



Indicadores de Seguimiento de la: GESTIÓN DEL SERVICIO BICICLETA PÚBLICA

El servicio de bicicleta pública tiene los siguientes objetivos estratégicos.

- Operatividad del sistema a partir de la disponibilidad y funcionalidad de sus elementos esenciales; bicicletas y estaciones de préstamo
- Estado de conservación de los elementos del sistema
- Calidad del servicio ofrecido (a partir de la percepción del usuario)

Operatividad de los sistemas de información y comunicación

FICHA DE DEFINICIÓN DE INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO			
Indicador 1		SERVICIO DE BICICLETA PÚBLICA	
Indicador. Denominación: Presencia de bicicletas en el sistema			
Descripción. Acuerdo de Nivel de Servicio ANS : Relación mensual entre las horas de bicicletas disponibles en el sistema con respecto a las horas teóricas			Valor de referencia : ANS ₁ ≥ 0,95
Objetivo : Calcular la disponibilidad de bicicletas en el sistema			
Ponderación del indicador : 15%			
Datos cuantitativos			
Variable 1 ⁽⁸⁾		Variable 2	
Descripción ⁽⁹⁾	Fuente ⁽¹⁰⁾	Descripción	Fuente
Nº horas reales mensuales de disponibilidad de bicicletas	Sistema de Información de la Plataforma Integral de Información y Comunicación	Nº horas teóricas de disponibilidad	Sistema de Información de la Plataforma Integral de Información y Comunicación
Ud. medida ⁽¹¹⁾		Periodicidad ⁽¹²⁾	Método de medida ⁽¹³⁾
Valor absoluto		Mensual	Automático a través de los Sistemas de Información se miden las horas mensuales
Fórmula del indicador ⁽¹⁴⁾ : Ind. = Nº horas mensuales de disponibilidad de bicicletas / Nº horas mensuales teóricas de disponibilidad			
Umbral de referencia del indicador ⁽¹⁵⁾ :		Función de distribución económica ⁽¹⁶⁾ :	
Cumplimiento óptimo Ind. ≥ 0,95 Cumplimiento deficiente Ind. ≤ 0,90		Función lineal	
Responsable de vigilancia del indicador ⁽¹⁷⁾ : D.G. de Sostenibilidad		Observaciones ⁽¹⁸⁾ : Se determinará que una bici está fuera de servicio: <ul style="list-style-type: none"> • Por inspección del prestador del servicio, que la marcará como fuera de servicio, sino la sustituye de manera inmediata. • Por devolución de dos veces consecutivas de la misma bici, una vez que el sistema la ha liberado, marcándola el sistema entonces como bici fuera de servicio. 	

FICHA DE DEFINICIÓN DE INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO			
Indicador 2		SERVICIO DE BICICLETA PÚBLICA	
Indicador. Denominación: Funcionamiento de Estaciones en origen.			
Descripción. Acuerdo de Nivel de Servicio ANS : Relación mensual de horas reales que ha habido estaciones en servicio de entrega de bicis y horas teóricas, contando el número total de estaciones en el sistema en el mismo espacio de tiempo			Valor de referencia : ANS ₂ ≥ 0,95
Objetivo: Calcular la posibilidad de coger una bici en una estación.			
Ponderación del indicador : 25 %			
Datos cuantitativos			
Variable 1 ⁽⁸⁾		Variable 2	
Descripción ⁽⁹⁾	Fuente ⁽¹⁰⁾	Descripción	Fuente
Nº de horas reales que ha habido estaciones en servicio de entrega de bicis.	Sistema de Información de la Plataforma Integral de Información y Comunicación	Nº total de horas teóricas de estaciones con disponibilidad en el mismo espacio de tiempo	Sistema de Información de la Plataforma Integral de Información y Comunicación
Ud. medida ⁽¹¹⁾		Periodicidad ⁽¹²⁾	Método de medida ⁽¹³⁾
Valor absoluto		Mensual	Automático a través de los Sistemas de Información se miden las horas mensuales
Fórmula del indicador ⁽¹⁴⁾ : $I_o = \text{Horas de estación con entrega de bicis al mes (H}_{EEM}) / \text{Horas de estaciones mes servicio (H}_{EM})$			
Umrales de referencia del indicador ⁽¹⁵⁾ : Cumplimiento óptimo Ind. ≥ 0,95 Cumplimiento deficiente Ind ≤ 0,90			Función de distribución económica ⁽¹⁶⁾ : Función lineal
Responsable de vigilancia del indicador ⁽¹⁷⁾ : D.G. de Sostenibilidad		Observaciones ⁽¹⁸⁾ : Fallos en origen: <ul style="list-style-type: none"> Se considerará que la estación no está en servicio para entrega de bicis cuando ha estado una hora con menos de 1 bicicleta disponible. No se considera fallo en origen si durante la hora anterior a esta circunstancia se encontraban menos de un 20% de las bicis disponibles en todo el sistema ancladas en las estaciones. Para esta variable se tendrán en cuenta todos los elementos de la estación que permitan dar bicis valorándose de la misma manera; (Falta de bicis en la estación, fallos en los anclajes, errores en el CIC) 	

FICHA DE DEFINICIÓN DE INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO			
Indicador 3		SERVICIO DE BICICLETA PÚBLICA	
Indicador. Denominación: Funcionamiento de estaciones en destino			
Descripción. Acuerdo de Nivel de Servicio ANS : Relación mensual de horas reales que ha habido estaciones en servicio recogida de bicis y horas teóricas, contando el número total de estaciones en el sistema en el mismo espacio de tiempo.			Valor de referencia : ANS ₁ ≥ 0,95
Objetivo : Calcular la posibilidad de dejar una bici en la estación.			
Ponderación del indicador : 39 %			
Datos cuantitativos			
Variable 1 ⁽⁸⁾		Variable 2	
Descripción ⁽⁹⁾	Fuente ⁽¹⁰⁾	Descripción	Fuente
Nº de horas reales que ha habido estaciones en servicio de recogida de bicis	Sistema de Información de la Plataforma Integral de Información y Comunicación	Nº total de horas teóricas de estaciones con disponibilidad en el mismo espacio de tiempo	Sistema de Información de la Plataforma Integral de Información y Comunicación
Ud. medida ⁽¹¹⁾		Periodicidad ⁽¹²⁾	Método de medida ⁽¹³⁾
Valor absoluto		Mensual	Automático a través de los Sistemas de Información se miden las horas mensuales
Fórmula del indicador ⁽¹⁴⁾ :			
Ind. = Horas de estación con recogida de bicis al mes (H _{ERM}) / Horas de estaciones mes servicio (H _{EM})			
Umbrales de referencia del indicador ⁽¹⁵⁾ :		Función de distribución económica ⁽¹⁶⁾ :	
Cumplimiento óptimo Ind. ≥ 0,95 Cumplimiento deficiente Ind. ≤ 0,90		Función lineal	
Responsable de vigilancia del indicador ⁽¹⁷⁾ : D.G. de Sostenibilidad		Observaciones ⁽¹⁸⁾ : Fallos en destino: <ul style="list-style-type: none"> Se considerará que la estación no está en servicio para recogida de bicis cuando ha estado una hora con menos de 1 anclaje disponible. Para esta variable se tendrán en cuenta todos los elementos de la estación que permitan la recogida de bicis valorándose de la misma manera; (Falta de bicis en la estación, fallos en los anclajes, errores en el CIC)	

FICHA DE DEFINICIÓN DE INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO			
Indicador 4		SERVICIO DE BICICLETA PÚBLICA	
Indicador. Denominación: Incidencias detectadas por usuarios.			
Descripción. Acuerdo de Nivel de Servicio ANS: Relación trimestral entre la suma de las reclamaciones recibidas entre el nº de usuarios del sistema.			Valor de referencia : ANS ₂ ≥ 0,001
Objetivo: Medir la percepción de calidad de la prestación del servicio.			
Ponderación del indicador : 5%			
Datos cuantitativos			
Variable 1 ⁽⁸⁾		Variable 2	
Descripción ⁽⁹⁾	Fuente ⁽¹⁰⁾	Descripción	Fuente
Nº reclamaciones de los usuarios a lo largo del trimestre	Canales municipales y no municipales de recogida de quejas y reclamaciones	Número total de usos del sistema.	Sistema de Información de la Plataforma Integral de Información y Comunicación
Ud. medida ⁽¹¹⁾	Periodicidad ⁽¹²⁾	Método de medida ⁽¹³⁾	
Valor absoluto	Trimestral	Valor absoluto	
Fórmula del indicador ⁽¹⁴⁾ : Ind. = Nº de incidencias recogidas en el trimestre / Nº total de usos del sistema al trimestre			
Umbral de referencia del indicador ⁽¹⁵⁾ : Cumplimiento óptimo Ind. ≤ 0,001 Cumplimiento deficiente Ind. ≥ 0,002		Función de distribución económica ⁽¹⁶⁾ : Función lineal	
Responsable de vigilancia del indicador ⁽¹⁷⁾ : D.G. de Sostenibilidad		Observaciones ⁽¹⁸⁾ : Se empezará a aplicar este indicador cuando existan al menos 1.560 usos <ul style="list-style-type: none"> • Se considerará reclamación aceptada aquella que sea validado por los servicios técnicos municipales gestores del servicio. • Solo se admitirá como reclamación aceptada una incidencia por persona y día sobre el mismo elemento. 	

FICHA DE DEFINICIÓN DE INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO			
Indicador 5		SERVICIO DE BICICLETA PÚBLICA	
Indicador. Denominación: Calidad de los elementos del sistema			
Descripción. Acuerdo de Nivel de Servicio ANS: Relación trimestral entre los elementos inspeccionados que se encuentran en estado aceptable por inspección visual, respecto al número total de elementos inspeccionados.			Valor de referencia : ANS \geq 0,95
Objetivo: Comprobar con inspecciones visuales aleatorias el estado de conservación de los elementos que componen el sistema.			
Ponderación del indicador : 8 %			
Datos cuantitativos			
Variable 1 ⁽⁸⁾		Variable 2	
Descripción ⁽⁹⁾	Fuente ⁽¹⁰⁾	Descripción	Fuente
Nº de elementos inspeccionados que se encuentran en buen estado, válidos, distinguiendo: bicis, anclajes y CIC	Inspección Incorporación de resultados al Sistema de Información	Nº elementos totales inspeccionados	Inspección Incorporación de resultados al Sistema de Información
Ud. medida ⁽¹¹⁾	Periodicidad ⁽¹²⁾	Método de medida ⁽¹³⁾	
Porcentaje	Trimestral	De manera automática a través de los servicios de inspección.	
Fórmula del indicador ⁽¹⁴⁾ : Ind. = Elementos en buen estado (Bicis + Anclajes + CIC) / Nº de elementos inspeccionados x 100			
Umbral de referencia del indicador ⁽¹⁵⁾ : Cumplimiento óptimo Ind. \geq 95 % Cumplimiento deficiente Ind. \leq 90 %		Función de distribución económica ⁽¹⁶⁾ : Función lineal	
Responsable de vigilancia del indicador ⁽¹⁷⁾ : D.G. de Sostenibilidad		Observaciones ⁽¹⁸⁾ : Se entenderá como elementos en mal estado: <ul style="list-style-type: none"> • Aquellos que por inspección se considere que les falta algún elemento necesario para el uso para el que están destinados. • Aquellos que por tener pintadas, pegatinas o estar sucios, se encuentren ilegibles o inservibles para el uso para el que están destinados. • Siempre que un elemento se considere en mal estado, el inspector lo dejará reflejado con una fotografía en la que se advierta tanto la fecha como la hora y el lugar donde se ha realizado. 	

FICHA DE DEFINICIÓN DE INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO			
Indicador 6		SERVICIO DE BICICLETA PÚBLICA	
Indicador. Denominación: Calidad en los servicios de mantenimiento de la plataforma integran de información y comunicación			
Descripción. Acuerdo de Nivel de Servicio ANS :			Valor de referencia : ANS ≥ 9
Objetivo : Calidad en los servicios de mantenimiento de la plataforma de soporte a los servicios			
Ponderación del indicador : 3 %			
Datos cuantitativos			
Variable 1 ⁽⁸⁾		Variable 2	
Descripción ⁽⁹⁾	Fuente ⁽¹⁰⁾	Descripción	Fuente
Nivel de calidad técnica de los trabajos de mantenimiento de las infraestructuras TIC	Evaluación de los responsables municipales del servicio	Nivel de calidad técnica en las entregas de trabajos de mantenimiento de SSII	Inspección Incorporación de resultados al Sistema de Información
Ud. medida ⁽¹¹⁾		Periodicidad ⁽¹²⁾	Método de medida ⁽¹³⁾
Valor absoluto en una escala de 1 a 10		Mensual tras la entrega inicial de las infraestructuras TIC y SSII de la plataforma	Manual, con seguimiento del nivel de calidad de los servicios de mantenimiento de la plataforma por parte de los responsables municipales del contrato en base al número de errores, incidencias o carencias detectadas
Fórmula del indicador ⁽¹⁴⁾: Ind. = 0,4 C₀ + 0,6 C₁ C ₀ = Nivel de calidad (1-10) en los trabajos de mantenimiento de infraestructuras TIC (equipos y CPDs) C ₁ = Nivel de calidad (1-10) en las entregas de trabajos de mantenimiento de SSII de prestaciones			
Umbral de referencia del indicador⁽¹⁵⁾: Cumplimiento óptimo Ind. ≥ 9 Cumplimiento deficiente Ind < 7		Función de distribución económica⁽¹⁶⁾: Función lineal	
Responsable de vigilancia del indicador⁽¹⁷⁾: D.G. de Sostenibilidad		Observaciones ⁽¹⁸⁾:	

FICHA DE DEFINICIÓN DE INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO			
Indicador 7		SERVICIO DE BICICLETA PÚBLICA	
Indicador. Denominación: Disponibilidad de la plataforma integral de información y comunicación			
Descripción. Acuerdo de Nivel de Servicio ANS :			Valor de referencia : ANS = 1
Objetivo : Funcionamiento continuo de los servicios objeto del contrato			
Ponderación del indicador : 5 %			
Datos cuantitativos			
Variable 1 ⁽⁸⁾		Variable 2	
Descripción ⁽⁹⁾	Fuente ⁽¹⁰⁾	Descripción	Fuente
Horas mensuales de inoperatividad de la plataforma integral	Sistema de Información de la Plataforma Integral de Información y Comunicación	Horas mensuales teóricas de funcionamiento	Sistema de Información de la Plataforma Integral de Información y Comunicación
Ud. medida ⁽¹¹⁾		Periodicidad ⁽¹²⁾	Método de medida ⁽¹³⁾
Valor absoluto		Mensual tras la entrega inicial de las infraestructuras TIC y SSII de la plataforma	Manual, con seguimiento de las horas de caída del servicio
Fórmula del indicador ⁽¹⁴⁾: $\text{Ind.} = 100 - H_{ND} \times 100 / H_{TO}$ $H_{ND} = \text{Número de horas mensuales de inoperatividad de la plataforma}$ $H_{TO} = \text{Total horas mensuales (Días mes} \times 24)$			
Umbral de referencia del indicador ⁽¹⁵⁾: Cumplimiento óptimo Ind. = 100 % Cumplimiento deficiente Ind < 98 %			Función de distribución económica ⁽¹⁶⁾: Función lineal
Responsable de vigilancia del indicador ⁽¹⁷⁾: Gestor municipal del contrato		Observaciones ⁽¹⁸⁾:	