



**Metro de Sevilla
10° ANIVERSARIO**

A photograph of railway infrastructure at sunset. In the foreground, a railway signal is visible with its red light illuminated. The background shows a series of overhead power lines and support structures stretching into the distance. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow. A semi-transparent yellow-green horizontal band is overlaid across the middle of the image, containing the title text.

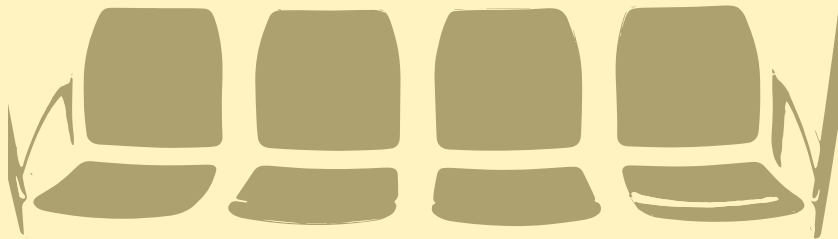
10 años en cifras 2009 - 19





10 años en cifras

- 145,7 millones de viajeros. (*)
- 46.619,21 toneladas de Co2 evitadas a la atmósfera (**).
- Fomento del uso del transporte público gracias a las conexiones intermodales.
- Contribución al desarrollo de un modelo de movilidad urbana e interurbana más sostenible.
- Desplazamientos seguros, rápidos y cómodos que aportan calidad de vida a los usuarios.
- Una alternativa de transporte eficaz frente a los desplazamientos en vehículo privado.



(*) 2 de abril de 2009 hasta estimación 1 abril de 2019.

(**) Desde el 2015, se incrementa significativamente este dato, dado que dejan de descontarse las emisiones del propio metropolitano, al recurrir desde ese año a un suministro energético que procede al 100% de fuentes renovables.



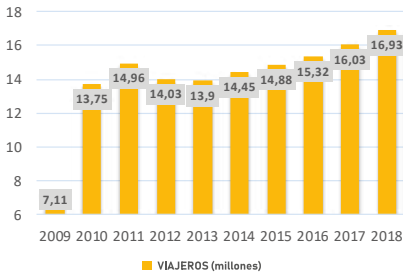


Demanda de usuarios

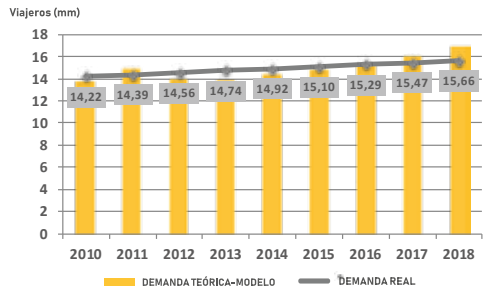
Desde el 02 de abril de 2009 hasta el 1 de abril de 2019 un total de 145.761.750 usuarios habrá utilizado metro para desplazarse.

La evolución de la demanda de usuarios ha mantenido un crecimiento sostenido en el transcurso de estos diez años, arrojando un incremento acumulado del 23% entre el primer año completo (2010, con 13,75 millones de viajeros) y el último ejercicio anual completo (2018, con 16,93 millones de viajeros), incorporando, por tanto, más de 3 millones de nuevos viajeros en la comparación entre ambos años. Con la excepción de los dos primeros ejercicios (2009, incompleto y con servicio parcial hasta el 23 de noviembre, y 2010), la Línea 1 del Metro de Sevilla ha cumplido con las estimaciones de demanda que se proyectaron, superándolas, incluso, en los últimos ejercicios.

EVOLUCIÓN DEMANDA (2009-2018)



CUMPLIMIENTO DEMANDA TEÓRICA (2010 A 2018)





Comportamiento de la demanda

Durante este periodo, la distribución de la demanda total por tipo de jornada, concentra de lunes a viernes laborables el mayor número de usuarios, el 79%. El perfil tipo de viajeros de la Línea 1 lo conforman mayoritariamente trabajadores y estudiantes, que utilizan el metro para desplazarse a su centro de trabajo o de estudios. El uso del metro durante el fin de semana y días festivos concentra el 21% del total de la demanda del periodo.

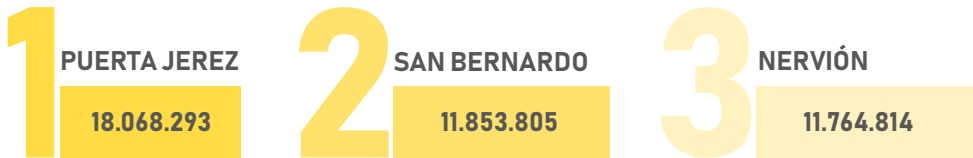
En cuanto a la ocupación media de los trenes registrada para el total del periodo, los mayores valores se registran en laborables, seguidos de los viernes y vísperas de festivos. En las horas punta de los laborables es cuando se producen los mayores índices de ocupación, tendencia que no ha variado desde el inicio de la explotación del servicio de metro.

TIPOS DE JORNADA	DISTRIBUCIÓN SOBRE TOTAL DEMANDA PERIODO 2009-2018	TIPOS DE JORNADA	OCUPACIÓN MEDIA ESTIMADA PERIODO 2009-2018
Laborables	59,17%	Laborables	72,53%
Viernes y vísperas de festivo	19,82%	Viernes y vísperas de festivo	64,11%
Sábados	11,62%	Sábados	47,77%
Domingos y festivos	9,40%	Domingos y festivos	40,58%



Estaciones más utilizadas

La Estación de Puerta Jerez, acumula el mayor número de usuarios durante el periodo 2009-2018. San Bernardo por su conexión con los campus universitarios de la Universidad de Sevilla y su vocación de enlace intermodal (combinación con ferrocarril, tranvía urbano, bus urbano e interurbano), es la segunda estación más utilizada como origen y destino de los trayectos en metro. La estación de Nervión, por su conexión con equipamientos comerciales y el Estadio Sánchez Pizjuán es la tercera en número de usuarios. Esta tendencia se ha repetido año tras año desde el inicio de la explotación.



TRAYECTOS MÁS HABITUALES

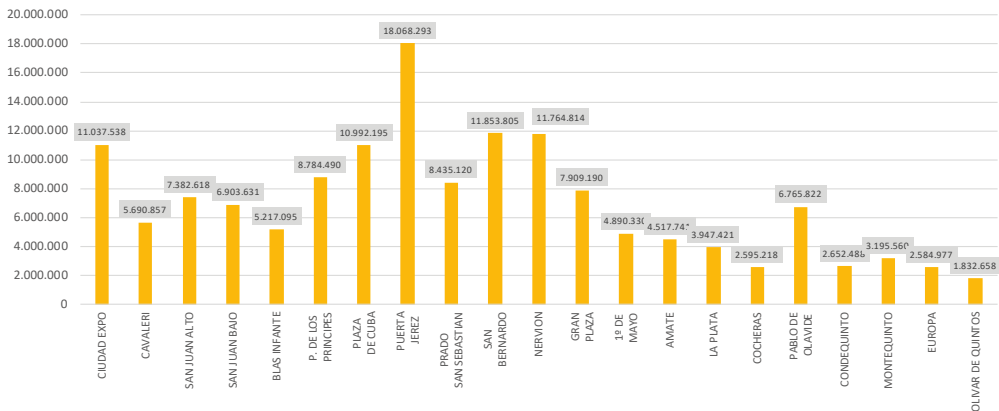
- 1 Ciudad Expo - Puerta Jerez
- 2 San Bernardo - Plaza de Cuba
- 3 Nervión - Puerta Jerez



Demanda por estaciones



Afluencia de viajeros por estación 2009-2018

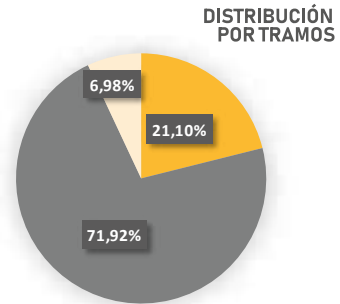




Demanda por estaciones

Por tramos, las estaciones de mayor tránsito de viajeros son:

- Tramo 0: Ciudad Expo
- Tramo 1: Puerta Jerez
- Tramo 2: Pablo Olavide (estación frontera)



Distribución de la demanda por tramos

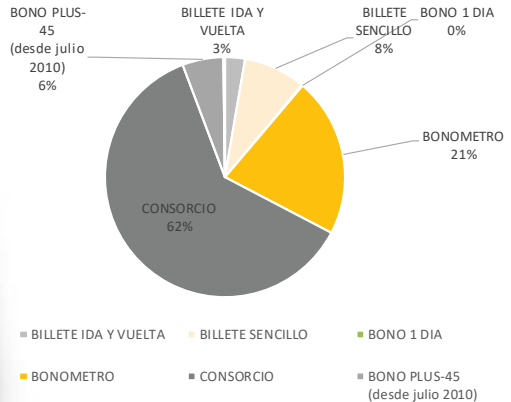
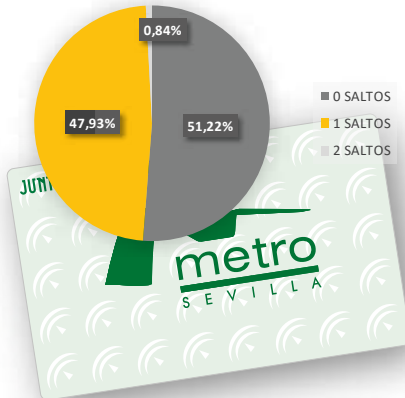
Desde 2009 se han realizado en metro más de 105,7 millones de desplazamientos urbanos, correspondientes a trayectos que se realizan en el tramo 1 (Blas Infante-Pablo Olavide) y que suponen el 72% del volumen total de viajes. Los desplazamientos interurbanos, se corresponden con la demanda de los tramos 0 y 2, y suponen un 28% del volumen total de viajes.



Títulos de viaje

La mayor parte de los desplazamientos se produce entre estaciones de un mismo tramo, concentrándose en el ámbito urbano. Los usuarios eligen preferentemente títulos para viajeros usuales, que suponen el 89% del volumen total, mientras que los títulos ocasionales (univiajes e ida y vuelta) apenas alcanzan el 11%. Tras la Tarjeta del Consorcio (62%), el bonometro (22%) es el título más utilizado.

DISTRIBUCIÓN VIAJES POR NUMERO DE SALTOS 2009-2018



Oferta de servicio

Durante este periodo se han realizado un total de 1'07 millones de trayectos y 19'42 millones de trenes/kilómetro con viajeros, con una disponibilidad media del 99,82%. La disponibilidad del servicio es un indicador del cumplimiento del servicio programado.

Año	Trenes/km con viajeros	Disponibilidad del servicio
2009	1.148.518	98,74%
2010	1.961.914	98,53%
2011	1.991.037	99,91%
2012	1.988.318	99,85%
2013	2.004.108	99,89%
2014	2.014.013	99,87%
2015	2.031.575	99,87%
2016	2.004.027	99,86%
2017	1.954.235	99,85%
2018	2.003.031	99,85%
2019 (*)	320.188	99,96%

(*) Enero - febrero 2019



Evolución del servicio y mejoras

2011

El ascensor inclinado de San Juan Bajo y el aparcamiento disuasorio de Ciudad Expo, con 384 plazas gratuitas para usuarios.

Se incorporan teleindicadores en vestíbulos.

Certificación de la ampliación del Sistema de Gestión de Calidad según UNE-EN ISO 9001: 2008 en el proceso de mantenimiento del material móvil y equipos auxiliares.

Implantación del sistema de gestión ambiental según norma UNE-EN ISO 14001: 2004, para toda la actividad de la empresa.

2012

Puesta en Explotación de los Ascensores y Escaleras mecánicas del entorno de la estación de Cocheras.

Se adquieren 4 nuevas unidades de tren, ampliando la flota hasta 21 unidades.

Comienza la circulación comercial con trenes dobles.

Se lanza la app Metro de Sevilla.



Evolución del servicio y mejoras

2014

Nuevos canales de comunicación con los usuarios en redes sociales.

Aparcamientos para bicicletas en interior de cinco estaciones.

Se dota de cobertura móvil estaciones y túneles.

Se pone en servicio la recarga online de títulos de viaje de Metro de Sevilla, medida pionera a la que, posteriormente, se han ido sumando otros metropolitanos.



2015

Nueva actualización de la app para ofrecer la información de los tiempos de llegada de los próximos trenes; una de las principales peticiones de los usuarios.

Ampliación de plazas y mejoras de parking gratuito de San Juan Bajo.

Certificación AENOR de Gestión de la Calidad (según la norma UNE-EN ISO 9001:2015), y de Gestión Ambiental (según UNE-EN ISO 14001:2015)



Evolución del servicio y mejoras

2016-2017

Número gratuito de Atención al Cliente: 900 927 172.

Actualización de la app para consultar el saldo de los títulos de viaje de Metro de Sevilla y recargarlos .

Puntos de recarga en trenes: Incorporación de puntos de recarga para dispositivos móviles en la flota de trenes.

Incorporación de máquinas para la recarga de títulos de Metro de Sevilla mediante tarjeta bancaria como único medio de pago que complementa la oferta de expendedoras automáticas de títulos de viaje.

Obtención del Certificado de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (OHSAS 18001:2007)..

Evolución del servicio y mejoras

2018

Récord de demanda anual y de demanda en Servicios Especiales.

Obtención del Certificado AENOR de Servicio de Transporte Público de Pasajeros, según UNE-EN 13816.

Adecuación del parking de San Juan Bajo, ampliando capacidad en 26 plazas. En conjunto los aparcamientos gratuitos de metro ofrecen 1.778 plazas.

Ampliación del horario de la Oficina de Atención al Cliente, ofreciendo servicio ininterrumpido de lunes a viernes y durante los sábados, domingos y festivos. Ampliando cobertura de servicio un 28%.

Incorporación de WhatsApp al sistema multicanal de Atención al Cliente, que ha tenido una estupenda acogida entre los usuarios.

Háblanos por
WhatsApp





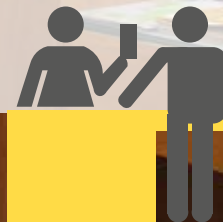
Atención al cliente

Desde 2009 se han registrado un total de 11.696 reclamaciones, al relacionarlas con el número de viajeros que han utilizado el servicio, se traduce en que se han producido 81 reclamaciones por cada millón de viajeros.

La Oficina de Atención al Cliente ha atendido un total de 179.932 usuarios, cuyas peticiones se resuelven a través de los múltiples canales a disposición de los viajeros.

En 2018 las consultas se han resuelto en un 72% a través de atención personalizada en las dependencias de la Oficina de Atención al Cliente ubicadas en la estación Puerta Jerez, mientras que el 17% se ha atendido telefónicamente, el 6'2% a través de Whatsapp y un 4,8% a través de correo electrónico.

El servicio multicanal de Atención al Cliente está disponible 365 días al año en horario ininterrumpido, de 08:30 a 20:30 horas de lunes a viernes y de 10:30 a 20:30 los sábados, domingos y festivos.





Satisfacción de usuarios

Las encuestas anuales revelan la creciente satisfacción de los usuarios con el servicio, en paralelo al incremento de las expectativas sobre el mismo. En una escala de 0 a 10, la línea 1 ha obtenido en el periodo 2010-2018 una valoración de notable (8)

Encuesta anual	Valoración
2009	6,89
2010	7,68
2011	8,1
2012	8,2
2013	8,2
2014	8,3
2015	8,2
2016	8,2
2017	8,3
2018	8,3

La fiabilidad y rapidez del servicio, la limpieza de instalaciones y trenes, y la sensación de seguridad son los aspectos que año tras año obtienen mejores valoraciones. Es destacable que el 98,8% de los encuestados considera que Metro de Sevilla ofrece un servicio en el que se puede confiar.





El usuario de metro

Los usuarios de metro son en su mayoría trabajadores y estudiantes, que se desplazan en metro básicamente por motivos laborales o de estudios, y que también usan el metro por motivos de ocio los fines de semana. Casi la mitad son asiduos viajeros desde que se inició el servicio y dos tercios realizan 5 o más viajes por semana. Cada año el metro incorpora nuevos usuarios (un 9,3% en 2017) pertenecientes sobre todo al colectivo de estudiantes universitarios. El 62% de los usuarios de metro son mujeres.



Simulacros

Hasta 2018 se han realizado más de 150 ejercicios, prácticas y visitas a estaciones con diferentes Equipos de Ayuda Externa.

Simulacros de coordinación (E112, Bomberos, Policía, Protección Civil, EPES 061, etc.) con Equipos de Ayuda Externa realizados:

- 2012 Simulacro Estación de Europa
- 2013 Simulacro Talleres y Cocheras
- 2014 Simulacro Estación de Nervión
- 2015 Simulacro Estación de Europa
- 2016 Simulacro Estación de Parque de los Príncipes.
- 2017 Simulacro Viaducto Cocheras – Pablo Olavide
- 2018 Activaciones Parciales del Plan de Autoprotección



Sostenibilidad y eficiencia energética

Año	Emisiones de CO ₂ evitadas (tn)
2009	543,00
2010	2.967,00
2011	2.130,00
2012	687,00
2013	2.292,00
2014	2.545,00
2015	5.638,00
2016	8.948,29
2017	9.359,45
2018	9.888,54
2019	1.620,94
46.619,21	

Nos esforzamos por incrementar la eficiencia energética de Metro de Sevilla reduciendo así su impacto ambiental. Desde 2014 Metro de Sevilla ha logrado reducciones interanuales del consumo de eléctrico de un 7% en 2013, un 5% en 2014, un 10% en 2015, un 5% en 2016 y 2017, y un 2% en 2018, gracias a una correcta gestión energética y a la sustitución de equipos por otros con tecnología más eficiente.

La energía anual consumida por el metropolitano para transportar a casi 17 millones de viajeros proviene 100% de fuentes renovables por lo que la emisión de CO₂ asociada al consumo energético es nula, contribuyendo significativamente a reducir las emisiones de CO₂ a la atmósfera.

Contaminantes atmosféricos evitados 2009-19

NO_x (gr/km) 76.996958

HC (hidrocarburos gases) 11,439548

PM (partículas en suspensión) 6,819731

