

# // BALANCE ANUAL 2012

28 de enero de 2013

## // ÍNDICE

- Introducción
- Demanda de usuarios
- Títulos de viaje
- Oferta de servicio
- Atención al cliente y satisfacción de usuarios.
- Hitos del año

## // INTRODUCCIÓN

**Fiabilidad del servicio**, una **demanda estable** y el **incremento sostenido** de la satisfacción del usuario son las características más representativas del ejercicio 2012 de Metro de Sevilla.

Los ratios de **fiabilidad del servicio**, tanto en periodos de máxima demanda como en periodos de demanda regular, se han incrementado respecto al año anterior.

La **demanda de viajeros se ha estabilizado**, frente al incremento extraordinario que experimentó en 2011. En un contexto de crisis económica y descenso generalizado del consumo junto con una menor demanda en fechas tan señaladas como la Semana Santa y la Feria de Abril por la adversa climatología, así como en los servicios especiales para los partidos del Sevilla FC (por el descenso del número de encuentros al no participar en competiciones europeas), ha alcanzado prácticamente los valores fijados para 2012 en el plan de negocio de la empresa.

Los **usuarios siguen confiando en el servicio** de Metro de Sevilla, otorgándole de nuevo una valoración global de notable y destacando su satisfacción con aspectos como la limpieza, la sensación de seguridad o el trato de los empleados.

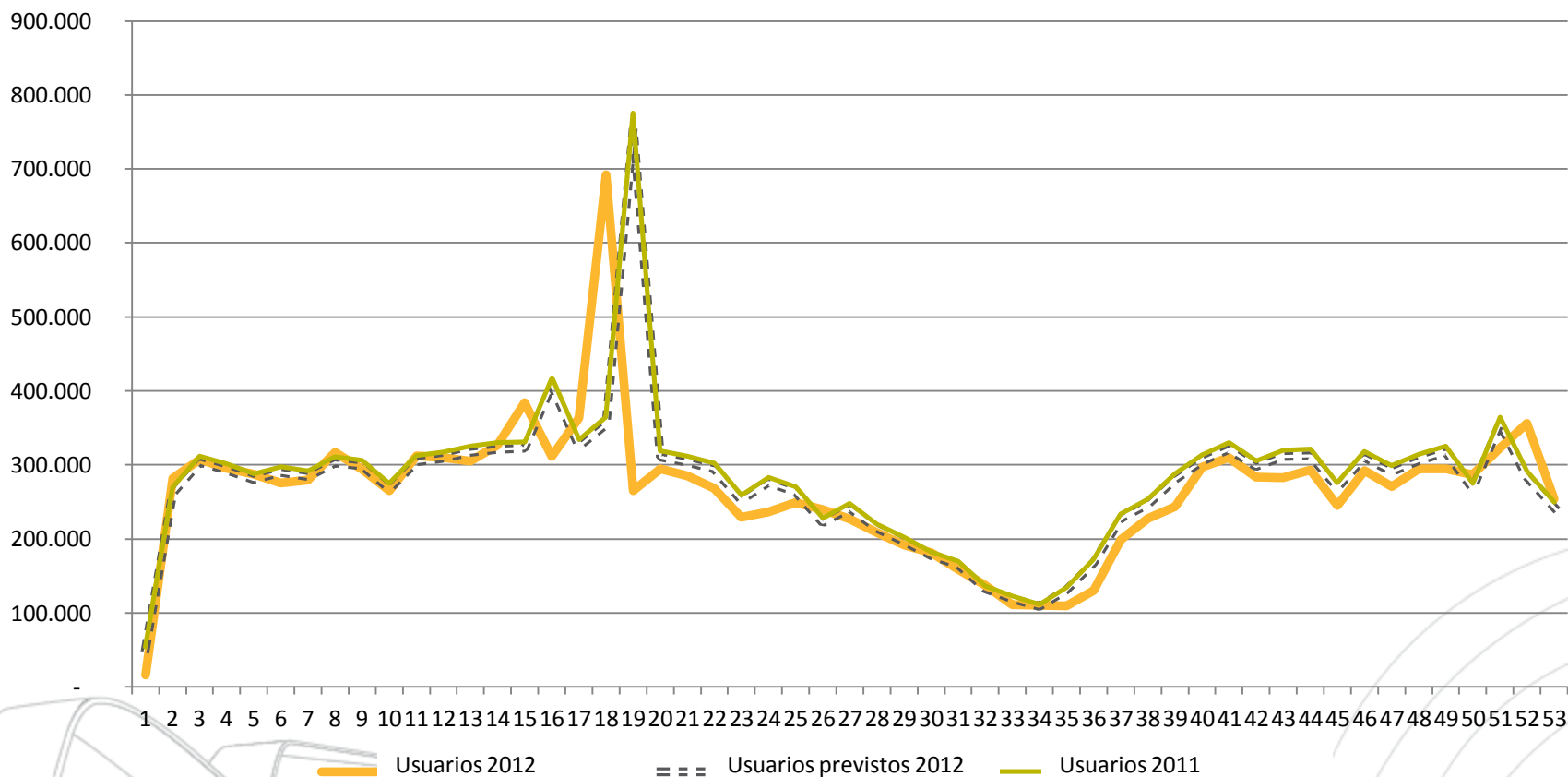
## // DEMANDA DEL SERVICIO DE LA LÍNEA 1 METRO

## // DEMANDA DE USUARIOS (viajeros liquidables)

- Los viajeros liquidables en 2012 superan los **14 millones** (14.029.418) lo que frente a los 14.965.336 de 2011, supone un descenso anual del **6,25%**.
- Aún así se ha alcanzado el **97,3%** de la demanda estimada para 2012 (14.568.734 viajes), de la que dista tan solo un **3,7%**.

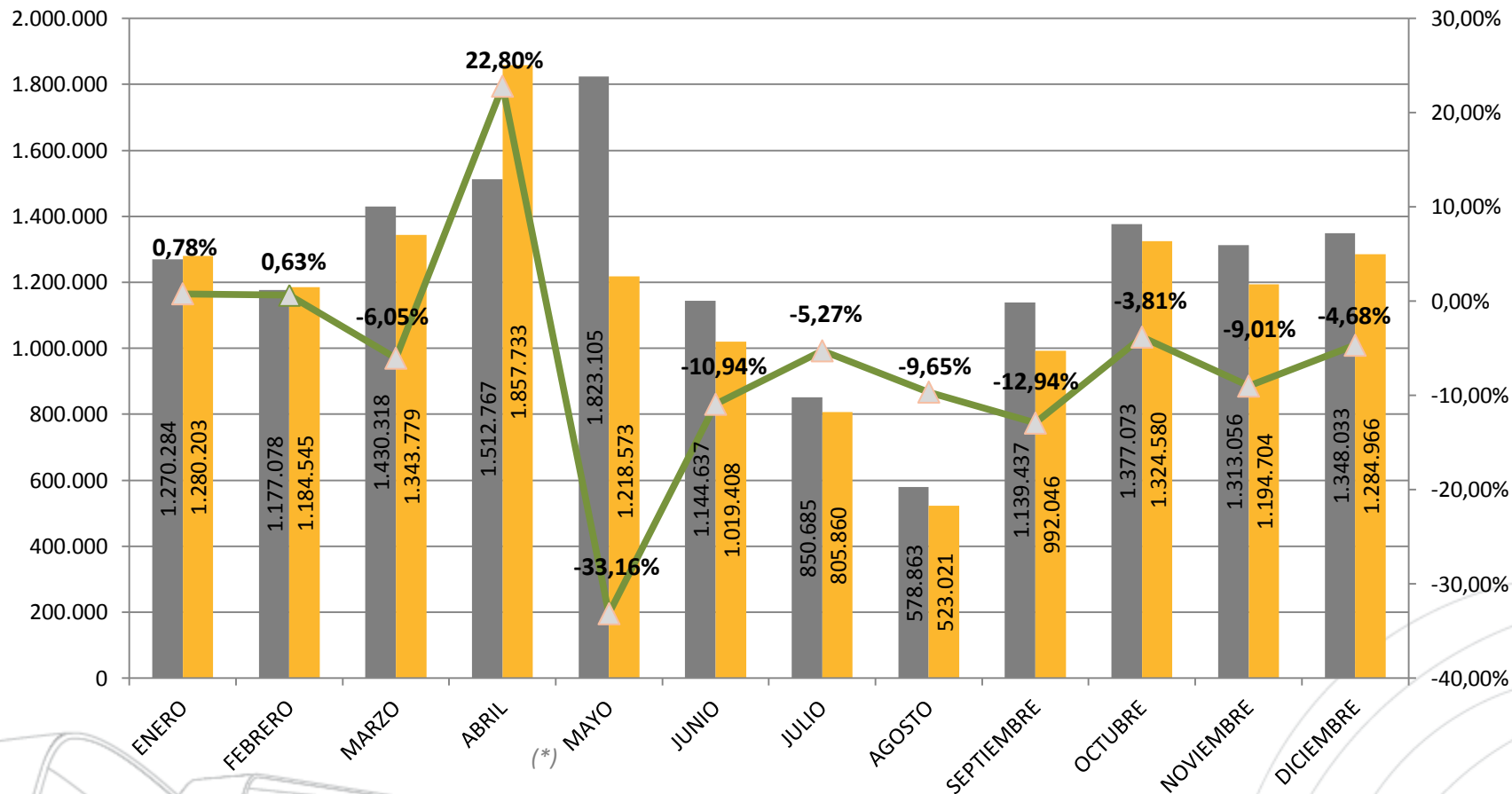
// DEMANDA DE USUARIOS (viajeros liquidables)

**TRÁFICOS USUARIOS SEMANALES**



## Evolución demanda de usuarios 2011-2012

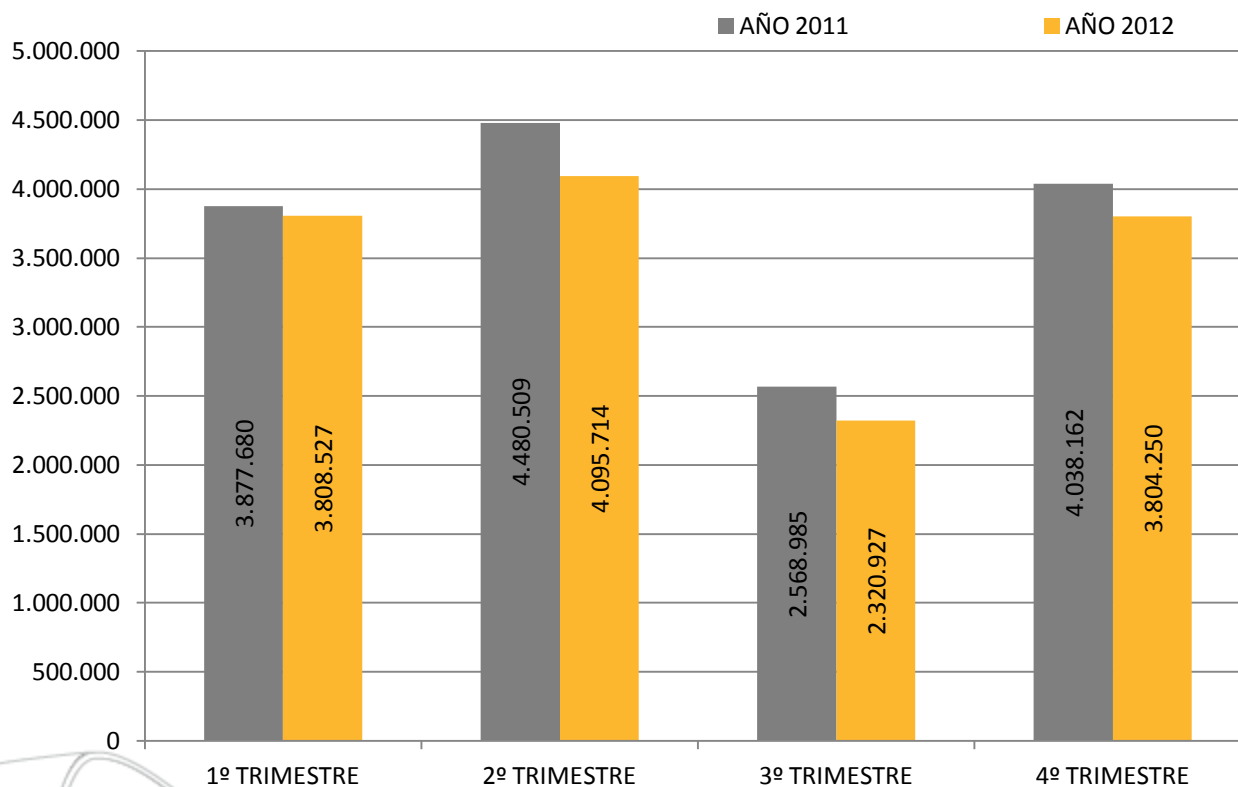
■ 2011 ■ 2012 ▲ 2011-2012 %



(\* ) Mayo: La Semana Santa y la Feria de Abril no coinciden en el mismo mes en los dos años comparados.

// **EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DE LA DEMANDA**

Evolución trimestral demanda 2011-2012

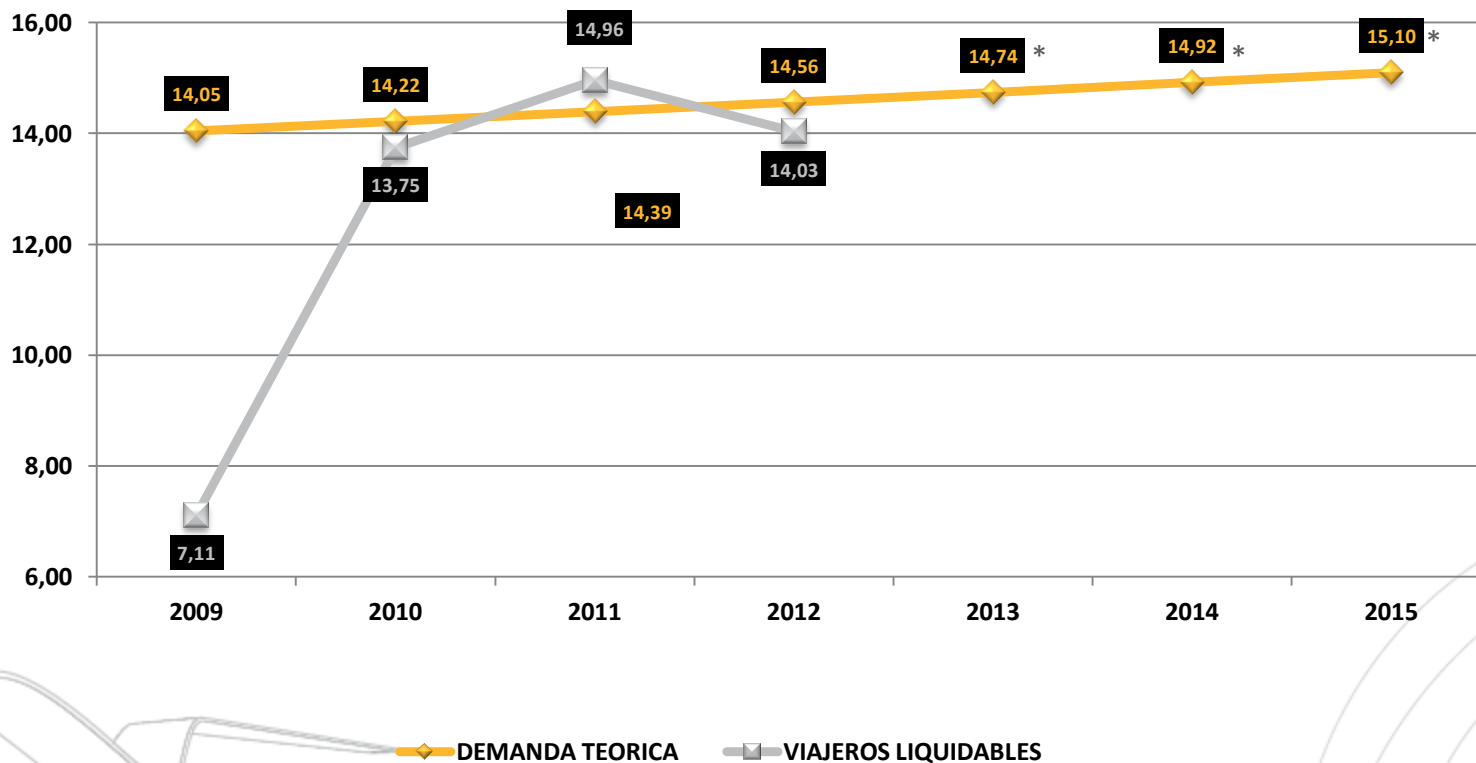




// EVOLUCIÓN DE LA DEMANDA REAL Y ESTIMADA

EVOLUCIÓN DEMANDA (periodo 2009-2015)

Viajeros  
(mm)



(\* ) Previsión realizada en 2002, según los estudios iniciales de demanda.

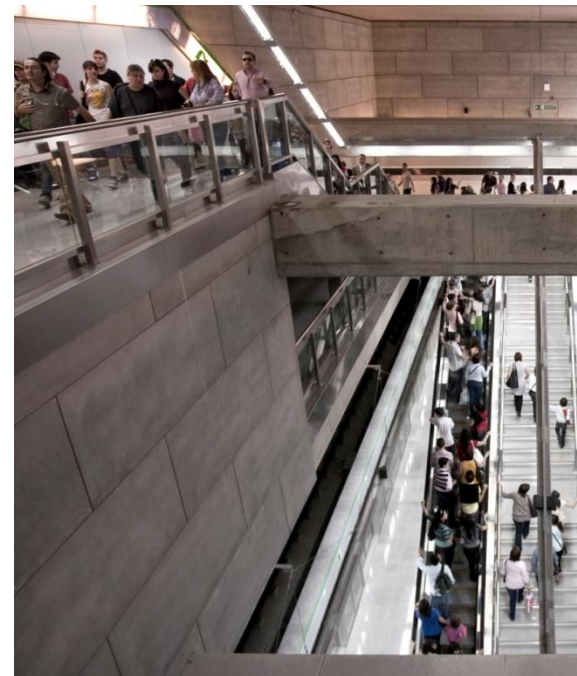
## // MEDIA DE USUARIOS

- En cuanto a viajeros liquidables, la media anual de 2012 ha sido de **38.332**, frente a los 41.001 de 2011. La previsión de 2012 era de 39.805.
- A continuación se muestran las medias de viajeros de 2011 y 2012 por tipo de jornada en relación al tráfico total.

Tipos de jornadas	Media anual 2012	Media anual 2011	Diferencia %
Laborables	47.596	50.879	-6,45%
Viernes y vísperas de festivo	48.155	53.330	-9,70%
Sábados	29.849	30.810	-3,12%
Domingos y festivos	20.798	21.814	-4,66%

## // HITOS DE AFLUENCIA

- El día del año de mayor afluencia en metro fue el 25 de abril, miércoles de Feria, en el que se realizaron **131.462** desplazamientos en cuanto a viajeros liquidables.
- El día del año con menos afluencia en metro fue el 19 de agosto, en el que solo se realizaron **6.397** desplazamientos en cuanto a viajeros liquidables.
- En el mes de abril se registra el mayor número de desplazamientos del año **1.857.733** en cuanto a viajeros liquidables.



## // TRAYECTOS MÁS HABITUALES

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



## // ESTACIONES MÁS UTILIZADAS

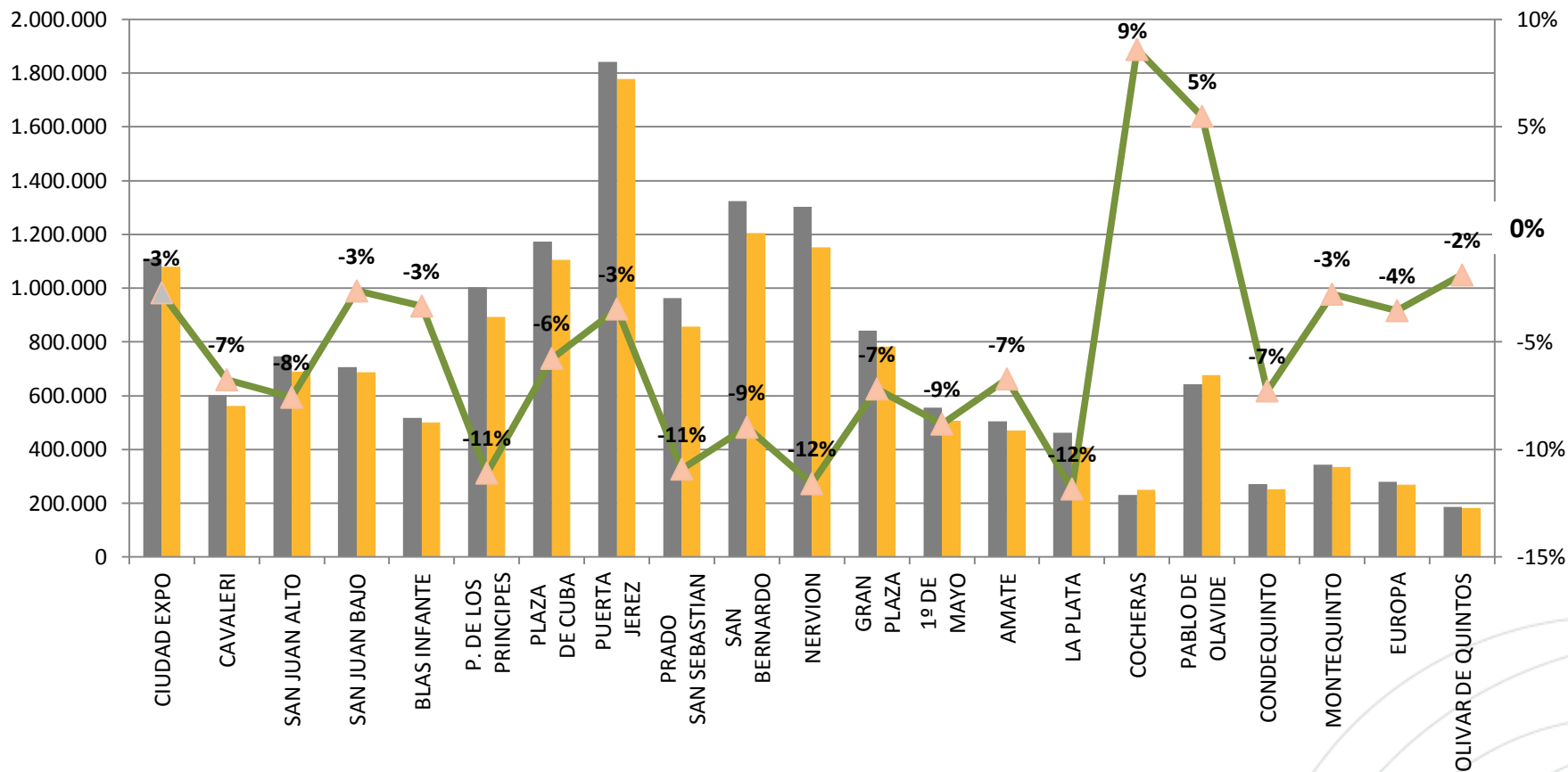
1. Puerta Jerez
2. San Bernardo
3. Nervión



Las estaciones más utilizadas siguen siendo al igual que el año anterior: Puerta Jerez, San Bernardo y Nervión. En ellas, aún así, ha habido un descenso de viajeros con respecto al 2011, el más notorio el de la estación de Nervión, situándose en un **12%**.

COMPARATIVA DEMANDA ANUAL

■ AÑO 2011    ■ AÑO 2012    ▲ 2011-2012 %



## // EVOLUCIÓN DEMANDA POR ESTACIONES

- El descenso de la demanda se aprecia de manera homogénea en todas las estaciones, excepto en Cocheras y Pablo de Olavide, que experimentan ligeros crecimientos respecto a 2011.

## // DISTRIBUCIÓN DE LA DEMANDA POR TRAMOS

- Por entradas de usuarios :

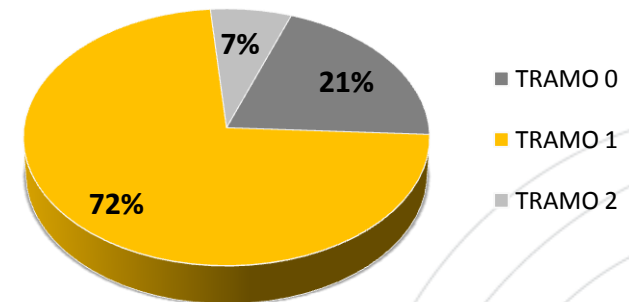
El tramo 0 (Ciudad Expo-San Juan Bajo): 3.019.222

El tramo 1 (Blas infante-Pablo de Olavide): 10.582.988

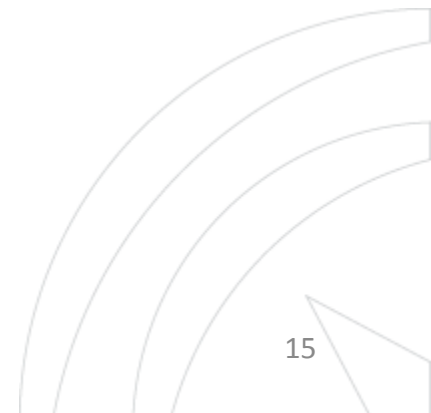
El tramo 2 (Condequinto- Olivar de Quintos): 1.037.597



Distribución demanda por tramos



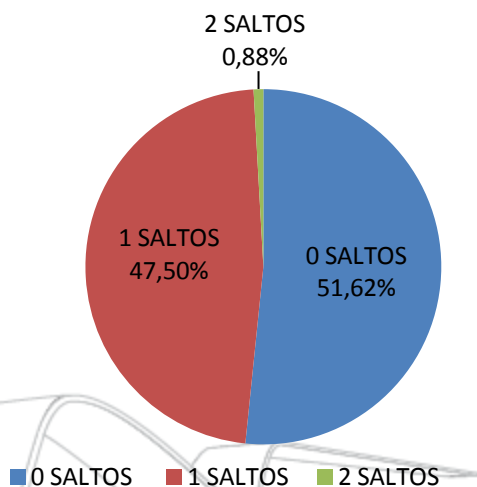
## // TÍTULOS DE VIAJE



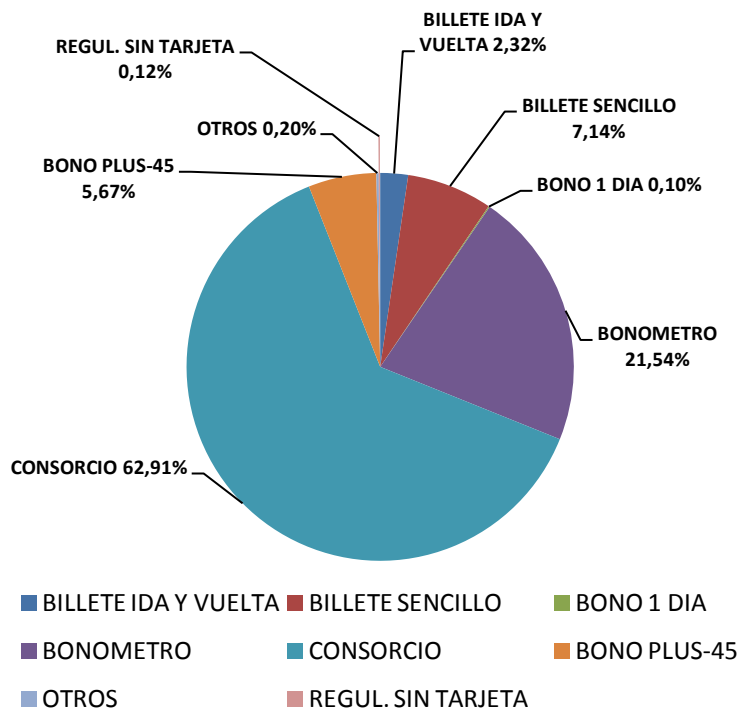
## // FIDELIZACIÓN DE LA DEMANDA

- La tendencia se mantiene como el año anterior, el uso de títulos para viajeros habituales crece en 2012 a la vez que decrece el uso de los títulos ocasionales.

### Tipos de desplazamientos



### Títulos de viaje utilizados por los usuarios



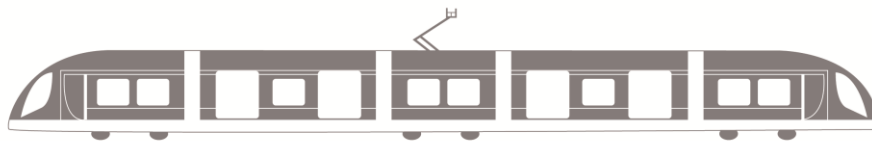
- Los trayectos entre estaciones de un mismo tramo (0 saltos) son los más usuales y se concentran en el tramo 1.



## // OFERTA DE SERVICIO

## // OFERTA DE SERVICIO

- Durante 2012 la oferta de servicio se cifra en **110.462** trayectos, con un promedio mensual de **171.755** coches/kilómetro ofertados.
- La disponibilidad del servicio en 2012, con una media de **99,85%**.

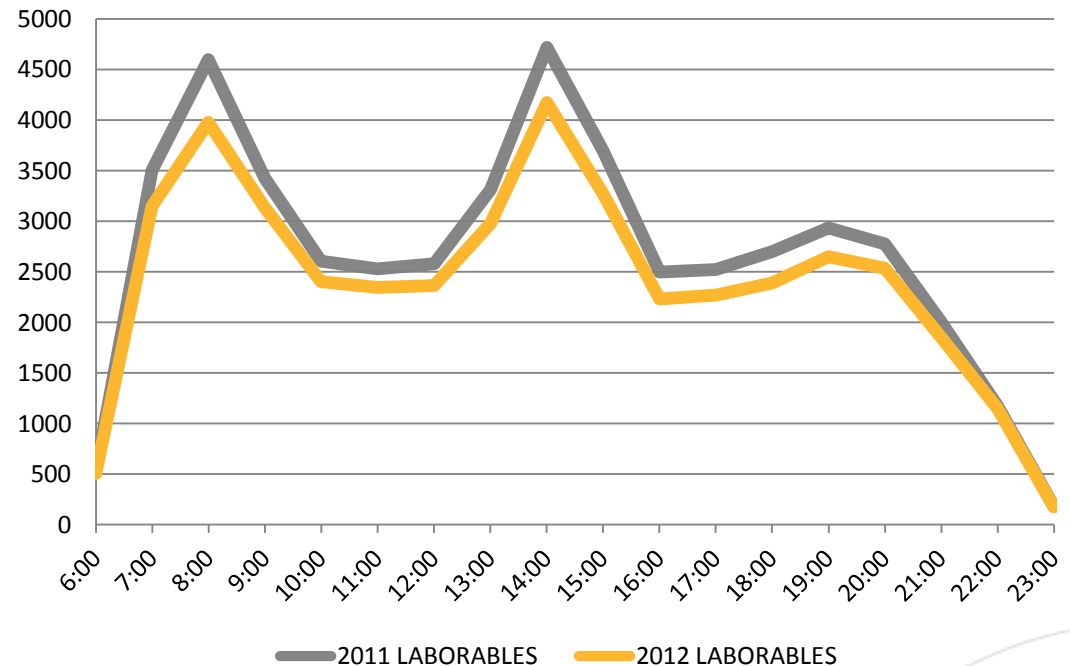


Año 2012	Coches/ kilómetro	Disponibilidad servicio
Enero	176.770	<b>99,97%</b>
Febrero	164.782	<b>99,96%</b>
Marzo	173.084	<b>99,91%</b>
Abril	199.282	<b>99,78%</b>
Mayo	178.481	<b>99,89%</b>
Junio	165.892	<b>99,69%</b>
Julio	160.875	<b>99,89%</b>
Agosto	158.822	<b>99,82%</b>
Septiembre	163.938	<b>99,83%</b>
Octubre	174.722	<b>99,78%</b>
Noviembre	168.667	<b>99,83%</b>
Diciembre	175.741	<b>99,87%</b>

## // OCUPACIÓN MEDIA

Ocupación media estimada	2012	2011
Laborables	72,43%	78,26%
Viernes	76,85%	80,84%
Sábados	47,47%	49,77%
Festivos y domingos	32,77%	33,17%

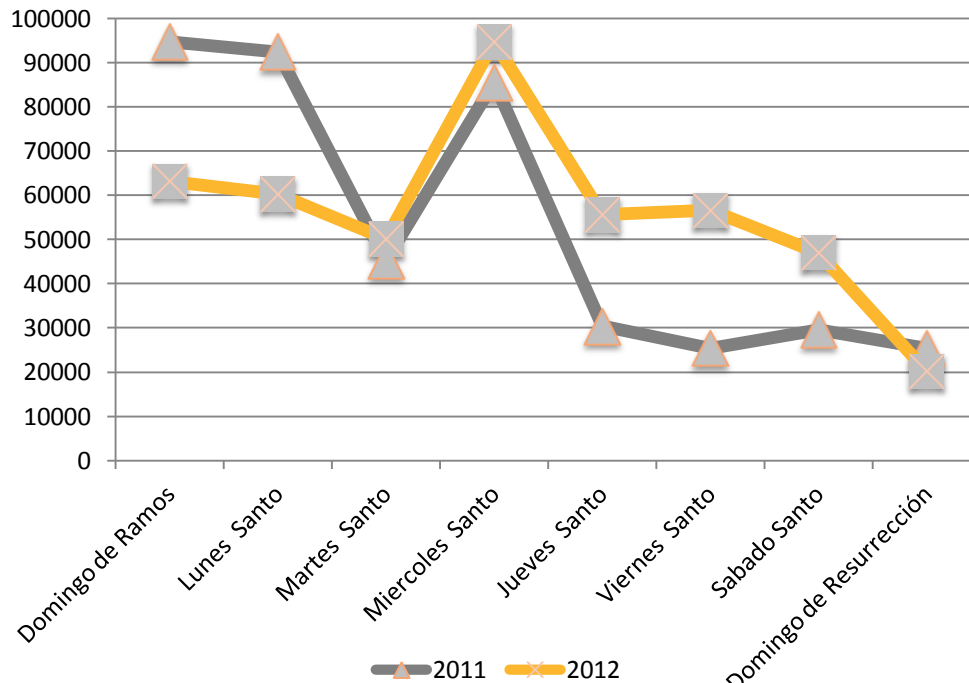
Tendencia por franjas horarias en día laborable



Como indica la gráfica de intensidad de viajeros por franja horaria, en las horas punta se producen los mayores índices de ocupación que refleja la tabla de ocupación estimada, y también se puede destacar la normalización y fidelización del uso del servicio por parte de los usuarios, con usos y costumbres muy similares año a año.

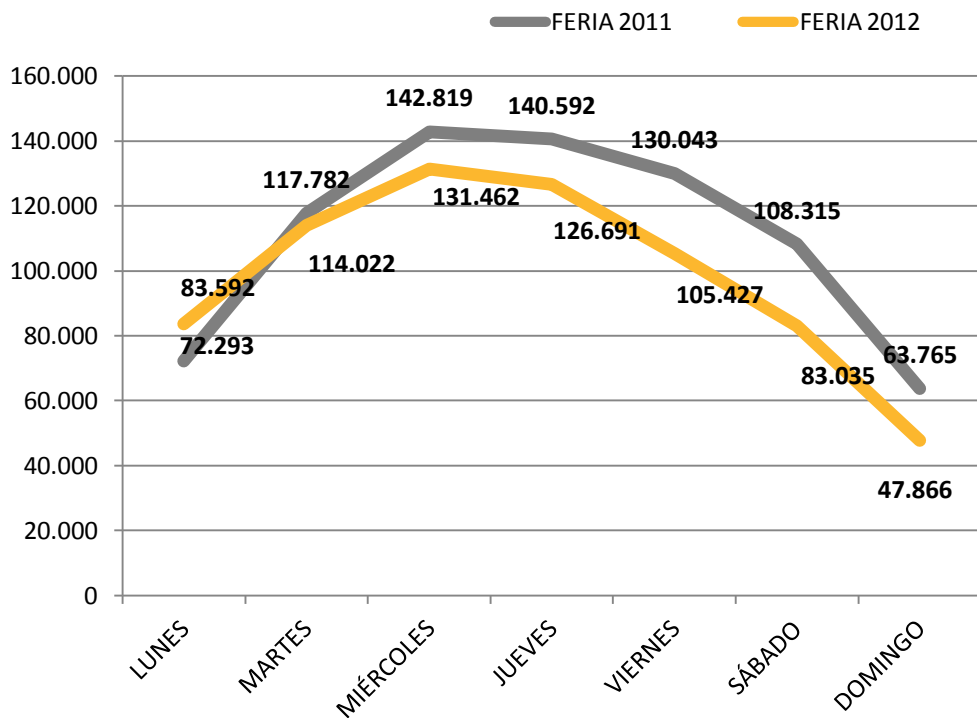
## // SERVICIO ESPECIAL DE SEMANA SANTA

**VIAJEROS LIQUIDABLES SEMANA SANTA**



	Semana Santa 2012	Semana Santa 2011
Coches/ kilómetro	<b>51.810</b>	51.058
Viajeros liquidables	<b>447.287</b>	428.582

// **SERVICIO ESPECIAL FERIA DE ABRIL**



	Feria Abril 2012	Feria Abril 2011
Coches/ kilómetro	<b>56.101</b>	53.283
Viajeros liquidables	<b>629.095</b>	775.609

## // SERVICIO ESPECIAL NAVIDAD

	Coches/ kilómetro	Viajeros liquidables
2012	159.966	1.237.383
2011	156.219	1.239.501

- Del 3 al 31 de diciembre, se han producido un total de **1.237.3383** viajes, dato algo inferior al 2011.
- Como en años anteriores, la oferta de servicio de transporte se ha complementado con una programación de actividades lúdicas dirigidas a público infantil, en la estación Puerta Jerez, en las que han participado más de 1600 niñas y niños, lo que supone un significativo incremento con respecto a los datos obtenidos en la campaña de Navidad de 2011.

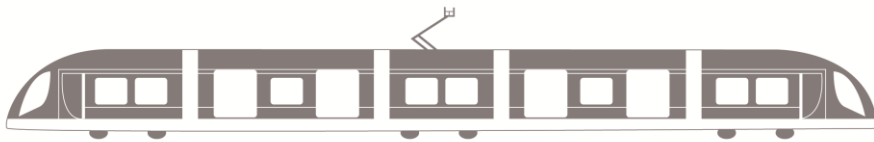


## // PLANES DE ACTUACIÓN ESPECIAL: PARTIDOS DE FÚTBOL

	Coches/ kilómetro	Viajeros liquidables
2012	<b>124.658</b>	<b>818.491</b>
2011	137.077	979.026

La tabla refleja la demanda total registrada en los días en los que se celebra partido.

- La oferta de servicio en cuanto al refuerzo de trenes y la ampliación de horarios cuando se celebran partidos de fútbol en el Estadio Sánchez Pizjuán, se ha visto afectada por el descenso de partidos de partidos celebrados debido a la no clasificación europea del Sevilla F.C.
- Sobre la media de un día laborable, la demanda registrada en un día tipo de partido de fútbol, supone de incremento adicional estimado del **9%**.



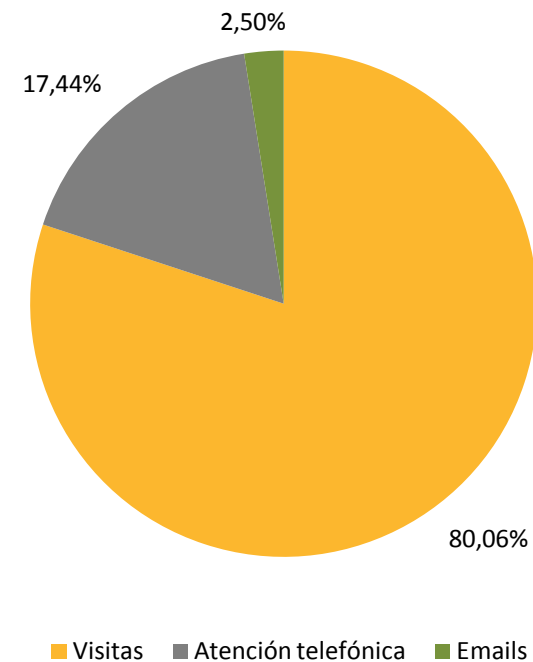
## // ATENCIÓN AL CLIENTE Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS



## // ATENCIÓN AL CLIENTE

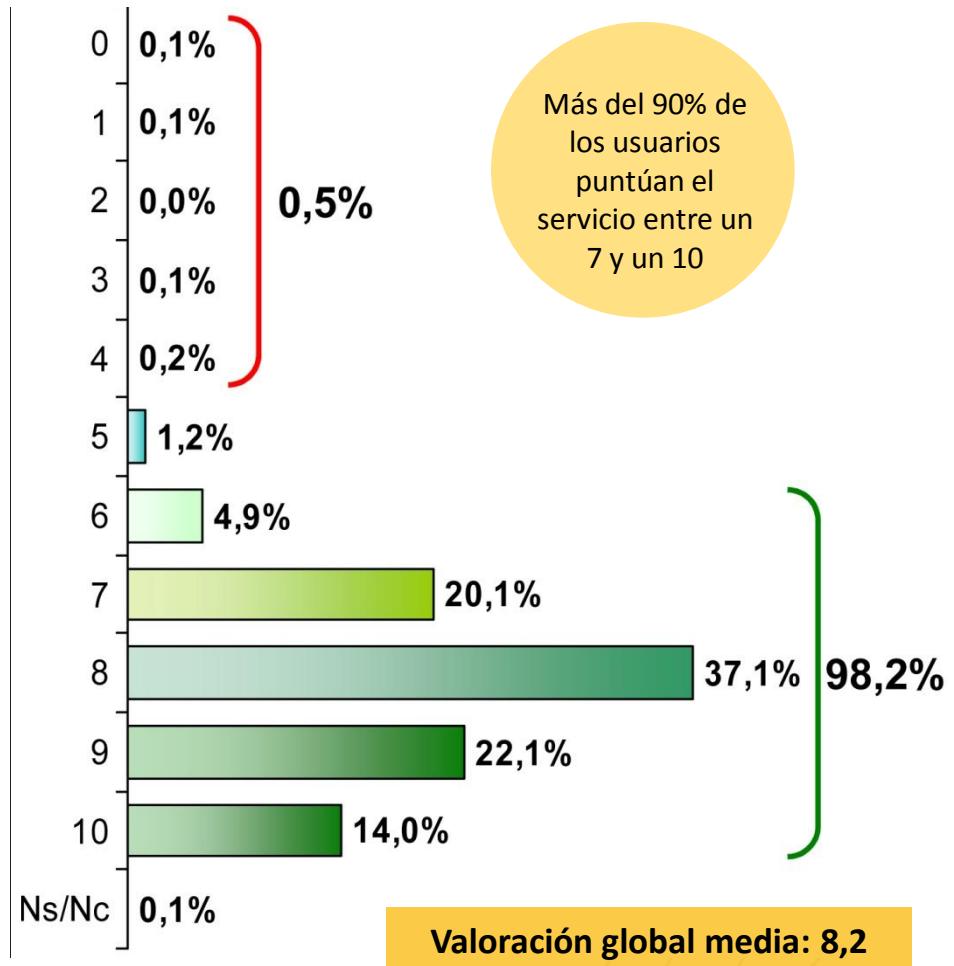
- Durante 2012 se han producido **1.336** reclamaciones, aproximadamente **0,95 por cada 10.000 viajes**, inferior al ratio del año anterior, que se cifraba en 1,01 por cada 10.000 viajes. El paulatino descenso interanual de este ratio está en línea con el paulatino incremento de la satisfacción de los usuarios, como muestran los resultados de las encuestas anuales.
- La Oficina de Atención al cliente ha tramitado en 2012 un total de **20.185** de peticiones de información, un 82,56% de ellas se han resuelto a través de la atención personalizada al usuario en las dependencias de la Oficina ubicadas en Puerta Jerez.

**Peticiones información 2012**



## // SATISFACCIÓN DE USUARIOS

- La encuesta de satisfacción de usuarios 2012, realizada por Metro de Sevilla en el mes de marzo, reveló que los usuarios otorgan una valoración global al servicio de **8,2** aumentando en un punto la valoración del año anterior (8,1), tanto a nivel global como en la puntuación y exigencia en relación a de cada uno de los ítems analizados.
- Entre los aspectos mejor evaluados destacan la limpieza de las estaciones y vagones (8,9) y el trato de los empleados (8,8). Las calificaciones medias más bajas, con notas de 7,0 y 7,8 las obtienen, al igual que el año anterior, las aglomeraciones en andenes y trenes y la comodidad de las conexiones con otros medios de transporte.
- La encuesta revela además que el servicio de la Línea 1 es un servicio público consolidado entre la ciudadanía, en el que ya confían el 98,4% de los viajeros.



## // SATISFACCIÓN DE USUARIOS

- La encuesta sigue manifestando que el perfil tipo de los usuarios de la Línea 1 de Metro de Sevilla lo conforman **trabajadores y estudiantes**, en los que se observa un pequeño incremento del 19,9% al 23,7%, que hacen un **uso muy frecuente** de este transporte y que, en más de la mitad de los casos, no residen en la capital y que podrían optar por su vehículo privado como alternativa, pero eligen el metro como primera opción de transporte.



## // HITOS DEL AÑO

## // FEBRERO 2012: NUEVOS EQUIPAMIENTOS EN SERVICIO

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



## // MARZO 2012: ADQUISICIÓN NUEVOS TRENES

- Contrato de 4 nuevas unidades.

## // MAYO 2012: TRENES DOBLES

- Comienza la circulación comercial con trenes dobles.



### // JUNIO 2012: AULA METRO

- La tercera edición de Aula Metro finaliza con una participación de 1.500 alumnos. Desde el inicio del programa en 2009 han participado más de 6.500 alumnos.

### // JULIO 2012: MEJORA DEL SERVICIO

- Implantación del sistema de engrase de cabeza de carril, con la consiguiente reducción y limitación de la contaminación acústica en algunos puntos de la línea.

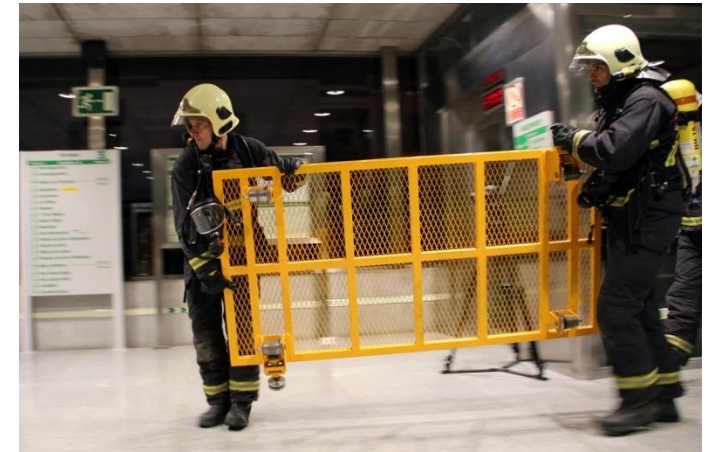
### // SEPTIEMBRE 2012: SEMANA EUROPEA DE LA MOVILIDAD

- Como entidad adherida a la SEM 2012, desarrollamos una campaña de información para favorecer la intermodalidad y la adquisición de hábitos de movilidad sostenible entre los usuarios de la Línea 1.



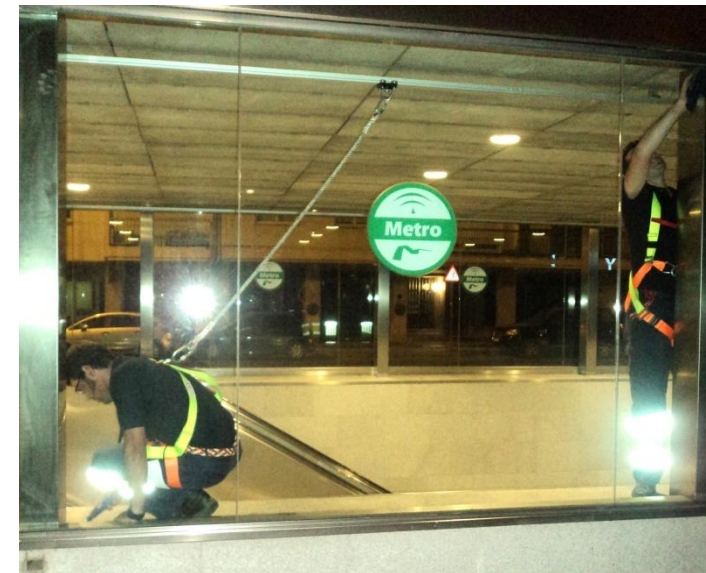
## // OCTUBRE 2012: EJERCICIO GENERAL DE EMERGENCIAS

- En el entorno de las estaciones de Europa y Montequinto, y en el túnel que las conecta, con plena colaboración del personal de Metro y de todos los organismos implicados (Emergencias 112, Protección Civil del Estado, Bomberos de Dos Hermanas, Protección Civil del Ayto. de Dos Hermanas, Policía Nacional y Cruz Roja).



## // OCTUBRE 2012: IMPLANTACIÓN DE LÍNEAS DE VIDA

- En acceso a estaciones y templetas de Parque Príncipes, Plaza de Cuba, Puerta Jerez, Prado de San Sebastián, y San Bernardo, como mejora en los programas de prevención de riesgos laborales de las actividades de limpieza y mantenimiento.



## // OCTUBRE 2012: PUBLICACIÓN NUEVA WEB CORPORATIVA

- Certificada en accesibilidad por la empresa Technosite, perteneciente a la Fundación ONCE, concediéndole el sello EURACERT. Desde su publicación, el 28 de octubre hasta el 31 de diciembre se han recibido un total de 38.847 visitas, de las cuales 12.494 han sido desde dispositivos móviles.

## // NOVIEMBRE 2012:

### ASAMBLEA GENERAL DE ALAMYS

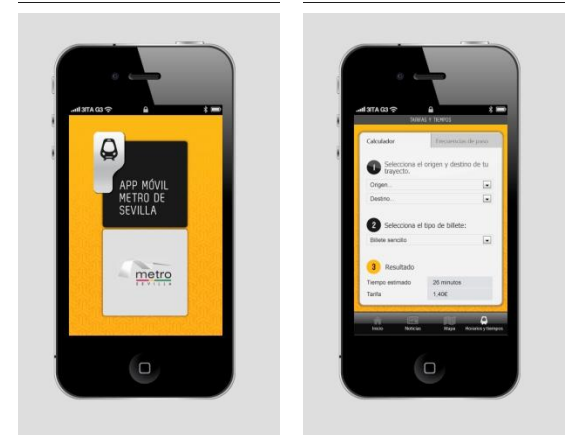
- Del 18 al 21 de noviembre se celebró la Asamblea General de AlamyS en Granada, en la que la AOPJA ha sido anfitriona del evento y en la que Metro de Sevilla ha participado como colaborador principal. Durante el desarrollo de la asamblea, Metro de Sevilla realizó una presentación de la sociedad y de su video corporativo, a la vez que ayudó en la gestión y presentación del Comité Técnico de Operación de los miembros principales, en el que se colabora activamente.





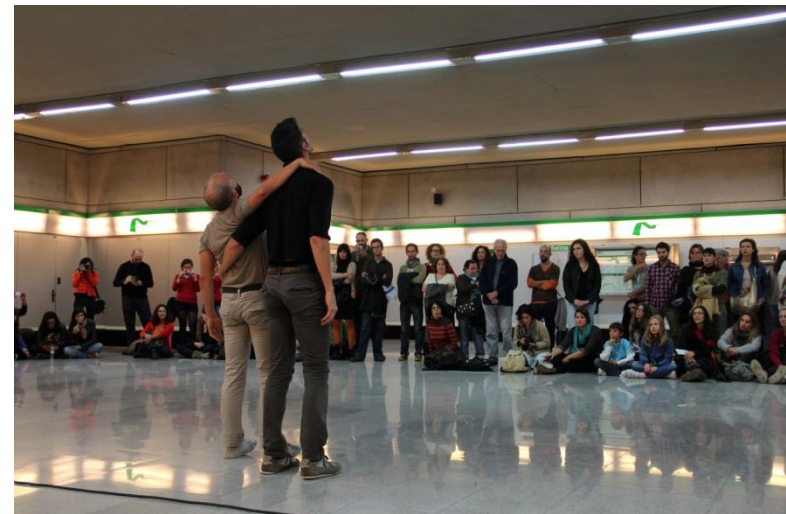
## // NOVIEMBRE 2012: APLICACIÓN MÓVIL

- Publicación de la nueva Aplicación Móvil Metro de Sevilla para plataformas de Android y Iphone. Desde su fecha de publicación, el 21 de noviembre hasta el 31 de diciembre, se han producido 1.223 descargas, 707 para dispositivos Android y 516 para Iphone.



## // NOVIEMBRE 2012: FESTIVAL MES DE DANZA

- Colaboración con la Muestra Internacional de Danza Contemporánea. Las actividades del festival, que este año cumplió 20 años, se celebraron en numerosos espacios singulares entre los cuales se encontró la estación de Puerta Jerez.



Muchas gracias por tu atención

[comunicacion@metrodesevilla.es](mailto:comunicacion@metrodesevilla.es)

[www.metro-sevilla-linea1.es](http://www.metro-sevilla-linea1.es)

