

			VCM					URCM				
1.- Cumplimiento de oferta			2023	2022	2021	2020	2019	2023	2022	2021	2020	2019
1.1	Realización 98% de servicios programados	>98%	99,86%	99,75%	99,67%	99,67%	99,92%	99,9%	99,8%	99,9%	99,9%	99,8%
1.2	Realización último servicio	>95%	97,85%	97,03%	94,92%	92,25%	94,83%	99,05%	97,22%	97,73%	96,67%	91,92%
1.3	95 % cumplimiento promedio día	>95%	98,29%	98,48%	96,33%	98,67%	97,92%	98,38%	98,14%	96,58%	98,92%	97,17%
1.4	90 % cumplimiento en hora punta	>90%	98,10%	98,53%	98,75%	99,33%	97,75%	98,93%	98,96%	99,17%	99,50%	98,92%
1.5	Retrasos (sobre total de servicios)	<2 minutos	1,85%	1,44%	0,95%	0,65%	1,90%	1,30%	1,35%	1,03%	0,57%	1,31%
1.6	Adelantos (sobre total de servicios)	<5 minutos	0,01%	0,02%	0,02%	0,05%	0,14%	0,04%	0,02%	0,04%	0,10%	0,59%
1.7	Cumplimiento de oferta global (desde 2019)	>95%	96,79%	96,55%	95,67%	95,42%	94,33%	98,02%	96,62%	96,08%	96,67%	91,42%
2. Ocupación			2023	2022	2021	2020	2019	2023	2022	2021	2020	2019
2.1	Promedio ocupación en hora punta	<98%	44,74%	39,19%	32,44%	26,62%	44,04%	24,51%	21,01%	19,64%	17,98%	28,63%
2.2	Índice de sobreocupación	<2%	1,54%	1,16%	0,53%	0,66%	2,87%	0,19%	0,09%	0,01%	0,19%	0,44%
2.3	Reclamaciones causa ocupación	<5%	9,89%	4,69%	1,39%	0,46%	2%	0%	0%	0%	8%	0%
3. Funcionamiento equipos y autobuses			VCM					URCM				
3.1	Plan de contingencias		2023	2022	2021	2020	2019	2023	2022	2021	2020	2019
3.1.1	Sobre servicios	<1%	0,0078%	0,006%	0,003%	0,008%	0,014%	0,018%	0,011%	0,011%	0,009%	0,016%
3.1.2	Sobre viajeros (10€)	<100%	2,34	1,9	1,38	3,6	3,99	13,71	6,75	9,66	9,46	7,25
3.1.3	SAE (MTBF).- % funcionamiento desde 2019.	>95%	99,99%	98,20%	97,78%	99,86%	99,98%	99,99%	98,20%	97,78%	99,86%	99,98%
3.1.4	Expendedora (MTBF).- % funcionamiento desde 2019	100%	99,75%	100%	100%	99,80%	99,78%	99,342%	99,996%	100%	100%	100%
3.1.5	Pantallas TFT (audio y video)	<10%	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	2023	2022	2021	2020	2019
4.1.1	Inspectores (mensual)	>95%	96,52%	97,44%	87,75%	94,48%	97,85%	97,93%	97%	96%	96%	98%
4.1.2	Retén (trimestral 100% flota)	>95%	100%	99,88%	99,86%	98,05%	97,93%	100%	99%	100%	98%	100%
4.2	Formación conductores accesibilidad (Plan de acogida)	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%
5. Información al usuario			VCM					URCM				
5.1	Información correcta en autobuses		2023	2022	2021	2020	2019	2023	2022	2021	2020	2019
5.1.1	Inspectores (mensual)	<5%	1,12%	1,22%	0,83%	0,44%	2,57%	0,86%	0,40%	1,62%	0,23%	1,78%
5.1.2	Retén (trimestral)	<5%	0,60%	0,51%	0,56%	0,44%	0,70%	1,50%	0,60%	0,11%	0,32%	1,08%
5.2	Menos de 3 días en solventar incidencia	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.	88,01%	88,01%	78,57%	M.S.	M.S.
5.4	Revisión de todas las paradas (mensual)	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%
5.6	Información dinámica (PIV u otros elmtos.)	>95%	75,77%	82,36%	65,36%	55,78%	75,00%	87,50%	97,22%	81,00%	63,00%	84,00%
6. Atención al Cliente			VCM					URCM				
6.1	Tasa de reclamaciones (10€ viajeros)	>100 exp./10€ viaj	51,39	45,14	47,65	59,11	63,79	26,83	22,67	46,57	32,49	18,09
6.2	Tiempo de tramitación (- 10 días)	>10 días lab.	1,15	2,94	4,85	1,94	1,37	0,29	0,36	2,33	0,33	0,67
6.3	Tasa de mejora (con año anterior)	>2%	-29%	-19%	-19%	55%	-45%	-45%	50%	-43%	-50%	100%
6.4	Funcionamiento tfno. oficina	>90%	76,40%	76,40%	70,31%	65,70%	53,80%	76,40%	76,40%	70,31%	65,70%	53,80%
6.5	Cumplimiento página web W3C (AA)	>90%	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%
7. Confortabilidad			VCM					URCM				
7.1	Funcionamiento climatización y limpieza		2023	2022	2021	2020	2019	2023	2022	2021	2020	2019
7.1.1	Inspectores (climatización correcta)	>90%	97,25%	100%	99,80%	99,17%	98,47%	100%	100%	99,25%	100%	97,75%
7.1.2	Reclamaciones (1/2 nº. reclamaciones mes)	<3	1	0,33	0	0,08	0,5	0	0	0	0	0
7.2	Protocolo limpieza a fondo	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%
7.4	Limpieza mensual (inspectores)	>95%	98,85%	99,42%	97,73%	95,44%	94,53%	99,00%	99,27%	97,64%	97,83%	97,17%
8. Seguridad			VCM					URCM				
8.1	Tasa de accidentes (por 10€ Kms.)	<2% año anterior	8,96	9,1	12,61	8,42	9,39	20,30	29,15	25,84	122,46	82,41
8.2	Tasa de incidentes (por 10€ viajeros)	Falta de registro	2,05	1,63	5,06	2,52	2,06	0	6,75	5,92	4,89	1,26
9. Medioambiente			VCM					URCM				
9.1	Reducción de combustible (litros /100 kms.)	<2% año anterior	35,95	35,09	34,06	34,13	35,62	44,01	41,29	39,71	40,63	42,88
9.2	Reducción emisiones GEI	<2% año anterior	90,49	88,33	83,64	85,08	88,79	110,77	103,94	97,53	101,29	106,9
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)	>90%	93,80%	92,50%			93,80%	92,00%	95,10%			96,00%