

UN AÑO DE METRO

02 de abril de 2010



Índice

- Información general
- Datos de personas usuarias.
- Datos de títulos de viaje
- Balance Servicios Especiales
- Atención al Cliente
- Evolución del empleo
- Aula Metro
- Movilidad sostenible y medio ambiente
- Hitos de un año



Información general

Información General

- El 2 de abril de 2009 se inició la explotación parcial de la Línea 1 de Metro de Sevilla.
- La Línea 1 da servicio a 230.000 personas aproximadamente, residentes a menos de 500 m. de una estación, de las poblaciones de Mairena del Aljarafe, San Juan de Aznalfarache, Sevilla y Dos Hermanas.
- Longitud de la línea: 18 kilómetros. 60% subterráneo y 40% en superficie.
- Número de estaciones en servicio: 21. Pendiente estación Guadaira. Plan de ampliación de Cercanías (en proyecto)
- Duración del recorrido entre extremos: 38 minutos aproximados.
- Velocidad máxima: 70 km/hora.
- Frecuencia en hora punta: 4-5 minutos.

Información General

- **52 escaleras mecánicas y 42 ascensores** facilitan los desplazamientos de las personas usuarias con movilidad reducida.
- Los cinco aparcamientos disuasorios operativos **aportan un total de 1.500 plazas**. Actualmente está en ejecución un aparcamiento más, el de Olivar de Quintos, que aportará 208 plazas de parking al total.
- La ocupación media de los aparcamientos es:
 - Ciudad Expo, San Juan Bajo y Condequinto Estación: 100% de ocupación media.
 - San Juan Alto: 75% de ocupación media.
 - Condequinto: 25%.de ocupación media.
- **Aparcamientos para bicicletas en las 21 estaciones** en servicio.

Información General

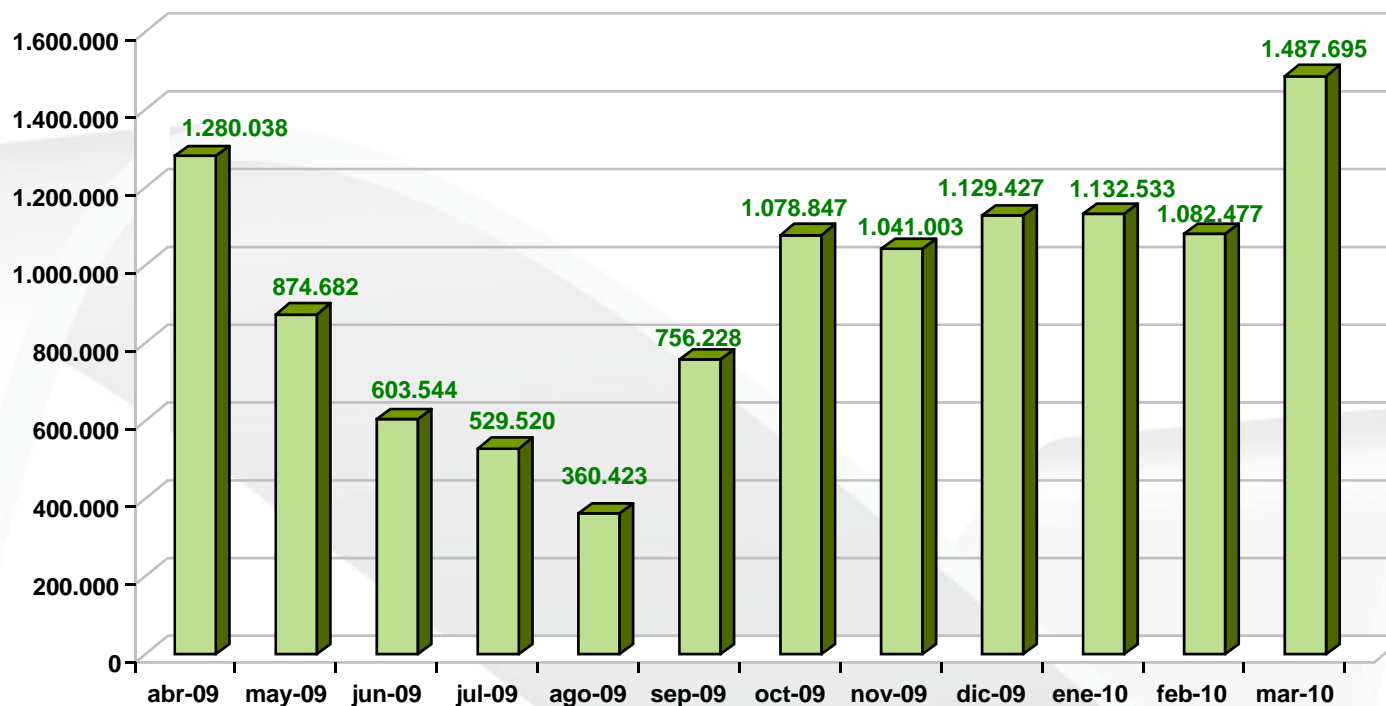
La puesta en marcha de la Línea 1 del suburbano se produjo de manera escalonada, en tres fases:

- 1ª Fase: abril- septiembre 2009:** El metro comienza a prestar servicio de manera parcial en los tramos 0, 1 y 2 de la línea. En este periodo no están operativas las estaciones de Puerta de Jerez, Montequinto, Europa y Olivar de Quintos.
- 2ª Fase: septiembre-noviembre 2009:** El 16 de septiembre se inaugura la estación de Puerta de Jerez, llamada a ser la estación con mayor afluencia por su céntrico emplazamiento.
- 3ª Fase: Noviembre de 2009:** La apertura de las estaciones Montequinto, Europa y Olivar de Quintos el 23 de noviembre marcan la puesta en explotación total de la Línea 1 de Metro de Sevilla (a falta de la estación de Guadaira. Plan de ampliación de cercanías en fase de redacción de proyecto).



Datos de personas usuarias

PERSONAS USUARIAS. ABRIL 09-ABRIL 10



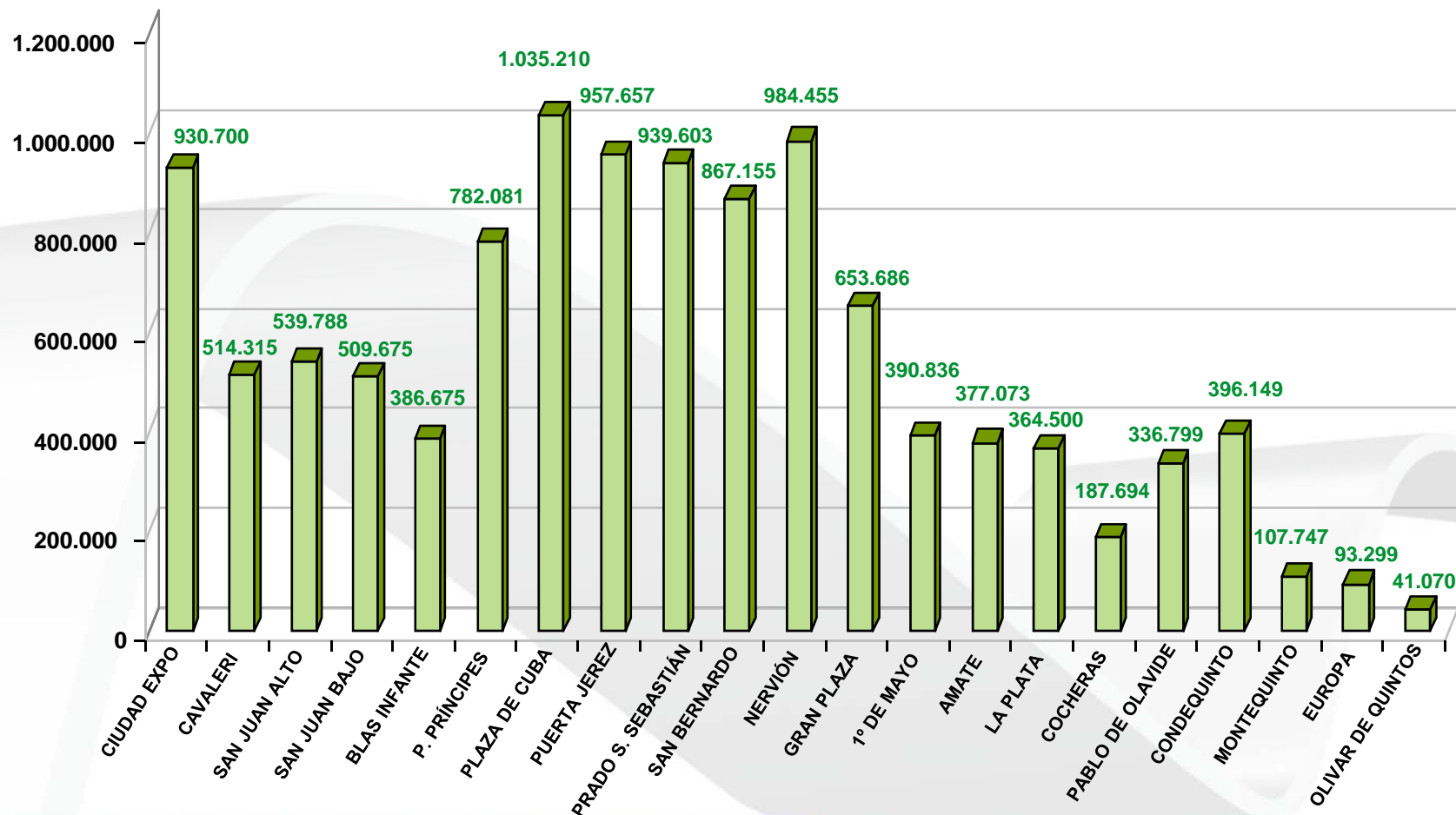
Los días 1 y 2 de abril 2010 se alcanzaron 166.778 viajeros

Total: 11.523.195 personas usuarias

Datos de personas usuarias

- Número total personas usuarias: **11.523.195**
- Mes con más personas usuarias: **Marzo de 2010 con 1.487.695**
- Media mensual de personas usuarias: **960.268**
- Días de más personas usuarias:
 - **1 de mayo de 2009 con 109.697 (Feria 2009)**
 - **28 de abril de 2010 con 99.322 (S. Santa 2010)**
- Media personas usuarias en días laborables: **33.452**
- Media de personas usuarias en sábado: **26.195**
- Media de personas usuarias en festivos: **24.158**
- Media de personas usuarias al día: **31.484**
- **Desde el 1 de enero de 2010 al 2 de abril 2010 la media diaria se sitúa en 44.000 personas usuarias**

PERSONAS USUARIAS POR ESTACIONES. ABRIL 09-ABRIL 10



Datos de personas usuarias

ESTACIONES MÁS UTILIZADAS

1ª Estación de Plaza de Cuba: **1.035.210**

2ª Estación de Nervión: **984.455**

3ª Estación de Puerta de Jerez: **957.657**

ESTACIONES MENOS UTILIZADAS

1ª Estación de Olivar de Quintos: **41.270**

2ª Estación de Europa: **93.299**

3ª Estación de Montequinto: **107.747**

TRAYECTOS ENTRE ESTACIONES MÁS UTILIZADOS

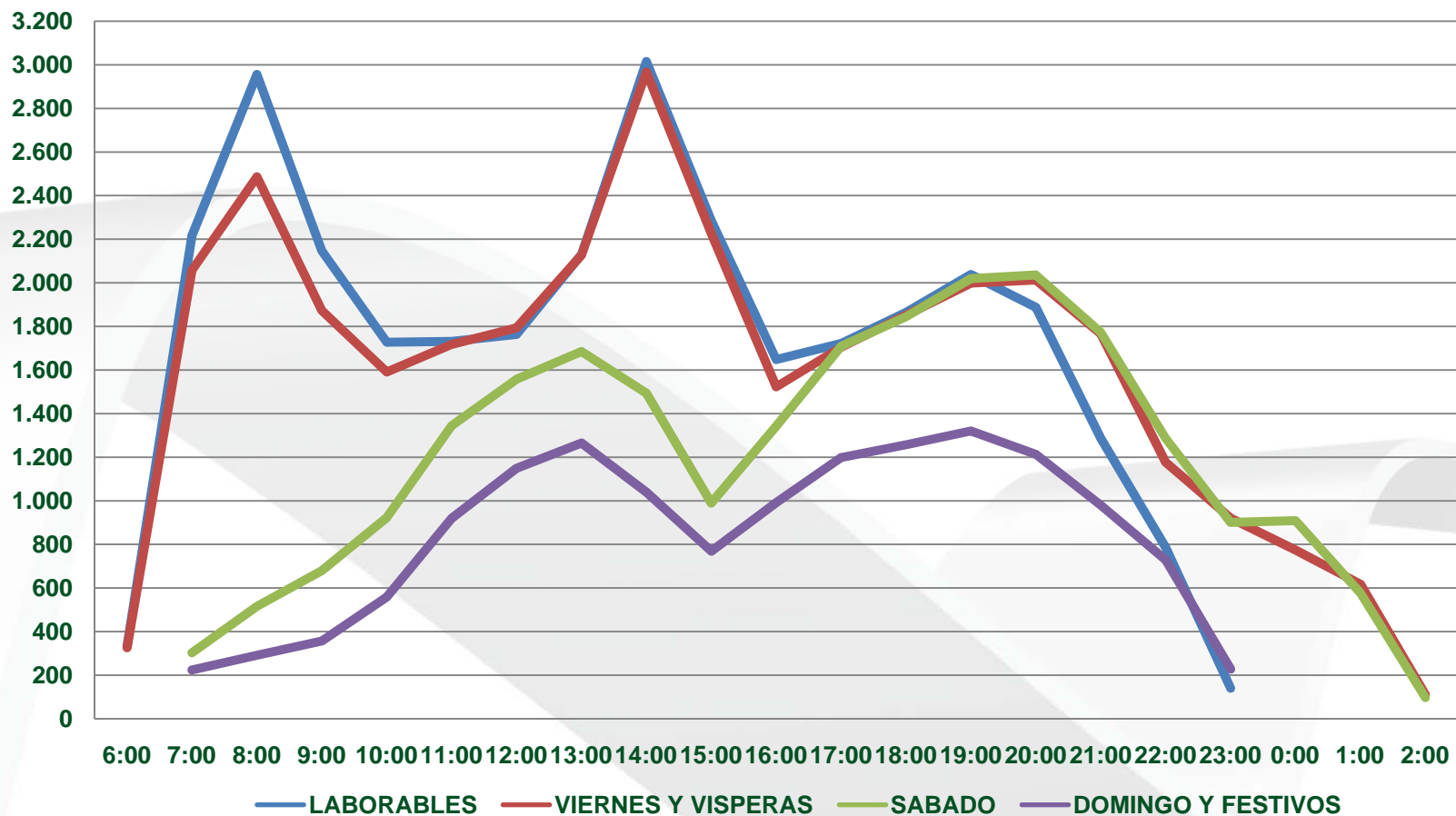
1º San Bernardo – Plaza de Cuba.

2º Nervión – Plaza de Cuba

3º Ciudad Expo- Puerta de Jerez

4º San Bernardo – Parque de los Príncipes

PERSONAS USUARIAS POR TIPO DE JORNADA Y HORAS. ABRIL 09-ABRIL 10



Datos de personas usuarias

NÚMERO DE SERVICIOS Y OCUPACIÓN MEDIA DE LOS TRENES

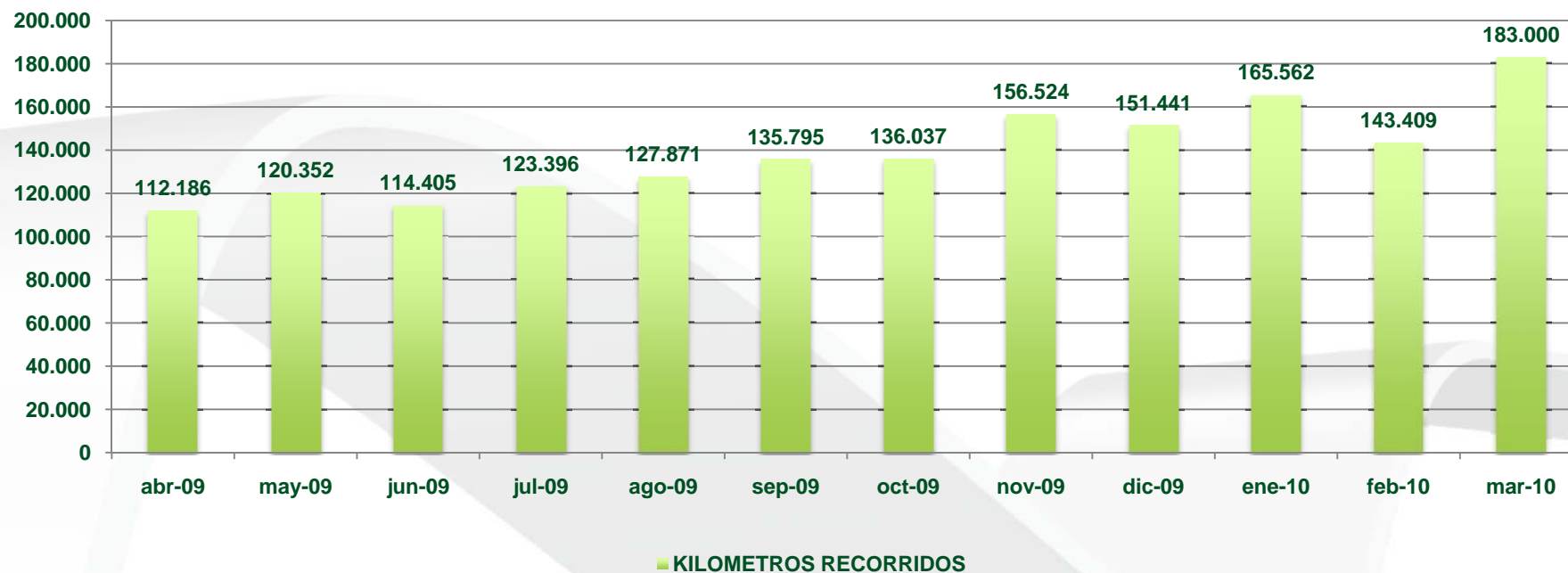
Número total de servicios realizados

Un servicio es el trayecto realizado en una dirección de punta a punta de la línea. Durante el primer año se han realizado un total de **94.799 trayectos**.

OCUPACIÓN MEDIA DE TRENES (plazas ocupadas/capacidad tren)

- Media en laborables: **59,50%**
- Media en sábados: **53,35%**
- Media en festivos: **48,44%**

KILOMETROS REALIZADOS POR LOS TRENES



TOTAL: 1.706.380

MAGNITUDES

KILOMETROS REALIZADOS

Durante el primer año, el metro ha recorrido un total de **1.706.380 kilómetros**, que equivale a la realización de una vuelta al mundo cada once días.

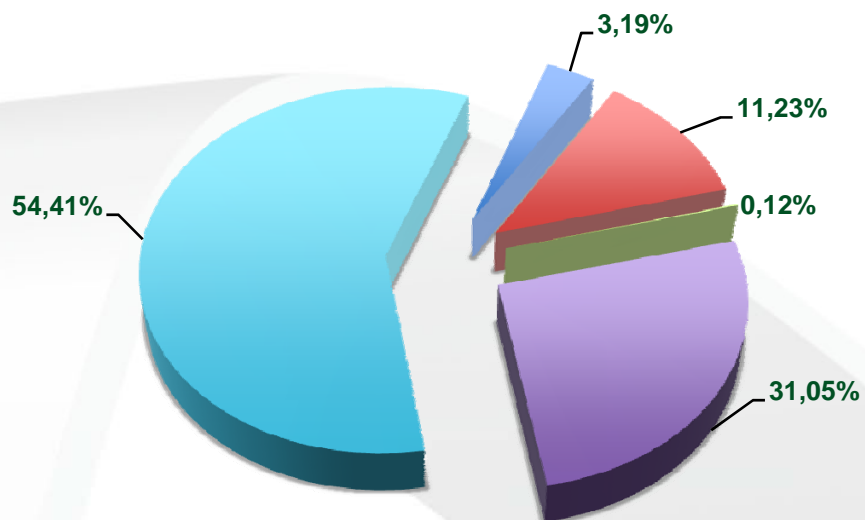
Los 11,5 millones de personas usuarias transportadas por el metro el primer año equivale a transportar **16 veces** la población de Sevilla capital y **8 veces** la población de su área metropolitana.



Datos de títulos de viajes

Datos de títulos de viajes

TÍTULOS DE VIAJES UTILIZADOS



■ BILLETE IDA Y VUELTA
■ BONO 1 DIA
■ CONSORCIO

■ BILLETE SENCILLO
■ BONOMETRO

Los títulos de viaje más utilizados son:

- Tarjeta del Consorcio de Transportes (54,41 %)
- Bonometro (31,05%).



Datos de títulos de viajes

USO DEL TÍTULO DEL CONSORCIO DE TRANSPORTE METROPOLITANO



Tarjeta del Consorcio de Transportes 6.200.000 viajes

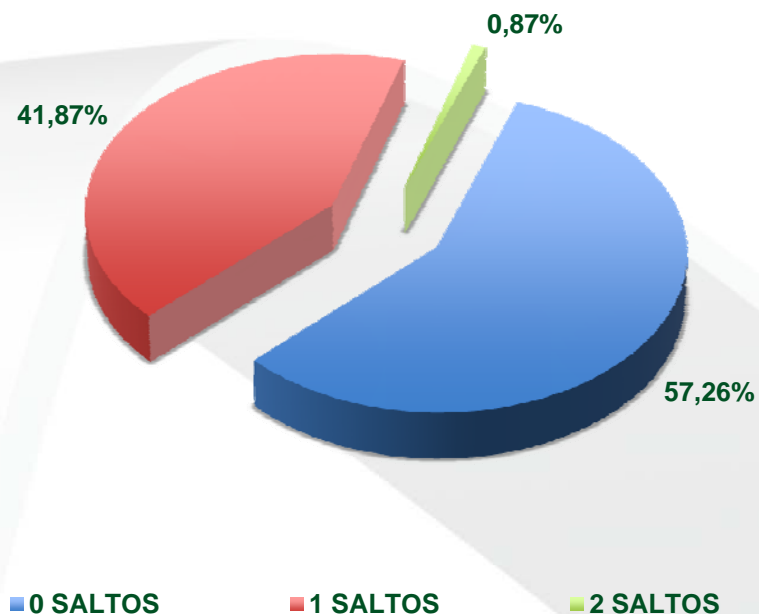
Trasbordos: 8%

- Autobús metropolitano 66%
- Autobús urbano 33%

Bonificaciones: 7.905 personas usuarias de metro se han beneficiado de las bonificaciones (10% y 15%) del Consorcio de Transporte Metropolitano por uso frecuente.

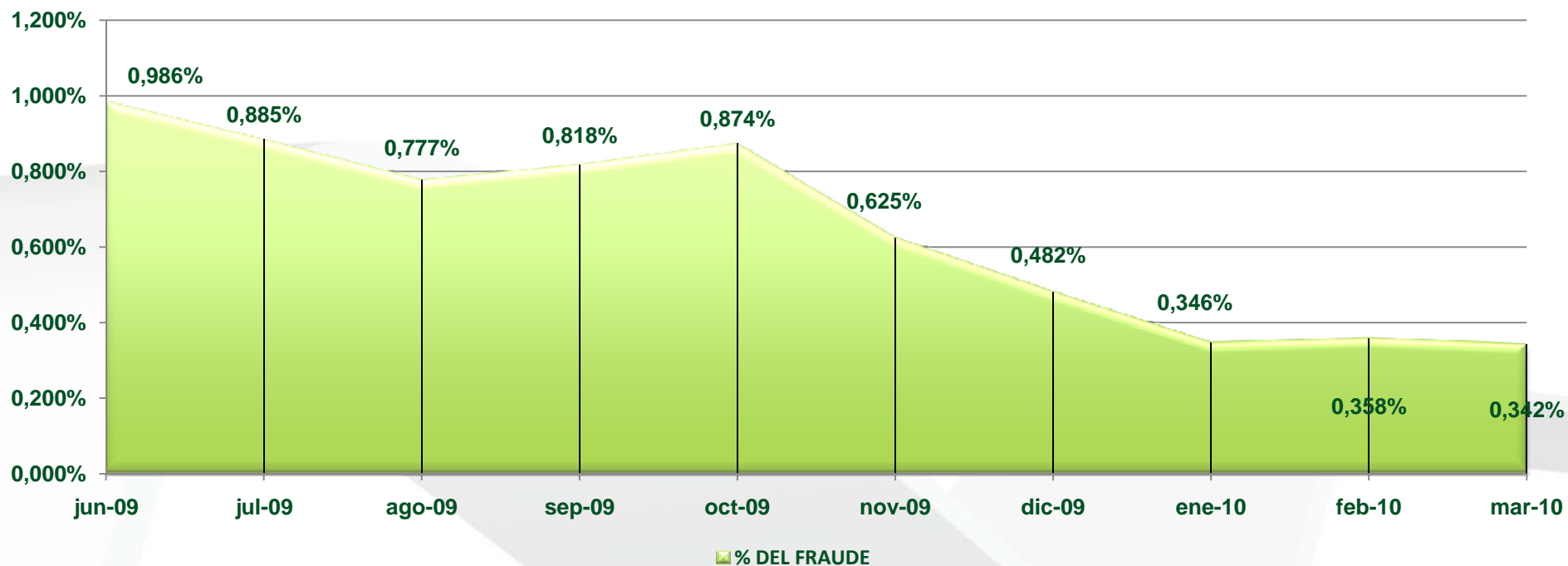
Datos de títulos de viajes

TIPOS DE DESPLAZAMIENTO



- El tipo de desplazamiento más demandado es el de **0 saltos** (57,26%).
- Los desplazamientos de 0 saltos se realizan fundamentalmente en Sevilla capital.
- Los desplazamientos de 1 salto se realizan entre el área metropolitana y Sevilla capital.

EVOLUCIÓN DEL FRAUDE



El índice de fraude en Metro de Sevilla (menor del 1%) es muy inferior al de otros metropolitanos, gracias al sistema de validación del título de viaje a la entrada y salida de las estaciones.



Servicios Especiales 2009

Servicios Especiales 2009

| Dato general | Semana Santa | Feria de abril | Navidad | Fútbol |
|----------------------------------|----------------|---------------------|--------------------|--------------------------|
| Periodo | 05 al 12 abril | 27 abril al 03 mayo | 05 al 31 diciembre | mayo 2009- abril 2010 |
| Personas Usuarías | 389.630 | 610.392 | 910.228 | 848.837 |
| Incremento Kilómetros | 7.863 km. | 7.239 km. | 26.295 km. | 27.867 km |
| Incremento de trenes/hora | 468 | 765 | 83 | 459 |

Atención al cliente

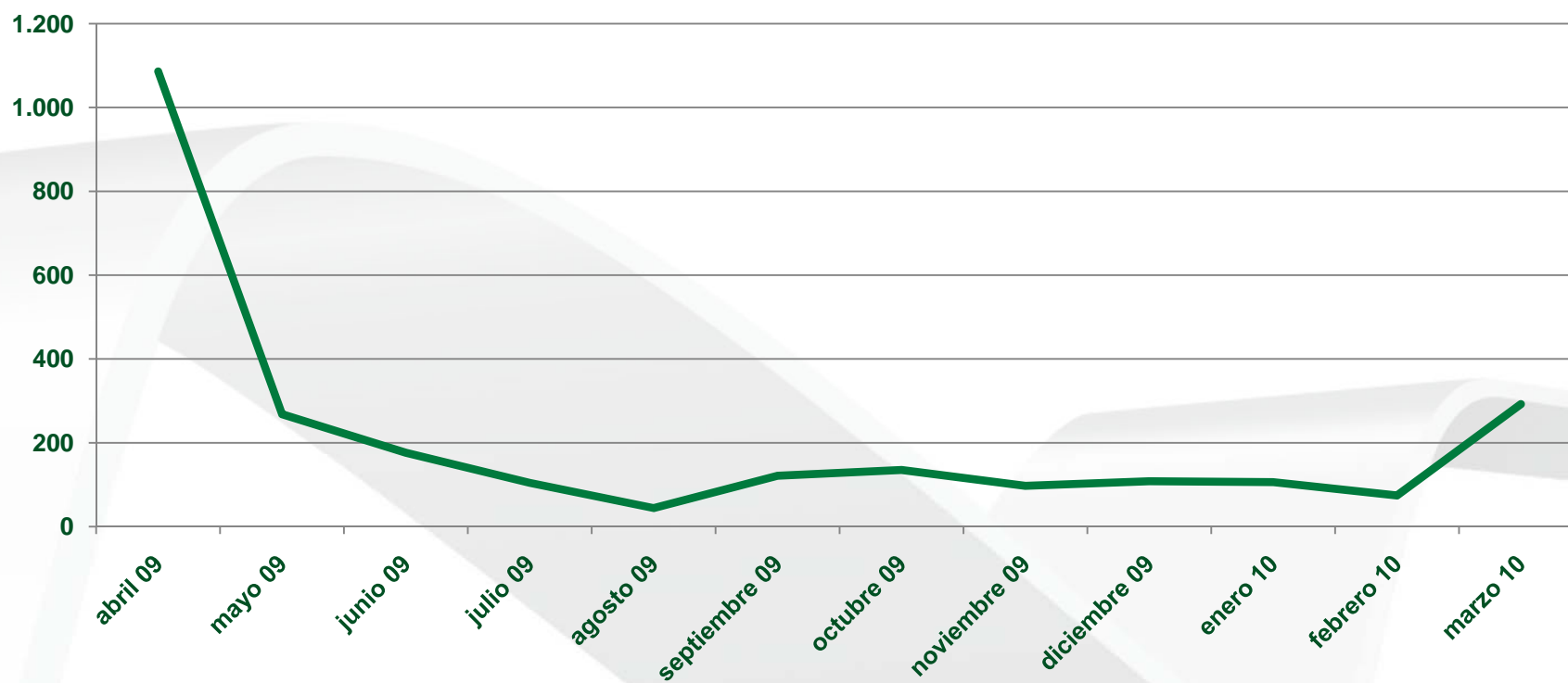
Atención al cliente

RECLAMACIONES

Desde el comienzo de la explotación se han tramitado ***un total de 2.570 reclamaciones*** con un ***porcentaje de respuesta del 97,24%***.

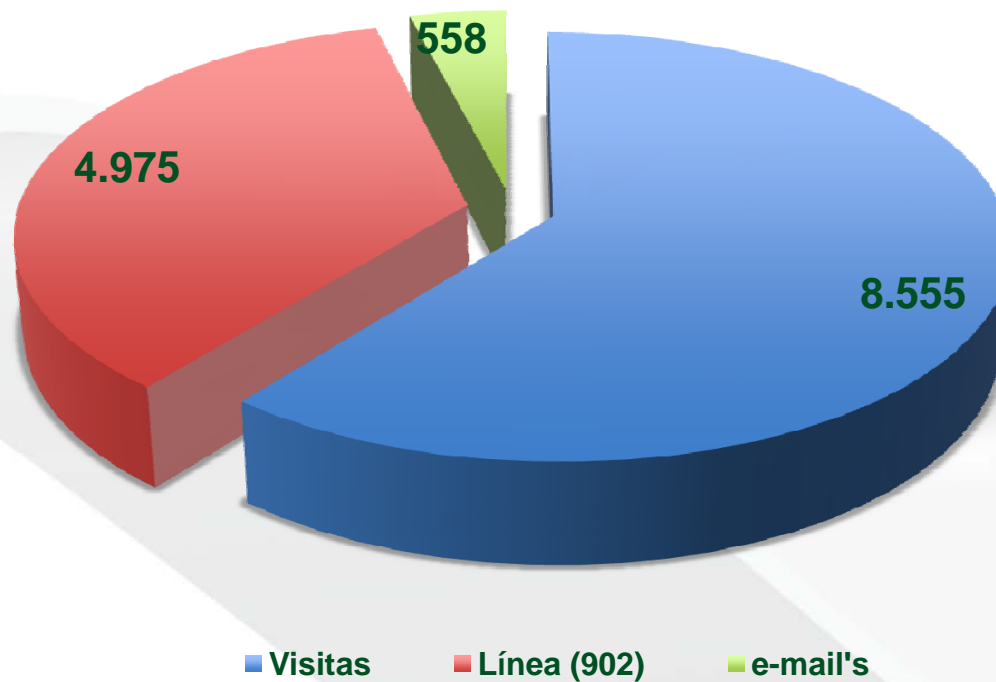
Se producen 2,3 reclamaciones por cada 10.000 viajes.

EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



Atención al cliente

OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE (Comunicaciones tramitadas por la Oficina de Atención al Cliente)



Total: 14.088

Atención al cliente

VALORACIÓN POR LAS PERSONAS USUARIAS

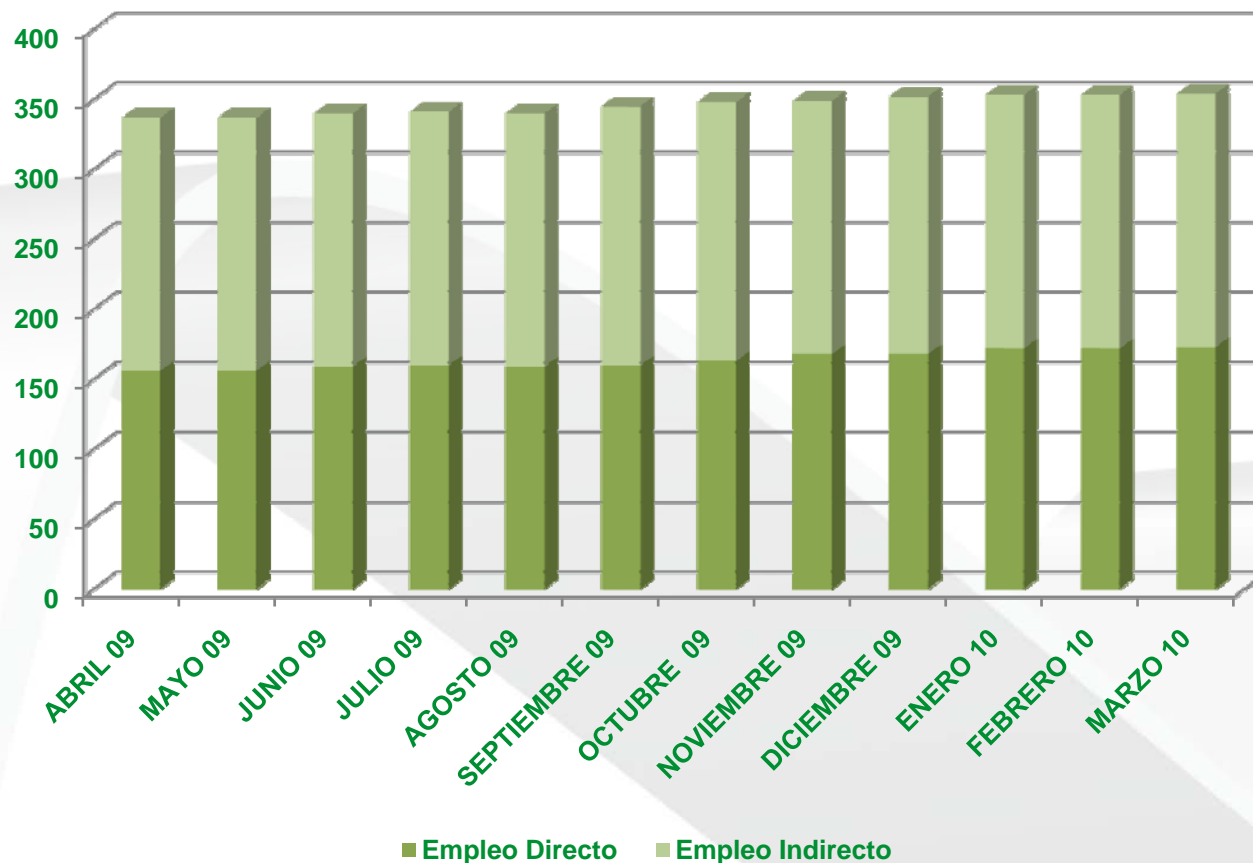
La encuesta de satisfacción realizada en 2009 a las personas usuarias de la línea reflejó:

- Una valoración media del servicio **de 6,89 puntos sobre 10.**
- Un alto nivel de **confianza**, manifestado por el **93% de las personas usuarias.**
- La amabilidad y atención de los empleados, la limpieza y conservación de estaciones y vagones, la rapidez de la llegada al destino y el sistema de atención al cliente son los aspectos a los que se les otorga un mayor índice de satisfacción.

* Esta encuesta de satisfacción se actualiza anualmente.

Evolución del empleo

Evolución del empleo generado



173
empleos directos

181
empleos indirectos

354
empleos generados



Aula Metro

Aula Metro

Aula Metro es un programa de visitas para alumnos de primaria y secundaria que tiene como objetivo divulgar las ventajas del transporte público y del suburbano metropolitano. Todos los jueves del calendario lectivo, alumnos del programa realizan un trayecto en metro desde Ciudad Expo hasta la instalaciones de Metro de Sevilla donde realizan una visita guiada y actividades formativas.

Desde el 01 de octubre de 2009 han participado un total de **2090 alumnos de 24 centros de enseñanza de las poblaciones ubicadas en el trazado de la Línea 1** (Mairena del Aljarafe, San Juan de Aznalfarache, Sevilla y Dos Hermanas).

Movilidad sostenible y medio ambiente

Movilidad Sostenible y Medio Ambiente

MOVILIDAD SOSTENIBLE

Tomando como referencia que la ocupación media del vehículo privado en Sevilla de 1,2 pax/coche, podemos decir que los 11,5 millones de personas usuarias de metro han contribuido mejorar la movilidad del área metropolitana y su sostenibilidad medioambiental:



equivale a
9.583.000 coches al año
26.250 coches al día
se reducen
2.875.000 coches al año

Para calcular la reducción de vehículos gracias a la puesta en marcha de la Línea 1 de Metro de Sevilla, se ha tomado como promedio que el 30% de las personas usuarias de metro utilizaban anteriormente el vehículo privado en sus desplazamientos.

Movilidad Sostenible y Medio Ambiente

MEDIO AMBIENTE

Los 11,5 millones de personas usuarias de metro han contribuido a *reducir las emisiones de CO₂ en 5.018 toneladas.*



Hitos de un año

Hitos de un año

Hitos del primer año de Metro

| | |
|---------------------------|---|
| 02 abril 2009 | Inauguración de la Línea 1 de Metro de Sevilla. |
| 01 mayo 2009 | Se alcanza el record anual de personas usuarias en un día: 109.697. |
| 23 agosto 2009 | El día con menor número de personas usuarias 5.895 |
| 16 septiembre 2009 | Inauguración de la Estación de Puerta de Jerez. |
| 01 octubre 2009 | Recibimos al primer grupo de alumnos del programa Aula Metro. |
| 23 noviembre 2009 | Inauguración de las estaciones de Montequinto, Europa y Olivar de Quintos. |
| 18 diciembre 2009 | La Navidad llega a las estaciones de Metro de Sevilla que se decoran por primera vez con motivos navideños. |
| 05 enero 2010 | El día de la Cabalgata de Reyes transportamos a 70.356 personas usuarias. |
| 05 marzo 2010 | Se alcanzan los 10 millones de viajeros |
| 02 abril 2010 | Primer aniversario de la Línea 1. |

Gracias por tu atención