TorrentBus.</b> .....	131
<b>Ilustración 26. Rampas móviles para discapacitados.</b> .....	134
<b>Ilustración 27. Cerámica de Torrent del S.II</b> .....	148
<b>Ilustración 28. La Torre de Torrent.</b> .....	151

## **ÍNDICE DE ORGANIGRAMAS**

<b>Organigrama 1. Estructura organizacional del Gobierno Municipal.....</b>	<b>68</b>
<b>Organigrama 2. Servicios adscritos al área de Transporte Público. ....</b>	<b>69</b>
<b>Organigrama 3. Organigrama propuesto en sustitución de la actual área de Desarrollo Económico y Social, Ocupación, Transporte, Movilidad y Participación.....</b>	<b>107</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Análisis DAFO.</b> .....	60
<b>Tabla 2. Análisis DAFO del Servicio de Transporte Público del municipio de Torrent.</b> .....	67
<b>Tabla 3. Delegaciones del Área de Desarrollo Económico y Social, Ocupación, Transporte, Movilidad y Participación.</b> .....	69
<b>Tabla 4. Personal adscrito al Servicio de información de transporte público.</b> .....	71
<b>Tabla 5. Usuarios dados de alta y total de usuarios del Servicio Torrent Bici durante el año 2010 y 2011.</b> .....	75
<b>Tabla 6. Líneas del servicio TorrentBus.</b> .....	79
<b>Tabla 7. Usuarios al año que han utilizado las diferentes líneas del TorrentBus.</b> .....	80
<b>Tabla 8. Usuarios al año de TorrentBus.</b> .....	81
<b>Tabla 9. Tarifas Torrent Bus.</b> .....	96
<b>Tabla 10. Presupuesto Municipal para la Promoción, Mantenimiento y Desarrollo del Transporte Urbano.</b> .....	98
<b>Tabla 11. Presupuesto asignado al sueldo base de los funcionarios en 2010.</b> .....	99
<b>Tabla 12. Presupuesto Torrent Bici en 2010.</b> .....	100
<b>Tabla 13. Presupuesto de Suministros, Instalación y Equipamiento del Servicio Torrent Bici.</b> .....	100
<b>Tabla 14. Presupuesto TorrentBus en 2010.</b> .....	101
<b>Tabla 15. Presupuesto de Suministros, Instalación y Equipamiento del Servicio TorrentBus.</b> .....	102

<b>Tabla 16. Coste Total del Transporte Urbano en el municipio de Torrent.</b>	103
<b>Tabla 17. Personal propuesto en el Departamento de Quejas y Sugerencias.</b>	112
<b>Tabla 18. Personal propuesto para la Sección Administrativa de la Oficina de Información de Transporte Público.</b>	112
<b>Tabla 19. Propuesta de abonamiento en el Servicio Torrent Bici.</b>	121
<b>Tabla 20. Horas al día y a la semana del horario actual y el horario propuesto en la mejora del servicio.</b>	122
<b>Tabla 21. Mejora en la frecuencia de paso del Servicio TorrentBus.</b>	132
<b>Tabla 22. Presupuesto de mejora del personal de la Oficina de Información de Transporte Público.</b>	135
<b>Tabla 23. Presupuesto de mejora de Torrent Bici.</b>	136
<b>Tabla 24. Presupuesto de mejora de TorrentBus.</b>	137
<b>Tabla 25. Coste total de las mejoras del Transporte Público en el municipio de Torrent.</b>	138
<b>Tabla 26. Financiación de las mejoras del Servicio de Transporte Público de municipio de Torrent.</b>	139

## **ÍNDICE DE ABREVIATURAS**

<b>AGE</b>	Administración General del Estado.
<b>AVEN</b>	Agencia Valenciana de la Energía.
<b>CE</b>	Constitución Española.
<b>CEPE</b>	Comisión Económica para Europa.
<b>DNI</b>	Documento Nacional de Identidad.
<b>EMT</b>	Empresa Municipal de Transportes.
<b>EST</b>	Directrices para un transporte ambientalmente sostenible.
<b>GEI</b>	Gases de Efecto Invernadero.
<b>GETMA</b>	Grupo de Expertos sobre Transporte y Medio Ambiente.
<b>IAE</b>	Índice de Actividad Económica.
<b>LBRL</b>	Ley de Bases reguladora del Régimen Local.
<b>MITM</b>	Mecanismo Informativo de Transporte y Medio Ambiente.
<b>MOVUS</b>	Movilidad Urbana para Ciudades Sostenibles.
<b>OCDE</b>	<i>Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.</i>
<b>OMS</b>	<i>Organización Mundial de la Salud.</i>
<b>PEIT</b>	Plan Estratégico de Infraestructuras y Transportes.
<b>PMS</b>	Plan de Movilidad Sostenible.
<b>PTUS</b>	Planes de Transporte Urbano Sostenibles.
<b>RD</b>	Real Decreto.
<b>RRHH</b>	Recursos Humanos.

<b>RSCL</b>	Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales.
<b>SIT</b>	Sistemas Inteligentes de Transportes.
<b>STS</b>	Sentencia del Tribunal Superior.
<b>T.A.G</b>	Técnico de Administración General.
<b>TC</b>	Tribunal Constitucional.
<b>TFC</b>	Trabajo Final de Carrera.
<b>UE</b>	Unión Europea.
<b>VPP</b>	Viviendas de Protección Pública.

**CAPÍTULO 1:**

**INTRODUCCIÓN.**

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1 MARCO GENERAL.

La elaboración del proyecto titulado “Análisis, propuesta de organización y mejoras del transporte público del municipio de Torrent” se halla enmarcado dentro de la asignatura “Practicum” de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública cursada en el ejercicio 2010-2011.

El presente “Practicum” se ajusta a todos los requisitos establecidos en la “Normativa para la realización del Practicum en la titulación de Gestión y Administración Pública en la Facultad de Administración y Dirección de Empresas en la Universidad Politécnica de Valencia”.

Como podrá observarse durante el desarrollo del TFC, está basado en problemas reales y puede ser utilizado y puesto en marcha el mismo por el Área de Desarrollo Económico y Social, Ocupación, Transporte, Movilidad y Participación del Ayuntamiento de Torrent.

### 1.2 ASIGNATURAS RELACIONADAS.

#### Capítulo I

La asignatura de **Información y Documentación Administrativa / Informática Básica** ha sido de gran ayuda para la realización del proyecto, ya que se basa en la mejora de los conocimientos básicos de informática para el tratamiento de textos, hojas de cálculo y bases de datos, todas estas herramientas muy útiles para la realización de cualquier trabajo escrito y por supuesto de éste.

En este capítulo se han utilizado las asignaturas de **Gestión Administrativa I, II y III**, ya que en ellas se ha aprendido a la elaboración de textos y trabajos,

esto ha ayudado en la elaboración de índice y referencias bibliográficas, estas últimas serán utilizadas en todos los capítulos.

La asignatura de **Información y Documentación Administrativa I y II** se ha utilizado para la gestión de los documentos utilizados para poder realizar el trabajo final de carrera.

### Capítulo III

Mediante la asignatura de **Derecho Autonómico y Local** se hace hincapié en la estructura y las diversas funciones del poder local, así como las competencias de las corporaciones locales en relación con la de la Comunidad Valenciana y estatales. También sobre las actuales legislaciones autonómicas y locales, sobre todo en la ley Reguladora de las Bases de Régimen Local (RBRL), así como las leyes a las que están sujetos los municipios con respecto al transporte público.

En **Derecho Constitucional I y II** da a conocer la distribución de competencias entre el estado y las Comunidades Autónomas y Entidades locales. En especial los artículos de la Constitución en dicha materia.

En estos últimos años, la protección y conservación del medio ambiente es uno de los temas más tratados por los poderes públicos y también para la sociedad, que cada vez está más concienciada en este aspecto. Por ello, se ha utilizado la asignatura de **Gestión Pública y Medio Ambiente** para poner en marcha planes medioambientales que sean respetados por las administraciones públicas.

Por último, en la asignatura de **Derecho Administrativo I y II** muestran las obligaciones y los derechos y deberes de los ciudadanos. Por otro lado, también enseñan como el Derecho Administrativo se ajusta a las actividades realizadas por el sector público.

#### Capítulo IV

Se utilizan las asignaturas de **Teoría social I y II** para conocer la realidad social y su estructura, adentrándose en la descripción y análisis de los componentes de la estructura social, integrando aspectos económicos y sociológicos e intentando dar explicación de su organización y estado actual. Así también, mediante el análisis poblacional podemos realizar un análisis de la situación social.

#### Capítulo V

En este capítulo se han utilizado las asignaturas de **Gestión Administrativa I, II y III**, ya que en ellas se han impartido clases sobre herramientas como son el Project y los Diagramas de Flujo, programas que sirven para analizar y mejorar el procedimiento que se va a llevar a cabo y que son necesarios para analizar la gestión pública que está realizando en la concejalía de transportes del Ayuntamiento de Torrent. También es imprescindible la realización de un DAFO (deficiencias, amenazas, fortalezas y oportunidades) ya que este análisis ayudará a realizar un estudio de la situación actual y a la mejora del Servicio Público que se analiza incorporar en la ciudad.

Para finalizar, la asignatura de **Gestión Financiera y Contabilidad II y III** sirve a la hora del estudio y realización de un presupuesto público, necesario para la gestión presupuestaria de ingresos y gastos de la partida de la concejalía de transportes y la financiación del Servicio de Transporte Público por parte de esta.

#### Capítulo VI

En **Gestión Administrativa I, II y III** orienta a las administraciones públicas hacia una mejora de la calidad en la prestación de Servicios Públicos y mejorar la gestión pública. También analiza las funciones básicas de las organizaciones públicas para que sean más eficaces a la hora de realizar sus funciones.

En **Gestión de calidad** uno de los objetivos más importantes es la búsqueda de la satisfacción del ciudadano con la mejora de la calidad en la prestación del Servicio Público. Para ello se proponen mejoras que permitan una mayor satisfacción en los ciudadanos, uno de los objetivos del presente TFC.

En la asignatura de **Marketing en el Sector Público** se lleva a cabo la búsqueda de soluciones a los diferentes problemas de los ciudadanos. Para ello, mediante la realización de encuestas se han analizado de primera mano la satisfacción del servicio y las demandas y necesidades del mismo.

### **1.3 OBJETO.**

El objeto del presente TFC es la mejora del Servicio Municipal de Transporte Público del ayuntamiento de Torrent, mediante la reorganización del Servicio de Información de Transporte Público que permita mejorar la atención al ciudadano y a su vez asegure una mayor agilidad en la tramitación de las diversas quejas o sugerencias que las personas puedan realizar. Así como también la mejora de los Servicios de Transporte Público que tiene el municipio, tanto en el Servicio TorrentBus como Torrent Bici.

En este sentido, se plantea efectuar un estudio y propuesta de mejora para la implantación de una nueva estructura en el Servicio de Información de Transporte Público, así como una propuesta de mejora de los transportes públicos del municipio, con el fin de prestar un servicio más eficiente para los ciudadanos.

**CAPÍTULO 2:**

**OBJETIVOS**

## **CAPÍTULO II: OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVOS.**

En el apartado anterior, se ha indicado el objetivo público en el que se centra el análisis y propuesta de mejora del TFC, y a continuación, se marcarán los objetivos genéricos que influyen directamente en esta actuación pública.

Del análisis de la Situación Inicial, que es la pieza clave para poder desarrollar la propuesta de mejora, se obtendrá la información necesaria para determinar los posibles objetivos así como la elección de las estrategias que queremos llevar a cabo.

Como objetivos principales del TFC se pueden encontrar los siguientes:

- Mejora de la Oficina de Información de Transporte Público, así como del Servicio de Quejas y Sugerencias.
- Mejora del Servicio de Transporte Público TorrentBus, dotándolo de mayores instalaciones y equipamiento.
- Mejora del Servicio de Transporte Público Torrent Bici, dando una mayor facilidad a la hora de poder utilizar el servicio y mejorando la red de carril bici del municipio.
- Mejorar la calidad de los Servicios de Transporte Público para una mayor satisfacción ciudadana.

Todas estas medidas pretenden asegurar y garantizar la calidad en el servicio a la ciudadanía.

**CAPÍTULO 3:**

**MARCO  
LEGISLATIVO.**

## **CAPÍTULO III: MARCO LEGISLATIVO**

### **3.1 LEGISLACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO.**

#### **3.1.1 TRANSPORTE URBANO EN LA COMUNIDAD EUROPEA.**

El Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas, aprobado el 25 de septiembre de 2007, se titula “Hacia una nueva cultura de la movilidad urbana”. Su finalidad es entablar un debate en torno a las cuestiones clave que plantea la movilidad urbana: ciudades más verdes con un tráfico fluido, una movilidad urbana más inteligente y un transporte urbano accesible y seguro para todos los ciudadanos europeos.

A través de este Libro Verde, la Comisión se propone señalar, en colaboración con todas las partes interesadas, los obstáculos que dificultan una movilidad urbana satisfactoria e indicar cómo eliminar dichos obstáculos.

Las zonas urbanas constituyen hoy el entorno vital de la inmensa mayoría de la población. Es indispensable que la calidad de vida en ellas sea lo más alta posible. Esta es la razón de que tengamos que reflexionar en común y estudiar el tema de la movilidad urbana.

La accesibilidad se refiere en primer lugar a las personas con problemas de movilidad, a las personas discapacitadas, a las personas mayores, a las familias con niños pequeños y a los propios niños pequeños, todos los cuales deben poder acceder fácilmente a la infraestructura de transporte urbano.

La accesibilidad también tiene que ver con la calidad del acceso de las personas y las empresas al sistema de movilidad urbana, consistente en la infraestructura y los servicios.

La infraestructura urbana, incluidas las carreteras y los carriles bici, así como los trenes, los autobuses y los espacios públicos, los aparcamientos, las paradas de autobús, las terminales, etc., debería ser de alta calidad.

Para ser atractivo, el transporte público tiene que estar disponible y ser también frecuente, rápido, fiable y cómodo. La Comisión Europea debe fomentar soluciones de transporte colectivo menos costosas, como por ejemplo los servicios de autobús rápido, como alternativa a los sistemas más costosos de tranvía y metro.

Varios problemas ambientales podrían paliarse mediante la elaboración y ejecución de planes de transporte urbano sostenible (PTUS).

La movilidad urbana, considerada como elemento impulsor del crecimiento y del empleo y con un gran impacto en el desarrollo sostenible de la Unión Europea (UE), debe facilitar el desarrollo económico de las ciudades, la calidad de vida de sus habitantes y la protección del medio ambiente. En este sentido, las ciudades europeas se enfrentan a cinco grandes retos, que deben superarse con un enfoque integrado:

- Ciudades con circulación fluida. Hay que reducir las repercusiones negativas de la congestión, al tiempo que se garantice un correcto funcionamiento económico de las zonas urbanas. Para ello se propone promover la marcha a pie y en bicicleta, sacar la máxima ventaja al uso de los vehículos privados y regular la distribución de mercancías en las zonas urbanas.
- Ciudades más ecológicas. Ante los problemas medioambientales crecientes de las ciudades por las emisiones a la atmósfera y por la generación de ruido, se plantean algunas actuaciones para su mitigación, entre las que se encuentran la aplicación de nuevas tecnologías de vehículos limpios y eficientes, el fomento de la conducción ecológica, la utilización de combustibles alternativos y, en algunos casos, la restricción del tráfico y los peajes urbanos.
- Transporte urbano más inteligente. Las aplicaciones de los sistemas inteligentes de transporte (SIT) no se aprovechan totalmente en la gestión eficaz de la movilidad urbana. En este sentido, se propone el

uso de SIT en la tarificación, como medida para gestionar la demanda de manera efectiva, en la información al usuario, en la gestión dinámica de la infraestructura existente, y en la distribución urbana de mercancías.

- Acceso al Transporte urbano. El transporte colectivo debe satisfacer las necesidades de movilidad básicas y de accesibilidad de los ciudadanos. Para ello, debe ser eficaz, flexible, accesible y de calidad, para así poder competir con el transporte privado. Además, resulta imprescindible una coordinación equilibrada de la ordenación del territorio y un planteamiento integrado de la movilidad urbana.
- Transporte urbano seguro y protegido. Garantizar la seguridad en los desplazamientos diarios es un objetivo que deberían cumplir todos los sistemas de transporte. En este sentido, la política europea de seguridad vial debe hacer hincapié en hacer unas infraestructuras más seguras y protegidas, promover unos vehículos más seguros y concienciar a los ciudadanos sobre su comportamiento.

### **3.1.2 TRANSPORTE URBANO Y METROPOLITANO EN ESPAÑA (PEIT).**

El Plan Estratégico de Infraestructuras y Transporte (PEIT), aprobado por Acuerdo de Consejo de Ministros de 15 de julio de 2005, hace las siguientes consideraciones en relación al transporte urbano.

El esfuerzo financiero realizado en el sistema de transporte urbano ha sido considerable; sin tener competencias específicas en la materia, la aportación de la Administración General del Estado (AGE) en el capítulo de apoyo al transporte público urbano y metropolitano -tanto en términos de inversión en infraestructura como de aportación directa al funcionamiento del sistema de transporte público- es de unos 650 millones de euros anuales. Las actuaciones del Ministerio de Fomento en áreas urbanas, tanto de realización de

infraestructuras como de ordenación y gestión de servicios, podrían ser también más eficaces, en términos de funcionalidad y de contribución a la sostenibilidad, dentro de este marco general.

Las directrices de actuación en la movilidad urbana:

- El Ministerio de Fomento desarrollará su actuación en el medio urbano mediante el establecimiento de programas de cooperación con las Comunidades Autónomas y las ciudades basados en los criterios de cofinanciación, innovación y concurrencia.
- La elaboración de un marco normativo adecuado para la financiación del transporte en las ciudades, basado en la cooperación con las Administraciones Local y Autonómica y en el desarrollo de los objetivos recogidos en el PEIT.
- Con carácter experimental e innovador, el Ministerio de Fomento, en colaboración con las Administraciones competentes, elaborará programas piloto para transportes específicos que puedan servir de referentes para otros ámbitos urbanos y metropolitanos y que contribuyan a una movilidad sostenible.
- Las actuaciones del Ministerio de Fomento en medio urbano atenderán en todo caso las necesidades derivadas de la transición y superposición de flujos interurbanos y urbanos, y las exigencias específicas de las funciones urbanas realizadas por estas infraestructuras más allá del transporte (paisaje e inserción urbana, espacio público, equidad social....).
- La intervención de la Administración General del Estado en ciertos de actuaciones en infraestructuras y de programas de transporte urbano y metropolitano se enmarcará en la previa elaboración, por parte de las Administraciones competentes, de un Plan de Movilidad Sostenible (PMS) para el ámbito de actuación del que se trate, en el que se fomente el uso del transporte público y los medios no

motorizados, y se atiende al cumplimiento de las directivas europeas en materia de control de las emisiones de gases de efecto invernadero.

### **3.1.2.1 OBJETIVOS DEL PEIT.**

Objetivos como la reducción de emisiones, la mejora de la eficiencia y calidad de los servicios o el fortalecimiento de la cohesión social y territorial sólo pueden alcanzarse si se adopta una estrategia decidida en el ámbito urbano, donde vive la mayor parte de la población española:

**A. Mejorar la eficiencia del sistema**, en términos de calidad de los servicios efectivamente prestados y atender las necesidades de movilidad de las personas y los flujos de mercancías en condiciones de capacidad, calidad y seguridad adecuadas y proporcionadas a las características de esos flujos.

Para lo que se:

- a) Desarrollará un sistema integrado de transporte en un marco de complementariedad y coordinación entre los distintos modos y entre las infraestructuras y servicios competencia de distintas Administraciones y Organismos.
- b) Optimizará el uso de las infraestructuras existentes mediante medidas de gestión de la demanda.
- c) Impulsará una política de conservación y mantenimiento del patrimonio de infraestructuras.

**B. Fortalecer la cohesión social y territorial.** Para lo que se:

- a) Asegurarán unas condiciones de accesibilidad equitativas al conjunto del territorio y en particular a la España no peninsular.
- b) Identificarán los beneficiarios potenciales de la política de infraestructura y transportes, evitando transferencias regresivas de renta.

C. **Contribuir a la sostenibilidad general del sistema** mediante el cumplimiento de los compromisos internacionales de la normativa europea en materia ambiental, en particular en cuanto a las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

D. **Impulsar el desarrollo económico y la competitividad.** Para lo que se:

- a) Potenciará el papel de las áreas urbanas y metropolitanas españolas.
- b) Reforzarán las relaciones transfronterizas.
- c) Fomentará el desarrollo de los programas de I+D+i y los avances tecnológicos aplicados a la gestión y explotación de infraestructuras y servicios de transporte.

A partir de estos objetivos cualitativos debe desarrollarse una serie de objetivos cuantificados para el año horizonte del PEIT, eventualmente con referencias también a medio plazo. Se realiza a continuación una primera cuantificación de objetivos, con la advertencia de que, al realizarse este ejercicio por primera vez, deberá ajustarse en posteriores revisiones, beneficiándose del perfeccionamiento que cabe esperar en cuanto a la información y el conocimiento sobre el sistema de transporte y su relación con el medio ambiente y el territorio.

El Ministerio de Fomento está muy presente en el medio urbano, tanto desde el ámbito normativo como en actuaciones físicas. Aunque se carezca de una estrategia explícita, sus decisiones condicionan de hecho la evolución del sistema de transporte urbano y de la propia ciudad. Aunque menos importantes en términos económicos, las subvenciones al transporte urbano a través del Ministerio de Economía y Hacienda, y la normativa básica sobre servicios de transporte, tienen una influencia decisiva en los sistemas de transporte público urbano y metropolitano, clave para el desarrollo de una movilidad sostenible en las ciudades.

### **3.1.2.2 AVANCE EN LA INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE URBANO Y METROPOLITANO.**

La integración de los sistemas de transporte urbano y metropolitano va a ser un elemento central del Plan de Movilidad Sostenible, y es donde el Ministerio de Fomento puede realizar una aportación particularmente significativa. La integración del sistema de transporte público significa, desde la óptica de las competencias del Ministerio de Fomento:

- La identificación del papel que cada uno de los modos de transporte deben desempeñar en la ciudad. Desde esta perspectiva, los servicios de Cercanías, en las áreas metropolitanas de mayor tamaño, deben articular el conjunto del sistema, especializándose en los flujos de mayor demanda y mejorando su conectividad con los demás modos de transporte. Tanto a través de sus operadores RENFE Operadora y FEVE, como en cuanto titular de la infraestructura ferroviaria, el Ministerio de Fomento debe participar activamente en el proceso de integración (horarios, tarifas, intercambiadores, calidad del servicio...) con las Autoridades de transporte público y con el resto de operadores.
- El establecimiento de un marco de gestión y de financiación del sistema de transporte público eficiente, ligado a los objetivos identificados por el correspondiente Plan de Movilidad Sostenible, de manera que los recursos aportados por la AGE se distribuyan favoreciendo aquellas ciudades que mejor cumplan los objetivos marcados por el Plan (calidad del aire, emisiones, reparto modal...) y estableciendo criterios homogéneos para cada tipología urbana (grandes áreas metropolitanas, ciudades medias...).
- Un esfuerzo continuado de innovación, evaluación y mejora, estimulado a través del Programa de Innovación en el Transporte.

### **3.1.3 LEGISLACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN LA COMUNITAT VALENCIANA.**

La Ley 9/2009, de 20 de noviembre, de la Generalitat, de Accesibilidad Universal al Sistema de Transportes de la Comunitat Valenciana.

En ella se establece las condiciones adecuadas de accesibilidad al sistema de transporte, el cual desempeña un papel fundamental en todas las sociedades avanzadas, en orden a garantizar la igualdad de todos los ciudadanos en el acceso al empleo, formación, servicios, relaciones sociales, ocio, cultura y, en suma, a las diferentes opciones y oportunidades, cada vez más amplias, que las sociedades avanzadas ofrecen y que contribuyen al progreso económico y social, así como al desarrollo integral de las personas. Y todo ello conforme a las competencias que en la materia corresponde a la Comunitat y se encargarán de hacer efectiva la aplicación de ley (Art.1 Ley 9/2009).

En nuestra carta magna, en sus artículos 9.2, 14 y 49, encomienda a los poderes públicos establecer las condiciones para que la libertad y la igualdad de los ciudadanos sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, el fomento de la participación de todos los ciudadanos en la vida económica, cultural y social y el deber de facilitar la accesibilidad de todos a través de políticas dirigidas a la prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas discapacitadas.

La sociedad valenciana, en su conjunto, y los diferentes Gobiernos autonómicos y locales han tomado conciencia de los problemas que los desplazamientos y los accesos al sistema de transportes ocasionan a los ciudadanos y se han venido adoptando, desde hace algunos años, acciones que han permitido que muchas de las ciudades de la Comunitat Valenciana vayan a disponer en pocos años de un sistema de transporte público que figura entre los de mayor grado de accesibilidad de toda Europa.

Así, la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, asume competencias en materia de servicios sociales, ferrocarriles, transportes terrestres, marítimos y fluviales y por cable, puertos y aeropuertos, sin perjuicio de lo que disponen los números 20 y 21 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución.

Estas actuaciones, tiene que tener por objeto una planificación de las infraestructuras del transporte público, una creación y mejora de las unidades de transporte y una regulación acorde con la ley para la prestación del servicio regular de viajeros. Todo ello promovido por las distintas Administraciones públicas, que deben ser capaces de promover convenios, planes y programas entre sí para una mayor eficacia de la ley (Art.2 y 3 ley 9/2009).

La accesibilidad es una parte fundamental para el sistema del transporte público. El art. 5 y 6 de la ley 9/2009 garantiza la accesibilidad al sistema de transportes a personas que tengan una limitación física o sensorial, personas mayores, personas discapacitadas y mujeres en estado de gestación. Las empresas prestatarias del servicio público deberán atender las necesidades de movilidad y en ningún caso podrá existir discriminación tarifaria alguna debido a los problemas de movilidad de los usuarios del servicio (Art. 10 ley 9/2009).

Por otra parte, se debe posibilitar la accesibilidad de una manera cómoda y segura para todos los ciudadanos a las estaciones o paradas de transporte. Esto corresponderá a las entidades competentes de dicho servicio y velará por aquellas personas con problemas de movilidad, para poder tener una mayor disponibilidad al servicio (Art.12 ley 9/2009).

Las paradas de los servicios públicos regulados deberán ser habilitadas para todos los ciudadanos, así como las líneas, que deberán ser también adaptadas a las necesidades. La administración competente podrá crear convenios con los ayuntamientos para el mantenimiento e implantación de las paradas (Art. 15 y 16 ley 9/2009).

Las administraciones públicas y los operadores de transporte, dentro del marco de sus competencias, deberán adaptar las condiciones de accesibilidad del sistema de transporte las condiciones básicas establecidas y reguladas en el articulado y en los anexos del Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones, y del Real Decreto 1.544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad (Art. 22 y 23 ley 9/2009).

La adaptación de los itinerarios y la adaptación del transporte público de viajeros se refieren los artículos 24, 25 y 26 de la ley 9/2009.

Los municipios con más de 20.000 habitantes tendrán que elaborar un plan de adaptación de itinerarios urbanos a las personas con problemas de movilidad, que dé acceso a los servicios y equipamientos del transporte público. El plan de adaptación se aprobará de acuerdo a la normativa de régimen local, así como también la financiación de cualquier mejora del servicio público.

En cuanto a la adaptación del transporte público, deberán ser adaptadas según el artículo 12 de la presente ley. La administración competente del servicio elaborará un estudio del grado de adaptabilidad del transporte público. Una vez aprobado el estudio, la administración competente delegará a una empresa concesionaria mediante ayudas económicas para la mejora de la movilidad de los ciudadanos.

Por último, se crea el consejo de participación del transporte público adaptado de la Comunitat Valenciana como órgano para que se materialicen de manera efectiva y el transporte sea accesible para todos los ciudadanos. La administración pública competente fomentará la participación de entidades privadas para lograr un óptimo cumplimiento de esta ley.

### **3.1.4 BASE REGULADORA DEL TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO URBANO DE VIAJEROS EN EL MUNICIPIO DE TORRENT.**

De acuerdo con lo expresado en los artículos 25.2, letra II y 26.1 letra d) de la LBRL el transporte colectivo urbano es de titularidad municipal. El servicio podrá ser gestionado de forma directa o indirecta. En el caso de ser prestada de forma indirecta el contratista se seleccionará por los procedimientos previstos en el Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de Junio.

El servicio será prestado en condiciones de absoluta normalidad, deberá prestarse en el horario y con las condiciones que se determinen y tendrán que ajustarse a los tráficos, paradas, horarios, frecuencias, autorizaciones y regulación fijados por el Ayuntamiento.

El artículo 7 de la base reguladora establece los tipos de prestación de servicios. Estos pueden ser:

- Transporte público urbano regular permanente; Se lleva a cabo de forma continuada y dirigido a satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Transporte urbano regular temporal; Servicios prestados de manera continuada durante 1 año, no superiores a 4 meses y discontinuas pero llevadas a cabo todo el año.
- Transporte urbano regular de uso especial; Destinado a un grupo específico de usuarios.

Los artículos 10 y 11 hacen referencia tanto a las paradas como a los itinerarios, frecuencia y horarios del servicio. Así pues, las paradas deberán estar dotadas de todo lo necesario para la cobertura de los usuarios. Estarán ubicadas a lo largo del itinerario y se encontrarán debidamente identificadas. En ellas deberán quedar bien visibles los cuadros de horarios, itinerarios y tarifas.

El pleno de la corporación determinará el número de líneas de servicio, el itinerario de cada línea con sus respectivas paradas obligatorias, el número de vehículos en cada línea, la frecuencia de paso y el horario de prestación del servicio.

La creación y puesta en servicio de nuevas líneas deberá ser aprobada por el pleno, mientras que la modificación de itinerarios y paradas correrá a cargo del concejal de transporte público.

En cuanto al capítulo III de tarifas, exenciones y bonificaciones de pagos, hacen mención especial los artículos 12 y 14 de la Base Reguladora. La fijación de tarifas será competencia del pleno del ayuntamiento. La aprobación, revisión o modificación de las tarifas será propuesta a los técnicos municipales y posteriormente tendrá que ser aprobada en pleno del ayuntamiento.

Estas aprobaciones o modificaciones de tarifas podrán reconocer la gratuidad o reducciones de tarifas a los siguientes usuarios: Los menores de 6 años, los discapacitados, los pensionistas y jubilados anticipados y los estudiantes menores de 25 años vecinos de Torrent. Todos ellos (menos los menores de 6 años) deberán obtener en el ayuntamiento la correspondiente acreditación personalizada.

La distribución competencial corre a cargo del pleno del ayuntamiento y del alcalde. Las competencias del pleno del ayuntamiento (artículo 15) serán crear o suprimir el servicio, modificar tarifas, creación de nuevas líneas y determinar la forma de gestión del servicio. En cuanto a las competencias del alcalde (artículo 16) están la de impulsar y dirigir el servicio, fijar el calendario y los horarios, modificar o crear paradas y programar los itinerarios.

Por último, los derechos y obligaciones de los usuarios están presentes en los artículos 17 y 18 del presente reglamento. Como derechos fundamentales está el de usar el medio de transporte, ser informado de los horarios, tarifas e itinerarios, así como cualquier modificación que pueda haber del servicio. Las obligaciones serán las de abonar el importe del servicio, mantener bien

conservado el transporte, así como también las correspondientes paradas y no distraer al conductor ni alterar la tranquilidad de los demás usuarios.

### **3.2 COMPETENCIAS SOBRE TRANSPORTE PÚBLICO.**

#### **3.2.1 ÁMBITO COMPETENCIAL DEL ESTADO Y LAS CC.AA.**

Los artículos 148 y 149 de la Constitución Española son los dos preceptos básicos que contienen los fundamentos de la regulación de nuestro sistema de reparto y distribución de competencias entre los distintos entes territoriales; preceptos que son complementados por el art. 150 de la Carta Magna (leyes marco, leyes de transferencia o delegación a las Comunidades Autónomas de facultades correspondientes a materias de titularidad estatal y leyes de armonización).

Ha de partirse, pues, de lo establecido por los artículos 148 y 149 de la Constitución, en relación con la materia de transportes. Por una parte, el artículo 148.1 C.E. señala que las Comunidades Autónomas podrán asumir competencias en las siguientes materias:

5ª. Los ferrocarriles y carreteras cuyo itinerario se desarrolle íntegramente en el territorio de la Comunidad Autónoma, y en los mismos términos, el TRANSPORTE desarrollado por estos medios o por cable".

En consecuencia, puede afirmarse que si bien es cierto que el art. 149.1 C.E. enumera una serie de materias en las que la competencia del Estado es exclusiva y absoluta (el Estado tiene atribuidas la totalidad de las potestades o funciones públicas sobre estas materias), en otros muchos casos, es decir, en el resto de materias contenidas en dicho precepto, las Comunidades Autónomas pueden compartir con el Estado, en mayor o menor medida, la competencia sobre las mismas, pudiendo asumir las Comunidades Autónomas alguna o algunas "competencias" sobre determinadas materias de las incluidas en el art. 149.1 C.E. (como acontece en determinados aspectos de la actividad

del transporte o materia de "transportes", en virtud de la Ley Orgánica 5/1.987, de 30 de julio, de Delegación de Facultades del Estado en las Comunidades Autónomas en relación con los transportes por carretera y por cable).

Por ello, y en atención a lo expuesto, es habitual en la doctrina científica, clasificar las competencias en diferentes tipos, siguiendo un criterio taxonómico que distingue entre que la titularidad de las distintas funciones o potestades sobre una misma materia sea única (es decir, que corresponda a un único ente territorial: Estado o Comunidad Autónoma) o sea plural (esto es, que Estado y Comunidades Autónomas se repartan las funciones), resultando de este modo los siguientes tipos de competencias:

- a) Competencias exclusivas absolutas: Cuando el Estado o las Comunidades Autónomas se reservan en exclusiva la competencia sobre toda una materia en bloque, es decir, cuando ostentan la titularidad de la totalidad de las funciones y potestades públicas en relación con dicha materia.
- b) Competencias exclusivas limitadas: Cuando el Estado se reserva una potestad o función concreta sobre una materia determinada, pudiendo asumir las Comunidades Autónomas otras funciones públicas sobre dicha materia. En este sentido es posible afirmar que el Estado tiene, en relación con una materia en concreto, competencia exclusiva, pero únicamente sobre la función normativa y que las Comunidades Autónomas gozan de la competencia, también exclusiva, sobre la función de ejecución o gestión material.
- c) Competencias compartidas: Cuando Estado y Comunidades Autónomas asumen, en el ámbito de una determinada materia, competencias distintas sobre una misma función.
- d) Competencias concurrentes: Cuando Estado y Comunidades Autónomas son titulares de una misma función y en relación con el

mismo objeto o materia, pero atienden a distintas facetas o aspectos del mismo, o se refieren a distintos ámbitos espaciales.

### **3.2.2 ÁMBITO COMPETENCIAL MUNICIPAL.**

El transporte urbano de viajeros por carretera y por vía férrea (ferrocarril o metropolitano) cuyo itinerario se desarrolle íntegramente en el interior del casco urbano de las ciudades es de absoluta competencia de los Entes Locales (sin perjuicio de las funciones de coordinación de los transportes interurbanos, que corresponde a la Comunidad Autónoma).

La Constitución Española de 1978, al no contemplar un listado de competencias locales (como en cambio sí prevé para las comunidades autónomas) difiere su determinación al legislador ordinario, estado o comunidad autónoma, según la distribución competencial que, a su vez, lleva a cabo la CE entre ellas. Esta circunstancia permite modular a dichas administraciones territoriales el verdadero alcance de las competencias locales.

La ley 7/1985, del 2 de abril, de Bases del Régimen Local, determina en el artículo 25.1:

1. El Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.

No obstante, tanto el Estado como las Comunidades Autónomas tienen la obligación de respetar (y por tanto atribuir a los entes locales) el marco competencial que afecte directamente al círculo de sus intereses. El artículo 2.1 de la Ley de Bases de Régimen Local, en este sentido, hace una remisión-mandato a la legislación sectorial estatal y autonómica, para que concrete y garantice el derecho de las entidades locales a participar en la gestión de sus asuntos que afecten a sus intereses.

“Art. 2.1: Para la efectividad de la autonomía garantizada constitucionalmente a las entidades locales, la legislación del Estado y la de las Comunidades Autónomas, reguladora de los distintos sectores de acción pública, según la distribución constitucional de competencias, deberá asegurar a los Municipios, las Provincias y las Islas su derecho a intervenir en cuantos asuntos afecten directamente al círculo de sus intereses, atribuyéndoles las competencias que proceda en atención a las características de la actividad pública de que se trate y a la capacidad de gestión de la entidad local, de conformidad con los principios de descentralización y de máxima proximidad de la gestión administrativa a los ciudadanos”.

Autonomía que debe entenderse referida no a intereses naturales de las entidades locales, sino como el derecho a participar en el gobierno y administración de todos los asuntos que les afecten.

En cuanto al concepto y alcance de los “intereses respectivos”, el TC, en la sentencia 37/1981, del 16 de noviembre, ha puntualizado que:

“Como otros tantos conceptos de la misma naturaleza en nuestro texto constitucional, el de los intereses respectivos de las Comunidades Autónomas, el de los Municipios o el de las Provincias cumplen sobre todo la función de orientar al legislador para dotar a estas entidades territoriales de los poderes o competencias precisas para administrarlas. Es el legislador, sin embargo, el que, dentro del marco de la Constitución, determina libremente cuáles son estos intereses, los define y precisa su alcance, atribuyendo a la entidad las competencias que requiere su gestión. Para el intérprete de la ley, el ámbito concreto del interés es ya un dato definido por la ley misma... como repertorio concreto de competencias”.

La Ley de Bases de Régimen Local, en el artículo 25.2 y 25.3 precisa:

25.2. El Municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias:

II) Transporte público de viajeros.

25.3. Sólo la Ley determina las competencias municipales en las materias enunciadas en este artículo, de conformidad con los principios establecidos en el artículo 2.

Además, en el artículo 26 se determina que:

“1. Los Municipios por sí o asociados deberán prestar en todo caso, los servicios siguientes”:...

d) En los Municipios con población superior a 50.000 habitantes-equivalentes, además: transporte colectivo urbano de viajeros y protección del medio ambiente

### **3.2.3 ALCANCE DE LA COMPETENCIA MUNICIPAL EN MATERIA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE VIAJEROS.**

El artículo 25.2 II) de la LBRL atribuye ciertamente a los municipios el ejercicio de las competencias relativas al transporte público de viajeros; mas esta atribución no implica la concesión de una patente de absoluta e indiscriminada potestad reguladora en el ámbito del territorio municipal, ya que el mismo artículo expresa que dicha potestad será ejercida “en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas”, un constante principio inspirador acerca del respeto a las concesiones preexistentes, según aseveran numerosas sentencias del Tribunal Supremo.

Sobre este aspecto, la STS del 18 de julio de 1988 declara explícitamente:

“...la competencia de los Ayuntamientos en materia de transportes y de policía de uso de las vías públicas dentro del término municipal tiene efectivamente un solo límite, que necesariamente habrán de respetar, y este límite no es otro que las concesiones estatales, en vigor... y, especialmente la de 2 de octubre de 1992, en la que partiendo de la realidad de la coincidencia del nuevo servicio otorgado por el Ayuntamiento con otro anteriormente objeto de concesión, afirma categóricamente que el acuerdo municipal “al autorizar las ampliaciones de servicios de transporte discutidas, violó los arts. 72 y 113.3 de la Ley 16/87, ya que ese mismo último precepto estipula que cuando los servicios de transporte urbano afecten a intereses que trasciendan los puramente municipales, las competencias de los Ayuntamientos se ejercerán de forma coordinada con las entidades de orden superior. Y no puede caber duda de que no existe coordinación cuando el ente municipal desconoce la misma expresa limitación a la que condiciona el organismo competente (la Comunidad Autónoma de Galicia, en este caso) la ampliación del núcleo urbano a los efectos de transporte: que se respeten las concesiones de transporte regular de viajeros existentes, así como sus itinerarios, tráficos y paradas (artículo 2o. de la Orden mencionada”).

Resulta claro que la autonomía hace referencia a un poder limitado. La autonomía no es soberanía, y dado que cada organización territorial dotada de autonomía es una parte del todo, en ningún caso el principio de autonomía puede oponerse al de unidad, sino que es precisamente dentro de éste donde alcanza su verdadero sentido.

Es evidente la dificultad que entraña concretar el interés respectivo en relación con cada materia, habida cuenta de que sobre la misma pueden incidir varios poderes autónomos. En estos casos la distribución de competencias se hará

según el interés predominante, o bien creando fórmulas de coordinación entre los distintos poderes concurrentes.

Respecto al artículo 26, LBRL, contempla un listado de servicios con un carácter de mínimos obligatorios que han de prestar los municipios; sin embargo, el legislador consciente de la diversa capacidad de gestión y económica de cada municipio — ha diseñado los servicios que deben prestarse atendiendo al número de habitantes, al considerar que a mayor población, más capacidad de gestión y económica. Desde esta perspectiva, este artículo asigna una serie de servicios de prestación obligatoria en todos los municipios, contemplando otros, que también serán obligatorios, en consideración al número de habitantes del ente local.

Además, la Ley 16/1987, del 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, dispone en su artículo 113.1 que los municipios serán competentes con carácter general para la gestión y ordenación de los servicios urbanos de transporte de viajeros que se llevan a cabo dentro de sus respectivos términos municipales

Así como, en su artículo 115.1, que el otorgamiento de los títulos habilitantes para la realización de tales transportes corresponderá a los órganos municipales competentes, y en su artículo 117.1 señala que la autoridad local competente establecerá, con sujeción a la normativa general de precios, el régimen tarifario de dichos transportes con consideración en su caso, de la parte del coste de los mismos que deba ser financiado con recursos diferentes a las aportaciones de los usuarios, de todo lo cual se desprende que el transporte público de viajeros realizado dentro del término municipal es competencia del ayuntamiento, pudiendo añadirse que el artículo 127.2 del RSCL dispone que la corporación concedente deberá mantener el equilibrio financiero de la concesión revisando las tarifas y subvención cuando, aun sin mediar modificaciones en el servicio, circunstancias sobrevenidas o imprevisibles determinasen, en cualquier sentido, la ruptura de la economía de la concesión.

### **3.3 MEDIO AMBIENTE.**

El transporte constituye un elemento esencial de nuestra organización económica y social. Asegura por un lado la vertebración del sistema productivo mediante los flujos de movimientos de mercancías y personas; por otro, permite la posibilidad de utilizar todo tipo de actividades y servicios públicos y privados (cultura, educación, ocio, salud, relaciones personales, etcétera) con fines no directamente económicos.

El desarrollo de las actividades de transporte y otras estrechamente relacionadas, como la dotación de infraestructuras de transporte, provoca una serie de efectos sobre el medio ambiente, que vienen constituyendo, desde hace ya tiempo y crecientemente, un centro de atención prioritario en las políticas de protección y gestión ambiental. El transporte crece continuamente, y en general (en España con una intensidad mayor a la de otros países desarrollados) de forma más rápida que el conjunto de la economía. Consecuentemente, aumentan los efectos ambientales negativos del transporte, de manera que éste se constituye en una de las mayores causas de algunos de aquéllos.

Entre ellos hay que destacar la emisión de gases de efecto invernadero, la contaminación atmosférica de escala local y regional, el ruido, y las consecuencias sobre la naturaleza y los ecosistemas de la construcción de infraestructuras. Igualmente produce el transporte otras externalidades económicas y sociales, entre las que algunas constituyen tema de especial preocupación social, como los daños resultantes de accidentes de transporte y los efectos de la congestión de las infraestructuras.

La actividad de transporte depende además en un muy alto porcentaje del consumo de recursos naturales no renovables como son los combustibles fósiles. Todas las modalidades y formas del transporte contribuyen, de distinta manera, a estas consecuencias ambientales y sociales; sin embargo, dos

temas específicos acumulan una proporción muy elevada de las mismas y ocupan, por consiguiente, el lugar más destacado en las preocupaciones sociales y en las propuestas de intervenciones correctoras:

- En cuanto a la contribución relativa de cada uno de los diferentes modos, a pesar de los progresos realizados en la reducción de muchos tipos de emisiones contaminantes, el transporte por carretera continúa siendo responsable de la mayor parte de los impactos negativos del transporte; por distintas razones, la participación relativa del transporte aéreo y el marítimo en dichos impactos está creciendo rápidamente.
- En cuanto a sus ámbitos geográficos, estos efectos se acumulan de forma particular en las grandes áreas urbanas, lugar de concentración de las actividades de transporte, tanto de personas como de mercancías, y con frecuencia espacio de saturación de la capacidad de las infraestructuras. Unos pocos datos concretos pueden servir para ilustrar el estado de situación y tendencias de las implicaciones ambientales del transporte en España, así como su posición relativa en el marco europeo.

### **3.3.1 INTEGRACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE EN LA POLÍTICA DE TRANSPORTE.**

La articulación de una respuesta política dirigida a controlar los impactos ambientales negativos del transporte se organiza en dos grandes líneas. La primera, impulsada desde distintas instituciones internacionales, es más transversal y trata de promover en todos los sentidos y todos los ámbitos geográficos la integración del medio ambiente en la política de transporte.

Tanto en la UE como en la OCDE y en el marco de Naciones Unidas están en curso diferentes programas de acción en esta línea. La otra es más específica, y versa básicamente sobre el desarrollo de instrumentos normativos de

limitación de las emisiones e impactos del transporte, incluyendo otra serie de medidas complementarias y de apoyo; se traduce en particular en la elaboración de Directivas de las instituciones de la UE (Consejo, Parlamento y Comisión), que se incorporan oportunamente a la normativa nacional.

En el marco de Naciones Unidas, en consonancia con algunas de las prioridades marcadas al mayor nivel político por la Cumbre de Johannesburgo, la Comisión Económica para Europa (CEPE/UNECE) y la Organización Mundial de la Salud (OMS/WHO) han puesto en marcha un Programa Pan-Europeo sobre Transporte, Medio Ambiente y Salud, con actuaciones en torno a cuatro líneas principales:

- La integración de los objetivos medioambientales y de salud en la política de transporte.
- El desarrollo de acciones a favor de la gestión de la demanda y el cambio de moda.
- Un transporte urbano sostenible.

La OCDE ha centrado sus actividades en este campo en la difusión, la promoción, y el seguimiento de la aplicación de sus *Directrices para un transporte ambientalmente sostenible* (EST) y de las medidas en transportes contempladas por su *Estrategia medioambiental para la primera década del Siglo XXI*. Este año se ha iniciado un nuevo proyecto de cooperación multilateral (Decoupling), con el propósito de identificar medidas para evitar que el crecimiento económico vaya acompañado inevitablemente de un aumento de la demanda de transporte.

La Unión Europea continúa comprometida en conseguir integrar de una manera más satisfactoria los objetivos de medio ambiente y sostenibilidad dentro de la política común de transportes. Este objetivo de integración se apoya desde 1998 en dos instrumentos, que merecen el reconocimiento del Consejo: el Mecanismo Informativo de Transporte y Medio Ambiente (MITM o TERM, de acuerdo con sus siglas en inglés) y el Grupo de Expertos sobre Transporte y

Medio Ambiente (GETMA o JEGTE). Tanto el MITM<sup>1</sup> como el GETMA<sup>2</sup> fueron establecidos por la Comisión a partir de la invitación realizada por el Consejo Informal Conjunto de Ministros de Transporte y Medio Ambiente celebrado en 1998.

### **3.3.2 DESARROLLO NORMATIVO EUROPEO Y NACIONAL.**

Las Directivas europeas encaminadas a la reducción de los impactos ambientales del transporte se refieren en gran parte a la emisión de sustancias contaminantes a la atmósfera; para ello se establecen una serie de requisitos que afectan.

a las características de diseño y construcción de los equipos de transporte, en particular a sus motores, y por otro a la calidad de los combustibles utilizados. También otro tipo de normas más transversales, sobre impacto ambiental, gestión de residuos o ruido, por ejemplo, pueden tener implicaciones importantes en el transporte, aunque éste no sea su destino específico.

El sistema normativo que así se establece es progresivo, de forma que según avanza el progreso técnico se va revisando la normativa vigente, estableciendo en general unos requisitos ambientales cada vez más estrictos.

Durante 2003 la Comisión, el Consejo y el Parlamento Europeo han trabajado en la revisión de varias Directivas relacionadas con los impactos del transporte. Se ha aprobado la Directiva 2003/17/CE relativa a la calidad de combustibles de automoción, que establece unos límites más estrictos en el contenido en azufre de gasolinas y gasóleos. Así, a partir de 2009, todos los combustibles de automoción empleados en la UE serán “sin azufre” lo que permitirá además

---

1 El MITM es un sistema de seguimiento anual de la integración del medio ambiente en el transporte basada en un conjunto de casi 40 indicadores y producido por la Agencia Europea de Medio Ambiente (AEMA) en cooperación con Eurostat.

2 El GETMA, formado por expertos de los Ministerios de Transporte y de Medio Ambiente de los Estados miembros, presta un apoyo importante a la Comisión para progresar en el proceso de integración.

incorporar mejoras adicionales a las prestaciones ambientales de los motores. Asimismo se ha aprobado la Directiva 2003/30/CE sobre fomento del uso de biocarburantes en automoción, que trata de favorecer una sustitución parcial de los combustibles fósiles por biocarburantes obtenidos a partir de cultivos agrícolas. Ambas Directivas han sido transpuestas a la legislación nacional española mediante el RD 1700/2003, de 15 de diciembre.

Entre las propuestas de la Comisión en el sector del transporte presentadas a lo largo de 2003 y todavía en curso de aprobación destaca, por sus implicaciones medioambientales, la relativa a la revisión de la Directiva 88/77/CE sobre emisiones contaminantes procedentes de los motores de automoción de gran potencia (camiones y autobuses). Se desarrollan en ella algunas de las previsiones de la Directiva 1999/96/CE en relación con la exigencia de límites de emisión más restrictivos que se han de introducir en dos etapas (conocidas como Euro 4 y Euro 5), en 2005 y 2009 respectivamente.

La estrategia temática sobre contaminación atmosférica establece objetivos de reducción de determinados contaminantes y refuerza el marco legislativo de lucha contra la contaminación atmosférica en función de dos ejes principales: la mejora de la legislación comunitaria en materia de medio ambiente y la integración de las preocupaciones sobre la calidad del aire en las políticas conexas. Tal como prevé la estrategia, la Comisión ha propuesto una nueva norma «EuroV» para reducir las emisiones contaminantes de los vehículos de motor ligeros y, en particular, para reducir en un 80 % las emisiones de los vehículos de motor diésel. La estrategia contempla asimismo varias acciones destinadas a reducir las emisiones de SO<sub>2</sub> y NO<sub>x</sub> procedentes de los buques (según las previsiones, podrían rebasar las emisiones de origen terrestre de aquí al año 2020).

Esta estrategia elaborada por el Consejo define los objetivos de la actuación de la Unión Europea (UE) y de los Estados miembros para limitar todo lo posible el impacto del transporte en el medio ambiente. Su objetivo es garantizar que se

tengan plenamente en cuenta los temas ambientales al elaborar y aplicar la política de transportes en los sectores mencionados.

La estrategia subraya los resultados positivos de algunas medidas que ya se aplican a escala comunitaria, si bien insiste en la necesidad de seguir actuando en los ámbitos siguientes:

- Prevenir o eliminar los efectos negativos del aumento del tráfico, especialmente con medidas de ordenación territorial y de tarificación de las infraestructuras.
- Fomentar el transporte público, el transporte intermodal y el transporte combinado, así como los modos de transporte menos perjudiciales para el medio ambiente (especialmente el transporte ferroviario y fluvial).
- Proseguir la investigación y el desarrollo tecnológico, especialmente para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> y el ruido.
- Concienciar al público, a los conductores y a la industria del automóvil sobre la forma de reducir las incidencias del transporte en el medio ambiente, por ejemplo con indicadores y con la normalización de los vehículos.

La estrategia invita a los Estados miembros a desarrollar esta acción a escala nacional y en los foros internacionales. Se invita a la Comisión a recopilar y difundir información (sobre todo indicadores) en estos ámbitos, a presentar propuestas sobre tarificación y normas de emisión y a proponer incentivos de diversa índole al sector de los transportes.

**CAPÍTULO 4:**

**MARCO  
GEOGRÁFICO Y  
DEMOGRÁFICO DE  
LA SITUACIÓN  
ACTUAL.**

## CAPÍTULO IV: MARCO GEOGRÁFICO Y DEMOGRÁFICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

### 4.1 SITUACIÓN GEOGRÁFICA.

Torrent (ciudad, España), capital de la comarca valenciana de l’Horta Oest<sup>3</sup>, se encuentra a 9 km de la ciudad de Valencia, a los pies de la colina del vedado de Torrent y a 15 km del mar. Junto con otros municipios de la comarca, Torrent forma parte de la llamada Mancomunitat Intermunicipal de l’Horta Sud<sup>4</sup>, que tiene su sede en este mismo municipio. Está formado por 19 municipios tanto de l’Horta Sud<sup>5</sup> como de l’Horta Oest (exceptuando a Albal y Paterna), alcanzando un total de 421.068 habitantes y ocupando una extensión de 302.70 km<sup>2</sup>.

El término municipal limita al norte con Aldaia, Alaquas y Chirivella, al este con Picaña y Catarroja, al sur con Alcasser, Picassent y al oeste con Godella, Monserrat, Turís y Chiva, todas ellas pertenecientes a la provincia de Valencia.

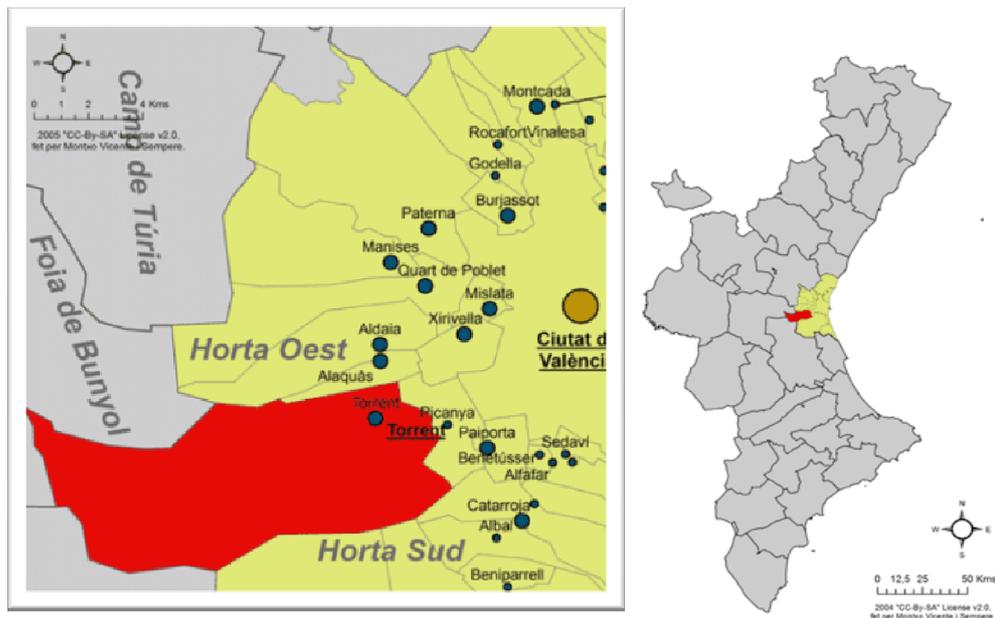
---

3 Es el nombre de una de las comarcas de la provincia de Valencia, con capital en Torrent, recogido dentro de la propuesta *Proposta de demarcacions territorials homologades* de 1989 pero que hasta el momento no ha sido aprobada por el gobierno valenciano.

4 Es una agrupación voluntaria de 20 municipios con carácter jurídico que tiene por finalidad la prestación conjunta de servicios y competencias supramunicipales. Los municipios integrantes son: Alacuás, Albal, Alcácer, Aldaya, Alfafar, Benetúser, Beniparrell, Catarroja, Lugar Nuevo de la Corona, Manises, Masanasa, Mislata, Paiporta, Picaña, Picassent, Quart de Poblet, Sedaví, Silla, Torrent y Chirivella.

5 es una comarca de la provincia de Valencia. Al igual que las otras comarcas del Área Metropolitana de Valencia, no cuenta con delegación de la Generalidad Valenciana, por lo que no existe capital administrativa.

**Ilustración 1. Situación geográfica del municipio de Torrent**



**Fuente: [http://es.wikipedia.org/wiki/Torrent\\_%28Valencia%29](http://es.wikipedia.org/wiki/Torrent_%28Valencia%29)**

Una quinta parte del término municipal es zona de montaña. Destaca la sierra Perenchisa (329 m). Hay que destacar que el término municipal es atravesado por el barranco de Torrent, el cual desemboca en el lago de la Albufera de Valencia.

El clima es de tipo mediterráneo, la temperatura media es de 18°C, en invierno oscilan las temperaturas entre 10°C y 12°C y en verano es de 28°C. Las precipitaciones anuales son de 455mm por metro cuadrado.

Muchas de sus festividades son similares a las que se celebran en Valencia y su área metropolitana. Sin embargo hay algunas muy peculiares, típicamente Torrentinas:

- La Semana Santa de Torrent se lleva celebrando más de cien años, y destaca principalmente por elementos como la Reina del Encuentro, una figura única en España.
- Fiestas Patronales (San Abdón y Sant Senent) y de Moros y Cristianos: Del 23 al 30 de julio. Popular fiesta que desde 1990 ha tomado una gran importancia por los Moros y Cristianos. La Gran Entrada cuenta

con 24 filás y comparsas con más de mil participantes y cerca de diez mil espectadores cada verano.

La fundación oficial como villa data de la Reconquista, aunque la Torre y su fortificación, así como los diversos restos arqueológicos encontrados (monedas, utensilios, armas...) indican que ya había moradores en este territorio durante la Edad de Bronce.

Pero es durante la romanización cuando el término se puebla densamente, con numerosas villas rústicas o casas de campo, como ahora Masía del Juez, l'Alter o San Gregorio.

Después de la romanización comenzó un periodo de dominio musulmán, a partir del siglo VIII, que deja su impronta en la geografía urbana, con calles estrechas y tortuosas, plazas y calles sin salida, y en la zona rural con partidas como la de Benisayet o el Ràfol, así como los restos de los despoblados de la Carrasquera y el Molinell.

Torrent se funda en el año 1248, diez años después de la Conquista de Valencia por parte de Jaime I. El rey ofreció estas tierras a fray don Hugo de Folcalquier teniente de la Orden de San Juan de Jerusalén (u Orden del Hospital) para tratar de obtener su ayuda en la guerra de conquista de Valencia.

Finalizada la Conquista, en 1232 Jaime I firmó un documento por el cual regalaba este y otros pueblos a la Orden de San Juan de Jerusalén para que la administraran como quisieran. El 5 de mayo de 1238 se hizo efectiva la toma de posesión de la villa por parte de la Orden.

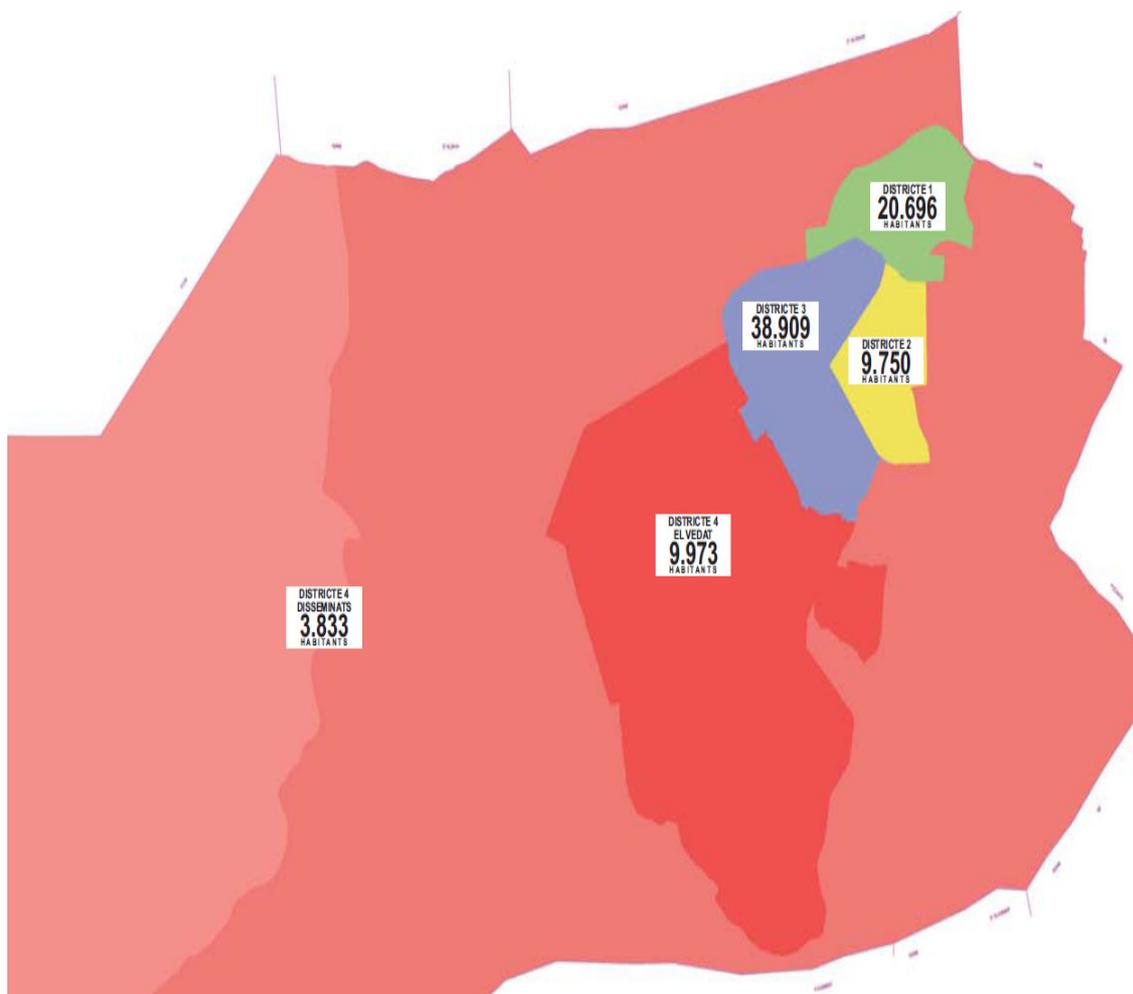
A pesar de que Jaime I le dio a la Orden plenos poderes sobre la zona, desde el principio surgieron disputas con el obispo de Valencia que reclamaba el derecho a cobrar el diezmo en Torrent. En 1243 el obispo de Lérida tomó cartas en el asunto declarando que la Orden de San Juan de Jerusalén y el Obispo de Valencia se repartirían el diezmo a partes iguales y zanjarían el conflicto.

En el Anexo 1 “Contexto histórico de la ciudad de Torrent”, se ilustra de una manera más detallada para su consulta.

#### **4.2 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN.**

La ciudad de Torrent cuenta en el año 2011 con un total de 83.161 habitantes. Es el segundo municipio de la provincia de Valencia por detrás de la ciudad de Valencia. En la siguiente ilustración podemos observar el número de habitantes por distrito del municipio de Torrent.

**Ilustración 2. Población por distritos del municipio de Torrent.**



**Fuente:**

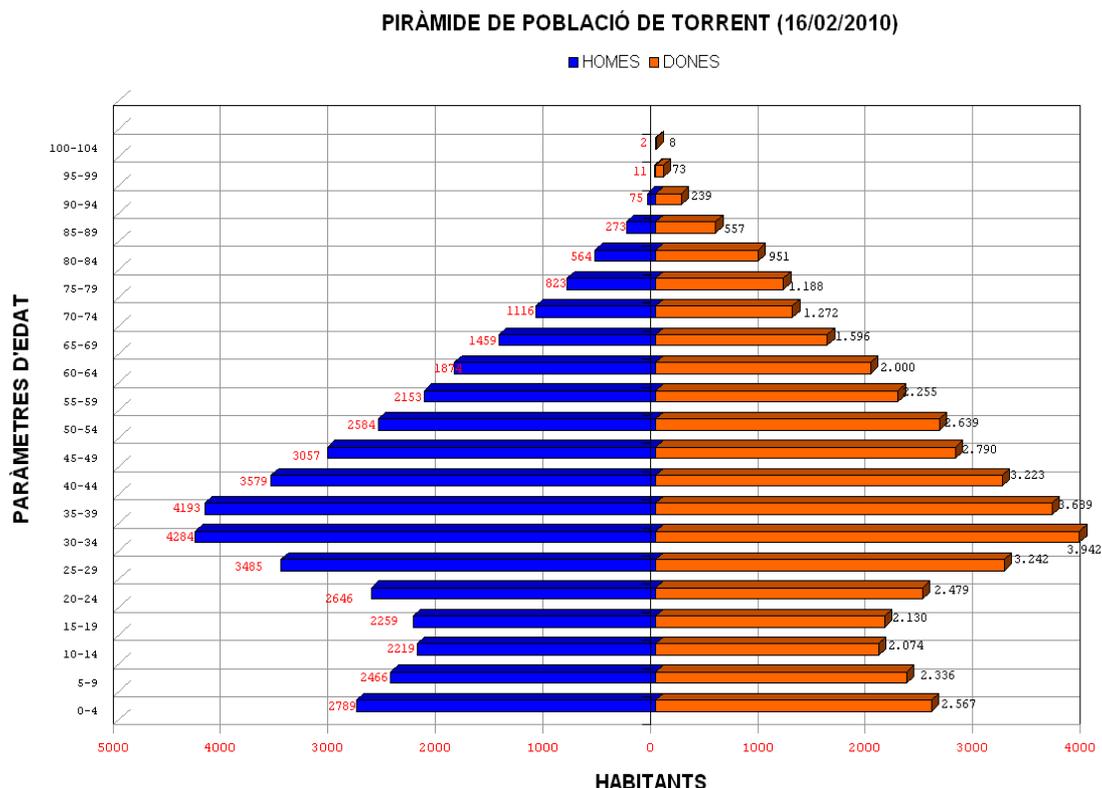
**<http://www.torrent.es/repositorios/Serveis%20admin/Estadistica/Planol poblacio perDistrictes.pdf>**

Como podemos comprobar en la ilustración, la ciudad de Torrent está dividida en 4 distritos. Los distritos de mayor importancia y que tienen un mayor número de habitantes ya que se encuentran en el centro neurálgico y de mayor número de comercios son el distrito 2 (con 20.696 habitantes) y el distrito 3 (con 38.909 habitantes). Esto es, más del 71% de población se encuentra en esta zona de la ciudad. Este dato tendrá mucha importancia en nuestro análisis.

Por otro lado, el distrito 2 cuenta con 9.750 habitantes y el distrito 4 cuenta con un total de 13.806 habitantes y cuentan con poco menos de un 29% del total de la población.

### 4.2.1 PIRÁMIDE POBLACIONAL DE TORRENT.

Ilustración 3. Pirámide poblacional de Torrent.



Fuente:

[http://www.torrent.es/repositorios/Serveis%20admin/Estadistica/piramide\\_poblacio.pdf](http://www.torrent.es/repositorios/Serveis%20admin/Estadistica/piramide_poblacio.pdf)

Desde la década de los 90, Torrent ha vuelto a experimentar un segundo “baby boom”<sup>6</sup> similar al de las quince quintas de los años sesenta y setenta. La época de bonanza económica y aumento de la inmigración esta vez exterior ha hecho que la población haya crecido por encima de la barrera de los 75.000 habitantes que dan derecho a impuestos especiales. En 2007 la cifra oficial tras la eliminación de censo por residencias, nacimientos y defunciones fue de 75.131.

Como suele ser habitual en las pirámides de población de países desarrollados, los nacimientos de nuevos ciudadanos vuelven a recuperarse gracias a la entrada en la edad de maternidad de las madres el baby-boom de los sesenta, y la entrada de madres y esposas de inmigrantes. De nuevo se aprecia que las quince quintas del baby-boom son de nuevo las más numerosas, aunque se desplazan a la franja de edad entre los 25 y 40 años. Tan solo con esos tramos de población nacidos en los años 60 y 70 se contabilizan 23.264 personas, es decir, casi un 30% de la población de la ciudad.

A falta de comparar datos con otras ciudades, es difícil que Torrent pueda ganar terreno frente a otras ciudades como Torrevieja, Orihuela y ahora a Gandía. Aunque la capital de la Safor sólo supera a la capital de l’Horta en 211 vecinos. Las ciudades costeras son las que más aumentaron en población en los últimos años por la construcción.

#### **4.2.2 CRECIMIENTO DEMOGRÁFICO DE TORRENT.**

La ciudad de Torrent empezó a crecer de forma notable a partir de los años 60, debido a la masiva emigración procedente de Castilla La Mancha, Extremadura

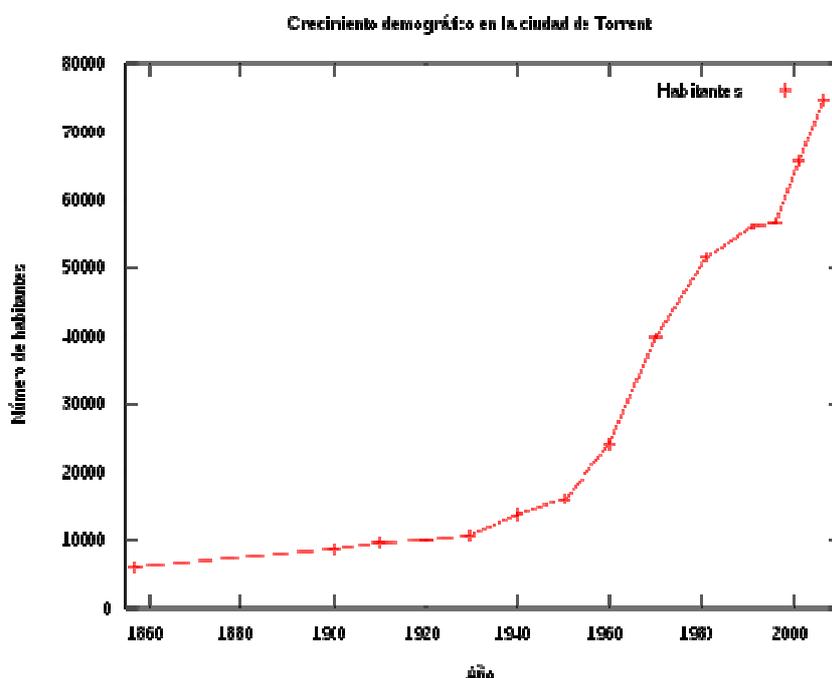
---

<sup>6</sup> Se utiliza para definir la situación demográfica de ese momento, un periodo (entre 1946 y 1964) caracterizado por un notable aumento de la natalidad. En España puede identificarse un periodo similar tras la posguerra de la Guerra Civil Español. Se intensificó en los años cincuenta y se prolongó durante todo el franquismo hasta 1975, momento en el que la natalidad comienza un declive muy acentuado.

y Andalucía. Durante ese periodo hasta los años 80 Torrent multiplica casi por 2 su población, pasando de 39.724 a 56.191 habitantes. En los años 90 la población queda estancada alrededor de los 58.000 habitantes.

No es hasta principios del siglo XX-XXI donde la ciudad experimenta una dinámica demográfica positiva, impulsada por los movimientos migratorios mencionados con anterioridad, así como un repunte notable de la natalidad.

**Ilustración 4. Crecimiento demográfico en la ciudad de Torrent.**



Fuente: [http://es.wikipedia.org/wiki/Torrent %28Valencia%29](http://es.wikipedia.org/wiki/Torrent_%28Valencia%29)

**Ilustración 5. Evolución demográfica de Torrent.**

Evolución demográfica de Torrente <sup>9</sup>														
1857	1900	1910	1920	1930	1940	1950	1960	1970	1981	1991	1996	2001	2006	2009
6.092	8.561	9.490	9.952	10.443	13.586	15.974	24.042	39.724	51.361	56.191	56.564	65.538	74.616	78.543

Fuente: [http://es.wikipedia.org/wiki/Torrent %28Valencia%29](http://es.wikipedia.org/wiki/Torrent_%28Valencia%29)

### **4.2.3 QUE SUPONE SER GRAN CIUDAD.**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 121 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, el régimen de organización de los municipios de gran población podrá aplicarse a los municipios cuya población supere los 75.000 habitantes, que presenten circunstancias económicas, sociales, históricas o culturales especiales, siempre que sea solicitado por los respectivos ayuntamientos y así lo decida la asamblea legislativa de la correspondiente comunidad autónoma.

A estos efectos, el Pleno del Ayuntamiento de Torrent, en sesión de 2 de abril de 2009, acordó, por mayoría absoluta del número legal de sus miembros, solicitar a Las Cortes la inclusión de su municipio en el ámbito de aplicación de dicho régimen.

El municipio de Torrent, tenía a 1 de enero de 2010, una población de 81.835 habitantes, según certificación del Secretario Municipal emitida al efecto. Asimismo, presenta las circunstancias requeridas por la ley 7/1985, de 2 de abril, en su artículo 125<sup>7</sup>, respecto a sus especiales circunstancias económicas, sociales, históricas y culturales.

En la actualidad, los datos económicos relativos a actividades comerciales mayoristas y minoristas o la existencia en la localidad de ocho áreas

---

7 Las normas previstas en este título serán de aplicación:

- a. A los municipios cuya población supere los 250.000 habitantes.
- b. A los municipios capitales de provincia cuya población sea superior a los 175.000 habitantes.
- c. A los municipios que sean capitales de provincia, capitales autonómicas o sedes de las instituciones autonómicas.
- d. Asimismo, a los municipios cuya población supere los 75.000 habitantes, que presenten circunstancias económicas, sociales, históricas o culturales especiales.

En los supuestos previstos en los párrafos c y d, se exigirá que así lo decidan las Asambleas Legislativas correspondientes a iniciativa de los respectivos ayuntamientos.

2. Cuando un municipio, de acuerdo con las cifras oficiales de población resultantes de la revisión del padrón municipal aprobadas por el Gobierno con referencia al 1 de enero del año anterior al del inicio de cada mandato de su ayuntamiento, alcance la población requerida para la aplicación del régimen previsto en este título, la nueva corporación dispondrá de un plazo máximo de seis meses desde su constitución para adaptar su organización al contenido de las disposiciones de este Título.

industriales ponen de relieve la importancia económica de esta localidad en el conjunto de la Comunitat Valenciana.

Existen otros factores de índole social muy relevantes, como es la mencionada capacidad del municipio para absorber población inmigrante o la situación del municipio con acceso a vías de comunicación, lo que convierte a Torrent en un foco de atracción de carácter comercial y económico para los residentes en localidades vecinas.

Asimismo, el municipio de Torrent presenta un importante patrimonio histórico artístico y paisajístico, con bienes de interés cultural, lugares de interés paisajístico y un Parque Natural. Destaca, finalmente, la existencia en el municipio de una importante red de centros sanitarios, sociales, judiciales y educativos, circunstancias que, unidas a las someramente descritas anteriormente, justifican la concurrencia de las circunstancias exigidas por la normativa básica de régimen local.

A estos efectos, el municipio de Torrent disfruta de una mayor libertad competencial y organizativa dentro del municipio:

- Se avanza en la autonomía municipal y en la modernización del gobierno local.
- Se potencia la participación ciudadana con instrumentos como las Juntas de Distrito y un Pleno más parlamentario.
- Se moderniza la estructura orgánica con posibilidad de constituir entes de gestión tributaria, direcciones generales en las concejalías, coordinadores de área, Intervención general municipal, órgano para la resolución de las reclamaciones económico-administrativas, etc.
- El Pleno se convierte en un órgano de debate, mucho más parlamentario y donde se ejerce un mayor control sobre la gestión del equipo de gobierno.

- La Junta de Gobierno puede abrirse a personas que no tienen acta de concejal.
- El alcalde puede designar y cesar libremente a los miembros de la Junta de Gobierno sin necesidad de dar cuenta al Pleno.
- El municipio adquiere mayores competencias en materia de seguridad ciudadana y tráfico.
- Creación de la figura del defensor del ciudadano.
- Se contempla la posibilidad de que el ayuntamiento cree un Consejo Social donde se planteen y definan las estrategias para el desarrollo local.
- El consistorio puede tener servicio jurídico propio.

#### **4.2.4 ACTIVIDAD ECONÓMICA.**

Según el Anuario Económico de España 2010, 11 puntos ha sido el aumento que Torrent ha alcanzado con su Índice de Actividad Económica (IAE) tras pasar de 84 puntos en 2009 a 95 en 2010. Desde el Ayuntamiento se sigue impulsando el crecimiento económico de la ciudad con apuestas como ha sido la ampliación del polígono Masía del Juez, el desarrollo de un nuevo parque empresarial en El Alter o la atracción hasta la ciudad de actividades que potencien la economía como es el campus universitario ya iniciado o la construcción de viviendas protegidas para jóvenes, más de 700 VPP puesta en marcha desde 2007.

Desde el Consistorio también se han impulsado buenas prácticas medioambientales para las empresas e industrias Torrentinas con el objetivo primordial de que Masía del Juez se convierta en un polígono industrial sostenible. Es así como Torrent se pone a la cabeza de la comarca en el cuidado del medio ambiente.

Torrent, también, ha apostado por la inversión que genere empleo y la atracción hasta la ciudad de empresas e industrias ya que ha destinado más de un millón de metros cuadrados para zona industrial y comercial. La luz verde a la puesta en marcha de este nuevo parque empresarial en el sector del Alter permitirá la ampliación de la zona industrial y comercial de la ciudad, pero sobre todo atraerá inversores a la ciudad que generen empleo. Todo ello para que Torrent siga creciendo en actividad como estos últimos años, cifrados en un 11%.

En cuanto al sector turístico, Torrent no se queda atrás. La Semana Santa Torrentina considerada como fiesta de interés turístico autonómico con otras apuestas como la recuperación del centro histórico o la apuesta cultural la hace merecedora de 13 puntos en clasificación del índice turístico.

Sin duda, Torrent sigue consolidándose como capital de l'Horta Sud según se refleja en este anuario con un crecimiento económico que aumenta año tras año.

**CAPÍTULO 5:**

**ANÁLISIS DE LA  
SITUACIÓN  
ACTUAL.**

## **CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INICIAL.**

En este capítulo trataremos sobre la situación inicial del Servicio de Transporte Público, de la que partiremos para realizar la mejora. Para ello, se realizará un análisis DAFO para analizar distintas Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades que tiene el servicio. Por último, se hará referencia a la organización del Servicio Público, así como a los distintos Servicios de Transporte Público: Servicio de Información de Transporte Público, Servicio Público TorrentBus y Servicio Público Torrent Bici.

### **5.1 ANÁLISIS DAFO.**

El modelo de análisis DAFO es un mecanismo que ayuda a las empresas y a las entidades públicas a analizarse a sí mismas las ventajas e inconvenientes que estas poseen y consecuentemente, realizar las actuaciones pertinentes para realizar en ellas mejoras.

De los organigramas vistos anteriormente, están enmarcados en un modelo administrativo clásico-burocrático. Esto se lleva a cabo generalmente a municipios de gran y mediano tamaño. Aunque se trata de un modelo mayoritario en la Administración Local, es poco operativo, ya que la verticalidad implica un distanciamiento entre los centros decidores y los centros de operaciones y consecuentemente una falta de entendimiento entre ellos.

La existencia de dichas áreas, conlleva a su vez una jerarquización entre los concejales del equipo de gobierno, ya que habrá algunos concejales, no ligados a la estructura administrativa, que se encargarán de la dirección de programas o proyectos concretos que estarán bajo la dirección de los Tenientes de Alcalde.

Una vez visto la situación del Servicio de Transporte Público, de los reglamentos y normativas aplicables a la prestación del servicio y de los RRHH con los que cuenta el citado servicio y sus diferentes funciones, para hacer

mucho más efectiva la información que hemos extraído, la clasificaremos mediante la matriz DAFO, con el objetivo de hacer más manejable toda la información obtenida.

**Tabla 1. Análisis DAFO.**

<b>Debilidades</b>
<b>Amenazas</b>
<b>Fortalezas</b>
<b>Oportunidades</b>

**Fuente: Elaboración propia.**

Las oportunidades y las amenazas se analizarán desde un punto de vista exterior al servicio, mientras que las fortalezas y las oportunidades de la instalación de este tipo de servicio público se estudian analizando la situación interna de la misma.

De este modo, la información obtenida se caracteriza por su dualidad interna-externa, lo que supone una fuente de información precisa a la hora de diseñar estrategias.

A continuación se realiza el Análisis DAFO del Servicio de Transporte Público, con la finalidad de obtener información sobre dicho servicio municipal del Ayuntamiento de Torrent y que pueda servir para fijar objetivos concretos así como también estrategias básicas para la consecución de dicho proyecto.

### **DEBILIDADES**

Tras analizar el Servicio de Transporte público, se han observado las siguientes **Debilidades**:

- Oficina de información de Transporte Público mal situada (cambio de ubicación).
- Poca cobertura horaria de la atención presencial.
- Deficiencia en la atención ciudadana, las quejas y sugerencias solo se pueden realizar y entregar en el registro de entrada del ayuntamiento.
- Inexistencia de un órgano delegado de Transporte Urbano.
- Escaso Servicio del Transporte de Autobuses. Poca frecuencia de paso, no se pueden realizar transbordos de líneas (pagas otra vez el viaje), zonas nulas donde puedan estacionar los autobuses, los itinerarios de las líneas no pasan por todo el municipio.
- Escaso Servicio de Torrent bici. Poca cobertura de carril bici, nula información sobre el servicio. No se encuentra disponible ciertas horas del día. Inexistencia de un abono anual o semanal para la disponibilidad del servicio.

A continuación se analizarán las debilidades del servicio, proponiendo las estrategias o posibles soluciones para corregir las debilidades señaladas:

#### **Oficina de información de Transporte Público mal situada y poca cobertura horaria.**

Los objetivos serán, por un lado, cambiar la ubicación de la oficina de información. La ubicación actual es de difícil acceso a los ciudadanos ya que se encuentra situada en una calle poco concurrida.

La estrategia consistiría en trasladarla a una calle más céntrica como puede ser la “Avenida del Vedat” o bien en el ayuntamiento (Situada también en la misma avenida).

Por otra parte, el segundo objetivo consistiría en mejorar la cobertura horaria de atención al usuario. Actualmente el horario de atención al cliente es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

La estrategia a seguir será habilitar un horario de tarde (de lunes a viernes de 17:00 a 20:00 horas) y los sábados (de 10:00 a 13:00 horas).

#### **Deficiencia en la atención ciudadana.**

Las quejas y sugerencias solo se pueden realizar y entregar en el registro de entrada del ayuntamiento.

Las estrategias serán habilitar en la oficina de información un registro de quejas y sugerencias, así como en la página web. De este modo, los ciudadanos tienen más lugares donde dirigirse y además, en el caso de la página web, se puede realizar durante todo el día. Por último, se realizaría un cuestionario para analizar la satisfacción del servicio.

#### **Inexistencia de un órgano delegado de Transporte Urbano.**

Dentro del Área de Desarrollo Económico y Social, Ocupación, Transporte, Movilidad y Participación, no existe un delegado que se ocupe únicamente del Transporte Público del municipio. Con la inclusión de un delegado en esta área, conseguiremos una mayor eficiencia a la hora de una mejora del Transporte Público.

#### **Escaso servicio del Transporte de Autobuses.**

Entre las debilidades del Servicio de Transporte de Autobuses encontramos:

- Poca frecuencia de paso en los itinerarios, actualmente la frecuencia de paso es de 25 minutos. El objetivo será aumentar la frecuencia de paso,

mediante la estrategia de dotar de más unidades de buses, con lo que la frecuencia sería de 15-20 minutos.

- Hay paradas en las que no existen ni marquesinas ni paneles informativos donde los usuarios estén de una manera cómoda esperando el autobús y puedan estar informados del horario de los mismos. Para ello, la estrategia consistirá en ir progresivamente dotando a las distintas paradas de las diferentes líneas de marquesinas y paneles informativos, para dar una mayor calidad del servicio a los usuarios.
- No se pueden realizar transbordos de línea a línea. El objetivo principal consistirá en poder realizar transbordos sin tener que volver a pagar dinero por ello. Para ello, seguiremos la estrategia de que el bono permita realizar transbordos entre líneas. También se aplicará a los billetes sencillos.
- Se carecen de zonas nulas donde pueden estacionar los autobuses. Convirtiéndose en objetivo la habilitación de zonas de descanso. La estrategia es habilitar en cada principio y final de trayecto una zona exclusiva donde puedan estacionar durante un periodo de tiempo sin dificultar el tráfico.
- Los itinerarios de las líneas no pasan por todo el municipio. Confeccionar nuevos itinerarios será nuestro objetivo. Como estrategia se realizará un estudio de las zonas del municipio donde actualmente no transcurre ninguna línea, así como los posibles nuevos itinerarios.

### **Escaso Servicio de Torrent bici.**

Entre las debilidades del servicio de "Torrent bici" tenemos:

- Poca cobertura de carril bici. El objetivo será aumentar los kilómetros de carril bici que hay en estos momentos. La estrategia consistirá en analizar y crear nuevas zonas de carril bici.

- No se encuentra disponible ciertas horas del día. Actualmente el horario de “Torrent bici” son de lunes a sábado de 07:00 a 21:00 y domingos de 09:00 a 19:00 horas. El objetivo será ampliar esa franja horaria de lunes a domingo de 06:00 a 22:00 horas. La estrategia será la de reprogramar las terminales para poder utilizar el servicio todo el día e informar a los usuarios de los nuevos horarios.
- No existe un abono ni anual ni semanal para una mayor facilidad a la hora de usar el Servicio de Torrent Bici. Como objetivo a seguir será prioritario crear una tarjeta que permita utilizar las bicicletas durante todo el año (abono anual) o durante una semana (abono semanal), dependiendo del uso que le den los usuarios al servicio. Con ello, la estrategia irá encaminada a informar a los ciudadanos de la nueva forma de acceder al servicio (se accedería al servicio mediante la oficina de información de transporte público o bien por la página web de Torrent Bici) y del precio del mismo (asequible para todos los ciudadanos).

### **FORTALEZAS**

Como fortalezas más destacables hay que destacar:

- Distintos títulos de transporte adecuados a cada ciudadano.
- Cualificación profesional de los funcionarios, por sus conocimientos técnicos sobre la materia, estando en un entorno de trabajo agradable, capacitados y motivados con el objeto de mejorar la satisfacción del servicio ofrecido.
- Las páginas web de los Servicios de Autobús y bici son de fácil acceso al ciudadano.
- Fácil disponibilidad del Servicio de bici. Existencia de muchas terminales repartidas por todo el municipio.

- Funcionarios y demás trabajadores de la Administración Pública pueden realizar sus desplazamientos entre edificios municipales de forma rápida y sencilla a través de los Servicios de Transporte Público del municipio.

Las estrategias llevadas a cabo en el apartado de fortalezas serían las siguientes:

- Mejorar la motivación y la formación del personal; Deberá conseguirse que la mayoría o la totalidad del personal que trabaja en el área de transporte público estuviese motivado. Para ello se realizarán cursos formativos especializados para subsanar las carencias que puedan haber en el servicio.
- Continuar ofreciendo la misma calidad en las páginas web; Revisar periódicamente la información dispuesta en la página y modificar o añadir información adecuada para los usuarios.

### **AMENAZAS.**

En este apartado se incluyen aspectos del servicio que irán orientados a poner en conocimiento de la Concejalía de las amenazas percibidas. Las amenazas más destacadas de este servicio son las siguientes:

- Las distintas líneas de autobuses metropolitanos tienen diversas paradas en el municipio.
- El servicio metropolitano de metro (Metrovalencia) tiene varias paradas en el municipio.
- La dimensión de la oficina de información es insuficiente para el personal que acoge. Además, se encuentra anticuado, debido a la vejez del edificio.

El personal se encuentra repartido entre las dependencias del ayuntamiento y la oficina de información de Transporte Público, dificultando la comunicación y transmisión de información entre los trabajadores.

### **OPORTUNIDADES**

En este caso, las Oportunidades deben ser puestas en conocimiento de las autoridades permanentes para que puedan ser consideradas.

En el análisis de servicios, podemos destacar las siguientes oportunidades:

- Puedes moverte por el municipio de una forma económica sin necesidad de coger el vehículo propio.
- Cambio de ubicación y mejora de la oficina de información. La actual oficina de información se encuentra ubicada en una calle con poca frecuencia de paso por los ciudadanos, por ello es necesario ubicarla en una zona céntrica del municipio y cercana al ayuntamiento. El Servicio de Quejas y Sugerencias se realizará en la oficina de información y se podrá realizar tanto por internet como por correo electrónico.
- Mediante el Servicio TorrentBus y Torrent Bici el ciudadano no necesita utilizar su vehículo, contribuyendo de forma activa a la disminución de la contaminación de CO<sup>2</sup> y acústica.
- Mejora de las instalaciones de TorrentBus. Instalación de marquesinas y de paneles informativos en las paradas, así como itinerario y frecuencia de paso de los autobuses.
- Llevar a cabo mejoras en las instalaciones de Torrent Bici y poner en marcha nuevos servicios para los ciudadanos.

A modo de resumen, se efectúa la clasificación de la información obtenida con el análisis DAFO en la siguiente tabla:

**Tabla 2. Análisis DAFO del Servicio de Transporte Público del municipio de Torrent.**

I N T E R N A S	DEBILIDADES	AMENAZAS	E X T E R N A S
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficina de información mal situada.</li> <li>- Poca cobertura horaria de la atención personal.</li> <li>- Deficiencia en la atención ciudadana.</li> <li>- Inexistencia de un órgano delegado de Transporte Público.</li> <li>- Escaso Servicio del Transporte de autobuses.</li> <li>- Escaso Servicio de Torrent bici.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distintas líneas de autobuses metropolitanos tienen diversas paradas en el municipio.</li> <li>- El servicio Metropolitano de Metro tiene varias paradas en el municipio.</li> <li>- El personal se encuentra repartido entre las dependencias del ayuntamiento y la oficina de información.</li> </ul>	
	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distintos títulos de transporte adecuados a cada ciudadano.</li> <li>- Cualificación profesional de los funcionarios.</li> <li>- Páginas web completas y de fácil acceso</li> <li>- Fácil disponibilidad del Servicio de Torrent bici</li> <li>- Funcionarios y trabajadores de las Administraciones públicas pueden utilizar los medios de transporte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Movilidad por el municipio sin necesidad de utilizar el vehículo propio.</li> <li>- Cambio de ubicación y mejora de la oficina de información de transporte público.</li> <li>- Conservación del medio ambiente.</li> <li>- Mejora de las instalaciones de TorrentBus y Torrent Bici.</li> </ul>	

**Fuente: Elaboración propia.**

## 5.2 ESTRUCTURA DEL ÁREA DE TRANSPORTE PÚBLICO DEL AYUNTAMIENTO DE TORRENT.

Es esencial para ubicar el Servicio Municipal objeto del TFC, partir de la organización del propio Gobierno Municipal que actualmente se haya estructurado en cinco grandes áreas:

- Área de Economía, Hacienda y Seguridad Ciudadana.
- Área de grandes proyectos, Urbanismo, Vivienda, Infraestructuras y Medio Ambiente.
- Área de Administración, Bienestar Social y Educación.
- Área de Desarrollo Económico y Social, Ocupación, Transporte, Movilidad y Participación.
- Área de Cultura, Deportes, Juventud y Turismo.

Organigrama 1. Estructura organizacional del Gobierno Municipal.



Fuente: Elaboración propia.

Este tipo de estructura coincide con la denominada estructura gerencial fragmentada (Ramió 1999)<sup>8</sup>. Este sistema está basado principalmente por Directores de Área bajo la dirección de los Concejales Delegados de Área.

---

8 Teoría de la organización y administración pública. Editorial: Tecnos-UPF.

En el Ayuntamiento de Torrent, el Servicio de Transporte Público se encuentra en el área de Desarrollo Económico y Social, Ocupación, Transporte, Movilidad y Participación. Esta área comprende diversas delegaciones citadas a continuación:

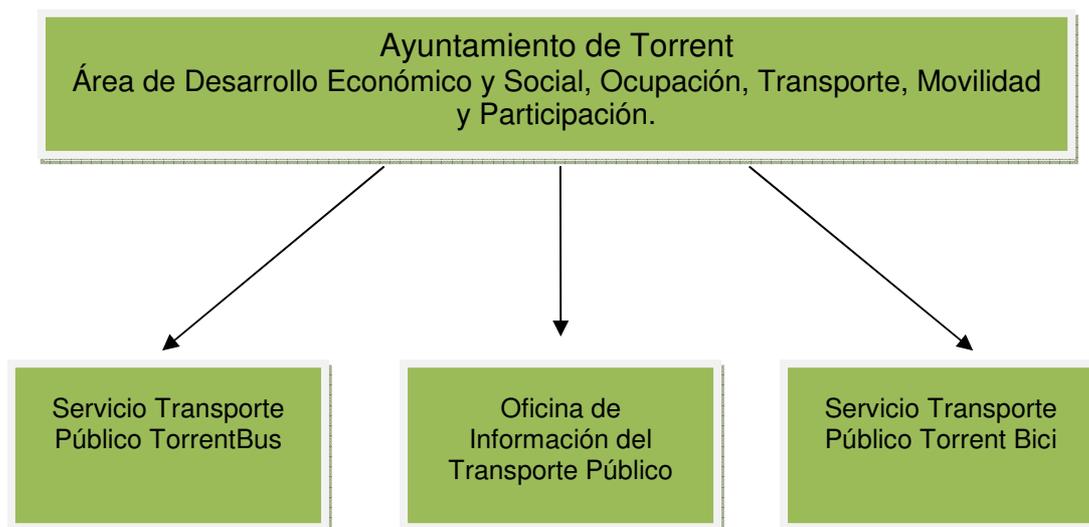
**Tabla 3. Delegaciones del Área de Desarrollo Económico y Social, Ocupación, Transporte, Movilidad y Participación.**

Área de Desarrollo Económico y Social, Ocupación, Transporte, Movilidad y Participación	
Director y Coordinador General	Sr. D. José Santiago Miquel Soriano
Concejal Delegado del Desarrollo Económico y Social	Sr. D. José Santiago Miquel Soriano
Concejal Delegado de Ocupación y Desarrollo Local	Sr. D. José Santiago Miquel Soriano
Concejal Delegado de Relaciones Ciudadanas	Sr. D. José Francisco Gonzalvo Llácer

**Fuente: Elaboración propia.**

Por lo que respecta a la Delegación de Transporte Público, tiene el siguiente organigrama:

**Organigrama 2. Servicios adscritos al área de Transporte Público.**



**Fuente: Elaboración propia.**

### **5.3 ESTRUCTURA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DEL AYUNTAMIENTO DE TORRENT.**

A continuación se efectuará un análisis de cada uno de los servicios adscritos al área de Transporte Público del ayuntamiento de Torrent.

#### **5.3.1 OFICINA DE INFORMACIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO.**

Esta oficina tiene como fin principal, garantizar el derecho que tiene el ciudadano a la información e informar a todos los usuarios de los servicios, tarifas y horarios, tanto del Servicio de transporte de TorrentBus como del Servicio de Torrent Bici.

En esta oficina se pueden solicitar cualquier tipo de información: puntos de prestación del Servicio Torrent Bici, tarifas y horarios de los servicios y tarjetas e itinerarios de los diferentes autobuses urbanos. La oficina está ubicada en la calle Mestre Manuel Mera Solano y el horario de atención al usuario es de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

La organización del servicio se articula a través de la jefatura de servicio que impulsan y realizan las actuaciones técnicas y administrativas del Servicio de Transporte Público. Todo ello sujeto al control del Jefe de servicio, cuya función se centra en dirigir, coordinar, impulsar y supervisar el funcionamiento del Servicio, así como proponer a los órganos decisorios la adopción de medidas oportunas, para la mejora de dicho funcionamiento, bajo la dependencia directa del concejal del Área de Desarrollo Económico y Social, Ocupación, Transporte, Movilidad y Ocupación del municipio de Torrent.

Un escalón por debajo de él tenemos al jefe de negociado que se encarga de controlar las funciones del personal adscrito al mismo y de cooperar bajo las órdenes del jefe de servicio en relación con los asuntos administrativos y de gestión de la misma.

Para el desarrollo de estas funciones, la oficina de información del transporte público tiene el siguiente personal adscrito:

**Tabla 4. Personal adscrito al Servicio de información de transporte público.**

Puesto de trabajo	Categoría	Cantidad
Jefe de servicio (T.A.G)	A1	1 trabajador
Jefe de negociado	A2	1 trabajador
Inspector	B	1 trabajador
Auxiliar Administrativo	C1	3 trabajadores

**Fuente: Elaboración propia.**

Uno de los servicios principales de la oficina de información de transporte público es el de quejas y sugerencias, donde los usuarios pueden efectuar sus disconformidades con los servicios que ofrece el municipio o ayudar a mejorar dichos servicios para lograr un mayor grado de satisfacción para los usuarios.

Se puede realizar cualquier tipo de queja o sugerencia de forma verbal o por escrito mediante la instancia<sup>9</sup> que proporciona el ayuntamiento de Torrent a los usuarios y que se puede presentar en el Registro General de Entradas del Ayuntamiento.

### **5.3.2 SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO TORRENT BICI.**

El servicio de Torrent bici surgió a principios de 2010, implantado por a través de la Agencia Valenciana de la Energía<sup>10</sup> (AVEN). El objetivo principal de que Torrent sea un municipio más sostenible y comprometido con el medio ambiente, ya que el uso de la bicicleta en la ciudad reduce la contaminación medioambiental y acústica. También facilita de una manera cómoda y rápida la movilidad de los ciudadanos, pudiendo utilizar este medio de transporte de una forma fácil y sencilla.

---

9 En el anexo 3 se puede ver el formulario de quejas y sugerencia que proporciona el ayuntamiento de Torrent.

10 La Agencia Valenciana de la Energía es la entidad de la Generalitat Valenciana adscrita a la Consejería de Infraestructuras y Transporte, que tiene por finalidad la gestión y ejecución de la política energética en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

El servicio lo presta la Administración Pública mediante gestión indirecta mediante una concesión del servicio. El adjudicatario de dicho servicio es la empresa MOVUS<sup>11</sup>, quien es el encargado de gestionar el sistema de bicis de Torrent.

Estos contratos son administrativos<sup>12</sup> y se adecua a la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas del 2000<sup>13</sup>. Conforme a su artículo 155 y siguientes de la citada ley, la administración podrá gestionar indirectamente los servicios de su competencia siempre que tengan un contenido económico que los haga susceptibles de explotación por empresarios particulares.

En el contrato se expresará con claridad el ámbito de la gestión, tanto en el orden funcional como en el territorial. La duración del contrato es de 4 años, a partir del inicio de la adjudicación del contrato.

El coste total es de alrededor de 567.360,77€ mediante AVEN (Agencia Valenciana de la Energía). Con ello, los ciudadanos de Torrent dejarán de

---

11 Movilidad Urbana Sostenible es una joven empresa que nace para desarrollar un área de I+D+i en nuevos sistemas de movilidad. La propuesta de Movus abarca todo el proceso, desde la idea y estudio hasta la experimentación y implementación de nuevas técnicas de desplazamiento urbano y metropolitanos.

Movus propone la gestión, explotación y control de diversas modalidades de desplazamiento urbano más o menos novedosas que sirvan a completar la oferta de transporte público junto con los sistemas convencionalmente ya conocidos y implementados en nuestras ciudades.

Las estrategias “llave en mano” de los sistemas de movilidad urbanos sostenibles son el objetivo principal de la empresa, con la finalidad de aportar mayor funcionalidad y agilidad al proceso completo desde la planificación hasta su materialización en la calle. La prioridad de la empresa es centrarse en nuevas metodologías de movilidad, que consigan proponer reales alternativas al vehículo privado compitiendo, con este, en coste, agilidad, comodidad y atractivo, para finalmente aportar un cambio modal que produzca una mayor sostenibilidad: Ambiental, Social y Económica.

12 El contrato administrativo es “aquella relación jurídica entre la Administración y otro sujeto, público o privado, fruto del consentimiento conjunto y simultáneo de ambas partes, en el cual la Administración está investida, en orden a la protección de los intereses públicos, de facultades exorbitantes del Derecho privado en las fases de ejecución y extinción, y la otra parte contratante ostenta el derecho a ser compensada económicamente de las consecuencias lesivas que el ejercicio de tales facultades le pueda irrogar.

13 (Real Decreto Legislativo 2, de 16 de junio) por el que se entiende que la normativa reguladora de la contratación pública que se contiene en el Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas y en el Reglamento General que la desarrolla: 1) tiene, en gran parte, carácter básico; 2) incorpora las Directivas comunitarias; 3) persigue la transparencia de la contratación administrativa, la objetividad de la actividad administrativa y el respeto de los principios de igualdad, no discriminación y libre competencia.

consumir unos 195.000 litros de gasolina y evitarán la emisión de 470 toneladas de CO2 a la atmósfera al año.

Así pues, los ciudadanos de Torrent disponen de cerca de 200 bicicletas de alquiler repartidas en 12 puntos del municipio<sup>14</sup> (C/ Sant Nicolau, C/ Frare Antoni Panes, Ajuntament, C/Sedaví, C/ Azorín, Parc de L'Hort de Trenor, Ciutat de l'esport, C/ Constitució, C/ Comare Pilar Martí, El Vedat. Av Sant Llorenç, C.C. Las Américas y Av. Reina Sofía), de manera que los ciudadanos podrán alquilar bicicletas en cualquier punto de la ciudad. En estos momentos, Torrent tiene a su disposición 7 kilómetros de carril bici en la ciudad.

**Ilustración 6. Servicio de Torrent Bici.**



**Fuente:** [http://escribirporaficion.blogspot.com/2009\\_10\\_01\\_archive.html](http://escribirporaficion.blogspot.com/2009_10_01_archive.html)

Durante la jornada laboral son muchas las gestiones que los trabajadores de los diferentes edificios municipales realizan. Estas gestiones contemplan en muchos casos el desplazamiento y su correspondiente gasto, sin contar la

---

<sup>14</sup> En el anexo 4 se puede observar el plano general de los 12 puntos de alquiler de bicicletas del servicio.

contaminación que los vehículos utilizados provocan o el colapso de las calles. De esta manera, el Ayuntamiento quiere contribuir, una vez más, con la mejora y el respeto del medio ambiente.

Para poder utilizar este servicio, cualquier persona mayor de 18 años puede iniciar los trámites y rellenar los formularios<sup>15</sup>, que se deberán aportar en la oficina de información, junto con el contrato del servicio, fotocopia del DNI, el resguardo de ingreso de la fianza de 10 euros y una fotocopia de la tarjeta “credibus”, “daurada” o “estudiant” o bien el resguardo de 3 euros de la nueva tarjeta<sup>16</sup>.

En el caso de tener entre 14 y 18 años es necesario aportar una autorización del tutor, su DNI y teléfono de contacto. Una vez formalizada la documentación el usuario podrá disponer de las bicicletas tras 10 días hábiles<sup>17</sup>.

Una vez dado de alta el usuario ya podrá hacer uso del servicio. El tiempo máximo de utilización de las bicicletas es de dos horas. Una vez depositada la bicicleta en el punto de préstamo, el usuario deberá esperar 5 minutos antes de poder utilizar nuevamente Torrent Bici.

En la siguiente tabla aparecen detalladas por meses, los usuarios que han sido registrados y dados de alta en el servicio y el número de usuarios en total que han utilizado Torrent Bici, durante el año 2010 y 2011:

---

15 En el anexo 5 se puede observar el formulario necesario para acceder al servicio de Torrent Bici los mayores de 18 años.

16 En los anexos 6 y 7 se puede obtener una información más detallada de los distintos tipos de tarjeta necesarias para poder acceder al servicio de Torrent Bici, así como darse de alta en servicio Torrent Bici dependiendo de la tarjeta que el usuario tenga.

17 En el anexo 8 se puede observar el formulario necesario para acceder al servicio de Torrent Bici para los menores entre 14 y 18 años.

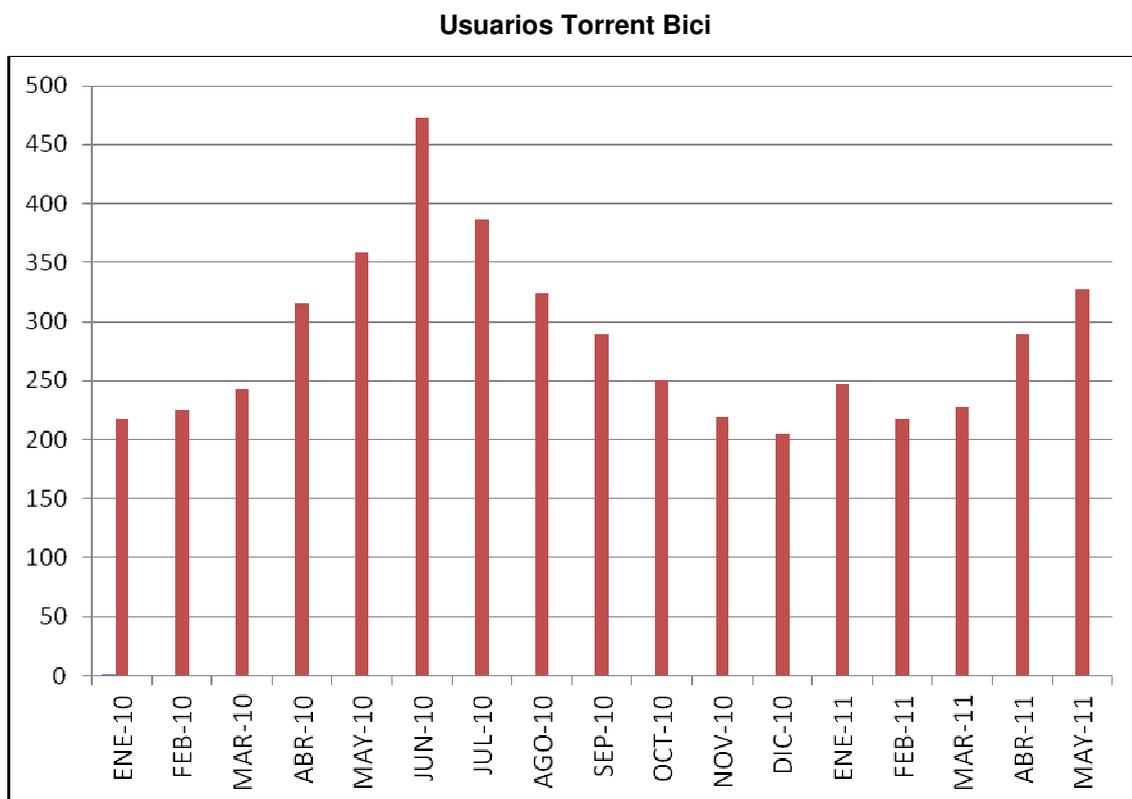
**Tabla 5. Usuarios dados de alta y total de usuarios del Servicio Torrent Bici durante el año 2010 y 2011.**

<b>Servicio Torrent Bici</b>	<b>Usuarios dados de alta</b>	<b>Usuarios Torrent Bici</b>
Enero-10	42	218
Febrero-10	53	225
Marzo-10	67	243
Abril-10	55	315
Mayo-10	80	358
Junio-10	85	473
Julio-10	72	387
Agosto-10	63	324
Septiembre-10	65	289
Octubre-10	51	250
Noviembre-10	62	219
Diciembre-10	45	205
Enero-11	38	247
Febrero-11	50	218
Marzo-11	56	228
Abril-11	61	289
Mayo-11	70	327
<b>Total</b>	<b>1015</b>	<b>4815</b>

**Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Oficina de Información de Transporte Público.**

En el siguiente gráfico del Servicio de Torrent Bici podemos ver la evolución que ha tenido este servicio en cuanto a número de usuarios por año:

**Gráfico 1. Usuarios que han utilizado el Servicio de Torrent Bici durante el año 2010 y 2011.**



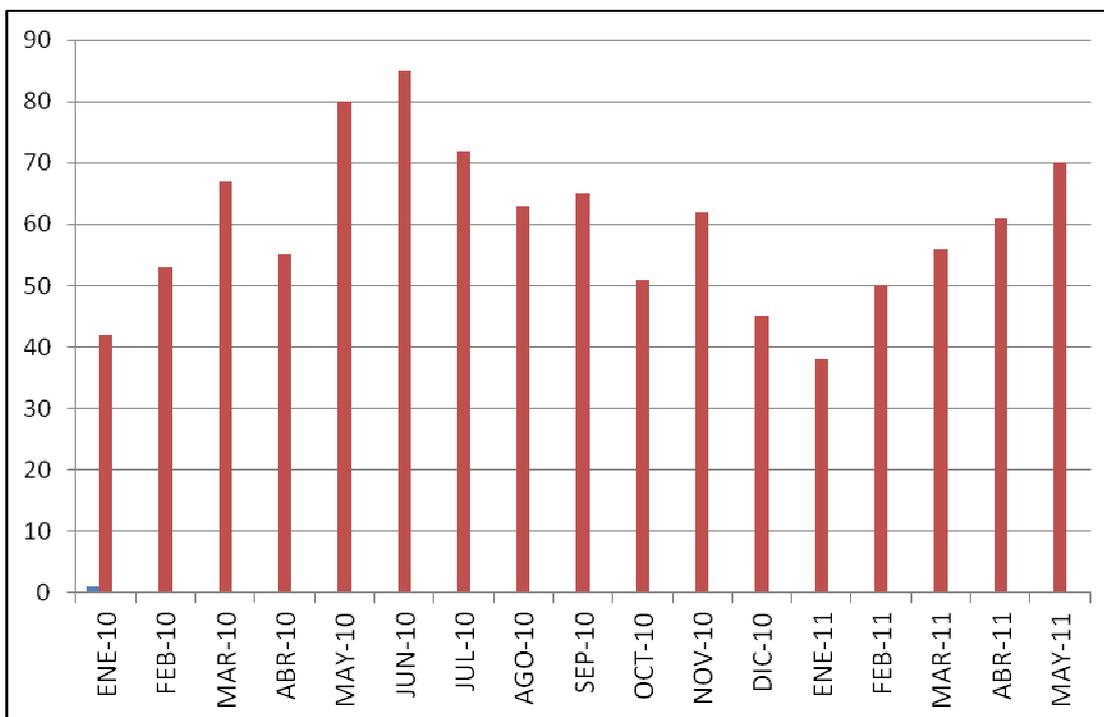
**Fuente: Elaboración propia.**

El gráfico muestra el número de usuarios de Torrent Bici. Cerca de 4.820 ciudadanos de Torrent han utilizado este nuevo servicio desde su creación. Los meses que más usuarios aprovechan para utilizar el servicio es durante la época primavera-verano debido a las buenas condiciones climatológicas de estos meses.

El siguiente gráfico nos muestra los usuarios dados de alta en el Servicio de Torrent Bici por mes:

Gráfico 2. Usuarios dados de alta en el Servicio de Torrent Bici durante el año 2010 y 2011.

Usuarios dados de alta en Torrent Bici.



Fuente: Elaboración propia.

Aquí se observa el número de usuarios que se han dado de alta en el Servicio de Torrent Bici durante los meses que lleva en funcionamiento. Actualmente hay 1015 usuarios dados de alta, con una media de 64 ciudadanos al mes. Como también ocurre en el gráfico donde se muestran el número de usuarios del servicio, aumenta de forma significativa en la época de primavera-verano las altas del servicio.

Además para seguir promocionando este servicio de alquiler desde la delegación de movilidad y transporte urbano se van a seguir realizando campañas para el uso y disfrute de este transporte ecológico. Más allá de que una de las mejores campañas de promoción y concienciación del uso de las bicicletas es la de ser utilizadas por los propios trabajadores del ayuntamiento y demás edificios municipales repartidos por toda la ciudad.

### **5.3.3 SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO TORRENTBUS.**

Torrent Bus fue creado en el año 2002 creado para dar servicio urbano dentro de la población de Torrent, una de las ciudades más grandes de la provincia de Valencia.

La Administración Pública competente presta este servicio mediante gestión indirecta. Mediante concurso público, la empresa del Grupo Transvía<sup>18</sup>, quién finalmente fue contratada por la Administración y éstos asumen en todo o en parte el riesgo económico de la prestación.

El contrato se gestiona indirectamente mediante una concesión del ayuntamiento de Torrent a la empresa prestadora del servicio, Grupo Transvía. El particular es el encargado de cargar con los riesgos económicos de la explotación, mientras que la Administración Pública conserva la titularidad del servicio. La expiración del contrato fue en el 2007 y posteriormente, en 2008, fue adjudicado nuevamente a dicha empresa, renovando el contrato por 10 años más.

Durante el año 2002, el Servicio de Transporte TorrentBus contaba con poco más de 5 autobuses para realizar el servicio, cosa insuficiente ya que la frecuencia de paso era de más de 35 minutos. Con el paso de los años se empezó a incrementar las frecuencias y el número de vehículos en base a la mayor demanda de usuarios que utilizan el servicio, contando actualmente con una flota de 10 vehículos.

---

18 Agrupación de empresas de servicio de Transporte Público en la Comunidad Valenciana.

Ilustración 7. Servicio de Transporte TorrentBus.



Fuente: <http://www.flickr.com/photos/39820345@N06/5236720781/sizes/z/in/photostream/>

Actualmente el Servicio de Transporte Urbano cuenta con cinco líneas con frecuencia media de 25 minutos y está en funcionamiento de lunes a domingo de 08:00 a 22:00 horas ininterrumpidamente. Las líneas con las que se presta dicho servicio son las siguientes:

Tabla 6. Líneas del servicio TorrentBus.

Línea Verde <sup>19</sup>
Línea Roja <sup>20</sup>
Línea Azul <sup>21</sup>
Línea Naranja <sup>22</sup>
Línea Vedat <sup>23</sup>

Fuente: Elaboración propia.

---

19 Anexo 9.  
20 Anexo 10.  
21 Anexo 11.  
22 Anexo 12.  
23 Anexo 13.

**ANÁLISIS, PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN Y MEJORAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO  
DEL MUNICIPIO DE TORRENT.**

---

Desde su creación, el Servicio de TorrentBus ha ido creciendo progresivamente en el número de usuarios gracias, como ya hemos indicado antes, al aumento del número de vehículos por cada línea. En los cuadros siguientes, se detallan el número de usuarios por línea al año y el número total de ciudadanos que han usado el Servicio de TorrentBus desde el año 2002 al 2010.

**Tabla 7. Usuarios al año que han utilizado las diferentes líneas del TorrentBus.**

<b>Servicio TorrentBus</b>	<b>Línea Verde</b>	<b>Línea Roja</b>	<b>Línea Azul</b>	<b>Línea Naranja</b>	<b>Línea Vedat</b>
Año 2002	113.729	26.782	121.738	-	193.769
Año 2003	101.538	24.662	115.820	-	187.421
Año 2004	130.355	38.953	130.525	-	201.535
Año 2005	127.831	49.374	134.569	-	198.326
Año 2006	143.836	47.755	154.732	-	212.875
Año 2007	150.825	49.528	150.581	-	238.442
Año 2008	173.493	55.391	173.653	-	242.678
Año 2009	203.497	58.921	192.327	12.528	270.521
Año 2010	228.957	61.019	190.683	15.254	266.937
<b>Total</b>	<b>1.374.061</b>	<b>403.387</b>	<b>1.364.621</b>	<b>27.782</b>	<b>2.012.414</b>

**Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Oficina de Información de Transporte Público.**

Tabla 8. Usuarios al año de TorrentBus.

<b>Servicio TorrentBus</b>	<b>Usuarios al año</b>
Año 2002	456.018
Año 2003	429.441
Año 2004	501.368
Año 2005	510.100
Año 2006	559.108
Año 2007	588.871
Año 2008	645.215
Año 2009	737.794
Año 2010	762.870
<b>Total</b>	<b>5.190.680</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la oficina de información de transporte público.

La reducción de los intervalos de paso fundamentalmente, debido al incremento progresivo de nuevos vehículos en cada una de las líneas, ha sido la clave del incremento del uso del autobús urbano de Torrent año tras año, con cinco líneas en pleno funcionamiento.

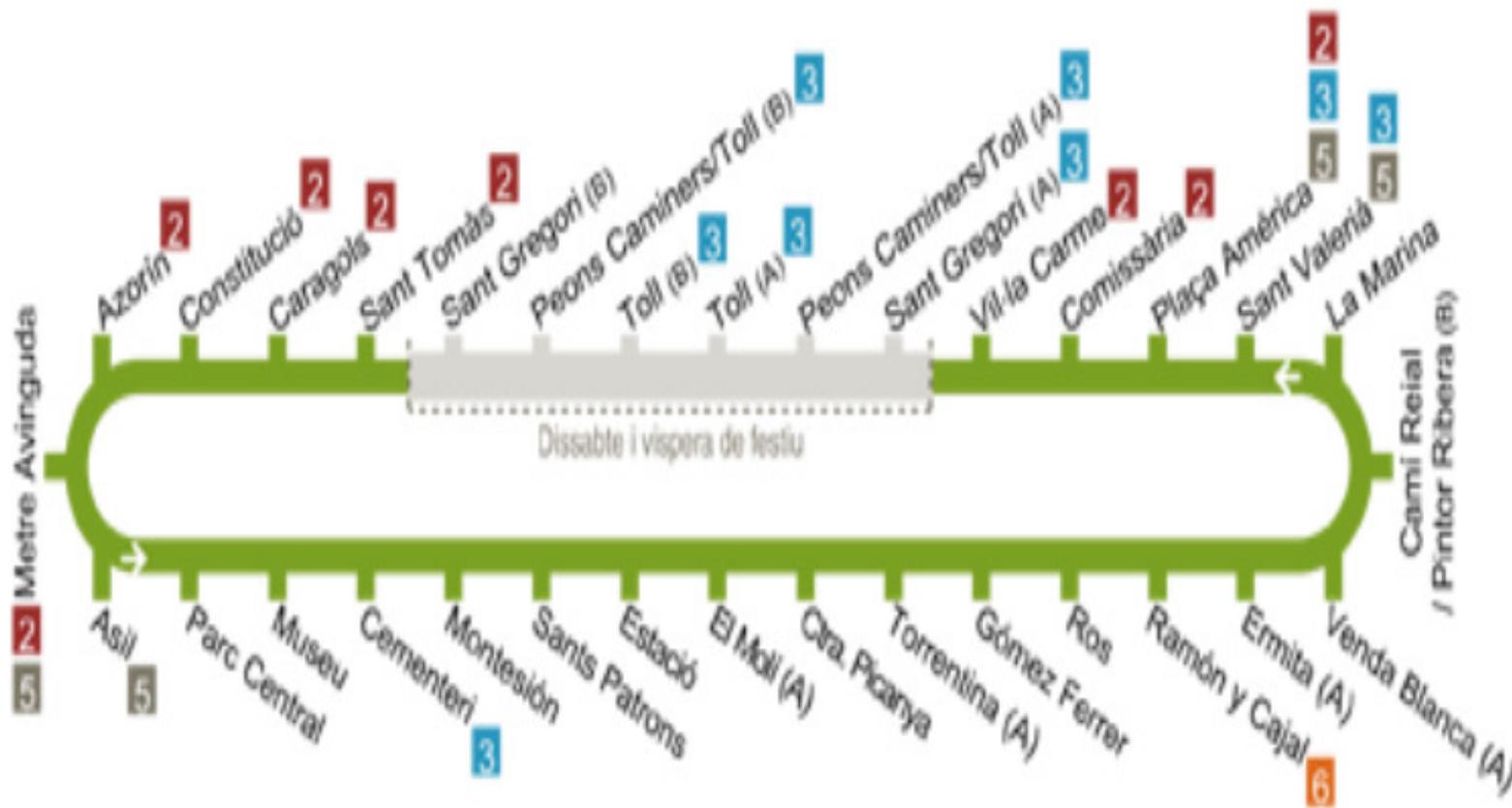
A continuación, detallaremos las diferentes líneas con las que cuenta el Servicio de TorrentBus:

### **5.3.3.1 LÍNEA VERDE**

Desde su creación hasta el 2008, contaba con 2 vehículos en línea y una frecuencia de paso de 25 minutos. Actualmente, cuenta con 3 autobuses en línea y con una frecuencia de 20 minutos. El recorrido cuenta con una longitud de 10 kilómetros y con 26 paradas, (Metro, Asilo, Parc Central, Museu, Cementeri, Montesión, Sants Patrons, Estació, El molí, C.Picanya, Torrentina,

G.Ferrer, C/Ros, Ajuntament, Ermita, Colonia Blanca, C/Pintor Ribera, C/La Marina, C/San Valerià, Plaça América, Comisaría, Villa Carne, C/Santo Tomas, Caracoles, C/Constitució, C/Azorín), aumentando en 32 las paradas los sábados y los días festivos. De estas 32 paradas, 18 están adaptadas a las necesidades de los ciudadanos. Esta línea amplió su recorrido en 2009 hasta el Centro Comercial de Toll L'alberca para los sábados y las vísperas de festivos.

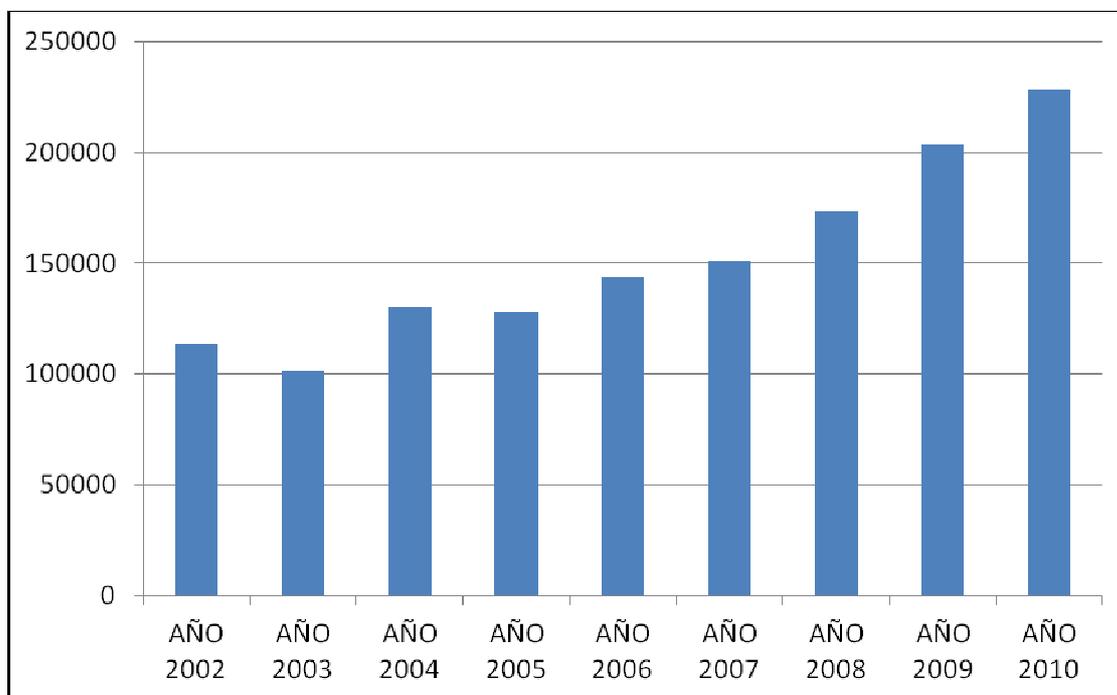
Ilustración 8. .Itinerario Línea Verde.



Fuente:[http://www.bondiatorrent.es/web/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=79&Itemid=200023](http://www.bondiatorrent.es/web/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=79&Itemid=200023)

En el siguiente gráfico podemos observar la evolución del número de usuarios al año que ha tenido esta línea del 2002 hasta el 2010.

**Gráfico 3. Usuarios que han utilizado la línea Verde de TorrentBus del 2002 al 2010.**



**Fuente: Elaboración propia.**

Como podemos observar, la línea verde ha tenido un continuo aumento del número de usuarios. De 2002 a 2007 el número de usuarios se mantuvo entre 100.000 y 150.000 usuarios debido, como se ha manifestado anteriormente, a que la línea solamente disponía de 2 autobuses en línea. A partir de 2008 hasta 2010, con la puesta en marcha de 3 vehículos en línea, aumentó de forma significativa los usuarios de esta línea, hasta llegar en 2010 a más de 220.000 usuarios.

Otro dato significativo es el que cerca del 30% del total de los usuarios de TorrentBus, utilizaron esta línea en 2010 (228.957 de los 762.870 usuarios del total en 2010).

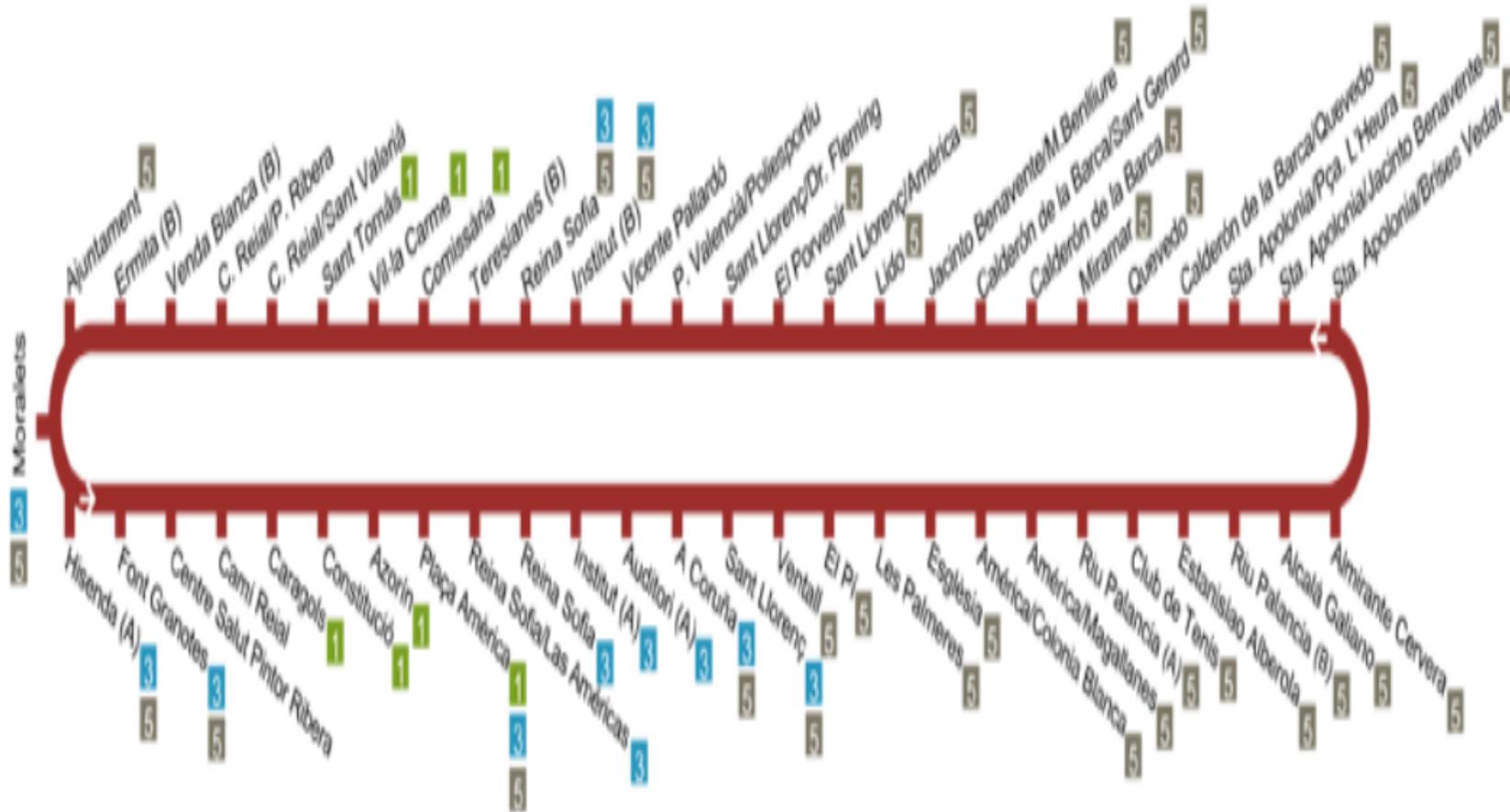
### **5.3.3.2 LÍNEA ROJA.**

La línea Roja cuenta desde 2005 de 2 autobuses adscritos a la línea, compartiendo 1 de estos autobuses con la Línea del Vedat durante la semana. Los días pares (martes, jueves y sábados) la línea Roja cuenta con 2 autobuses y los días impares (lunes, miércoles, viernes y domingo) cuenta solamente con 1 autobús. La frecuencia de paso es de 35-45 minutos dependiendo, como hemos comentado anteriormente, del número de autobuses que tenga la línea.

Esta causa hizo que en 2010, la línea Roja cambió su recorrido, adaptándose en mayor medida al recorrido de la línea Vedat (con quién comparte autobús). Así pues en 2010, la línea Roja amplió su recorrido y paradas, pasando de los 8 kilómetros de longitud y sus 26 paradas a sus 18 kilómetros y 53 paradas actuales (Moralets, Hisenda, Font de les granotes, Centre de salut, Camí Reial, Caragols, C/Constitució, C/Azorín, Plaça América, Las Américas, C/Reina Sofía, Institut, Auditori, C/A Coruña, Av. San Llorenç, Ventall, El Pino, Les Palmeres, Església, Colonia Blanca, C/Magallanes, C/Riu Palancia (A), Club de tenis, C/Riu Palancia (B), C/Alcalá, C/Almirante Cervera, Sta. Apolonía (A), Sta. Apolonía (B), Sta. Apolonía (C), C/Calderón de la barca (A), C/Quevedo, Miramar, C/Calderón de la barca (B), C/San Gerard, C/Jacinto Benavente, Lido, Av. San Llorenç, El porvenir, C/Dr. Fleming, Poliesportiu, C/Vicent Pallardó, Institut, C/Reina Sofía, Teresianes, Comissaria, Villa Carme, C/Santo Tomás, C/Sant Valerià, C/Pintor Ribera, Venda Blanca, Ermita, Ajuntament).

De las 53 paradas de las que actualmente dispone la Línea Roja, 20 de ellas están adaptadas para los ciudadanos.

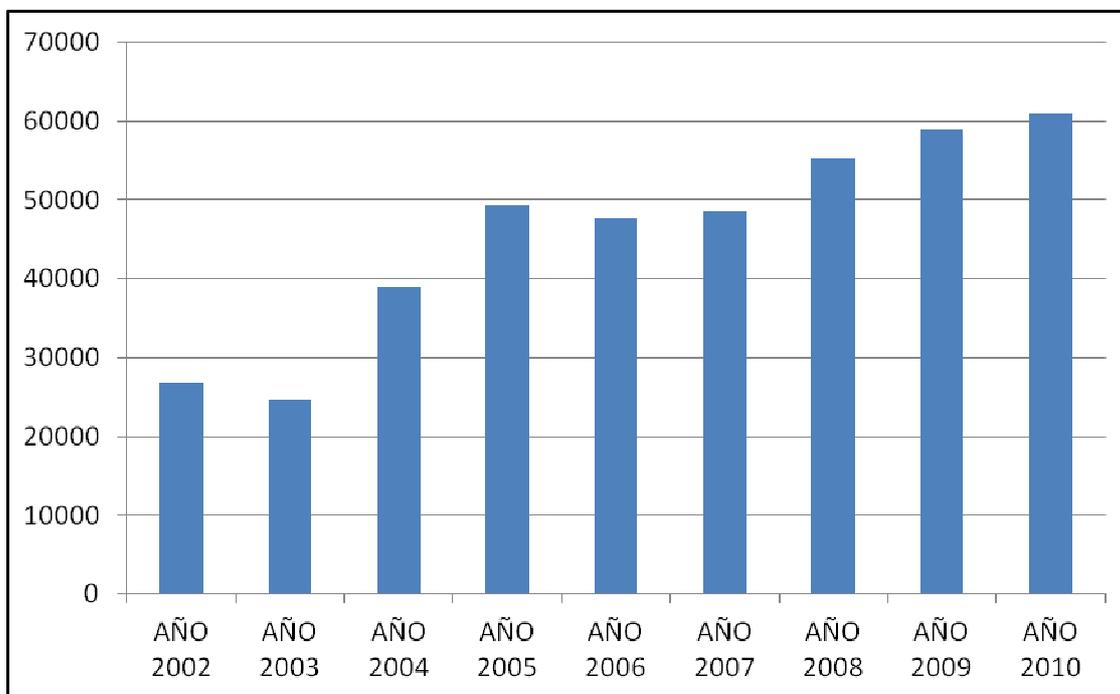
Ilustración 9. Itinerario Línea Roja.



Fuente: [http://www.bondiatorrent.es/web/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=79&Itemid=200023](http://www.bondiatorrent.es/web/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=79&Itemid=200023)

En el próximo gráfico podemos observar la evolución de usuarios que ha tenido la línea Roja de TorrentBus de 2002 hasta 2010.

**Gráfico 4. Usuarios que han utilizado la línea Roja de TorrentBus del 2002 al 2010**



**Fuente: Elaboración propia.**

Se observa como la línea Roja no tiene un gran número de usuarios comparado con las demás líneas de Torrent Bus. De 2002 a 2004, el número de usuarios varió entre 24.000 y 39.000 usuarios, uso relativamente bajo debido al uso de un vehículo en línea. Además, desde 2005 no existe un gran aumento del número de usuarios de la línea. De los 49.374 usuarios de 2005 se ha pasado a los 61.019 del 2010. Es decir, el incremento de usuarios que ha sufrido esta línea ha sido mínimo. Otro dato a tener en cuenta fue el 8% del total de usuarios utilizaron esta línea en 2010, unos datos muy inferiores a las demás líneas.

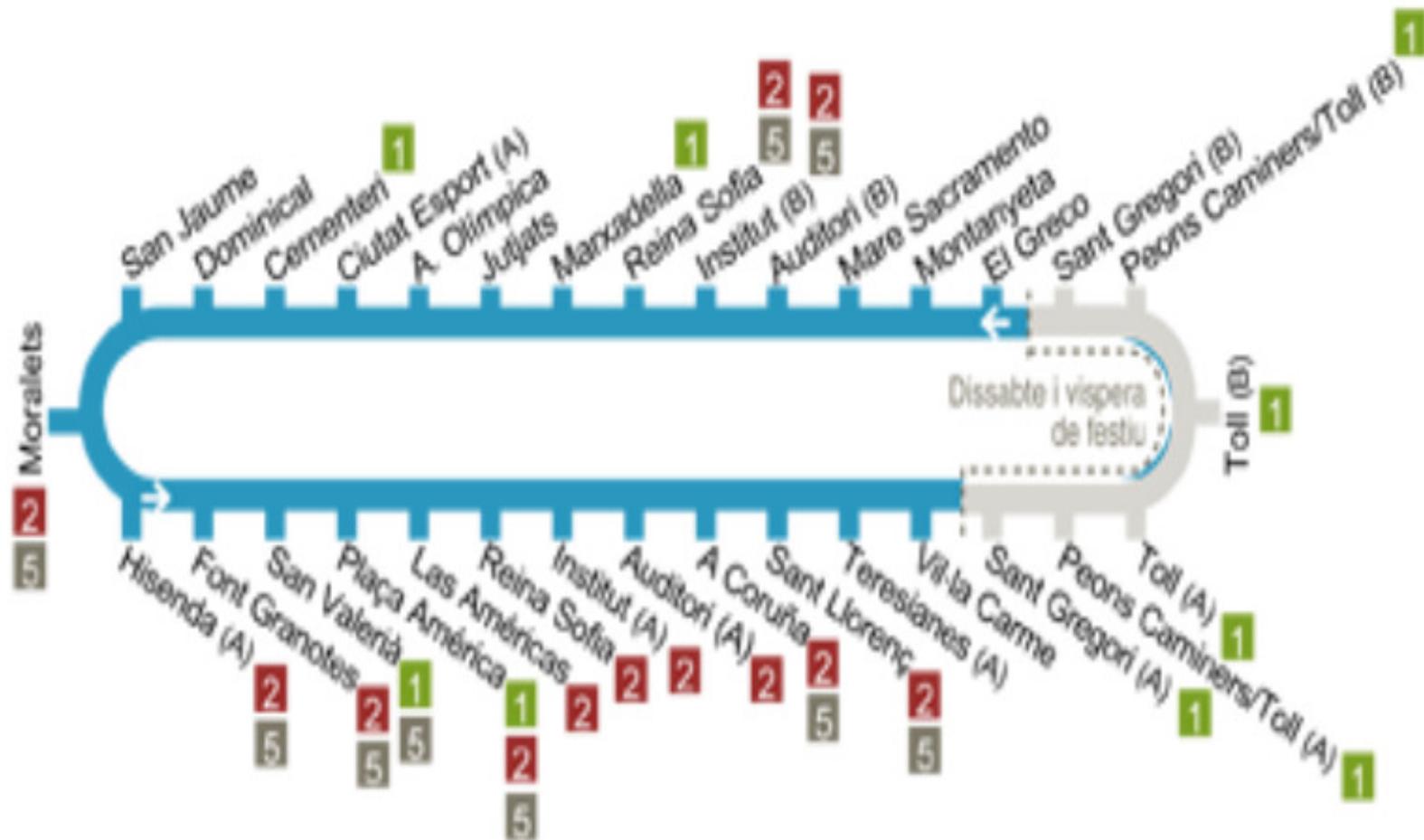
### **5.3.3.3 LÍNEA AZUL.**

Al igual que la línea Verde de TorrentBus, la línea Azull desde su creación hasta 2008, contaba con 2 autobuses en línea y con una frecuencia de 20 minutos. A partir de 2008, pasó de 2 a 3 los vehículos adscritos a la línea, haciendo más corta la frecuencia de paso, que actualmente es de 15 minutos.

El recorrido actual cuenta con 12 kilómetros y con 26 paradas (Moralets, Hisenda, Font de les granotes, C/San Valerià, Plaça América, Las Américas, C/Reina Sofía, Institut (A), Auditori (A), C/A Coruña, Av.San Llorenç, Teresianas (A), Villa Carme, El Greco, Montanyeta, Mare Sacramento, Auditori (B), Institut (B), C//Reina Sofía, Marxadella, Jutjats, Av.Olímpica, Ciutat de l'Esport, Cementeri, Dominical, C/San Jaume).

En 2009 amplió, al igual que la antes mencionada línea Verde, su recorrido hasta el Centro Comercial de Toll L'alberca para los sábados y vísperas de festivos. De las 32 paradas que existen en el recorrido de la línea Azul, 22 de ellas están totalmente adaptadas a las necesidades de los ciudadanos.

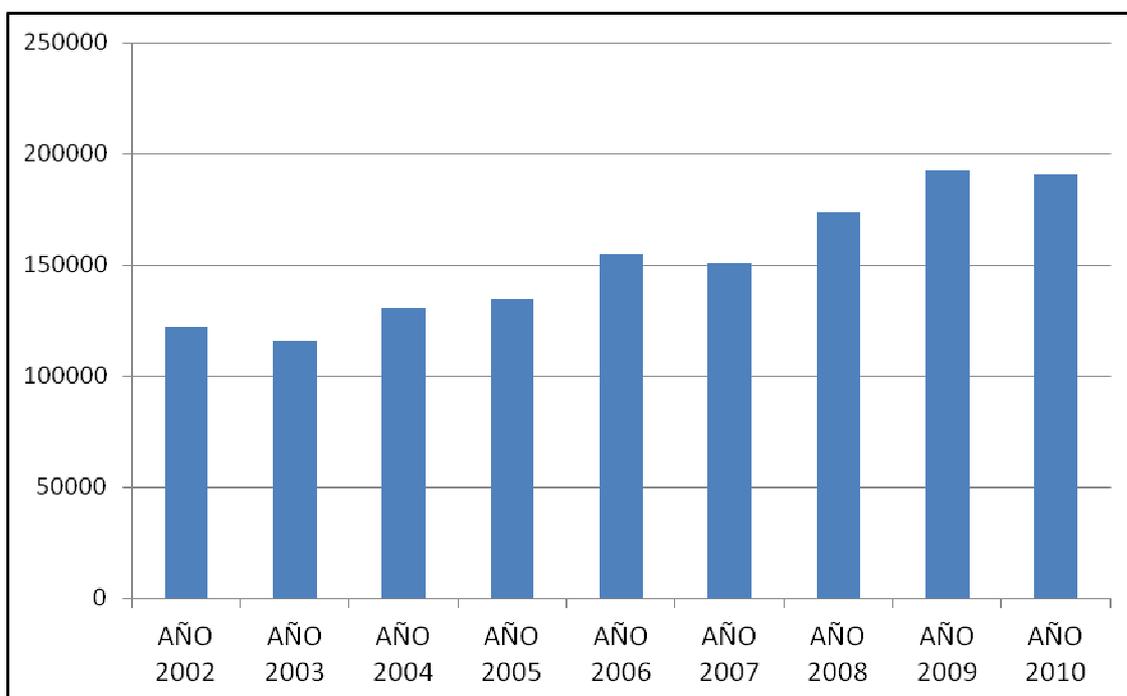
Ilustración 10. Itinerario Línea Azul.



Fuente: [http://www.bondiatorrent.es/web/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=79&Itemid=200023igura](http://www.bondiatorrent.es/web/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=79&Itemid=200023igura)

En el gráfico vemos el número de usuarios al año que ha tenido la línea Azul del 2002 al 2010.

**Gráfico 5. Usuarios que han utilizado la línea Azul de TorrentBus del 2002 al 2010.**



**Fuente: Elaboración propia.**

La línea Azul ha tenido un aumento significativo del número de usuarios. De 2002 hasta 2007, el número de usuarios oscilaba entre los 115.000 y las 150.000 personas. A partir de 2008, cuando incorporan 3 autobuses en línea, el número de usuarios aumenta cerca del 15-20%, situándose el año con más usuarios en 2009, con un total de 192.327.

En 2010, el 25% del total de usuarios de TorrentBus, utilizaron esta línea (190.683 de los 762.870 usuarios del total en 2010).

### 5.3.3.4 LÍNEA NARANJA.

A las 4 líneas que existían de TorrentBus, en marzo de 2009 se le añadió la nueva línea Naranja, con la que los vecinos del municipio tienen más opciones de desplazarse con transporte público. Esta nueva línea cuenta con 1 único vehículo en línea (microbús) y una frecuencia de paso de 35 minutos. El recorrido es de un total de 6 kilómetros y cuenta con 19 paradas, ( C/Ramón y Cajal, C/Exercit espanyol, C/Padre Méndez (A),C/Padre Méndez (B), C/Juan Carlos I, Ciutat de l'Esport, C/Sant Urbà, C/Tirant Lo Blanc, La Torre, C/Mestre Giner, C/José Iturbi, El Molí (B), Ctra.Picanya (B), La Torrentina (B), Centre de Salut Xirivella (B), C/Jesús, C/Malvarrosa, C/Albaes, Santíssim Crist) de las cuales 10 de ellas están adaptadas a los usuarios.

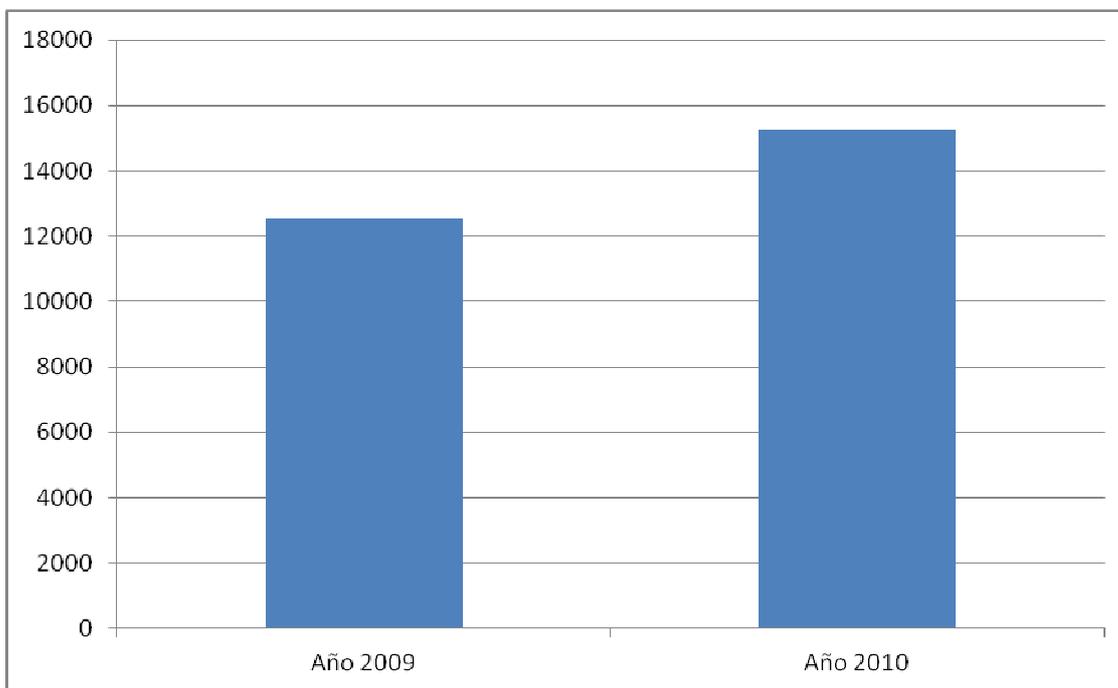
Ilustración 11. Itinerario Línea Naranja.



Fuente:[http://www.bondiatorrent.es/web/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=79&Itemid=200023](http://www.bondiatorrent.es/web/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=79&Itemid=200023)igura

En el siguiente gráfico podemos ver el número de usuarios que ha tenido la línea Naranja en 2009 y 2010.

**Gráfico 6. Usuarios que han utilizado la línea Naranja de TorrentBus del 2009 al 2010.**



**Fuente: Elaboración propia.**

El número de usuarios que han utilizado la línea Naranja es muy inferior al de las demás líneas. El porcentaje de usuarios es de apenas un 2% del total de usuarios de TorrentBus, tanto en 2009 como en 2010, donde no llegan a alcanzar los 16.000 usuarios. Estos datos son debidos particularmente a un único autobús en línea y al excesivo tiempo de paso.

### **5.3.3.5 LÍNEA VEDAT**

La línea Vedat surgió en 2002 (al igual que las líneas Verde, Roja y Azul) como forma de acercar a los ciudadanos de la periferia de Torrent al centro de la ciudad de una forma rápida y cómoda. Actualmente, la zona periférica de Torrent congrega al 17% de la población total de la ciudad (13.806 de los 83.161 habitantes del municipio).

Al igual que la línea Roja, desde 2005 cuenta con 2 vehículos adscritos a la línea, compartiendo 1 autobús con la línea Roja (Como hemos indicado

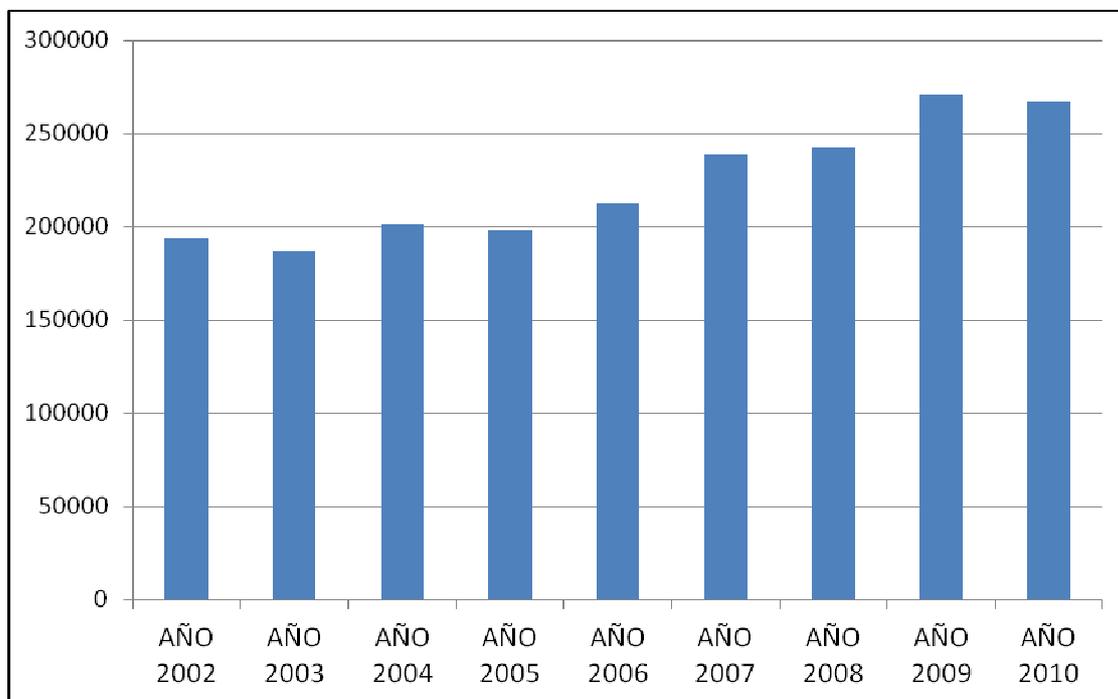
anteriormente, los días pares la línea Vedat tiene solo 1 autobús y los días impares cuenta con 2 autobuses). La frecuencia de paso es de 35-45 minutos, también dependiendo del número de vehículos en línea.

La longitud de la línea es de 20 kilómetros y cuenta con 49 paradas (Moralets, Hisenda, Font de les granotes, C/San Valerià, Plaça América, Las Américas, C/A Coruña, Av.San Llorenç, Ventall, El Pino, Les Palmeres, Església, Colonia Blanca, C/Magallanes, C/Riu Palancia(A), Club de tenis, C/Estanislao Alberola, C/Riu Palancia (B), C/Alcalá Galiano, C/Almirante Cervera, Sta. Apolonía (A), Sta.Apolonía (B), Plaça Hereu, C/Calderón de la barca (A), C/Quevedo, Miramar, C/Calderón de la barca (B), C/Sant Gerard, C/Jacinto Miravente, Lido, Av.San Llorenç, El porvenir, C/Utiel, C/Lepanto, Institut, C/Reina Sofía, Marxadella, Marquesat, Metro, Asil, Hisenda, Montecarlo, C/Marc, C/Gomez Ferrer, Cotxera, Centre de Salut Xirivella, Ciutat Jardí, Ermita, Ajuntament) de las cuales 20 de ellas están adaptadas a las necesidades de los ciudadanos.



En el gráfico podemos observar el número de usuarios al año que ha tenido la línea Vedat del 2002 al 2010.

**Gráfico 7. Usuarios que han utilizado la línea Vedat de TorrentBus del 2002 al 2010.**



**Fuente: Elaboración propia.**

Comparando con las demás líneas de TorrentBus, la línea Vedat desde su creación ha sido la línea que más afluencia de viajeros ha tenido. De 2002 hasta 2005, el número de usuarios se mantuvo entre 190.000 y 200.000 usuarios, es decir, cerca de un 45% de los usuarios de TorrentBus utilizaron esta línea. A partir del 2005, con la entrada en los días impares de un segundo vehículo originó un aumento continuo de usuarios, llegando en 2009 a alcanzar la cifra de 270.521 personas. En 2010 la cifra fue de 266.937, un 35% del total de usuarios del Servicio de TorrentBus. Esto nos muestra el importante reclamo que tienen para los ciudadanos de la periferia el poder utilizar el servicio y acercarlos de una forma rápida al centro de la ciudad.

### **5.3.3.6 TARIFAS TORRENT BUS**

La tarifa de precios de TorrentBus está aprobada en virtud de la resolución para el Servicio de Transporte Urbano con fecha 04/03/2009. Las tarifas se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 9. Tarifas Torrent Bus.**

<b>Tarifas</b>	<b>Precios</b>
Billete Sencillo	0.70€
Recarga Credibus 10 viajes	4.40€
Recarga Credibus 20 viajes	7.00€
Recarga Credibus 30 viaje	9.00€
Precio Tarjeta Tecnológica sin contacto	3.00€

**Fuente: Elaboración propia.**

### **5.3.4 OTROS TRANSPORTES PÚBLICOS EN EL MUNICIPIO DE TORRENT.**

El municipio de Torrent cuenta, además de los servicios anteriormente citados, con diversos transportes públicos para los ciudadanos independientes totalmente de la gestión del Ayuntamiento de Torrent.

Los transportes públicos son los siguientes:

#### **1. MetroValencia.**

El transporte público de metrovalencia cuenta con 2 paradas en el municipio de Torrent y enlaza con la red de autobuses de la EMT Valencia y con los autobuses urbanos de Torrent Bus:

- La antigua estación de metro “Torrent”, que conecta con la línea Verde de autobuses urbanos
- La estación de metro “Torrent Avinguda”, que tiene conexión con las líneas Verde, Azul y Vedat de autobuses urbanos.

## **2. Autobuses Interurbanos.**

Actualmente en el municipio de Torrent transcurren 3 líneas de autobuses interurbanas:

- Línea 106: (Torrent – Centro Comercial Bonaire - Quart de Poblet).
- Línea 170: (Valencia - Xirivella – Aldaia - Alaquàs - Torrent – Calicanto - El Vedat)
- Línea Valencia: Que conecta con la capital y con pueblos de la ribera alta (estación de autobuses - Torrent - Montserrat - Montroi - Real de Montroi - Llombai - Catadau - Alfarp - Dos Aguas - Millares).

## **3. Servicio de taxis de Torrent.**

Por último, también se cuenta con un servicio de taxi, ubicado en la Avenida.

#### 5.4 PRESUPUESTO MUNICIPAL

El presupuesto municipal del 2010 que se asignó para el Transporte Urbano es de dos millones sesenta y tres mil novecientos ochenta y dos con noventa y tres céntimos, según la siguiente tabla:

**Tabla 10. Presupuesto Municipal para la Promoción, Mantenimiento y Desarrollo del Transporte Urbano.**

CONCEPTO	IMPORTE TOTAL
Sueldo base personal funcionario	66.153,84€
Trienios personal funcionario	9.262,26€
Complementos de destino	33.754,32€
Complementos específico	103.784,85
Contribuciones a Planes y Fondos de Pensiones del personal funcionario	1.640,16€
Antigüedades laborales	1.758,12€
Complemento productividad	6.363,00€
Gratificaciones	4.000,00€
Seguridad Social a cargo Ayuntamiento	65.490,56€
Suministros de material técnico	20.000,00€
Transporte urbano	1.721.775,82€
Otros gastos diversos	30.000,00€
<b>TOTAL</b>	<b>2.063.982,93€</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Presupuesto de Gastos Funcional del año 2010 del Ayuntamiento de Torrent.

En el presupuesto se encuentra reflejado, tanto los sueldos de los funcionarios que trabajan en la Oficina de Información de Transporte Público como el presupuesto destinado al Servicio TorrentBus y Torrent Bici.

En la siguiente tabla se muestra de una manera más detallada el presupuesto asignado al sueldo base del personal funcionario:

**Tabla 11. Presupuesto asignado al sueldo base de los funcionarios en 2010.**

Puesto	Número	Asignación Presupuestaria	Total de la asignación Presupuestaria
Jefe de Servicio (T.A.G.)	1	13.938,6€	13.938,6€
Jefe de Negociado	1	13.938,6€	13.938,6€
Inspector	1	11.827,08€	11.827,08€
Auxiliar Administrativo	3	8.816,52€	26.449,56€
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>		<b>66.153,84€</b>

**Fuente: Elaboración propia a partir de la tabla salarial del Ayuntamiento de Torrent.**

En lo que se refiere al apartado de Transporte Urbano, El presupuesto total en 2010 del Servicio Público de Torrent Bici será de quinientos sesenta y siete mil trescientos sesenta con setenta y siete céntimos (567.360,77€), según la siguiente tabla:

**Tabla 12. Presupuesto Torrent Bici en 2010.**

Concepto	Importe, Base Imponible	IVA/TIPO	Importe TOTAL
Suministro, Instalación, Equipamiento	361.973,68€	16%	419.889,46€
Mantenimiento	135.990,01€	7%	147.429,31€
<b>TOTAL</b>	<b>497.963,69€</b>		<b>567.360,77€</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos del Presupuesto de Torrent Bici del año 2010 del Ayuntamiento de Torrent.

Dentro del concepto de Suministro, Instalación y Equipamiento cuenta con el coste de las bicicletas, tanto en funcionamiento como las de reserva, el coste de las centralitas así como el personal encargado de la instalación. El presupuesto es el siguiente:

**Tabla 13. Presupuesto de Suministros, Instalación y Equipamiento del Servicio Torrent Bici.**

Concepto	Unidad	Importe/Unidad	Importe Total
Bicicletas	200	550€	110.000€
Personal de Instalación de bicicletas y centralitas	6	1.200€	7.800€
Coste Centralitas	13	17.090,28€	222.173,69€
Bicicletas de reserva	40	550€	22.000€
<b>TOTAL</b>			<b>361.973,69€</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos del Presupuesto de Torrent Bici del año 2010.

Como hemos comentado en el capítulo 5 “análisis de la situación inicial” en el apartado Servicio de Transporte Público Torrent Bici, este servicio empieza a funcionar en 2010 y por ello todo el gasto correspondiente a coste de centralitas, personal de instalación y coste de bicicletas se abona íntegramente en el Presupuesto de Gastos del Ayuntamiento del mismo año.

También dentro del apartado de Transporte Urbano, se encuentra el presupuesto total en 2010 del Servicio Público de TorrentBus que es de un millón ciento quince mil cuatrocientos cuarenta y uno con cinco céntimos (1.115.441,05€), según la siguiente tabla:

**Tabla 14. Presupuesto TorrentBus en 2010.**

CONCEPTO	IMPORTE TOTAL
Suministro, Instalación, Equipamiento	429.970,20€
Mantenimiento	724.444,85€
<b>TOTAL</b>	<b>1.115.441,05€</b>

**Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Presupuesto de TorrentBus en el año 2010 del Ayuntamiento de Torrent.**

Dentro del concepto de Suministro, Instalación y Equipamiento se encuentran la compra de marquesinas y paneles informativos, el personal de instalación, la adquisición de nuevos autobuses y la mejora del equipamiento. El presupuesto es el siguiente:

**Tabla 15. Presupuesto de Suministros, Instalación y Equipamiento del Servicio TorrentBus.**

Concepto	Unidad	Importe/Unidad	Importe Total
Adquisición de nuevos autobuses	2	92.085,60€	184.171.20€
Mejora del equipamiento de los autobuses	7	18.057€	126.399€
Puestos de marquesinas	18	4.800€	86.400€
Paneles informativos	5	4.200€	21.000€
Personal de instalación de marquesinas y paneles informativos	10	1.200€	12.000€
<b>TOTAL</b>			<b>429.970,20€</b>

**Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Presupuesto de TorrentBus del año 2010.**

El presupuesto del 2010 para el Servicio de Transporte TorrentBus contempla los 2 nuevos autobuses que tiene el servicio así como la mejora en el equipamiento de los demás autobuses. También cuenta con la puesta en marcha de 18 nuevas marquesinas y de 5 paneles informativos ubicados en las zonas más céntricas del municipio.

Por último, el coste total del Transporte Urbano (TorrentBus y Torrent Bici) es el siguiente:

**Tabla 16. Coste Total del Transporte Urbano en el municipio de Torrent.**

Concepto	Importe Total
Servicio Público Torrent Bici	567.360,77€
Servicio Público TorrentBus	1.115.441,05€
<b>TOTAL</b>	<b>1.721.775,82€</b>

**Fuente: Elaboración propia.**

El coste total del Transporte Urbano del municipio asciende a un millón setecientos veinte y un mil setecientos setenta y cinco con ochenta y dos céntimos (1.721.775,82€). El Servicio Público Torrent Bici tiene un presupuesto de 567.360,77€, así mismo, el Servicio Público TorrentBus tiene un presupuesto de 1.115.441,05€, los cuales hemos desglosado anteriormente.

**CAPÍTULO 6:**

**DESARROLLO Y  
PROPUESTAS DE  
MEJORAS.**

## **CAPÍTULO VI: DESARROLLO Y PROPUESTA DE MEJORAS.**

### **6.1 METODOLOGÍA**

Las Administraciones Públicas están implicadas en una serie de profundos cambios y transformaciones, con los que pretenden mejorar la prestación de Servicios Públicos introduciendo criterios de eficiencia, al mismo tiempo que tratan también de adaptarse a los cambios del entorno que experimenta nuestra sociedad.

La mejora en la prestación de los Servicios Públicos, tiene una especial incidencia en la administración local, por ser el primer escalón que el ciudadano tiene para canalizar sus necesidades. Ello implica que las administraciones locales tienen una clara obligación de mejorar y ampliar sus servicios a los ciudadanos.

### **6.2 ALTERNATIVAS DE MEJORA.**

#### **6.2.1 NUEVA ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO.**

El rol de los recursos humanos en los procesos de modernización de la administración del sector público ha sido destacado como un elemento central e indispensable para una gestión eficiente. Son las personas las que deberán efectuar el cambio de objetivos, estructuras y procesos y son también éstas las que deberán adaptarse a los cambios organizacionales y aprender a trabajar en las nuevas condiciones del entorno y de la organización.

En establecimiento de este Plan de Mejora, se propone una reestructuración organizativa del servicio, en relación con las funciones a desempeñar, que vienen determinadas por las exigencias de los usuarios, de manera que sea

capaz de ofrecerle a aquellos, de forma regular y continua, con unos criterios mínimos de calidad, las competencias que tienen encomendadas.

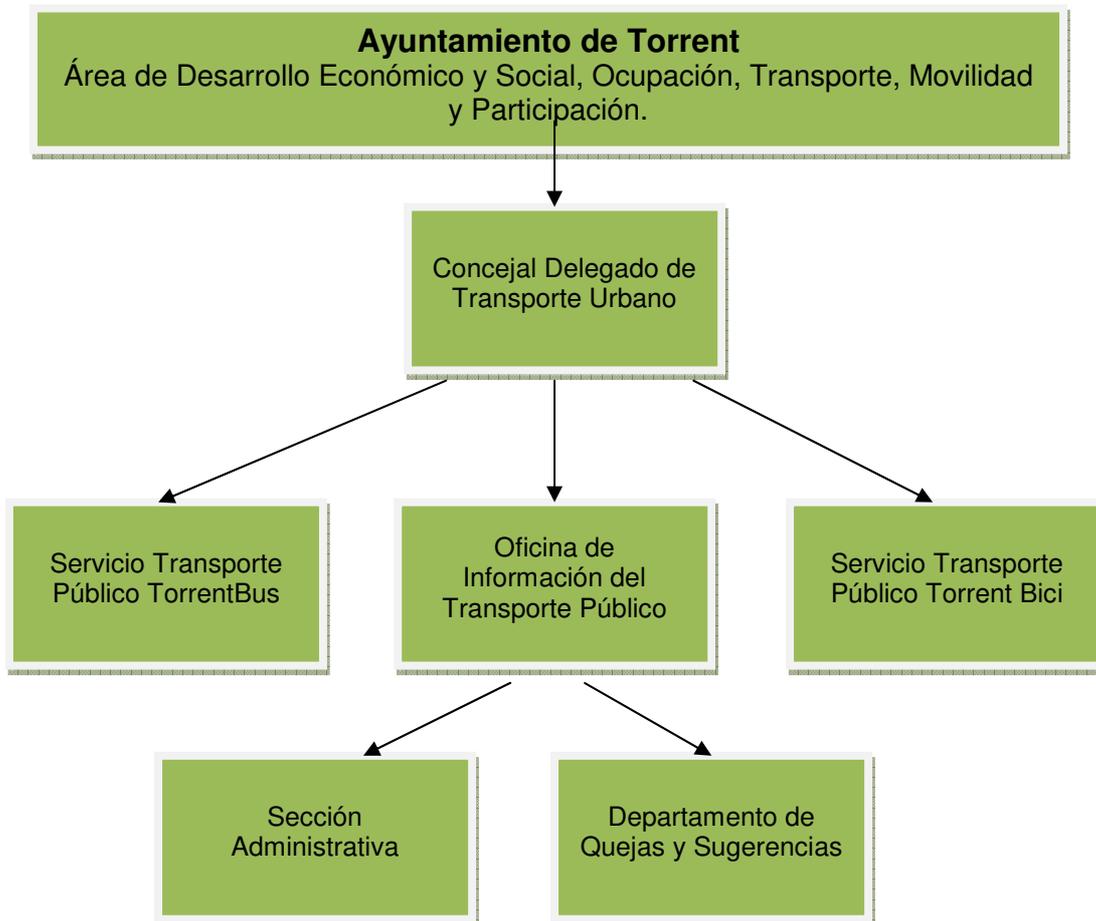
Sin embargo, tampoco es prudente un cambio radical de valores pues la organización podría resentirse. En consecuencia el cambio debe llegar, manteniendo todo lo que de bueno existe en la cultura burocrática tradicional e introducir aquellos componentes que puedan ayudarnos a mejorar.

Por otro lado, por lo que se refiere a la ordenación estructural se acomete la tarea de conseguir una acertada agrupación orgánica que facilite la coordinación interna, la comunicación y la responsabilidad orgánica, así como la optimización de los recursos humanos.

Debe ser una reforma que la actual estructura pueda incorporar sin traumas. No debe ser un castigo o una censura a la labor que se ha desarrollado sino que debe ser vista como un refuerzo a su labor y como un impulso de la corporación a un sector de actuación que se considera estratégico.

A continuación se propone el siguiente organigrama de la organización estructural como instrumento de mejora, con el fin de lograr mayor calidad del servicio.

Organigrama 3. Organigrama propuesto en sustitución de la actual área de Desarrollo Económico y Social, Ocupación, Transporte, Movilidad y Participación.



Fuente: Elaboración propia.

Primeramente, se crearía la figura del Concejal Delegado que se encargará de todos los asuntos del Transporte Público. Dentro del Área de Transporte Público nos encontramos con el Servicio de Transporte Público TorrentBus, el Servicio de Transporte Público Torrent Bici y la Oficina de Información del Transporte Público. Éste último, se dividiría en una Sección Administrativa y un Departamento de Quejas y Sugerencias.

La Sección Administrativa la compondrá el actual personal del Servicio de Información. Por último, se creará el Departamento de Quejas y Sugerencias, que actualmente no existe, solo hay un registro de entrada en el Ayuntamiento para todas las Quejas y Sugerencias de los ciudadanos. De esta manera, se

mejoraría el servicio prestado a los usuarios de Transporte Público, dándoles un servicio más personalizado y profesional. Para ello es necesario un jefe de departamento y un auxiliar administrativo que le ayude con las distintas tareas.

#### **6.2.2 MEJORAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO.**

Siguiendo con los objetivos de mejora que se pretende proponer, se encuentra la Oficina de Información de Transporte Público. Como ya se ha argumentado anteriormente, esta oficina debe garantizar el derecho a los ciudadanos a una información eficiente sobre los distintos Servicios Públicos que ofrece el Ayuntamiento.

Por ello, una de las propuestas esenciales es el cambio de ubicación de la Oficina de Información de Transporte Público hacía una zona céntrica de la ciudad para mayor facilidad de acceso a los ciudadanos. Para ello se podría utilizar el antiguo Ayuntamiento de Torrent, ubicado al lado del actual Ayuntamiento ya que se encuentra mejor situado que el actual emplazamiento y con lo cual los ciudadanos tendrán más al alcance de su mano la Oficina de Información para obtener cualquier información que puedan necesitar.



Actualmente, el Servicio de quejas y sugerencias del Transporte Urbano es tramitado directamente por el Ayuntamiento del municipio, teniendo que acudir directamente a él para poder formalizarla. Por esta razón, la propuesta de mejora será la de crear un departamento de quejas y sugerencia en la Oficina de Información con la idea de que sea allí donde se registren las quejas/sugerencias, evitando así la transferencia de datos entre el Ayuntamiento y la Oficina de Información ya que puede ocasionar la pérdida de información en el envío.

También dar la oportunidad a los ciudadanos de poder realizar cualquier queja/sugerencia mediante la página web del Ayuntamiento, dentro del apartado de Transporte Público. De esta forma, los ciudadanos desde sus casas pueden utilizar este servicio sin necesidad de acudir directamente a la Oficina de Información.

Ilustración 14. Futuro formato de la página web del Ayuntamiento de Torrent para tramitar las Quejas y Sugerencias.



Fuente: Elaboración propia a partir de la página web del Ayuntamiento de Torrent: <http://www.torrent.es/torrentPublic/inicio/coneixer/transport?idioma=cs>

Este nuevo sistema de Quejas y Sugerencias por internet irá directamente al Departamento de Quejas y Sugerencias del Servicio de Información de Transporte Público, el cual deberá de dar una respuesta lo más breve posible a los ciudadanos.

Para ello, es necesario contar con personal que se encargue directamente de las distintas Quejas y Sugerencias. Por lo cual, el personal de la Oficina de Información de Transporte Público se estructurará de la siguiente forma:

**Tabla 17. Personal propuesto en el Departamento de Quejas y Sugerencias.**

Puesto de trabajo	Categoría	Cantidad
Jefe de Servicio (T.A.G)	A1	1 trabajador
Auxiliar Administrativo	C1	1 trabajador

**Fuente: Elaboración propia.**

Se contratará un jefe de departamento que se encargue de las distintas quejas y sugerencias del servicio, para agilizar los trámites de respuesta. Tendrá como encargado a un auxiliar administrativo que servirá como apoyo. Este auxiliar administrativo formaba parte de la Sección Administrativa, por lo cual, no hay otro coste extra de empleados.

El personal para la Sección Administrativa será el siguiente:

**Tabla 18. Personal propuesto para la Sección Administrativa de la Oficina de Información de Transporte Público.**

Puesto de trabajo	Categoría	Cantidad
Jefe de servicio (T.A.G)	A1	1 trabajador
Jefe de negociado	A2	1 trabajador
Inspector	B	1 trabajador
Auxiliar Administrativo	C1	2 trabajadores

**Fuente: Elaboración propia.**

Estos empleados ya formaban parte de la Oficina de Información de Transporte Público, con lo cual no existe un nuevo gasto en personal. Como se ha mencionado anteriormente, un empleado auxiliar administrativo pasa a formar parte del nuevo Departamento de Quejas y Sugerencias.

Lo que se busca con esta nueva plantilla, asignada al Servicio objeto del TFC, es alcanzar una mayor calidad en las actividades que desarrolla, intentando solucionar los puntos negativos en el análisis DAFO que se plasmaban como

debilidades. Con la nueva plantilla se busca la eficacia y eficiencia en la prestación del nuevo Servicio de Quejas y Sugerencias.

Una vez diseñada la nueva estructura habrá que evaluar su coste y la apuesta en marcha del mismo, con la cooperación y coordinación del Concejal Delegado de Transporte Urbano y el Jefe de Servicio.

A partir de ahí se entraría en un procedimiento administrativo para llevar a cabo el plan diseñado (Informe del Servicio de Transporte Público, Servicio de Personal, Dictamen de la Comisión Informativa y la aprobación por el Pleno de la Corporación).

Por último, el fin del Servicio de Información de Transporte Público es servir al ciudadano, de manera eficaz y eficiente. Así, para medir y valorar el grado de satisfacción de los ciudadanos y la opinión que tienen los mismos de la gestión del Servicio de Información, es necesario realizar una encuesta a los usuarios que acudan a la Oficina de Información<sup>24</sup>.

La encuesta analiza el servicio prestado a través de diversas preguntas cortas, que se valoran numéricamente en función del grado de satisfacción del ciudadano. Esta encuesta ha sido realizada a partir de otras encuestas de otros Servicios Públicos como son EMT Valencia o Metrovalencia, que realizan cuestionarios (de manera personalizada o bien mediante la página web del servicio) para saber el grado de satisfacción general del servicio prestado.

Una vez recibidas las encuestas se procede a la valoración de las mismas. Cuando obtiene la información que desea y a su vez la atención del personal es agradable y eficiente, el ciudadano estará satisfecho de la atención prestada. En cambio, en el caso de que el trato no sea el esperado, aunque el ciudadano haya obtenido la información deseada, no manifestará satisfacción con el servicio prestado.

---

<sup>24</sup> En el anexo 14 se puede encontrar un modelo de cuestionario para evaluar el Servicio de Información de Transporte Público.

### **6.2.3 MEJORAS DEL SERVICIO PÚBLICO TORRENT BICI.**

Actualmente para la utilización del Servicio Torrent Bici para mayores de 18 años es necesario rellenar en el ayuntamiento el formulario de inscripción al servicio<sup>25</sup>, fotocopia del DNI, el resguardo de ingreso de la fianza de 10 euros y una fotocopia de la tarjeta “credibus”, “daurada” o “estudiant” o bien el resguardo de 3 euros de la nueva tarjeta. Para los menores de 14 a 18 años es necesaria la autorización del tutor, DNI y teléfono de contacto, así como rellenar el formulario de inscripción al servicio.

Todo ello genera una gran cantidad de papeleos a la administración que es la encargada de recibir todo los requisitos para la inscripción al servicio y al mismo tiempo resulta caro y costoso el tiempo empleado para la utilización de un Servicio Público. Además, para los ciudadanos también es costoso tener que realizar papeleos para poder inscribirse en dicho servicio, ya que tienen que acudir en más de una ocasión al ayuntamiento para la inscripción, validación de los datos, etc.

Por ello, para evitar todo el sistema de papeleos que son innecesarios para este Servicio Público, una mejora sería la de poder realizar y enviar mediante internet la inscripción al servicio, así como presentar los papeles (si no se elije el anterior modo) de presentarlo en la Oficina de Información y no en el registro de entrada del Ayuntamiento como actualmente ocurre.

Los pasos a seguir para abonarse al Servicio de Torrent Bici mediante la página web de dicho servicio serán los siguientes:

1. El usuario se registra a través de la página web del servicio ([www.torrentbici.es](http://www.torrentbici.es)) en la pestaña de “abonarse”.

---

<sup>25</sup> En los anexos 5 y 8 se puede observar el formulario necesario para acceder al servicio de Torrent Bici los mayores de 18 años y para menores de 14 a 18 años.

Ilustración 15. Propuesta de mejora de registro por internet del Servicio Torrent Bici.



Fuente: Elaboración propia a partir de la página web [www.torrentbici.es](http://www.torrentbici.es).

2. Aparecerá un formulario de inscripción en el que el usuario deberá rellenar con sus datos personales y acreditar si posee o no una tarjeta de transporte público, así como escoger la contraseña para utilizar el servicio.

Ilustración 16. Formulario de inscripción de la página web.

### Inscripción



Tenga la amabilidad de cumplimentar en mayúsculas los campos "Nombre", "Apellidos", "Dirección" y "Ciudad".

Apellidos\* :

Nombre\* :

Usted es \* :  Una mujer  Un hombre

Fecha de nacimiento\* :

C.P.\* :

Ciudad\* :

Dirección\* :

Email\* :

Teléfono móvil\* :

Otro número de teléfono :

Elija su código PIN de 4 cifras. Este código le permitirá conectarse a su Cuenta y acceder a las estaciones para alquilar una bici.

Escoja su código secreto\* :

Confirme su código\* :

Tipo de tarjeta de transporte:

Acepto las condiciones generales de acceso y uso del servicio \*  
[ [Lectura de las condiciones generales](#) ]

\* campos obligatorios

Fuente: Página web de [www.valenbisi.es](http://www.valenbisi.es).

- Una vez rellenado los datos aparecerá una pantalla de confirmación de los datos personales del usuario.

Ilustración 17. Pantalla de confirmación de datos de los usuarios.

**Confirmar sus datos**



Apellidos :

Nombre :

Usted es :

Fecha de nacimiento :

C.P. :

Ciudad :

Dirección :

Email :

Teléfono móvil :

Fuente: Página web de [www.valenbisi.es](http://www.valenbisi.es).

4. En la siguiente ventana, será necesario identificar el número de tarjeta de crédito del usuario para realizar el posterior cargo del coste de la utilización del servicio.

Ilustración 18. Pantalla de identificación de la tarjeta de crédito del usuario.

**Resumen de la transacción**  
Nombre, Apellidos :  
Transacción :  
Cuota de suscripción :

---

**Importe**  
TOTAL

---

**Cargo en la Tarjeta de Crédito**



Numero de tarjeta

Código de seguridad  Ayuda...

Fecha de expiración  /  mm/aa

Las transacciones bancarias realizadas en este sitio web están garantizadas por el sistema de pago de Ingénico ®. Cuando usted introduce sus datos bancarios, estos son almacenados directamente en el servidor seguro de pago de Ingénico, sin que JCDecaux (Valenbisi) tenga acceso a los mismos, por lo que queda garantizado que sus datos bancarios no quedan almacenados en el presente servidor ni JCDecaux (Valenbisi) tiene acceso a los mismos. Toda la información facilitada a Ingénico ® se encripta con la utilización del protocolo SSL, lo que garantiza que no pueda ser interceptada o modificada. Cuando la transacción bancaria queda realizada y antes de volver al sitio web www.valenbisi.es, Ingénico ® le remitirá una confirmación electrónica a su dirección de e-mail, con los detalles del pago realizado y el resultado de la transacción bancaria (transacción aceptada o cancelada).

---

Fuente: Página web de [www.valenbisi.es](http://www.valenbisi.es).

5. Por último, se validará el abono realizado.

En el plazo de 15-20 días, el usuario recibirá su tarjeta. Con esta tarjeta, se dirige cualquier estación con bicis disponibles; pasa la tarjeta por el lector, introduce su pin, y retira una bicicleta que podrá usar libremente.

En la actualidad, para utilizar el Servicio Torrent Bici, es necesario tener en posesión una de las 3 tarjetas de transporte público: “credibus”, “daurada” o “estudiant”, O bien, si no se tiene dicha tarjeta el usuario tiene que pagar 3€ por ella. Por este motivo, es necesario crear unos tipos de abono más cómodos para los usuarios y más beneficiosos para el Ayuntamiento, ya que podría ser

una fuente de ingresos potenciales que ayuden a sufragar los costes de mantenimiento del servicio.

Los tipos de abono serán los siguientes:

- **Abono de corta duración.**

Este abono de corta duración es de 7 días y servirá para conocer cómo funciona Torrent Bici o bien para los ciudadanos que lo utilicen puntualmente. El importe del abono semanal será de 6€. La primera hora será gratuita y si se sobrepasa este tiempo el coste será de 1€ cada treinta minutos adicionales. Esta opción será utilizada por los usuarios que no tengan ningún tipo de tarjeta de transportes.

- **Abono de larga duración.**

Con el abono de larga duración es posible realizar un número ilimitado de trayectos durante un año. El importe del abono anual será de 14€. La primera hora será gratuita y si se sobrepasa este tiempo el coste será de 0,50 céntimos de euro cada treinta minutos adicionales. Como sucede con el abono de corta duración, este tipo de abono también será utilizado por los usuarios que no tengan ningún tipo de tarjeta de transporte.

- **Abono Asociado.**

Si se desea darse de alta en el Servicio Torrent Bici, utilizando como tarjeta de abonado (identificativa) de transporte pública “credibus”, “daurada” o “estudiant”, emitida por el Ayuntamiento de Torrent, desde la página web del servicio se podrá realizar esta opción.

Para ello, deberá pulsar la opción Abonarse que aparece en la página web, seleccionar en el apartado “Tipo de tarjeta de transporte” la tarjeta asociada al servicio (“credibus”, “daurada” o “estudiant”), con la cual usted va a darse de alta como abonado. Posteriormente, el sistema le mostrará una imagen del tipo de tarjeta seleccionada y un apartado en el que deberá introducir la referencia

de la tarjeta que desea utilizar. Al finalizar los trámites de alta, el sistema le facilitará un código de activación para su tarjeta de transporte.

**Ilustración 19. Elección de la tarjeta de transporte.**

Elija su código PIN de 4 cifras. Este código le permitirá conectarse a su Cuenta y acceder a las estaciones para alquilar una bici.

Escoja su código secreto\* :

Confirme su código\* :

Tipo de tarjeta de transporte: Ninguna   
Ninguna  
Tarjeta transporte servicio \*

Acepto las condiciones generales [ Lectura de las condiciones generales ]

\* campos obligatorios

**Fuente: Elaboración propia a partir de la página web [www.valenbisi.es](http://www.valenbisi.es).**

Para finalizar la activación de su tarjeta de transporte como Abono Anual al sistema, deberá situar su tarjeta de transporte delante del Lector de Tarjetas sin contacto, instalado en los Terminales de Acceso al Servicio de cualquier Estación Base operativa e introducir el código de activación que se le ha facilitado a través de la página web del sistema. Una vez validado dicho código, su tarjeta quedará configurada para acceder al sistema y realizar usos posteriores del mismo.

Al igual que ocurre con el abono de larga duración, el abono asociado permite realizar un número ilimitado de trayectos durante un año. El importe del abono anual será de 14€. La primera hora será gratuita y si se sobrepasa este tiempo el coste será de 0,50 céntimos de euro cada treinta minutos adicionales.

En la siguiente tabla se realiza a modo de resumen la propuesta de abonos en el Servicio Torrent Bici:

**Tabla 19. Propuesta de abonamiento en el Servicio Torrent Bici.**

<b>Tipo de Abono</b>	<b>Tarjeta de transporte</b>	<b>Duración</b>	<b>Coste</b>
Abono de corta duración	No	7 días	6€ + 1€ por cada media hora adicional
Abono de larga duración	No	1 año	14€ +0,50€ por cada media hora adicional
Abono asociado	Si	1 año	14€ + 0,50 por cada media hora adicional

**Fuente: Elaboración propia.**

Para los usuarios que por alguna razón no puedan acceder a internet, deberán acudir a la Oficina de Información de Transporte Público. Una vez allí el personal de la Oficina de Información, mediante la página web del Servicio Torrent Bici, dará de alta al usuario en el servicio.

Por otra parte, el Servicio de Torrent Bici se puede utilizar de lunes a sábado de 07:00 a 21:00 horas para coger la bici y hasta las 21:30 horas para devolverla y el domingo de 09:00 a 19:00 horas para coger la bici y hasta las 19:30 horas para devolverla.

Por ello, es necesario ampliar el horario del Servicio Torrent Bici con el objetivo principal de que los usuarios puedan disfrutar de un amplio horario todos los días del año. Con ello, se ampliaría el horario de utilización del servicio de lunes a domingo de 06:00 a 22:00 horas para poder recoger la bicicleta y de 1 hora más para poder devolverla de nuevo (23:00 horas). Esto supone un aumento de más de 22 horas semanales para que los usuarios puedan utilizar y disfrutar de este servicio más que el actual horario. Para una mejor visión de

la propuesta, la siguiente tabla muestra el número de horas al día y semanales del Servicio Torrent Bici:

**Tabla 20. Horas al día y a la semana del horario actual y el horario propuesto en la mejora del servicio.**

<b>Horario Torrent Bici</b>	<b>Horas al día</b>	<b>Horas a la semana</b>
Horario actual	14 horas y media	97 horas y media
Horario propuesto en la mejora	17 horas	119 horas

**Fuente: Elaboración propia.**

Todo este cambio de horarios tendrá que ser informado a los usuarios mediante un correo electrónico o por correspondencia. Así mismo, se tendrán que reprogramar todas las terminales de recogida de bicicletas con el nuevo horario del servicio.

El mayor inconveniente que se puede indicar sobre el Servicio de Torrent Bici son los escasos kilómetros de carril bici que dispone el municipio, que en la actualidad es sólo de 7 kilómetros. Además, los kilómetros de carril bici que existen se encuentran alejados del mayor núcleo de población y del centro de la ciudad, con lo que los usuarios tienen bastantes problemas para poder utilizar el carril bici.

Una de las posibles soluciones que se pueden encontrar para aumentar el número de kilómetros de carril bici en el municipio sería utilizar una parte de la Avenida del País Valencià como carril bici. La Avenida del País Valencià mide poco menos de 3 kilómetros y está ubicada en el centro neurálgico de la ciudad de Torrent, donde existe un mayor núcleo de población. Esto haría que los usuarios pudieran utilizar el servicio más a menudo, al encontrarse en una magnífica ubicación para poder disfrutar de la ciudad y daría pie a nuevos usuarios del servicio, además de ser una opción muy positiva para el medio ambiente, ya que se utilizarían menos los vehículos propios.

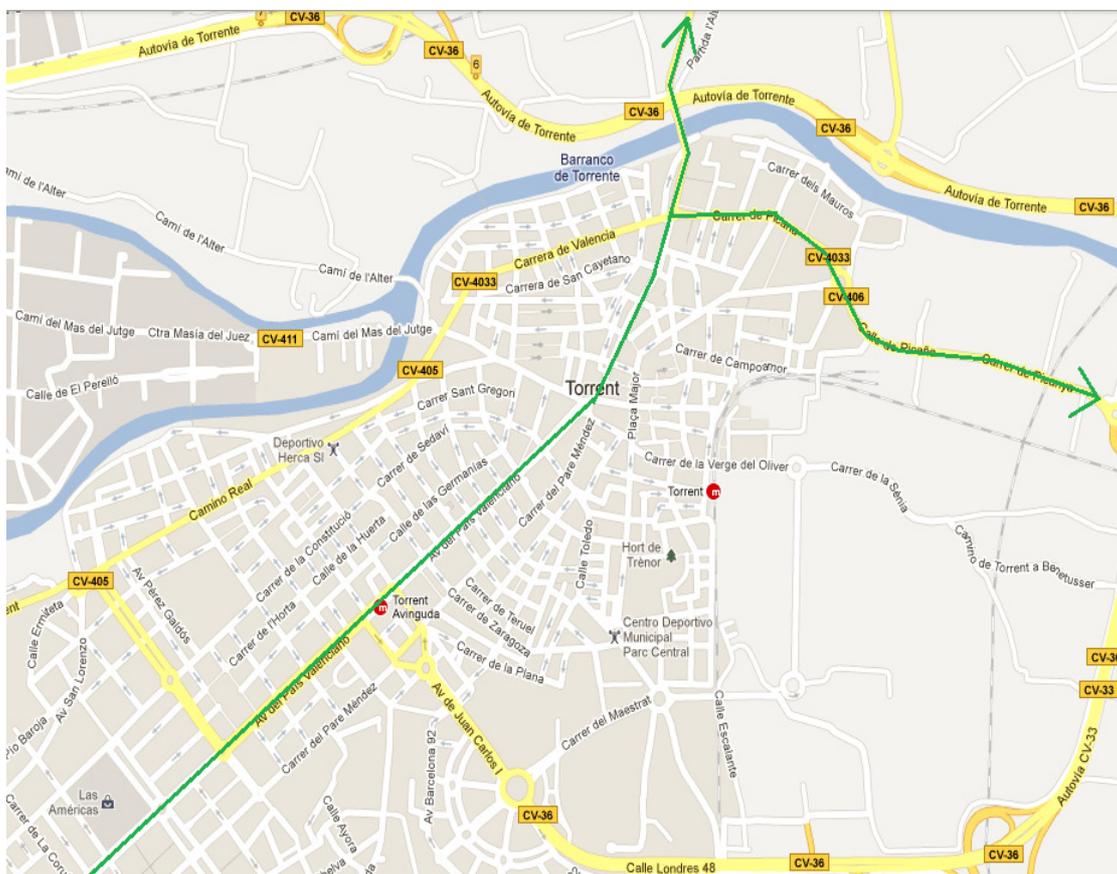
**Ilustración 20. Avenida del País Valencià donde se habilitará el carril bici.**



**Fuente:** <http://www.panoramio.com/photo/18619229>

También sería conveniente crear un carril bici que una con otras localidades próximas al municipio con la finalidad de que los usuarios tengan más kilómetros de carril bici y además puedan recorrer de una forma cómoda y segura los municipios próximos a Torrent. Por ello, se crearía un carril bici que uniría el centro de Torrent con los municipios de Picaña, Paiporta, (conectados entre ellos por un carril bici) Alaquas y Aldaia (también conectadas entre ellas).

**Ilustración 21. Propuesta de recorrido del carril bici a otras localidades cercanas al municipio de Torrent.**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la página web <http://maps.google.es/maps?hl=es&tab=wl>

Esto hará aumentar el número de kilómetros de carril bici de 7 a aproximadamente 13 kilómetros, además de poder transcurrir por el carril bici de los municipios colindantes a la ciudad de Torrent. Con ello y con las nuevas formas, más rápidas y sencillas, de poder abonarse al Servicio de Torrent Bici, se prevé que aumente el número de altas en el servicio. Con lo cual, se deberán crear más puntos de recogida de bicicletas.

**Ilustración 22. Nuevos puntos de recogida de bicicletas del Servicio Torrent Bici.**



Actuales puntos de recogida de bicicletas.



Nuevos puntos propuestos de recogida de bicicletas.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la página web <http://maps.google.es/maps?hl=es&tab=wl>

La imagen muestra donde se ubican los actuales puntos de recogida de bicicletas y los cuatro nuevos puntos, ubicados en las nuevas zonas de carril bici y en las actuales zonas donde no existen puntos de recogida de bicicletas. Esto hará aumentar notablemente los ingresos que el Ayuntamiento pueda recaudar por el Servicio Torrent Bici. Además, también aumentará en cerca de 60 las nuevas bicicletas a disposición de los usuarios.

#### **6.2.4 MEJORAS DEL SERVICIO PÚBLICO TORRENT BUS.**

El Servicio Público TorrentBus cuenta actualmente con cinco líneas de autobuses municipales (Línea Verde, Línea Roja, Línea Azul, Línea Naranja y Línea Vedat) con sus respectivos itinerarios. Muchas de esas líneas pasan por las mismas zonas o, por otro lado, no pasan por otras zonas del municipio que tienen un gran núcleo de población. Para ello, es necesario realizar una reestructuración de los itinerarios de las diferentes líneas, con el fin de prestar un servicio más eficiente y global para todos los ciudadanos.

##### **Supresión de la Línea Naranja**

En 2010, como anteriormente se ha especificado, el número de usuarios que utilizaron la nueva Línea Naranja fue de tan solo un 2% del total. Esto es debido principalmente, a que mayoritariamente su recorrido lo ocupan otras líneas, como son la Línea Verde y la Línea Azul. Tan solo las paradas de Centre de Salut Xirivella (B), C/Jesús, C/Malvarrosa, C/Albaes, Santíssim Crist, son en las que para únicamente esta línea. Es por ello, que se suprimiría esta línea, ya que no compensa económicamente tenerla en funcionamiento para un número tan reducido de usuarios. Para no quedarse obsoletas las paradas citadas anteriormente, la Línea Verde se ocupará de esa parte del recorrido.

##### **Nuevo Itinerario Línea Verde**

La Línea Verde fue utilizada por casi el 30% de usuarios en el 2010, con lo que es una de las líneas más frecuentadas por los ciudadanos. Cuenta con 26 paradas, de las cuales en el nuevo itinerario se suprimirán 8 (C/San Valerià, Plaça América, Comisaría, Villa Carme, C/Santo Tomas, Caracoles, C/Constitució, C/Azorín) ya que la actual Línea Roja transcurre por estas calles. También se suprimirá el servicio que actualmente se presta los fines de semana y víspera de festivos al Centro Comercial de Toll L'alberca.

Como se ha argumentado antes, la Línea Verde se hará cargo de las paradas de Centre de Salut Xirivella (B), C/Jesús, C/Malvarrosa, C/Albaes, Santíssim

Crist, por las que transcurría la Línea Naranja. Con el nuevo itinerario serán 24 las paradas que tenga la Línea Verde. El nuevo itinerario de la Línea Verde será el siguiente:

**Ilustración 23. Nuevo itinerario propuesto Línea Verde.**



Fuente: Elaboración propia a partir de la página web [http://www.torrent.es/repositorios/Coneixer%20Torrent/Transport%20urba/Linea%201%20Verda\\_Nova.pdf](http://www.torrent.es/repositorios/Coneixer%20Torrent/Transport%20urba/Linea%201%20Verda_Nova.pdf)

### **Nuevo itinerario Línea Azul**

La Línea Azul fue utilizada en 2010 por un 25% del total de usuarios que utilizaron el Servicio Público TorrentBus. Cuenta también con 26 paradas, de las que 6 de ellas quedarán suprimidas en el nuevo itinerario (C/Reina Sofía, Institut (A), Auditori (A), Auditori (B), Institut (B) y C/Reina Sofía), ya que la Línea Roja actualmente transcurre por esas mismas paradas.

Se crearán 3 paradas nuevas en las zonas donde actualmente no transcurre ninguna de las líneas de TorrentBus (Av. Barcelona 92/Tokio34, Av. Barcelona 92/ Escultor Vicent Pallardó y Av. Barcelona 92/Londres 48). Como ocurre con la Línea Verde se suprimirá el servicio que actualmente se presta los fines de semana y víspera de festivos al Centro Comercial de Toll L'alberca. Por lo tanto, la Línea Azul tendrá un total de 23 paradas con el siguiente itinerario:

Ilustración 24. Nuevo itinerario propuesto Línea Azul.



 Nuevas paradas Línea Azul.

Fuente: Elaboración propia a partir de la página web [http://www.torrent.es/repositorios/Coneixer%20Torrent/Transport%20urba/Linea%203%20Blava\\_Nova.pdf](http://www.torrent.es/repositorios/Coneixer%20Torrent/Transport%20urba/Linea%203%20Blava_Nova.pdf)

### **Línea Roja**

En 2010, un 8% utilizaron la Línea Roja. Esta se adaptó al recorrido de la Línea Vedat, ya que comparten autobús (Días pares tiene 2 autobuses la Línea Vedat y días impares tiene 2 autobuses la Línea Roja). Así pues, con la supresión de la Línea Naranja, el autobús que efectuaba esa ruta pasará a formar parte de la Línea Roja. Con lo cual, se suprimirá el recorrido que comparte con la Línea Vedat. Así mismo, el autobús que comparte con la Línea Vedat pasará a formar parte de dicha línea, quedándose en 2 los autobuses que tenga la Línea Roja. También, con la modificación de la Línea Azul, la cual tiene 6 paradas en común con la Línea Roja, hace que en dichas paradas solo transcurra la Línea Roja.

Todos estos cambios provocarán que la Línea Roja sea más rentable (como se ha mencionado anteriormente, solo un 8% del total utilizan la Línea Roja), ya que tendrá un núcleo de población más grande a quien prestar el servicio y hará aumentar de forma considerable el número de usuarios que utilizan la línea. Así pues, se pretende de esta forma que la Línea Roja sea una línea rentable dentro del Servicio de TorrentBus.

Por lo tanto, la Línea Roja mantendrá sus 26 paradas habituales, antes de ampliarse su recorrido de la Línea Vedat en 2010 (Moralets, Hisenda, Font de les granotes, Centre de salut Pintor Ribera, Camí Reial, Caragols, C/Constitució, C/Azorín, Plaça América, Las Américas, C/Reina Sofía, Institut (A), Auditori (A), C/Vicent Pallardó, Auditori (B) Institut (B), C/Reina Sofía, Teresianes, Comissaria, Villa Carne, C/Santo Tomás, Caragols, Camí Reial, Venda Blanca, Ermita, Ajuntament)<sup>26</sup>.

### **Línea Vedat**

La Línea Vedat no modificará su actual itinerario, manteniendo las 49 paradas que tiene actualmente<sup>27</sup>. Como hemos comentado anteriormente, no compartirá el mismo itinerario con la Línea Roja, por lo cual, será necesario adquirir un

---

<sup>26</sup> La Línea Roja mantendrá el mismo itinerario que el mostrado en el anexo 10.

<sup>27</sup> La Línea Vedat mantendrá el mismo itinerario que el mostrado en el anexo 13.

nuevo autobús para la Línea Vedat, ya que es la más frecuentada por los usuarios de TorrentBus con un 35% del total. De este modo, la Línea Vedat contará con 3 autobuses para su itinerario.

La modificación de estos itinerarios mejorará la calidad del servicio prestado a los ciudadanos, ya que transcurren por todo el municipio, dando un mayor servicio. Por otra parte, toda esta modificación de itinerarios deberá ser ratificada por el pleno del Ayuntamiento de Torrent, que deberá decidir si es o no viable dicha modificación.

En las líneas mencionadas anteriormente (Línea Verde, Línea Azul, Línea Roja y Línea Vedat) no existen zonas habilitadas para estacionar los autobuses a principio y final de trayecto. Como posible mejora, se habilitarán estas zonas, estando debidamente señalizadas en cada inicio y final de recorrido.

**Ilustración 25. Propuesta de zonas habilitadas para el estacionamiento del Servicio TorrentBus.**



Fuente: <http://www.flickr.com/photos/31411650@N08/4714984684/>

Debido a los cambios de itinerarios en las diferentes líneas de TorrentBus y a la modificación y adquisición de nuevos autobuses para la Línea Roja y Línea Vedat, la frecuencia de paso se verá reducida en la mayoría de las líneas, mejorando así el servicio prestado y facilitando a los usuarios una mayor movilidad por el municipio.

En la siguiente tabla se pueden observar la mejora en la frecuencia de paso de las líneas de TorrentBus:

**Tabla 21. Mejora en la frecuencia de paso del Servicio TorrentBus.**

<b>Línea</b>	<b>Nº buses por línea actualmente</b>	<b>Nº buses por línea en la mejora</b>	<b>Frecuencia por línea actualmente</b>	<b>Frecuencia por línea en la mejora</b>
Línea Verde	3	3	20 minutos	15 minutos
Línea Azul	3	3	15 minutos	15 minutos
Línea Roja	1 Día par 2 Día impar	2	35-45 minutos	20 minutos
Línea Vedat	2 Día par 1 Día impar	3	35-45 minutos	25 minutos

**Fuente: Elaboración propia.**

La Línea Verde verá reducido en 5 minutos la frecuencia de paso debido a que se ha modificado su itinerario. La Línea Azul no verá modificada su frecuencia ya que se ha eliminado un tramo del recorrido pero se han añadido 3 paradas nuevas al itinerario.

Por otra parte, la Línea Roja sí que ha visto reducida drásticamente su frecuencia de paso, pasando de 35-45 minutos a 20 minutos gracias a contar con 2 autobuses y a reducir su recorrido (como ya hemos mencionado, dejará de realizar el recorrido de la Línea Vedat). Por último, la Línea Vedat también

verá reducida su frecuencia de paso debido a la adquisición de un nuevo autobús, de 35-45 minutos a 25 minutos.

El Servicio de TorrentBus actualmente no ofrece a los usuarios la posibilidad de realizar transbordos pagando solamente un único billete. Por este motivo, otra mejora para el servicio es la de permitir realizar transbordos ilimitados entre líneas durante 60 minutos desde la primera validación. Esto es una mejora positiva para los ciudadanos, ya que no tienen por qué pagar 2 veces por un Servicio Público.

Para mayor comodidad e información de los usuarios, el Servicio TorrentBus tiene a disposición 69 paradas con marquesinas de un total de 98 paradas. Así mismo, en el año 2010, se pusieron en funcionamiento los 5 únicos paneles informativos con los que cuenta el servicio. Para seguir mejorando la calidad en el servicio, se colocarán en cada una de las 98 paradas marquesinas con información de cada una de las líneas y en paradas céntricas y donde 2 mismas líneas concurren, colocar paneles informativos para que los usuarios puedan visualizar cuanto tiempo de espera le falta y poder decidir qué línea coger. Para ello, se crearán 4 paneles informativos más, que junto con los 5 paneles que existen actualmente serán 9 los paneles informativos en funcionamiento. Progresivamente se podrán instalar más paneles informativos con el fin de que la mayoría de paradas tengan este servicio.

Para que el coste sea cero e incluso el Ayuntamiento pueda obtener beneficios para poder sufragar los gastos de mantenimiento del Servicio TorrentBus, como principal mejora, se realizaría un contrato con una empresa dedicada a colocar publicidad en las marquesinas. La empresa asumiría el coste de reposición de cada una de las marquesinas, así como la obligación de construir marquesinas en aquellas paradas que no tengan. La construcción de dichas marquesinas se hará de manera progresiva.

También, la empresa cargaría con el mantenimiento de las infraestructuras, con lo que el consistorio se libraría de un gasto que generalmente suele ser considerable. En cambio, la empresa se encargará de la gestión de la

publicidad que se inserte en ella. El sistema de actuación de reposición y de construcción de las paradas se llevará a cabo a través de planes mensuales que determinen la actuación conforme a las necesidades de las paradas.

Hay que hacer una mención especial a las personas discapacitadas, pues es prioritario dar una mayor accesibilidad al Servicio de TorrentBus. Para ello, es necesario dotar a todos los autobuses del Servicio TorrentBus de rampas móviles para todas aquellas personas discapacitadas que lo necesiten, así como de asientos especiales y zonas del autobús adaptadas a sus necesidades.

**Ilustración 26. Rampas móviles para discapacitados.**



Fuente:[http://www.rioja2.com/diario/medios/img/2011/02/Una\\_rampa\\_de\\_la\\_Linea\\_4\\_del\\_autobus\\_de\\_Logroo\\_averiada\\_39359.jpg](http://www.rioja2.com/diario/medios/img/2011/02/Una_rampa_de_la_Linea_4_del_autobus_de_Logroo_averiada_39359.jpg)

Todas estas mejoras van encaminadas a una mayor satisfacción de los usuarios, dando una mejor accesibilidad a los ciudadanos y mejorando el servicio que actualmente se presta. También estas mejoras ayudarán al medio ambiente, ya que utilizando el servicio disminuirá la contaminación acústica y ambiental del municipio.

### **6.3 PRESUPUESTO DE LA MEJORA.**

Con las nuevas mejoras en el Servicio de Transporte Público del municipio de Torrent, será necesario realizar un presupuesto de las mejoras incorporadas. En primer lugar, se presupuestará el nuevo personal de la Oficina de Información de Transporte Público.

**Tabla 22. Presupuesto de mejora del personal de la Oficina de Información de Transporte Público.**

Puesto	Número	Asignación presupuestaria	Total Asignación presupuestaria
Jefe de Servicio (T.A.G.)	1	13.938,6€	13.938,6€
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>13.938,6€</b>

**Fuente: Elaboración propia.**

En él se contrata un nuevo jefe de servicio para el Departamento de quejas y sugerencias con el fin de tramitar las distintas quejas y sugerencias de los usuarios.

Respecto a la mejora del Servicio Público de Torrent Bici, el presupuesto de mejora será de doscientos veinte cuatro mil novecientos sesenta y uno con doce céntimos (224.961,12€), según la siguiente tabla:

**Tabla 23. Presupuesto de mejora de Torrent Bici.**

Concepto	Unidad	Importe/Unidad	Importe Total
Creación 6km. de Carril Bici	-	-	120.000€
Coste Nuevas Centralitas	4	17.090,28€	68.361,12€
Coste nuevas bicicletas	60	550€	33.000€
Personal de Instalación de bicicletas y centralitas	3	1200€	3.600€
<b>TOTAL</b>			<b>224.961,12€</b>

**Fuente: Elaboración propia.**

En él aparecen la creación de nuevos kilómetros de carril bici que discurren por el municipio y conectando con los carril bici de otros municipios cercanos. También se presupuestan cuatro nuevas centralitas de recogida de bicicletas que se ubican en las nuevas zonas de carril bici y en zonas donde actualmente ya existe carril bici. Estas nuevas centralitas tendrán a disposición de los usuarios un total de 60 nuevas bicicletas. Para ello, se contratarán a tres personas encargadas de la instalación del sistema.

En cuanto a la mejora del Servicio Público de TorrentBus, el presupuesto de mejora asciende a ciento veinte nueve mil doscientos ochenta y cinco con sesenta céntimos (129.285,60€).

**Tabla 24. Presupuesto de mejora de TorrentBus.**

Concepto	Unidad	Importe/Unidad	Importe Total
Adquisición de nuevos autobuses	1	92.085,60€	92.085,60€
Nuevos paneles informativos	4	4.200€	16.800€
Personal instalación de paneles informativos	4	1200€	4.800€
Mejora del equipamiento para discapacitados	10	2.600€	15.600€
<b>TOTAL</b>			<b>129.285,60€</b>

**Fuente: Elaboración propia.**

El presupuesto de mejora incluye la adquisición de un nuevo autobús para la Línea Vedat, ya que acumula un gran porcentaje de usuarios. Se colocarán cuatro nuevos paneles informativos en las paradas más céntricas del municipio. Progresivamente se instalarán nuevos paneles con el fin de que todas las paradas tengan su propio panel. Para ello se contratará cuatro personas encargadas de la instalación. Por último, se mejorará el equipamiento de los autobuses para los discapacitados, colocando en ellos asientos adaptados a sus necesidades y rampas móviles para una mayor accesibilidad al servicio.

El coste total de las mejoras en el Servicio de Transporte Público es de trescientos sesenta y ocho mil ciento ochenta y cinco con treinta y dos céntimos (368.185,32€).

**Tabla 25. Coste total de las mejoras del Transporte Público en el municipio de Torrent.**

Concepto	Importe
Coste total de la mejora de la Oficina de Información	13.938,6€
Coste total de la mejora de Torrent Bici	224.961,12€
Coste total de la mejora de TorrentBus	129.285,60€
<b>TOTAL</b>	<b>368.185,32€</b>

**Fuente: Elaboración propia.**

El coste total de las mejoras se va a financiar de la siguiente manera:

**Tabla 26. Financiación de las mejoras del Servicio de Transporte Público de municipio de Torrent.**

Concepto	Unidad	Importe/Unidad	Importe Total
Ahorro mantenimiento de marquesinas	69	3.674,72€	253.555,69€
Ingreso publicidad en marquesinas	-	-	40.500€
Ingreso Abono Anual Torrent Bici	1.200	14€	16.800€
Ingreso Abono Semanal Torrent Bici	150	6€	900€
Financiación AVEN de nuevas centralitas	4	17.090,28€	68.361,12€
<b>TOTAL</b>			<b>380.116,81€</b>

**Fuente: Elaboración propia.**

El ahorro del mantenimiento de las marquesinas es el más significativo ya que el consistorio se ahorra una gran cantidad de dinero. Este ahorro se debe, como hemos mencionado anteriormente en la mejora del Servicio de TorrentBus, al contrato que se va a establecer con una empresa publicitaria, la cual se encargará de todo el mantenimiento de la misma. También, gracias a la publicidad en las marquesinas, el Ayuntamiento percibirá un porcentaje extra de ingresos por publicidad anualmente.

Con los nuevos tipos de abono del Servicio Torrent Bici (abono anual y abono semanal), se ingresarán aproximadamente 18.000€ que servirán para financiar una parte de las nuevas bicicletas. Por último, la Agencia Valenciana de la Energía costeará las nuevas centralitas del Servicio Torrent Bici.

La financiación del servicio es de trescientos ochenta mil ciento dieciséis con ochenta y un céntimo (380.116,81€).

CAPÍTULO 7:  
**CONCLUSIONES.**

## **CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES**

Para finalizar y a modo de resumen es necesario realizar una serie de conclusiones sobre la elaboración del plan de mejora y sus resultados.

La primera conclusión debe referirse a la implantación de un sistema de mejora de los Servicios, que permita aumentar la eficiencia del trabajo que se desarrolla en el Ayuntamiento de Torrent.

Para alcanzar estos objetivos, se realizarán mejoras en los distintos Servicios de Transporte Público del municipio, las propuestas que hay que destacar son:

- Mejorar la prestación del Servicio de Información de Transporte Público a través de una mejora en la calidad del servicio y la puesta en marcha de un mejor sistema de quejas y sugerencias.
- Mejorar el Servicio Público de TorrentBus, mediante nuevas instalaciones, itinerarios y número de autobuses, además de una mejora en el servicio a los ciudadanos.
- Mejorar el Servicio Público de Torrent Bici, mediante la ampliación de los kilómetros de carril bici y la puesta en marcha de nuevas tarjetas específicas para la utilización del mismo.
- Implantación de las propuestas de mejora.

Las propuestas de mejoras desarrolladas en el TFC, permiten mejorar el Servicio de Información de Transporte Público, prestando una mejor atención a los usuarios, con el objeto de garantizar unos niveles mínimos de calidad y capacidad. Así como también, mejorar los Servicios Públicos de TorrentBus y Torrent Bici, dotando de un mayor servicio a los ciudadanos.

Indicar también que como se demuestra en la partida de presupuesto todas estas mejoras se autofinancian.



# BIBLIOGRAFÍA

**LIBROS CONSULTADOS:**

- DE MIGUEL MOLINA, MARIA DEL ROSARIO Y OLTRA CLIMENT, RAFAEL FRANCISCO. (2007) Gestión Administrativa I. Editorial Universidad Politécnica de Valencia.
- IBORRA LERMA, JOSÉ MANUEL (1982). Historia básica de Torrent. Editorial Fundación Instituto Pro-desarrollo de Torrent.
- RAMIÓ (1999) Teoría de la Organización y Administración Pública. Editorial Tecnos.
- TORRALBA MARTINEZ, JOSÉ MARIA. (2003) Introducción al Presupuesto de Proyectos Informáticos y Telemáticos. Editorial Universidad Politécnica de Valencia.

**TEXTOS LEGALES:**

- Ley 7/1985, del 2 de abril, de Bases del Régimen Local.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, el régimen de organización de los municipios de gran población.
- Ley 16/1987, del 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana.
- Ley Orgánica 9/2009 de 20 de noviembre, de la Generalitat Valenciana, de Accesibilidad Universal al Sistema de Transportes de la Comunitat Valenciana.
- Plan Estratégico de Infraestructuras y Transporte (PEIT), aprobado por Acuerdo de Consejo de Ministros de 15 de julio de 2005.

- Real Decreto 1.544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

**ENLACES WEB:**

- Ayuntamiento de Torrent [En línea]. <http://www.torrent.es/torrentPublic/inicio.html> [Consulta 16-10-2011].
- Ayuntamiento de Valencia [En línea]. <http://www.valencia.es/ayuntamiento/home.nsf/%28Portadas2%29/%24first?opendocument&lang=2> [Consulta 25-09-2011].
- Documentos de la Unión Europea [En línea]. [http://europa.eu/documentation/official-docs/green-papers/index\\_es.htm](http://europa.eu/documentation/official-docs/green-papers/index_es.htm) [Consulta 15-06-2011].
- Grupo Transvía [En línea]. <http://www.grupotransvia.com/> [Consulta 02-10-2011.]
- Instituto Nacional de Estadística [En línea]. <http://www.ine.es/> [Consulta 22-07-2011].
- Ministerio de Fomento. [En línea] [http://www.fomento.gob.es/mfom/lang\\_castellano/](http://www.fomento.gob.es/mfom/lang_castellano/) [Consulta 15-06-2011].
- Municipio de Torrent [En línea]. [http://es.wikipedia.org/wiki/Torrent\\_%28Valencia%29](http://es.wikipedia.org/wiki/Torrent_%28Valencia%29) [Consulta 29-05-2011].
- Noticias Jurídicas [En línea]. <http://noticias.juridicas.com/> [Consulta 25-06-2011].

- Soluciones innovadoras de Movilidad Urbana para ciudades sostenibles [En línea]. <http://www.movus.es/> [Consulta 25-10-2011].
- Torrent Bici [En línea]. <http://www.torrentbici.es/> [Consulta 4-11-2011].
- ValenBici [En línea]. <http://www.valenbisi.es/> [Consulta 28-10-2011].



# **ANEXOS**

### **Anexo 1. Contexto histórico de la ciudad de Torrent.**

Aunque en el término de Torrent se han descubierto yacimientos de la Edad del Bronce, ibéricos y especialmente romanos (su topónimo parece provenir del término latino "torrens" que indentificaba los accidentes geográficos del territorio), el origen de la actual localidad se encuentra en el núcleo de población asentado alrededor de la fortificación islámica que formaba parte del cinturón defensivo de la Valencia musulmana.

Los primeros restos arqueológicos hallados en el término de Torrent pertenecen a la época llamada el Bronce Valenciano, que abarca desde el 1500-500 ac, en que comienza la cultura ibérica. Los materiales hallados en los poblados del Bronce suelen ser monótonos y de escasa creatividad. Entre los instrumentos metálicos destacan las hachas, puñales y puntas de flecha. La cerámica suele ser muy abundante, aunque en general, lisa y de superficie pulida.

#### **Ilustración 27. Cerámica de Torrent del S.II**



**Fuente:**

[http://www.museuprehistoriavalencia.es/user\\_page\\_438.wbe?go\\_1186=page&page=15&order\\_by=](http://www.museuprehistoriavalencia.es/user_page_438.wbe?go_1186=page&page=15&order_by=)

Con la ocupación y formación del reino de Valencia por el rey Jaime I se inicia en Torrent la implantación del sistema feudal. Para animar a la participación en la lucha, Jaime I tuvo que hacer donaciones antes de la conquista. Torrent y

Silla fueron concedidos por Jaime I a la orden de Caballeros Hospitalarios de San Juan de Jerusalén el 15 de enero de 1232 en la villa aragonesa de Alcañiz. Esta donación se hizo efectiva en abril de 1238, según el Llibre del Repartiment.

Parece ser que se mantuvo la población musulmana hasta 1248, año en que fueron expulsados como consecuencia de las revueltas de Al-Azraq. En Noviembre de 1248, los caballeros Hospitalarios otorgan carta de población a los nuevos pobladores de Torrent. En este documento, los hospitalarios fijan las condiciones de su dominio feudal y las prestaciones y servicios a que quedaban obligados los torrentinos. La primera repoblación torrentina se efectuó con gentes procedentes de Cataluña y de Aragón. Las condiciones impuestas empiezan por la obligación de residir en Torrent y de portarse como fieles vasallos. Los hospitalarios retienen el poder de nombrar los cargos municipales de acuerdo con los fueros valencianos.

Durante la Guerra de las Germanías, numerosos vecinos de Torrent se declararon agermanados y se rebelaron contra el poder real, por lo que la ciudad sufrió las correrías tanto de los sublevados como de las tropas del virrey. Entre el 27 de octubre y el uno de noviembre, el ejército del virrey desde Paterna saqueó las poblaciones de los alrededores, entre ellas la de Torrent.

La evolución de la población torrentina puede conocerse mejor a partir del siglo XVII. Las actividades productivas en esta época se reducían a las agrícolas, aunque también cabe anotar la presencia de un pequeño grupo de artesanos (carpinteros, herreros, “granerers”, “espardenyers”...). La economía estaba regida por la agricultura, debida a que la inmensa mayoría de la población (en torno a los 4000 habitantes) trabajaba de agricultor, jornalero o arrendatario de la tierra.

En 1808 se enajenaron todos los bienes de las Órdenes Militares, vendiéndose el señorío de Torrent al consejero de estado de Carlos IV, Manuel Sixto Espinosa, cuyos descendientes ostentaron la titularidad hasta la abolición de las servidumbres.

En líneas generales hemos de decir que en Torrent el final de la época señorial no abre paso a una revolución industrial, sino que permanece su carácter agrario y, por tanto, los rasgos característicos de su población. Hasta bien entrado el siglo XX no se puede hablar en Torrent de un crecimiento industrial y comercial notable, hasta el punto que cambie los hábitos y actitudes de la población.

El siglo XX queda marcado por el extraordinario crecimiento de la población torrentina, debido al factor inmigración como rasgo característico. En lo económico se da el paso de una dedicación exclusiva agrícola hacia una industrialización.

Como monumento de interés Torrent posee la Torre. Formó parte del cinturón defensivo de la ciudad de Valencia, junto a las torres de Moncada, Bétera, Paterna, Chiva, Montroy, Benifairó, Espioca, Silla, Almusafes y la de la Albufera. Fue el núcleo alrededor del cual se desarrolló la población medieval. Fue empleada como prisión por el Ayuntamiento del lugar, por la Señoría y por los monarcas, para ilustres personajes. Así en 1464 fueron encerrados en ella la esposa y cinco hijos de Jaime I de Aragón, Barón de Arenós, hijo del Duque de Gandía, según consta en un documento del Archivo Municipal de Xàtiva. El castillo de Torrent también fue utilizado para acoger a los diputados de la Generalidad como ocurrió en 1494, cuando la ciudad de Valencia se encontraba en el mes de junio atacada por una epidemia de peste.

La función para la cual fue construido el castillo de Torrent se va a mantener hasta finales del siglo XVI, momento en que se derribaron sus muros, y el foso utilizado como vertedero público. En 1613 el comendador donó un establecimiento al Ayuntamiento para construir un pórtico en la misma plaza Mayor, donde se colocarían las carnicerías, con la obligación de mantenerlas a expensas del común de los vecinos, y el pago anual de un censo de sueldos.

El 13 de marzo de 1847 el ayuntamiento de Torrent determinó comprar la casa castillo para convertirla en cárcel y casa juzgado del nuevo partido judicial. En 1908 se derribaron los antiguos porches substituyendolos por otros nuevos.

Finalmente estos se derribaron junto con la casa consistorial anexa a la torre, en 1970. En 1973 se realizaron las obras de rehabilitación de este edificio a cargo del Ministerio de Vivienda.

La fortaleza actual consiste en una enorme torre, aislada en el centro de una plaza, de planta cuadrada y forma prismática levemente truncada, tiene unas dimensiones de 13,35 por 13,90 metros de lado por veintidós de altura y cinco plantas, abovedadas y compartimentadas formando diversas dependencias.

**Ilustración 28. La Torre de Torrent.**



Fuente: <http://www.hortanoticias.com/fotos/1098/torrent.torre.jpg>

**Anexo 2. Base reguladora del Transporte Público en Torrent (De acuerdo con los artículos 4 y 84 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, en relación con el art. 26.1 d) del mismo cuerpo legal, con la finalidad de regular el Servicio público municipal de Transporte Colectivo Urbano de Viajeros).**

El Ayuntamiento de Torrent haciendo uso de la potestad reglamentaria que al Municipio le reconocen los artículos 4 y 84 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, en relación con el art. 26.1 d) del mismo cuerpo legal, con la finalidad de regular el Servicio público municipal de Transporte Colectivo Urbano de Viajeros, establece y aprueba el siguiente Reglamento:

## **CAPÍTULO I**

### **RÉGIMEN JURÍDICO**

#### **Artículo 1.** Objeto.

Constituye el objeto del presente reglamento la regulación del servicio público de transporte colectivo urbano de viajeros.

El servicio se prestará en el ámbito territorial del Municipio de Torrent, con la extensión y el contenido que acuerde el Pleno del Ayuntamiento.

#### **Artículo 3.** Naturaleza jurídica.

El transporte colectivo urbano de viajeros es un servicio público de titularidad municipal y de prestación obligatoria, de acuerdo con lo establecido en los artículos 25.2, letra II y 26.1 letra d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local.

#### **Artículo 4.** Formas de gestión del servicio.

1.- El servicio podrá prestarse en cualquiera de las formas que autoriza la legislación vigente sea por gestión directa o indirecta.

2.- En el caso de prestarse por gestión indirecta el contratista se seleccionará por los procedimientos previstos en el Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de Junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

**Artículo 5.** Requisitos de prestación del servicio.

El servicio de transporte colectivo urbano de viajeros será prestado en condiciones de absoluta normalidad, suprimiendo las causas que puedan originar molestias, inconvenientes o peligrosidad para los usuarios, salvo que la adopción de las medidas que produzcan estos efectos obedezca a razones de seguridad o de urgente reparación.

El transporte colectivo público urbano regular de viajeros es absolutamente preferente sobre cualquier otra modalidad de prestación del servicio, y deberá prestarse en el horario y con las condiciones que se determinen, salvo supuestos excepcionales debidos a caso fortuito o fuerza mayor.

La prestación del servicio deberá ajustarse a los tráficos, paradas, horarios, frecuencias, autorizaciones y en los términos señalados en el presente reglamento.

## **CAPÍTULO II**

### **DEFINICIONES Y NORMAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**

**Artículo 7.** Definiciones

A los efectos del presente reglamento se entiende por:

**A.- TRANSPORTE PÚBLICO URBANO REGULAR PERMANENTE DE  
VIAJEROS DE USO GENERAL:**

El que se lleva a cabo de forma continuada para atender las necesidades de carácter estable, va dirigido a satisfacer una demanda general y puede ser utilizado por cualquier usuario.

**B.- TRANSPORTE URBANO REGULAR TEMPORAL:**

1.- El que se presta de forma continuada, durante un periodo no superior a un año, por una única vez, con motivo de actividades fijas de amplia duración como pueden ser ferias, exposiciones extraordinarias y análogas.

2.- El que se presta de forma continuada durante periodos de tiempo repetidos no superiores a cuatro meses al año, tales como servicio de piscina, campamentos y asimilables.

3.- El que se presta de forma discontinua, pero periódicamente a lo largo del año, con motivo de eventos periódicos tales como mercados, programas culturales en Auditori, etc.

**C.- SERVICIO URBANO REGULAR DE USO ESPECIAL**

Aquel que tiene como destinatario un grupo homogéneo o específico de usuarios.

**Artículo 8.** Modalidades del servicio

Las modalidades del servicio definidas en el artículo anterior deberán quedar concretadas en el acta de inauguración del servicio, y en los supuestos de gestión indirecta del mismo, en el correspondiente pliego de condiciones.

**Artículo 10.** Paradas de autobús.

Las paradas de autobús son los lugares en los que los vehículos que prestan el servicio, realizan de forma obligatoria detenciones más o menos prolongadas para el embarque o desembarque de los viajeros. Estarán ubicadas a lo largo del itinerario y se encontrarán debidamente identificadas. En ellas deberán quedar bien visibles los cuadros de horarios, itinerarios y tarifas.

Las paradas estarán dotadas de las instalaciones que en cada momento sean racionalmente aconsejables para la cobertura de las conveniencias de los usuarios y las necesidades del tráfico, de conformidad con las preceptivas autorizaciones administrativas. Estas instalaciones deberán estar integradas y homologadas con el resto de los elementos del mobiliario urbano definido por la Corporación en su política de imagen corporativa.

Los usuarios del servicio deberán hacer el uso idóneo de ellas, evitando actos u omisiones que pudieran afectar su buena conservación en aspectos, tales como higiene, salubridad y uso.

**Artículo 11.** Líneas para la prestación del servicio. Itinerarios, paradas, frecuencias y horarios. Dotación de vehículos.

1. El pleno de la Corporación, en el acuerdo de creación y de puesta en marcha del servicio, o en el pliego de condiciones que se redacte, en su caso, para la adjudicación del mismo, determinará, en orden a su prestación:

- a) El número inicial de líneas de servicio y su identificación.
- b) El itinerario de cada línea.
- c) Las paradas obligatorias de cada itinerario.
- d) El número de vehículos adscritos a cada línea y la frecuencia de paso por las paradas.
- e) El horario de prestación del servicio.

2.- La creación y puesta en servicio de nuevas líneas, distintas de las iniciales, deberá ser autorizada por el Pleno, determinándose en la autorización todos los extremos referidos en el apartado 1 de este artículo.

3.- La autorización para la simple modificación o ajuste de itinerarios de las líneas, a la distribución de las paradas, corresponderá al Sr. Alcalde Presidente o concejal en quien tenga delegada esa competencia.

### CAPÍTULO III

#### TARIFAS DEL SERVICIO.EXENCIONES Y BONIFICACIONES.

##### **Artículo 12.** Tarifas.

1.- La fijación de las tarifas por prestación del servicio será competencia del Ayuntamiento Pleno.

2.- El procedimiento para la aprobación, revisión o modificación de las tarifas será el siguiente:

a) Por el departamento gestor del servicio o por la empresa que lo preste, se presentará la propuesta de revisión o modificación, acompañada del correspondiente estudio económico justificativo, redactado en los términos señalados en este artículo, con una antelación mínima de tres meses a la fecha en que se pretende aplicar.

b) La propuesta se someterá a informe de los servicios técnicos municipales, que deberán emitirlo en un plazo máximo de 15 días hábiles.

c) Una vez informada se dictaminará por la Comisión informativa correspondiente, y se someterá a la aprobación por el Pleno de la Corporación.

d) El acuerdo municipal se someterá a información pública por plazo de 30 días mediante anuncios publicados en el BOP.

e) Transcurrido el plazo de información pública y con el resultado de la misma el expediente se remitirá a la Comisión de Precios de la Generalidad Valenciana a los efectos de su aprobación.

3.- En los cuadros informativos de las paradas en los medios informativos de ámbito local y a través de Bandos, se dará publicidad de las tarifas aprobadas con un mes de antelación al momento de su aplicación, indicando en el texto del anuncio la fecha en que comenzarán a regir.

4.- El cálculo de las tarifas estará basado en el coste total del servicio distribuido por el nº total de viajeros/kilometro. En el cálculo del coste del servicio deberán estar incluidos los gastos de personal, amortización de los vehículos con una duración no superior a 10 años, la financiación, seguros obligatorios, reparación mantenimiento, combustibles, lubricantes, neumáticos, gastos de administración y gastos varios. En caso de prestación indirecta se incluirá además el importe del beneficio industrial.

5.- El Pleno del Ayuntamiento, por razones de índole social, podrá determinar las tarifas de prestación del servicio por debajo del coste de prestación del mismo. En tal supuesto las diferencias entre las aprobadas y el coste de prestación del servicio deberán financiarse por el presupuesto de la Corporación mediante la consignación del crédito correspondiente

**Artículo 14.** Exenciones y bonificaciones en el pago.

1. En los acuerdos municipales sobre aprobación o modificación de tarifas podrán reconocer la gratuidad total o establecer reducciones en las tarifas aplicables, a los usuarios que se encuentren en alguno de los supuestos siguientes:

- a) Los/Las menores de 6 años que viajen acompañados de algún adulto.
- b) Los/Las discapacitados/as que acrediten un grado de minusvalía, reconocido oficialmente, igual o superior al 34 por 100.
- c) Los/Las pensionistas por incapacidad permanente y total para todo tipo de trabajo.
- d) Los/Las pensionistas por viudedad que acredite que la pensión que perciben por ese concepto resulta su única fuente de ingresos.
- e) Los/Las jubilados/as de forma anticipada, a partir de los 60 años y sus cónyuges a partir de la misma edad.
- f) Las personas mayores de 65 años.

g) Los/Las estudiantes de edad igual o inferior a 25 años vecinos/as de Torrent en las condiciones que determinen las tarifas.

En los supuestos de las letras b), c), d), e), f) y g) los usuarios para gozar de la exención o bonificación de las tarifas, deberán solicitar y obtener en el Ayuntamiento la correspondiente acreditación personalizada, que deberán exhibir cuando se lo requiera el personal que preste el servicio.

2.- Podrán bonificarse, en el porcentaje o importe que determine el Pleno del Ayuntamiento, las tarifas aprobadas en los supuestos de venta anticipada de billetes por el sistema de bonos por viajes o mensuales.

3.- El Ayuntamiento podrá expedir pases especiales con la finalidad de que el personal a su servicio y para el cumplimiento de las funciones y servicios que tiene encomendadas, pueda utilizar el transporte público de forma gratuita.

Igualmente podrá expedir dichos pases, y previa petición expresa al efecto, a favor de otras administraciones públicas para que el personal a su cargo pueda ejecutar las funciones públicas que tiene encomendadas, en horas de servicio, o en favor de otras organizaciones sociales o religiosas, para el cumplimiento de funciones o fines de interés social para la comunidad.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISTRIBUCIÓN COMPETENCIAL**

**Artículo 15.** Competencias del pleno.

1. Será competencia del pleno del Ayuntamiento:

- a) La implantación o la supresión del servicio.
- b) La determinación de la forma concreta de gestión del servicio

- c) La aprobación, modificación o derogación de este reglamento.
- d) La fijación, revisión o modificación de las tarifas.
- e) La creación de nuevas líneas.

2.- Para el ejercicio de las competencias señaladas en las letras a), b) y d) del número anterior será necesario el voto favorable de la mayoría absoluta del número legal de miembros de la Corporación.

3.- Las competencias del pleno referidas en el número 1 anterior no serán delegables.

**Artículo 16.** Competencias del alcalde.

1. Corresponde al Alcalde Presidente:

- a) Dirigir, inspeccionar e impulsar el servicio.
- b) Programar los itinerarios.
- c) Fijar el calendario anual y horario del servicio.
- d) Determinar la ubicación de nuevas paradas o modificar las existentes.
- e) En el supuesto de gestión indirecta, ejercer los poderes de policía necesarios para asegurar la buena marcha del servicio, pudiendo controlar la gestión del mismo e impartir al contratista las instrucciones que considere oportunas para alcanzar dicha finalidad.
- f) El ejercicio de la potestad sancionadora por la comisión de las infracciones previstas en el presente reglamento.
- g) Las demás facultades no expresamente atribuidas a otros órganos municipales, siempre que su ejercicio no corresponda al órgano de contratación competente.

2.- Las competencias atribuidas al Alcalde podrán ser delegadas en el concejal delegado de la respectiva área de actividad.

## **CAPÍTULO V**

### **DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

#### **Artículo 17. Derechos.**

Se reconoce a los usuarios del servicio de transporte urbano de viajeros los siguientes derechos:

- a) A usar los medios de transporte urbanos que en cada momento se destinen a este servicio. Únicamente podrán establecerse limitaciones personales en atención a la seguridad de los usuarios del servicio.
- b) A obtener información clara, puntual y veraz sobre los siguientes aspectos: horarios, itinerarios, tarifas y ubicación de las paradas.
- c) A ser informados, con antelación suficiente, de las modificaciones que el servicio pudiera experimentar y en concreto sobre las modificaciones acontecidas en cualesquiera de los aspectos mencionado en el punto anterior.
- d) A ser informados, con la antelación suficiente, de los incrementos o modificaciones de las tarifas, en la forma y en el plazo previsto en el presente reglamento.
- e) A obtener justificante del pago de la tarifa al acceder al vehículo.
- f) A ser tratados con deferencia y respeto por el personal que preste el servicio.
- g) Obtener la prestación del servicio puntualmente, conforme al calendario y horario vigentes en cada momento.

h) A ser informado de sus derechos y deberes como usuario, con base a lo establecido en el presente reglamento.

**Artículo 18.** Obligaciones de los usuarios.

Los usuarios del servicio de transporte urbano de viajeros tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Abonar las tarifas que se aprueben por el Ayuntamiento por la prestación del servicio.
- b) Conservar los autobuses y sus instrumentos y equipos, así como las paradas del itinerario y demás elementos adscritos al mismo, en buen estado de mantenimiento y conservación, limpieza e higiene.
- c) Tratar a los profesionales que presten el servicio y a los demás usuarios con respeto y corrección.
- d) No fumar en el interior de los vehículos.
- e) No distraer al conductor del autobús.
- f) Seguir las indicaciones que les realice el personal destinado a la prestación del servicio.
- g) No alterar la tranquilidad de los demás pasajeros o el orden en el interior del vehículo, ni provocar altercados, riñas o tumultos que puedan ocasionar perjuicios en la prestación del servicio.
- h) No emplear palabras o gestos groseros y de amenaza en su trato con los profesionales que presten el servicio o dirigidas a los demás usuarios, viandantes o conductores de otros vehículos.

El incumplimiento de las obligaciones referidas, además de poder ser sancionado en la forma establecida en este reglamento, facultará

específicamente al conductor del vehículo para impedir el acceso al mismo o para ordenar la salida del coche del infractor, pudiendo, en su caso, solicitar el auxilio de la Policía Local.

A los efectos de lo establecido en el artículo 20.5 de este reglamento, el conductor estará igualmente facultado para retener el título que da derecho al transporte, si fuera de los clasificados como gratuitos, a las personas infractoras.

ANÁLISIS, PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN Y MEJORAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO DEL MUNICIPIO DE TORRENT.

Anexo 3. Instancia de quejas y sugerencias del Ayuntamiento de Torrent.

 <b>AJUNTAMENT TORRENT</b> c/ Ramón y Cajal, 1 46100 TORRENT Tel: 96 111 11 11 - Fax: 96 159 60 10 www.torrent.es / info@torrent.es CIF: P-404600C	Registre d'entrada	
<b>BORRAR FORMULARIO</b>		
<b>TDIC-001 INSTÀNCIA DE QUEIXA / RECLAMACIÓ</b>		
<b>DADES PERSONALS (*)</b>		
Nom i cognoms		DNICIF
En representació de		DNICIF
Correu electrònic	Fax	Tel.
		Tel. mòbil
Domicili	Localitat	C. Postal
Autoritza que m'envien notifikacions i comunicacions a esta adreça de correu electrònic o al telèfon mòbil per SMS, únicament a efectes informatius.		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>EXPOSA</b>		
<b>SOL·LICITA</b>		
<b>DOCUMENTS QUE S'ADJUNTEN A LA SOL·LICITUD</b>		<b>SIGNATURA PERSONA SOL·LICITANT</b>
		Torrent, ____ de/èl ____ 201__

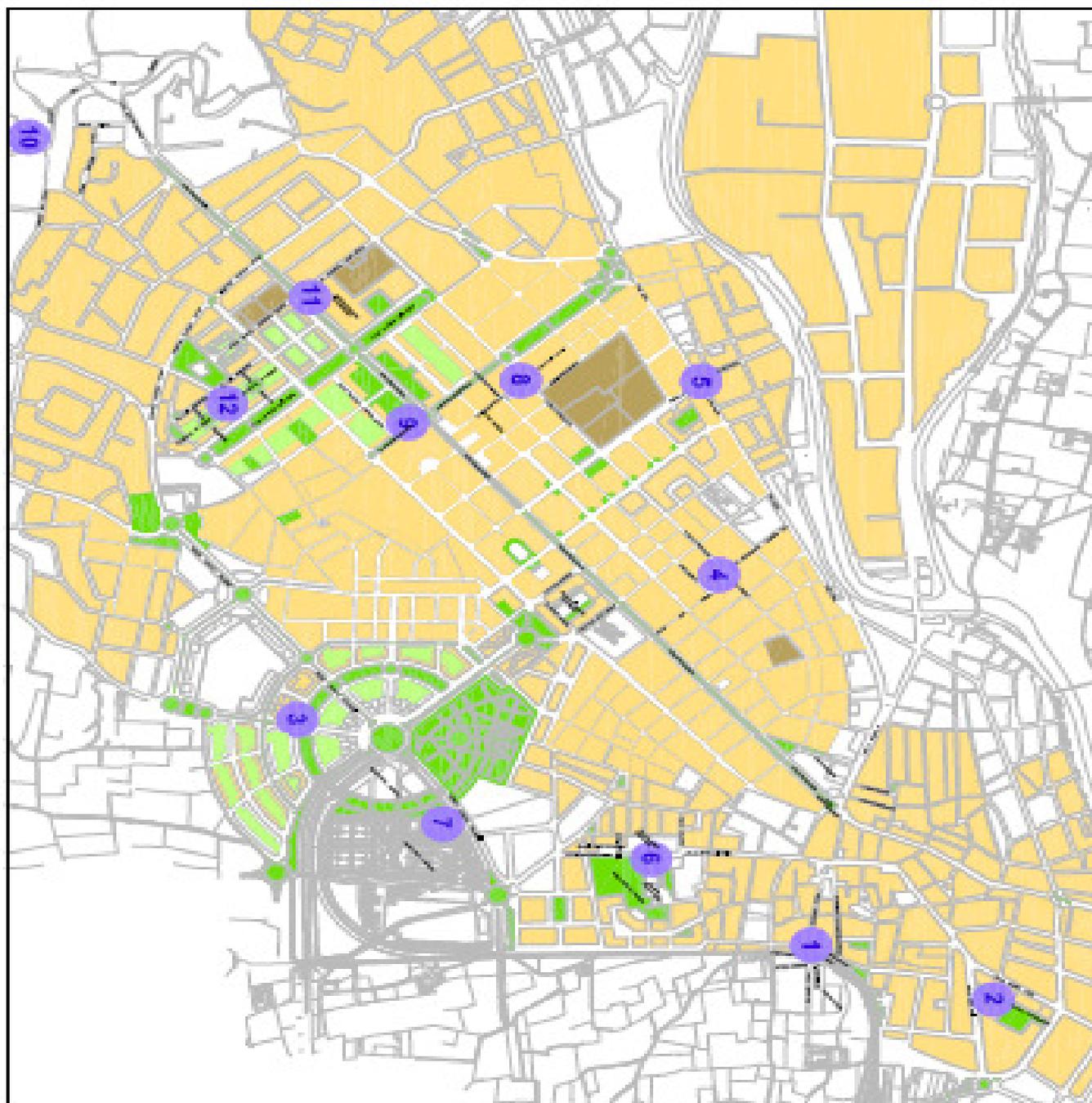
EXEMPLAR PER A L'ADMINISTRACIÓ

TDIC 001 - Rev 0 - 2004 01

(\*) Segons la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal, informem que l'Ajuntament de Torrent incorporarà les seues dades a fitxers, que s'utilitzaran per als fins d'esta sol·licitud i no es cediran a cap tercer, excepte per obligacions legals i a altres administracions públiques que siguin les destinàries del tractament. Addicionalment autoritza l'Ajuntament de Torrent a comprovar i completar les dades necessàries per a esta sol·licitud, consultant amb els seus propis arxius com als d'altres administracions públiques que siguin necessàries. Per a exercir els seus drets d'acòrd, rectificació, cancel·lació i oposició s'ha de dirigir per escrit a l'Ajuntament a l'adreça que veurà en la capçalera, i adjuntar-hi una fotocòpia del seu Document Nacional d'Identitat o equivalent.

SRA. AI CAI DESSA PRESIDENTA DE L'AJUNTAMENT DE TORRENT

Anexo 4. Lugares donde se presta el servicio de Torrent Bici.



- 1 C/ Sant Nicolau
- 2 C/ Fray Antoni Pansa
- 3 Av. Olímpica
- 4 C/ Sedani
- 5 C/ Aurore
- 6 Hort de Tiberi
- 7 C/ursi de L'Espart
- 8 C/ Conquistador
- 9 C/ Cameró Piar Martí
- 10 El Vedat - Av. Sant Llorenç
- 11 CC La Amèrica
- 12 Av. Reina Seda

**ANÁLISIS, PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN Y MEJORAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO  
DEL MUNICIPIO DE TORRENT.**

**Anexo 5. Formulario para acceder al servicio de Torrent Bici para mayores de 18 años.**



C/ Ramón y Cajal, 1 - 46100 TORRENT  
Tel.: 96 111 11 11 - Fax: 96 159 98 10  
www.torrent.es / info@torrent.es  
C.I.F.: P-46246202



**ALTA EN EL SERVICIO DE CESIÓN DE BICICLETAS**

**DATOS DEL SOLICITANTE (\*)**

Número de Tarjeta Personal (reverso, parte superior derecha)		A rellenar en la oficina de ALTA: Código PIN de seguridad provisional	
D./Dña, nombre y 2 apellidos			
D.N.I.		Fecha de Nacimiento:	
Domicilio completo:			
Población:		Provincia:	País:
Teléfono:			
Sexo:		Hombre <input type="checkbox"/>	Mujer <input type="checkbox"/>
Dirección de Correo Electrónico			
Autorizo que me envíen notificaciones i comunicaciones a esta dirección de correo electrónico o al teléfono móvil por SMS, únicamente a efectos informativos			SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

**AUTORIZACIÓN EN CASO DE SOLICITANTE MENOR DE EDAD**

En el caso de que el usuario sea menor de edad (de 14 a 17 años) se adjuntará la fotocopia del DNI del padre, madre o tutor responsable del menor, y se rellenarán los siguientes datos:

D./Dña. \_\_\_\_\_  
con D.N.I. \_\_\_\_\_  
y teléfonos de contacto \_\_\_\_\_  
en calidad de padre / madre / tutor/a del solicitante, menor de edad, declaro conocer las normas de uso del servicio de préstamo de bicicletas, TORRENT BICI, y autorizo su solicitud de alta y su utilización del Servicio.

FIRMA del padre / madre o tutor del  
solicitante menor de edad

**SOLICITA**

\*Ser inscrito como usuario del SERVICIO DE CESIÓN DE BICICLETAS DEL AYUNTAMIENTO DE TORRENT, DECLARO conocer y aceptar las NORMAS DE USO según se reflejan en el reverso y todos los derechos y obligaciones que conllevan, y AUTORIZO al cargo de las cantidades económicas previstas en dichas normas, o en sus posteriores modificaciones que me serán previamente comunicadas, en la cuenta identificada para tal efecto, amén de respetar otras obligaciones específicas que se impongan por la conducción de la bicicleta (Artículos 12 y 64 del Reglamento General de Circulación).

El abajo firmante declara que todos los datos de la inscripción son ciertos, y para que así conste, firma el presente documento y las normas de uso adjuntas.

\* El Usuario es el responsable de la bicicleta, en el caso de hurto o pérdida deberá abonar 200€

**DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN A LA SOLICITUD**

- Fotocopia del DNI del solicitante.
- Fotocopia Tarjeta MOBILES (en caso de tenerla).
- Justificante de ingreso de 10€ en concepto de fianza.
- Justificante de ingreso de 3€ por expedición de tarjeta (en caso de no tener una).

**FIRMA PERSONA SOLICITANTE**

Torrent, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

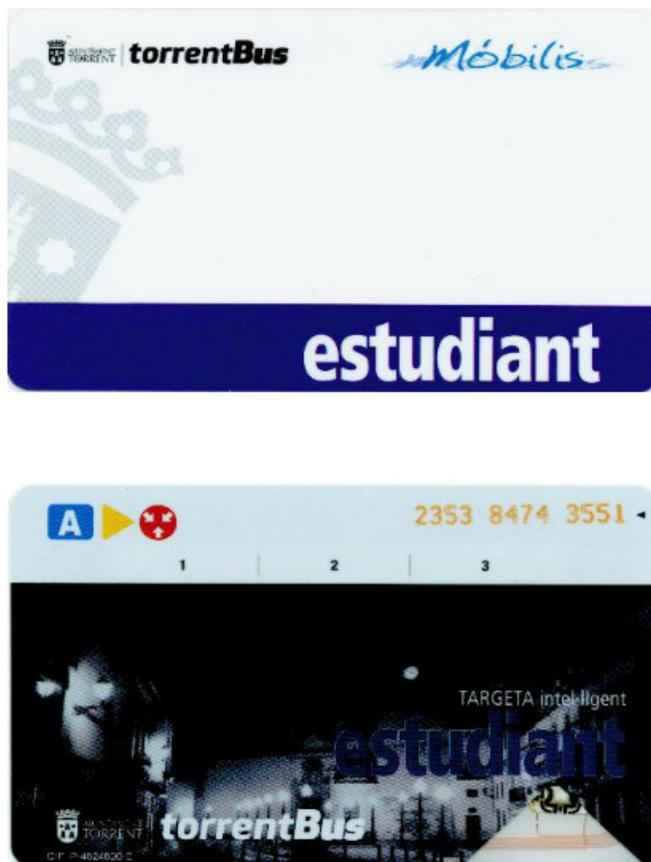
## Anexo 6. Tipos de Tarjeta de transportes.

### TARJETA CREDIBUS



La tarjeta Credibus comenzó a utilizarse el 1 de marzo del 2011. Esta tarjeta utiliza la tecnología sin contacto para los autobuses urbanos de Torrent. La tarjeta CrediBus es recargable, se pueden realizar recargar de forma rápida y sencilla de 10,20 o 30 viajes en cualquiera de los establecimientos adheridos.

## TARJETA ESTUDIANTE

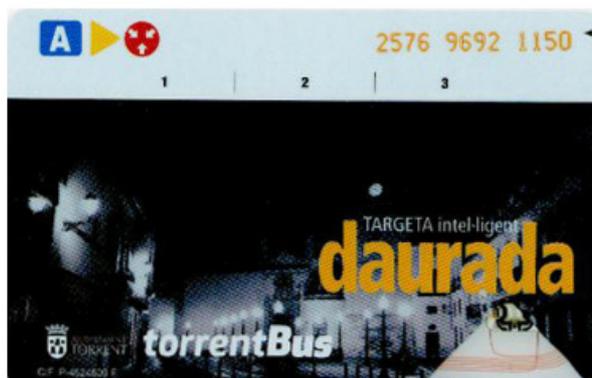


- Podrán beneficiarse la exención del pago de la tarifa las personas vecinas de Torrent, menores de 25 años.
- La tarjeta identificativa es personal e intransferible.
- La tarjeta de estudiante a los efectos del transporte urbano de Torrent se realiza únicamente a los que acrediten estar matriculados en cualquier centro docente, cursando enseñanzas reguladas de nivel elemental, medio o superior y se encuentren empadronados como residentes en Torrent.
- La tarjeta de estudiante tiene validez únicamente durante el curso escolar. Se considera curso escolar el periodo que comprende entre el 1 de septiembre y el 30 de junio y únicamente durante los días lectivos.

Están exentos de gratuidad los días no lectivos: sábados, domingos, festivos y periodo de vacaciones.

- La concesión de la tarjeta comporta la exención total del pago de las tarifas de prestación del servicio en el periodo de vigencia.
- La gratitud del servicio no exime en ningún caso de la cancelación del viaje que, por tanto, es obligatoria.
- La información para la solicitud de las nuevas tarjetas se dará en el Departamento de información del ayuntamiento (TDIC), donde se abonará el precio de la tarjeta (3 euros) y posteriormente, se deberá llevar el documento acreditativo de la inscripción en el centro o el documento de matrícula, a la oficina de Torrent Bus.
- Los menores de 6 años tienen el servicio de forma gratuita, sin necesidad de tarjeta ni de ningún documento acreditativo, siempre que viajen con una persona adulta.

### TARJETA DAURADA



- Están exentos del pago de la tarifa y podrán utilizar gratuitamente el servicio municipal de transporte urbano:
  - Las personas discapacitadas que acrediten un grado de minusvalía reconocido oficialmente, igual o superior al 34%.
  - Las personas pensionistas por incapacidad permanente o total para algún tipo de trabajo.
  - Las personas pensionistas por viudedad que acrediten que la pensión que perciben por ese concepto es su única fuente de ingresos.
  - Personas jubiladas de forma anticipada a partir de los 60 años. Sus conyuges tendrán derecho a la misma gratuidad a partir de la

misma edad en que va causar jubilación su conyuge. Deberán aportar solamente el documento INSS del titular.

- Las personas mayores de 65 años.
- La tarjeta es personal, intransferible y ha de permitir la identificación de la persona beneficiaria, a través de la fotografía y del número del DNI.
- La tarjeta daurada tiene validez hasta los 3 años. La información para la solicitud de las nuevas tarjetas se dará en el Departamento de Información del Ayuntamiento, (TDIC) donde se abonarán el precio de la tarjeta (3 euros) y posteriormente se ha de presentar el DNI, el certificado del INSS que acredite tal situación y el justificante del pago de la tasa a la oficina de TorrentBus.

**Anexo 7. Alta del servicio municipal de préstamo de bicicletas Torrent bici dependiendo del tipo de tarjeta de transporte.**

**1.- Si tienes una tarjeta de transporte urbano de Torrent “Daurada” o “Estudiant”:**

- a) Llama al teléfono 96 111 15 75 ó 662 36 01 85
- b) Comunica tus datos personales y número de la tarjeta y te facilitarán en el acto el código personal de acceso al sistema (PIN).
- c) Recibirás por correo en tu domicilio la documentación que debes cumplimentar y los documentos y justificantes que tienes que adjuntar a la misma. Deberás devolver la documentación por correo en el sobre que se acompaña que no necesita franqueo
- d) Transcurridos 30 días naturales si no has retornado la documentación y justificante de pago de la fianza, se bloqueará la tarjeta y causará baja en el sistema.

**2.- Si tienes una tarjeta de transporte urbano de Torrent “CrediBus”:**

- a) Llama al teléfono 96 111 15 75 ó 662 36 01 85
- b) Comunica tus datos personales y número de la tarjeta.
- c) Recibirás por correo en tu domicilio la documentación que debes cumplimentar y los documentos y justificantes que tienes que adjuntar a la misma. Deberás devolver la documentación por correo en el sobre que se acompaña que no necesita franqueo.
- d) Recibirás por correo electrónico, SMS o correo ordinario el código personal de acceso al sistema (PIN) que te permitirá utilizar el servicio.

**3.- Si no dispones de ninguna tarjeta de Transporte Urbano de Torrent:**

- a) Deberás presentar la solicitud de alta en el sistema en el

Ayuntamiento, oficina TDIC, adjunta copia del DNI y justificante de ingreso de la fianza (10 €) y de la expedición de la Tarjeta (3 €).

b) Recibirás por correo la tarjeta que te permite acceder al sistema. Por razones de seguridad, cuando recibas la tarjeta llama al teléfono 96

111 15 75 o 662 36 01 85 y se te facilitará el código personal de acceso (PIN).

**Anexo 8. Formulario para acceder al servicio de Torrent Bici para menores de 14 a 18 años.**

 <p><b>AJUNTAMENT TORRENT</b></p> <p><small>C/ Ramón y Cajal, 1 - 46100 TORRENT Tel.: 96 111 11 11 - Fax: 96 159 98 98 www.torrent.es / info@torrent.es P: 46246002</small></p>	<p>Registro de entrada</p>	
<b>ALTA EN EL SERVICIO DE CESIÓN DE BICICLETAS</b>		
<b>DATOS DEL SOLICITANTE (*)</b>		
Número de Tarjeta Personal (reverso, parte superior derecha)		A rellenar en la oficina de ALTA: Código PIN de seguridad provisional
D./Dña. (nombre y 2 apellidos)		
D.N.I.	Fecha de Nacimiento:	
Domicilio completo:		
Población:	Provincia:	País:
Teléfono:		
Sexo:	Hombre <input type="checkbox"/>	Mujer <input type="checkbox"/>
Dirección de Correo Electrónico		
Autorizo que me envíen notificaciones i comunicaciones a esta dirección de correo electrónico o a teléfono móvil por SMS, únicamente a efectos informativos		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>AUTORIZACIÓN EN CASO DE SOLICITANTE MENOR DE EDAD</b>		
<p>En el caso de que el usuario sea menor de edad (de 14 a 17 años) se adjuntará la fotocopia del DNI del padre, madre o tutor responsable del menor, y se rellenarán los siguientes datos:</p> <p>D./Dña. _____                  con D.N.I. _____                  y teléfonos de contacto: _____                  en calidad de padre / madre / tutor/a del solicitante, menor de edad, declaro conocer las normas de uso del servicio de préstamo de bicicletas, TORRENT BICI, y autorizo su solicitud de alta y su utilización del Servicio.</p> <p align="right">FIRMA del padre / madre o tutor del solicitante menor de edad</p>		
<b>SOLICITA</b>		
<p>*Ser inscrito como usuario del SERVICIO DE CESIÓN DE BICICLETAS DEL AYUNTAMIENTO DE TORRENT, DECLARO conocer y aceptar las NORMAS DE USO según se reflejan en el reverso y todos los derechos y obligaciones que conllevan, y AUTORIZO al cargo de las cantidades económicas previstas en dichas normas, o en sus posteriores modificaciones que me serán previamente comunicadas, en la cuenta identificada para tal efecto, amén de respetar otras obligaciones específicas que se impongan por la conducción de la bicicleta (Artículos 12 y 64 del Reglamento General de Circulación).</p> <p>El abajo firmante declara que todos los datos de la inscripción son ciertos, y para que así conste, firma el presente documento y las normas de uso adjuntas.</p> <p><small>* El Usuario es el responsable de la bicicleta, en el caso de hurto o pérdida deberá abonar 200€</small></p>		
<b>DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN A LA SOLICITUD</b>		<b>FIRMA PERSONA SOLICITANTE</b>
<input type="checkbox"/> - Fotocopia del DNI del solicitante. <input type="checkbox"/> - Fotocopia Tarjeta MOBILIS (en caso de tenerla). <input type="checkbox"/> - Justificante de ingreso de 10€ en concepto de fianza. <input type="checkbox"/> - Justificante de ingreso de 3€ por expedición de tarjeta (en caso de no tener una).		_____ Torrent, a      de      de 20

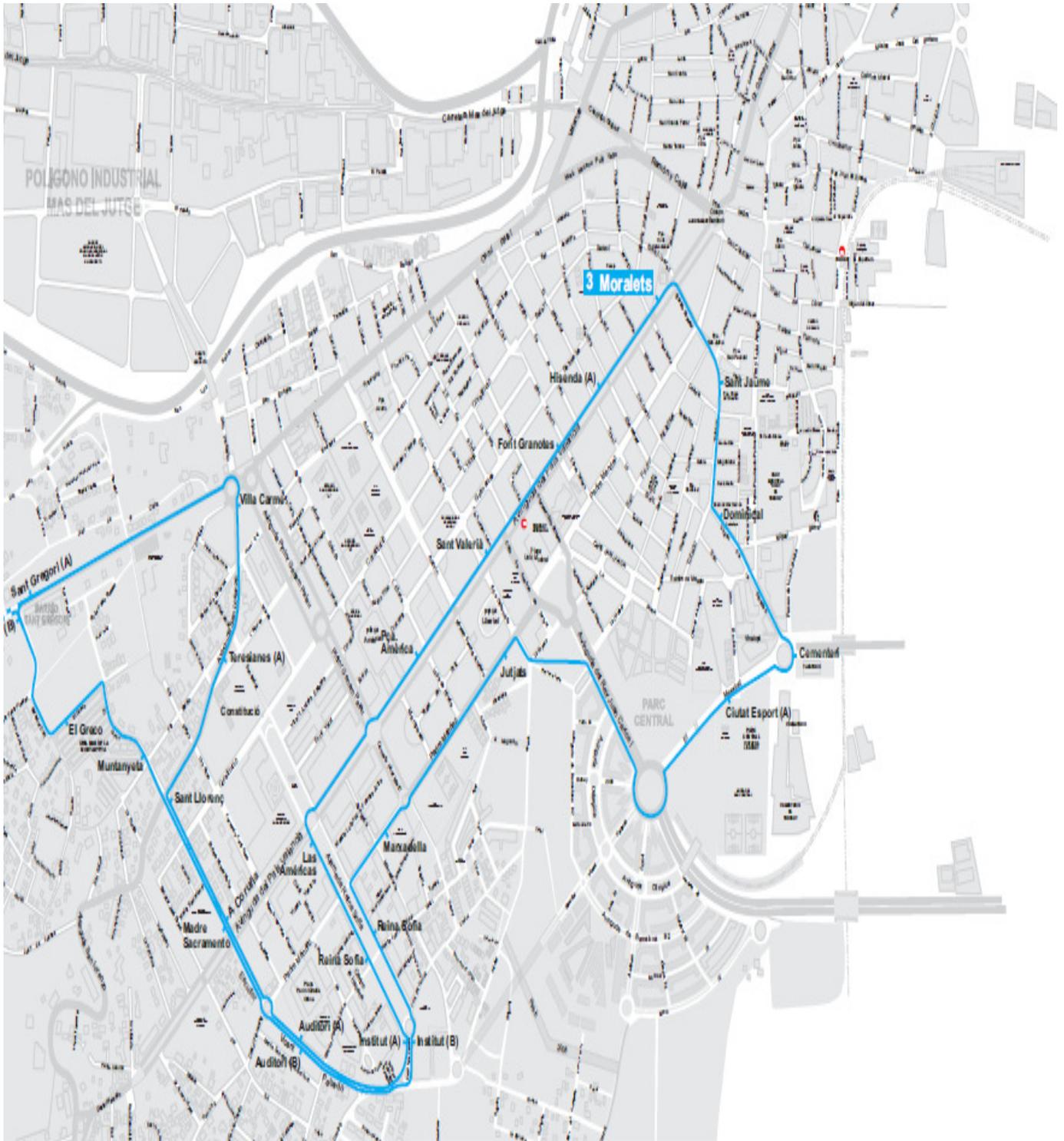
Anexo 9. Itinerario Línea Verde Torrent Bus.



Anexo 10. Itinerario Línea Roja Torrent Bus.



Anexo 11. Itinerario Línea Azul Torrent Bus.



Anexo 12. Itinerario Línea Naranja Torrent Bus.



Anexo 13. Itinerario Línea El Vedat Torrent Bus.



**Anexo 14. Modelo de cuestionario para evaluar el Servicio de Información de Transporte Público.**

**Servicio de Información de Transporte Público**

Encuesta de satisfacción del cliente

Con el fin de mejorar el Servicio de Información de Transporte Público del Ayuntamiento de Torrent que Ud. Acaba de utilizar, nos gustaría saber su opinión sobre el mismo.

Por favor, indique su nivel de acuerdo o desacuerdo con los siguientes enunciados.

La escala de respuesta a utilizar es la siguiente:

1. Estoy en total desacuerdo.
2. Estoy en desacuerdo.
3. No estoy de acuerdo ni tampoco desacuerdo.
4. Estoy de acuerdo.
5. Estoy muy de acuerdo.

<b>CUESTIONARIO</b>	<b>RESPUESTA</b>
El local donde se presta el servicio es adecuado.	
El local donde se presta el servicio está señalizado.	
Tuve que esperar mucho tiempo (15 minutos) en la cola antes de ser atendido.	
El personal se comportó de forma profesional.	
El personal que me atendió mostró interés por lo que yo decía.	
El servicio público recibido cumplió mis expectativas.	
Estoy satisfecho con el servicio público utilizado.	
La calidad del servicio público es alta.	
Estoy satisfecho del trato recibido en este servicio público	

Por último, le invitamos a que realice los comentarios que considere oportuno sobre este servicio público, con la seguridad de que contribuirán a mejorar nuestro servicio.

---

---

---