




OBJETIVOS INDICADORES KPI - 2022

PROCESO	INDICADOR	MÉTRICA	OBJETIVO 2022	RESULTADO 2022	
PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS	Paradas adaptadas	Número de paradas adaptadas	> 900		
	Marquesinas instaladas	Número de marquesinas instaladas	> 600		
	Marquesinas instaladas con paneles digitales de información	Nº marquesinas con paneles	> 200		
TRANSPORTE DE VIAJEROS	Oferta de Transporte	Nº de plazas ofertadas de servicio	> 130.000.000		
	Nº de viajes realizados	Nº de viajes efectuados en la prestación del servicio	> 1.200.000		
	Nº de viajes efectuados por día	Nº de viajes efectuados por día	> 3.250		
	Nº de Kilómetros en línea	Nº de kilómetros en línea	> 11.500.000		
	Nº de kilómetros recorridos	Nº de kilómetros recorridos, línea + vacío	> 12.000.000		
	Ratio de kilómetros red por habitante	Nº de Kilómetros de la red / Población Málaga	> 19		
	Nº de viajeros transportados	Número de viajeros transportados	> 32.000.000		
	Ocupación (Viajeros-Kms) - en millones de viajeros	Total viajeros x km que recorren en el bus	> 200		
	Capacidad (Plazas-Km)	Plazas-km sentados		> 400.000	
		Plazas-km de pie		> 600.000	
	% de cumplimiento de la oferta	% de cumplimiento de la oferta (realizado s/ programado)		> 95%	
	% de viajes perdidos en relación con los viajes realizados	% de viajes perdidos en relación con los viajes realizados		< 0,5 %	
	Grado de ocupación de vehículos	% viajeros transportados sobre total de plazas ofertadas		> 25%	
	Total lesionados	Nº de ciudadanos que reclaman lesiones por el bus		< 600	
	Tasa lesionados por viajero	Total lesiones/viajeros x 100.000		< 1,3	
Total siniestros	Nº de siniestros		< 1.100		
Tasa de siniestros	Total siniestros / viajes dados x 10.000		< 3		
MANTENIMIENTO DE FLOTA	Flota de vehículos	Nº total de vehículos en alta de la flota EMT, a 31.12.	> 250		
	Consumo de gasoil	Nº de litros consumidos	< 6.500.000		
	Relación del consumo de gasoil por cada 100 km.	Relación del Consumo de litros de gasoil por cada 100 Km		< 50	
	% de uso de neumáticos recauchutados	% de uso de neumáticos recauchutados		> 70%	
	Consumo de Agua	Nº de m ³ de agua consumidos en las instalaciones		< 6.500 m ³	
	Consumo de energía eléctrica	Nº de Kw consumidos en las instalaciones		< 700.000 kw	
	Consumo de aceite	Total litros consumidos		< 24.000	
	Relación del consumo de aceite cada 100 km.	Nº de litros de aceite consumidos / 100 km		< 0,20	
	Total de residuos No Peligrosos gestionados por viajero	Nº de toneladas de residuos No Peligrosos gestionados por la EMT por viajero transportado, por cada 100.000 habitantes		< 0,20	
	Total de residuos Peligrosos gestionados por viajero	Nº de toneladas de residuos Peligrosos gestionados por la EMT por viajero transportado, por cada 100.000 habitantes		< 0,25	
Emisión de ruido	Emisión de ruido (dba)		< 87 dbA		
GESTIÓN ECONÓMICA	Ingresos de la empresa	Total de ingresos obtenidos (incluye subvención municipal)	69.200.972,90€		
	Gastos de la empresa	Total gastos tenidos previstos	69.200.972,90€		
	Ingresos por viajero	Total de ingresos obtenidos / Total Viajeros	0,94€		
	Gastos por viajero	Total los gastos tenidos / Total viajeros	1,56€		
	Déficit por viajero	Déficit medio por viajero / Total viajeros	0,62€		
	Coste de materiales y repuestos	Coste medio de los materiales y repuestos (incl. Gasoil)	9.311.900€		
GESTIÓN DE RRHH	Plantilla media de trabajadores	Número de trabajadores media del año (sin jubilados parciales)	Mín. 840		
	Número de mujeres en plantilla	Nº de mujeres en plantilla	80		
	Número de hombres en plantilla	Nº de hombres en plantilla	760		
	Nº de empleados beneficiados por ayudas al estudio y otras	Nº de empleados beneficiados por ayudas al estudio y otras	> 850		
	Número de horas de formación	Nº de horas de formación	> 9.000		
	Número de alumnos formados	Nº de alumnos formados	> 600		
Número de cursos realizados	Nº de cursos realizados	> 60			

Código Seguro De Verificación	mZUTXX16wNQBv8x9twyphg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	José del Río Escobar	Firmado	31/05/2022 12:12:03	
Observaciones		Página	1/2	
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/mZUTXX16wNQBv8x9twyphg==			



OBJETIVOS INDICADORES KPI - 2022

PROCESO	INDICADOR	MÉTRICA	OBJETIVO 2022	RESULTADO 2022
MARKETING Y ATENCIÓN AL CLIENTE	Número de reclamaciones y quejas	Nº de reclamaciones y quejas presentadas por los clientes	< 1.500	
	Tiempo medio de respuesta a quejas y reclamaciones	Tiempo medio desde la recepción de la quejas hasta que contesta (días laborables)	6 días	
	Relación nº de reclamaciones y quejas sobre clientes	Número de QyR / Total viajeros X 1000	< 0,045	
	Total recargas on line realizadas	Nº de recargas de tarjeta realizadas on line	> 30.000	
	RRSS: Nº de seguidores en Twiter	Total de seguidores en Twiter	> 9.500	
	RRSS: Nº de seguidores en Facebook	Total de seguidores en Facebook	> 7.000	
	RRSS: Nº de seguidores en Instagram	Total de seguidores en Instagram	> 3.000	
	Entradas en el Blog EMT	Total de entradas publicadas en el blog de la EMT	> 40	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Accesos Portal empleado/APP interna	Nº de accesos al portal del empleado y APP Interna	> 700.000	
	Pantallas multimedia en bus	Nº total de pantallas multimedia instalada en los vehículos	117	
	% Partes de averías tramitados a través de la APP	Nº de partes de averías tramitados por la APP / Total de partes de averías	> 75%	
	% Partes de siniestros tramitados a través de la APP	Nº partes de siniestros tramitados por la APP / Total partes de siniestros	> 55%	
CALIDAD Y MA	Satisfacción de clientes / usuarios	% de clientes encuestados satisfechos o muy satisfechos	>85%	
SERVICIO DE PREVENCIÓN	Exámenes de salud	Número de exámenes de salud realizados	> 500	
	Índice de absentismo por accidente laboral	Índice de absentismo por accidente laboral	< 1,5%	
	Índice de absentismo por enfermedad común	Índice de absentismo por enfermedad común	< 5,5%	
	Índice de gravedad de accidente de trabajo	Índice de gravedad de accidente de trabajo	< 1,5%	
	Índice de duración media de accidente de trabajo	Índice de duración media de accidente de trabajo	< 42	

D. José del Río Escobar
 Teniente Alcalde Delegado de Movilidad
 Exmo. Ayuntamiento de Málaga

Código Seguro De Verificación	mZUTXX16wNQBV8x9twyphg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	José del Río Escobar	Firmado	31/05/2022 12:12:03	
Observaciones		Página	2/2	
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/mZUTXX16wNQBV8x9twyphg==			