

		VCM					URCM				
1.- Cumplimiento de oferta		2019	2018	2017	2016	2015	2019	2018	2017	2016	2015
1.1	Realización 98% de servicios programados	99,92%	100%	100%	100%	100%	99,8%	99%	99,9%	100%	100%
1.2	Realización último servicio	94,83%	91,17%	97,83%	98,08%	98%	91,92%	91,42%	98,17%	97,25%	97,25%
1.3	90 % cumplimiento promedio día	97,92%	98,17%	99,00%	99,25%	99,42%	97,17%	98,00%	99,25%	99,25%	99,25%
1.4	90 % cumplimiento en hora punta	97,75%	98,17%	99,17%	99,58%	99,58%	98,92%	99,17%	99,33%	99,83%	99,58%
1.5	Retrasos	1,90%	0,47%	0,72%	0,64%	0,62%	1,31%	0,49%	0,37%	0,62%	0,62%
1.6	Adelantos	0,14%	0,05%	0,03%	0,04%	0,01%	0,59%	0,48%	0,08%	0,08%	0,03%
1.7	Cumplimiento de oferta global (desde 2019)	94,33%					91,42%				
2. Ocupación		2019	2018	2017	2016	2015	2019	2018	2017	2016	2015
2.1	Promedio ocupación en hora punta	44,04%	45,57%	45,09%	44,51%	35,07%	28,63%	28,65%	28,63%	26,22%	19,74%
2.2	Índice de sobreocupación	2,87%	2,55%	0,02%	0,10%	0,07%	0,44%	0,04%	0,04%	0,00%	0,01%
2.3	Reclamaciones causa ocupación	2%	3%	7%	3,65%	5,20%	0%	0%	0%	0%	0%
3. Funcionamiento equipos y autobuses		VCM					URCM				
		2019	2018	2017	2016	2015	2019	2018	2017	2016	2015
3.1	Plan de contingencias										
3.1.1	Sobre servicios	0,014%	0,005%	0,008%	0,016%	0,002%	0,016%	0,019%	0,017%	0,020%	0,005%
3.1.2	Sobre viajeros (10€)	3,99	1,44	2,4	4,53	0,63	7,25	9,07	8,77	10,24	3,36
3.2.1	SAE (MTBF).- % funcionamiento desde 2019.	99,98%	52	209,88	97,6	Otro indi	99,98%	441	8,75	0	Otro indi
3.2.2	SAE (MTTR.- días de reparación)		17,5	10,88	9,6	Otro indicador (p	8,5	7,75	9,5	Otro indi	
3.3.1	Expendedora (MTBF).- % funcionamiento desde 2019	99,78%	264,78	290,95	126,53	57,76	100%	257,33	462,6	105	28,43
3.3.2	Expendedora (MTTR.- días de reparación)		8,65	8	7,17	10,28		8,67	8	7,17	5,36
3.3.3	Pantallas TFT (audio y video)	98,12%					100%				
4. Accesibilidad		VCM					URCM				
		2019	2018	2017	2016	2015	2019	2018	2017	2016	2015
4.1	Revisión rampas y elementos										
4.1.1	Inspectores (mensual)	97,85%	97,66%	98,26%	100%	99,40%	98%	93%	100%	100%	100%
4.1.2	Retén (trimestral 100% flota)	97,93%	99,51%	99,81%	96,44%	95,55%	100%	92%	93%	100%	97%
4.2	Formación conductores accesibilidad (Plan de acogida)	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%
5. Información al usuario		VCM					URCM				
		2019	2018	2017	2016	2015	2019	2018	2017	2016	2015
5.1	Información correcta en autobuses										
5.1.1	Inspectores (mensual)	2,57%	2,54%	1,74%	5,68%	1,18%	1,78%	3,20%	1,49%	8,12%	2,11%
5.1.2	Retén (trimestral)	0,70%	0,95%	0,19%	2,90%	1,82%	1,08%	1,31%	2,63%	25,93%	11,45%
5.2	Menos de 3 días en solventar incidencia	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
5.3	Información proporcionada por conductor	M.S.	M.S.	M.S.	O.K.	M.S.	M.S.	M.S.	M.S.	O.K.	M.S.
5.4	Revisión de todas las paradas (mensual)	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
5.5	Comunicación modificaciones – 1 mes	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
5.6	Información dinámica (PIV u otros elmtos.)	75,00%	86,51%	80,89%	Si	Si	84,00%	90,28%	97,92%	Si	Si
6. Atención al Cliente		VCM					URCM				
		2019	2018	2017	2016	2015	2019	2018	2017	2016	2015
6.1	Tasa de reclamaciones (10€ viajeros)	63,79	45,69	59,56	46,01	39,72	18,09	9,09	11,3	32,65	19,6
6.2	Tiempo de tramitación (- 10 días)	1,37	2,64	2,61	4,67	3,45	0,67	0,17	0,17	1,75	1
6.3	Tasa de mejora (con año anterior)	45%	-21%	40%	25%	17%	100%	-13%	-64%	120%	-33%
6.4	Funcionamiento tfno. oficina	M.S.	M.S.	M.S.		M.S.	M.S.	M.S.	M.S.		M.S.
6.5	Cumplimiento página web W3C (AA)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6.6	Control del Fraude	0,42%					0,15%				
7. Confortabilidad		VCM					URCM				
		2019	2018	2017	2016	2015	2019	2018	2017	2016	2015
7.1	Funcionamiento climatización										
7.1.1	Inspectores (mensual)	1,53%	1,45%	0,01%	0%	1,39%	2,25%	5,18%	0%	0%	0%
7.1.2	Reclamaciones (mensual)	0,5	0,17	0,25	1,17	0,58	0	0	0,17	0,08	0
7.2	Protocolo limpieza a fondo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7.3	Limpieza mensual (inspectores)	5,47%	5,35%	3,21%	0,81%	0,33%	2,83%	7,55%	2,45%	1%	0%
7.4	Limpieza diaria (vigilante)	0,03%	0,01%	0,05%	0,24%	1,97%	0,25%	0,00%	0,00%	0,09%	1,27%
8. Seguridad		VCM					URCM				
		2019	2018	2017	2016	2015	2019	2018	2017	2016	2015
8.1	Tasa de accidentes (por 10€ Kms.)	9,39	10,33	7,45	8,15	7,2	82,41	22,21	11,2	26,38	21,7
8.2	Tasa de incidentes (por 10€ viajeros)	2,06	1,24	2,17	26,91	4,72	1,26	0	0	0	14,83
9. Medioambiente		VCM					URCM				
		2019	2018	2017	2016	2015	2019	2018	2017	2016	2015
9.1	Reducción de combustible (litros /100 kms.)	35,62	35,9	37,22	36,79	36,58	42,88	43,51	44,35	42,62	42
9.2	Reducción emisiones GEL	88,79	93,69	97,15	96,02	95,48	106,9	113,75	115,72	111,23	109,62
10. Valoración del usuario		VCM					URCM				
		2019	2018	2017	2016	2015	2019	2018	2017	2016	2015
10.1	Índice de Calidad de Servicio (crtm)	8,37		8,22	7,73	8,20	7,94		8,08	7,45	7,75
10.2	ICS (mystery shopper)	93,80%	96,70%	96,50%		99,20%	96,00%	92,30%	95,50%		98,90%

icador (por días y servicios)  
icador (por días y servicios)