

CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

COMPROMISO N° 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 2018	AÑO 2019
	7,4	
OBSERVACIONES		

COMPROMISO N° 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 2018	AÑO 2019
	8	
OBSERVACIONES		

COMPROMISO N° 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 2018	AÑO 2019
	7,38	
OBSERVACIONES		

COMPROMISO N° 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 2018	1,7%	2,5%	3,0%	3,0%	2,0%	1,3%	1,5%	1,2%	1,8%	3,4%	3,6%	3,3%	
Año 2019	2,0%	2,4%	2,3%	3,4%									
OBSERVACIONES													

COMPROMISO N° 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 disfrutaran 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 2018	94%	97%	98%	94%	96%	99%	98%	98%	96%	97%	96%	91%	
Año 2019	94%	94%	88%	86%									
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 2018	88%	89%	91%	91%	82%	93%	98%	97%	89%	91%	89%	88%
Año 2019	88%	88%	82%	91%								
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 2018	81%	81%	81%	81%	81%	81%	71%	71%	71%	82%	82%	82%
Año 2019	82%	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 2018						AÑO 2019						
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 2018						AÑO 2019						
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 2018	100%	100%	100%	100%	96,2%	94,7%	100%	100%	64,0%	88,6%	100%	96,6%
Año 2019	96%	100%	100%	100%								
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 2018		
Primer Semestre	Segundo Semestre	
9,8	10 (*)	
AÑO 2019		
Primer Semestre (a 10/05/2019)	Segundo Semestre	
9,3		
OBSERVACIONES		

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 <i>Nota: Se toma como referencia el año 2014 al ser el año elegido como punto de partida para evaluar las reducciones de consumos/emisiones.</i>	
VALORES ALCANZADOS		
AÑO 2018		AÑO 2019
5,8		
OBSERVACIONES		

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 2018	59%	60%	60%	59%	61%	62%	67%	71%	62%	62%	61%	60%
Año 2019	61%	63%	66%	66%								
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 2018		AÑO 2019
SI		
OBSERVACIONES		