

## CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

<b>COMPROMISO N° 1</b>	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.	
<b>INDICADOR</b>	Valoración de la satisfacción global en la encuesta realizada en autobús y tranvía	
<b>Valor de Referencia</b>	≥ 7 Puntos	
<b>VALORES ALCANZADOS</b>		
	<b>AÑO 2018</b>	<b>AÑO 2019</b>
	7,4	
<b>OBSERVACIONES</b>		

<b>COMPROMISO N° 2</b>	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.	
<b>INDICADOR</b>	Valoración de la atención al cliente en la red presencial (PAC's)	
<b>Valor de Referencia</b>	≥ 8	
<b>VALORES ALCANZADOS</b>		
	<b>AÑO 2018</b>	<b>AÑO 2019</b>
	8	
<b>OBSERVACIONES</b>		

<b>COMPROMISO N° 3</b>	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.	
<b>INDICADOR</b>	Valoración de la atención al cliente en la red telefónica (010)	
<b>Valor de Referencia</b>	≥ 7 Puntos	
<b>VALORES ALCANZADOS</b>		
	<b>AÑO 2018</b>	<b>AÑO 2019</b>
	7,38	
<b>OBSERVACIONES</b>		

<b>COMPROMISO N° 4</b>	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%.												
<b>INDICADOR</b>	Porcentaje de autobuses completos que no abren puertas												
<b>Valor de Referencia</b>	< 4%												
<b>VALORES ALCANZADOS</b>													
	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SPT</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>	
<b>Año 2018</b>	1,7%	2,5%	3,0%	3,0%	2,0%	1,3%	1,5%	1,2%	1,8%	3,4%	3,6%	3,3%	
<b>Año 2019</b>	1,98%												
<b>OBSERVACIONES</b>													

<b>COMPROMISO N° 5</b>	Conseguir que las personas usuarias de Metro_Centro disfruten de un servicio con la puntualidad y regularidad establecida (85% y 80% respectivamente).												
<b>INDICADOR 5a</b>	Porcentaje de usuarios que disfrutan de un servicio con la puntualidad establecida												
<b>Valor de Referencia</b>	≥ 85%												
<b>VALORES ALCANZADOS</b>													
	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SPT</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>	
<b>Año 2018</b>	94%	97%	98%	94%	96%	99%	98%	98%	96%	97%	96%	91%	
<b>Año 2019</b>	94%												
<b>OBSERVACIONES</b>													

<b>INDICADOR 5b</b>	<b>Porcentaje de usuarios que disfrutan de un servicio con la regularidad establecida</b>											
<b>Valor de Referencia</b>	≥ 80%											
<b>VALORES ALCANZADOS</b>												
	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SPT</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>
<b>Año 2018</b>	88%	89%	91%	91%	82%	93%	98%	97%	89%	91%	89%	88%
<b>Año 2019</b>	88%											
<b>OBSERVACIONES</b>												

<b>COMPROMISO N° 6</b>	<b>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).</b>											
<b>INDICADOR</b>	<b>Porcentaje de población servida con al menos una línea cuyo intervalo de paso planificado es inferior a 10 min</b>											
<b>Valor de Referencia</b>	> 80% todo el año excepto en meses estivales > 70%											
<b>VALORES ALCANZADOS</b>												
	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SPT</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>
<b>Año 2018</b>	81%	81%	81%	81%	81%	81%	71%	71%	71%	82%	82%	82%
<b>Año 2019</b>	82%											
<b>OBSERVACIONES</b>												

<b>COMPROMISO N° 7</b>	<b>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.</b>											
<b>INDICADOR</b>	<b>Valoración de la accesibilidad en la encuesta realizada en autobús y tranvía</b>											
<b>Valor de Referencia</b>	≥ 7 Puntos											
<b>VALORES ALCANZADOS</b>												
	<b>AÑO 2018</b>						<b>AÑO 2019</b>					
	7,2											
<b>OBSERVACIONES</b>												

<b>COMPROMISO N° 8</b>	<b>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.</b>											
<b>INDICADOR</b>	<b>Valoración de la seguridad personal en el servicio en la encuesta realizada en autobús y tranvía</b>											
<b>Valor de Referencia</b>	≥ 7 Puntos											
<b>VALORES ALCANZADOS</b>												
	<b>AÑO 2018</b>						<b>AÑO 2019</b>					
	7,2											
<b>OBSERVACIONES</b>												

<b>COMPROMISO N° 9</b>	<b>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.</b>											
<b>INDICADOR</b>	<b>Gestión del plazo de respuesta de las comunicaciones</b>											
<b>Valor de Referencia</b>	≤ 30 días naturales											
<b>VALORES ALCANZADOS</b>												
	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SPT</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>
<b>Año 2018</b>	100%	100%	100%	100%	96,2%	94,7%	100%	100%	64,0%	88,6%	100%	96,6%
<b>Año 2019</b>	96%											
<b>OBSERVACIONES</b>												

<b>COMPROMISO Nº 10</b>	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.	
<b>INDICADOR</b>	Edad media de la flota de autobuses (años)	
<b>Valor de Referencia</b>	Disminución progresiva	
<b>VALORES ALCANZADOS</b>		
<b>AÑO 2018</b>		
<b>Primer Semestre</b>	<b>Segundo Semestre</b>	
9,8	10 (*)	
<b>AÑO 2019</b>		
<b>Primer Semestre (a 31/01/2019)</b>	<b>Segundo Semestre</b>	
9,7		
<b>OBSERVACIONES</b>	(*) En el año 2018 se han realizado compras de autobuses destinadas a la renovación de la flota, si bien, estos autobuses comenzarán a formar parte de la flota útil de la empresa durante el primer trimestre del año 2019.	

<b>COMPROMISO Nº 11</b>	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.	
<b>INDICADOR 11a</b>	Porcentaje de reducción de emisiones de CO2 por km recorrido y plaza ofertada	
<b>Valor de Referencia</b>	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>	
<b>VALORES ALCANZADOS</b>		
<b>AÑO 2018</b>		<b>AÑO 2019</b>
5,84 (*)		
<b>OBSERVACIONES</b>	(*) El valor del año 2018 es una previsión, por lo que no es definitivo.	

<b>INDICADOR 11b</b>	Porcentaje de kilómetros recorridos por autobuses de GNC											
<b>Valor de Referencia</b>	$\geq 60\%$ de los kilómetros recorridos por vehículos de GNC											
<b>VALORES ALCANZADOS</b>												
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SPT	OCT	NOV	DIC
<b>Año 2018</b>	59%	60%	60%	59%	61%	62%	67%	71%	62%	62%	61%	60%
<b>Año 2019</b>	61%											
<b>OBSERVACIONES</b>												

<b>COMPROMISO Nº 12</b>	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.	
<b>INDICADOR</b>	Renovación del Certificado Europeo EMAS	
<b>Valor de Referencia</b>	Obtener la renovación	
<b>VALORES ALCANZADOS</b>		
<b>AÑO 2018</b>		<b>AÑO 2019</b>
SI		
<b>OBSERVACIONES</b>		