

PRESSUPOST DE LA GENERALITAT 2018

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
<b>OBJECTIU</b>	<b>1 Millora estàndars de qualitat i servici</b>		
INDICADOR	1 Puntualitat	Percentatge de trens que arriben amb retard menor de l'establert	90 (Metrovalenci a) 92,5 (TRAM Alacant)
INDICADOR	2 Índex d'ocupació	Viatgers per m2 plataforma	4,4 (Metrovalenci a) 3,5 (TRAM Alacant)
INDICADOR	3 Oferta de trens	Percentatge de km oferits sobre km ofertats	98 (Metrovalenci a) 99 (TRAM Alacant)
INDICADOR	4 Disponibilitat d'equips	Percentatge temps a servici sobre temps total	97
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	95
INDICADOR	7 Auditoria de client misteriós	Puntuació 1-10 auditoria	7,5 (Metrovalenci a) 7,7 (TRAM Alacant)
<b>OBJECTIU</b>	<b>2 Augment del nombre de viatgers</b>		
INDICADOR	1 Evolució nombre de clients	Nombre anual de clients	73.064.243
<b>OBJECTIU</b>	<b>3 Millora de la imatge de l'empresa</b>		
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
<b>OBJECTIU</b>	<b>4 Eficiència</b>		
INDICADOR	1 Eficiència cost - Cost per tren-km o plaça-km	Cost per km recorregut (euros)	12,6
INDICADOR	2 Eficiència ingressos - Ingressos per empleat	Euros d'ingrés per empleat	41.934,11
INDICADOR	3 Taxa de frau	Percentatge d'incidències sobre el nombre d'intervencions	2,36
INDICADOR	4 Eficiència producció - Trens-km per empleat	Trens-km per empleat	7.141,52