

# COMPROMISOS E INDICADORES

## Evaluación de los compromisos y los indicadores

Compromisos	Objetivos anuales	Resultados 2018
<b>Calidad del servicio</b>		
En TRAM nos comprometemos a trabajar eficientemente, buscando la mejora continua y, para ello, adoptamos los compromisos siguientes:		
• Ofrecer una disponibilidad del servicio superior al 98 %.	> 98 %	99,91 %
• Ofrecer una puntualidad del servicio superior al 98 %.	> 98 %	98,08 %
• Poner a disposición de nuestros clientes toda la información necesaria sobre nuestro servicio en las paradas, los tranvías y los canales digitales con el alcance y la calidad que nos permitan obtener una valoración en la encuesta de satisfacción de nuestros clientes superior al 7,5 sobre 10.	> 7,5/10	8,03

### Medioambiente

En TRAM nos comprometemos a respetar el medioambiente y, para ello, adoptamos los compromisos siguientes:

• Utilizar nuestras instalaciones para emplazar equipos generadores de energía renovable que reduzcan nuestro impacto ambiental y produzcan un mínimo anual de 120.000 kWh.	≥ 120.000 kWh/año	133.115 kWh/año
• Aplicar políticas de reducción del consumo de energía de los tranvías por kWh/ recorrido, para que no supere los 4,5 kWh.	≤ 4,5 kWh	4,21 kWh
• Dar a conocer la huella ecológica de cada trayecto en la app y la web de TRAM para que los clientes pueden consultarla.	Sí	Sí

### Seguridad

En TRAM nos comprometemos a trabajar de forma segura y, para ello, adoptamos los compromisos siguientes:

• Valorar anualmente la opinión de nuestros usuarios en relación con la seguridad y obtener una puntuación mínima en la encuesta de satisfacción de 7,5 sobre 10.	≥ 7,5/10	7,99
• Promover actividades formativas y de divulgación del civismo, el respeto por el medioambiente y la movilidad sostenible con un número de participantes, al año, no inferior a 3.000 alumnos.	≥ 3.000 alumnos	4.981 alumnos
• Mantener el sistema de gestión de la seguridad ferroviaria y certificar su seguimiento.	Mantenerlo y realizar el seguimiento	Sí

# COMPROMISOS E INDICADORES

## Evaluación de los compromisos y los indicadores

Compromisos	Objetivos anuales	Resultados 2018
<b>Atención al cliente</b> En TRAM nos comprometemos a garantizar que los clientes son nuestra prioridad y, para ello, adoptamos los compromisos siguientes:		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Contestar todas las consultas, sugerencias y reclamaciones planteadas por nuestros clientes en un plazo medio no superior a 5 días.</li></ul>	≤ 5 días	0,59 días
<ul style="list-style-type: none"><li>• Devolver los objetos perdidos que se reclamen, con la excepción de aquellos que contengan datos personales, por medio de un servicio de mensajería sin ningún tipo de coste para el cliente, siempre que el cliente quiera.</li></ul>	100 % de los reclamados	100 %
<ul style="list-style-type: none"><li>• Devolver el importe íntegro de aquellos títulos de transporte comprados a TRAM por error al seleccionar su tipología, siempre que no hayan sido utilizados.</li></ul>	100 % de los casos	100 %
<ul style="list-style-type: none"><li>• Proporcionar dos títulos propios, billetes sencillos, a los usuarios que nos reclamen por haberse producido una interrupción del servicio durante un mínimo de 15 min.</li></ul>	100 % de los casos	100 %

## Responsabilidad social

En TRAM nos comprometemos a cumplir los acuerdos siguientes:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponer de un plan anual de RSE y destinar un porcentaje de los beneficios netos de TRAM a financiarlo, no inferior al 0,7 %.</li></ul>	≥ 0,7 %	0,7 %
<ul style="list-style-type: none"><li>• Promover la igualdad de oportunidades a través del desarrollo y el mantenimiento de los planes de igualdad.</li></ul>	Tener implementado un plan	Sí
<ul style="list-style-type: none"><li>• Facilitar el uso del TRAM a las personas con movilidad reducida por medio de una política de identificación de los espacios los tranvías y en las paradas en el 100 % de ellos.</li></ul>	100 %	100 %
<ul style="list-style-type: none"><li>• Facilitar la comunicación entre TRAM y sus usuarios tanto como se pueda, por medio de la presencia de los directivos de la empresa en las paradas, en determinados días, y anunciarlo con suficiente antelación.</li></ul>	1 día al año	0