

(DIRECCIÓN POR OBJETIVOS)
&
(GESTIÓN DEL DESEMPEÑO)

Cuestionario DPO & SGD

2018

NOMBRE:

Miguel Ruiz Montañez
Director Gerente



PROCESO	INDICADOR	MÉTRICA	OBJETIVO 2018	RESULTADO
PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS	Paradas adaptadas	Número de paradas adaptadas	> 840	848
	Marquesinas instaladas	Número de marquesinas instaladas	> 540	545
	Marquesinas instaladas con paneles digitales de información	Nº marquesinas con paneles	> 170	166
TRANSPORTE DE VIAJEROS	Oferta de Transporte	Nº de plazas ofertadas de servicio	> 140.000.000	141.569.757
	Nº de viajes realizados	Nº de viajes efectuados en la prestación del servicio	> 1.300.000	1.335.560
	Nº de viajes efectuados por día	Nº de viajes efectuados por día	> 3.600	3.659
	Nº de Kilómetros en línea	Nº de kilómetros en línea	> 11.300.000	11.820.202
	Nº de kilómetros recorridos	Nº de kilómetros recorridos (línea más vacío)	> 12.000.000	12.640.306
	Ratio de kilómetros red por habitante	Nº de Kilómetros de la red / Población Málaga	> 19	20,70
	Nº de viajeros transportados	Número de viajeros transportados	> 44.600.000	47.429.018
	Nº de viajeros transportados por kilómetro	Nº de viajeros transportados en el año / Km. recorridos	> 3,9	4,01
	% de cumplimiento de la oferta	% de cumplimiento de la oferta	> 95 %	98,58%
	% de viajes perdidos en relación con los viajes realizados	% de viajes perdidos en relación con los viajes realizados	< 0,7 %	0,57%
	Grado de ocupación de vehículos	% viajeros transportados sobre total de plazas ofertadas	> 30 %	33,51%
	Total lesionados	Nº de ciudadanos que reclaman lesiones por el bus	< 700	662
	Tasa lesionados por viajero	Total lesiones/viajeros x 100.000	< 1,6	1,40
	Total siniestros	Nº de siniestros	< 1.500	1.195
	Tasa de siniestros	Total siniestros / viajes dados x 10.000	< 9	8,95
MANTENIMIENTO DE FLOTA	Flota de vehículos disponibles diaria (neta)	Nº de vehículos disponibles para la prestación del servicio	> 210	208
	Consumo de gasoil	Nº de litros consumidos	7.000.000 litros	6.907.487
	Relación del consumo de gasoil por cada 100 km.	Relación del Consumo de litros de gasoil por cada 100 Km	58	55,39
	Consumo de combustible GNC (Gas Natural Comprimido)	Nº metros cúbicos consumidos	75.000	44.256
	Consumo de GNC a los 100 km	Número de metros cúbicos consumidos por los vehículos (GNC) a los 100km	100	83,09
	Consumo de Agua	Nº de m ³ de agua consumidos en las instalaciones	< 8.000 m ³	9.256
	Consumo de energía eléctrica	Nº de Kw consumidos en las instalaciones	< 850.000 kw	771.425
	Consumo de aceite	Total litros consumidos	< 27.000	22.034
	Relación del consumo de aceite cada 100 km.	Nº de litros de aceite consumidos / 100 km	0,22	0,18
	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	< 0,15	0,10
	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	< 0,15	0,20
Emisión de ruido	Emisión de ruido (dBA)	< 87 dBA	85,86	
GESTIÓN ECONÓMICA	Ingresos de la empresa	Total de ingresos obtenidos (incluye subvención municipal)	> 59.672.631 €	65.842.351,50 €
	Gastos de la empresa	Total gastos tenidos previstos	59.672.631	65.663.613,50 €
	Ingresos por viajero	Total de ingresos obtenidos / Total Viajeros	1,3	5,21
	Gastos por viajero	Total los gastos tenidos / Total viajeros	1,3	5,19
	Déficit por viajero	Déficit medio por viajero / Total viajeros	0,6	0,014
	Coste de materiales y repuestos	Coste medio de los materiales y repuestos (incl. Gasoil)	9.000.000	10.086.624,54
GESTIÓN DE RRHH	Plantilla media de trabajadores	Número de trabajadores media del año	Min 837	907
	Número de mujeres en plantilla	Nº de mujeres en plantilla	> 78	86
	Número de hombres en plantilla	Nº de hombres en plantilla	> 759	821
	Relación del número de actividades culturales-deportivas sobre los empleados	Nº de actividades culturales y deportivas	12	20
	Nº de empleados beneficiados por ayudas al estudio y otras	Nº de empleados beneficiados por ayudas al estudio y otras	830	913
	Nº colegios visitados Taller EDUCABUS	Nº de colegios visitados	> 7	11
	Nº de alumnos que asisten al Taller EDUCABUS	Sumatorio de alumnos que asisten a los talleres	> 300	445
	Número de horas de formación	Nº de horas de formación	> 12.000 h	12.947
	Número de alumnos formados	Nº de alumnos formados	900	1.936
	Número de cursos realizados	Nº de cursos realizados	50	154
	Relación del número de horas de formación por alumno	Número de horas de formación realizadas por todos los alumnos	10	6,69
	Relación del número de alumnos formados sobre la plantilla	Número de alumnos formados	110%	226,9%
MARKETING Y ATENCIÓN AL CLIENTE	Número de reclamaciones y quejas	Nº de reclamaciones y quejas presentadas por los clientes	< 1.500	1.345
	Tiempo medio de respuesta a quejas y reclamaciones	Tiempo medio desde la recepción de la quejas hasta que contesta (días laborables)	7,5 días	3,95
	Relación del número de reclamaciones y quejas sobre los clientes	Número de QyR / Total viajeros X 1000	0,022	0,028
	Total campañas realizadas	Total de campañas publicitarias realizadas en el año (Semana Santa, Navidad y Feria) + Minicampañas.	Min. 5	5



OBJETIVOS INDICADORES KPI - 2018

PROCESO	INDICADOR	MÉTRICA	OBJETIVO 2018	RESULTADO
	Total recargas on line realizadas	Nº de recargas de tarjeta realizadas a través de la web	> 7.800	10.231
	RRSS: Nº de seguidores en Twiter	Total de seguidores en Twiter	> 7.500	8.536
	RRSS: Nº de seguidores en Facebook	Total de seguidores en Facebook	> 4.000	5.860
	Entradas en el Blog EMT	Total de entradas publicadas en el blog de la EMT	> 30	49
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Accesos intranet/Portal empleado/APP interna	Nº de accesos de clientes tanto en internet como en portal del empleado y APP Interna	> 40.000	374.884
CALIDAD Y MA	Satisfacción de clientes/usuarios	% Clientes Bastante o Muy satisfechos con la EMT	> 85 %	88%
SERVICIO DE PREVENCIÓN	Exámenes de salud	Número de exámenes de salud realizados	> 600	588
	Consultas médicas	Número de consultas médicas realizadas	3.300	3.310
	Índice de absentismo por accidente laboral	Índice de absentismo por accidente laboral	< 0,75 %	0,45
	Índice de absentismo por enfermedad común	Índice de absentismo por enfermedad común	< 4,5 %	5,20
	Índice de gravedad de accidente de trabajo	Índice de gravedad de accidente de trabajo	< 0,99	0,64
	Índice de duración media de accidente de trabajo	Índice de duración media de accidente de trabajo	< 40	20,93

(*) No incluye achatarramiento de vehículos, dado que no se generan de forma periódica



DPO DIRECCIÓN POR OBJETIVOS (Resultados Individuales)

DEFINICIÓN DE OBJETIVO 1

Gestionar el Presupuesto de la Empresa de acuerdo a los objetivos económicos

DEFINICIÓN DE PONDERACIÓN (%)

EXCELENTE NOTABLE ESPERADO MEJORABLE INSUFICIENTE

SEGUIMIENTO

PRIMER SEGUIMIENTO	SEGUNDO SEGUIMIENTO
Fecha: REALIZADO	Fecha: REALIZADO

ACCIONES PARA DESARROLLAR EL OBJETIVO

% CUMPLIMIENTO

<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto 2018 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Realizado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ingresos: 61.561.998 €</td> <td>65.881.125 €</td> </tr> <tr> <td>Gastos: 61.561.998 €</td> <td>65.661.336 €</td> </tr> </tbody> </table>		Realizado	Ingresos: 61.561.998 €	65.881.125 €	Gastos: 61.561.998 €	65.661.336 €	Beneficio: 219.788 €
	Realizado						
Ingresos: 61.561.998 €	65.881.125 €						
Gastos: 61.561.998 €	65.661.336 €						
<ul style="list-style-type: none"> Gestionar el conjunto de recursos de acuerdo a los KPI. 	Cumplidos						
<ul style="list-style-type: none"> Obtener un resultado de satisfacción de los usuarios de acuerdo a los KPI. 	Nota obtenida: 8,8						
<ul style="list-style-type: none"> Cumplir los planes de ingresos y gastos de acuerdo al presupuesto y a las líneas marcadas por el Ayuntamiento. 	Cumplidos						



DPO DIRECCIÓN POR OBJETIVOS (Resultados Individuales)

DEFINICIÓN DE OBJETIVO 2

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

DEFINICIÓN DE PONDERACIÓN (%)

EXCELENTE NOTABLE ESPERADO MEJORABLE INSUFICIENTE

SEGUIMIENTO

PRIMER SEGUIMIENTO	SEGUNDO SEGUIMIENTO
Fecha: REALIZADO	Fecha: REALIZADO

ACCIONES PARA DESARROLLAR EL OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con la oferta de servicio marcada en los KPI 	Superada (ver KPI)
<ul style="list-style-type: none"> Disponer de la flota necesaria mediante el mantenimiento programado para poder realizar los servicios prometidos a la ciudadanía. 	Conseguido (ver KPI)
<ul style="list-style-type: none"> Incorporar los nuevos autobuses según la programación. 	Hecho
<ul style="list-style-type: none"> Atender las quejas y reclamaciones en tiempo y forma. Plazo de respuesta: < 10 días % quejas analizadas mensualmente: 100 % 	3,9 días 100 %



DPO DIRECCIÓN POR OBJETIVOS (Resultados Individuales)

DEFINICIÓN DE OBJETIVO 3

Optimización de la red de transporte para adecuarla al metro

DEFINICIÓN DE PONDERACIÓN (%)

EXCELENTE
 NOTABLE
 ESPERADO
 MEJORABLE
 INSUFICIENTE

SEGUIMIENTO

PRIMER SEGUIMIENTO	SEGUNDO SEGUIMIENTO
Fecha: REALIZADO	Fecha: REALIZADO

ACCIONES PARA DESARROLLAR EL OBJETIVO

% CUMPLIMIENTO

<ul style="list-style-type: none"> Implantar plan global de cabeceras de líneas para atender la obra de la Alameda. 	Más de 30 líneas han modificado cabecera y/o parada de paso
<ul style="list-style-type: none"> Continuar con el plan de remodelación de líneas. 	Nueva Línea 7 / C6 / L 38 / Etc.
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar encuestas monográficas sobre los cambios realizados en el ejercicio. 	Realizadas



DPO DIRECCIÓN POR OBJETIVOS (Resultados Individuales)

DEFINICIÓN DE OBJETIVO 4

Continuar con la implantación de nuevas tecnologías en el transporte público

DEFINICIÓN DE PONDERACIÓN (%)

EXCELENTE NOTABLE ESPERADO MEJORABLE INSUFICIENTE

SEGUIMIENTO

PRIMER SEGUIMIENTO	SEGUNDO SEGUIMIENTO
Fecha: REALIZADA	Fecha: REALIZADA

ACCIONES PARA DESARROLLAR EL OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Implantar nuevas funcionalidades en la APP 	Recarga de la tarjeta Accesibilidad ciegos Mobility
<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con el plan de instalación de pantallas embarcadas (Sistema de Información al Usuario). 	Nuevo sistema desarrollado
<ul style="list-style-type: none"> • Lanzar el concurso público para el proyecto de la nueva Monética y nuevo SAE 	En concurso
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar el proyecto Paloma de carga de bus eléctrico por contacto. 	En marcha: octubre 19

DPO DIRECCIÓN POR OBJETIVOS (Resultados Individuales)

DEFINICIÓN DE OBJETIVO 5

Transparencia y gestión pública

DEFINICIÓN DE PONDERACIÓN (%)

EXCELENTE NOTABLE ESPERADO MEJORABLE INSUFICIENTE

SEGUIMIENTO

PRIMER SEGUIMIENTO	SEGUNDO SEGUIMIENTO
Fecha: REALIZADO	Fecha: REALIZADO

ACCIONES PARA DESARROLLAR EL OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> Dotar al portal de transparencia de todos los indicadores clave KPI, y su actualización correspondiente. 	Hecho
<ul style="list-style-type: none"> Actualizar el perfil del contratante conforme a Ley, con el máximo alcance de las publicaciones de contratos en la página web. 	Hecho
<ul style="list-style-type: none"> Continuar con el pago a proveedores mejorado. Repuestos y materias primas: menos de 60 días. Combustible: menos de 30 días. 	14,18 días
<ul style="list-style-type: none"> Poner en valor todas las actividades realizadas por EMT a lo largo del año, en los campos de la tecnología, el medioambiente, la calidad, prevención, responsabilidad social, etc... 	Realizadas memorias, participación en foros y jornadas, etc...
<ul style="list-style-type: none"> Mantener los sistemas de Calidad, Prevención, Medioambiente, y Responsabilidad Social Corporativa, auditados por AENOR. 	Hecho



DPO DIRECCIÓN POR OBJETIVOS (Resultados Individuales)

EVALUACIÓN DE OBJETIVOS

OBJETIVO 1:	X	=	100
OBJETIVO 2:	X	=	100
OBJETIVO 3:	X	=	100
OBJETIVO 4:	X	=	100
OBJETIVO 5:	X	=	100
RESULTADO TOTAL (DIVIDIDO POR EL NÚMERO DE OBJETIVOS)			100

OBSERVACIONES DEL INTERESADO (SOBRE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS)

Objetivos cumplidos.

OBSERVACIONES DEL JEFE INMEDIATO (SOBRE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS)

FIRMA DEL INTERESADO

FECHA: 25/febrero/2019

FIRMA DEL JEFE INMEDIATO

FECHA: 25/febrero/2019