

PROCESO	INDICADOR	MÉTRICA	OBJETIVO 2020	RESULTADO 2020	
PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS	Paradas adaptadas	Número de paradas adaptadas	> 870	888	
	Marquesinas instaladas	Número de marquesinas instaladas	> 550	545	
	Marquesinas instaladas con paneles digitales de información	Nº marquesinas con paneles	> 175	192	
TRANSPORTE DE VIAJEROS	Oferta de Transporte	Nº de plazas ofertadas de servicio	Variable	112.989.172	
	Nº de viajes realizados	Nº de viajes efectuados en la prestación del servicio (alcanzar al menos el 70% de las expediciones realizadas en 2019)	Variable	1.064.928	
	Nº de viajes efectuados por día	Nº de viajes efectuados por día	Variable	2.918	
	Nº de Kilómetros en línea	Nº de kilómetros en línea (al menos el 70% de los km, respecto a 2019)	Variable	9.854.368	
	Nº de kilómetros recorridos	Nº de kilómetros recorridos, línea + vacío (al menos el 70% de los km, respecto a 2019)	Variable	10.600.890	
	Ratio de kilómetros red por habitante	Nº de Kilómetros de la red / Población Málaga	Variable	17,04	
	Nº de viajeros transportados	Número de viajeros transportados (alcanzar al menos el 60% de los viajeros 2019)	> 24.000.000	25.826.629	
	Ocupación (Viajeros-Kms) - en millones de viajeros	Total viajeros x km que recorren en el bus	Variable	188,53	
	Capacidad (Plazas-Km)	Plazas-km sentados		Variable	414.621.414
		Plazas-km de pie		Variable	621.932.122
	% de cumplimiento de la oferta	% de cumplimiento de la oferta (realizado s/ programado)	> 95 %	98%	
	% de viajes perdidos en relación con los viajes realizados	% de viajes perdidos en relación con los viajes realizados	< 0,5%	0,23%	
	Grado de ocupación de vehículos	% viajeros transportados sobre total de plazas ofertadas	Variable	22,86%	
	Total lesionados	Nº de ciudadanos que reclaman lesiones por el bus	<600	339	
	Tasa lesionados por viajero	Total lesiones/viajeros x 100.000	<1,3	1,31	
	Total siniestros	Nº de siniestros	<1.100	658	
Tasa de siniestros	Total siniestros / viajes dados x 10.000	Variable	6,18		
MANTENIMIENTO DE FLOTA	Flota de vehículos	Nº total de vehículos en alta de la flota EMT, a 31.12.	Variable	240	
	Consumo de gasoil	Nº de litros consumidos	< 6.500.000 l.	5.321.034	
	Relación del consumo de gasoil por cada 100 km.	Relación del Consumo de litros de gasoil por cada 100 Km	< 58	50,65	
	% de uso de neumáticos recauchutados	% de uso de neumáticos recauchutados	≥60%	79%	
	Consumo de Agua	Nº de m ³ de agua consumidos en las instalaciones	< 8.000 m ³	5.902	
	Consumo de energía eléctrica	Nº de Kw consumidos en las instalaciones	< 850.000 kw	660.207	
	Consumo de aceite	Total litros consumidos	< 27.000	15.147	
	Relación del consumo de aceite cada 100 km.	Nº de litros de aceite consumidos / 100 km	< 0,22	0,14	
	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	0,17	
	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	0,19	
Emisión de ruido	Emisión de ruido (dBA)	< 87 dBA	85,58		
GESTIÓN ECONÓMICA	Ingresos de la empresa	Total de ingresos obtenidos (incluye subvención municipal)	Variable	49.742.757,45 €	
	Gastos de la empresa	Total gastos tenidos previstos	Variable	60.350.047,74 €	
	Ingresos por viajero	Total de ingresos obtenidos / Total Viajeros	Variable	1,13	
	Gastos por viajero	Total los gastos tenidos / Total viajeros	Variable	2,26	
	Déficit por viajero	Déficit medio por viajero / Total viajeros	Variable	1,13	
	Coste de materiales y repuestos	Coste medio de los materiales y repuestos (incl. Gasoil)	8.500.000,00	6.185.145,84	
GESTIÓN DE RRHH	Plantilla media de trabajadores	Número de trabajadores media del año (sin jubilados parciales)	Mín. 830	847	
	Número de mujeres en plantilla	Nº de mujeres en plantilla	79	80	
	Número de hombres en plantilla	Nº de hombres en plantilla	751	767	
	Nº de empleados beneficiados por ayudas al estudio y otras	Nº de empleados beneficiados por ayudas al estudio y otras	> 850	901	
	Número de horas de formación	Nº de horas de formación	7.000	9.262	
	Número de alumnos formados	Nº de alumnos formados	400	576	
	Número de cursos realizados	Nº de cursos realizados	40	53	
MARKETING Y ATENCIÓN AL CLIENTE	Número de reclamaciones y quejas	Nº de reclamaciones y quejas presentadas por los clientes	< 1.500	840	
	Tiempo medio de respuesta a quejas y reclamaciones	Tiempo medio desde la recepción de la quejas hasta que contesta (días laborables)	6 días	3,57	
	Relación nº de reclamaciones y quejas sobre clientes	Número de QyR / Total viajeros X 1000	< 0,045	0,033	
	Total recargas on line realizadas	Nº de recargas de tarjeta realizadas on line	> 20.000	28.426	
	RRSS: Nº de seguidores en Twiter	Total de seguidores en Twiter	> 9.000	9.567	
	RRSS: Nº de seguidores en Facebook	Total de seguidores en Facebook	> 6.500	6.864	
	RRSS: Nº de seguidores en Instagram	Total de seguidores en Instagram	> 2.500	2.900	
	Entradas en el Blog EMT	Total de entradas publicadas en el blog de la EMT	> 40	50	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Accesos Portal empleado/APP interna	Nº de accesos al portal del empleado y APP Interna	> 500.000	705.656	
	Pantallas multimedia en bus	Nº total de pantallas multimedia instalada en los vehículos	75	105	
	% Partes de averías tramitados a través de la APP	Nº de partes de averías tramitados por la APP / Total de partes de averías	30%	87%	
	% Partes de siniestros tramitados a través de la APP	Nº partes de siniestros tramitados por la APP / Total partes de siniestros	15%	48%	
SERVICIO DE PREVENCIÓN	Exámenes de salud	Número de exámenes de salud realizados	> 600	810	
	Consultas médicas	Número de consultas médicas realizadas	2.700	3.236	
	Índice de absentismo por accidente laboral	Índice de absentismo por accidente laboral	Variable	2,93	
	Índice de absentismo por enfermedad común	Índice de absentismo por enfermedad común	Variable	5,73	
	Índice de gravedad de accidente de trabajo	Índice de gravedad de accidente de trabajo	Variable	1,81	
	Índice de duración media de accidente de trabajo	Índice de duración media de accidente de trabajo	Variable	44,72	