



EMPRESA MALAGUEÑA DE TRANSPORTES S.A.M.
22 ABR. 2019
Registro de SALIDA Núm.: 228/2019

GABINETE DE ALCALDÍA

Nº R. ENTRADA 1145

FECHA 23/04/19

Nº Doc 259828

HORA

Sr. D. Manuel Jiménez Rodríguez
Coordinador General Gerente
Alcaldía
Excmo. Ayuntamiento de Málaga
Avenida de Cervantes, 4
29016 Málaga

Málaga, 17 de abril de 2019

Estimado Manuel:

Por la presente, te adjunto los objetivos de esta gerencia para el año 2019.

Recibe un cordial saludo,

Miguel Ruiz Montañez
Director Gerente

**Empresa Malagueña
de Transportes S.A.M.**

Camino de San Rafael, 97
Tel. 952 367 200
Fax 952 367 207
29006-MÁLAGA



(DIRECCIÓN POR OBJETIVOS)
&
(GESTIÓN DEL DESEMPEÑO)

Cuestionario DPO & SGD

2019

NOMBRE:

Miguel Ruiz Montañez
Director Gerente



DPO DIRECCIÓN POR OBJETIVOS (Resultados Individuales)

PROCESO	INDICADOR	METRICA	OBJETIVO 2019	RESULTADO
PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS	Paradas adaptadas	Número de paradas adaptadas	> 840	
	Marquesinas instaladas	Número de marquesinas instaladas	> 540	
	Marquesinas instaladas con paneles digitales de información	Nº marquesinas con paneles	> 165	
TRANSPORTE DE VIAJEROS	Oferta de Transporte	Nº de plazas ofertadas de servicio	> 140.000.000	
	Nº de viajes realizados	Nº de viajes efectuados en la prestación del servicio	> 1.300.000	
	Nº de viajes efectuados por día	Nº de viajes efectuados por día	> 3.600	
	Nº de Kilómetros en línea	Nº de kilómetros en línea	> 11.300.000	
	Nº de kilómetros recorridos	Nº de kilómetros recorridos (línea más 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	> 44.600.000	
	Nº de viajeros transportados por kilómetro	Nº de viajeros transportados en el año / Km. recorridos	> 3,9	
	% de cumplimiento de la oferta	% de cumplimiento de la oferta	> 95 %	
	% de viajes perdidos en relación con los viajes realizados	% de viajes perdidos en relación con los viajes realizados	< 0,7 %	
	Grado de ocupación de vehículos	% viajeros transportados sobre total de plazas ofertadas	> 30 %	
	Total lesionados	Nº de ciudadanos que reclaman lesiones por el bus	< 700	
	Tasa lesionados por viajero	Total lesiones/viajeros x 100.000	< 1,6	
	Total siniestros	Nº de siniestros	< 1.500	
	Tasa de siniestros	Total siniestros / viajes dados x 10.000	< 9	
MANTENIMIENTO DE FLOTA	Flota de vehículos disponibles diaria (neta)	Nº de vehículos disponibles para la prestación del servicio	> 210	
	Consumo de gasoil	Nº de litros consumidos	7.000.000 litros	
	Relación del consumo de gasoil por cada 100 km.	Relación del Consumo de litros de gasoil por cada 100 Km	58	
	Consumo de combustible GNC (Gas Natural Comprimido)	Nº metros cúbicos consumidos	75.000	
	Consumo de GNC a los 100 km	Número de metros cúbicos consumidos por los vehículos (GNC) a los 100km	100	
	Consumo de Agua	Nº de m ³ de agua consumidos en las instalaciones	< 8.000 m ³	
	Consumo de energía eléctrica	Nº de Kw consumidos en las instalaciones	< 850.000 kw	
	Consumo de aceite	Total litros consumidos	< 27.000	
	Relación del consumo de aceite cada 100 km.	Nº de litros de aceite consumidos / 100 km	0,22	
	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	
	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	
Emisión de ruido	Emisión de ruido (dBA)	< 87 dBA		
GESTIÓN ECONÓMICA	Ingresos de la empresa	Total de ingresos obtenidos (incluye subvención municipal)	> 59.672.631 €	
	Gastos de la empresa	Total gastos tenidos previstos	59.672.631	
	Ingresos por viajero	Total de ingresos obtenidos / Total Viajeros	1,3	
	Gastos por viajero	Total los gastos tenidos / Total viajeros	1,3	
	Déficit por viajero	Déficit medio por viajero / Total viajeros	0,6	
	Coste de materiales y repuestos	Coste medio de los materiales y repuestos (incl. Gasoil)	9.000.000	
GESTIÓN DE RRHH	Plantilla media de trabajadores	Número de trabajadores media del año	Min 837	
	Número de mujeres en plantilla	Nº de mujeres en plantilla	> 78	
	Número de hombres en plantilla	Nº de hombres en plantilla	> 759	
	Relación del número de actividades culturales-deportivas sobre los empleados	Nº de actividades culturales y deportivas	12	
	Nº de empleados beneficiados por ayudas al estudio y otras	Nº de empleados beneficiados por ayudas al estudio y otras	830	
	Nº colegios visitados Taller EDUCABUS	Nº de colegios visitados	> 7	
	Nº de alumnos que asisten al Taller EDUCABUS	Sumatorio de alumnos que asisten a los talleres	> 300	
	Número de horas de formación	Nº de horas de formación	> 12.000 h	
	Número de alumnos formados	Nº de alumnos formados	900	
	Número de cursos realizados	Nº de cursos realizados	50	
	Relación del número de horas de formación por alumno	Número de horas de formación realizadas por todos los alumnos	10	
Relación del número de alumnos formados sobre la plantilla	Número de alumnos formados	110%		
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 queja hasta que contesta (días laborables)	7,5 días	
	Relación del número de reclamaciones y quejas sobre los clientes	Número de QyR / Total viajeros X 1000	0,022	
	Total campañas realizadas	Total de campañas publicitarias realizadas en el año (Semana Santa, Navidad y Feria) + Minicampañas	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 Twitter	Total de seguidores en Twitter	> 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	> 30	
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	
CALIDAD Y MA	Satisfacción de clientes/usuarios	% Clientes Bastante o Muy satisfechos con la EMT	> 85 %	
	Exámenes de salud	Número de exámenes de salud realizados	> 600	
SERVICIO DE PREVENCIÓN	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	

(*) No incluye acharramiento 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:	Fecha:

ACCIONES PARA DESARROLLAR EL OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 2019 • Ingresos: 64.992.060 € • Gastos: 64.992.060 € 	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar el conjunto de recursos de acuerdo a los KPI (Página anterior) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Obtener un resultado de satisfacción de los usuarios de acuerdo a los KPI (Página anterior) 	
<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. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir los programas aprobados en cuanto a Inversiones Financieramente Sostenibles (IFS 2019), licitando y ejecutando los planes que apruebe el Ayuntamiento. 	

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:	Fecha:

ACCIONES PARA DESARROLLAR EL OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con la oferta de servicio marcada en los 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. 	
<ul style="list-style-type: none"> Incorporar los nuevos autobuses según la programación. 	
<ul style="list-style-type: none"> Atender las quejas y reclamaciones en tiempo y forma. Plazo de respuesta: < 10 días % quejas analizadas mensualmente: 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:

Fecha:

ACCIONES PARA DESARROLLAR EL OBJETIVO

% CUMPLIMIENTO

- Implantar plan global de nuevas cabeceras de líneas para atender la obra de la Alameda.

- Retomar el entorno Alameda tras las obras con la necesarias remodelación de paradas y cabeceras de líneas.

- Continuar con el plan de remodelación de líneas.

- Desarrollar encuestas monográficas sobre los cambios realizados en el ejercicio.



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:	Fecha:

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



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:	Fecha:

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. 	
<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. 	
<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. 	
<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... 	
<ul style="list-style-type: none"> Mantener los sistemas de Calidad, Prevención, Medioambiente, y Responsabilidad Social Corporativa, auditados por AENOR. 	



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)

Empty box for observations from the interested party.

OBSERVACIONES DEL JEFE INMEDIATO (SOBRE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS)

Empty box for observations from the immediate supervisor.

FIRMA DEL INTERESADO

FIRMA DEL JEFE INMEDIATO

Empty box for the signature of the interested party.

Empty box for the signature of the immediate supervisor.

FECHA:

FECHA: