

6. Servicios y Procedimientos

6.1 Servicios prestados por Guaguas Municipales, S.A.

Pueden consultarse los servicios prestados por Guaguas Municipales, S. A., así como los requisitos y condiciones de acceso a los mismos, en el siguiente enlace: <https://www.guaguas.com/lineas>

También se muestran a continuación los mismos:

Rutas	
1	Teatro - Puerto A través del eje de León y Castillo, entre el Teatro y el Puerto, une las zonas comerciales abiertas de Triana y Mesa y López, encontrando a lo largo de su trayecto centros administrativos como las Oficinas Municipales o Usos Múltiples.
2	Guiniguada - Puerto (por Tomás Morales) Entre el Guiniguada y el Puerto, a través del eje Tomás Morales- Pío XII, une las zonas comerciales abiertas de Triana y de Mesa y López. A lo largo de su trayecto podemos encontrar el Cabildo Insular y algunos de los principales centros educativos de la ciudad.
6	Hoya de La Plata - San Francisco de Paula Entre San Francisco de Paula y el Intercambiador de Hoya de La Plata, presta servicios al barrio de Salto del Negro, a la Prisión Provincial de Salto del Negro y al barrio mariner de San Cristóbal. En la parada de la calle Alicante (CS San José) se puede transbordar a las líneas 9, 12 o 13, lo que permite amplias posibilidades de desplazamiento por el conjunto de la ciudad.
7	Teatro - Campus Universitario Une el Teatro con el Campus Universitario de Tafira circulando por los barrios de San Roque y de Lomo Blanco.
8	Teatro - Lomo de La Cruz Une el Teatro con Lomo de La Cruz por Miller Bajo, Lomo Apolinario y Casablanca 3. En sábado, domingo y festivo, consulte la línea 84.
9	Hoya de La Plata - Hospital Dr. Negrín A lo largo de su recorrido une las dos áreas sanitarias más importantes de la isla, además de algunas de las zonas comerciales como Triana o Don Pedro Infinito (Schamann).
10	Teatro - Hosp. Dr. Negrín (Exprés) Línea exprés que une la zona baja de la ciudad, desde Triana, con uno de los centros hospitalarios de referencia, el Hospital General de Gran Canaria Dr. Negrín
11	Teatro - Hospital Dr. Negrín (por La Feria) Une el Teatro con el Hospital General de Gran Canaria Dr. Negrín por el Barranquillo de Don Zoilo, Altavista, Las Chumberas, La Feria y El Pilar.
X11	Teatro - La Feria Línea rápida para conectar de forma directa los barrios de La Feria y La Ballena con el Teatro. Es una línea complementaria de la línea 11, reforzando los servicios en hora punta de la mañana.
12	Puerto - Hoya de La Plata Línea troncal que une el Cono Sur con el Puerto, facilitando los accesos a zonas comerciales y centros administrativos como la Ciudad de La Justicia y las Oficinas Municipales. Dispone de una de las mejores ofertas con una frecuencia de paso de entre 8 y 9 minutos
13	Mercado de Vegueta - Tres Palmas Línea troncal del Cono Sur. Permite mediante el transbordo gratuito la conexión de todos los barrios que integran esta importante zona de la ciudad con el Mercado de Vegueta a través del Paseo de San José.
17	Teatro - Auditorio Une dos de las grandes referencias culturales de la isla, el Teatro Pérez Galdós y el Auditorio Alfredo Kraus así como tres de las principales áreas comerciales de la ciudad, Triana, Mesa y López y El Rincón
18	Puerto - Zona Portuaria Línea de conexión entre la terminal de Manuel Becerra (Puerto) y la Zona Portuaria. Sólo transporte de viajeros sin mercancía



GUAGUAS

PARA TODO. PARA TODOS.

19

Santa Catalina - El Sebadal

Comunica de forma rápida y directa el Parque de Santa Catalina con el polígono industrial de El Sebadal.

20

Santa Catalina - La Isleta

Presta servicio entre el barrio de La Isleta y el Parque de Santa Catalina, donde a través del transbordo gratuito, se dispone de la conexión con varias de las líneas troncales que forman la red de líneas de Guaguas Municipales.

21

Puerto / Escaleritas / La Feria / Hosp. Dr. Negrín / Santa Catalina

Desde su inicio en el Puerto, acerca los viajeros las zonas comerciales de Mesa y López y La Ballena, así como el Recinto Ferial y el Hospital General de Gran Canaria Dr. Negrín para finalizar en el Intercambiador de Santa Catalina. La línea 21 se complementa con la línea 24, realizando un trayecto complementario en sentido inverso.

22

Santa Catalina - La Paterna

Une La Paterna con Santa Catalina por Las Chumberas, Altavista, Barranquillo de Don Zoilo con Ciudad Jardín y Alcaravaneras. A lo largo de su recorrido se encuentran dos de los mercados municipales más importantes, el Mercado de Altavista y el Mercado Central.

24

Santa Catalina / Hosp. Dr. Negrín / La Feria / Escaleritas / Puerto

Desde su inicio en el Intercambiador de Santa Catalina, acerca a sus viajeros las zonas comerciales de Mesa y López y La Ballena, así como el Recinto Ferial y el Hospital General de Gran Canaria Dr. Negrín para finalizar en la zona del Puerto. La línea 24 se complementa con la línea 21 realizando un recorrido inverso, lo que permite la complementariedad de estas líneas en una parte importante de su recorrido.

25

Auditorio - Campus Universitario

Desde su inicio en el Auditorio Alfredo Kraus, por el eje Pío XII- Tomás Morales, une Guanarame con el Campus Universitario de Tafira.

26

Santa Catalina - Campus Universitario

Une Santa Catalina y el Campus Universitario de Tafira mediante los ejes formados por Mesa y López, Juan Carlos I y Pintor Felo Monzón.

32

Guinguada - Auditorio (por San Antonio)

Presta servicio a Schamann y Escaleritas de forma rápida entre el Guinguada y Auditorio por el Paseo de San Antonio.

33

Guinguada - Puerto (por Ciudad Alta)

Desde su inicio en el Guinguada y hasta su finalización en el Puerto, da servicio a los barrios de las Rehoyas, Cruz de Piedra, Schamann y Escaleritas.

35

Auditorio - La Ballena (por Las Torres)

Une las zonas comerciales de La Ballena y Las Arenas, así como el Recinto Ferial cubriendo los barrios de La Feria, Las Torres y Chile.

41

Santa Catalina - Las Coloradas

Une Las Coloradas y La Isleta con la zona de Santa Catalina.

44

Santa Catalina - Isla Perdida

Une barrios de Tamaraceite como Isla Perdida, Piletas y La Suerte con Santa Catalina por Siete Palmas, Hospital General de Gran Canaria Dr. Negrín y Mesa y López, finalizando en el Intercambiador de Santa Catalina.

45

Santa Catalina - Hoya Andrea

El itinerario de esta línea transita desde el Intercambiador de Santa Catalina hasta Hoya Andrea. En el recorrido podemos encontrar las zonas comerciales de Santa Catalina, Mesa y López, El Rincón, Juan Carlos I y Siete Palmas, además del Hospital General de Gran Canaria Dr. Juan Negrín.

46

Tamaraceite - Siete Palmas (por San Lorenzo)

Comunica San Lorenzo y Almatriche con el área comercial de Siete Palmas y Tamaraceite.

47

Puerto - Tamaraceite

Une el Puerto con Tamaraceite pasando por el Auditorio y de forma alterna por el Tanatorio de San Miguel o Las Majadillas.

X47

Puerto - Tamaraceite

Línea rápida para conectar de forma directa Tamaraceite con la zona Santa Catalina/Puerto. Presta servicio entre las 06:30 y 09:30 horas en días laborables. Tiene correspondencia con todas las paradas del barrio y las principales paradas de la ruta hasta llegar al Puerto a fin de mejorar el tiempo de recorrido. Línea complementaria a la línea 47 Puerto- Tamaraceite, que seguirá con su itinerario y horario habitual

48

Escaleritas - Campus Universitario

Comunica Escaleritas, Schamann, Las Chumberas, La Ballena con parada en Siete Palmas, con el Campus Universitario de Tafira.

49

Puerto - Auditorio

Establecemos la nueva línea 49 para potenciar la conexión entre las zonas del Puerto, Guanarteme y el Auditorio. Se puede combinar el servicio de la línea 49 y la línea 47 y disfruta de una frecuencia de paso de 10 minutos entre Puerto y Auditorio

50

Ciudad Deportiva Gran Canaria - Zárate

Realiza el recorrido entre Zárate y el Paseo Blas Cabrera Felipe, donde se puede transbordar a las líneas 9, 12 o 13 para continuar hacia Vegueta, Puerto o Escaleritas.

51

Hoya de La Plata - Casablanca

Realiza el recorrido entre Casablanca y el Intercambiador de Hoya de La Plata, donde se puede transbordar a las líneas 9, 12 o 13, para continuar hacia Vegueta, Puerto o Escaleritas.

52

Hoya de La Plata - Pedro Hidalgo

Realiza el recorrido entre Pedro Hidalgo y el Intercambiador de Hoya de La Plata, donde se puede transbordar a las líneas 9, 12 o 13, para continuar hacia Vegueta, Puerto o Escaleritas.

53

Mercado de Vegueta - Zárate - El Lasso - Mercado de Vegueta

53A - (por Zárate - El Lasso) Une el Mercado de Vegueta con los barrios de Zárate, El Lasso, Los Granjeros y San Cristóbal. **53B - (por Casablanca - P. Hidalgo)** Une el Mercado de Vegueta con los barrios de Zárate, Casablanca y Pedro Hidalgo.

54

Teatro - San Juan

Esta línea circula por tres de los barrios más antiguos de la ciudad, Vegueta, San Juan y Triana.

55

Ciudad Deportiva Gran Canaria - El Lasso

Efectúa el trayecto El Lasso - Ciudad de San Juan de Dios - Paseo Blas Cabrera Felipe, donde se puede transbordar a las líneas 9, 12 o 13, para continuar hacia Vegueta, Puerto o Escaleritas.

64

Teatro- Cono Sur

Presta servicio de medianoche a los residentes del Cono Sur, cubriendo parte de los barrios de El Lasso, Casablanca, Pedro Hidalgo y Tres Palmas.

70

Teatro - El Secadero

Une el Teatro con El Batán y El Secadero.

80

Teatro - San Francisco

Une el Teatro con San Francisco y el Hospital Juan Carlos I. En sábado, domingo y festivo, consulte la línea 84.

81

Santa Catalina - Lomo de La Cruz

Une Santa Catalina con el Lomo de La Cruz, circulando por los ejes de Pío XII, Tomás Morales y Carretera de Mata. A lo largo de su trayecto se encuentra el Mercado Central, el Campus de Humanidades de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, el Cabildo Insular y el complejo deportivo de Las Rehoyas.

82

Teatro - La Paterna

Une el Teatro con La Paterna por la Carretera General del Norte, teniendo correspondencia con el complejo deportivo de Las Rehoyas y Centro Comercial La Ballena.

84

Teatro - Lomo de La Cruz (por San Francisco)

Fusión de las líneas 8 y 80 los fines de semana, comunica los barrios de Lomo de La Cruz y San Francisco y el Hospital Juan Carlos I con el Teatro.

91

Teatro - Tamaraceite

Entre el Teatro y Tamaraceite, a lo largo de su recorrido une las zonas comerciales de Triana y Siete Palmas así como el complejo deportivo de Las Rehoyas y el Recinto Ferial.

X91

Teatro - Tamaraceite

Línea rápida que conecta de forma directa Tamaraceite con el Teatro. Es una línea complementaria de la línea 91, reforzando los servicios en hora punta de la mañana.

L1

Puerto - Hoya de La Plata

En horario nocturno, une la zona del Cono Sur, en el Intercambiador de Hoya de la Plata, con la zona del Puerto. El recorrido de esta línea nocturna absorbe parte del recorrido de las líneas idurnas 1 y 12.

L2

Teatro - Santa Catalina

Línea nocturna que une el Teatro y Santa Catalina circulando por Rehoyas, Cruz de Piedra, Schamann, Escaleritas, La Minilla, el Hospital General de Gran Canaria Dr. Negrín, Guanarteme y Mesa y López.

L3

Teatro - Tamaraceite

Línea nocturna que une el Teatro con Tamaraceite circulando por el barranquillo de Don Zollo, Escaleritas, La Feria y Siete Palmas.

6.2 Normas que rigen el servicio

Las normas de uso del servicio prestado por Guaguas Municipales, S.A. están disponibles en el siguiente enlace:

<https://www.guaguas.com/atencion-al-cliente/normativa-de-uso>

CUANDO SE ESPERA LA GUAGUA



Si en una parada coincide más de una línea, todas las guaguas que lleguen se detendrán en la cabecera de la parada para que los viajeros suban y bajen del vehículo. Esta operativa es distinta en las paradas que operan como parada doble.

En el caso de que la parada en la que se encuentre sea una Parada Doble tiene que tener en cuenta que en esta parada la primera guagua que llega se sitúa en el punto de parada 1, en donde abre puertas y procede a la descarga y carga de viajeros. Si durante esta operación llega otra guagua a la parada se sitúa en el punto de parada 2 y procede a cargar y descargar viajeros de forma simultánea a la guagua que se encuentra en el punto de parada 1. Los viajeros deben dirigirse a la guagua que les interese, con independencia de que esta se encuentre en el punto de parada 1 o 2. Esta operativa de parada doble permite reducir el tiempo de carga y descarga en la parada y agilizar el tiempo total de viaje.

Si alguna vez una guagua pasa por la parada sin recoger viajeros, puede ser por múltiples motivos (completo, corrección de frecuencia u otra incidencia de funcionamiento)

AL SUBIR A LA GUAGUA



Debe esperar para subir a la guagua hasta que se encuentre totalmente parada y con las puertas abiertas.

El acceso a la guagua se efectuará por la puerta delantera, aunque excepcionalmente se podrá realizar por las traseras (cochecitos de bebés, personas con movilidad reducida, etc.), siempre advirtiendo previamente al conductor del vehículo.

Se deberá respetar el orden de llegada en la parada.

No se puede viajar con animales, a no ser que se trate de perros-guía acompañando a discapacitados visuales.

Se permite el acceso a la guagua con maletas, utensilios playeros, tablas de surf, boogies, etc., siempre que estén debidamente protegidos y no entorpezcan al resto de los viajeros.

Si no tiene título de viaje de prepagado, acceda a la guagua por la derecha de la puerta delantera, procurando el importe exacto o billete no superior a 10 euros.

Los menores de 4 años están exentos del pago del viaje.

Se deberá exigir el tique correspondiente al conductor, imprescindible como comprobante del pago del viaje.

Si tiene título de viaje de prepagado, acceda a la guagua por la izquierda de la puerta delantera, mostrando, en su

caso, su título de viaje al conductor y validando el título en la canceladora de a bordo, donde además se podrá informar del saldo de viajes restantes que le quedan en su título.

Se permitirá el acceso de menores en cochecitos o sillas desplegadas cuando se disponga del lugar habilitado para sillas de ruedas. El niño puede viajar en los brazos de la persona adulta o bien permanecer en el cochecito en sentido contrario a la marcha, debidamente sujeto y debiendo accionar, en todo caso, el freno del carro. La persona adulta que acompañe al niño es la única responsable del cumplimiento de las condiciones de seguridad de éste.

Se permite el acceso a las guaguas con bicicletas plegables de tamaño equivalente a un equipaje de mano, y siempre en función de la ocupación del vehículo.

Es obligatorio plegar la bicicleta antes de subir en la guagua. Solo se permite una bicicleta por guagua y debe situarse en la parte central, estando sujeta en todo momento por su propietario.

El número máximo de carros de bebés desplegados y sillas de ruedas, de manera simultánea, es de 3. Se ocupará el espacio central de la guagua y se deberán utilizar los elementos de sujeción. Los carros de bebé y sillas de ruedas tendrán prioridad sobre la bicicleta plegable, que deberá ceder el espacio de la plataforma central a estas. En todo caso, tendrán preferencia las sillas de rueda y coches de bebés según el orden de subida a la guagua.

No se permite comer, beber, fumar ni vapear dentro de la guagua.

DURANTE EL VIAJE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD



Una vez iniciado el viaje, la guagua no se debe detener ni abrir sus puertas hasta la siguiente parada, las excepciones serán valoradas por el conductor en cada momento.

Procure no entorpecer el tránsito de otros viajeros en el interior del vehículo y, procure dejar libres las zonas de puertas y pasillos, situándose en los lugares más desocupados de la guagua. Siempre que pueda acceda a la parte trasera de la guagua.

Se deberá viajar bien agarrado a asideros o barras

Queda prohibido sentarse en cualquier elemento o componente del vehículo que no sean los asientos.

Se tendrá especial consideración con aquellas personas que, por su edad o condiciones físicas, tengan reducida su movilidad, respetando los asientos reservados para estas personas y cediendo el asiento a aquellos que lo precisen. El conductor está facultado para hacer cumplir esta reserva de asiento.

Cuando un título de viaje no nominativo (Bono Guagua, Bono 2) sea utilizado por varias personas deberá conservarlo en su poder aquella que descienda del vehículo en último lugar. Debe conservar su título de viaje.

Por motivos de seguridad, debe evitarse hablar con el conductor. Si fuese necesario podrá hacerse cuando la guagua esté detenida.

Los empleados de Guaguas Municipales están facultados para corregir conductas inadecuadas (insultos, amenazas, comentarios despectivos, etc.) pudiendo hacer bajar de la guagua a quien no respete las normas establecidas.

El título de transporte utilizado, deberá estar a disposición de cualquier empleado de Guaguas Municipales durante todo el trayecto.

Cualquier incidente o accidente que se produzca durante el viaje deberá ponerse en conocimiento del conductor y proceder a su reclamación si así lo considera oportuno.

AL BAJAR DE LA GUAGUA



Deberá solicitar la parada, con suficiente antelación, mediante los timbres instalados al efecto y prepararse para realizar el descenso con la mayor diligencia posible

El descenso sólo se podrá efectuar cuando la guagua se encuentre totalmente parada y con las puertas abiertas.

Se bajará siempre por las puertas central y/o trasera.

Se facilitará por parte de todos los viajeros la salida a las personas que por su edad o condiciones físicas tengan reducida su movilidad.

Se recomienda no ocupar el espacio junto a las puertas si no es para bajar.

Cuando, por un obstáculo, el conductor no pueda aproximar la guagua a la acera o parada deberá extremarse la precaución al bajar y dirigirse lo antes posible hacia la zona de peatones.

La espera debe ser en la parada de la guagua, a una distancia prudencial de la calzada y retirado del bordillo de la acera.

6.3 Procedimientos

La presentación de quejas y reclamaciones puede presentarse de dos maneras:

- Telemáticamente: rellenando el formulario a través de la web corporativa en el siguiente enlace <https://www.guaguas.com/atencion-al-cliente/sugerencias-y-reclamaciones->
- En nuestras oficinas comerciales.

Oficinas

Oficina central

Oficina central Guaguas Municipales

📍 C/Arequipa s/n (Urb. Industrial El Sebadal) 35008, Las Palmas de Gran Canaria, España

✉ guaguas@guaguas.com

🕒 Laborables de 07:30 a 14:30 horas

☎ 928 305 800 / 902 077 778

<p>Parque de Santa Catalina</p> <p>📍 Parque de Santa Catalina</p> <p>🕒 De lunes a viernes de 07:30 a 20:00h</p> <p>☎ 928 229 640</p>	<p>Teatro</p> <p>📍 C/ F. Jareño s/n</p> <p>🕒 De lunes a viernes de 07:30 a 20:00h</p> <p>☎ 928 361 956</p>
<p>Obelisco</p> <p>📍 Plaza de la Constitución 5, bajo</p> <p>🕒 De lunes a viernes de 07:30 a 14:30h</p> <p>☎ 928 361 701</p>	<p>Ciudad Alta</p> <p>📍 Sor Simona, 44</p> <p>🕒 De lunes a viernes de 07:30 a 14:30h</p> <p>☎ 928 209 648</p>

Estaciones de guaguas

Estación de Guaguas de San Telmo (Gestionada por Gexco)

📍 Avda. de Rafael Cabrera, s/n

🕒 De lunes a viernes de 07:00 a 19:00h, sábados y festivos de 08:00 a 13:00h

☎ 928 368 335



6.4 Número de reclamaciones recibidas en 2018

En 2018 se recibieron un total de 1.213 reclamaciones relativas al servicio. Todas las reclamaciones recibidas fueron contestadas.

6.5 Número de reclamaciones recibidas en 2019

En 2019 se recibieron un total de 1.377 reclamaciones relativas al servicio. Todas las reclamaciones recibidas fueron contestadas.