

PRESUPUESTO DE LA GENERALITAT 2015

ANEXO MEMORIA DE ACTUACIONES

SECCIÓN : 08 Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente

ENTIDAD : 00009 FERROCARRILS DE LA G.V.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR
OBJETIVO	1 Mejora estándares de calidad y servicio		
INDICADOR	1 Puntualidad	Porcentaje de trenes que llegan con retraso menor del establecido	86
INDICADOR	2 Índice de ocupación	Viajeros por m2 plataforma	5,3
INDICADOR	3 Oferta de trenes	Porcentaje de km ofrecidos sobre km ofertados	96
INDICADOR	4 Disponibilidad y Dfc's de equipos	Porcentaje tiempo en servicio sobre tiempo total	91
INDICADOR	5 Reclamaciones y tiempo de respuesta	Porcentaje de reclamaciones contestadas antes de 18 días	91
INDICADOR	6 Disponibilidad cámaras CCTV operativas	Porcentaje de cámaras del CCTV operativas sobre el total	91
INDICADOR	7 Auditoría cliente misterioso	Puntuación 1-10 auditoría	6,6
OBJETIVO	2 Mantenimiento del número de viajeros		
INDICADOR	1 Evolución número de clientes	Número anual de clientes	69.000.000
OBJETIVO	3 Mejora de la imagen de la empresa		
INDICADOR	1 Encuesta Panel de Clientes	Puntuación dada por clientes	5
OBJETIVO	4 Potenciar nuevas líneas de negocio		
INDICADOR	1 Evolución ingresos ajenos al transporte de viajeros	Cifra de negocios ajenos al transporte de viajeros (euros)	5.000.000
INDICADOR	2 Aportación otros negocios a ingresos totales	Porcentaje ingresos ajenos al transporte de viajeros sobre ingresos totales	8
OBJETIVO	5 Eficiencia		
INDICADOR	1 Coste por tren-km o plaza-km	Coste por km recorrido (euros)	11,083
INDICADOR	2 Ingresos por empleado	Euros de ingreso por empleado	41.494
INDICADOR	3 Tasa de fraude	Porcentaje de incidencias en viajeros intervenidos por la USI	5
INDICADOR	4 Trenes-km por empleado	Km por empleado	6.882,2