Metro de Sevilla

Reunión de la Comisión de Comunicación y RRII de ATUC.

Sevilla, 26 de enero de 2023


JUNTA DE ANDALUCIA
metro
SEVILLA
JB

Índice

Introducción

Datos de la línea 1

Innovación y sostenibilidad

Comunicación interna

Introducción

Metro de Sevilla SCJA es la empresa que opera, en régimen de concesión, la Línea 1 de Metro de Sevilla. Nuestros accionistas son la Agencia de la Obra Pública de la Junta de Andalucía (12%) y Globalvia (88%) un gran grupo de empresas líder a nivel mundial en la gestión de concesiones de infraestructuras de transporte (autopistas, autobuses y ferrocarriles) y servicios de movilidad, actualmente presente en 11 países.






metro SEVILLA

2009

El primer metro en explotación en Andalucía

1.000.000 HABITANTES

Damos servicio a una población creciente, conectamos el centro de Sevilla con dos puntos clave del área metropiltana.

96,9 MILLONES DE USUARIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO

Metro de Sevilla cubre el 17% de la demanda

CONEXIONES CON LOS PRINCPALES MEDIOS DE TRANSPORTE

Autobuses urbanos y metropolitanos, Cercanías

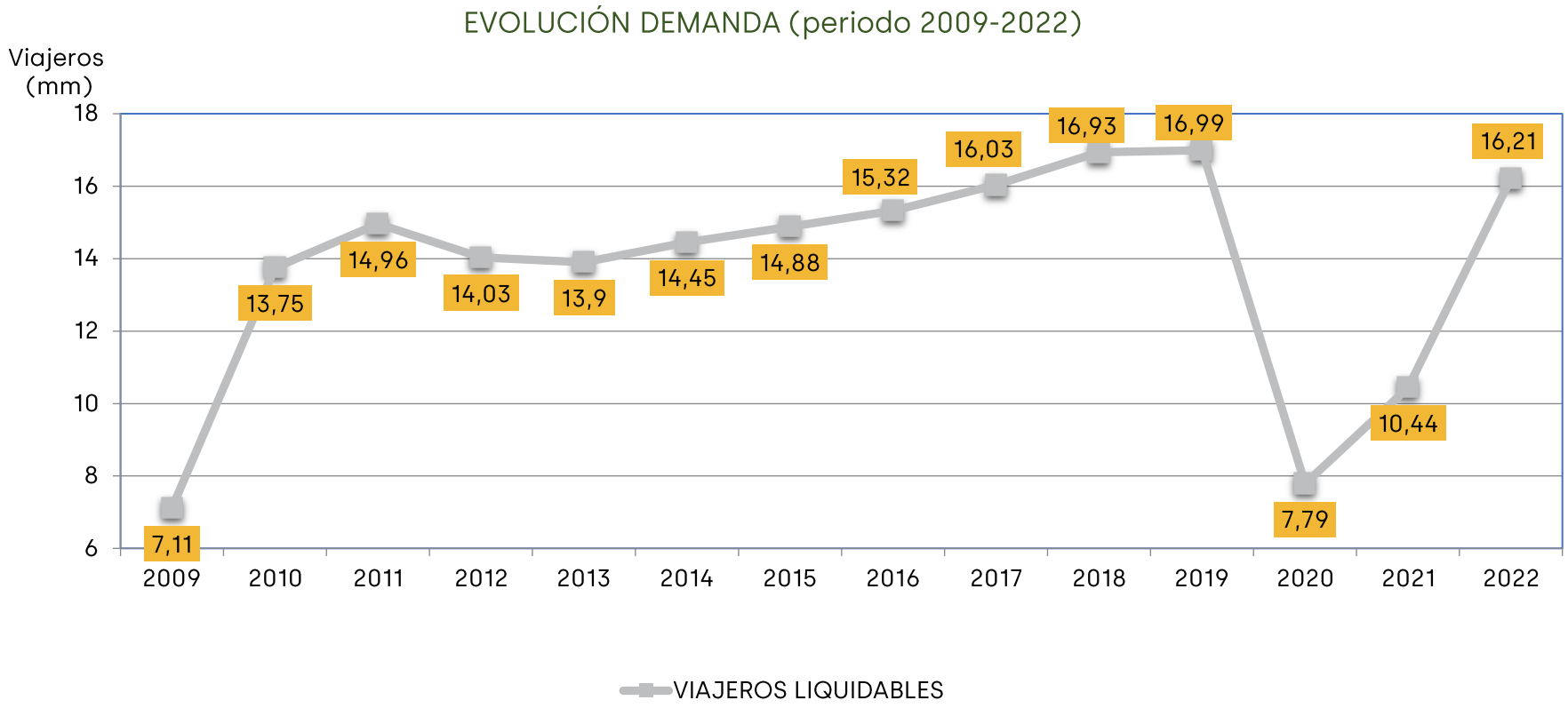


globalvia

Características	
Línea (km)	18.1 km
Estaciones	21 (15 subterráneas)
Material móvil	21 CAF URBOS 2
Tunel	10.1 km
Distancia media interestacion	905 m
Capacidad trenes	207 (4 p/m2) 284 (6p/m2)

Características	
Velocidad máx (km)	30 km/h
Tiempo de viaje	37,9 minutos
Frecuencia hora punta	3'58"
Aparcamiento disuasorio	1.778 plazas
Parking bicicletas + patinetes	1.204 plazas

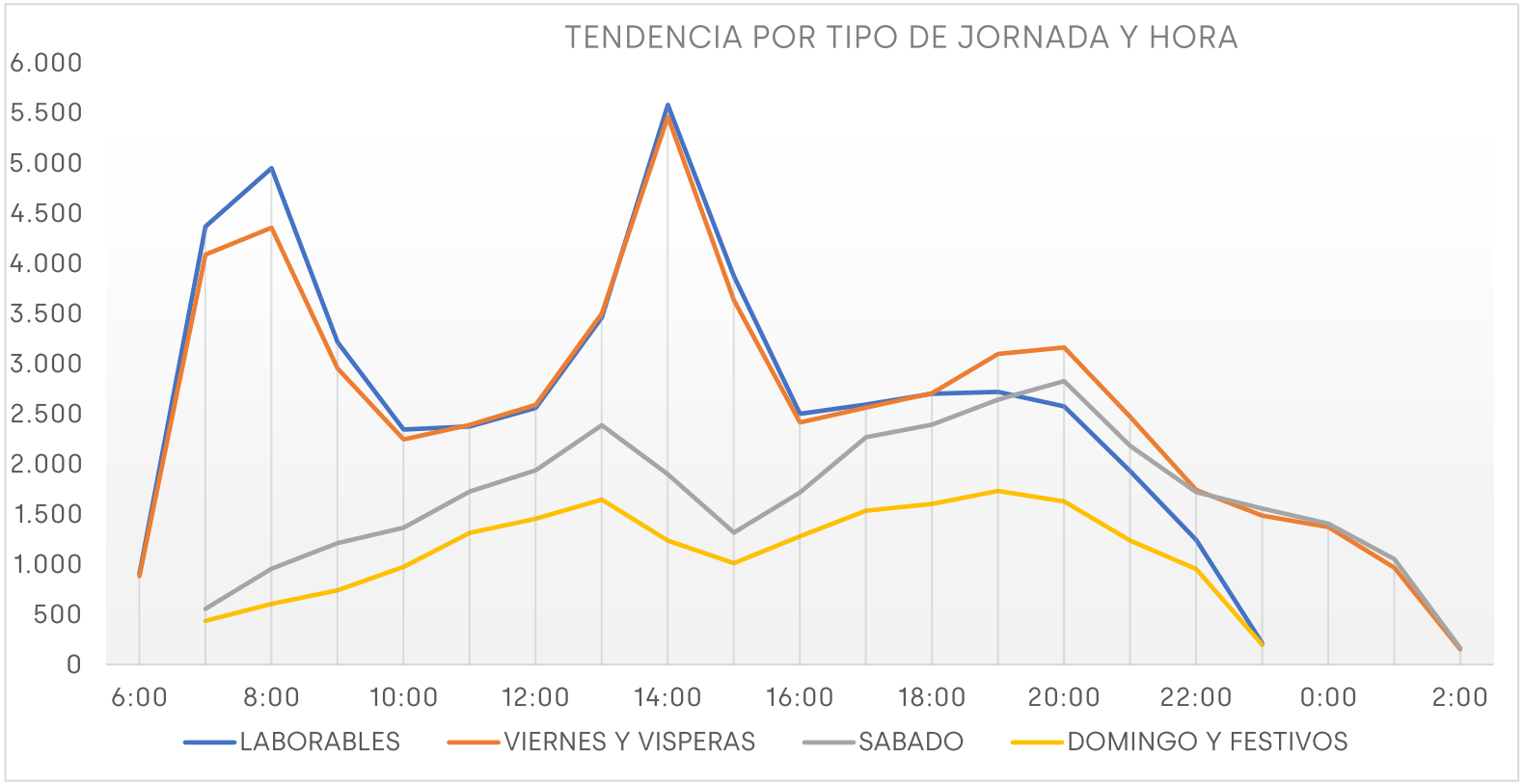
Demanda

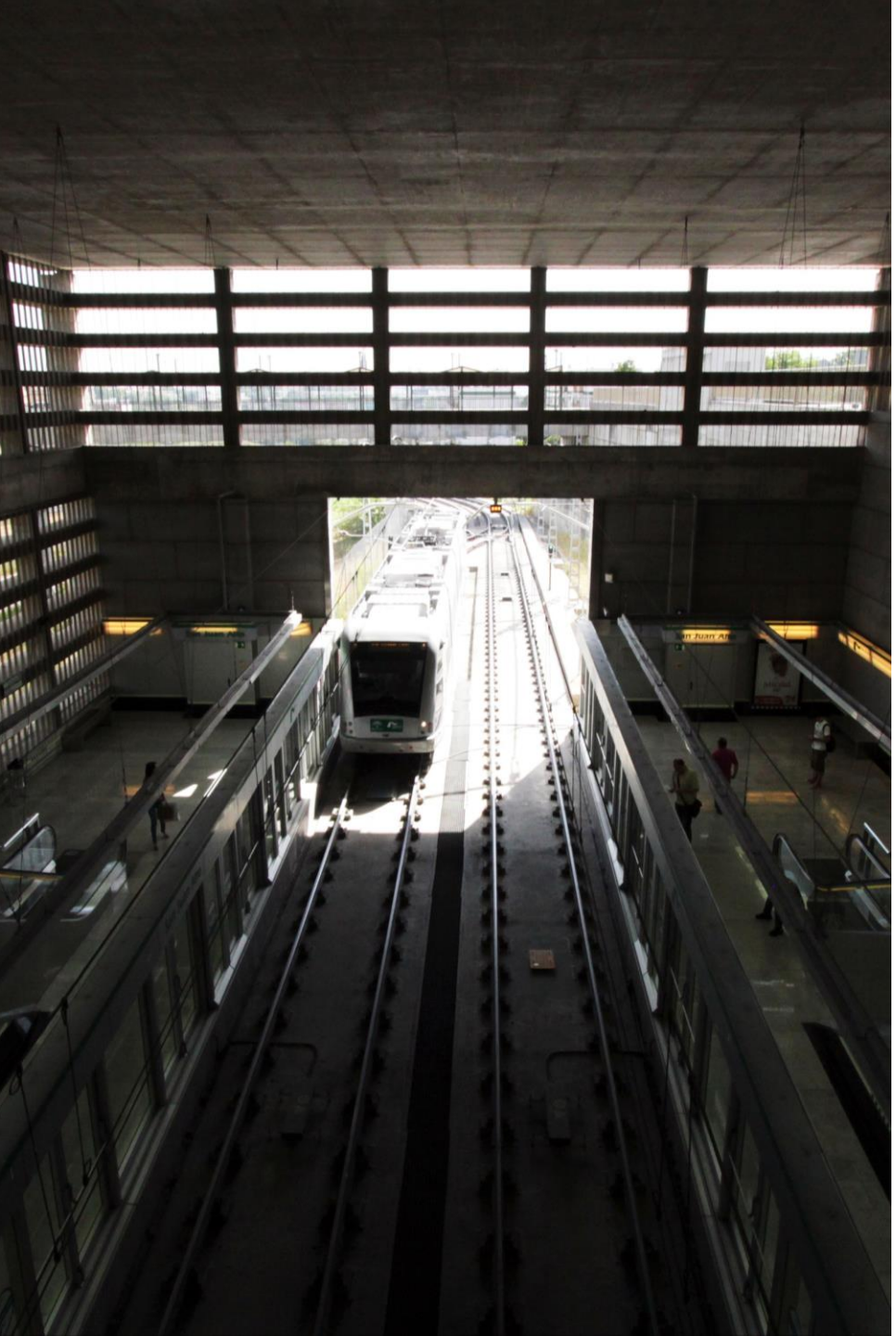

EVOLUCIÓN DEMANDA (periodo 2009-2022)
Viajeros (mm)
18
16
14
12
10
8
6
7,11
13,75
14,96
14,03
13,9
14,45
14,88
15,32
16,03
16,93
16,99
7,79
10,44
16,21
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022
VIAJEROS LIQUIDABLES

Ocupación

En las horas punta de los días laborables se alcanzan los mayores índice de ocupación y la mayor oferta de servicio.

Ocupación media estimada	2021	2022
Laborables	51,48%	75,91%
Viernes	51,90%	75,49%
Sábados	41,89%	63,22%
Festivos y domingos	27,29%	47,75%





Satisfacción del usuario

En la encuesta de satisfacción anual, los usuarios han valorado globalmente el servicio de transporte con un **8 sobre 10** y el índice de satisfacción alcanza el **9,2**.

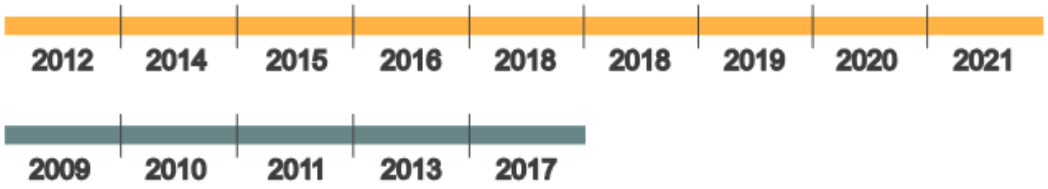
Lo más valorado

> La rapidez de llegada a destino, la limpieza de las instalaciones y de los trenes son los aspectos más valorados por los usuarios del servicio, con puntuaciones por encima de la media.

La innovación está en nuestro ADN

En los 13 años de explotación de servicio que cumplimos en 2022 nos hemos esforzado en **prestar un servicio de calidad e innovar**, apoyados en la tecnología, tanto para optimizar recursos y procesos como para ofrecer servicios de valor añadido que mejoran la experiencia del usuario.





2015

En un mundo conectado, facilitamos la comunicación de los usuarios dotando de cobertura móvil toda la línea.

Por primera vez, el 100% de la energía eléctrica consumida procede de fuentes de energía renovables. Un compromiso con la sostenibilidad que Metro de Sevilla mantiene desde entonces



2016

Incorporamos puntos de recarga en todos los trenes para facilitar la conectividad durante el trayecto en metro. Nuestro equipo de Ingeniería desarrolló el sistema, que reutiliza para su funcionamiento la electricidad que proviene del frenado regenerativo del tren



2018- 2019

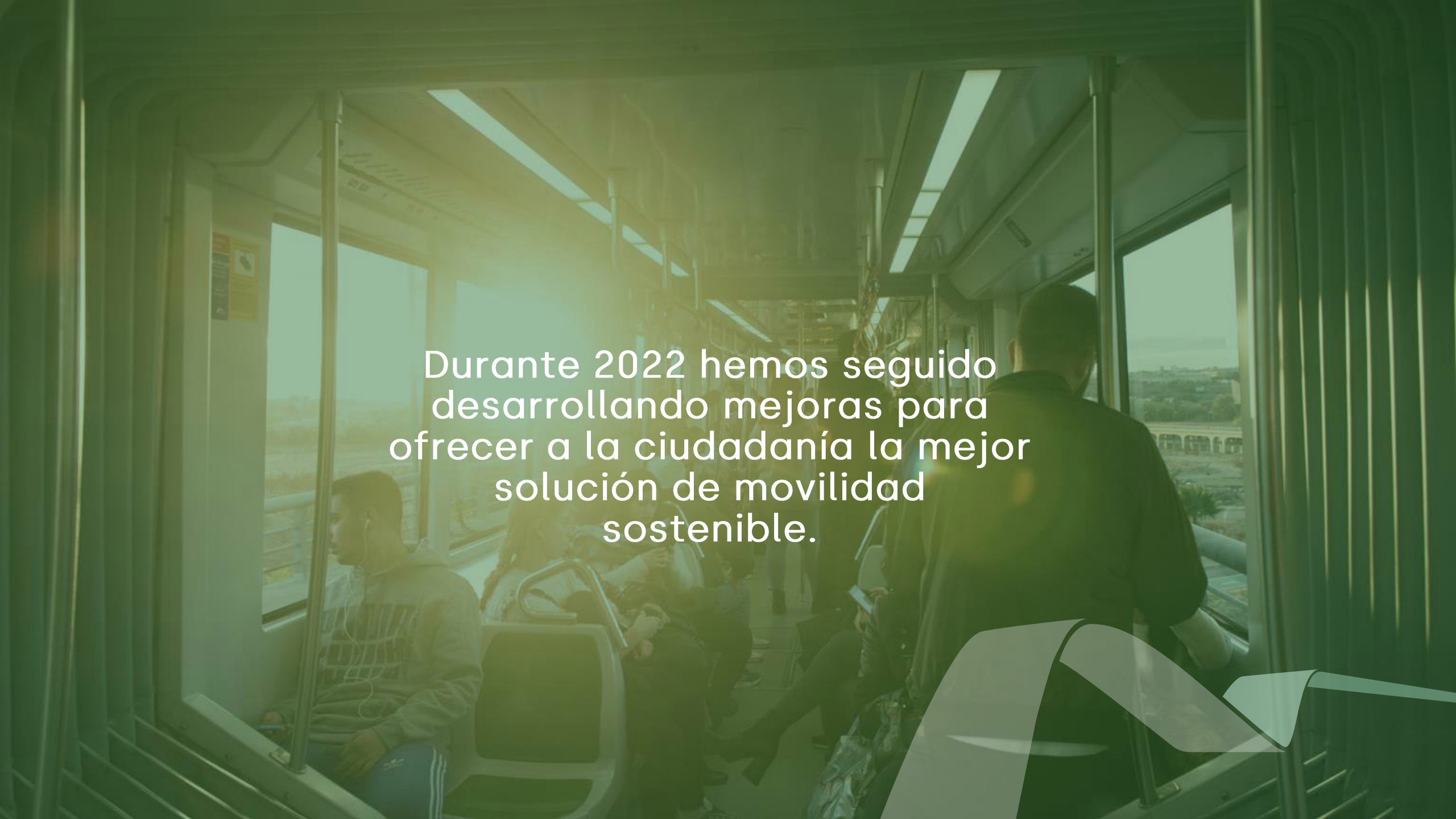
Incorporamos WhatsApp al sistema multicanal de Atención al Cliente, tras él, llegó Telmo, nuestro asistente virtual que atiende el 37% de las peticiones de información recibidas.



2020-2021

En un contexto de crisis sanitaria y limitaciones a la movilidad, desarrollamos sistemas como Tap&Go, el sistema automático de control de ocupación de estaciones, el sistema de monitorización de nivel de CO2 en el interior de los trenes, la neutralidad en carbono y los estacionamientos para patinetes con recarga eléctrica gratuita.





Durante 2022 hemos seguido desarrollando mejoras para ofrecer a la ciudadanía la mejor solución de movilidad sostenible.

El postpago inteligente premiado con el ITS España y una mención especial en los Global Light Rail Awards 2022"

El sistema de validación Tap&Go de Metro de Sevilla fue reconocido en abril con el prestigioso premio ITS España 2022 en la categoría de MaaS (Mobility as a Service) y en octubre en los Global Light Rail Awards 2022 recibió una mención especial en la categoría "innovación tecnológica del año"

El jurado valoró especialmente que se trata de un sistema de Postpago Inteligente que aplica la mejor tarifa disponible en función de los viajes realizados, con la tarjeta bancaria EMV contactless como elemento de identificación.





Instalación placas fotovoltaicas.

Metro de Sevilla inició en noviembre la instalación de un parque solar fotovoltaico de 13MW, con casi 2.000 placas distribuidas en las cubiertas de estaciones y oficinas, que producirán 2 millones de Kwh anuales.

El proyecto generará el 15% de la energía que consume el metropolitano y supondrá un mejor aprovechamiento de dicha energía ya que, al generarse en las estaciones, se minimizan las pérdidas asociadas a su distribución en la red.

El parque solar fotovoltaico para autoconsumo abarcará una superficie total de 5.800 metros cuadrados, distribuidas en las cubiertas de las estaciones de Ciudad Expo y Cavaleri en la localidad de Mairena del Aljarafe, San Juan Alto y San Juan Bajo en San Juan de Aznalfarache, Blas Infante, Cocheras, Talleres y Oficinas en el municipio de Sevilla y Pablo de Olavide y Olivar de Quintos en término municipal de Dos Hermanas.





Comunicación Interna: Navidad en Yammer

Tradicionalmente en Navidad realizamos junto con Recursos Humanos campañas y acciones de comunicación interna dirigidas a empleados en el periodo navideño con el objetivo de fomentar cercanía y sentimiento de pertenencia.

En los últimos años, se ha pedido la participación de los empleados en la elaboración de la felicitación de la navidad a los usuarios del servicio, como vehículo para acercar a estos dos públicos y visibilizar la figura del empleado, una estrategia que inició en 2015.

Esta última Navidad, nos propusimos realizar una acción en la que se le diera más protagonismo a las personas, creando más oportunidades para la interacción entre compañeros, usando como canal nuestra herramienta de comunicación interna: Yammer.



Comunicación Interna: Navidad en Yammer

ES TIEMPO DE COMPARTIR/LA NAVIDAD ES PARA COMPARTIR/

Bajo el lema “Es tiempo de compartir” propusimos que la comunidad de empleados de Metro de Sevilla interaccionase entre sí en “Yammer” creando una acción que simulaba una especie de calendario de adviento de publicaciones con tono divertido en las que se invitaba a los empleados a participar, aportando sus propios contenidos, en línea con la temática propuesta:

1. La playlist de la Navidad/¿A qué suena tu Navidad?
2. La receta que lo peta en Navidad
3. Decoración navideña
4. El look irresistible de la Navidad
5. Sugerencias de regalos, conviértete en nuestro personal shopper
6. Tradiciones y curiosidades de la Navidad

Además se obsequió a todos los participantes con una cesta de productos navideños.



Comunicación Interna: Navidad en Yammer

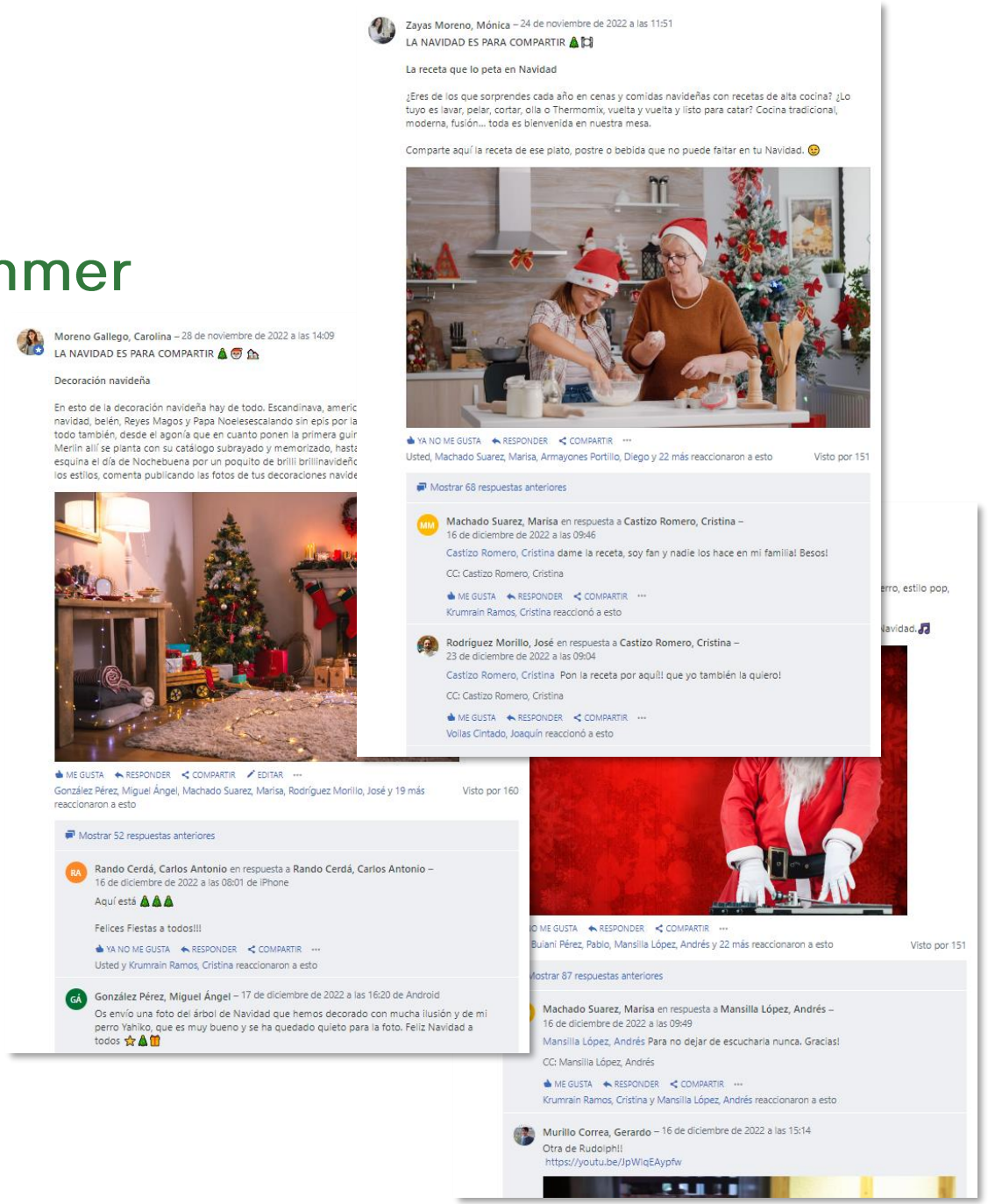
La campaña fue todo un éxito:

- Participaron 140 personas de 189 empleados.
- La participación en Yammer se incrementó notablemente:









Comunicación Interna: Navidad en Yammer // Acción elfos

Además, por primera vez se pidió a los empleados, también a través de una publicación en Yammer, que se convirtieran por un día en los elfos de Metro de Sevilla para así poder felicitar la Navidad a los usuarios de una manera muy especial.

Se ofreció un grupo de voluntarios que, disfrazados de elfos y de Papá Noel, sorprendieron a nuestros viajeros tanto en trenes como en estaciones viviendo una experiencia única durante su jornada laboral.



Comunicación Interna: Navidad en Yammer // Acción niños y niñas de Metro de Sevilla

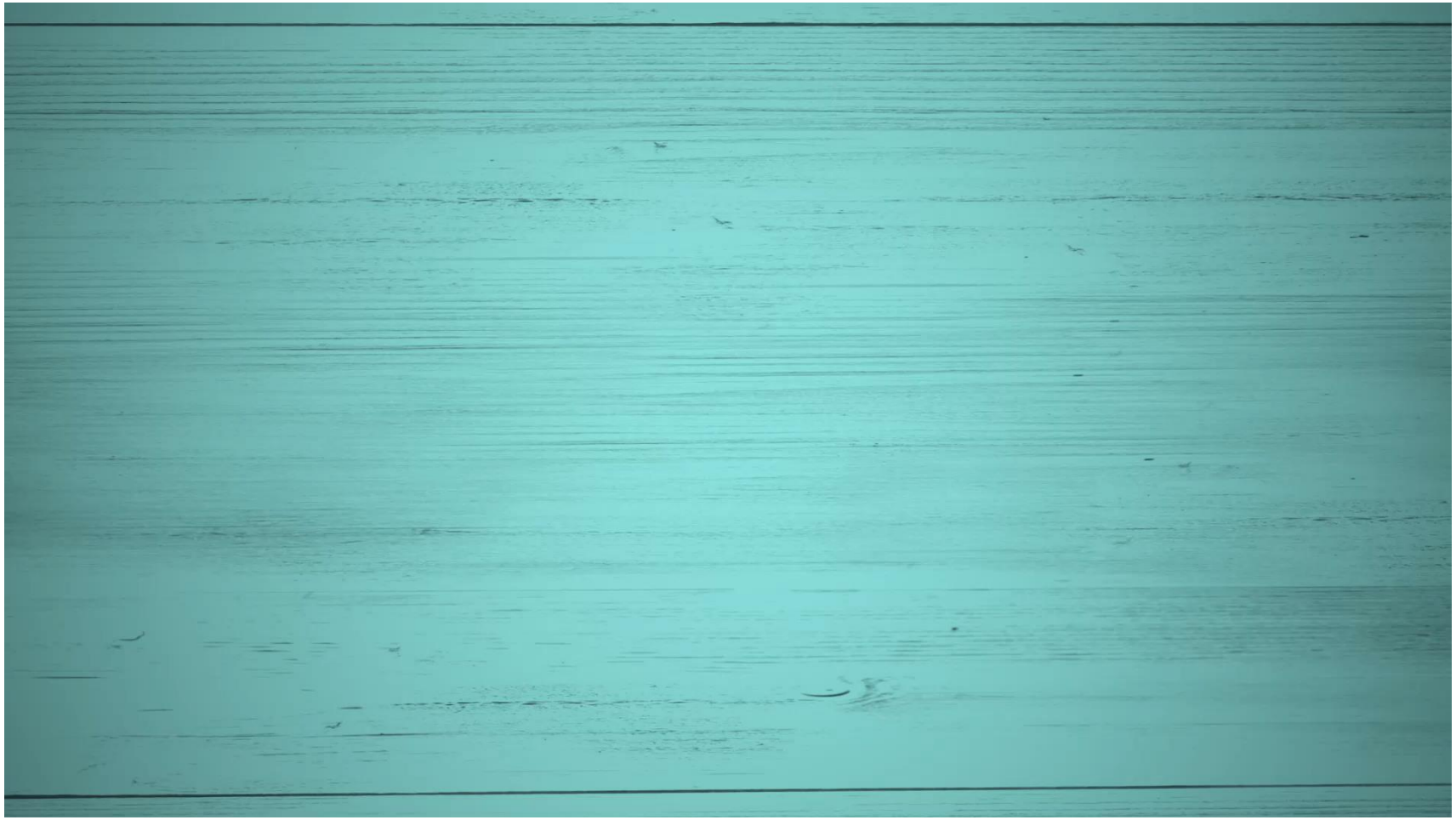
Paralelamente, realizamos una campaña para hijos y familiares de empleados.

También a través de Yammer, hicimos una publicación en la que pedimos la colaboración de los niños y niñas de Metro de Sevilla para decorar el árbol de Navidad de nuestra oficina.

Fue todo un éxito, recibimos casi 80 adornos, 74 participantes que obtuvieron un regalo acorde a su edad para agradecer su participación.

Nuestro árbol quedó más bonito que nunca.

Comunicación Interna: Navidad en Yammer // Acción niños y niñas de Metro de Sevilla




metro
SEVILLA
globalvia