

PROCESO	INDICADOR	MÉTRICA	OBJETIVO 2021	RESULTADO 2021
PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS	Paradas adaptadas	Número de paradas adaptadas	>880	972
	Marquesinas instaladas	Número de marquesinas instaladas	>560	603
	Marquesinas instaladas con paneles digitales de información	Nº marquesinas con paneles	>190	194
TRANSPORTE DE VIAJEROS	Oferta de Transporte ⁽¹⁾	Nº de plazas ofertadas de servicio	Variable	130.877.765
	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	1.173.619
	Nº de viajes efectuados por día	Nº de viajes efectuados por día	Variable	3.215
	Nº de Kilómetros en línea ⁽¹⁾	Nº de kilómetros en línea (al menos el 70% de los km, respecto a 2019)	Variable	11.517.418
	Nº de kilómetros recorridos ⁽¹⁾	Nº de kilómetros recorridos, línea + vacío (al menos el 70% de los km, respecto a 2019)	Variable	12.323.637
	Ratio de kilómetros red por habitante ⁽¹⁾	Nº de Kilómetros de la red / Población Málaga	Variable	19,95
	Nº de viajeros transportados	Número de viajeros transportados (alcanzar al menos el 60% de los viajeros 2019)	> 26.000.000	30.508.235
	Ocupación (Viajeros-Kms) - en millones de viajeros ⁽¹⁾	Total viajeros x km que recorren en el bus	Variable	222,71
	Capacidad (Plazas-Km) ⁽¹⁾	Plazas-km sentados	Variable	481.630.175
		Plazas-km de pie	Variable	722.445.263
	% de cumplimiento de la oferta	% de cumplimiento de la oferta (realizado s/ programado)	>95 %	98,89%
	% de viajes perdidos en relación con los viajes realizados ⁽¹⁾	% de viajes perdidos en relación con los viajes realizados	< 0,5 %	0,38%
	Grado de ocupación de vehículos ⁽¹⁾	% viajeros transportados sobre total de plazas ofertadas	Variable	23,31%
	Total lesionados	Nº de ciudadanos que reclaman lesiones por el bus	<550	401
	Tasa lesionados por viajero	Total lesiones/viajeros x 100.000	<1,3	1,3
	Total siniestros	Nº de siniestros	<1000	756
Tasa de siniestros	Total siniestros / viajes dados x 10.000	Variable	6,44	
MANTENIMIENTO DE FLOTA	Flota de vehículos	Nº total de vehículos en alta de la flota EMT, a 31.12.	Variable	250
	Consumo de gasoil	Nº de litros consumidos	<6.500.000 l.	5.965.365
	Relación del consumo de gasoil por cada 100 km.	Relación del Consumo de litros de gasoil por cada 100 Km	< 55	44,47
	% de uso de neumáticos recauchutados	% de uso de neumáticos recauchutados	>60 %	73%
	Consumo de Agua	Nº de m ³ de agua consumidos en las instalaciones	<7.000 m3	5.862
	Consumo de energía eléctrica	Nº de Kw consumidos en las instalaciones	< 800.000 kw	650.131
	Consumo de aceite	Total litros consumidos	< 25.000	22.564
	Relación del consumo de aceite cada 100 km.	Nº de litros de aceite consumidos / 100 km	< 0,22	0,17
	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	0,18
	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	< 0,20	0,26
Emisión de ruido	Emisión de ruido (dba)	< 87 dbA	85,62	
GESTIÓN ECONÓMICA	Ingresos de la empresa	Total de ingresos obtenidos (incluye subvención municipal)	Variable	63.419.522,20 €
	Gastos de la empresa	Total gastos tenidos previstos	Variable	64.086.541,69 €
	Ingresos por viajero	Total de ingresos obtenidos / Total Viajeros	Variable	0,96
	Gastos por viajero	Total los gastos tenidos / Total viajeros	Variable	2,05
	Déficit por viajero	Déficit medio por viajero / Total viajeros	Variable	1,09
	Coste de materiales y repuestos	Coste medio de los materiales y repuestos (incl. Gasoil)	8.500.000,00	7.934.720,53 €
GESTIÓN DE RRHH	Plantilla media de trabajadores	Número de trabajadores media del año (sin jubilados parciales)	Min. 830	840
	Número de mujeres en plantilla	Nº de mujeres en plantilla	80	80
	Número de hombres en plantilla	Nº de hombres en plantilla	752	759
	Número de beneficiarios por ayudas al estudio y otras	N.º de becas concedidas por ayudas al estudio y otras	> 850	904
	Número de horas de formación	Nº de horas de formación	> 7.000	11.025
	Número de alumnos formados	Nº de alumnos formados	> 400	1.395
	Número de cursos realizados	Nº de cursos realizados	40	120



OBJETIVOS INDICADORES KPI - 2021

PROCESO	INDICADOR	MÉTRICA	OBJETIVO 2021	RESULTADO 2021
MARKETING Y ATENCIÓN AL CLIENTE	Número de reclamaciones y quejas	Nº de reclamaciones y quejas presentadas por los clientes	< 1.500	877
	Tiempo medio de respuesta a quejas y reclamaciones	Tiempo medio desde la recepción de la quejas hasta que contesta (días laborables)	6 días	3,32
	Relación nº de reclamaciones y quejas sobre clientes	Número de QyR / Total viajeros X 1000	< 0,045	0,029
	Total recargas on line realizadas	Nº de recargas de tarjeta realizadas on line	>20.000	58.505
	RRSS: Nº de seguidores en Twiter	Total de seguidores en Twiter	> 9.000	9.687
	RRSS: Nº de seguidores en Facebook	Total de seguidores en Facebook	> 6.500	7.248
	RRSS: Nº de seguidores en Instagram	Total de seguidores en Instagram	> 2.500	3.177
	Entradas en el Blog EMT	Total de entradas publicadas en el blog de la EMT	> 40	46
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Accesos Portal empleado/APP interna	Nº de accesos al portal del empleado y APP Interna	>650.000	791.868
	Pantallas multimedia en bus	Nº total de pantallas multimedia instalada en los vehículos	> 105	105
	% Partes de averías tramitados a través de la APP	Nº de partes de averías tramitados por la APP / Total de partes de averías	50%	94%
	% Partes de siniestros tramitados a través de la APP	Nº partes de siniestros tramitados por la APP / Total partes de siniestros	45%	66%
SERVICIO DE PREVENCIÓN	Exámenes de salud	Número de exámenes de salud realizados	Variable	604
	Consultas médicas	Número de consultas médicas realizadas	Variable	5.809
	Índice de absentismo por accidente laboral	Índice de absentismo por accidente laboral	Variable	1,62%
	Índice de absentismo por enfermedad común	Índice de absentismo por enfermedad común	Variable	5,89%
	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

(1) Datos provisionales, pendiente validación de datos de las nuevas canceladoras