

# TARJETA TRANSPORTE PÚBLICO ANUAL EMPRESAS

## MANUAL DE USUARIO

---

# ÍNDICE

1	Introducción .....	4
2	Esquema general .....	5
3	Activación de usuario .....	5
4	Acceso a la web .....	7
5	Pasos para realizar la solicitud.....	10
5.1	Paso 1: Datos del solicitante .....	10
5.2	Paso 2: Documentación .....	11
5.3	Paso 3: Comprobación de datos de solicitud.....	15
5.4	Paso 4: Fin .....	16
6	Resolución de incidencias.....	17

## Hoja de control de documento

Estado de generación del documento

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Autor</b>	<b>Razón</b>	<b>Sección/Pág.</b>
1.0	Octubre 2017	-	Generación	
2.0	Octubre 2019	ICCA	Revisión	
3.0	Febrero 2020	ICCA	Revisión	
4.0	Agosto 2021	ICCA	Revisión	
4.1	Agosto 2021	ICCA	Revisión	4/8

Modificaciones en esta versión

<b>Título de sección</b>	<b>No. sección</b>	<b>Comentarios a la modificación</b>
Introducción	3	Actualización con el nuevo sistema de activación de usuario.

Distribución del documento

<b>Organización</b>	<b>Fecha</b>	<b>Destinatario</b>
CRTM	Agosto 2021	

---

## 1 Introducción

La Tarjeta Transporte Público es una tarjeta sin contacto que sustituye a la actual tecnología de billetes con banda magnética y sirve de soporte a los títulos de transporte emitidos por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid para todo el sistema de transporte público de la Comunidad de Madrid. Son más de 700.000 las Tarjetas en funcionamiento a día de hoy y gran parte del éxito en su implantación se debe a la experiencia acumulada con la prueba piloto sube-T, de la que muchos de los Abonos Anuales han sido usuarios.

La Tarjeta Transporte Público Anual Empresas es personal e intransferible y caduca a los 10 años de su fecha de emisión. En la tarjeta figuran impresos el nombre y la fotografía del titular y un número de identificación personal.

La Tarjeta que recibirá va cargada con un título de transporte válido, que le permitirá viajar por la zona que haya sido asignada por su empresa en el momento de la solicitud, estando disponible todo el abanico de posibilidades tanto zonales como interzonales.

En 2014 estarán disponibles, además en esta modalidad, todos los perfiles existentes (Jóvenes, Normal y Tercera Edad) así como aquellos colectivos que disponen de tarifas de transporte subvencionadas (Familia Numerosa Normal / Especial y Discapacidad > 65%).

Para obtener su Tarjeta Transporte Público Anual Empresas es necesario realizar la solicitud vía web [anualempresas.crtm.es](http://anualempresas.crtm.es) siendo este el único canal establecido. A lo largo de este manual se explica cómo realizar la solicitud accediendo a la web, la disposición de la información en las diferentes pantallas, así como la forma en la que los usuarios pueden introducir sus datos de manera sencilla. No obstante, en caso de duda pueden contactar con nosotros en el correo electrónico [crtm\\_ttpgestioempresas@madrid.org](mailto:crtm_ttpgestioempresas@madrid.org).

## 2 Esquema general

Para poder solicitar la Tarjeta Transporte Público Anual Empresas, previamente ha tenido que ser dado de alta por su empresa como beneficiario de la misma. Tras el alta en los sistemas del CRTM, recibirá un correo electrónico de activación de la cuenta donde podrá establecer la contraseña de acceso.

A través de la barra de direcciones de su navegador debe acceder a la dirección de internet [anualempresas.crtm.es](http://anualempresas.crtm.es), e introduciendo la contraseña que se eligió en la activación de la cuenta, se muestran los cuatro pasos necesarios para completar con éxito la solicitud:

1. Datos del solicitante
2. Documentación.
3. Comprobación de datos de la solicitud.
4. Fin.

El encabezamiento de cada pantalla muestra los cuatro niveles de introducción de datos.

## 3 Activación de usuario

Cuando se da de alta un usuario en el sistema este permanece inactivo hasta que se realiza la activación por parte de el usuario, momento en el que se establece la contraseña de acceso.

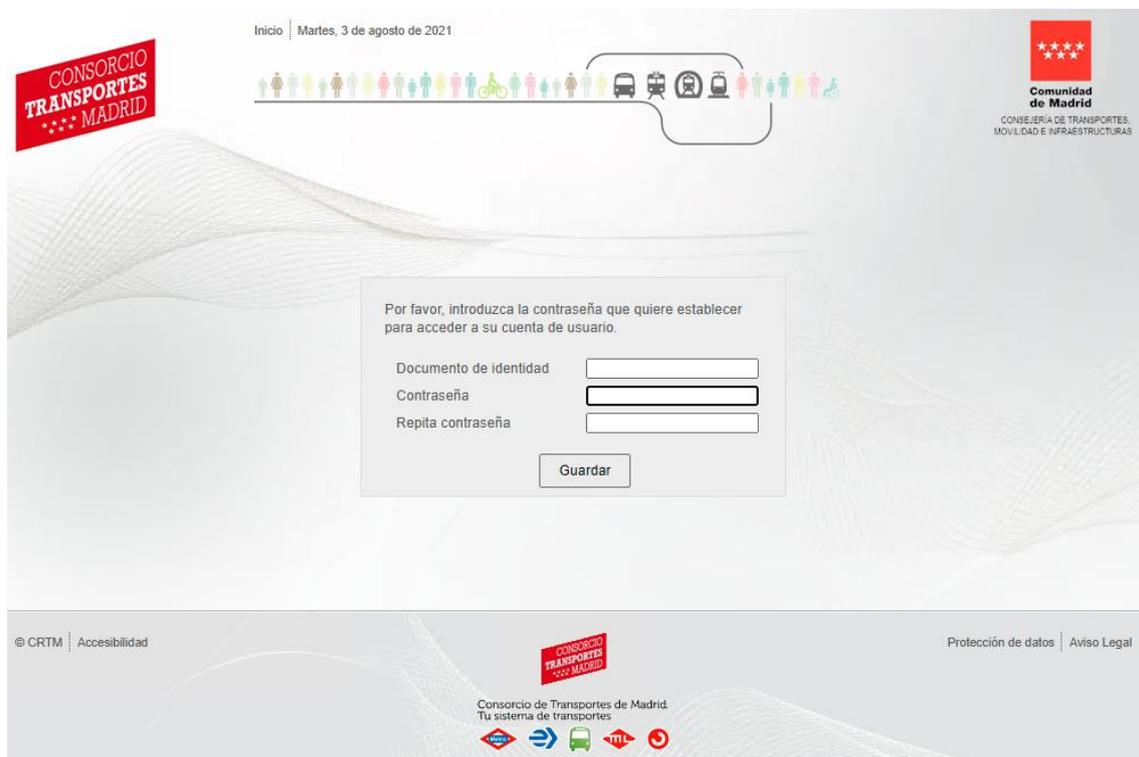
El usuario recibirá, vía correo electrónico, un aviso indicando que se ha creado una cuenta de usuario e instrucciones de como proceder a la activación de la cuenta. Todo el proceso de activación se realiza a través de un enlace que se recibirá en el mismo correo electrónico.

Cada enlace recibido es único, asociado al documento de identidad utilizado en el alta del usuario y tiene una validez de 15 días, pasados estos 15 días, deberá solicitar un alta nueva o la reactivación del usuario por parte del personal de su centro de trabajo asociado.

Ejemplo de correo recibido para el documento de identidad 12345678A:

“Se ha generado un usuario para esta cuenta de correo y el documento \*\*\*4567\*\*”, para activar la cuenta y establecer la contraseña, acuda a la siguiente dirección:  
[https://anualempresas.crtm.es/activarUsuario.aspx?c=asd:oi298ysld\\$hf\\_o8y=](https://anualempresas.crtm.es/activarUsuario.aspx?c=asd:oi298ysld$hf_o8y=)”

Al acceder a la dirección proporcionada, bien copiándola y pegándola en la barra de direcciones de un navegador web o bien haciendo clic sobre el enlace, el usuario llegará a la siguiente pantalla (Figura 1).



Inicio | Martes, 3 de agosto de 2021

CONSORCIO TRANSPORTES MADRID

Comunidad de Madrid  
CONSEJERÍA DE TRANSPORTES, MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS

Por favor, introduzca la contraseña que quiere establecer para acceder a su cuenta de usuario.

Documento de identidad

Contraseña

Repita contraseña

Guardar

© CRTM | Accesibilidad

Protección de datos | Aviso Legal

CONSORCIO TRANSPORTES MADRID

Consortio de Transportes de Madrid.  
Tu sistema de transportes



Figura 1. Pantalla de activación de la cuenta

En esta pantalla deberá de introducirse el documento de identidad con el cual se ha dado de alta el usuario e indicar por 2 dos veces, la contraseña que se quiere establecer para acceder al portal. Una vez introducida dicha información, al hacer clic en el botón de guardar, el sistema informará mediante un mensaje de si la activación ha sido satisfactoria o, en caso contrario, indicará si se ha producido algún error.

## 4 Acceso a la web

En este capítulo se describe la manera de acceder al portal por parte de los usuarios.

En primer lugar, al introducir en su navegador la dirección web [anualempresas.crtm.es](http://anualempresas.crtm.es), se mostrará al usuario el panel de “Configuración de Cookies”, a través del cual el usuario obtendrá información de las cookies que se utilizan en el portal y podrá configurar cuáles desea permitir.

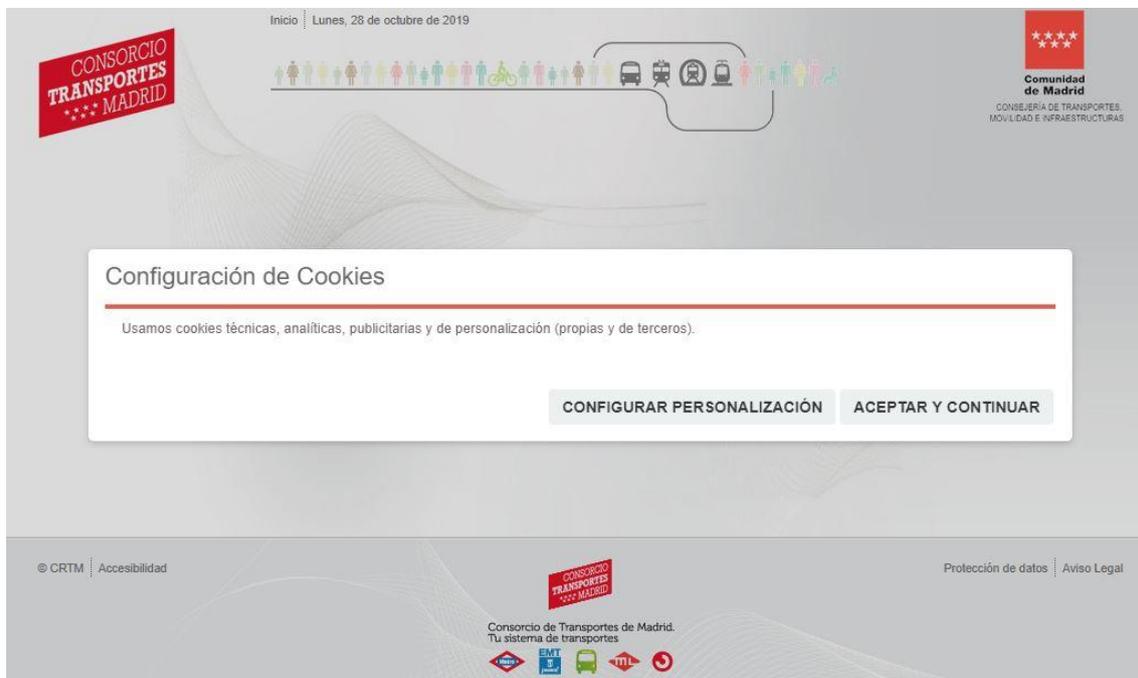


Figura 2. Panel inicial de configuración de cookies.

Después de la configuración y aceptación de cookies, el usuario visualizará la ventana de información sobre Protección de Datos.

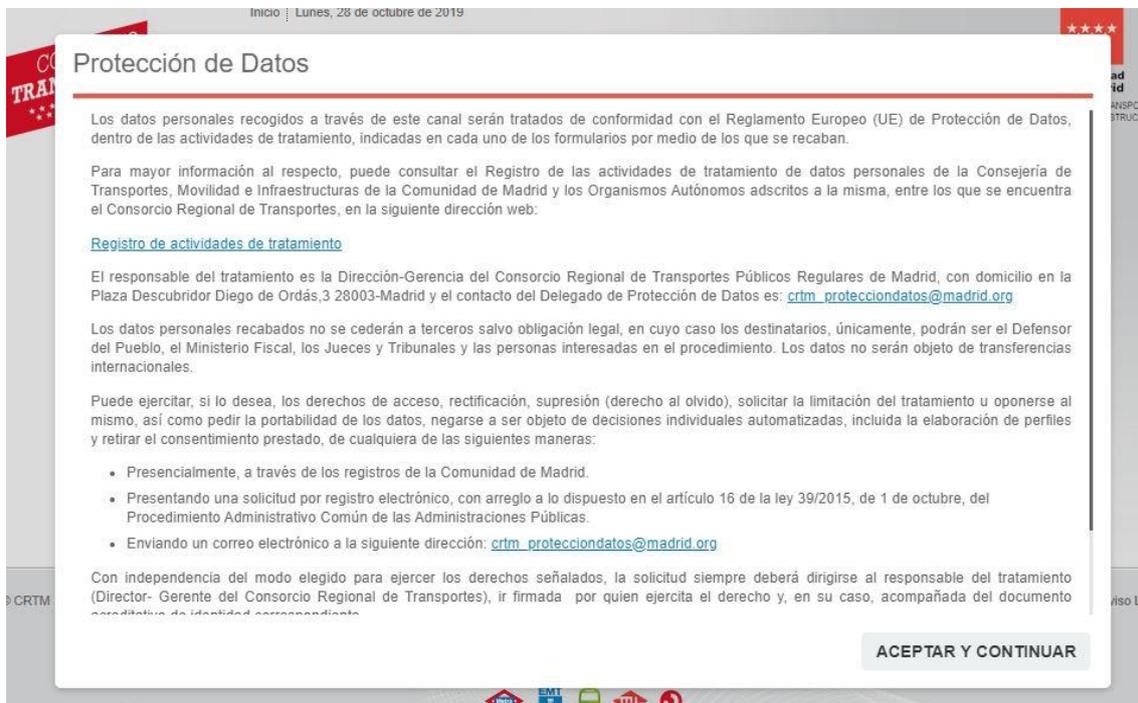


Figura 3. Ventana inicial de protección de datos.

Una vez leída la información proporcionada, se debe pulsar el botón “ACEPTAR Y CONTINUAR” y se accederá a la pantalla dónde deberá introducir el usuario y contraseña para identificarse en el portal. Previamente el usuario deberá haber activado su cuenta y establecido la contraseña de acceso mediante el enlace enviado a su correo electrónico. En caso de que la identificación sea correcta, el usuario accederá al sistema. En caso contrario, se mostrará un mensaje indicando que el acceso ha sido erróneo.

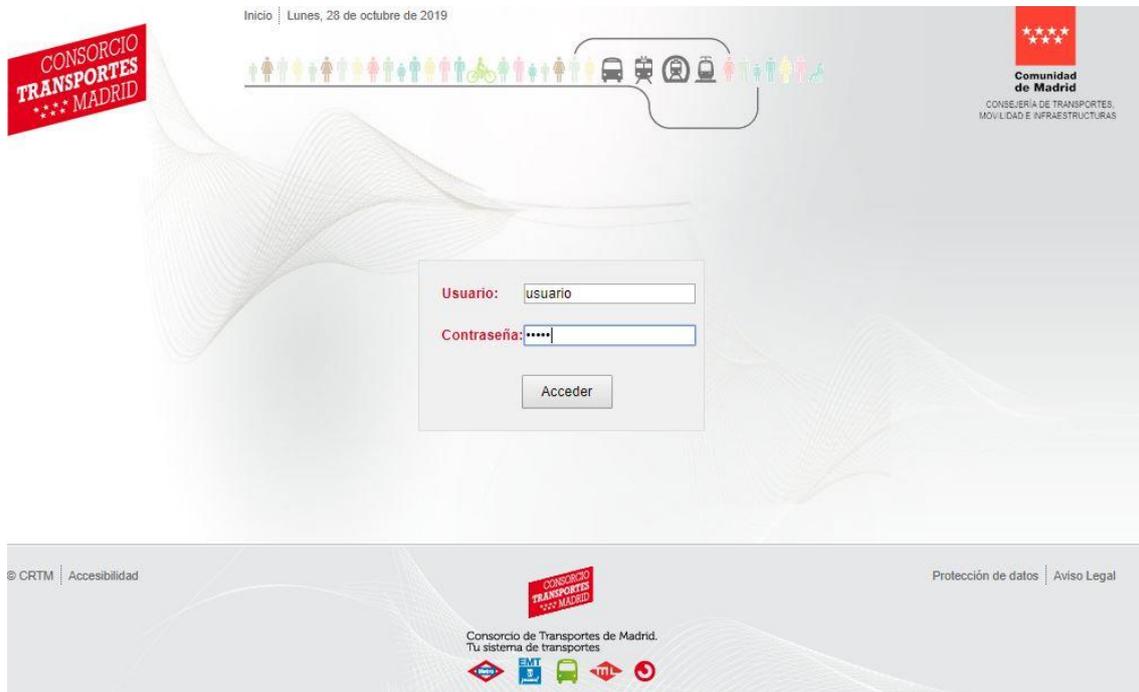


Figura 4. Pantalla de acceso al portal

Una vez que el usuario ha accedido al portal, en caso de que se haya solicitado reestablecer la contraseña, deberá cambiar su contraseña de acceso (Figura 4).

**Cambio de contraseña**

Bienvenido al portal de petición de la TTP - Anual. Por seguridad, debe cambiar su contraseña de acceso:

Nueva contraseña:

Repita la nueva contraseña:

**Cambiar contraseña**

Figura 5. Cambio de contraseña.

## 5 Pasos para realizar la solicitud

### 5.1 Paso 1: Datos del solicitante

Al acceder al portal, el usuario irá completando su solicitud a través de diferentes pantallas, siendo la primera “Datos del solicitante”. En este formulario, el usuario deberá introducir los datos personales requeridos. Aquellos que están señalados con un asterisco (\*) son obligatorios.

Nombre y apellidos deben figurar completos al igual que en el documento de identificación (DNI, pasaporte, NIE, DNI extranjero) que se vaya a utilizar.

The screenshot shows a web interface for 'Solicitudes'. The breadcrumb trail is 'Inicio > Solicitud Tarjeta Transporte Público - Modalidad Anual'. The page title is 'Solicitud Tarjeta Transporte Público - Modalidad Anual' with a timestamp of '29/10/2019 16:56'. A navigation bar contains 'Datos del solicitante' (highlighted), 'Documentación', 'Comprobación de datos de la solicitud', and 'Fin'. A note states: 'Todos los datos solicitados marcados con asterisco (\*), se deben cumplimentar obligatoriamente.' The form fields include: 'Nombre\*' (text), 'Apellido 1\*\*' (text), 'Apellido 2°' (text), 'Fecha Nacimiento\*' (date picker), 'Sexo' (radio buttons for Masculino and Femenino), 'Residencia en la Comunidad de Madrid:' section with 'Tipo vía\*' (dropdown), 'Nombre vía\*' (text), 'N°\*' (text), 'Portal' (checkbox), 'Escalera' (checkbox), 'Piso\*' (text), 'Puerta' (text), 'Provincia\*' (text), 'Localidad\*' (text), 'CP\*' (text), 'Teléfono 1\*' (text), 'Teléfono 2' (text), and 'Correo electrónico\*' (text). A red warning message at the bottom reads: 'Es importante que nos facilite sus datos de contacto (correo electrónico y teléfono móvil) para informarle de que su tarjeta está ya disponible, cualquier incidencia en la gestión de la misma y, posteriormente, comunicarnos con Usted en caso de pérdida u otra información de su interés.'

Figura 6. Datos del solicitante

En caso de que alguno de los datos solicitados se introduzca erróneamente, debajo del texto “Solicitud Tarjeta Transporte Público”, aparecerá un mensaje de error explicando el motivo de la no aceptación del dato.

En la parte inferior de la pantalla aparece el apartado “Otros Datos”, que previamente han sido establecidos por la entidad a la que pertenece el solicitante; el nombre de la propia entidad, el año de validez del título y la zona de uso de la Tarjeta. En caso de

querer modificar alguno de estos datos el usuario deberá ponerse en contacto con su centro de trabajo para que sea el supervisor quien lo modifique y lo gestione.

Hasta que no se introduzcan todos los datos de la página correctamente, no se podrá pasar a la página siguiente. Una vez completada una página, debe ir a la zona inferior de la pantalla para pulsar el botón “Siguiente” y así avanzar a una nueva página.

## 5.2 Paso 2: Documentación

En esta pantalla debe adjuntar una serie de documentos, necesarios para confeccionar su Tarjeta Transporte Público Anual Empresas.



Datos del solicitante >> **Documentación** >> Comprobación de datos de la solicitud >> Fin

Documentos que se deben adjuntar obligatoriamente

Fotografía reciente en color  
(es importante que la calidad de la fotografía sea óptima para poder realizar su nueva Tarjeta con éxito)

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Sube una foto\* reciente donde se identifique claramente tu rostro, y encájala en este recuadro.  
\*La foto debe ser a color, con fondo de color claro, y debe tomarse con la cabeza descubierta, sin gafas de cristales oscuros o cualquier otra prenda que dificulte la identificación de la persona. No debe tener marcos ni bordes negros. Puede tomar como ejemplo del resultado final la imagen de la derecha.

Documento de identidad en vigor  
(Formatos válidos: gif, png, jpeg, jpg, bmp, doc, pdf)

Es necesario adjuntar las dos caras del DNI. Pueden adjuntarse en un único documento o en documentos separados.

DNI español

- Cara del DNI en la que aparece la foto: Seleccionar archivo Ningún arch...leccionado

- Cara trasera del DNI, si no la ha incluido ya en el fichero anterior: Seleccionar archivo Ningún arch...leccionado

Figura 7. Documentación obligatoria

- Fotografía reciente en color donde se identifique claramente su rostro. Al seleccionar un archivo, la imagen se cargará en pantalla y deberá ajustarla dentro del recuadro que aparece. Para ello, puede desplazar el recuadro sobre la fotografía, y también girarla a derecha o a izquierda y aplicar zoom para alejar o acercar, a través de la botonera que aparece en la parte inferior de la fotografía. Una vez que la fotografía está seleccionada, deberá pulsar el botón “Recortar área seleccionada”, que cargará una visualización de cómo quedaría su foto para imprimir en la Tarjeta.

\*La foto debe ser a color, con fondo de color claro, y debe tomarse con la cabeza descubierta, sin gafas de cristales oscuros o cualquier otra prenda que dificulte la identificación de la persona. No debe tener marcos ni bordes negros. Puede tomar como ejemplo del resultado final la imagen de la derecha.



Por favor, recorte la fotografía cargada (en formato gif, png, jpeg, jpg, bmp) según la relación de aspecto indicada.



Recortar área seleccionada

Su fotografía recortada:



Figura 8. Control de fotografía

Si el área seleccionada en el recuadro incluye, además de la fotografía, parte del tapiz de cuadros de fondo, al recortar la imagen podrá ver en la previsualización un marco/borde negro. En este caso la fotografía no es válida para su Tarjeta y será rechazada. Para evitar esta situación, deberá aplicar un zoom para asegurarse de que el área seleccionada únicamente incluye la fotografía y no el fondo gris cuadrículado. En la siguiente figura se muestra un ejemplo de imagen recortada no válida:

Fotografía reciente en color  
(es importante que la calidad de la fotografía sea óptima para poder realizar su nueva Tarjeta con éxito)

Seleccionar archivo carafoto2.jpg

Sube una foto\* reciente donde se identifique claramente tu rostro, y encájala en este recuadro.  
\*La foto debe ser a color, con fondo de color claro, y debe tomarse con la cabeza descubierta, sin gafas de cristales oscuros o cualquier otra prenda que dificulte la identificación de la persona. No debe tener marcos ni bordes negros. Puede tomar como ejemplo del resultado final la imagen de la derecha.



Por favor, recorte la fotografía cargada (en formato gif, png, jpeg, jpg, bmp) según la relación de aspecto indicada.



Recortar área seleccionada

Su fotografía recortada:



Figura 9. Imagen no válida para tarjeta.

- Documento de identidad en vigor, debiendo adjuntarse aquel que su empresa haya facilitado para el acceso a la web, siendo válidos:
  - o DNI español por ambas caras. Pueden adjuntarse en un único documento o en documentos separados.
  - o Permiso de residencia (NIE) siendo válido sólo aquel que viene con fotografía identificativa del usuario y firma (no es válida la carta verde).
  - o DNI no español, debiendo indicar el código ISO del país de procedencia.
  - o Pasaporte, debiendo indicar el código ISO del país de procedencia.

El tamaño máximo permitido para los archivos que se deben adjuntar es de 1Mb.

Otros documentos que debe adjuntar (si se encuentra en alguna de las situaciones descritas)

Por favor, marque la casilla correspondiente y adjunte la documentación solicitada:

Familia numerosa general     Familia numerosa especial

(Formatos válidos: gif, png, jpeg, jpg, bmp, doc, pdf)

Título de familia numerosa (\*)     Ningún archivo seleccionado

Carné individual de familia numerosa     Ningún archivo seleccionado

Certificado digital de familia numerosa     Ningún archivo seleccionado

(\*) El archivo proporcionado deberá contener la parte delantera y trasera del documento.

Fecha fin de validez del documento presentado

---

Discapacidad >= 65%

(Formatos válidos: gif, png, jpeg, jpg, bmp, doc, pdf)

Certificado oficial de discapacidad     Ningún archivo seleccionado

Tarjeta acreditativa del grado de discapacidad     Ningún archivo seleccionado

Certificado Digital de discapacidad     Ningún archivo seleccionado

Fecha fin de validez del documento presentado

Autorizo a los Servicios de Inspección del Consorcio Regional de Transportes de Madrid a comprobar la exactitud de los datos contenidos en la presente solicitud, mediante el procedimiento establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Figura 10. Otros documentos para la solicitud

Si es beneficiario de un descuento sobre el precio del título de transporte, bien por ser Familia numerosa (General o Especial) bien por tener una discapacidad certificada igual o superior al 65% (o ambas al ser compatibles) debe marcar aquellos que se correspondan y adjuntar la documentación en vigor que le acredite como beneficiario de dicho descuento. El tamaño máximo permitido para el archivo adjuntado es de 1Mb. Por favor, indique igualmente la fecha de validez de los documentos adjuntados en la casilla habilitada a tal efecto.

Finalmente, en esta página, debe marcar la Autorización según la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, para que el Consorcio de Transportes pueda comprobar los datos aportados por el usuario. La aceptación de esta autorización es necesaria para avanzar al siguiente paso.

Una vez cumplimentada la información requerida en esta pantalla, debe pulsar el botón “Siguiente” que se encuentra en la parte inferior derecha de la misma.

### 5.3 Paso 3: Comprobación de datos de solicitud

La finalidad de esta pantalla es poder verificar en una única pantalla todos los datos que hemos ido aportando en los dos pasos anteriores, para la comprobación y aceptación de los mismos.

Compruebe, por favor, atentamente los datos para verificar que no existe ningún error en la solicitud. Si alguno de los datos introducidos no fuera correcto, debe regresar a las pantallas anteriores para modificarlos utilizando el botón “Anterior”, que está ubicado en la parte inferior izquierda de la pantalla.



Datos del solicitante >> Documentación >> **Comprobación de datos de la solicitud** >> Fin

Por favor, compruebe que los datos son correctos:

**Datos personales:**  
NOMBRE APELLIDO APELLIDO

DNI/NIF 53133306V  
Calle NOMBRE CALLE 2  
Piso 2  
MADRID 28080 - MADRID  
Teléfono 1: 626000000  
PRUEBA@MADRID.ORG

**Datos solicitud:**  
Tipo de solicitud: Empresa  
Entidad: AYUNTAMIENTO DE MADRID  
Centro de trabajo: (000) AYUNTAMIENTO DE MADRID  
Centro de reparto: ---  
Año validez del título anual: 2018  
Zona: B2  
Causa: Primera vez

**Documentación aportada:**  
Fotografía reciente  
Documento acreditativo de DNI/NIF

[Información sobre Protección de Datos](#)

Figura 11. Pantalla de Comprobación de datos de la solicitud

Una vez que se ha comprobado que los datos son correctos, para terminar, el usuario deberá, en la parte inferior de la pantalla:

- Indicar su preferencia sobre recibir información acerca de la promoción del transporte y posibles incidencias.

- Indicar su deseo de pertenecer o no al Club de Amigos del Transporte Público. Perteneciendo a este Club podrá participar en los distintos eventos que se organicen desde el CRTM, información del Sistema de Transporte Público de la Comunidad Madrid e incidencias en la red de transporte y de diverso tipo de actividades y sorteos
- Confirmar la declaración de la exactitud de los datos reseñados.

Por último, deberá marcar la opción “No soy un robot” y pulsa el botón “Finalizar” que se encuentra en la parte inferior derecha de la pantalla.

#### 5.4 Paso 4: Fin



Figura 12. Pantalla final del proceso de solicitud

Después del proceso de introducción y validación de datos, la pantalla final nos verifica que la solicitud ha sido completada con éxito.

La página nos da la opción de poder imprimir o guardar la hoja de solicitud.

- Imprimir Hoja de Solicitud:  
Si pulsamos el botón de Imprimir hoja de solicitud, se abrirá automáticamente una pantalla que nos muestra en un documento en formato pdf todos los datos que hemos proporcionado y documentado.
- Guardar Hoja de Solicitud:  
Al seleccionar esta opción aparecerá una pantalla de diálogo para escoger dónde queremos guardar el documento pdf, o se descargará automáticamente según las preferencias configuradas en su navegador.

Si el navegador dispone de un bloqueador de ventanas emergentes, deberá comprobar si ha bloqueado la ventana responsable de permitir el acceso al justificante de solicitud.

Una vez finalizada la solicitud, ésta pasará a ser revisada por el supervisor de su centro de trabajo para comprobar toda la información contenida en la misma. Si todo es correcto, la solicitud será aprobada y se enviará al CRTM para proceder con la realización de la tarjeta, pero si por el contrario existiera algún tipo de incidencia, la solicitud le será devuelta con una notificación vía e-mail indicando los motivos de la devolución.

Las Tarjetas Transporte Público anuales, una vez confeccionadas, serán remitidas a su Centro de Trabajo desde el que le informarán, tanto de la fecha en la que las recibirán, como del medio para recibirlas.

## **6 Resolución de incidencias**

Si el supervisor de su centro de trabajo rechaza por algún tipo de error su solicitud, recibirá una notificación a la dirección de correo electrónico que ha indicado en su solicitud, informándole de esta situación.

Para corregir los problemas detectados, deberá acceder de nuevo al portal [anualempresas.crtm.es](http://anualempresas.crtm.es), donde podrá comprobar el estado de su solicitud y los comentarios reflejados por su supervisor.

Solicitud e-A132656

Fecha y Hora	Estado	Observaciones
04/11/2019 17:06:33	SOLICITUD CON INCIDENCIAS	La fotografía no es válida por incluir un borde negro. Debe adjuntar una nueva fotografía.
04/11/2019 16:41:23	SOLICITUD COMPLETADA	
04/11/2019 16:41:23	Creada	

Comentarios del supervisor:

La fotografía no es válida por incluir un borde negro. Debe adjuntar una nueva fotografía.

**Datos de la solicitud**

Fecha:  Tipo:  Abono:

Estado:

Causa solicitud:

Club amigos Transporte Público

Sí  No

Autorizo a que mis datos personales sean utilizados para facilitarme información acerca de la promoción del transporte público y sobre incidencias en la red de transportes

Familia numerosa general  Familia numerosa especial

Discapacidad >= 65%

Figura 13. Formulario de solicitud con incidencias.

En esta pantalla, tendrá acceso a un formulario donde podrá modificar los datos incorrectos, incluyendo la posibilidad de subir nuevos archivos adjuntos. Para ello, deberá dirigirse a la sección “Nuevos Documentos adjuntos” en la parte inferior de la pantalla, y seleccionar el tipo de documento que va a subir y pulsar en el botón “Seleccionar archivo” para que se abra el diálogo de búsqueda y pueda localizar el archivo en su equipo. Una vez adjuntado el documento, deberá pulsar en el botón “Guardar”.

**Nuevos Documentos adjuntos**

Tipo Documento:

Figura 14. Sección Nuevos Documentos adjuntos

Cuando haya corregido todos los defectos indicados por su supervisor, deberá pulsar el botón “ENVIAR SOLICITUD” que se encuentra en la parte inferior de la pantalla, y su solicitud será enviada al supervisor de su centro de trabajo para su aprobación.