

PRESSUPOST DE LA GENERALITAT 2017

ANNEX MEMÒRIA D'ACTUACIONS

SECCIÓ : 08 HABITATGE, OBRES PÚBLIQUES I VERTEBRACIÓ DEL TERRITORI

ENTITAT : 00009 FERROCARRILS DE LA G.V.

INDICADOR	DESCRIPCIÓ	UNITAT DE MESURA	VALOR
OBJECTIU	1 Millora estàndars de qualitat i servici		
INDICADOR	1 Puntualitat	Percentatge de trens que arriben amb retard menor de l'establert	90
INDICADOR	2 Índex d'ocupació	Viatgers per m2 plataforma	4,4
INDICADOR	3 Oferta de trens	Percentatge de km oferits sobre km ofertats	98
INDICADOR	4 Disponibilitat d'equips	Percentatge temps a servici sobre temps total	95
INDICADOR	5 Reclamacions i temps de resposta	Percentatge de reclamacions contestades abans de 18 dies	96
INDICADOR	6 Disponibilitat càmeres CCTV	Percentatge de temps en servei sobre temps total	94
INDICADOR	7 Auditoria de client misteriós	Puntuació 1-10 auditoria	7,5
OBJECTIU	2 Augment del nombre de viatgers		
INDICADOR	1 Evolució nombre de clients	Número anual de clients	70.975.101
OBJECTIU	3 Millora de la imatge de l'empresa		
INDICADOR	1 Enquesta satisfacció de client	Índex satisfacció del client	7,83
INDICADOR	2 Neteja trens i estacions	Percentatge compliment protocol i qualitat de neteja	95
OBJECTIU	4 Potenciar noves línies de negoci		
INDICADOR	1 Evolució ingressos aliens al transport de viatgers	Xifra de negocis aliens al transport de viatgers (euros)	5.684.600.67
INDICADOR	2 Aportació altres negocis a ingressos totals	Percentatge ingressos aliens al transport de viatgers sobre ingressos totals	9,16
OBJECTIU	5 Eficiència		
INDICADOR	1 Eficiència cost - Cost per tren-km o plaça-km	Cost per km recorregut (euros)	8,75
INDICADOR	2 Eficiència ingressos - Ingressos per empleat	Euros d'ingrés per empleat	41.934,11
INDICADOR	3 Tasa de fraude	Percentatge de incidències sobre nombre de intervencions	2,36
INDICADOR	4 Eficiència producció -Trens-km per empleat	Trens-km per empleat	7.141,52