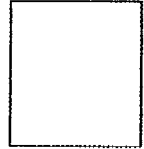




## OBJETIVOS INDICADORES KPI - 2017

PROCESO	INDICADOR	MÉTRICA	OBJETIVO 2017	Resultado obtenido
MARKETING Y ATENCIÓN AL CLIENTE	Total campañas realizadas	Total de campañas publicitarias realizadas en el año (Semana Santa, Navidad y Feria) + Mincampañas.	Min. 5	
	Total recargas on line realizadas	Nº de recargas de tarjeta realizadas a través de la web	> 7.800	
	RRSS: Nº de seguidores en Twiter	Total de seguidores en Twiter	> 7.500	
	RRSS: Nº de seguidores en Facebook	Total de seguidores en Facebook	> 4.000	
	Entradas en el Blog EMT	Total de entradas publicadas en el blog de la EMT	> 40	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Accesos Intranet/Portal empleado	Nº de accesos de clientes tanto en Internet como en portal del empleado	> 40.000	
CALIDAD Y MA	Satisfacción de clientes/usuarios	% Clientes Bastante o Muy satisfechos con la EMT	> 85 %	
SERVICIO DE PREVENCIÓN	Exámenes de salud	Número de exámenes de salud realizados	> 600	
	Consultas médicas	Número de consultas médicas realizadas	3.300	
	Índice de absentismo por accidente laboral	Índice de absentismo por accidente laboral	< 0,75 %	
	Índice de absentismo por enfermedad común	Índice de absentismo por enfermedad común	< 4,5 %	
	Índice de gravedad de accidente de trabajo	Índice de gravedad de accidente de trabajo	< 0,99	
	Índice de duración media de accidente de trabajo	Índice de duración media de accidente de trabajo	< 40	

DIRECCIÓN POR OBJETIVOS



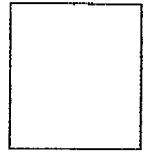
# OBJETIVOS DPO

Objetivos alineados con los indicadores KPI

**2017**

**APELLIDOS/NOMBRE : Miguel Ruiz Montañez  
Director Gerente**

## DPO DIRECCIÓN POR OBJETIVOS (Resultados Individuales)



### DEFINICION DE OBJETIVO 1

**Desarrollar el presupuesto y gestionar la empresa de acuerdo a los objetivos económicos**

### DEFINICION DE PONDERACION (30 %)

EXCELENTE.....  
NOTABLE.....  
ESPERADO.....  
INSUFICIENTE...

### SEGUIMIENTO TRIMESTRAL

PRIMER TRIMESTRE:	SEGUNDO TRIMESTRE:	TERCER TRIMESTRE:

### ACCIONES PARA DESARROLLAR EL OBJETIVO

#### - Presupuesto 2017

Ingresos: 59.672.631 €

Gastos: 59.672.631 €.

#### - Recursos Humanos:

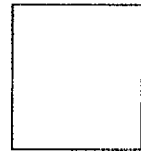
- Gestionar el conjunto de departamentos y personas para que se cumplan los objetivos de calidad del servicio, según compromiso de calidad y los KPI adjuntos.
- Completar implantación del 2º Plan de Igualdad.
- Completar implantación del Plan de Comunicación Interna.

#### - Resultados:

- Conseguir un resultado equilibrado, cumpliendo ingresos y gastos.
- Cumplir los planes de reducción de emisiones y medioambiente.
- Obtener un nivel de "notable" en las encuestas de satisfacción externa: mínimo 8 sobre 10, en opinión expresada por los usuarios en cuanto al funcionamiento de la empresa "bien o muy bien".

### Evaluación

**DPO DIRECCIÓN POR OBJETIVOS (Resultados Individuales)**



**DEFINICION DE OBJETIVO 2**

**Mantener los niveles de prestación del servicio público de transporte urbano en la ciudad**

**DEFINICION DE PONDERACION (20 %)**

- EXCELENTE.....
- NOTABLE.....
- ESPERADO.....
- INSUFICIENTE...

**SEGUIMIENTO TRIMESTRAL**

**PRIMER TRIMESTRE:**

**SEGUNDO TRIMESTRE**

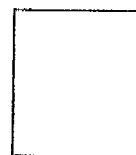
**TERCER TRIMESTRE:**

**ACCIONES PARA DESARROLLAR EL OBJETIVO**

- Cumplir con la oferta de servicios establecida:
  - Según la oferta de líneas y horarios de servicio.
  - Parámetros establecidos en los KPI.
- Puntualidad: superar el 85 % medido en cabeceras líneas.
- Mantenimiento de flota:
  - Disponer de la flota necesaria mediante el mantenimiento programado para poder realizar los servicios establecidos.
- Incorporación de nueva flota:
  - Incorporar de forma eficiente los vehículos adquiridos.
- Atender las quejas y reclamaciones:
  - a) Plazo de respuesta: máximo de 10 días
  - b) Analizar mensualmente el 100 % de las comunicaciones de clientes.

**Evaluación**

**DPO DIRECCIÓN POR OBJETIVOS (Resultados Individuales)**



**DEFINICION DE OBJETIVO 3**

**Optimización de la red de transporte para adecuarla al metro**

**DEFINICION DE PONDERACION (15 %)**

EXCELENTE.....  
NOTABLE.....  
ESPERADO.....  
MEJORABLE.....  
INSUFICIENTE...

**SEGUIMIENTO TRIMESTRAL**

**PRIMER TRIMESTRE:**

**SEGUNDO TRIMESTRE**

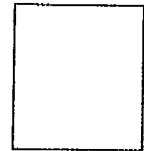
**TERCER TRIMESTRE:**

**ACCIONES PARA DESARROLLAR EL OBJETIVO**

- Desarrollar el plan global para la modificación de cabeceras de línea en la Alameda (Plan peatonalización laterales Norte y Sur).
- Desarrollar e implementar el 2do. Plan de remodelación de red, realizando encuestas a usuarios y ciudadanos.
- Desarrollar encuestas monográficas sobre los cambios realizados, dentro del contexto de las acciones globales.
- Continuar con la evaluación de las nuevas líneas transversales y su impacto en la comunicación de un lado a otro de la ciudad.

**Evaluación**

**DPO DIRECCIÓN POR OBJETIVOS (Resultados Individuales)**



**DEFINICION DE OBJETIVO 4**

**Utilización de nuevas tecnologías en el uso del transporte público.**

**DEFINICION DE PONDERACION (15 %)**

EXCELENTE.....  
NOTABLE.....  
ESPERADO.....  
INSUFICIENTE...

**SEGUIMIENTO TRIMESTRAL**

PRIMER TRIMESTRE:

SEGUNDO TRIMESTRE:

TERCER TRIMESTRE:

**ACCIONES PARA DESARROLLAR EL OBJETIVO**

- Pago con móvil NFC:

*Desarrollar acciones de seguimiento y mejora.*

-Nueva APP:

*Lanzamiento en el primer trimestre.*

- Pantallas embarcadas:

*Introducción progresiva en los nuevos autobuses.*

- Nueva monética y SAE:

*Desarrollar concurso y fases de implantación.*

- Proyecto Victoria:

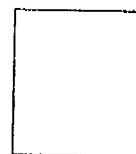
*Desarrollar conclusiones del proyecto.*

-Otros proyectos de buses eléctricos:

*Desarrollar en el transcurso del año.*

**Evaluación**

**DPO DIRECCIÓN POR OBJETIVOS (Resultados Individuales)**



**DEFINICION DE OBJETIVO 5**

**Ampliar el sistema de préstamos de bicicletas asociado al transporte público**

**DEFINICION DE PONDERACION (10 %)**

EXCELENTE.....  
NOTABLE.....  
ESPERADO.....  
INSUFICIENTE...

**SEGUIMIENTO TRIMESTRAL**

PRIMER TRIMESTRE:

SEGUNDO TRIMESTRE:

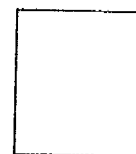
TERCER TRIMESTRE:

**ACCIONES PARA DESARROLLAR EL OBJETIVO**

- Apoyar al Ayuntamiento en la Licitación del nuevo sistema de bicicletas.
- El nuevo sistema se licitará con:
  - 1.000 bicicletas
  - 100 estaciones base
- Negociar con el proveedor mejoras añadidas al sistema.
- Conseguir ratios de mantenimiento y disponibilidad del entorno del 85 %, según contrato.
- Implementar sistemas de vigilancia y control.
- Mejorar y hacer más confortable el sistema de altas para los ciudadanos.

**Evaluación**

# DPO DIRECCIÓN POR OBJETIVOS (Resultados Individuales)



## DEFINICION DE OBJETIVO 6

**Transparencia y gestión pública.**

## DEFINICION DE PONDERACION (10 %)

EXCELENTE.....  
NOTABLE.....  
ESPERADO.....  
INSUFICIENTE...

## SEGUIMIENTO TRIMESTRAL

PRIMER TRIMESTRE:

SEGUNDO TRIMESTRE:

TERCER TRIMESTRE

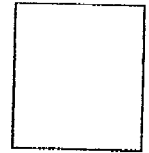
## ACCIONES PARA DESARROLLAR EL OBJETIVO

- Incrementar en el Portal de Transparencia el número de indicadores clave (KPI), así como su actualización.
- Continuar y ampliar el alcance de las publicaciones de contratos en la página web (perfil del contratante).
- Pago a proveedores: repuestos y otras materias en menos de 60 días. Combustible y servicios en menos de 30 días.
- Poner en valor las actividades realizadas por la EMT a lo largo del año en todos los campos: medioambiente, calidad, prevención, igualdad, responsabilidad social, etc.
- Mantener los sistemas de Calidad, Prevención, Medioambiente, Responsabilidad Social Corporativa, etc... auditados por AENOR.

## Evaluación



**DPO DIRECCIÓN POR OBJETIVOS (Resultados Individuales)**



**EVALUACION DE OBJETIVOS**

OBJETIVO 1.....

OBJETIVO 2.....

OBJETIVO 3.....

OBJETIVO 4.....

OBJETIVO 5.....

OBJETIVO 6.....

RESULTADO TOTAL:    %

**OBSERVACIONES DEL INTERESADO (SOBRE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS)**

**OBSERVACIONES PRESIDENTE DEL CONSEJO ADMON (SOBRE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS)**

**FIRMA DEL INTERESADO**

**FIRMA DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO**

FECHA

FECHA