

1. SERVICIO OFERTADO 1.3 Explotación. 1.3.1.- Grado de Ocupación

Definición: Establece el número de personas por metro cuadrado que viajan en la línea. La medición se realiza en el tramo más cargado a la hora de mayor afluencia

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2017	Media 2016	Media 2015
T. Ascendentes L1 y 2	1,32	2,27	1,34	2,42	1,18	0,99							1,59	1,84	1,70
T. Descend L1 y 2	1,82	1,76	1,38	1,54	2,00	1,43							1,66	1,69	1,59
T. Ascendentes L3,5 y 9	2,36	2,71	2,51	2,24	3,07	2,09							2,50	2,19	2,17
T. Descend L3,5 y 9	2,47	2,67	2,23	2,90	2,34	1,90							2,42	2,25	2,20
T. Ascendentes L7	2,80	3,16	3,09	2,86	4,06	2,72							3,12	2,76	2,86
T. Descend L7	1,99	4,20	2,34	2,11	1,87	1,64							2,36	1,93	1,97
Sentido I-D L4 y 6	1,92	2,45	2,45	2,59	2,16	1,57							2,19	2,20	2,50
Sentido D-I L4 y 6	1,86	2,40	2,07	1,47	1,10	0,01							1,49	1,87	2,59
Sentido I-D L8	***	***	***	***	***	***							#¡DIV/0!	0,21	0,58
Sentido D-I L8	***	***	***	***	***	***							#¡DIV/0!	0,86	0,13

Nivel exigencia:

El 100% de los clientes viajan con un grado de ocupación inferior a 4,4 viajeros/m2

Situación inaceptable:

Un cliente viaja con un grado de ocupación mayor a 5,4 viajeros/m2

3 tranvías consecutivos pasan llenos si su frecuencia de paso es menor de 7 minutos

*** Todos los viajeros van sentados

1. SERVICIO OFERTADO 1.5 Fiabilidad del Servicio. 1.5.1.- Nº de Trenes Ofertados

Definición: Establece en cada línea el número de km realizados respecto al número de km. programados en porcentaje.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2017	Media 2016	Media 2015
Línea 1	100,13	100,27	100,54	100,04	100,14	100,26	99,97	100,07					100,18	100,19	100,16
Línea 2	99,89	99,83	100,00	100,03	100,00	100,02	99,91	100,01					99,96	99,99	99,97
Línea 3	100,11	100,13	100,22	100,00	100,10	99,95	100,06	100,12					100,09	100,09	100,07
Línea 5	100,00	100,04	100,03	100,00	99,98	99,99	100,07	99,95					100,01	100,00	99,94
Línea 7	99,99	99,81	99,99	99,97	99,96	99,97	99,37	99,94					99,88	99,97	99,93
Línea 9	99,99	99,96	100,00	100,00	99,98	99,80	100,00	99,91					99,96	99,94	99,94
Línea 4	101,71	100,19	100,15	100,03	100,08	100,12	99,93	100,02					100,28	100,01	99,81
Línea 6	100,05	100,02	100,05	99,92	99,93	99,97	99,60	100,10					99,96	99,98	99,82
Línea 8	100,00	99,90	100,00	99,90	100,00	100,19	99,90	99,84					99,97	99,90	99,84

Nivel exigencia:

Se realizan más del 98% de los kilómetros ofrecidos en la información al cliente

Situación inaceptable:

Se realizan menos del 95% de los kilómetros ofrecidos en la información al cliente

2. ACCESIBILIDAD 2.2.- Interna 2.2.1.- Accesibilidad Interna

Definición: % de trenes que cuentan con la señalización de asientos reservados en buen estado respecto al total de trenes en servicio.

	Medición directa trimestral				Media 2017	Media 2016	Media 2015
	1º Trimestre	2º Trimestre	3er Trimestre	4º Trimestre			
Línea 1 y 2	100	100	100		100	100	100
Línea 3, 5, 7 y 9	100	100	100		100	100	100
Línea 4, 6 y 8	100	100	100		100	100	100

Nivel de exigencia:

El 100% de los trenes y tranvías cumplen servicio de referencia (al menos un 10% de los asientos deben estar reservados)

Situación Inaceptable:

2. ACCESIBILIDAD 2.1.- Externa. 2.1.1- Escaleras mecánicas: Grado de disponibilidad
Definición: % tiempo en que las escaleras mecánicas de la línea están disponibles para su uso respecto al tiempo total de servicio

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2017	Media 2016	Media 2015
Línea 1	98,90	98,84	98,93	99,27	99,39	99,18	99,22						99,10	98,25	98,79
Línea 2	99,11	98,95	99,01	99,38	99,50	99,32	96,89						98,88	98,52	98,52
Línea 3	98,06	97,75	97,55	97,96	98,09	98,29	97,92						97,95	96,98	97,84
Línea 5	98,07	97,89	97,61	98,03	98,09	98,34	97,86						97,98	97,05	97,83
Línea 7	99,57	99,45	99,33	99,61	99,64	99,62	97,75						99,28	99,03	97,62
Línea 9	98,06	97,75	97,55	97,96	98,09	98,29	97,92						97,95	96,98	97,60

Nivel exigencia: Se asegura a los clientes un grado de disponibilidad superior al 98%

Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 93%

Una escalera mecánica no funciona en más de 24 horas (salvo grandes reformas y/o problemas asociados a sustitución de piezas)

2. ACCESIBILIDAD 2.1.- Externa. 2.1.3.- Ascensores: Grado de disponibilidad
Definición: % tiempo en que los ascensores de la línea están disponibles para su uso respecto al tiempo total de servicio

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2017	Media 2016	Media 2015
Línea 1	99,24	99,35	99,38	98,36	95,96	95,88	95,72						97,70	98,41	99,07
Línea 2	99,18	99,40	99,41	98,48	96,31	96,25	96,06						97,87	98,54	99,07
Línea 3	96,51	98,77	99,16	99,54	99,80	99,59	97,92						98,76	97,26	98,26
Línea 5	96,72	98,81	99,45	99,55	99,85	99,69	99,54						99,09	96,99	97,94
Línea 7	95,95	98,72	99,28	99,38	99,74	99,65	99,28						98,86	96,38	98,03
Línea 9	96,51	98,77	99,16	99,54	99,80	99,59	97,92						98,76	97,26	98,02

Nivel exigencia: Se asegura a los clientes un grado de disponibilidad superior al 97%

Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 92%

Un ascensor pasa más de 24 horas parado (salvo grandes reformas y/o problemas asociados a sustitución de piezas)

2. ACCESIBILIDAD 2.1.- Accesibilidad Externa 2.1.5.- Plataformas
Definición: % de paradas de la línea que cuentan con los elementos de adaptación (rampas, plataformas, etc) en buen estado de conservación

Medición directa semestral

	1º Semestre		2º Semestre		Media 2017	Media 2016	Media 2015
Línea 4	100				100	100	100
Línea 6	100				100	100	100
Línea 8	100				100	100	100

Nivel exigencia: El 100% de los viajeros se benefician del servicio de referencia (paradas adaptadas facilitando el acceso con plataformas, rampas...en buen estado)

Situación inaceptable:

2. ACCESIBILIDAD 2.3.- Expd/Adq. Billetes 2.3.1.- Canceladoras: Grado de disponibilidad
Definición: % tiempo en que las canceladoras de la línea están disponibles para su uso respecto al tiempo total de servicio

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2017	Media 2016	Media 2015
Línea 1	99,74	99,72	99,84	99,91	99,66	99,72	99,94	99,95	99,84				99,81	99,80	99,81
Línea 2	99,79	99,82	99,83	99,90	99,66	99,74	99,93	99,96	99,85				99,83	99,76	99,77
Línea 3	99,86	99,91	99,90	99,92	99,92	99,90	99,95	99,91	99,94				99,91	99,88	99,89
Línea 5	99,85	99,87	99,89	99,90	99,91	99,86	99,92	99,91	99,88				99,89	99,85	99,85
Línea 7	99,88	99,87	99,88	99,92	99,88	99,84	99,93	99,94	99,83				99,89	99,84	99,81
Línea 9	99,86	99,91	99,91	99,92	99,91	99,92	99,95	99,90	99,95				99,91	99,87	99,89
Línea 4	99,98	99,81	99,66	99,96	99,84	99,80	100,00	99,89	99,99				99,88	99,94	99,94
Línea 6	99,99	99,79	99,79	99,92	99,94	99,87	100,00	99,91	99,99				99,91	99,93	99,97
Línea 8	100,00	99,87	100,00	99,76	100,00	99,95	100,00	100,00	100,00				99,95	99,98	99,98

Nivel exigencia: Se asegura a los clientes un grado de disponibilidad superior al 98%

Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 92,50%

Un cliente no puede pasar por ninguna canceladora en un vestíbulo sin personal

2. ACCESIBILIDAD 2.3.- Expd/Adq. Billetes 2.3.3.- Máquinas de autoventa: Grado de disponibilidad

Definición: % tiempo en que las máquinas automáticas de venta de billetes de la línea están disponibles para su uso respecto al tiempo total de servicio

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2017	Media 2016	Media 2015
Línea 1	99,38	99,36	99,31	99,20	99,49	99,22	99,40	98,63	98,85				99,20	99,17	99,22
Línea 2	99,26	99,37	99,38	99,14	99,59	99,39	99,18	99,17	98,67				99,24	99,19	99,36
Línea 3	99,36	99,41	99,21	99,47	99,49	99,11	99,35	99,26	98,19				99,21	99,18	99,50
Línea 5	99,35	99,41	99,29	99,53	99,42	99,00	99,36	99,21	98,02				99,18	99,15	99,54
Línea 7	99,35	99,45	99,30	99,39	99,48	99,23	99,47	99,41	98,96				99,34	99,15	99,52
Línea 9	99,31	99,44	99,27	99,43	99,57	99,26	99,32	99,19	97,94				99,19	99,17	99,51
Línea 4	99,07	99,17	98,83	98,82	99,26	99,19	99,46	99,45	99,19				99,16	98,87	99,38
Línea 6	99,05	99,37	99,00	99,08	99,37	99,23	99,51	99,34	99,38				99,26	98,89	99,36
Línea 8	96,93	98,69	97,13	99,67	98,93	99,06	98,81	98,57	99,24				98,56	98,87	99,27

Nivel exigencia: Se asegura a los clientes un grado de disponibilidad superior al 97%

Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 92,50%
Un cliente no puede adquirir su billete en un vestíbulo sin personal

3. INFORMACIÓN 3.2.- Información del viaje en condiciones normales 3.2.1.- Inf. del viaje en condiciones normales

Definición: % de elementos informativos de la línea están actualizados y en buen estado respecto al total de elementos informativos de la línea

	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Media 2017	Media 2016	Media 2015
Estaciones L1	95,60	98,31	98,71		97,54	98,96	98,73
Estaciones L2	97,84	99,78	97,41		98,34	98,96	98,82
Estaciones L3	99,62	99,68	99,33		99,54	99,18	99,38
Estaciones L5	99,45	98,62	99,26		99,11	99,44	99,39
Estaciones L7	97,96	97,18	97,96		97,70	99,41	99,27
Estaciones L9	99,63	99,68	99,45		99,59	99,33	99,38
L1,2 y 7 Serie 4300	100,00	100,00	100,00		100,00	99,93	99,93
L3,5 y 9 Serie 4300	99,79	99,94	99,73		99,82	99,95	99,87
Paradas Línea 4	96,97	95,05	95,47		95,83	94,13	92,74
Paradas Línea 6	97,73	97,25	96,50		97,16	95,84	94,38
Paradas Línea 8	100,00	97,73	100,00		99,24	96,84	97,29
L4,6 y 8 Unidades 3800	99,06	99,62	99,19		99,29	99,37	98,04
L4,6 y 8 Unidades 4200	99,42	99,48	99,48		99,46	99,82	100,00

Nivel exigencia metro: Estaciones: 95% de las estaciones disponen de la información
Unidades: 99% de los vehículos disponen de la información

Situación inaceptable metro: Estaciones: 85% de las estaciones dispone de la información
Unidades: 90% de los vehículos disponen de la información

Nivel exigencia tranvía: Paradas: 95% de las paradas disponen de la información
Tranvías: 99% de los vehículos disponen de la información

Situación inaceptable tranvía: Paradas: 85% de las paradas disponen de la información
Tranvías: 90% de los vehículos disponen de la información

3. INFORMACIÓN 3.3.- Información del viaje en condiciones anormales 3.3.1.- Información en caso de retrasos superiores a 10'

Definición: % de trenes con retrasos superiores a 10' en que se informa a los clientes de las estaciones con megafonía

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2017	Media 2016	Media 2015
Línea 1	100	100	65	100	100	100	95	100					95,00	89,07	96,81
Nº Retrasos L1	17	9	20	6	2	2	20	4					80	123	141
Línea 2	100	100	100	100	100	100	100	100					100,00	97,94	95,65
Nº Retrasos L2	8	3	5	3	1	1	14	3					38	66	99
Línea 3	75	100	100	100	100	100	100	100					96,88	97,17	95,45
Nº Retrasos L3	4	32	9	1	14	14	1	13					88	53	73
Línea 5	100	100	100	100	100	100	***	100					100,00	100	100
Nº Retrasos L5	2	3	1	1	9	9	0	9					34	21	38
Línea 7	100	100	100	100	100	100	100	100					100,00	100	100
Nº Retrasos L7	3	5	4	3	3	3	1	9					31	33	34
Línea 9	***	100	100	100	100	100	***	100					100,00	100,00	98,70
Nº Retrasos L9	0	9	6	2	5	5	0	7					34	25	29

Nivel exigencia:

En el 94% de los retrasos de más de 10' se informa a los clientes de las estaciones afectadas a la hora teórica de paso

Situación inaceptable:

En menos del 90% de los retrasos se informa a los clientes de las estaciones afectadas a la hora

*** No ha habido retrasos

3. INFORMACIÓN 3.3.- Informac. del viaje en condiciones anormales 3.3.2.- Informac. en caso de incidencia que altere condiciones normales de explotación

Denición: En caso de interrupción en el servicio, cumplimiento del protocolo de información de alternativas de explotación

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2017	Media 2016	Media 2015
Cumplimiento L1	***	100	***	***	***	***	***	***					100,00	97	99
Nº Incidencias L1	0	1	0	0	0	0	0	0					0,13	0,08	0,25
Cumplimiento L2	***	***	***	***	***	***	***	***					#iDIV/0!	97	***
Nº Incidencias L2	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0	0
Cumplimiento L3	***	***	***	***	***	***	***	***					#iDIV/0!	97	***
Nº Incidencias L3	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0	0
Cumplimiento L5	***	100	***	***	***	***	***	***					100	100	***
Nº Incidencias L5	0	1	0	0	0	0	0	0					0,13	0	0
Cumplimiento L7	***	100	***	***	***	***	***	***					100	99	***
Nº Incidencias L7	0	1	0	0	0	0	0	0					0,13	0	0
Cumplimiento L9	***	***	***	***	***	***	***	***					#iDIV/0!	97	***
Nº Incidencias L9	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0	0

Nivel exigencia:

• 100%, cuando la incidencia con alternativa de explotación se informa al cliente en menos de 7 minutos

• 97%, cuando la incidencia con alternativa de explotación se informa al cliente entre 7 y 12 minutos

• 85%, cuando la incidencia con alternativa de explotación se informa al cliente entre 12 y 16 minutos.

• 45%, cuando la incidencia con alternativa de explotación cuando se informa al cliente entre 16 y 25 minutos.

• 0%, cuando la incidencia con alternativa de explotación se informa al cliente en más de 25 minutos

Situación inaceptable:

*** No ha habido incidencias

3. INFORMACIÓN 3.4.-Demanda de Información en Redes Sociales 3.4.1.- Atención a la demanda de información a través de Twitter

Definición: % de consultas realizadas a través de la red social Twitter que son contestadas en menos de una hora

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2017	Media 2016	Media 2015
Todas las líneas	97,33	93,91	94,12	86,36	85,71	81,94							89,90	87,77	86,04
Total tweets	75	115	119	44	28	72							453	669	

Nivel exigencia:

El 85% de la demanda de información es atendida en un plazo máximo de una hora

Situación inaceptable:

Menos del 80% de la demanda de información es atendida en un plazo superior a una hora y más del 5% no son atendidas

4. TIEMPO 4.2.- Puntualidad. 4.2.1.- Puntualidad

Definición: % de trenes de la línea que no tienen retraso. Se consideran como retraso toda expedición con más de 3' de demora en destino

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2017	Media 2016	Media 2015
Línea 1	93,13	93,83	91,91	94,77	95,87	89,67	80,38	83,87					90,43	93,98	92,44
Línea 2	96,36	95,84	94,99	97,33	97,14	96,63	95,49	98,21					96,50	96,96	96,65
Línea 3	92,26	87,04	89,65	91,73	92,57	92,36	82,45	85,20					89,16	91,74	89,14
Línea 5	99,29	98,44	98,66	99,03	99,04	99,41	98,74	98,59					98,90	99,11	98,77
Línea 7	98,29	97,68	97,76	98,02	98,44	99,06	94,85	96,96					97,63	98,42	97,91
Línea 9	99,25	98,26	97,36	98,49	98,78	98,57	98,66	98,33					98,46	98,82	98,43
Línea 4	97,08	95,58	93,79	93,99	91,74	88,48	88,16	96,57					93,17	97,81	98,00
Línea 6	94,16	95,62	91,58	90,32	91,34	86,48	83,22	87,83					90,07	97,80	98,54
Línea 8	99,62	99,79	99,66	99,29	99,88	98,99	99,01	98,91					99,39	99,81	99,81

Nivel exigencia: Más del 90% de los trenes no sufren retraso
 Situación inaceptable: Menos del 85% de los trenes no sufren retraso

5. ATENCIÓN AL CLIENTE 5.1.- Compromiso. 5.1.1.- Orientación al Cliente

Realización de al menos una encuesta de satisfacción del cliente. Índice de satisfacción obtenido

	ANUAL		
	2016	2015	2014
Línea 1	7,62	7,61	7,66
Línea 2	7,80	7,73	7,66
Línea 3	8,01	7,81	7,63
Línea 5	8,15	8,10	7,93
Línea 7	8,16	8,03	7,93
Línea 9	7,97	8,03	
Línea 4	7,85	7,63	7,26
Línea 6	7,97	7,80	7,57
Línea 8	7,97	7,80	7,57

Nivel exigencia: Se realiza como mínimo una encuesta anual. La percepción global del cliente debe ser mayor del 7
 Situación inaceptable: No se realiza durante el año encuesta alguna. La percepción global del cliente no supera el 6

5. ATENCIÓN AL CLIENTE 5.2.- Relación con el Cliente 5.2.1.- Reclamaciones

Definición: Nº de reclamaciones de la línea. Porcentaje de reclamaciones que se contesta en un plazo máximo de 18 días

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2016	Media 2015	Media 2014
Línea 1	100	100	100	100	100	100	100	100					100	100,00	99,60
Total reclamaciones	46	26	51	26	42	41	101	23					356	614	779
Línea 2	100	100	100	100	100	100	100	100					100	100,00	100,00
Total reclamaciones	15	16	21	13	11	16	37	13					142	130	104
Línea 3	100	100	100	100	100	100	100	100					100	100	100
Total reclamaciones	116	58	99	27	47	58	95	54					554	597	669
Línea 5	100	100	100	100	100	100	100	100					100	100	100
Total reclamaciones	20	8	9	6	6	9	11	10					79	71	94
Línea 7	100	100	100	100	100	100	100	100					100	99	100
Total reclamaciones	14	11	13	11	8	4	4	10					75	96	47
Línea 9	100	100	100	100	***	100	***	100					100	100,00	100,00
Total reclamaciones	1	3	3	4	0	4	0	2					17	23	20
Línea 4	100	100	100	100	100	100	100	100					100	100	100
Total reclamaciones	17	29	18	6	23	32	13	7					145	232	175
Línea 6	100	100	100	100	100	100	100	***					100	100	100
Total reclamaciones	3	2	2	2	3	1	2	0					15	20	14
Línea 8	***	***	***	***	***	***	***	***					#¡DIV/0!	100	100
Total reclamaciones	0	0	0	0	0	0	0	0					0	2	6

Nivel exigencia:

El 96% de las reclamaciones se contestan en un plazo máximo de 18 días

Situación inaceptable:

Menos del 90% de las reclamaciones se contestan según el servicio de referencia. Una reclamación se contesta en un plazo superior a 30 días.

*** No se recibieron reclamaciones en esta línea

5. ATENCIÓN AL CLIENTE 5.3.- Personal 5.3.1.- Disponibilidad, actitud comercial, competencia, apariencia de: Personal Estaciones, USI

Definición: Puntuación que obtiene el personal de la línea en las auditorías de cliente misterioso

	1º Cuatrim. CM (ene-feb-mar-abr)	2º Cuatrim. CM (may-jun-jul-ago)	3º Cuatrim CM (sep-oct-nov-dic)	Media CM 2017	ISC Anual	Media 2016	Media 2015
Línea 1	8,25	9,68		8,97		8,44	8,99
Línea 2	8,00	9,68		8,84		8,31	9,13
Línea 3	9,50	8,91		9,21		9,56	8,69
Línea 5	9,50	9,30		9,40		9,66	9,17
Línea 7	9,75	9,30		9,53		9,83	9,04
Línea 9	9,30	8,91		9,11		9,70	8,59
Línea 4	8,75	10,00		9,38		7,88	7,63
Línea 6	8,75	10,00		9,38		7,00	10,00
Línea 8	8,75	10,00		9,38		***	***

Nivel exigencia:

Los empleados de FGV obtienen una nota media superior a 7,5 en Cliente Misterioso, ISC (Personal Estaciones, USI)

Situación inaceptable:

Los empleados de FGV obtienen una nota media inferior a 6,5.

*** No hay personal para puntuar

5. ATENCIÓN AL CLIENTE 5.3.- Personal 5.3.2 5.3.2.1.- Disponibilidad, actitud comercial, competencia y apariencia de CAC

Definición: Puntuación que obtiene el personal de Centros de Atención al Cliente en las auditorías de cliente misterioso

	1º Cuatrim. CM (ene-feb-mar-abr)	2º Cuatrim. CM (may-jun-jul-ago)	3º Cuatrim CM (sep-oct-nov-dic)	Media CM 2016	Media 2016	Media 2015
Líneas Metro y Tranvía	9,16	9,50		9,33	8,88	9,04

Nivel exigencia:

Los empleados de FGV obtienen una nota media superior a 7,5 en Cliente Misterioso

*** No se encuentra personal

Situación inaceptable:

Los empleados de FGV obtienen una nota media inferior a 6,5.

* No se auditan esas líneas

5. ATENCIÓN AL CLIENTE 5.3.- Personal 5.3.2 5.3.2.2.- Disponibilidad, actitud comercial y competencia de Línea 900

Definición: Puntuación que obtiene el personal que atiende la línea telefónica de atención en las auditorías de cliente misterioso

	1º Cuatrim. CM (ene-feb-mar-abr)	2º Cuatrim. CM (may-jun-jul-ago)	3º Cuatrim CM (sep-oct-nov-dic)	Media CM 2016	Media 2016	Media 2015
Total Líneas	9,02	9,25		9,14	8,65	8,36

Nivel exigencia: Los empleados de FGV obtienen una nota media superior a 7,5 en Cliente Misterioso

Situación inaceptable: Los empleados de FGV obtienen una nota media inferior a 6,5.

5. ATENCIÓN AL CLIENTE 5.3.- Personal 5.3.2 5.3.2.3.- Disponibilidad, actitud comercial y competencia de Interfonos

Definición: Puntuación que obtiene el personal que atiende los interfonos en las auditorías de cliente misterioso

	1º Cuatrim. CM (ene-feb-mar-abr)	2º Cuatrim. CM (may-jun-jul-ago)	3º Cuatrim CM (sep-oct-nov-dic)	Media CM 2016	Media 2015	Media 2014
Total Líneas	8,03	10,00		9,02	8,90	8,40

Nivel exigencia: Los empleados de FGV obtienen una nota media superior a 7,5 en Cliente Misterioso

Situación inaceptable: Los empleados de FGV obtienen una nota media inferior a 6,5.

5. ATENCIÓN AL CLIENTE 5.3.- Personal 5.3.2 5.3.2.4.- Disponibilidad, actitud comercial, competencia, apariencia de Personal de Seguridad

Definición: Puntuación que obtiene el personal seguridad en las auditorías de cliente misterioso

	1º Cuatrim. CM (ene-feb-mar-abr)	2º Cuatrim. CM (may-jun-jul-ago)	3º Cuatrim CM (sep-oct-nov-dic)	Media CM 2017	ISC Anual	Media 2016	Media 2015
Línea 1 y 2	***	***				***	10,00
Línea 3,5,7 y 9	10,00	***				9,25	9,85
Línea 4,6 y 8	8,00	8,00				10,00	8,50

Nivel exigencia: Los empleados de FGV obtienen una nota media superior a 7,5 en Cliente Misterioso

Situación inaceptable: Los empleados de FGV obtienen una nota media inferior a 6,5.

*** No se encuentra personal

5. ATENCIÓN AL CLIENTE 5.4.- Asistencia 5.4.1.- Información en caso de incidencia que altere las condiciones normales de explotación del tranvía

Denición: En caso de incidencia en el servicio, cumplimiento del protocolo de información al cliente

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2017	Media 2016	Media 2015
Cump. Protocolo L4	97	100	50	66,67	62,5	47,83	14,29	0					55	98	98
Nº Incidencias L4	2	2	6	6	8	23	14	14					75	32	14
Cump. Protocolo L6	97	100	50	77,78	100	0	33,3	100					70	98	98
Nº Incidencias L6	2	1	2	9	4	7	3	1					29	23	12
Cump. Protocolo L8	***	100	0	100	***	***	***	***					67	100	97
Nº Incidencias L8	0	1	1	3	0	0	0	0					5	3	1

Nivel exigencia: • 100%, cuando la incidencia se informa al cliente en <7 minutos

Situación inaceptable: • 85%, cuando la incidencia se informa al cliente entre 12 y 16 minutos.

*** No ha habido incidencias

6. CONFORT 6.1.- Funcionamiento del Equipamiento. Interfonos 6.1.1.- En las paradas

Definición: % de llamadas realizadas a través de los interfonos que son atendidas con un tiempo de espera no superior a 1'

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2017	Media 2016	Media 2015
Línea 1	92,00	81,82	95,95	86,96	86,36	86,36	100,00	86,96					89,55	85,60	78,38
Línea 2	84,21	68,42	93,75	94,74	88,89	90,00	84,62	78,26					85,36	84,63	78,87
Línea 3	85,71	100,00	95,65	100,00	91,67	83,33	76,19	95,24					90,97	80,61	84,34
Línea 5	83,33	91,30	90,00	100,00	100,00	94,74	76,47	93,75					91,20	78,21	82,25
Línea 7	92,31	73,68	78,57	100,00	84,62	90,00	100,00	90,00					88,65	84,54	86,32
Línea 9	88,24	100,00	95,83	100,00	90,00	83,33	76,19	95,00					91,07	80,94	83,51

Nivel exigencia: Se asegura a los clientes un grado de disponibilidad superior al 90% de los interfonos.

Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 85% de los interfonos.

6.1.- Funcionamiento del Equipamiento. Megafonía 6.1.2.- En los vehículos

Definición: % de unidades cuyos equipos de megafonía funcionan correctamente respecto del total

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2017	Media 2016	Media 2015
Líneas 1 y 2	98,80	99,50	98,60	99,70	98,10	99,10	99,00	97,80					98,83	99,75	99,71
Líneas 3,5,7 y 9	98,10	98,10	99,40	99,00	99,00	98,80	97,80	98,00					98,53	99,98	99,92
Líneas 4,6 y 8	99,68	99,42	99,90	99,89	99,57	99,88	99,88	99,28	99,46				99,66	100,00	100,00

Nivel exigencia: Se asegura a los clientes un grado de disponibilidad superior al 96% en la megafonía de las unidades.

Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 91% en la megafonía de las unidades.

6.3.- Confort en el Viaje 6.3.1.- Confort en el viaje

Definición: Índice de satisfacción del cliente en los parámetros relativos al confort de viaje: Movimientos bruscos y Climatización del tren

		ANUAL										2016	2015	2014	
Movimientos bruscos durante el trayecto	Línea 1												7,26	7,28	6,88
	Línea 2												7,25	7,04	6,88
	Línea 3												7,17	7,08	6,86
	Línea 5												7,60	7,64	7,09
	Línea 7												7,40	7,50	7,09
Movimientos bruscos durante el trayecto	Línea 4												7,03	6,86	6,61
	Línea 6												7,42	7,24	7,03
	Línea 8												7,42	7,24	7,03
Temperatura en el interior del tren	Línea 1												7,18	6,95	7,06
	Línea 2												7,37	6,96	7,06
	Línea 3												7,08	6,86	6,76
	Línea 5												7,24	7,30	6,76
	Línea 7												7,17	7,19	6,88
Temperatura en el interior del tren	Línea 4												7,68	7,26	7,07
	Línea 8												8,19	7,24	7,27
	Línea 9												8,19	7,24	7,27

Nivel exigencia: Movimientos bruscos y temperatura son puntuados con más de un 6 en el ISC.

Situación inaceptable: Cualquiera de los dos atributos es valorado con menos de un 5,5

6. CONFORT 6.4.- Condiciones ambientales 6.4.1.- Limpieza de estaciones

Definición: Se cumple el programa de limpieza de las estaciones y éstas se realizan con la calidad requerida

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2017	Media 2016	Media 2015
Estaciones L1	88,09	90,93	86,64	89,68	86,92	82,28	87,66	93,73					88,24	88,62	85,36
Estaciones L2	82,88	91,80	83,42	84,19	82,86	89,54	77,13	90,26					85,26	88,33	88,76
Estaciones L3	97,15	98,26	96,71	94,73	93,65	87,30	88,47	90,95					93,40	90,75	90,93
Estaciones L5	88,84	90,16	98,75	90,48	95,72	86,75	79,77	84,93					89,43	85,46	87,07
Estaciones L7	85,20	85,85	81,21	85,98	77,60	83,22	85,78	86,67					83,94	81,84	83,80
Estaciones L9	97,33	98,48	96,49	94,67	95,81	86,75	71,88	88,09					91,19	89,53	89,54
Limpieza Paradas L4	88,69	91,05	91,79	87,93	92,90	91,78	95,27	98,19					92,20	87,07	75,46
Limpieza Paradas L6	90,95	92,39	91,46	86,68	90,53	92,48	99,52	99,55					92,95	88,15	79,66
Limpieza Paradas L8	98,59	91,63	91,34	91,58	91,68	86,75	99,12	99,76					93,81	89,55	81,12

Nivel exigencia: Cumplimiento al 95% del servicio de referencia (la limpieza de trenes y estaciones se realiza de acuerdo con el Protocolo de Limpieza)

Situación inaceptable: Menos del 90% de trenes y estaciones se limpian de acuerdo al Protocolo de Limpieza.

*** No se revisa ninguna estación

6. CONFORT 6.4.- Condiciones ambientales 6.4.1.- Limpieza de trenes
Definición: Se cumple el programa de limpieza de trenes y éstas se realizan con la calidad requerida

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2017	Media 2016	Media 2015
Líneas 1 y 2	97,28	98,95	99,69	99,72	99,54	99,76	99,58	99,48					99,25	98,36	99,40
Líneas 3,5,7 y 9	99,69	99,75	99,75	99,75	99,66	99,71	99,73	99,68					99,72	99,55	99,53
Líneas 4,6 y 8	99,28	99,13	99,16	99,10	98,94	99,16	96,98	99,14					98,86	93,64	93,75

Nivel exigencia: Cumplimiento al 96% del servicio de referencia (la limpieza de trenes y estaciones se realiza de acuerdo con el Protocolo de Limpieza) (enero y feb 95)

Situación inaceptable: Menos del 91% de trenes y estaciones se limpian de acuerdo al Protocolo de Limpieza. (enero y feb 90)

7. SEGURIDAD 7.1.- Protección contra agresiones 7.1.3.- Cámaras de seguridad. Estaciones
Definición: % tiempo en que las cámaras de seguridad y equipos de grabación de la línea están disponibles para su uso respecto al tiempo total de servicio

	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Media 2017	Media 2016	Media 2015
Línea 1 Cámaras	99,94	99,59			99,77	99,47	99,65
Línea 1 Eq.Grabación	99,85	99,95			99,90	99,91	99,85
Línea 2 Cámaras	99,91	99,50			99,71	99,29	99,32
Línea 2 Eq.Grabación	99,60	99,70			99,65	97,93	99,94
Línea 3 Cámaras	99,47	99,28			99,38	99,79	99,88
Línea 3 Eq.Grabación	99,75	99,96			99,86	99,45	99,72
Línea 5 Cámaras	99,40	99,03			99,22	99,43	99,71
Línea 5 Eq.Grabación	99,72	99,89			99,81	99,77	99,90
Línea 7 Cámaras	99,98	99,43			99,71	99,30	99,88
Línea 7 Eq.Grabación	99,90	99,84			99,87	99,19	99,52
Línea 9 Cámaras	99,46	99,16			99,31	99,77	99,95
Línea 9 Eq.Grabación	99,72	99,96			99,84	99,90	99,87

Nivel exigencia: Más del 95% de las cámaras y equipos de grabación de las estaciones cumplen el servicio de referencia.

Situación inaceptable: Menos del 90% de las cámaras y equipos de grabación de las estaciones cumplen el servicio de referencia.

7. SEGURIDAD 7.1.- Protección contra agresiones 7.1.3.- Cámaras de seguridad. Material Móvil
Definición: % tiempo en que las cámaras de seguridad y equipos de grabación de las unidades de la línea están disponibles para su uso respecto al tiempo total de servicio

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2017	Media 2016	Media 2015
Líneas 1 y 2 Cámaras	98,30	98,10	98,20	98,40	98,00	97,60	97,80	96,80					97,90	97,93	97,39
L3,5,7 y 9 Cámaras	99,00	96,90	97,40	97,10	96,10	96,10	97,10	99,20					97,36	97,70	96,04
L1 y 2 Eq.Grabación	99,60	99,60	99,70	99,70	99,70	99,80	99,40	94,30					98,98	98,82	99,43
L3,5,7 y 9 Eq.Grabación	100,00	99,20	99,40	99,70	98,40	98,90	99,30						99,28	99,64	99,51
Tranvía Cámaras	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00				100,00	100,00	99,97
Tranvía Eq.Grabación	99,45	99,12	100,00	99,44	99,45	99,40	100,00	99,35	99,72				99,55	100,00	99,44

Nivel exigencia: Líneas 1 y 2 - Más del 97% de las cámaras y equipos de grabación de los trenes cumplen el servicio de referencia

Líneas 3,5,7 y 9 Cámaras - Más de 95,50% de las cámaras de los trenes cumplen el servicio de referencia

Líneas 3,5,7 y 9 Eq.Grabación - Más del 96,50% de los equipos de grabación de los trenes cumplen el servicio de referencia

Tranvía - Más del 96% de las cámaras y equipos de grabación de los tranvías cumplen el servicio de referencia

Situación inaceptable: Líneas 1 y 2 Cámaras - Menos del 92% de las cámaras de los trenes cumplen el servicio de referencia

Líneas 3,5,7 y 9 Cámaras - Menos del 90,50% de las cámaras de los trenes cumplen el servicio de referencia

Líneas 1 y 2 Eq.Grabación - Menos del 91,50% de los equipos de grabación de los trenes cumplen el servicio de referencia

Líneas 3,5,7 y 9 Eq.Grabación - Menos del 92% de los equipos de grabación de los trenes cumplen el servicio de referencia

Tranvía - Más del 91% de las cámaras y equipos de grabación de los tranvías cumplen el servicio de referencia

No podrá haber 2 averías repetitivas del mismo equipo (cámaras, equipos de grabación) en el mismo día, y además en un mismo día no se podrá

8. IMPACTO AMBIENTAL 8.2.- Recursos naturales 8.2.1.- Consumo energético

Definición: Optimización del consumo energético por disminución del consumo de energía reactiva, y por tanto mejorando el factor de potencia (Cos φ)

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2017	Media 2016	Media 2015
Línea 1 y 2	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	1,00					0,99	0,99	0,99
Línea 3,5,7 y 9	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,99	1,00					1,00	1,00	0,99
Línea 4,6 y 8	1,00	0,99	1,00	0,99	0,99	0,99	0,99	1,00					0,99	1,00	0,99

Nivel exigencia: Tener un factor de potencia comprendido entre 0,98 y 1,00

Situación inaceptable: Tener un factor de potencia por debajo de 0,97

8. IMPACTO AMBIENTAL 8.2.- Recursos naturales 8.2.2.-Consumo energético (energía de tracción)

Definición: Optimización del consumo energético de tracción por viajero transportado

	1º Trimestre			2º Trimestre			3º Trimestre			4º Trimestre		
	2017	2016	%	2017	2016	%	2017	2016	%	2017	2016	%
Línea 1 y 2	1,50	1,50	0,20	1,66	1,52	9,08		1,93	-100,00		1,52	-100,00
Línea 3,5,7 y 9	0,94	1,04	-9,71	1,05	1,06	-0,75		1,32	-100,00		1,05	-100,00
Línea 4,6 y 8	1,39	1,22	14,26	1,24	1,10	13,09		1,26	-100,00		1,28	-100,00

Nivel exigencia: El indicador de consumo de energía de tracción no superará a la del mismo trimestre del año anterior en un 10%

Situación inaceptable: El indicador de consumo de energía de tracción supera a la del mismo trimestre del año anterior en un 15%