COMPROMÍS ***(obligació assumida per EMT)***	**INDICADOR ASSOCIAT**	**TIPUS D'INDICADOR**	**MÈTODE DE SEGUIMENT**	**PERIODICITAT**	**DEPARTAMENT DE SEGUIMENT**	**DADES ENQUESTA 2020**	**DADES GENER 20**	**DADES FEBRER 20**	**DADES MARÇ 20**	**DADES ABRIL 20**	**DADES MAIG 20**	**DADES JUNY 20**	**DADES JULIOL 20**	**DADES AGOST 20**	**DADES SETEMBRE 20**	**DADES OCTUBRE 20**	**DADES NOVEMBRE 20**	**DADES DESEMBRE 20**
COMPROMÍS DE COMPLIMENT DELS RECORREGUTS I HORARIS. *El 98% dels usuaris viatjaran conforme al servei de referència. El 2% restant s'investigarà i s'aplicaran accions correctives segons protocols interns*	98% de serveis oferts coberts	TEMPS	REGULACIÓ SAE	ANOTACIÓ DIÀRIA. CÀLCUL MENSUAL	SAE		99,7%	99,4%	càlcul no realitzat-situació covid	càlcul no realitzat-situació covid	càlcul no realitzat-situació covid	càlcul no realitzat-situació covid	càlcul no realitzat-situació covid	99,0%	97,5%	99,5%	99,2%	
COMPROMÍS D'INFORMACIÓ ACCESSIBLE I ACTUALITZADA A L'OFICINA *El 95% dels usuaris disposaran d'informació accessible i actualitzada a l'Oficina d'Atenció al Client.*	màxim de 5% de reclamacions mensuals sobre informació incorrecta a l'Oficina d'Atenció al Client.	INFORMACIÓ	RECLAMACIONS REBUDES	ANOTACIÓ DIÀRIA. CÀLCUL MENSUAL	ATENCIÓ AL CLIENT		0,0%	0%	càlcul no realitzat-situació covid	càlcul no realitzat-situació covid	càlcul no realitzat-situació covid	càlcul no realitzat-situació covid	càlcul no realitzat-situació covid	0%	0%	0%	0,0%	
COMPROMÍS DE TRACTE AMABLE A L'OFICINA *El grau de satisfacció respecte a l'amabilitat del personal de l'oficina serà com a mínim d'un 7 sobre 10.*	Respostes a una pregunta de l'enquesta anual de satisfacció del client.	ATENCIÓ AL CLIENT	ENQUESTA	MÍNIM 400 ENQUESTES ANUALS	QUALITAT													
COMPROMÍS D'INFORMACIÓ ACCESSIBLE I ACTUALITZADA AL VEHICLE *El 95% dels usuaris disposaran d'informació accessible i actualitzada del conductor.*	màxim de 5% de reclamacions mensuals sobre informació incorrecta per part del conductor.	INFORMACIÓ	RECLAMACIONS REBUDES	ANOTACIÓ DIÀRIA. CÀLCUL MENSUAL	ATENCIÓ AL CLIENT		0,4%	1,1%	càlcul no realitzat-situació covid	càlcul no realitzat-situació covid	càlcul no realitzat-situació covid	càlcul no realitzat-situació covid	càlcul no realitzat-situació covid	0%	0,5%	1,6%	2,1	
COMPROMÍS DE TRACTE AMABLE AL VEHICLE *El grau de satisfacció respecte a l'amabilitat del conductor serà com a mínim d'un 7 sobre 10*	Respostes a una pregunta de l'enquesta anual de satisfacció del client.	ATENCIÓ AL CLIENT	ENQUESTA	MÍNIM 400 ENQUESTES ANUALS	QUALITAT													
COMPROMÍS DE TRAJECTE CONFORTABLE *El grau de satisfacció respecte a la sensació de confort i seguretat durant el trajecte serà com a mínim d'un 7 sobre 10*	Respostes a una pregunta de l'enquesta anual de satisfacció del client.	SEGURETAT	ENQUESTES	MÍNIM 400 ENQUESTES ANUALS	QUALITAT													