

<b>CARTA DE SERVICIOS</b>		VCM 605			URCM 152		
<b>1,- CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA</b>		2021	2020	2019	2021	2020	2019
1,1	Realización del 98% de los servicios programados	99,67%	99,67%	99,92%	99,90%	99,90%	99,80%
1,2	Realización del último servicio programado	94,92%	92,25%	94,83%	97,73%	96,67%	91,92%
1,3	El 90% del cumplimiento como promedio del día	96,33%	98,67%	97,92%	96,58%	98,92%	97,17%
1,4	El 90% del cumplimiento en hora punta	98,75%	99,33%	97,75%	99,17%	99,50%	98,92%
1,5	Cumplimiento de la oferta global	95,67%	95,42%	94,33%	96,08%	96,67%	91,42%
<b>2,- OCUPACION</b>		2021	2020	2019	2021	2020	2019
2,1	Cumplimiento ocupación permitida CRTM	99,47%	99,34%	97,13%	99,99%	99,81%	99,56%
2,2	Reclamaciones causa ocupación	2	2	8	0	1	0
<b>3,- FUNCIONAMIENTO AUTOBUSES Y EQUIPOS</b>		2021	2020	2019	2021	2020	2019
3,1	Nº de averías que supera tiempo medio de recorrido	0,0028%	0,0084%	0,0144%	0,011%	0,009%	0,016%
3,2	% funcionamiento SAE	97,78%	99,86%	99,98%	97,78%	99,86%	99,98%
3,3	% funcionamiento expendedoras y validadoras	99,57%	99,77%	99,78%	99,57%	99,77%	99,78%
3,4	% funcionamiento pantallas informativas	94,11%	99,05%	98,12%	92,55%	98,33%	100%
<b>4.- ACCESIBILIDAD</b>		2021	2020	2019	2021	2020	2019
4,1	Revisión rampas en ruta (inspectores)	87,75%	94,48%	97,85%	96,13%	95,75%	98,33%
4,2	Revisión rampas en Taller (retén)	99,86%	98,05%	97,93%	100%	98%	100%
4,3	Formación conductores (Plan de Acogida)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4,4	Espacio para carros, sillas bebé, etc.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>5,- INFORMACION AL USUARIO</b>		2021	2020	2019	2021	2020	2019
5,1	Información correcta en autobuses (inspector)	99,17%	99,56%	97,43%	98,38%	99,77%	98,22%
5,2	Información correcta en autobuses (Retén)	99,44%	99,56%	99,30%	99,89%	99,68%	98,92%
5,3	< 3 días en solventar incidencias de Información	OK	OK	OK	OK	OK	OK
5,4	Revisión 100% paradas y marquesinas	OK	OK	OK	OK	OK	OK
5,5	Información proporcionada por el conductor (M.S.)	1,86	1,7	96,70%	1,86	1,7	92,30%
<b>6,- ATENCION AL CLIENTE</b>		2021	2020	2019	2021	2020	2019
6,1	Tasa de reclamaciones por millón de viajeros	47,65	59,11	63,79	46,57	32,49	18,09
6,2	Tiempo de tramitación (<10 días)	4,85	1,94	1,37	2,33	0,33	0,67
6,3	Tasa de mejora respecto año anterior	19,39%	7,33%	-40%	-43%	-80%	-99%
6,4	Funcionamiento Tfno. Oficina	70,31%	53,80%	53,80%	70,31%	53,80%	53,80%
6,5	Cumplimiento página web W3c (AA)	OK	OK	OK	OK	OK	OK
6,6	Control del Fraude (% > recomendadas CRTM)	47%	32%	64%	74%	133%	86%
<b>7,- CONFORTABILIDAD</b>		2021	2020	2019	2021	2020	2019
7,1	Funcionamiento climatización	99,80%	99,18%	98,41%	99,25%	100%	97,75%
7,2	% autobuses limpios (inspector en ruta)	97,73%	95,44%	94,53%	97,64%	97,83%	97,17%
7,3	Protocolo limpieza a fondo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7,4	Reclamaciones causa temperatura	0	1	6	0	0	0
7,5	Reclamaciones causa limpieza	0	0	0	0	0	1
<b>8,- SEGURIDAD</b>		2021	2020	2019	2021	2020	2019
8,1	Tasa de accidentes (por millón de kms.)	12,61	8,42	9,39	25,84	122,46	82,41
8,2	Tasa de incidentes (por millón de viajeros)	5,06	2,52	2,06	5,92	4,89	1,26
<b>9,- MEDIOAMBIENTE</b>		2021	2020	2019	2021	2020	2019
9,1	Litros de combustible (B7) cada 100 kms.	34,06	34,13	35,62	39,71	40,63	42,88
9,2	Emisiones GEI (Kgs. de CO2 e)	83,64	83,82	88,79	97,53	99,79	106,90
<b>10,- VALORACION DEL USUARIO</b>		2021	2020	2019	2021	2020	2019
10,1	Índice de Calidad de Servicio (CRTM)	8,21	8,39	8,16	8,29	8,27	7,94
10,2	Índice de Calidad de Servicio (Mystery Shopper)	92,50%		93,80%	95,10%		96%