



## OBJETIVOS INDICADORES KPI - 2024

PROCESO	INDICADOR	MÉTRICA	OBJETIVO 2024	RESULTADO 2024
PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS	Paradas adaptadas	Número de paradas adaptadas	> 1.025	1.027
	Marquesinas instaladas	Número de marquesinas instaladas	> 610	628
	Marquesinas instaladas con paneles digitales en color	Nº marquesinas con paneles digitales en color.	340	356
TRANSPORTE DE VIAJEROS	Oferta de Transporte	Nº de plazas ofertadas de servicio	> 135.000.000	147.913.741
	Nº de viajes realizados	Nº de viajes efectuados en la prestación del servicio	> 1.250.000	1.380.690
	Nº de viajes efectuados por día	Nº de viajes efectuados por día	> 3.300	3.783
	Nº de Kilómetros en línea	Nº de kilómetros en línea	> 12.000.000	11.741.334
	Nº de kilómetros recorridos	Nº de kilómetros recorridos, línea + vacío	> 12.500.000	12.298.034
	Ratio de kilómetros por habitante	Nº de Kilómetros en línea / Población Málaga	> 20	20
	Nº de viajeros transportados	Número de viajeros transportados	> 45.000.000	50.612.435
	% de cumplimiento de la oferta	% de cumplimiento de la oferta (realizado s/ programado)	> 95%	98,9%
	Grado de ocupación de vehículos	% viajeros transportados sobre total de plazas ofertadas	> 28%	34,22%
	Total lesionados	Nº de ciudadanos que reclaman lesiones por el bus	< 600	587
	Tasa lesionados por viajero	Total lesiones/viajeros x 100.000	< 1,3	1,16
	Total siniestros	Nº de siniestros	< 1.200	1.292
	Tasa de siniestros	Total siniestros / viajes dados x 10.000	Variable	9,36
MANTENIMIENTO DE FLOTA	Flota de vehículos	Nº total de vehículos en alta de la flota EMT, a 31.12.	> 250	276
	Consumo de gasoil	Nº de litros consumidos	< 7.200.000	6.589.609
	Relación del consumo de gasoil por cada 100 km.	Relación del Consumo de litros de gasoil por cada 100 Km	< 59	57,77
	% de uso de neumáticos recauchutados	% de uso de neumáticos recauchutados	> 70%	68%
	Consumo de Agua	Nº de m <sup>3</sup> de agua consumidos en las instalaciones	< 6.400 m <sup>3</sup>	5.020
	Consumo de energía eléctrica	Nº de Kw consumidos en las instalaciones	< 2.720.000 Kw	752.929
	Consumo de aceite	Total litros consumidos	< 20.000	13.108
	Relación del consumo de aceite cada 100 km.	Nº de litros de aceite consumidos / 100 km	< 0,20	0,11
	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	0,12
	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	< 0,25	0,09
Emisión de ruido	Emisión de ruido (dBA)	< 85 dBA	73,89	
GESTIÓN ECONÓMICA	Ingresos de la empresa	Total de ingresos obtenidos (incluye subvención municipal)	82.510.724,00 €	86.022.784,14 €
	Gastos de la empresa	Total gastos tenidos previstos	82.510.724,00 €	85.636.197,82 €
	Ingresos por viajero	Total de ingresos obtenidos / Total Viajeros	1,04 €	1,07 €
	Gastos por viajero	Total los gastos tenidos / Total viajeros	1,72 €	1,65 €
	Déficit por viajero	Déficit medio por viajero / Total viajeros	0,68 €	0,58 €
	Coste de materiales y repuestos	Coste medio de los materiales y repuestos (incl. Gasoil)	10.960.400,00 €	9.928.522,44 €
GESTIÓN DE RRHH	Plantilla media de trabajadores	Media de trabajadores efectivos durante el año	960	927
	Número de mujeres en plantilla	Nº de mujeres en plantilla	96	101
	Número de hombres en plantilla	Nº de hombres en plantilla	864	826
	% Empleados/as temporales	Ratio nº empleados/as temporales / total empleados/as	< 8%	7,99%
	Número de horas de formación	Nº de horas de formación	> 10.500	18.497
	Número de alumnos formados	Nº de alumnos formados	> 900	1.140
	Número de cursos realizados	Nº de cursos realizados	> 90	167
MARKETING Y ATENCIÓN AL CLIENTE	Número de reclamaciones y quejas	Nº de reclamaciones y quejas presentadas por los clientes	Variable	1.895
		% reclamaciones y quejas / viajeros x 1.000	< 5%	3,74%
	Tiempo medio de respuesta a quejas y reclamaciones	Tiempo medio desde la recepción de la quejas hasta que contesta (días laborables)	6 días	3,71
	Relación nº de reclamaciones y quejas sobre clientes	Número de QyR / Total viajeros X 1000	< 0,045	0,037
	Total recargas on line realizadas	Nº de recargas de tarjeta realizadas on line	> 100.000	146.411
	RRSS: Nº de seguidores en Twitter	Total de seguidores en Twitter	> 10.500	10.802
	RRSS: Nº de seguidores en Facebook	Total de seguidores en Facebook	> 8.000	9.579
	RRSS: Nº de seguidores en Instagram	Total de seguidores en Instagram	> 4.000	5.323
Entradas en el Blog EMT	Total de entradas publicadas en el blog de la EMT	> 40	39	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Accesos APP interna	Nº de accesos a la APP Interna	> 800.000	966.789
	Accesos APP clientes	Nº de accesos a la APP de clientes.	> 10.000.000	17.883.097
	% Flota adaptada a 5G	Flota adaptada a 5G / Total Flota	100%	100%
	% Flota con recarga a bordo disponible	Vehículos con sistema de recarga a bordo instalado / Total Flota	100%	100%
	% Flota con sensorización de temperatura, humedad y calidad del aire dentro del bus.	Vehículos con el sistema de sensorización instalado / Total Flota	75%	En ejecución
	Pantallas multimedia en bus	Nº total de pantallas multimedia instalada en los vehículos	160	168
	% Partes de averías tramitados a través de la APP	Nº de partes de averías tramitados por la APP / Total de partes de averías	> 90%	95,7%
	% Partes de siniestros tramitados a través de la APP	Nº partes de siniestros tramitados por la APP / Total partes de siniestros	> 75%	87,1%
CALIDAD Y MA	Satisfacción de clientes / usuarios	% de clientes encuestados satisfechos o muy satisfechos	>85%	89,2%
SERVICIO DE PREVENCIÓN	Exámenes de salud	Número de exámenes de salud realizados	> 500	711
	Índice de absentismo por accidente laboral	Índice de absentismo por accidente laboral	< 1,5%	0,72%
	Índice de absentismo por enfermedad común	Índice de absentismo por enfermedad común	< 6,5%	7,37%
	Índice de gravedad de accidente de trabajo	Índice de gravedad de accidente de trabajo	< 1,5	1,05
	Índice de duración media de accidente de trabajo	Índice de duración media de accidente de trabajo	< 42	42