

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

Definición: 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 2018	Media 2017	Media 2016
Línea 1	0,72	1,22	2,09	1,82	2,13	2,24	2,61	2,70	1,96	1,75	2,12	2,19	1,96	2,60	2,19
Línea 2	1,21	1,75	0,85	1,28	1,91	3,12	2,68	0,98	1,24	2,18	2,34	1,05	1,72	1,73	2,09
Línea 3	2,10	1,09	1,94	2,90	2,68	3,48	1,80	1,77	0,76	0,69	1,62	1,33	1,85	2,30	1,97
Línea 4	1,47	1,59	0,18	1,35	1,40	2,40	2,28	1,14	0,52	1,15	0,96	1,22	1,31	1,65	1,36
Línea 9	0,01	0,56	1,30	1,11	1,34	0,91	0,87	0,23	1,25	1,41	1,31	1,38	0,97	0,55	1,44

 Nivel exigencia: El 90% de los viajeros se benefician del servicio de referencia en las inter-estaciones de más tráfico. El 100% de los clientes viajan con un grado de ocupación inferior a 3,5 viajeros/m²

 Situación inaceptable: Menos del 65% de los viajeros se transportan según el servicio de referencia: un cliente viaja con un grado de ocupación mayor a 4 viajeros /m²
1. SERVICIO OFERTADO 1.5.- Fiabilidad del Servicio 1.5.1. -Número de Trenes y Tranvías 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 2018	Media 2017	Media 2016
Línea 1	100,00	99,95	100,00	100,00	100,00	99,92	99,97	100,00	99,24	99,81	99,80	99,86	99,88	99,95	99,96
Línea 2	99,29	99,99	100,00	100,00	100,00	100,00	99,91	99,95	99,90	99,61	99,95	99,82	99,87	99,79	99,95
Línea 3	98,92	100,00	100,00	99,94	99,99	99,81	95,80	99,95	98,39	99,69	99,95	99,91	99,36	99,69	99,86
Línea 4	100,00	100,00	100,00	99,93	100,00	99,91	99,93	100,00	97,53	99,20	99,90	99,90	99,69	99,88	99,85
Línea 9	100,00	100,00	100,00	100,00	99,90	100,00	100,00	99,90	100,00	99,72	100,00	99,85	99,95	99,84	99,96

Nivel exigencia: Se realiza el 99% de los kilómetros ofrecidos en la información al cliente

Situación inaceptable: Se realizan menos del 96.5% de los kilómetros ofrecidos en la información al cliente.

2. ACCESIBILIDAD 2.1.-Accesibilidad Externa 2.1.1. Plataformas

Definición: % de paradas de la línea que cuentan con los elementos de adaptación (rampas, plataformas, etc) en buen estado de conservación

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2018	Media 2018	Media 2017
Línea 1	100		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100,00	99,17	100
Línea 2	100		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100,00	100,00	100
Línea 3	100		100	95,83	100	100	100	100	100	100	100	100	99,62	99,65	100
Línea 4	100		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100,00	100,00	100
Línea 9	100		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100,00	100,00	100

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

Situación inaceptable:

2. ACCESIBILIDAD 2.1.-Accesibilidad Externa 2.1.5. Escaleras
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 2018	Media 2017	Media 2016
Línea 1, 2, 3 y 4	99,59	99,73	99,61	99,41	99,81	99,85	99,76	99,93	99,43	98,91	99,30	99,63	99,58	99,62	99,48

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

Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 94% o una escalera no funciona en más de 24 horas

2. ACCESIBILIDAD 2.1.-Accesibilidad Externa 2.1.6. Ascensores
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 2018	Media 2017	Media 2016
Línea 1, 2, 3 y 4	98,92	99,26	99,60	100,00	99,97	99,66	89,68	64,04	59,88	60,00	71,52	81,44	85,33	99,81	99,79

Nivel exigencia: Se asegura un grado de disponibilidad superior al 97% en los ascensores

Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 92% o un ascensor no funciona en más de 24 horas

2. ACCESIBILIDAD 2.2.- Accesibilidad Interna. Asientos reservados
Definición: % de trenes que cuentan con la señalización de asientos reservados en buen estado respecto al total de trenes en servicio.

	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	Media 2018	Media 2017	Media 2016
Línea 1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100
Línea 2	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100
Línea 3	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100
Línea 4	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100
Línea 9							

Nivel de exigencia: El 100% de los tranvías cumplen el servicio de referencia (Asientos reservados)

Situación Inaceptable:

2. ACCESIBILIDAD 2.3.Expedición/adquisición de billetes. 2.3.1. Canceladoras. Grado de disponibilidad
2.3.1.1 Accesibilidad canceladoras de estación
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 2018	Media 2017	Media 2016
Línea 1	99,42	99,84	99,81	99,88	99,89	99,57	99,92	99,95	99,87	99,94	99,12	97,44	99,55	99,83	99,78
Línea 2	99,42	99,84	99,81	99,88	99,89	99,57	99,92	99,95	99,87	99,94	99,12	97,44	99,55	99,83	99,85
Línea 3	99,42	99,84	99,81	99,88	99,89	99,57	99,92	99,95	99,87	99,94	99,12	97,44	99,55	99,83	99,85
Línea 4	99,42	99,84	99,81	99,88	99,89	99,57	99,92	99,95	99,87	99,94	99,12	97,44	99,55	99,83	99,81
Línea 9															

Nivel exigencia: Se asegura un grado de disponibilidad superior al 99% en las canceladoras

Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 93%. Un cliente no puede pasar por ninguna canceladora en un vestíbulo sin personal

2. ACCESIBILIDAD 2.3.Expedición/adquisición de billetes. 2.3.1. Canceladoras. Grado de disponibilidad

2.3.1.2 Accesibilidad canceladoras embarcadas

Definición: % tiempo en que las canceladoras de las unidades están disponibles para su uso respecto al tiempo total de servicio

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2018	Media 2017	Media 2016
Línea 1	99,80	99,82	99,67	99,84	99,86	100,00	99,97	99,95	100,00	100,00	99,80	100,00	99,89	99,76	99,86
Línea 2	99,68	99,90	99,80	100,00	99,87	99,84	99,73	99,66	99,88	99,99	99,65	99,91	99,83	99,89	99,92
Línea 3	99,86	99,93	99,90	99,96	100,00	99,74	100,00	99,89	99,83	99,98	100,00	100,00	99,92	99,88	99,89
Línea 4	99,99	99,96	99,84	99,91	100,00	100,00	100,00	99,98	99,89	100,00	99,94	99,95	99,96	99,94	99,75
Línea 9	100,00	98,48	99,40	99,78	100,00	100,00	100,00	99,42	100,00	99,47	99,38	99,62	99,63	99,84	99,53

Nivel exigencia: Se asegura un grado de disponibilidad superior al 99% en las canceladoras

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

2. ACCESIBILIDAD 2.3.Expedición/adquisición de billetes 2.3.3. Máquinas autoventa. Grado de disponibilidad

2.3.3.1.Disponibilidad Automáticas de estación

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 2018	Media 2017	Media 2016
Línea 1	99,81	97,86	97,73	99,09	99,63	99,20	98,75	96,36	98,44	99,55	99,55	96,02	98,50	98,30	97,58
Línea 2	99,90	96,12	99,75	99,41	99,54	99,25	99,56	99,56	99,36	99,22	99,56	94,36	98,80	99,37	98,76
Línea 3	99,90	96,40	99,61	99,52	99,55	99,39	99,65	99,64	99,28	99,19	98,98	95,20	98,86	99,38	98,54
Línea 4	99,90	96,12	99,75	99,41	99,54	99,25	99,56	99,56	99,36	99,22	99,56	94,36	98,80	99,36	98,15
Línea 9	100,00	99,96	100,00	100,00	100,00	99,04	100,00	99,23	100,00	99,61	98,73	76,04	97,72	99,04	98,95

Nivel exigencia: Se asegura un grado de disponibilidad superior en las máquinas autoventa L1: 97% L2, 3 y 4: 98%

Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior L1: 91,5 % L2, 3 y 4: 92,5%

2. ACCESIBILIDAD 2.3.Expedición/adquisición de billetes 2.3.3. Máquinas autoventa. Grado de disponibilidad

2.3.3.2.Disponibilidad Automáticas embarcadas

Definición: % tiempo en que las máquinas automáticas de venta de billetes en unidades 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	97,44	96,35	98,30	96,50	96,59	97,01	97,32	98,23	98,27	97,39	94,29	98,18	97,16	96,28	97,49
Línea 2	96,26	94,49	97,53	97,46	96,89	93,45	95,48	95,40	97,57	95,38	91,41	95,72	95,59	90,38	98,03
Línea 3	96,18	97,51	95,44	97,93	95,44	96,39	97,32	95,59	81,87	96,64	98,23	97,68	95,52	91,28	97,80
Línea 4	98,98	99,35	98,78	98,66	98,55	98,44	97,88	98,20	97,50	99,25	98,70	98,81	98,59	97,13	97,86
Línea 9	96,39	92,11	94,47	94,73	96,73	93,20	97,86	97,72	94,68	96,38	87,10	77,95	93,28	91,61	90,14

Nivel exigencia: Se asegura un grado de disponibilidad superior al 97% en las máquinas autoventa

Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 91,5 %

3. INFORMACIÓN 3.2 Información relativa al viaje en condiciones normales

3.2.1. Información condiciones normales: paradas, vehículo y conductor

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

	Ene	Feb	Mar	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Media 2018	Media 2017	Media 2016			
Línea 1 Paradas:		98,42		98,42		98,16		98,42		98,36	97,63	98,81
Vehículo:		98,69		99,56		99,35		99,78		99,35	98,69	98,99
Conductor:		100,00		100,00		100,00				100,00	99,80	100,00
Línea 2 Paradas:		94,00		94,00		94,00		95,23		94,31	95,15	96,38
Vehículo:		99,09		99,60		99,29		99,49		99,37	98,06	97,68
Conductor:		100,00		100,00		99,73				99,91	99,91	100,00
Línea 3 Paradas:		94,22		92,21		91,96		96,23		93,66	96,33	96,78
Vehículo:		99,09		99,60		99,29		99,49		99,37	98,06	97,68
Conductor:		100,00		100,00		99,73				99,91	99,91	100,00
Línea 4 Paradas:		94,72		92,96		92,96		95,31		93,99	96,09	97,37
Vehículo:		99,09		99,60		99,29		99,49		99,37	98,06	97,68
Conductor:		100,00		100,00		99,73				99,91	99,91	100,00
Línea 9 Paradas:		98,41		98,41		97,66						****
Vehículo:												****
Conductor:												****

Nivel exig.: Paradas: 95% de las estaciones disponen de la información.
 Vehículos: 99% de los vehículos disponen de la información.
 Conductor: 99,5% de los pasajeros disponen de la información.

Situación inaceptable: Paradas: Estar por debajo del 91% del servicio de referencia
 Vehículos: Estar por debajo del 94% del servicio de referencia
 Conductor: Estar por debajo del 96,5% del servicio de referencia

3. INFORMACION 3.3 Información relativa al viaje en situaciones degradadas 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 2018	Media 2017	Media 2016
Línea 1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Nº Retrasos L1	15	3	14	20	3	10	5	10	11	3	4	7	105	119	99
Línea 2	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,33
Nº Retrasos L2	3	2	1	4	4	5	4	2	6	10	3	1	45	39	84
Línea 3	100,00	***	100,00	100,00	100,00	100,00	***	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Nº Retrasos L3	4	0	1	1	2	3	0	3	4	14	11	4	47	24	42
Línea 4	***	***	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Nº Retrasos L4	0	0	3	2	1	2	1	2	6	11	3	3	34	21	35
Línea 9															32,22
Nº Retrasos L9															80

Nivel exigencia: En el 95% de los retrasos se informa a los clientes de las estaciones afectadas a la hora teórica de paso

Situación inaceptable: Menos del 92% de los retrasos se informa a los clientes de las estaciones afectadas a la hora teórica de paso (hasta febrero 90%)

*** No ha habido retrasos

3. INFORMACION 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

Lineas 1,2,3,4	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2018	Media 2017	Media 2016
≤ 1 hora	10	17	13	12	7	26	82	31	67				29,44	26,25	
% Tuits	100	89,47	86,67	85,71	100	86,67	88,17	86,11	87,01				89,98	89	
>1 hora ≤ 5 horas	0	1	1	2	0	3	6	5	8				2,89	2	
% Tuits	***	5,26	6,67	14,29	***	10	6,45	13,89	10,39				9,56	12	
Entre 5 y 24 horas	0	1	1	0	0	1	1	0	1				0,56	1	
% Tuits	***	5,26	6,67	***	***	3,33	1,08	***	1,3				3,53	8	
> 24 h o no contestado	0	0	0	0	0	0	4	0	1				0,56	1	
% Tuits	***	***	***	***	***	***	4,3	***	1,3				2,80	6	
Número Total Tuits	10	19	15	14	7	30	93	36	77				33,44	29	

El 87% de los Tuits son atendidos en un plazo igual o menor de una hora.

Nivel exigencia: Menos del 8% de los Tuits son atendidos entre 1 y 5 horas

Menos del 5% de los Tuits son atendidos entre 5 y 24 horas

Menos del 83% de los Tuits son atendidos en 1 hora o un Tuit se contesta en más de 24 horas o no se contesta

Situación inaceptable: Más del 10% de los Tuits son atendidos entre 1 y 5 horas o un Tuit se contesta en más de 24 horas o no se contesta

Más del 7% de los Tuits son contestados entre 5 y 24 horas o un Tuits se contesta en más de 24 horas o no se contesta

4. DURACIÓN 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 2018	Media 2017	Media 2016
Línea 1	92,66	93,20	78,97	66,40	86,19	79,13	59,93	57,75	46,22	33,21	58,80	71,80	68,69	91,34	93,33
Línea 2	95,25	97,19	96,98	96,91	96,69	94,36	95,98	97,53	93,31	92,59	95,07	95,60	95,62	95,65	97,16
Línea 3	92,74	94,47	94,36	93,78	94,58	91,28	90,10	93,23	66,26	52,86	65,19	74,98	83,65	92,80	95,67
Línea 4	96,93	98,00	97,21	97,52	97,94	94,26	94,65	95,89	81,42	71,29	82,07	87,54	91,23	95,81	96,96
Línea 9	92,95	92,86	89,60	77,45	89,19	83,82	74,52	58,81	55,33	63,28	61,37	61,27	75,04	92,20	68,47

Nivel exigencia: Más del 92,50% de los tranvías no sufren retraso.

Situación inaceptable: Menos del 89,5% de los tranvías sufren retraso (hasta febrero 89%).

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												2017	2016	2015
Línea 1	8,33												8,49	8,35	8,40
Línea 2	8,30												8,29	8,45	8,45
Línea 3	7,93												7,82	8,34	7,98
Línea 4	8,29												7,98	8,29	8,32
Línea 9	8,15												8,22	8,34	8,22

Nivel exigencia: Se realiza como mínimo una encuesta anual. La percepción global del cliente debe ser mayor del 7,6

Situación inaceptable: No se realiza durante el año encuesta alguna. La percepción global del cliente no supera el 7 (hasta febrero 7)

5. ATENCIÓN AL CLIENTE 5.2.- Relación con los Clientes. 5.2.1.- Reclamaciones

Definición: Nº de reclamaciones de la línea. Porcentaje de reclamaciones que se contesta en un plazo máximo de 16 días

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media/Total 2018	Media/Total 2017	Media/Total 2016
Línea 1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	30,77	0,00	0,00	66,67	96,15	100,00	74,47	97,22	97,22
Total Reclamaciones	1	18	19	34	27	19	26	31	27	42	26	24	294	100	100
Línea 2	100,00	100,00	100,00	100,00	96,43	100,00	12,50	0,00	0,00	90,91	100,00	100,00	74,99	100,00	100,00
Total Reclamaciones	6	10	16	16	28	22	16	19	26	11	15	11	196	77	77
Línea 3	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	7,27	0,00	0,00	66,67	100,00	100,00	72,83	100,00	100,00
Total Reclamaciones	11	7	9	10	14	19	55	22	29	6	9	13	204	77	77
Línea 4	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	42,86	0,00	0,00	33,33	100,00	100,00	73,02	96,36	96,36
Total Reclamaciones	1	1	1	4	2	5	7	7	21	3	4	6	62	44	44
Línea 9	100,00	100,00	100,00	100,00	***	100,00	11,76	0,00	0,00	62,50	100,00	100,00	70,39	96,38	96,38
Total Reclamaciones	3	3	6	6	0	11	17	8	7	8	8	7	84	98	98

Nivel exigencia: El 96% de las reclamaciones se contestan en un plazo máximo de 18 días (hasta mayo 16 y el 100%)

Situación inaceptable: Menos del 90% de las reclamaciones se contestan en un plazo máximo de 18 días. Una se contesta en un plazo superior a 30

5. ATENCION AL CLIENTE 5.3 Personal

5.3.1.- Disponibilidad, actitud comercial, competencia y apariencia de personal de estaciones y USI

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

	1º Cuatrimestre	2º Cuatrimestre	3º Cuatrimestre	ISC Anual	Media 2018	Media 2017	Media 2016
Línea 1	9,75	9,67	--	8,67	9,71	8,77	8,47
Línea 2	9,50	9,67	--	8,51	9,59	9,53	8,44
Línea 3	9,75	9,67	--	7,94	9,71	8,82	8,13
Línea 4	9,50	9,67	--	8,07	9,59	9,38	7,98
Línea 9							

Nivel exigencia: Los empleados de FGV y el personal contratado en contacto directo con el cliente obtienen una nota media superior a 7,5 (hasta febrero 7,3)

Situación inaceptable: Los empleados de FGV y el personal contratado en contacto directo con el cliente obtienen una nota media inferior a 7 (hasta febrero 6,5)

INFORMACIÓN 5.3.2.- 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 Cuatrimestre	2º Cuatrimestre	3º Cuatrimestre	ISC Anual	Media 2018	Media 2017	Media 2016
Línea 1	10,00	7,50	--	8,67	8,75	8,39	6,98
Línea 2	10,00	7,50	--	8,51	8,75	8,32	6,82
Línea 3	10,00	7,50	--	7,94	8,75	8,25	6,80
Línea 4	10,00	7,50	--	8,07	8,75	8,28	6,80
Línea 9							

Nivel exigencia: Los empleados de FGV y el personal contratado en contacto directo con el cliente obtienen una nota media superior a 7,5

Situación inaceptable: Los empleados de FGV y el personal contratado en contacto directo con el cliente obtienen una nota media inferior a 6,8

*** No ha habido evaluación.

INFORMACION 5.3.3.- Disponibilidad, actitud comercial y competencia de interfonos

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

	1º Cuatrimestre	2º Cuatrimestre	3º Cuatrimestre	ISC Anual	Media 2018	Media 2017	Media 2016
Línea 1	5,00	5,00	--	8,67	5,00	9,22	5,72
Línea 2	5,00	5,00	--	8,51	5,00	9,00	5,72
Línea 3	5,00	5,00	--	7,94	5,00	9,33	5,72
Línea 4	5,00	5,00	--	8,07	5,00	9,00	5,72
Línea 9							

Nivel exigencia: Los empleados de FGV y el personal contratado en contacto directo con el cliente obtienen una nota media superior a 7,5

Situación inaceptable: Los empleados de FGV y el personal contratado en contacto directo con el cliente obtienen una nota media inferior a 6,8

6. CONFORT 6.4. Condiciones Ambientales 6.4.1.- Climatización

Definición: % tiempo en que los equipos de climatización de las unidades funcionan correctamente respecto al tiempo total de servicio

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2018	Media 2017	Media 2016
Línea 1	99,01	100,00	99,67	100,00	99,44	99,83	100,00	100,00	100,00	100,00	99,87	100,00	99,82	99,13	99,41
Línea 2, 3 y 4	99,56	99,07	99,01	99,95	99,57	99,30	99,19	99,52	99,76	99,87	99,92	100,00	99,56	99,41	99,53

Nivel exigencia: Más L1: 98,5% L2, 3 y 4: 99% de los pasajeros viajan conforme al servicio de referencia

Situación inaceptable: Menos L1: 96% L2,3 y 4: 96,5% de los pasajeros viajan conforme al servicio de referencia

6. CONFORT 6.4. Condiciones Ambientales 6.4.3. 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 2018	Media 2017	Media 2016
Línea 1	98,31	98,30	98,74	95,67	98,18	98,46	98,96	99,82	98,07	98,36	98,24	98,44	98,30	97,90	97,96
Línea 2, 3 y 4	98,20	98,47	97,57	95,60	97,58	97,76	99,27	97,48	96,70	96,30	97,44	96,95	97,44	97,19	97,42

Nivel exigencia: Cumplimiento al 98,5% del servicio de referencia (la limpieza de tranvías se realiza de acuerdo con el Protocolo de Limpieza).

Situación inaceptable: Menos del 95% de tranvías se limpian de acuerdo con el Protocolo de Limpieza

6. CONFORT 6.4. Condiciones ambientales 6.4.4. Limpieza en 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 2018	Media 2017	Media 2016
Línea 1	97,60		97,13	96,40	95,25	95,00	97,90	97,50	97,25	97,70	97,38	97,25	96,94	96,55	96,39
Línea 2	97,25		96,67	95,50	96,11	96,28	96,89	96,00	95,91	97,36	96,93	96,72	96,51	96,58	96,44
L3 Superf.	95,67		96,54	95,00	96,96	90,90	97,33	97,08	97,75	98,25	97,29	97,33	96,37	96,80	96,26
L3 Subter.	96,00		***	95,11	***	***	96,89	***	***	97,11	***	***	96,28	96,50	95,60
Línea 4	98,13		97,97	97,75	97,25	95,53	98,38	96,75	98,31	98,50	97,38	98,63	97,69	97,66	97,18
Línea 9	96,10		96,00	96,30	97,33	97,13	97,58	98,50	97,00	97,25	98,03	96,50	97,07	97,38	96,80

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

Situación inaceptable: Menos del 92% de estaciones se limpian de acuerdo con el Protocolo de Limpieza

7. SEGURIDAD 7.1 Protección contra agresiones 7.1.2.- Cámaras de seguridad en andenes y 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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2018	Media 2017	Media 2016
Línea 1	97,87	97,31	99,38	99,80	99,96	99,95	99,77	99,95	99,14	99,55	99,71	99,94	99,36	99,22	99,93
Línea 2	99,06	97,31	96,61	98,16	99,98	98,41	98,90	98,73	98,30	97,26	96,07	98,58	98,11	99,32	99,84
Línea 3	99,86	99,95	99,41	99,72	99,96	99,92	99,71	99,97	99,65	99,68	99,64	99,95	99,79	99,86	99,96
Línea 4	99,97	99,74	99,53	99,66	99,99	99,95	99,65	99,97	98,91	99,39	99,59	99,99	99,70	99,82	99,86
Línea 9	96,29	93,39	98,31	100,00	100,00	100,00	98,14	99,97	99,95	99,74	99,97	99,24	98,75	98,59	99,82

Nivel exigencia: Más del 96% de las cámaras cumplen el servicio de referencia

Situación inaceptable: Menos del 91% de las cámaras cumplen el servicio de referencia

7. SEGURIDAD 7.1. Protección contra agresiones 7.1.3.- Cámaras de seguridad en Material Móvil

Definición: % tiempo en que las cámaras de seguridad y grabación de las unidades de la línea funcionan correctamente respecto al tiempo total de servicio

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2018	Media 2017	Media 2016
Línea 1	99,30	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,94	99,92	99,99
Línea 2, 3 Y 4	100,00	100,00	99,78	100,00	99,95	99,56	100,00	100,00	100,00	100,00	99,98	100,00	99,94	99,50	99,78

Nivel exigencia: Más del 98,5% de las cámaras cumplen el servicio de referencia

Situación inaceptable: Menos del 95% de las cámaras cumplen el servicio de referencia

8. IMPACTO AMBIENTAL 8.2. Recursos Naturales 8.2.1.- Consumo de energía

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 2018	Media 2017	Media 2016
Línea 1	0,9849	0,9875	0,9876	0,9895	0,9900	0,9910	0,9914	0,9916	0,9909	0,9917	0,9905	0,9899	0,9897	0,9904	
Línea 2	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	
Línea 3	0,9972	0,9972	0,9973	0,9953	0,9949	0,9956	0,9951	0,9953	0,9949	0,9951	0,0995	0,9951	0,9210	0,9968	
Línea 4	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	

Nivel exigencia: Tener un factor de potencia comprendido entre 0,965 y 1,00.

Situación inaceptable: Tener un factor de potencia por debajo de 0,955

8. IMPACTO AMBIENTAL 8.2. Recursos Naturales 8.2.2. Consumo energético de tracción

Definición: Optimización del consumo energético de tracción por viajero transportado

	1º Trimestre			2º Trimestre			3º Trimestre			4º Trimestre			Media 2018	Media 2017	Media 2016
	2018	2017	%	2018	2017	%	2018	2017	%	2018	2017	%			
L 1, 2, 3 y 4	1,2454	1,2373	0,7	1,0503	1,0896	-3,6068	1,1626	1,1617	0,0775	1,0943	1,0315	6,0882	1,1382	1,1300	1,2766

Nivel exigencia: El indicador de consumo de energía de tracción no superará a la del mismo trimestre del año anterior en un 8%

Situación inaceptable: El indicador de consumo de energía de tracción supera a la del mismo trimestre del año anterior en un 12%