



**PRIORIZACIÓN DE EXPECTATIVAS Y DEFINICIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS**

PR-AV-CAL-013\_R1

V02.00

**Grupo de trabajo: Josu Cano, Óscar Lázaro y Eva Asensio**

19/03/2025

Fecha	19/03/2025		AMBITO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	ATRIBUTOS			COMPROMISO	INDICADOR	VALOR RIESGO	ACCIONES	RESULTADOS 2024	
SERVICIOS	ORIGEN DE LAS EXPECTATIVAS	EXPECTATIVAS			ATRIBUTO	PRIORIZACIÓN EXPECTATIVAS							
						Estategia	Cump. Expect						Total
T r a n s p o r t e  d e  v i a j e r o s  u r b a n o	AMB	Importante	Características del servicio	Satisfacción de Cliente	ISC General	Alta	Alta	9	> 76	ISC: Índice de Satisfacción de Cliente	< 70	Realizar encuestas de ISC.	General 77,58
	AMB	Importante	Características del servicio	Satisfacción de Cliente	ISC Diurno	Alta	Alta	9	> 76	ISCd: Índice de Satisfacción de Cliente Diurnos	< 70	Realizar encuestas de ISC.	Diurnas 76,88
	AMB	Importante	Características del servicio	Satisfacción de Cliente	ISC Nocturno	Alta	Alta	9	> 76	ISCn: Índice de Satisfacción de Cliente Nocturnos	< 70	Realizar encuestas de ISC.	Nocturnas 76,52
	AMB	Importante	Tiempo y plazos	Puntualidad	IP Puntualidad	Alta	Alta	9	> 85	IP Puntualidad (AMB)	< 80	Se ha implantado tablillas del conductor y la implantación del software nuevo.	Diurnas 85,11 Nocturnas 85,89
	AMB	Importante	Tiempo y plazos	Puntualidad	ISC Puntualidad	Alta	Alta	9	> 80	ISC puntualidad	< 70	Se ha implantado tablillas del conductor y la implantación del software nuevo.	Diurnas 73,85 Nocturnas 73,55 General 73,85
	AMB	Importante	Tiempo y plazos	Frecuencia	Grado de cumplimiento de expediciones	Alta	Medio	6	> 95%	Cumplimiento de las Expediciones: Número de expediciones realizadas respecto al número de expediciones teóricas a realizar.	> 80%	Hacer seguimiento de las expediciones diarias y ver los factores que participan en las retiradas de las expediciones	99,56%
	AMB	Importante	Instalaciones y equipamiento	Accesibilidad	Volumen de reclamaciones relacionadas con la accesibilidad en paradas y vehículos.	Alta	Medio	6	< 1%	% Reclamaciones relacionadas con el mal funcionamiento rampa respecto al total de reclamaciones.	> 5%	Hacer seguimiento del Protocolo de atención a PMR y registro de rampas operativas	0,75%
	AMB	Importante	Instalaciones y equipamiento	Accesibilidad	Volumen de expediciones con incidencias relacionadas con la accesibilidad de los vehículos	Alta	Medio	6	< 1%	% Nº Expediciones con reportes del SAE relacionado con el mal funcionamiento de rampas respecto al total de expediciones realizadas.	> 5%	Hacer seguimiento del Protocolo de atención a PMR.	0,01%
	AMB	Importante	Instalaciones y equipamiento	Accesibilidad	% Vehículos adaptados para el acceso de PMR	Alta	Medio	6	> 90%	% Vehículos adaptados para el acceso de usuarios con movilidad reducida	< 85%	Hacer seguimiento del Protocolo de atención a PMR.	100%
	AMB	Importante	Características del servicio	Accesibilidad	ISC Accesibilidad	Alta	Medio	6	> 80	ISC Accesibilidad	< 75	Realizar encuestas de ISC.	80,8
	AMB	Importante	Instalaciones y equipamiento	Paradas	Índice de Calidad de Paradas (IQPg) (AMB)	Alta	Alta	9	≥ 96	IQPg Índice de Calidad de Paradas (AMB)	< 80	Hacer seguimiento del sistema de inspección interno Hacer seguimiento del Capmar y de la misma AMB	97,63
	AMB	Importante	Instalaciones y equipamiento	Paradas	Índice de Calidad de Paradas (IQPg) (Inspecciones)	Alta	Alta	9	≥ 96%	% Cumplimiento Inspecciones en paradas respecto al total de inspecciones en paradas (incluye mantenimiento y limpieza) IQPg (int)	< 80%	Hacer seguimiento del sistema de inspección interno Hacer seguimiento del Capmar y de la misma AMB	82,59%
	AMB	Importante	Instalaciones y equipamiento	Paradas	Reclamaciones relacionadas con paradas	Alta	Medio	6	< 5%	% Reclamaciones relacionadas con las paradas del servicio respecto al total de paradas.	> 8%	Seguimiento y realización de los planes de limpieza y mantenimiento.	2,37%
	AMB	Importante	Instalaciones y equipamiento	Vehículos	Índice de Calidad de Autobuses (IQAn). Limpieza	Alta	Alta	9	≥ 95	Índice de Calidad de Autobuses IQAn Limpieza (AMB)	< 90	Hacer seguimiento de las inspecciones desfavorables para corregir las problemáticas.	99,38
	AMB	Importante	Instalaciones y equipamiento	Vehículos	Índice de Calidad de Autobuses (IQAm). Mantenimiento	Alta	Alta	9	≥ 95	Índice de Calidad de Autobuses (IQAm). Mantenimiento (AMB)	< 90	Hacer seguimiento de las reclamaciones para corregir las problemáticas detectadas	96,62

SERVICIOS	ORIGEN DE LAS EXPECTATIVAS	EXPECTATIVAS	AMBITO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	ATRIBUTO	PRIORIZACIÓN EXPECTATIVAS			COMPROMISO	INDICADOR	VALOR RIESGO	ACCIONES	RESULTADOS 2024
						Estrategia	Cump. Expect	Total					
T r a n s p o r t e  d e v i a j e r o s  u r b a n o	AMB	Importante	Instalaciones y equipamiento	Vehículos	Reclamaciones relacionadas con la limpieza y mantenimiento de los vehículos	Alta	Medio	6	< 5%	% Reclamaciones relacionadas con la limpieza y mantenimiento de los vehículos respecto al total de reclamaciones.	>20%	Seguimiento y realización de los planes de limpieza y mantenimiento.  Hacer seguimiento de las inspecciones desfavorables para corregir las problemáticas.	1,80%
	AMB	Importante	Instalaciones y equipamiento	Vehículos	Índice de Calidad de Autobuses. Confort. (Inspección)	Alta	Alta	9	> 95%	% Cumplimiento de inspecciones relacionadas con el confort (Limpieza y Mantenimiento) de vehículos respecto al total realizadas	< 90%	Hacer seguimiento de las reclamaciones para corregir las problemáticas detectadas	95,66%
	AMB	Importante	Instalaciones y equipamiento	Paradas	Índice de información en paradas y marquesinas (IQPs)	Alta	Alta	9	≥ 94	IQPs: Índice de información en paradas y marquesinas.	< 90	Seguimiento y realización de los planes de limpieza y mantenimiento.  Hacer seguimiento de las inspecciones desfavorables para corregir las problemáticas.  Hacer seguimiento de las reclamaciones para corregir las problemáticas detectadas	97,34
	AMB	Importante	Información	Vehículos	Índice de información en Autobús (IQA-I)	Alta	Alta	9	≥ 95	Índice de información en el autobús (IQA - I).	< 90%		97,34
	AMB	Importante	Información	vehículos	Reclamaciones relacionadas con la información en vehículos	Alta	Media	6	< 1%	% Reclamaciones relacionadas con la ausencia de la información en los vehículos /nº total de reclamaciones anuales	> 5%		0,00%
	AMB	Importante	Información	Paradas	Reclamaciones relacionadas con la información en paradas	Alta	Media	7	<5%	% Reclamaciones relacionadas con la ausencia de la información en las paradas (marquesinas y postes) / nº total de reclamaciones anuales	> 10%		0,42%
	AMB	Importante	Información	Paneles ID	Información Dinámica (Inspecciones)	Alta	Alta	9	> 85%	% Cumplimiento Inspecciones de información Dinámica respecto al total de inspecciones realizadas	< 80%		Hacer seguimiento del sistema de inspección interno. Hacer seguimiento del Capmar, GMV y de la misma AMB
	AMB	Importante	Información	Paneles ID	Índice calidad de las pantallas de Información Dinámica (IQPp)	Alta	Alta	9	≥ 94	Índice de calidad de las pantallas de información a las personas usuarias (IQPp)	< 90	Hacer seguimiento del sistema de inspección interno. Hacer seguimiento del Capmar, GMV y de la misma AMB	90,85
	AMB	Importante	Atención al cliente	Conductores	IQA (IA): Índice Calidad Autobús. Índice Atención Al cliente.	Alta	Alta	9	≥ 98	IQA (IA): Índice Calidad Autobús. Índice Atención Al cliente.	< 90	Hacer seguimiento del Capmar y de la misma AMB	98,38
	AMB	Importante	Atención al cliente	Atención al cliente	ISC: Índice de atención a las personas usuarias	Alta	Alta	9	> 75	ISC: Índice de atención a las personas usuarias	< 70	Realizar encuestas de ISC.	75,35
	AMB	Importante	Atención al cliente	Conductores	Volumen reclamaciones por trato inadecuado conductores	Alta	Media	6	< 10%	% de reclamaciones o quejas que son expuestas por los clientes y que hacen referencia a un trato inadecuado o que no reciba correcta por parte de conductores /nº total de reclamaciones	> 15%	Hacer seguimiento de las reclamaciones para corregir las problemáticas detectadas	9,21%
	AMB	Importante	Atención al cliente	Oficina atención al cliente	Volumen reclamaciones por trato inadecuado de la Oficina de atención cliente	Alta	Media	6	< 5%	% de reclamaciones o quejas que son expuestas por los clientes y que hacen referencia a un trato inadecuado por parte del personal de oficina /nº total de reclamaciones.	> 10	Hacer seguimiento de las reclamaciones para corregir las problemáticas detectadas	0,00%
	AMB	Importante	Atención al cliente	Conductores	Volumen reclamaciones por falta de información del conductor.	Alta	Media	6	< 5%	% de Reclamaciones relacionadas con la ausencia de la información facilitada por el conductor / nº total de reclamaciones.	> 10	Hacer seguimiento de las reclamaciones para corregir las problemáticas detectadas	0,77%
	AMB	Importante	Atención al cliente	Gestión de Reclamaciones	Tiempo respuesta Reclamaciones	Alta	Alta	9	≥ 95	IQR: Índice de respuesta a reclamaciones. (% Reclamaciones contestadas en los 10 primeros días).	< 90	Hacer seguimiento en Zendesk y en AMB	99,9

Fecha	19/03/2025		AMBITO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	ATRIBUTOS			COMPROMISO	INDICADOR	VALOR RIESGO	ACCIONES	RESULTADOS 2024	
SERVICIOS	ORIGEN DE LAS EXPECTATIVAS	EXPECTATIVAS			ATRIBUTO	PRIORIZACIÓN							
						Estategia	Cump. Expect						Total
T r a n s p o r t e  d e  v i a j e r o s  u r b a n o	AMB	Importante	Características del servicio	Confort	ISC Estilo de conducción	Alta	Medio	6	> 80	ISC Estilo de conducción	>76	Realizar encuestas de ISC.	80,75
	AMB	Importante	Instalaciones y equipamiento	Confort	IQAs: Índice de calidad de los autobuses en seguridad	Alta	Alta	9	> 98	IQAs: Índice de calidad de los autobuses en seguridad	<95	Hacer seguimiento del sistema de inspección interno. Hacer seguimiento del Capmar, GMV y de la misma AMB	98,26
	AMB	Importante	Características del servicio	Confort	IQAs: Índice de calidad de los autobuses en seguridad (Interno)	Alta	Alta	9	> 98%	% de cumplimiento de inspecciones relacionadas con el estilo de conducción respecto al total de inspecciones realizadas (IQAS (interno))	<95%	Hacer seguimiento del sistema de inspección interno. Hacer seguimiento del Capmar, GMV y de la misma AMB	96%
	AMB	Importante	Características del servicio	Confort	Volumen de reclamaciones relacionadas con la conducción	Alta	Medio	6	< 10%	% de reclamaciones por conducción/Nº total reclamaciones	< 15%	Hacer seguimiento de las reclamaciones para corregir las problemáticas detectadas	5,95%
	AMB	Importante	Características del servicio	Confort	ISC: Índice confort en autobús	Alta	Medio	6	>76	ISC: Índice confort en autobús	<70	Realizar encuestas de ISC.	78,85
	AMB	Importante	Características del servicio	Confort	Volumen Reclamaciones recibidas	Alta	Medio	6	>85%	% de cumplimiento de inspecciones relacionadas con el confort respecto el Número inspecciones realizadas	<80%	Hacer seguimiento del sistema de inspección interno.	95,97%
	AMB	Importante	Características del servicio	Seguridad	Índices accidentes e incidentes	Alta	Medio	6	< 10	Índice de accidentes e incidentes con responsabilidad propia por cada 10 <sup>6</sup> Km	>15	Hacer seguimiento de IMSA y análisis de tendencias y causas. Formación y sensibilización del personal de conducción.	5,79
	AMB	Importante	Características del servicio	Seguridad	Elementos de Seguridad en vehículos	Alta	Medio	6	< 5%	% de incumplimientos en inspecciones de elementos de seguridad del vehículo	>10%	Hacer seguimiento del sistema de inspección interno.	2,71%
	AMB	Importante	Características del servicio	Medio Ambiente	Consumo de combustible	Alta	Medio	6	Reducción anual del 1% del consumo de gasoil de la flota	Indicador de consumos combustible por 10 <sup>6</sup> Kilómetros totales	0%	Hacer seguimiento de los consumos en JDE y de los objetivos de MA	17,95%
	AMB	Importante	Características del servicio	Medio Ambiente	Origen Renovable de la energía	Alta	Medio	6	100%	% de energía eléctrica consumida con garantía de origen renovable.	<100%	Seguimiento de consumos eléctricos Certificados de redención de energía.	100%
	AMB	Importante	Características del servicio	Medio Ambiente	ITV favorables	Alta	Medio	6	100%	Nº de vehículos que han pasado la ITV favorables respecto a total de ITV realizadas.	<100%	Hacer seguimiento de los mantenimientos preventivos e ITV.	100%