

			VCM						URCM						
1.- Cumplimiento de oferta			Valor Objetivo	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2023	2022	2021	2020	2019	2018
1.1	Realización 98% de servicios programados	>98%	99,86%	99,75%	99,67%	99,67%	99,92%	100%	99,9%	99,8%	99,9%	99,9%	99,8%	99%	
1.2	Realización último servicio	>95%	97,85%	97,03%	94,92%	92,25%	94,83%	91,17%	99,05%	97,22%	97,73%	96,67%	91,92%	91,42%	
1.3	95 % cumplimiento promedio día	>95%	98,29%	98,48%	96,33%	98,67%	97,92%	98,17%	98,38%	98,14%	96,58%	98,92%	97,17%	98,00%	
1.4	90% cumplimiento en hora punta	>90%	98,10%	98,53%	98,75%	99,33%	97,75%	98,17%	98,93%	98,96%	99,17%	99,50%	98,92%	99,17%	
1.5	Retrasos (sobre total de servicios)	Informativo	1,85%	1,44%	0,95%	0,65%	1,90%	0,47%	1,30%	1,35%	1,03%	0,57%	1,31%	0,49%	
1.6	Adelantos (sobre total de servicios)	Informativo	0,01%	0,02%	0,02%	0,05%	0,14%	0,05%	0,04%	0,02%	0,04%	0,10%	0,59%	0,48%	
1.7	Cumplimiento de oferta global (desde 2019)	>95%	96,57%	96,55%	95,67%	95,42%	94,33%		97,75%	96,62%	96,08%	96,67%	91,42%		
2. Ocupación			2023	2022	2021	2020	2019	2018	2023	2022	2021	2020	2019	2018	
2.1	Promedio ocupación en hora punta	Informativo	44,74%	39,19%	32,44%	26,62%	44,04%	45,57%	24,51%	21,01%	19,64%	17,98%	28,63%	28,65%	
2.2	Índice de sobreocupación	<2%	1,54%	1,16%	0,53%	0,66%	2,87%	2,55%	0,19%	0,09%	0,01%	0,19%	0,44%	0,04%	
2.3	Reclamaciones causa ocupación	Informativo	9,89%	4,69%	1,39%	0,46%	2%	3%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	
3. Funcionamiento equipos y autobuses			VCM						URCM						
3.1	Plan de contingencias		2023	2022	2021	2020	2019	2018	2023	2022	2021	2020	2019	2018	
3.1.1	Sobre servicios	Informativo	0,0078%	0,006%	0,003%	0,008%	0,014%	0,005%	0,018%	0,011%	0,011%	0,009%	0,016%	0,019%	
3.1.2	Sobre viajeros (10e)	Informativo	2,34	1,9	1,38	3,6	3,99	1,44	13,71	6,75	9,66	9,46	7,25	9,07	
3.1.3	SAE (MTBF).- % funcionamiento desde 2019.	>95%	99,99%	98,20%	97,78%	99,86%	99,98%	52	99,99%	98,20%	97,78%	99,86%	99,98%	441	
3.1.4	Expendedora (MTBF).- % funcionamiento desde 2019	100%	99,75%	100%	100%	99,80%	99,78%	264,78	99,342%	99,996%	100%	100%	100%	257,33	
3.1.5	Pantallas TFT (audio y video)	Informativo	6,00%	11,85%	5,89%	0,95%	0,98%		6,90%	7,83%	7,45%	1,67%	1%		
4. Accesibilidad			VCM						URCM						
4.1	Revisión rampas y elementos		2023	2022	2021	2020	2019	2018	2023	2022	2021	2020	2019	2018	
4.1.1	Inspectores (mensual)	>95%	96,52%	97,44%	87,75%	94,48%	97,85%	98%	97,93%	97%	96%	96%	98%	93%	
4.1.2	Retén (trimestral 100% flota)	>95%	100%	99,88%	99,86%	98,05%	97,93%	99,51%	100%	99%	100%	98%	100%	92%	
4.2	Formación conductores accesibilidad (Plan de acogida)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
4.3	Espacio en buses para carros, sillas bebé, bicis, maletas.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
5. Información al usuario			VCM						URCM						
5.1	Información correcta en autobuses		2023	2022	2021	2020	2019	2018	2023	2022	2021	2020	2019	2018	
5.1.1	Inspectores (mensual)	<5%	1,12%	1,22%	0,83%	0,44%	2,57%	2,54%	0,86%	0,40%	1,62%	0,23%	1,78%	3,20%	
5.1.2	Retén (trimestral)	<5%	0,60%	0,51%	0,56%	0,44%	0,70%	0,95%	1,50%	0,60%	0,11%	0,32%	1,08%	1,31%	
5.2	Menos de 3 días en solventar incidencia	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
5.3	Información proporcionada por conductor	>90%	88,01%	88,01%	78,57%	M.S.	M.S.	M.S.	88,01%	88,01%	78,57%	M.S.	M.S.	M.S.	
5.4	Revisión de todas las paradas (mensual)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
5.5	Comunicación modificaciones	>48 horas lab.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
5.6	Información dinámica (PIV u otros elmtos.)	>95%	75,77%	82,36%	65,36%	55,78%	75,00%	86,51%	87,50%	97,22%	81,00%	63,00%	84,00%	90,28%	
6. Atención al Cliente			VCM						URCM						
6.1	Tasa de reclamaciones (10e viajeros)	>100 exp./10e viaj	51,39	45,14	47,65	59,11	63,79	45,69	26,83	22,67	46,57	32,49	18,09	9,09	
6.2	Tiempo de tramitación (- 10 días)	>10 días lab.	1,15	2,94	4,85	1,94	1,37	2,64	0,29	0,36	2,33	0,33	0,67	0,17	
6.3	Tasa de mejora (con año anterior)	>2%	-29%	-19%	-19%	55%	-45%	21%	-45%	50%	-43%	-50%	100%	-13%	
6.4	Funcionamiento tño. oficina	>90%	76,40%	76,40%	70,31%	65,70%	53,80%	M.S.	76,40%	76,40%	70,31%	65,70%	53,80%	M.S.	
6.5	Cumplimiento página web W3C (AA)	>90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
6.6	Control del Fraude	0,4% ocupación	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	
7. Confortabilidad			VCM						URCM						
7.1	Funcionamiento climatización y limpieza		2023	2022	2021	2020	2019	2018	2023	2022	2021	2020	2019	2018	
7.1.1	Inspectores (climatización correcta)	>90%	97,25%	100%	99,80%	99,17%	98,47%	99%	100%	100%	99,25%	100%	97,75%	95%	
7.1.2	Reclamaciones (1/2 n°. reclamaciones mes)	Informativo	1	0,33	0	0,08	0,5	0,17	0	0	0	0	0	0	
7.2	Protocolo limpieza a fondo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
7.3	Desinfección y desinsectación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
7.4	Limpieza mensual (inspectores)	>95%	98,85%	99,42%	97,73%	95,44%	94,53%	94,65%	99,00%	99,27%	97,64%	97,83%	97,17%	92,45%	
8. Seguridad			VCM						URCM						
8.1	Tasa de accidentes (por 10e Kms.)	<2% año anterio	8,96	9,1	12,61	8,42	9,39	10,33	20,30	29,15	25,84	122,46	82,41	22,21	
8.2	Tasa de incidentes (por 10e viajeros)	Informativo	2,05	1,63	5,06	2,52	2,06	1,24	0	6,75	5,92	4,89	1,26	0	
9. Medioambiente			VCM						URCM						
9.1	Reducción de combustible (litros /100 kms.)	<2% año anterio	35,95	35,09	34,06	34,13	35,62	35,9	44,01	41,29	39,71	40,63	42,88	43,51	
9.2	Reducción emisiones GEI	Informativo	90,49	88,33	83,64	85,08	88,79	93,69	110,77	103,94	97,53	101,29	106,9	113,75	
10. Valoración del usuario			VCM						URCM						
10.1	Índice de Calidad de Servicio (crtm)	>7		8,28	8,21	8,39	8,16			8,50	8,29	8,27	7,94		
10.2	ICS (mystery shopper)	Informativo	93,80%	92,50%				93,80%	96,70%	92,00%	95,10%		96,00%	92,30%	