



METRO DE SEVILLA

13 AÑOS DE SERVICIO EN CIFRAS

ABRIL DE 2022



The background image shows the interior of a modern metro train. Passengers are seated and standing, looking out the large windows. The train has a clean, contemporary design with overhead lighting and handrails. The overall color palette is muted, with a greenish tint overlaid on the image.

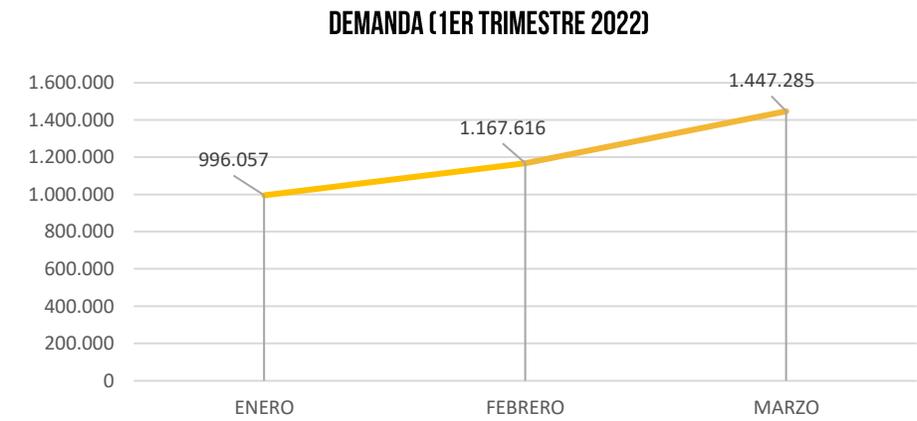
Desde el inicio de la explotación, el 2 de abril de 2009, hasta el 31 de marzo de 2022, Metro de Sevilla ha transportado más de **180 millones de viajeros.**

DEMANDA

La evolución de la demanda de metro se caracteriza por una primera fase de consolidación (2010-2014) con cifras anuales en torno a los 14 millones y una fase de crecimiento (2015-2019) en la que se registraron crecimientos interanuales sostenidos hasta rozar los 17 millones de viajeros en 2019.

En 2020, debido a la crisis sanitaria la demanda decayó un 54% y se recuperó en un 34% durante 2021, hasta alcanzar los 10´4 millones de viajeros anuales.

Los tres primeros meses de 2022 apuntan hacia una paulatina recuperación de la demanda previa a la crisis sanitaria, con un 71% en enero (cifra equivalente a la demanda previa a la Covid19); un 85% en febrero y un 93% en marzo.



LAS PERSONAS

■ **que nos eligen para viajar a diario son en su mayoría profesionales en activo y estudiantes que valoran la fiabilidad y la rapidez del servicio de metro.**

Además de rapidez y fiabilidad, la limpieza, la sensación de seguridad y el trato de los empleados son otros aspectos que año tras año obtienen mejores valoraciones en las encuestas de satisfacción anuales.

Desde 2011 la valoración global del servicio se ha mantenido por encima del 8, en una escala de 0 a 10. En 2021 la valoración y el índice de satisfacción crecieron hasta alcanzar un 8,4 y un 9,4 respectivamente.



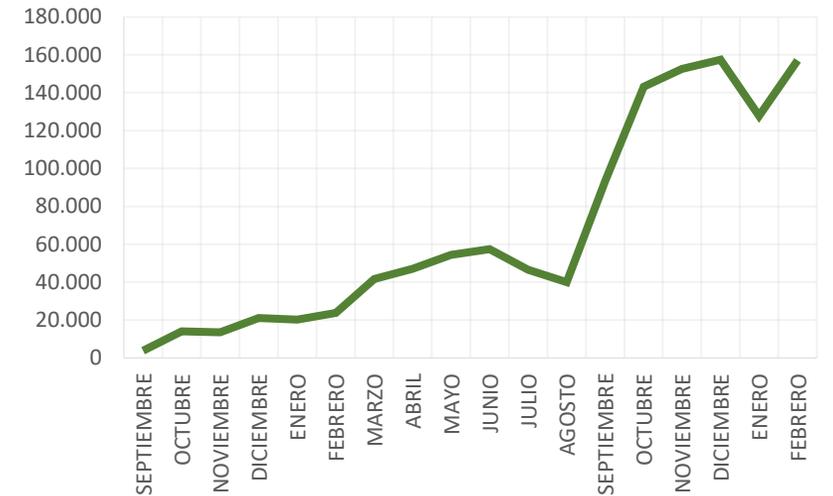


TÍTULOS DE VIAJE

■ En el periodo 2009-2019 el 89% de los viajes se realizaron con los títulos para usuarios habituales, como la Tarjeta de Transporte del Consorcio (62%) y el Bonometro (21%).

En septiembre de 2020 se introdujo una nueva modalidad de validación y pago con tarjeta bancaria, el sistema Tap&Go, que ha evolucionado y hoy ofrece la posibilidad de acceder a un sistema de postpago inteligente con el que viajar y abonar mensualmente los desplazamientos en un único pago y con las tarifas más ventajosas.

EVOLUCIÓN USO TAP&GO



En el periodo 2020-2022 la tendencia de uso de los títulos más ventajosos y recurrentes se mantiene (90%) y el sistema Tap&Go crece en número de usuarios.

LAS ESTACIONES

■ con más tránsito de viajeros en cada uno de los tramos.



OFERTA DE SERVICIO

■ Desde 2009 se ha ofertado un total de 1,36 millones de trayectos y más de 24,7 millones coches/kilómetro.

La disponibilidad media del servicio, indicador del cumplimiento del plan de explotación programado, es del 99,68% para todo el periodo.



La oferta de refuerzos y servicios especiales para favorecer la movilidad sostenible Sevilla y el área metropolitana ha crecido durante estos 13 años.

En 2019, último año en el que se celebraron las fiestas de primavera, metro transportó el 25% de la demanda anual en periodos de servicios especiales.

ATENCIÓN AL CLIENTE

■ Desde 2009, la Oficina de Atención al Cliente ha atendido un total de 264.575 usuarios.

El sistema multicanal de atención al cliente ha crecido desde 2014 en cobertura y disponibilidad para los usuarios.

El servicio 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.

Además del teléfono gratuito, la web, la aplicación móvil y los canales en redes sociales, los usuarios disponen del servicio del asistente virtual Telmo, a través del canal WhatsApp, que en el último año ha resuelto un 37% de las consultas.





SOSTENIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

- Desde 2009 el uso del metro ha evitado la emisión de 80.628 toneladas de CO₂ a la atmósfera.

Desde 2014, gracias a una correcta gestión energética y a la sustitución de equipos por otros con tecnología más eficiente, se han logrado significativas reducciones interanuales del consumo eléctrico.

SOMOS NEUTROS EN CARBONO

#aporelcero



Desde 2015 Metro de Sevilla utiliza energía de origen 100% renovable, evitando un total de 5.000 toneladas de emisiones indirectas anuales.

Desde 2020 el metro es neutro en carbono, a través de la participación en el Programa de Compensación de Carbono de Naciones Unidas.

SISTEMAS DE GESTIÓN: CERTIFICACIONES.

Nuestros procesos y sistemas de gestión se orientan hacia la calidad y la mejora continua. Contamos con certificación AENOR de Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental, Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y de Servicio de Transporte Público de Pasajeros.

United Nations Framework Convention on Climate Change

FECHA: 1 DICIEMBRE 2020
REFERENCIA: VC16660200

CERTIFICADO DE CANCELACIÓN VOLUNTARIA

Presentado a GLOBALVIA
Motivo de la cancelación:

ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, S.L.U.

CERTIFICA

Que la energía eléctrica suministrada a:

Metro Sevilla, S.C.J.A.- Metro Sevilla - Quintos - ES0031104830890001NG

ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, S.L.U.

CERTIFICA

Que la energía eléctrica suministrada a:

Metro Sevilla, S.C.J.A.- Metro Sevilla- Centenario - ES0031104831184001YH

Metro Sevilla S.C.J.A. A91291435 ES0031104830890001NG

ha contratado energía con certificación de **Garantía de Origen** de Iberdrola por un volumen estimado de 7.990.736 kWh en punto de suministro en el periodo comprendido entre el 01/01/2020 y el 31/12/2020. Lo que supone un 100% % de la energía contratada. Esta energía proviene exclusivamente de fuentes **100% renovables**, que respetan el medio ambiente y evitan las emisiones de CO₂ y otros gases contaminantes.

El Sistema de Garantía de origen de la electricidad procedentes de fuentes renovables y de cogeneración de alta eficiencia es supervisado y verificado por la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia.

Alfonso Calderín Jiménez
Director Comercial

Metro Sevilla S.C.J.A. A91291435 ES0031104831184001YH

ha contratado energía con certificación de **Garantía de Origen** de Iberdrola por un volumen estimado de 7.109.555 kWh en punto de suministro en el periodo comprendido entre el 01/01/2020 y el 31/12/2020. Lo que supone un 100% % de la energía contratada. Esta energía proviene exclusivamente de fuentes **100% renovables**, que respetan el medio ambiente y evitan las emisiones de CO₂ y otros gases contaminantes.

El Sistema de Garantía de origen de la electricidad procedentes de fuentes renovables y de cogeneración de alta eficiencia es supervisado y verificado por la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia.

Alfonso Calderín Jiménez
Director Comercial

INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍAS PARA UNA MOVILIDAD SOSTENIBLE.

- Metro de Sevilla apuesta por la aplicación de tecnologías que contribuyan a ser la mejor solución de movilidad sostenible. Metro de Sevilla se apoya en la innovación para mejorar sus procesos y la experiencia de usuario.





Nos apoyamos en la innovación para mejorar la experiencia de usuario y ser la mejor solución de movilidad sostenible.

HITOS



APLICACIÓN MÓVIL DE METRO DE SEVILLA

2012

- Lanzamos la primera App de Metro de Sevilla para móviles.

Publicamos una nueva web con diseño *responsive* y la máxima certificación en accesibilidad.

DESFIBRILADORES

2013

- Primer metro español en disponer desfibriladores en todas sus estaciones.

RECARGA ONLINE

2014

Nos convertimos en el **primer metro español en ofrecer la recarga online** de los títulos de viaje. Hacemos más rápido y cómodo el viaje en metro, de manera que los usuarios no tengan que recargar en las estaciones.

OTROS HITOS RELEVANTES

Redes sociales: Incorporamos las redes sociales Facebook, Twitter y Youtube al sistema de atención al cliente, convirtiéndolo en un sistema multicanal para estar más cerca de nuestros viajeros.

Globalvia líder mundial en infraestructuras de transporte se convierte en el accionista mayoritario de Metro de Sevilla.

COBERTURA MÓVIL 2015

■ Incorporamos puntos de recarga en todos los trenes para facilitar la conectividad durante el trayecto en metro. Nuestro equipo de Ingeniería desarrolló el sistema, que reutiliza para su funcionamiento la electricidad que proviene del frenado regenerativo del tren.

OTROS HITOS RELEVANTES

■ **Máquina de pago bancario:** Incorporamos **máquinas exclusivas de recarga con pago bancario** a la red de 74 expendedoras automáticas de venta y recarga en estaciones.

App: Añadimos a nuestra App la **información en tiempo real del paso de trenes por estación y la funcionalidad de consulta de saldo y recarga de títulos.**

100 millones: En este ejercicio la demanda supera los 15 millones de viajeros, y se logra el hito de superar 100 millones de desplazamientos en metro desde 2009.

PUNTOS DE RECARGA 2016

Proporcionamos cobertura móvil en toda la Línea 1. En un mundo conectado, facilitamos la comunicación de los viajeros.

OTROS HITOS RELEVANTES

AENOR: Todos los procesos de Metro de Sevilla reciben la certificación AENOR según norma ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad.

Energías renovables: Por primera vez, el 100% de la energía eléctrica consumida procede de fuentes de energía renovables. Un compromiso con la sostenibilidad que Metro de Sevilla mantiene desde entonces.

SERVICIO ESPECIAL FERIA 2017

Se amplía la Feria de Abril y con ella nuestro Servicio Especial, ofreciendo **208 horas de servicio ininterrumpido de metro para facilitar la movilidad.**



WHATSAPP 2018

- Incorporamos WhatsApp al sistema multicanal de Atención al Cliente para estar más cerca de nuestros usuarios.

OTROS HITOS RELEVANTES

- Marca N de AENOR: Metro de Sevilla obtiene la certificación de calidad del servicio con la Marca N de Aenor.

Mínimo histórico de consumo de energía: La demanda anual roza los 17 millones de viajeros y alcanzamos un mínimo histórico de consumo de energía por viajero transportado (0,41kwh/viajero) y por kilómetro recorrido (3,38 kwh/km).

TELMO 2019

Incorporamos a Telmo, el asistente virtual de inteligencia artificial que responde en WhatsApp las consultas y peticiones de información. Una **iniciativa pionera** en el sector de transporte público. Apostamos por la innovación aplicada a la mejora de la experiencia de nuestros usuarios.

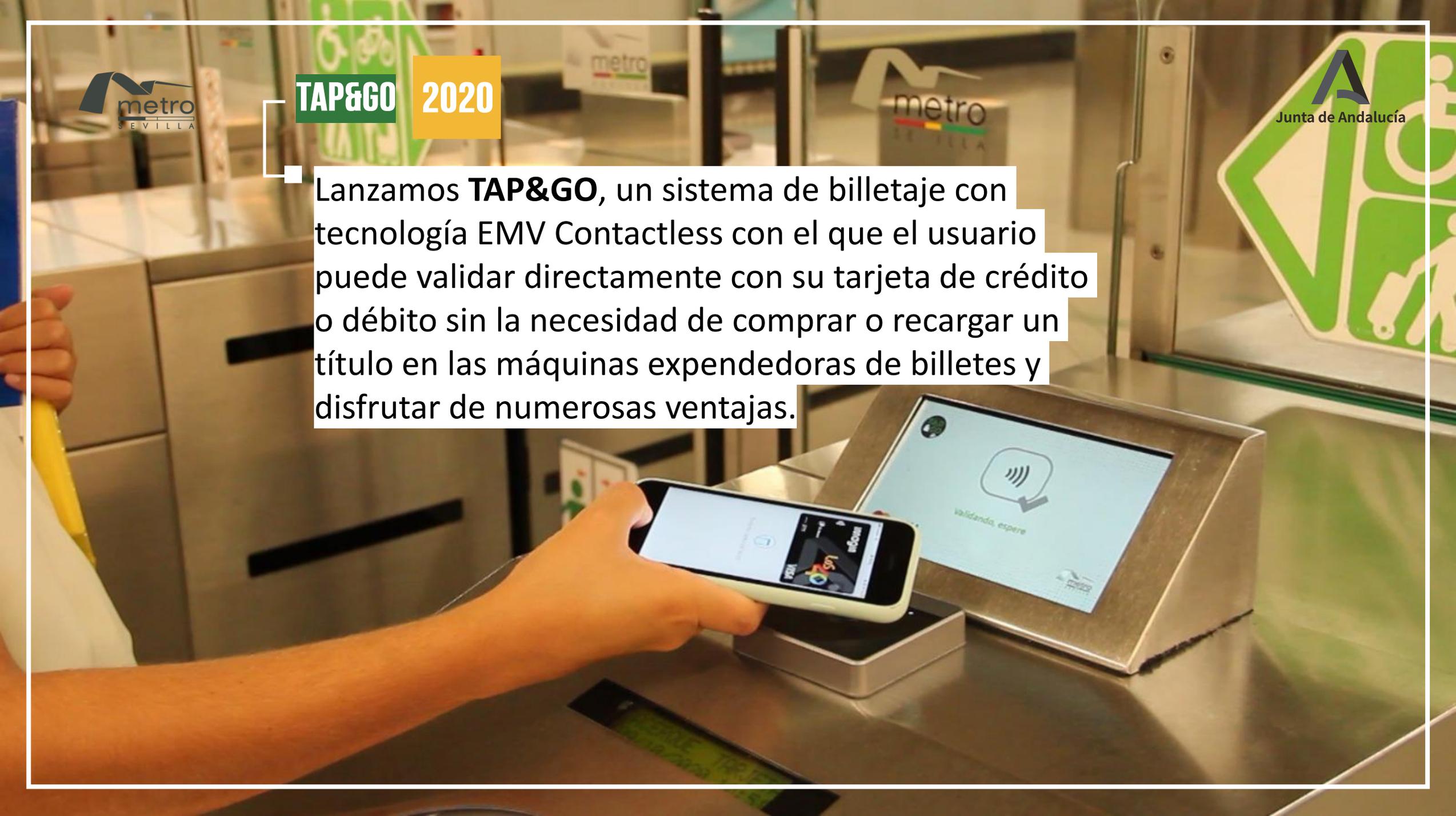
OTROS HITOS RELEVANTES

Bicicleteros interiores: En línea con nuestra apuesta por la intermodalidad, ampliamos el número de bicicleteros en el interior de las estaciones, completando la oferta de bicicleteros exteriores disponibles en cada estación.

10º Aniversario: Cumplimos nuestro 10º aniversario celebrando los **146 millones de desplazamientos** en metro realizados durante la década y premiamos la fidelidad de nuestros usuarios que recargan online su título de viaje.

Instagram: Publicamos el perfil oficial de *Instagram*.

Lanzamos **TAP&GO**, un sistema de billeteaje con tecnología EMV Contactless con el que el usuario puede validar directamente con su tarjeta de crédito o débito sin la necesidad de comprar o recargar un título en las máquinas expendedoras de billetes y disfrutar de numerosas ventajas.



OTROS HITOS RELEVANTES

2020

Cargador vehículos eléctricos: Instalamos un cargador en el parking de San Juan Bajo.

Nueva App / Web: Publicamos nueva App y nueva página web.

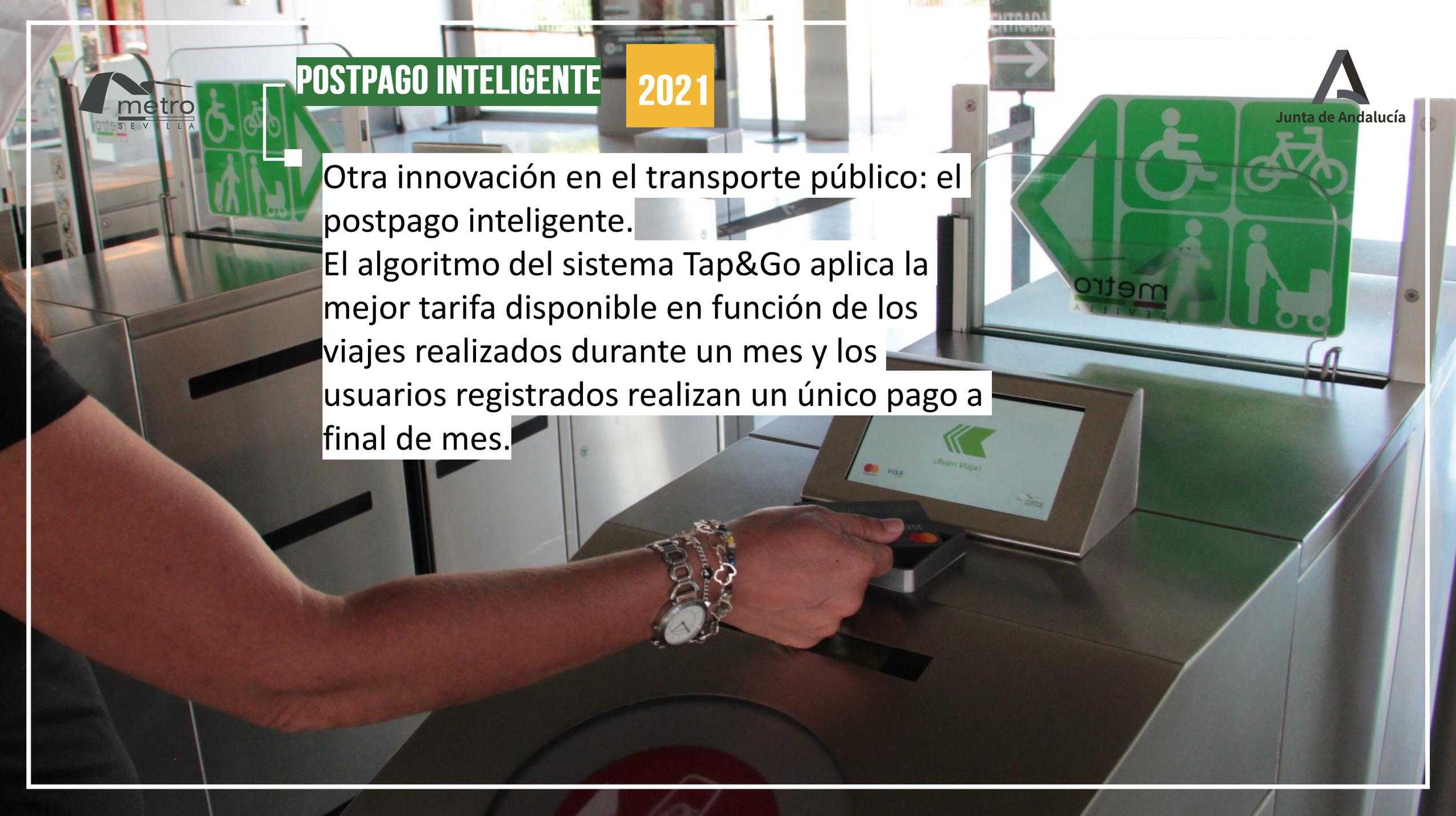
Sistema automático de ocupación de estaciones: dispositivo de análisis de vídeo que realiza un análisis del nivel de ocupación de cada una de las zonas de la línea, para conocer en tiempo real el volumen de viajeros en andenes y vestíbulos de las estaciones.

Neutros en carbono: Metro de Sevilla, como resultado de su participación en el Programa de Compensación de Carbono de Naciones Unidas en el marco del Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL), neutralizando así todas sus emisiones directas.

Medidas COVID: servicio ininterrumpido durante la crisis sanitaria generada por la COVID 19, trabajando cada día para adaptarse a las necesidades de los viajeros.

Otra innovación en el transporte público: el postpago inteligente.

El algoritmo del sistema Tap&Go aplica la mejor tarifa disponible en función de los viajes realizados durante un mes y los usuarios registrados realizan un único pago a final de mes.



APARCAPATINETES 2021

Instalamos un estacionamiento para patinetes eléctricos con recarga eléctrica gratuita para los usuarios en el interior de la estación de Cavaleri. **Somos la primera explotación ferroviaria en España que dispone de un aparcapatinetes.**

OTROS HITOS RELEVANTES

LinkedIn: Ponemos en marcha el perfil de LinkedIn, publicando las informaciones más relevantes de nuestra actividad.

Global Light Rail Awards: Obtenemos los galardones en las categorías de **Atención al Cliente** y **de Sostenibilidad y Medioambiente.**



