

CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

| | | |
|----------------------------|--|-----------------|
| COMPROMISO Nº 1 | Prestar un servicio de calidad y que el cliente así lo perciba, alcanzando una puntuación de satisfacción global del servicio igual o superior a 7 puntos sobre 10, a través de las encuestas de satisfacción. | |
| INDICADOR | Valoración de la satisfacción global en la encuesta realizada en autobús y tranvía | |
| Valor de Referencia | ≥ 7 Puntos | |
| VALORES ALCANZADOS | | |
| | AÑO 2017 | AÑO 2018 |
| | 7,6 | 7,4 |
| OBSERVACIONES | | |

| | | |
|----------------------------|--|-----------------|
| COMPROMISO Nº 2 | Garantizar que el servicio prestado por la red de atención presencial al cliente alcance una puntuación igual o superior a 8 puntos sobre 10 en las encuestas de satisfacción. | |
| INDICADOR | Valoración de la atención al cliente en la red presencial (PAC's) | |
| Valor de Referencia | ≥ 8 | |
| VALORES ALCANZADOS | | |
| | AÑO 2017 | AÑO 2018 |
| | 8,6 | 8,0 |
| OBSERVACIONES | | |

| | | |
|----------------------------|---|-----------------|
| COMPROMISO Nº 3 | Garantizar que el servicio prestado por la línea 010 de atención telefónica alcance una puntuación igual o superior a 7 puntos sobre 10 en las encuestas de satisfacción. | |
| INDICADOR | Valoración de la atención al cliente en la red telefónica (010) | |
| Valor de Referencia | ≥ 7 Puntos | |
| VALORES ALCANZADOS | | |
| | AÑO 2017 | AÑO 2018 |
| | 7,6 | 7,4 |
| OBSERVACIONES | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| COMPROMISO Nº 4 | Dimensionar de forma adecuada la red de líneas de autobuses, garantizando que el número de autobuses completos, que pasen sin abrir puertas por recorridos entre paradas terminales, sea inferior al 4%. | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Porcentaje de autobuses completos que no abren puertas | | | | | | | | | | | |
| Valor de Referencia | < 4% | | | | | | | | | | | |
| VALORES ALCANZADOS | | | | | | | | | | | | |
| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SPT | OCT | NOV | DIC |
| Año 2017 | ND | ND | 2,1% | 2,9% | 2,1% | 1,3% | 0,7% | 0,4% | 1,6% | 2,6% | 3,1% | 2,3% |
| Año 2018 | 1,7% | 2,5% | 3,0% | 3,0% | 2,0% | 1,3% | 1,5% | 1,2% | 1,8% | 3,4% | 3,6% | 3,4% |
| OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| COMPROMISO Nº 5 | Conseguir que las personas usuarias de Metro_Centro disfruten de un servicio con la puntualidad y regularidad establecida (85% y 80% respectivamente). | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR 5a | Porcentaje de usuarios que disfrutan de un servicio con la puntualidad establecida | | | | | | | | | | | |
| Valor de Referencia | ≥ 85% | | | | | | | | | | | |
| VALORES ALCANZADOS | | | | | | | | | | | | |
| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SPT | OCT | NOV | DIC |
| Año 2017 | 95% | 98% | 97% | 69% | 96% | 97% | 99% | 97% | 94% | 97% | 94% | 92% |
| Año 2018 | 94% | 97% | 98% | 94% | 96% | 99% | 98% | 98% | 96% | 97% | 96% | 91% |
| OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| INDICADOR 5b | Porcentaje de usuarios que disfrutaron de un servicio con la regularidad establecida | | | | | | | | | | | |
| Valor de Referencia | ≥ 80% | | | | | | | | | | | |
| VALORES ALCANZADOS | | | | | | | | | | | | |
| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SPT | OCT | NOV | DIC |
| Año 2017 | 92% | 91% | 93% | 77% | 93% | 91% | 99% | 98% | 94% | 91% | 88% | 85% |
| Año 2018 | 88% | 89% | 91% | 91% | 82% | 93% | 98% | 97% | 89% | 91% | 89% | 88% |
| OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| COMPROMISO Nº 6 | Garantizar a más del 80% de la población de Sevilla la disponibilidad en día laborable de una parada a menos de 300 metros de su domicilio, con una frecuencia de paso planificada igual o superior a 10 minutos, en al menos una línea (70% en meses estivales). | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Porcentaje de población servida con al menos una línea cuyo intervalo de paso planificado es inferior a 10 min | | | | | | | | | | | |
| Valor de Referencia | > 80% todo el año excepto en meses estivales > 70% | | | | | | | | | | | |
| VALORES ALCANZADOS | | | | | | | | | | | | |
| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SPT | OCT | NOV | DIC |
| Año 2017 | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 71% | 71% | 71% | 81% | 81% | 81% |
| Año 2018 | 81% | 81% | 81% | 81% | 81% | 81% | 71% | 71% | 71% | 82% | 82% | 82% |
| OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|---|--|--|--|--|--|-----------------|--|--|--|--|--|
| COMPROMISO Nº 7 | Garantizar que la valoración global de la accesibilidad de nuestro servicio, otorgada por las personas usuarias del mismo, sea igual o superior a 7 puntos sobre 10, medida a través de las encuestas de satisfacción. | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Valoración de la accesibilidad en la encuesta realizada en autobús y tranvía | | | | | | | | | | | |
| Valor de Referencia | ≥ 7 Puntos | | | | | | | | | | | |
| VALORES ALCANZADOS | | | | | | | | | | | | |
| | AÑO 2017 | | | | | | AÑO 2018 | | | | | |
| | 7,1 | | | | | | 7,2 | | | | | |
| OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|---|--|--|--|--|--|-----------------|--|--|--|--|--|
| COMPROMISO Nº 8 | Incorporar todas las medidas de seguridad en el interior de los vehículos que contribuyan a alcanzar una valoración, por parte de los clientes en este aspecto, de 7 puntos sobre 10, a través de las encuestas de satisfacción. | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Valoración de la seguridad personal en el servicio en la encuesta realizada en autobús y tranvía | | | | | | | | | | | |
| Valor de Referencia | ≥ 7 Puntos | | | | | | | | | | | |
| VALORES ALCANZADOS | | | | | | | | | | | | |
| | AÑO 2017 | | | | | | AÑO 2018 | | | | | |
| | 7,4 | | | | | | 7,2 | | | | | |
| OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| COMPROMISO Nº 9 | Gestionar las quejas y reclamaciones de los clientes de forma eficiente, enviando respuesta (en caso que se requiera), en un plazo máximo de 30 días naturales. | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Gestión del plazo de respuesta de las comunicaciones | | | | | | | | | | | |
| Valor de Referencia | ≤ 30 días naturales | | | | | | | | | | | |
| VALORES ALCANZADOS | | | | | | | | | | | | |
| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SPT | OCT | NOV | DIC |
| Año 2017 | n/d | n/d | n/d | n/d | n/d | n/d | n/d | n/d | n/d | n/d | n/d | n/d |
| Año 2018 | 100% | 100% | 100% | 100% | 96,2% | 94,7% | 100% | 100% | 64,0% | 88,6% | 100% | 96,6% |
| OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|----------------------------|---|--|
| COMPROMISO Nº 10 | Disponer de una flota de autobuses renovada, comprometiendonos a llevar a cabo las actuaciones pertinentes para lograr una disminución progresiva de la edad media de autobuses. | |
| INDICADOR | Edad media de la flota de autobuses (años) | |
| Valor de Referencia | Disminución progresiva | |
| VALORES ALCANZADOS | | |
| AÑO 2017 | | |
| Primer Semestre | Segundo Semestre | |
| 9,8 | 9,9 | |
| AÑO 2018 | | |
| Primer Semestre | Segundo Semestre | |
| 9,7 | 10,06 | |
| OBSERVACIONES | Nota: En el mes de Diciembre de 2018 se han matriculado 30 autobuses nuevos de Gas Natural Comprido que aún no forman parte de la flota efectiva. Se incorporarán a la flota durante los meses de enero y febrero de 2019, por lo que este indicador cambiará en los próximos meses, alcanzándose una reducción de la edad media de la flota. | |

| | | |
|----------------------------|---|-----------------|
| COMPROMISO Nº 11 | Disminuir las emisiones contaminantes de CO2 a la atmósfera, apostando por una flota de vehículos de gas natural comprimido como combustible sostenible de baja contaminación e incorporando sistemas de conducción eficiente. | |
| INDICADOR 11a | Porcentaje de reducción de emisiones de CO2 por km recorrido y plaza ofertada | |
| Valor de Referencia | En 2017 $\geq 4\%$ respecto al valor obtenido en el año base; En 2018 $\geq 5\%$ respecto al valor obtenido en el año base; En 2019 $\geq 6\%$ respecto al valor obtenido en el año base; En 2020 $\geq 7\%$ respecto al valor obtenido en el año base Nota: Se toma como referencia el año 2014 al ser el año elegido como punto de partida para evaluar las reducciones de consumos/emisiones. | |
| VALORES ALCANZADOS | | |
| AÑO 2017 | | AÑO 2018 |
| 4,3 | | 5,84 (*) |
| OBSERVACIONES | (*) El valor del año 2018 es una previsión, por lo que no es definitivo. | |

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| INDICADOR 11b | Porcentaje de kilómetros recorridos por autobuses de GNC | | | | | | | | | | | |
| Valor de Referencia | $\geq 60\%$ de los kilómetros recorridos por vehículos de GNC | | | | | | | | | | | |
| VALORES ALCANZADOS | | | | | | | | | | | | |
| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SPT | OCT | NOV | DIC |
| Año 2017 | 54% | 58% | 57% | 57% | 56% | 57% | 64% | 66% | 57% | 59% | 57% | 59% |
| Año 2018 | 59% | 60% | 60% | 59% | 61% | 62% | 67% | 71% | 62% | 62% | 61% | 60% |
| OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|----------------------------|--|-----------------|
| COMPROMISO Nº 12 | Mantener la certificación ambiental EMAS como evidencia de una política medioambiental clara y transparente, y en un compromiso con la protección y mejora del medio ambiente de la ciudad de Sevilla. | |
| INDICADOR | Renovación del Certificado Europeo EMAS | |
| Valor de Referencia | Obtener la renovación | |
| VALORES ALCANZADOS | | |
| AÑO 2017 | | AÑO 2018 |
| SI | | SI |
| OBSERVACIONES | | |