



PLAN DE OBJETIVOS DE TUSSAM 2021 - 2023

ABRIL 2022

ÍNDICE	PÁG.
1. OBJETO	3
2. ALCANCE.....	3
3. NECESIDAD.....	3
4. GENERALIDADES	3
5. OBJETIVOS	4
5.1 OBJETIVOS ASOCIADOS A RIESGOS	7
5.2 OBJETIVOS DE GESTIÓN AMBIENTAL	16

 	PLAN DE OBJETIVOS DE TUSSAM (2021-2023)		
Departamento de Calidad Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente	Edición: 2ª	Página 3 de 23	Fecha: 20.04.2022

1. OBJETO

A tenor de lo establecido en el punto 6.2 de las normas UNE-EN ISO 9001: 2015 y de la UNE-EN ISO 14001:2015 en cuanto a la Planificación y establecimiento de Objetivos, Metas y Programas, se presenta el Plan de Objetivos de TUSSAM para el periodo de tiempo comprendido entre mayo de 2021 y diciembre de 2023, que se enmarca dentro de la Política de Objetivos de TUSSAM y es conforme a los Objetivos estratégicos de TUSSAM.

2. ALCANCE

El Plan de Objetivos de TUSSAM aplica a toda la Organización, debiendo de ser considerado en la definición de las actividades de cada una de las Direcciones, Áreas y Departamentos de la empresa, de forma que todo el personal ha de contribuir a la consecución de los objetivos en él definidos.

3. NECESIDAD

Tras varios años de funcionamiento de nuestro sistema Integrado de Gestión, según las Normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, UNE-EN 13816:2003 y Reglamento EMAS, se hace necesario la elaboración de un documento en el cual se establezcan los objetivos a conseguir durante los años 2.021 al 2.023 y defina las actuaciones a realizar para el logro de los mismos.


Este Plan de Objetivos de TUSSAM se elabora desde la experiencia obtenida por el seguimiento de nuestro sistema y considerando las necesidades actuales y futuras de la organización, la consideración de los recursos disponibles y aquellos que resulten necesarios para cumplir los objetivos que aquí se definan, siempre orientados a la consecución de la satisfacción de nuestro cliente y al respeto por el Medio Ambiente.

4. GENERALIDADES

Este plan de objetivos de TUSSAM se ha definido teniendo presente tres elementos de entrada:

- Proyecto Planificación Estratégica,
- Identificación y Evaluación de Riesgos asociados a procesos e
- Identificación y Evaluación de Aspectos ambientales

Durante el año 2020, la Dirección de la empresa ha trabajado en la definición de una Planificación Estratégica en TUSSAM, realizando para ello un Análisis Interno y Externo del Entorno y una reflexión de la Estrategia de la empresa, para finalmente establecer la Formulación de la Estrategia, definiendo los Objetivos, el Mapa y las Iniciativas Estratégicas.

	PLAN DE OBJETIVOS DE TUSSAM (2021-2023)		
Departamento de Calidad Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente	Edición: 2ª	Página 4 de 23	Fecha: 20.04.2022

Por otro lado, y teniendo en cuenta el nuevo enfoque basado en Riesgos de las normas de referencia, el Plan de Objetivos incluye el plan de actuación definido para aquellos riesgos significativos sobre los que la Organización ha estimado conveniente actuar:

- Riesgo de falta de comunicación a nivel interno.
- Riesgo de falta de comunicación a nivel externo.
- Riesgo de incumplimiento de la planificación.
- Riesgo de imposibilidad de completar un recorrido (no prestar el servicio previsto).
- Riesgo de no abordar tecnologías actuales y suficientemente maduras que puedan mejorar la eficiencia del servicio.
- Riesgo de incremento en la generación de emisiones (gases contaminantes, ruido) y consumo de combustible.

Por tanto, y dado que para la identificación y evaluación de los riesgos se ha seguido un enfoque basado en los procesos de la Organización, este Plan seguirá una distribución de objetivos asociados a procesos.

Y, por último, desde el punto de vista de la norma de Gestión Ambiental, siguiendo la metodología existente en el procedimiento de Evaluación Aspectos Ambientales, se han identificado y evaluado los aspectos ambientales derivados de las actividades, productos y servicios desarrollados en TUSSAM, así como a los derivados de condiciones anormales, de emergencia o eficiencia energética que puedan provocar impacto ambiental o mejorar la situación ambiental aún no siendo significativa. Por tanto, este Plan de Objetivos contiene el plan de actuación definido para aquellos aspectos ambientales significativos sobre los que la Organización ha estimado conveniente actuar:



- Consumo de Gasoil/GNC
- Emisiones atmosféricas de vehículos: Actividad de los autobuses diésel/GNC.
- Consumo de agua de Avenida de Andalucía.

Y un aspecto ambiental adicional asociado a eficiencia energética.

- Consumo de electricidad Avenida de Andalucía.

Teniendo en cuenta la convergencia de estos tres trabajos, en este Plan de Objetivos, determinados Riesgos y Aspectos Significativos se relacionan con Objetivos Estratégicos, Iniciativas Estratégicas e Indicadores establecidos para medir dichos Objetivos Estratégicos, y su seguimiento quedará enmarcado dentro de la Planificación Estratégica de la empresa.

El horizonte temporal que considera el Plan Estratégico y por ende este Plan de Objetivos es 2021-2023, dada la situación del entorno que hace imprevisible el futuro a medio y largo plazo, el contexto actual de incertidumbre y el ritmo de evolución de la tecnología que condiciona muchas de las iniciativas que contiene este Plan. No obstante, hay algunas iniciativas estratégicas / acciones, que por su entidad requieren una proyección teniendo presente un horizonte temporal más amplio, por la inversión que

 	PLAN DE OBJETIVOS DE TUSSAM (2021-2023)		
Departamento de Calidad Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente	Edición: 2ª	Página 5 de 23	Fecha: 20.04.2022

conllevar, por el periodo de implantación necesario y por la necesidad a corto y medio plazo de actuaciones de coordinación con otras dependencias del Ayuntamiento.

El seguimiento del presente Plan se llevará a cabo semestralmente, a excepción de los objetivos de carácter ambiental que tendrán un seguimiento periódico según necesidad, si bien, de forma anual se hará un cierre del grado de consecución del Plan.

En el mes de abril del año 2022, el presente Plan de Objetivos sufre una revisión por 2 motivos:

- Una vez analizados los valores obtenidos en los diferentes indicadores estratégicos a cierre del año 2021, se actualizan algunas de las metas de dichos indicadores.
- Redefinición de algunos objetivos de carácter ambiental.

5. **OBJETIVOS**

A continuación, se definen y concretan los Objetivos asociados a riesgos significativos sobre los cuales la organización ha estimado conveniente actuar y los Objetivos de Gestión Ambiental.

Objetivos asociados a Riesgos significativos (no incluidos los de carácter ambiental):

1. OE1: Mejorar la movilidad sostenible en Sevilla y su área metropolitana
2. OE3: Contribuir a una mejora de la calidad ambiental de Sevilla y su área metropolitana
3. OE4: Atraer y fidelizar usuarios del vehículo privado
4. OE06. Ofrecer información completa, transparente y atractiva a los Grupos de Interés
5. OE9: Aumentar la capacidad de la red y la accesibilidad
6. OE10: Avanzar en la integración modal y la coordinación en el ámbito metropolitano
7. OE11. Generar información individualizada y mejorar los canales de comunicación
8. OE14: Incorporar tecnologías limpias y eficientes en la flota e infraestructuras
9. OE15 Cohesionar a la empresa en torno a los Objetivos Estratégicos
10. OE16. Mejorar la comunicación interna para fortalecer el sentido de pertenecía y los valores



Objetivos de Gestión Ambiental:

Objetivos asociados a Riesgos significativos con carácter ambiental:

- OE3: Contribuir a una mejora de la calidad ambiental de Sevilla y su área metropolitana
- 11. OE8: Dotar a la ciudad de un TPC no contaminante
- OE14: Incorporar tecnologías limpias y eficientes en la flota e infraestructuras

Objetivos asociados a Aspectos Ambientales Significativos / Eficiencia energética:

- OE3: Contribuir a una mejora de la calidad ambiental de Sevilla y su área metropolitana
- OE4: Atraer y fidelizar usuarios del vehículo privado
- 12. OE7. Ofrecer garantía de calidad y de seguridad y salud en el TPC

 	PLAN DE OBJETIVOS DE TUSSAM (2021-2023)		
Departamento de Calidad Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente	Edición: 2ª	Página 6 de 23	Fecha: 20.04.2022

- OE8: Dotar a la ciudad de un TPC no contaminante
- OE9: Aumentar la capacidad de la red y la accesibilidad
- M01: Eficiencia energética. Cambio a iluminación Led del 100% de luminarias en nave de talleres, aparcamiento autobuses, limpieza y repostado, limpieza profunda y garaje subterráneo.
- M02: "Reducir el consumo de agua de las instalaciones de Av. Andalucía".

A continuación, se incluye el trabajo de correlación de los riesgos y aspectos significativos con los Objetivos Estratégicos (OE) y/o Objetivos Operativos de Medio Ambiente (M).

Como se puede observar a lo largo de los apartados siguientes, hay algunos objetivos estratégicos, iniciativas estratégicas e indicadores que se repiten, ya que están directamente relacionados con varios riesgos y/o aspectos significativos, si bien se han querido incluir como aclaración a la metodología empleada.

Resumen del contenido del Plan de Objetivos:

- **14 Objetivos (12 Objetivos Estratégicos y 2 Objetivos Operativos de Medio Ambiente),**
- **29 Iniciativas Estratégicas y 2 Acciones Operativas de Medio Ambiente y**
- **30 Indicadores Estratégicos y 2 Indicadores Operativos de Medio Ambiente**

5.1 OBJETIVOS ASOCIADOS A RIESGOS SIGNIFICATIVOS (NO INCLUIDOS LOS RIESGOS CON CARÁCTER AMBIENTAL)

PROCESO 5.5.3 COMUNICACIÓN DE LA INFORMACIÓN AL CLIENTE

Riesgo	Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Valor objetivo de los indicadores				
						Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023		
RIESGO DE FALTA DE COMUNICACIÓN A NIVEL INTERNO	OE15. Cohesionar a la empresa en torno a los Objetivos Estratégicos	IN36. Socializar la estrategia	Director de Recursos Humanos	01/07/2021 al 31/12/2023	IE38. Nº de acciones de comunicación (reuniones, escritos, jornadas, etc.) vinculadas con la estrategia	6	8	14		
					IE39. Medición del grado de conocimiento/acuerdo de la plantilla con la cultura (Misión, Visión, Valores y Objetivos)	20%	22%	70%		
	Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Valor objetivo de los indicadores				
						Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023		
	OE16. Mejorar la comunicación interna para fortalecer el sentido de pertenencia y los valores	IN37. Diseñar un Plan de Comunicación interna	Director de Relaciones Institucionales	01/04/2021 al 31/12/2023	IE40. Grado de satisfacción de los empleados con la comunicación interna	6	6,5	7		
					IN38. Creación del Servicio de Atención al Empleado (SAEM)	Director de Recursos Humanos	01/09/2021 al 31/12/2023	IE41. Grado de satisfacción de los empleados con el SAEM	6,5	7
IN39. Valores en acción					Director de Relaciones Institucionales	01/05/2021 al 31/12/2023	IE42. Grado de identificación de los empleados con los valores de TUSSAM	20%	30%	70%

Riesgo	Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Valor objetivo de los indicadores		
						Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
RIESGO DE FALTA DE COMUNICACIÓN A NIVEL EXTERNO	OE6. Ofrecer información completa, transparente y atractiva a los GI	IN18. Plan de comunicación externa	Director de Relaciones Institucionales	01/04/2021 al 31/12/2023	IE13. Iniciativas de comunicación/participación, colaboración por GI	6	8	14
		IN19. Plan de participación con los grupos de interés	Director de Relaciones Institucionales	01/05/2022 al 31/12/2023				
	Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Valor objetivo de los indicadores		
						Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
	OE11. Generar información individualizada y mejorar los canales de comunicación	IN29. Nuevas funcionalidades App cliente	Jefe de Área de Desarrollo Tecnológico	02/03/2021 al 25/03/2025	IE28. Nº clientes registrados activos en la App	13.000	19.000	22.000
		IN30. Aplicación de IA en la explotación de la información	Jefe de Área de Desarrollo Tecnológico	01/01/2022 al 31/12/2022	IE29-A. Grado de satisfacción de los clientes con los canales de comunicación.	7,60	8,40	8,70
IN31. Mejora de canales online con clientes		Director de Relaciones Institucionales	01/01/2021 al 31/12/2023	IE29-B. Grado de satisfacción de los clientes con los canales de comunicación.	7,50	7,70	7,90	

7.1.2 GESTIÓN DE LA EXPLOTACIÓN / 7.1.2.3 CONTROL DE EXPLOTACIÓN Y PROCESO 7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Riesgo	Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Valor objetivo de los indicadores			
						Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	
RIESGO DE INCUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN	OE1. Mejorar la movilidad sostenible en Sevilla y su área metropolitana	IN01 Medidas de priorización del TPC	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2023	IE01. Incremento de viajeros de TUSSAM	51.000.000	70.550.000	78.850.000	
		IN03 Proyectos europeos	Director Gerente	01/04/2021 al 30/06/2023					
		IN02 Sistemas de conexión intermodal y Gestión compartida de la Zona Metropolitana	Jefe del Área de Desarrollo Tecnológico	05/04/2021 al 31/12/2023	IE02. Disminución real de vehículos en los ejes principales viarios	-	-	-5%	
		Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
		OE3. Contribuir a una mejora de la calidad ambiental de Sevilla y su área metropolitana	IN01 Medidas de priorización del TPC	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2023	IE07.Huella de carbono (Tn eq. CO ₂) (Norma ISO 14.064)	33.000	30.000	28.000
			IN08. Incorporación de vehículos eléctricos	Jefe del Área de Mantenimiento	01/05/2021 al 31/12/2027				
			IN09. Proyecto piloto de incorporación de vehículo de hidrógeno	Jefe del Área de Mantenimiento	01/02/2021 al 31/12/2025				
			IN10 Compromiso de consumo de hidrógeno	Jefe del Área de Mantenimiento	01/03/2021 al 31/12/2025	IE07B. Tn eq CO ₂ / 1000 km recorridos	1,915	1,704	1,559
			IN11 Compromiso de consumo de biometano	Jefe del Área de Mantenimiento	01/09/2021 al 31/12/2023				
			IN12 Planta fotovoltaica de autoconsumo	Jefe del Área de Mantenimiento	01/04/2021 al 30/06/2023				

Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Valor objetivo de los indicadores		
					Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
OE4. Atraer usuarios del vehículo privado y fidelizar a nuestros clientes	IN01 Medidas de priorización del TPC	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2023	IE08. Nº viajes con tarjetas personalizadas	20.100.000	26.000.000	32.500.000
	IN07 Política tarifaria	Gerente	01/02/202 al 31/12/2025				
	IN13 Mejora del Sistema de Billetaje (A, B y C)	Jefe de Área de Desarrollo Tecnológico	15/03/2021 al 31/12/2023				
	IN14 Club de fidelización de clientes	Jefa de Área de Control y Gestión	01/06/2021 al 31/12/2023				
	IN23 Reordenación de la red de líneas	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2026	IE09. Clientes registrados activos	25.000	31.000	39.000
	IN24 Desarrollo de líneas transversales	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2023				
	IN25. Creación nuevas líneas y Transformación de las líneas transversales o circular exterior de Alta/Media Capacidad en líneas Cero Emisiones	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2026				

	Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Valor objetivo de los indicadores		
						Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
OE9. Aumentar la capacidad de la red y la accesibilidad		IN23. Reordenación de la red de líneas	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2026	IE21. Nº Vehículos-km. totales	18.531.739	18.929.329	19.307.915
		IN24. Desarrollo de líneas transversales y circ. Ext. de Alta/Media Capacidad	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2023	IE22. Nº Vehículos-km. en líneas de media/alta capacidad	1.304.295	2.170.000	2.231.400
		IN25. Creación/transf. líneas transversales o circular exterior de Alta/Media Capacidad en líneas Cero Emisiones	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2026	IE23. Nº Plazas ofertadas	221.617.920	229.525.000	234.115.000
		IN26. Ampliación del Tranvía	Gerente	01/04/2022 al 31/12/2026	IE24. Nº Plazas ofertadas en líneas de media/alta capacidad	24.906.102	39.819.500	40.615.890
					IE25. Velocidad comercial	12,8	12,87	12,9

Riesgo	Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Valor objetivo de los indicadores		
						Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
RIESGO DE IMPOSIBILIDAD DE COMPLETAR UN RECORRIDO (NO PRESTAR EL SERVICIO PREVISTO)	OE11. Generar información individualizada y mejorar los canales de comunicación	IN29. Nuevas funcionalidades App cliente	Jefe de Área de Desarrollo Tecnológico	02/03/2021 al 25/03/2025	IE28. Nº clientes registrados activos en la App	13.000	19.000	22.000
		IN30. Aplicación de IA en la explotación de la información	Jefe de Área de Desarrollo Tecnológico	01/01/2022 al 31/12/2022	IE29-A. Grado de satisfacción de los clientes con los canales de comunicación.	7,60	8,40	8,70
		IN31. Mejora de canales online con clientes	Director de Relaciones Institucionales	01/01/2021 al 31/12/2023	IE29-B. Grado de satisfacción de los clientes con los canales de comunicación.	7,50	7,70	7,90

7.1.3 NUEVAS TECNOLOGÍAS

Riesgo	Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Valor objetivo de los indicadores		
						Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
RIESGO DE NO ABORDAR TECNOLOGÍAS ACTUALES Y SUFICIENTEMENTE MADURAS QUE PUEDAN MEJORAR LA EFICIENCIA DEL SERVICIO	OE3. Contribuir a una mejora de la calidad ambiental de Sevilla y su área metropolitana	IN01 Medidas de priorización del TPC	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2023	IE07.Huella de carbono (Tn eq. CO ₂) (Norma ISO 14.064)	33.000	30.000	28.000
		IN08. Incorporación de vehículos eléctricos	Jefe del Área de Mantenimiento	01/05/2021 al 31/12/2027				
		IN09. Proyecto piloto de incorporación de vehículo de hidrógeno	Jefe del Área de Mantenimiento	01/02/2021 al 31/12/2025				
		IN10 Compromiso de consumo de hidrógeno	Jefe del Área de Mantenimiento	01/03/2021 al 31/12/2025	IE07B. Tn eq Co ₂ / 1000 km recorridos	1,915	1,704	1,559
		IN11 Compromiso de consumo de biometano	Jefe del Área de Mantenimiento	01/09/2021 al 31/12/2023				
		IN12 Planta fotovoltaica de autoconsumo	Jefe del Área de Mantenimiento	01/04/2021 al 30/06/2023				

Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Valor objetivo de los indicadores		
					Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
OE4. Atraer usuarios del vehículo privado y fidelizar a nuestros clientes	IN01 Medidas de priorización del TPC	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2023	IE08. Nº viajes con tarjetas personalizadas	20.100.000	26.000.000	32.500.000
	IN07 Política tarifaria	Gerente	01/02/2021 al 31/12/2025				
	IN13 Mejora del Sistema de Billetaje (A, B y C)	Jefe de Área de Desarrollo Tecnológico	15/03/2021 al 31/12/2023				
	IN14 Club de fidelización de clientes	Jefa de Área de Control y Gestión	01/06/2021 al 31/12/2023				
	IN23 Reordenación de la red de líneas	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2026	IE09. Clientes registrados en la App	25.000	31.000	39.000
	IN24 Desarrollo de líneas transversales	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2023				
	IN25 Creación nuevas líneas y Transformación de las líneas transversales o circular exterior de Alta/Media Capacidad en líneas Cero Emisiones	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2026				

Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Valor objetivo de los indicadores		
					Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
OE10. Avanzar en la integración modal y la coordinación en el ámbito metropolitano	IN28 Integración de oferta en otras plataformas	Jefe del Área de Desarrollo Tecnológico	01/01/2021 al 31/12/2023	<p style="text-align: center;">IE26. Nº Viajeros con Título de viaje del Consorcio</p>	4.200.000	6.200.000	7.200.000
	IN27 Establecimiento de servicios conectados con el transporte urbano e interurbano de municipios limítrofes	Director Gerente	01/04/2022 al 31/12/2023				
	IN02 Sistemas de conexión intermodal y Gestión compartida de la Zona Metropolitana	Jefe del Área de Desarrollo Tecnológico	05/04/2021 al 31/12/2023				
Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Valor objetivo de los indicadores		
OE11. Generar información individualizada y mejorar los canales de comunicación	IN29. Nuevas funcionalidades App cliente	Jefe de Área de Desarrollo Tecnológico	02/03/2021 al 25/03/2025	IE28. Nº clientes registrados activos en la App	13.000	19.000	22.000
	IN30. Aplicación de IA en la explotación de la información	Jefe de Área de Desarrollo Tecnológico	01/01/2022 al 31/12/2022	IE29-A. Grado de satisfacción de los clientes con los canales de comunicación.	7,60	8,40	8,70
	IN31. Mejora de canales online con clientes	Director de Relaciones Institucionales	01/01/2021 al 31/12/2023	IE29-B. Grado de satisfacción de los clientes con los canales de comunicación.	7,50	7,70	7,90

Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Valor objetivo de los indicadores		
					Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
OE14. Incorporar tecnologías limpias y eficientes en la flota e infraestructuras	IN08. Incorporación de vehículos eléctricos	Jefe del Área de Mantenimiento	01/05/2021 al 31/12/2027	IE35. Inversión verde en valor absoluto.* Nota: Se considera inversión verde, los autobuses de GNC, eléctricos, de hidrógeno y sus estaciones de carga.	0 mill.€	7,34 mill.€	7,54 mill.€
	IN09. Proyecto piloto de incorporación de vehículo de hidrógeno	Jefe del Área de Mantenimiento	01/02/2021 al 31/12/2025	IE36. Porcentaje de energía eléctrica renovable producida en las instalaciones de TUSSAM sobre el total consumido.	46%	46%	60%
	IN10 Compromiso de consumo de hidrógeno	Jefe del Área de Mantenimiento	01/03/2021 al 31/12/2025		0%	0%	5%
	IN11 Compromiso de consumo de biometano	Jefe del Área de Mantenimiento	01/09/2021 al 31/12/2023	IE37. Porcentaje de biometano consumido respecto al total de gas vehicular consumido por la flota.	0%	0%	5%

*Los valores incluidos como metas en 2021-2023 del indicador IE35, se corresponden con los objetivos establecidos en el Plan de Renovación de flota hasta 2025, que pueden no coincidir, con los recogidos en el Presupuesto anual.

5.2. OBJETIVOS DE GESTIÓN AMBIENTAL

5.2.1 OBJETIVOS ASOCIADOS A RIESGOS SIGNIFICATIVOS CON CARÁCTER AMBIENTAL

PROCESO 6.1.1. MANTENIMIENTO DE AUTOBUSES Y TRANVÍAS

Riesgo	Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Valor objetivo de los indicadores		
						Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
RIESGO DE INCREMENTO EN LA GENERACIÓN DE EMISIONES (GASES CONTAMINANTES, RUIDO) Y CONSUMO DE COMBUSTIBLE	OE3. Contribuir a una mejora de la calidad ambiental de Sevilla y su área metropolitana	IN01 Medidas de priorización del TPC	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2023	IE07.Huella de carbono (Tn eq. CO ₂) (Norma ISO 14.064)	33.000	30.000	28.000
		IN08 Incorporación de vehículos eléctricos	Jefe del Área de Mantenimiento	01/05/2021 al 31/12/2027				
		IN09 Proyecto piloto de incorporación de vehículo de hidrógeno	Jefe del Área de Mantenimiento	01/02/2021 al 31/12/2025				
		IN10 Compromiso de consumo de hidrógeno	Jefe del Área de Mantenimiento	01/03/2021 al 31/12/2025	IE07B. Tn eq CO ₂ / 1000 km recorridos	1,915	1,704	1,559
		IN11 Compromiso de consumo de biometano	Jefe del Área de Mantenimiento	01/09/2021 al 31/12/2023				
		IN12 Planta fotovoltaica de autoconsumo	Jefe del Área de Mantenimiento	01/04/2021 al 30/06/2023				

Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Valor objetivo de los indicadores		
					Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
OE8. Dotar a la ciudad de un TPC no contaminante	IN08 Incorporación de vehículos eléctricos	Jefe del Área de Mantenimiento	01/05/2021 al 31/12/2025	IE18. Satisfacción de los ciudadanos con la contribución de TUSSAM a la protección del medio ambiente.	7,00	7,7	7,80
	IN09 Proyecto piloto de incorporación de vehículo de hidrógeno	Jefe del Área de Mantenimiento	01/02/2021 al 31/12/2025	IE19. Número de autobuses eléctricos con batería totales en la flota	0	5	10
				IE20. Número de autobuses eléctricos de pila de combustible (hidrógeno) totales en la flota.	0	1	1
Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
OE14. Incorporar tecnologías limpias y eficientes en la flota e infraestructuras	IN08 Incorporación de vehículos eléctricos	Jefe del Área de Mantenimiento	01/05/2021 al 31/12/2027	IE35. Inversión verde en valor absoluto *. Nota: Se considera inversión verde, los autobuses de GNC, eléctricos, de hidrógeno y sus estaciones de carga.	0 mill.€	7,34 mill.€	7,54 mill.€
	IN09 Proyecto piloto de incorporación de vehículo de hidrógeno	Jefe del Área de Mantenimiento	01/02/2021 al 31/12/2025	IE36. Porcentaje de energía eléctrica renovable producida en las instalaciones de TUSSAM sobre el total consumido.	46%	46%	60%
	IN11 Compromiso de consumo de biometano	Jefe del Área de Mantenimiento	01/09/2021 al 31/12/2023	IE37. Porcentaje de biometano consumido respecto al total de gas vehicular consumido por la flota.	0%	0%	5%

*Los valores incluidos como metas en 2021-2023 del indicador IE35, se corresponden con los objetivos establecidos en el Plan de Renovación de flota hasta 2025, que pueden no coincidir, con los recogidos en el Presupuesto anual.

5.2.2. ASOCIADOS A ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS / EFICIENCIA ENERGÉTICA.

Aspecto Ambiental Significativo	Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Valor objetivo de los indicadores			
						Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	
CONSUMO DE GASOIL/GNC EMISIONES ATMOSFÉRICAS (VEHÍCULOS): ACTIVIDAD DE LOS AUTOBUSES DIÉSEL/GNC	OE3. Contribuir a una mejora de la calidad ambiental de Sevilla y su área metropolitana	IN01 Medidas de priorización del TPC	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2023	IE07. Huella de carbono (Tn eq. CO ₂) (Norma ISO 14.064)	33.000	30.000	28.000	
		IN08. Incorporación de vehículos eléctricos	Jefe del Área de Mantenimiento	01/05/2021 al 31/12/2027					
		IN09. Proyecto piloto de incorporación de vehículo de hidrógeno	Jefe del Área de Mantenimiento	01/02/2021 al 31/12/2025					
		IN10 Compromiso de consumo de hidrógeno	Jefe del Área de Mantenimiento	01/03/2021 al 31/12/2025					
		IN11 Compromiso de consumo de biometano	Jefe del Área de Mantenimiento	01/09/2021 al 31/12/2023					
		IN12 Planta fotovoltaica de autoconsumo	Jefe del Área de Mantenimiento	01/04/2021 al 30/06/2023					
						IE07B. Tn eq Co ₂ / 1000 km recorridos	1,915	1,704	1,559
		Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Valor objetivo de los indicadores		
							Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
		OE4. atraer usuarios del vehículo privado y fidelizar a nuestros clientes	IN01 Medidas de priorización del TPC	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2023	IE08. Nº viajes con tarjetas personalizadas	20.100.000	26.000.000	32.500.000
			IN07 Política tarifaria	Gerente	01/02/202 al 31/12/2025				
			IN13 Mejora del Sistema de Billetaje (A, B y C)	Jefe de Área de Desarrollo Tecnológico	15/03/2021 al 31/12/2023				

	IN14 Club de fidelización de clientes	Jefa de Área de Control y Gestión	01/06/2021 al 31/12/2023				
	IN23 Reordenación de la red de líneas	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2026	IE09. Clientes registrados activos	25.000	31.000	39.000
	IN24 Desarrollo de líneas transversales	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2023				
	IN25. Creación nuevas líneas y Transformación de las líneas transversales o circular exterior de Alta/Media Capacidad en líneas Cero Emisiones	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2026				
Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Valor objetivo de los indicadores		
					Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
OE7. Ofrecer garantía de calidad y de seguridad y salud en el TPC	IN20. Renovación de flota GNC: 2022: 14 de 18 mts de GNC híbridos 2023: 9 de 18 mts de GNC híbridos y 8 de 12 mts 2024: 9 de 18 mts de GNC híbridos y 8 de 12 mts 2025: 9 de 18 mts de GNC híbridos y 8 de 12 mts	Jefe del Área de Mantenimiento	01/02/2021 al 31/12/2025	IE14. Edad media de la flota de autobuses que prestan servicio (años)	9	9	9
				IE15. Nivel de satisfacción global de clientes	7	7,7	7,8
	IN21 Mejora de la seguridad a bordo	Jefe de Área de Desarrollo Tecnológico	01/01/2021 al 31/12/2023	IE16. Valoración de los clientes de la Seguridad personal a bordo en cuanto agresiones y robos	7	7,4	7,5
	IN22 Mantenimiento de la certificación externa del COVID-19	Directora Económico-Financiera	01/01/2021 al 31/12/2022	IE17. Valoración de la actuación de la empresa frente al COVID-19.	77%	-	-

Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Valor objetivo de los indicadores		
					Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
OE8. Dotar a la ciudad de un TPC no contaminante	IN08. Incorporación de vehículos eléctricos	Jefe del Área de Mantenimiento	01/05/2021 al 31/12/2025	IE18. Satisfacción de los ciudadanos con la contribución de TUSSAM a la protección del medio ambiente.	7,00	7,7	7,8
	IN09. Proyecto piloto de incorporación de vehículo de hidrógeno	Jefe del Área de Mantenimiento	01/02/2021 al 31/12/2025	IE19. Número de autobuses eléctricos con batería totales en la flota	0	5	10
				IE20. Número de autobuses eléctricos de pila de combustible (hidrógeno) totales en la flota.	0	1	1
Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
OE9. Aumentar la capacidad de la red y la accesibilidad	IN23. Reordenación de la red de líneas	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2026	IE21. Nº Vehículos-km. totales	18.531.739	18.929.329	19.307.915
	IN24. Desarrollo de líneas trans. y circ. Ext. de Alta/Media Capacidad	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2023	IE22. Nº Vehículos-km. en líneas de media/alta capacidad	1.304.295	2.170.000	2.231.400
	IN25. Creación/transf. líneas trans. o circ. exterior de Alta/Media Capacidad en líneas Cero Emisiones	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2026	IE23. Nº Plazas ofertadas	221.617.920	229.525.000	234.115.000
				IE24. Nº Plazas ofertadas en líneas de media/alta capacidad	24.906.102	39.819.500	40.615.890
	IN26. Ampliación del Tranvía	Gerente	01/04/2022 al 31/12/2026	IE25. Velocidad comercial	12,8	12,87	12,9

Aspecto Ambiental Significativo	Objetivo	Iniciativas	Responsable de iniciativas	Plazo de ejecución de las iniciativas	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Valor objetivo de los indicadores		
						Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
CONSUMO DE ELECTRICIDAD AVENIDA DE ANDALUCÍA	OE3. Contribuir a una mejora de la calidad ambiental de Sevilla y su área metropolitana	IN01 Medidas de priorización del TPC	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	01/01/2021 al 31/12/2023	IE07.Huella de carbono (Tn eq. CO ₂) (Norma ISO 14.064)	33.000	30.000	28.000
		IN08. Incorporación de vehículos eléctricos	Jefe del Área de Mantenimiento	01/05/2021 al 31/12/2027				
		IN09. Proyecto piloto de incorporación de vehículo de hidrógeno	Jefe del Área de Mantenimiento	01/02/2021 al 31/12/2025				
		IN10 Compromiso de consumo de hidrógeno	Jefe del Área de Mantenimiento	01/03/2021 al 31/12/2025	IE07B. Tn eq CO ₂ / 1000 km recorridos	1,915	1,704	1,559
		IN11 Compromiso de consumo de biometano	Jefe del Área de Mantenimiento	01/09/2021 al 31/12/2023				
		IN12 Planta fotovoltaica de autoconsumo	Jefe del Área de Mantenimiento	01/04/2021 al 30/06/2023				
Aspecto Ambiental Significativo/ Eficiencia Energética	Objetivo	Acciones	Responsable de acciones	Plazo de ejecución acciones	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
CONSUMO DE ELECTRICIDAD AVENIDA DE ANDALUCÍA	M01. Eficiencia energética. Cambio a iluminación Led del 100% de luminarias en nave de talleres, aparcamiento autobuses, limpieza y repostado, limpieza profunda y garaje subterráneo.	Cambios de luminarias a tipo LED en las secciones descritas	Jefe del Área de Mantenimiento	01/01/2021 al 31/12/2023	Promedio de: <ul style="list-style-type: none"> • % unidades de luminarias sustituidas y • % watos sustituidos del total de las instalaciones indicadas. 	52%	76%	100%

Aspecto Ambiental Significativo	Objetivo	Acciones	Responsable de acciones	Plazo de ejecución acciones	Indicadores para evaluar la eficacia de los objetivos	Valor objetivo de los indicadores (m³)		
						Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
CONSUMO DE AGUA AVENIDA DE ANDALUCÍA	M02. Reducir el consumo de agua de las instalaciones de Av. Andalucía	Renovación de la planta de reciclado de agua de los trenes de lavado.	Jefe del Área de Mantenimiento	01/01/2021 al 31/12/2022	Consumo de agua total de las instalaciones de Av. Andalucía.	18.500	18.500	17.000