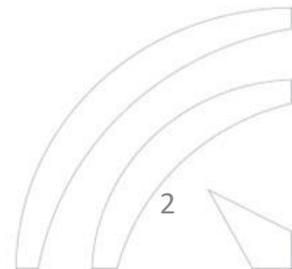


# // BALANCE ANUAL 2020

## // ÍNDICE

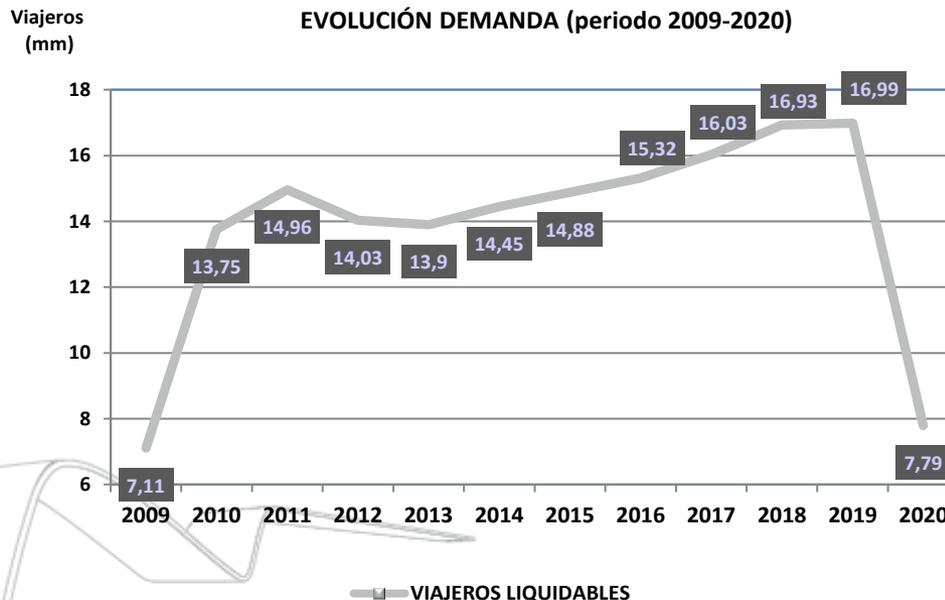
- Introducción
- Demanda
- Títulos de viaje
- Oferta de servicio
- Atención al cliente
- Hitos del año



## // INTRODUCCIÓN

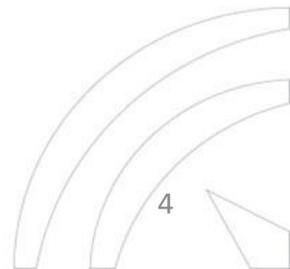
En el undécimo aniversario de explotación del servicio, Metro de Sevilla registró 7,8 millones de viajeros anuales, a pesar de los efectos de la COVID-19. En 2020, un total de **7.795.324 usuarios han utilizado el metro** para sus desplazamientos, cifra que equivale al 46% de la demanda registrada en 2019.

Desde mediados de 2014 el metropolitano ha experimentado un crecimiento sostenido de la demanda, registrando incrementos interanuales del 4% en 2014, del 2,96% en 2015, del 3% en 2016, de 4,59% en 2017, de 5,65% en 2018 y de 0,37% en 2019.



- Desde el inicio de la explotación, el 2 de abril de 2009, hasta el 31 de diciembre de 2020, Metro de Sevilla ha transportado un total de 166.155.790 viajeros.

## // DEMANDA



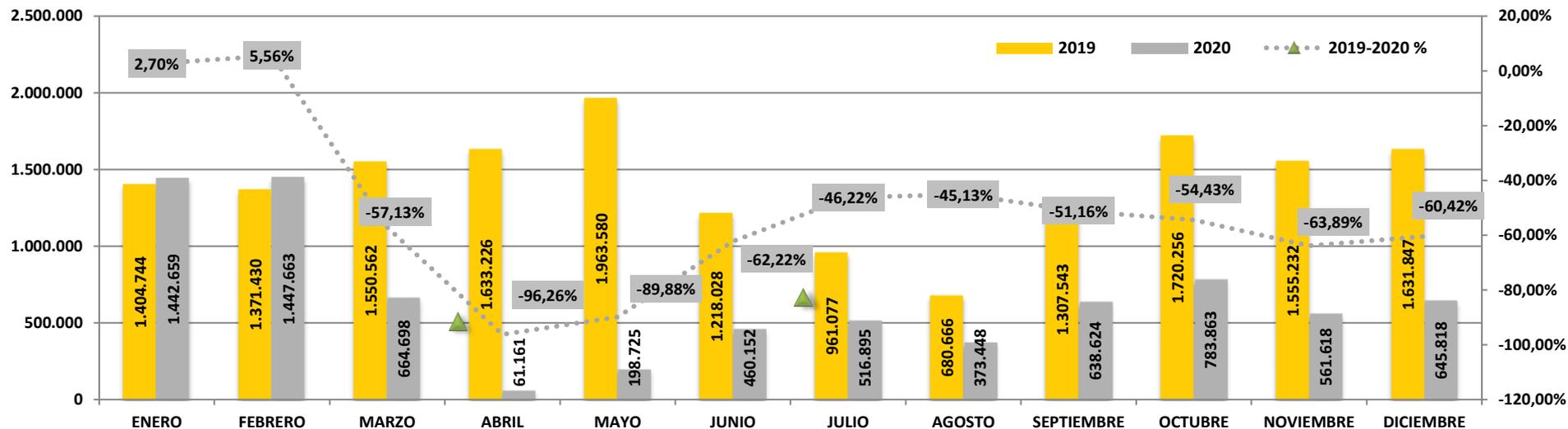
## // DEMANDA

- En 2020 un total de **7.795.324** usuarios utilizaron el metro para desplazarse, truncando así el crecimiento de los últimos años. Esta cifra supone un decremento de un 54,14% sobre la demanda del 2019. Dicho decremento viene dado por la crisis sanitaria y el estado de alarma declarado el pasado 14 de marzo por el Real Decreto 926/2020 en todo el territorio español para afrontar la situación de emergencia sanitaria provocada por la COVID-19 así como también el estado de alarma en vigor al finalizar el año y a todas las limitaciones en la movilidad y recomendaciones en relación con la misma que han sido establecidas por las Administraciones.



## // DEMANDA

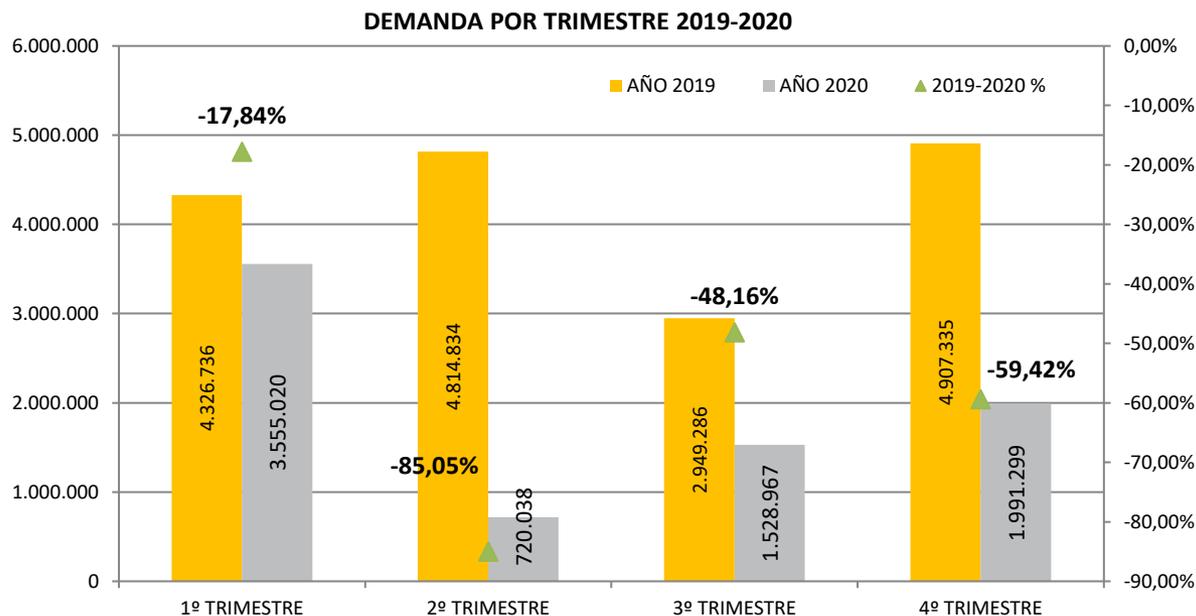
### NÚMERO DE VIAJEROS LIQUIDABLES



### MEDIA ANUAL POR TIPO DE JORNADA

Tipos de jornadas	Media anual 2019	Media anual 2020	Diferencia %
Laborables (lunes a viernes)	53.940	25.339	-53,02%
Fin de semanas y festivos	31.411	12.591	-59,915 %

## // DEMANDA

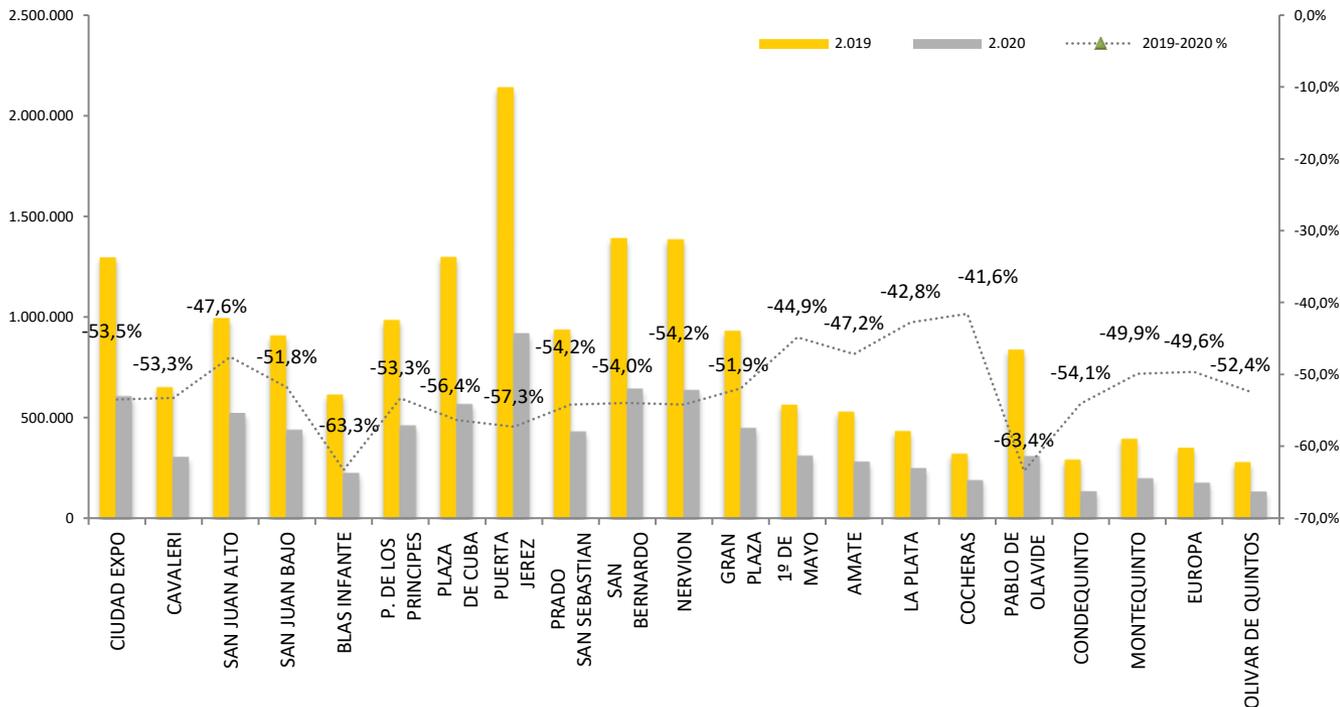
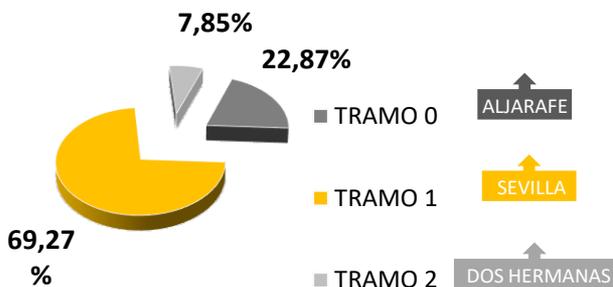


- Durante el primer trimestre del 2020 y antes de la declaración del estado de alarma, la afluencia de viajeros estaba siendo ligeramente superior a las cifras registradas en 2019, llegando a incrementar durante el mes de febrero hasta un 5,56% respecto al año anterior. Durante este mes se registraron 1.447.663 viajeros.
- Tras la declaración del estado de alarma el pasado 14 de marzo por el Real Decreto 926/2020, la demanda de viajeros cae una media anual de -53,02% en jornadas laborables y -59,915% los fines de semanas y festivos.
- El segundo trimestre ha sido el más afectado en demanda de viajeros uniendo la cancelación de la Semana Santa y la Feria de Abril a las limitaciones a la movilidad que se establecieron por parte de las Administraciones.

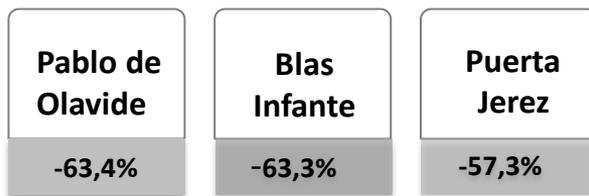
## // DEMANDA POR ESTACIONES

### // DISTRIBUCIÓN DE LA DEMANDA POR TRAMOS

La distribución de la demanda por tramos se mantiene en proporciones similares a años anteriores. En 2020 el 69,27% de los usuarios iniciaron su trayecto en el tramo 1 (Blas Infante-Pablo Olavide), el 22,87% en el tramo 0 (Ciudad Expo-San Juan Bajo) y el 7,85% en el tramo 2 (Pablo de Olavide-Olivar de Quintos).



### // ESTACIONES CON MAYOR CAÍDA



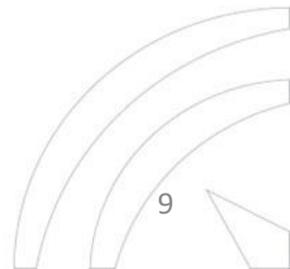
La estación de Pablo de Olavide, sufre la mayor caída de viajeros durante el 2020 debido a la ausencia de clases presenciales universitarias.

### // ESTACIONES MÁS UTILIZADAS



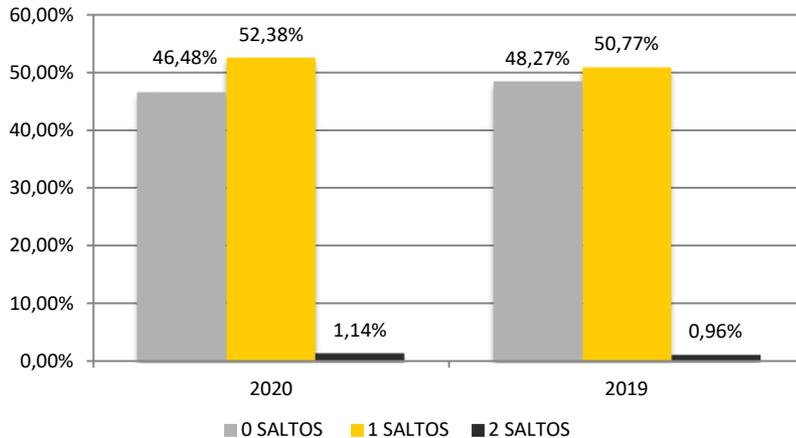
Al igual que en 2019, Puerta Jerez, San Bernardo y Nervión son las estaciones que registran mayor afluencia de viajeros.

## // TÍTULOS DE VIAJE



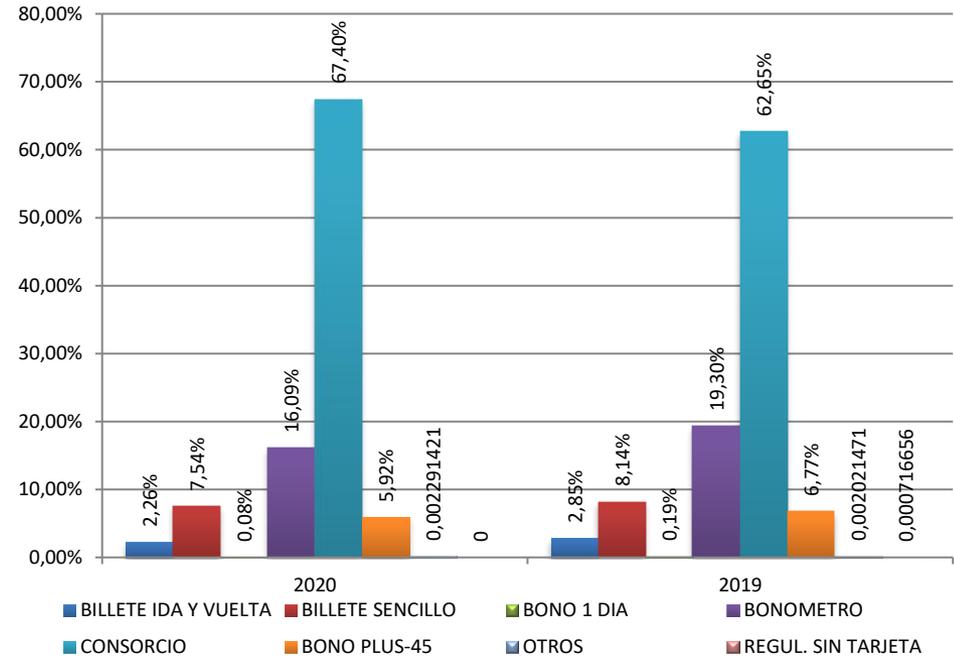
## // TÍTULOS DE VIAJE

2019-2020 EN % VIAJES POR SALTO



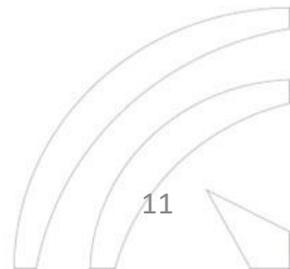
- En 2020 los usuarios realizaron fundamentalmente trayectos de 0 y 1 salto. Se repite la tendencia de años anteriores.

2019-2020 EN % VIAJES POR TITULO



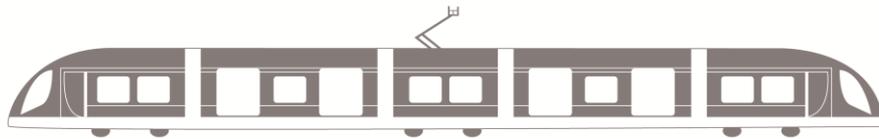
- Los títulos de viaje ocasionales (sencillo e ida y vuelta) suponen el 9,88% del total. El 89,41% de los usuarios viaja regularmente y usa títulos de viaje como la Tarjeta de Transporte del Consorcio (67,40%), el Bonometro (16,09%) y el Bonoplus 45 (5,92%), más económicos para los viajeros habituales. Como novedad, el sistema de validación EMV, ha sido utilizado desde su inauguración a mediados de septiembre por 52.375 viajeros.

## // OFERTA DE SERVICIO



## // OFERTA DE SERVICIO

- Durante 2020 se ha ofertado un total de **98.531** trayectos, con un promedio mensual de **153.528** coches/kilómetro ofertados y un total anual de 1.773.559 kilómetros recorridos.
- La disponibilidad media del servicio en 2020 ha sido de **99,79%**.

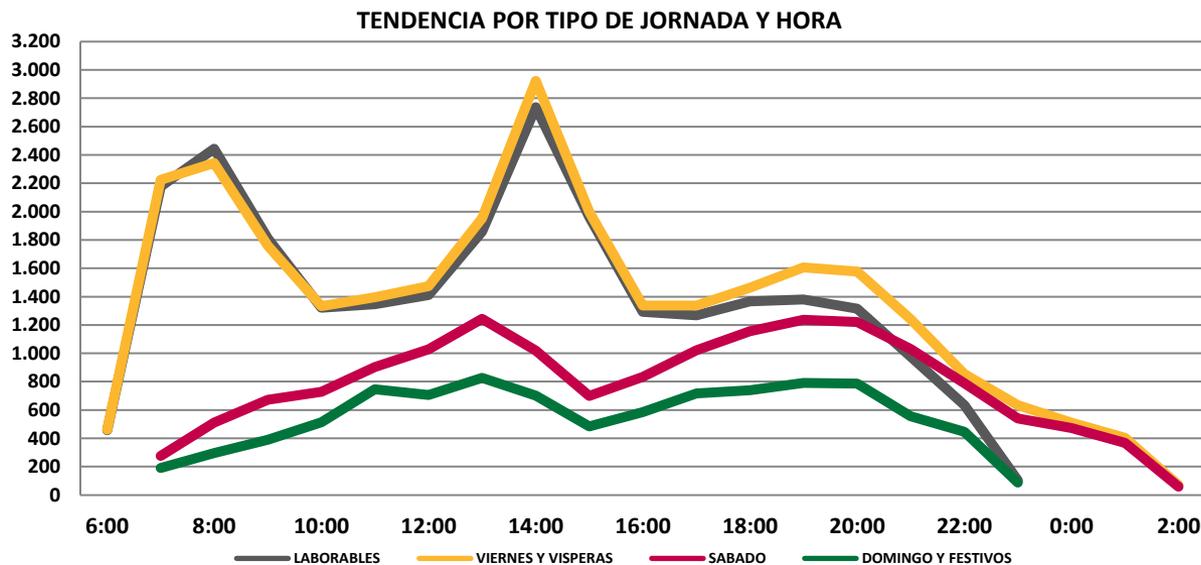


Año 2020	Coches/ kilómetro	Disponibilidad servicio
Enero	175.220	98,71%
Febrero	168.918	99,86%
Marzo	163.026	99,92%
Abril	92.959	99,96%
Mayo	141.363	99,90%
Junio	153.402	99,84%
Julio	140.157	99,94%
Agosto	130.190	99,89%
Septiembre	157.999	99,93%
Octubre	177.379	99,86%
Noviembre	167.763	99,82%
Diciembre	173.958	99,82%

## // OCUPACIÓN MEDIA

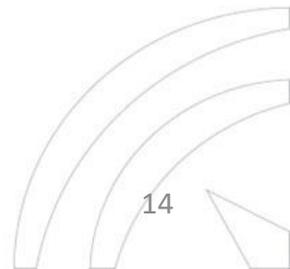
Ocupación media estimada	2019	2020
Laborables	81,50%	41,78%
Viernes	80,55%	41,46%
Sábados	62,21%	33,06%
Festivos y domingos	47,81%	22,14%

En el conjunto de los días laborables del año se han producido 4.891.464 viajes de lunes a jueves, 1.443.346 en viernes, 931.870 en sábados y 528.675 en domingos y festivos.



En las horas punta de los laborables se producen los mayores índices de ocupación y la mayor oferta de servicio. Este año, la ocupación ha sido extremadamente baja.

## // ATENCIÓN AL CLIENTE

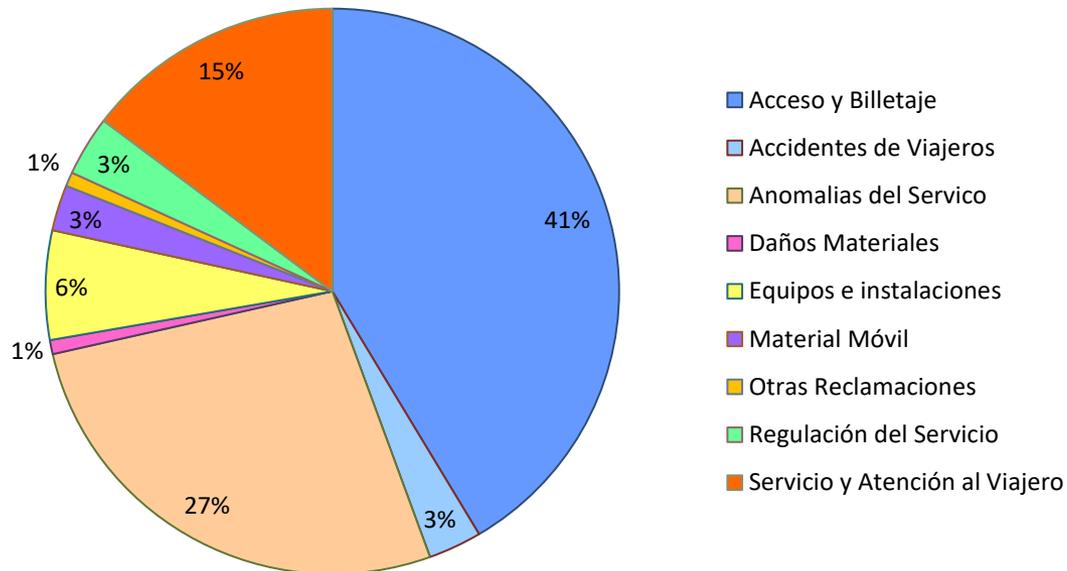


## // ATENCIÓN AL CLIENTE

- Durante 2020 se han registrado un total de 497 reclamaciones de las que 129 (el 25,95%) han sido formuladas en hojas oficiales de quejas y reclamaciones y 368 (74,05%) han sido reclamaciones no oficiales, que han sido presentadas por correo electrónico, por escrito o por teléfono. Éstas últimas reciben la misma consideración que las oficiales a efectos de respuesta y seguimiento.

**Por cada 100.000 viajes se han producido 6,37 reclamaciones.**

### EVOLUCIÓN DE RECLAMACIONES POR CATEGORIAS A ORIGEN 2020



## // ATENCIÓN AL CLIENTE

Gran parte de las 497 reclamaciones formuladas por los viajeros durante el año 2020 han sido motivadas por la situación excepcional creada por la crisis sanitaria del COVID-19, especialmente por las medidas preventivas que, en función de los diferentes niveles de alerta sanitaria, se han ido adoptando en cada momento para cumplir con la legalidad vigente.

La implantación del sistema de acceso Tap&Go, sistema de validación y pago mediante tarjeta bancaria EMV Contactless (Europay MasterCard Visa), que permite al usuario viajar en metro usando su tarjeta bancaria contactless, en formato “físico” o en su dispositivo móvil, sin tener que adquirir un título previamente ni utilizar las máquinas expendedoras de las estaciones, también ha sido motivo de reclamaciones debido especialmente a la novedad del funcionamiento del sistema.

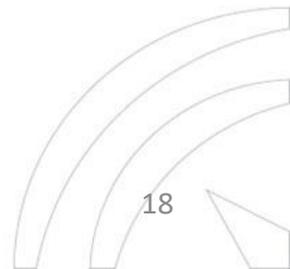
El número de interacciones de los usuarios a través de la oficina de atención al cliente ha disminuido un 30% con respecto al año 2019, fundamentalmente como consecuencia de que durante los meses de confinamiento, se cerró, por motivos de seguridad, el acceso a la oficina y solo se atendía a los usuarios telefónicamente, por correo electrónico y por Whatsapp.

## // ATENCIÓN AL CLIENTE

- La Oficina de Atención al cliente ha atendido en 2020 a un total de 25.303 usuarios, de ellos un 39,80% han sido atendidos presencialmente en las dependencias de la Oficina de Atención al Cliente ubicadas en la estación Puerta Jerez, un 18,35% telefónicamente, un 35,65% a través de Whatsapp, un 5,82% a través de correo electrónico y un 0,36% mediante la presentación de escritos.
- Finalmente hemos de indicar que se han recibido 139 agradecimientos explícitos de los viajeros, manifestados esencialmente por correo electrónico.



## // HITOS DEL AÑO



## // Medidas llevadas a cabo durante el Estado de Alarma por la crisis sanitaria.

### **Servicio ofertado.**

Se ha mantenido el servicio durante toda la crisis. Desde el día 17 de marzo, tras la publicación de la Orden de 14 de marzo de la Consejería de Salud y Familia, la oferta de servicio se mantuvo en un 70% en hora punta y un 50% en hora valle en cuanto a frecuencias. Se emplearon trenes dobles hasta el día 7 de abril, momento en el que pasaron a ser todos los trenes simples. El día 11 de mayo, coincidiendo con el paso a Fase 1 y respondiendo a petición de la AOPJA, se volvió a ofertar el servicio habitual, con la excepción de que la hora de cierre se mantuvo a las 23:00 todos los días. Desde el día 12 de junio, en fase 3, y según indicación de la AOPJA, se recupera también el horario de cierre a las 2:00 de la madrugada. Desde el día 30 de octubre, tras la publicación de la Orden de 29 de octubre de 2020, se aplican las medidas y se ocupan las plazas sentadas asegurando que cada pasajero tenga un asiento vacío contiguo, que lo separe de cualquier otro pasajero, así como el 50% de las plazas disponibles de pie. Desde el día 12 de diciembre, tras la resolución publicada en el BOJA, se permite ocupar todas las plazas sentadas así como el 75% de las plazas disponibles de pie (tres personas por cada metro cuadrado).

### **Medidas de prevención.**

Se han tomado todas las medidas de prevención necesarias con la plantilla, incluyendo la entrega de EPIs recomendados en cada momento, reorganización de los trabajos para evitar contactos, establecimiento de teletrabajo en los puestos en los que ha sido viable, etc. Se han realizado test tanto PCR como serológicos a la plantilla. El porcentaje de trabajadores que ha tenido el virus ha sido sensiblemente inferior al registrado en la provincia y no se ha detectado transmisión en Metro de Sevilla.

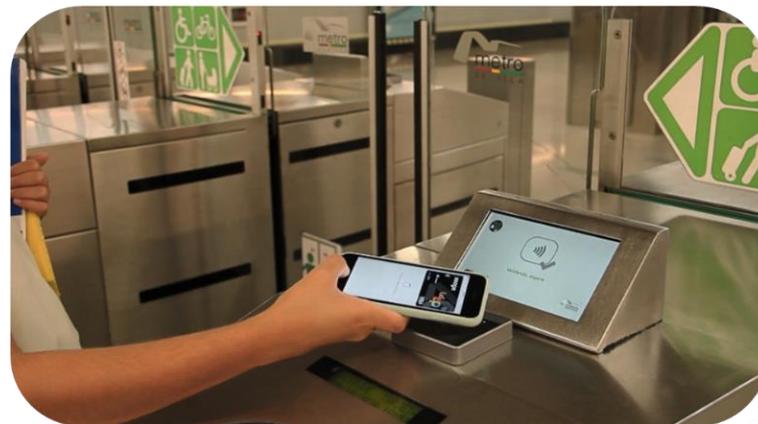
### **Organización del servicio para los usuarios.**

Señalización en estaciones, campaña de uso de mascarilla en MUPIS y recomendaciones en teleindicadores y pantallas informativas en las estaciones. Aplicación de todas las medidas y recomendaciones establecidas por la Administración. Implantación de sistema de control del nivel de ocupación en estaciones.

## // Sistema de validación contactless Tap&Go

Metro de Sevilla ha realizado el despliegue del sistema TAP&GO. Se trata de un nuevo sistema de billeteaje con tecnología EMV Contactless. Con este sistema el usuario podrá validar en metro directamente con su tarjeta de crédito o débito, en formato físico o en su dispositivo móvil, sin la necesidad de comprar o recargar un título en las máquinas expendedoras de billetes.

Metro de Sevilla se convierte así en referente tecnológico, al ser el primer metro de España en implantar esta tecnología, similar a la que funciona con éxito en ciudades como Nueva York o Londres. El desarrollo de la tecnología que ha llevado a cabo Globalvia, principal accionista de Metro de Sevilla, ha sido posible gracias a la colaboración con el Banco Santander y con Mastercard, empresa líder en tecnología de pagos, que ha puesto a disposición del metropolitano sus herramientas digitales y experiencia tecnológica.



## // Sistema de ocupación de las estaciones

Metro de Sevilla pone en marcha un nuevo sistema de control automático de ocupación en todas sus estaciones. Mediante un dispositivo de análisis de vídeo que realiza un análisis del nivel de ocupación de cada una de las zonas de la línea, el metropolitano conocerá en tiempo real el volumen de viajeros en andenes y vestíbulos de las estaciones.

El sistema puede notificar diferentes niveles de ocupación: alta, media o baja ocupación, lo que permitirá al personal de Metro de Sevilla gestionar el servicio y adaptarlo de una manera ágil a la situación real, tanto en servicio ordinario como en servicios especiales.



## // Atención al Cliente: chatBot

En 2020 se consolida nuestro innovador sistema de atención al cliente a través de Whatsapp por el que han sido resueltas casi el 36% de las dudas de nuestros usuarios. El chatbot Telmo, una aplicación informática de inteligencia artificial diseñada para ayudar a los usuarios del servicio. Iniciativa pionera muestra del compromiso de Metro de Sevilla con la innovación aplicada a mejorar la experiencia de los usuarios.

Metro de Sevilla ha estado presente como ponente en la jornada sobre el uso de Chatbots en canales de WhatsApp de empresas de transporte público. Las jornadas se han celebrado el 8 de octubre dentro de la nueva edición de las WhatsApp Talks, organizada por Planeta Chatbot, medio líder especializado en chatbots e inteligencia artificial en castellano.

Metro de Sevilla participó el pasado mes de noviembre en los Planetas Chatbot Awards, premios con los que se galardonan las mejores iniciativas de tecnología conversacional en el mercado hispanohablante. Telmo fue finalista en la categoría de Asistente Conversacional Corporativo.



**¿HABLAMOS?**

AHORA PUEDES HABLAR CON METRO DE SEVILLA POR WHATSAPP EN [www.metro-sevilla.es/whatsapp](http://www.metro-sevilla.es/whatsapp)

**ESTAMOS CONECTADOS TODOS LOS DÍAS DE LA SEMANA A LA HORA QUE NECESITES.**

¡HOLA SOY TELMO! ¿EN QUÉ PUEDO AYUDARTE?

The graphic features a hand holding a smartphone displaying a QR code, a friendly robot character named Telmo, and a smartphone showing a WhatsApp chat interface. The background is a solid blue color with rounded corners.

## // Eficiencia Energética y Emisiones

■ Durante 2020 se ha incrementado la eficiencia energética de Metro de Sevilla reduciendo así su impacto ambiental. El consumo eléctrico de este año ha sido 12.729.086 Kwh, conllevando a una reducción interanual de consumo eléctrico de un 8,74% respecto al año 2019, periodo en el que la energía consumida fue de 13.947.656 Kwh.

■ Desde 2014 Metro de Sevilla ha logrado reducciones interanuales del consumo de eléctrico incluso en los años en los que se ha incrementado la oferta de servicio respecto a años anteriores, realizando más kilómetros.

Año	Reducción interanual consumo eléctrico
2014	5,0%
2015	10,0%
2016	5,0%
2017	5,5%
2018	2,0%
2019	1,0%
2020	8,7%

La reducción se logra gracias a una correcta gestión energética y, también, a la sustitución de equipos por otros con tecnologías más eficientes.

## ■ Planta solar fotovoltaica



La planta solar fotovoltaica de Metro de Sevilla llega a los 11 años de operación con casi 5 millones de kwh producidos.

La energía renovable producida hasta la fecha en estos paneles solares es equivalente a la que consumen 500 viviendas durante un año.

La energía anual consumida por el metropolitano 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.

## // Desinfección por nebulización

Metro de Sevilla lleva a cabo un procedimiento específico para la desinfección de sus estaciones y trenes, con especial atención a los elementos con una mayor utilización por parte de los usuarios. Todos los días, una vez los trenes finalizan servicio comercial y llegan al recinto de Talleres, se ejecuta una desinfección completa.

Como complemento a estas desinfecciones diarias, Metro de Sevilla ha comenzado a realizar la desinfección periódica de los trenes mediante nebulización de virucida. La técnica utiliza desinfectantes líquidos y consiste en la formación de una niebla de microgotas suspendidas en el aire que transportan el virucida a todas las superficies permitiendo la desinfección de zonas de muy difícil acceso.



## // Cargador eléctrico parking San Juan

### Bajo

Metro de Sevilla, ha instalado un cargador de vehículos eléctricos en el aparcamiento gratuito para usuarios de metro situado en la estación de San Juan Bajo. Esta iniciativa es una apuesta más del metropolitano por la intermodalidad y la aplicación de medidas de eficiencia para mejorar la gestión energética y así contribuir a minimizar el impacto ambiental en la provincia de Sevilla.



## // Acciones RSC llevadas a cabo

- **Adquisición de pulsioxímetros.** Se han donado pulsioxímetros para el seguimiento de enfermos de COVID-19 al Virgen del Rocío.



- **Donación de una cama UCI.** Se ha adquirido una cama UCI de alta gama para Hospital Universitario Virgen del Rocío.



- **Donación de tablets.** Se han entregado tablets al Hospital Virgen Macarena y al Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache.

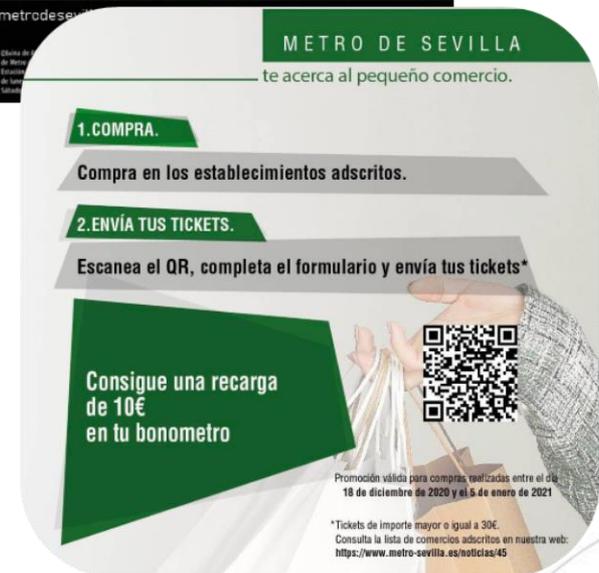


- **Impresoras 3D.** Adquisición de impresoras para empleados de metro que las usaban para fabricar pantallas de protección.



## // Acciones RSC llevadas a cabo

- **Campañas de apoyo al comercio local.**
- Metro de Sevilla puso en marcha durante el 2020 una primera campaña para dar apoyo y reconocimiento al comercio local y de cercanía a través de la cual, las pequeñas empresas localizadas en las proximidades de las estaciones de metro podrán dar a conocer, de manera gratuita, sus servicios tanto en los paneles publicitarios de las estaciones del metropolitano (MUPIS) como en sus Redes Sociales: Facebook, Twitter e Instagram.
- La segunda campaña de apoyo al comercio local realizada este 2020 por Metro de Sevilla ha coincidido con las Navidades para fomentar que las compras navideñas se realicen en comercios y empresas locales. En este caso, Metro de Sevilla ha regalado una recarga de 10€ en el bonometro de los viajeros que realizaban sus compras en los casi cien comercios inscritos en la campaña.



## // Otras acciones derivadas de la crisis

- **Máquinas expendedoras de mascarilla e hidrogel.**

Se han instalado máquinas expendedoras de mascarillas quirúrgicas y gel hidroalcohólico en todas las estaciones. Metro de Sevilla se convirtió el primer semestre en el primer metropolitano con expendedoras de mascarillas en todas sus estaciones.



- **Dispensadores de gel hidroalcohólico.** Desde inicio de la pandemia, se instalaron dispensadores de hidrogel en todas las estaciones. Posteriormente, en las estaciones más transitadas se ha instalado dispensadores de mayor capacidad.



- **Reparto de mascarillas.** Colaboración en el reparto a la población de mascarillas quirúrgicas adquiridas por el gobierno entre los usuarios de metro.



Muchas gracias por tu atención

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

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

