

PROCESO	INDICADOR	MÉTRICA	Resultado obtenido
PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS	Paradas adaptadas	Número de paradas adaptadas	856
	Marquesinas instaladas	Número de marquesinas instaladas	552
	Marquesinas instaladas con paneles digitales de información	Nº marquesinas con paneles	174
TRANSPORTE DE VIAJEROS	Oferta de Transporte	Nº de plazas ofertadas de servicio	145.152.815
	Nº de viajes realizados	Nº de viajes efectuados en la prestación del servicio	1.363.218
	Nº de viajes efectuados por día	Nº de viajes efectuados por día	3.735
	Nº de Kilómetros en línea	Nº de kilómetros en línea	11.532.571
	Nº de kilómetros recorridos	Nº de kilómetros recorridos (línea más vacío)	12.354.172
	Ratio de kilómetros red por habitante	Nº de Kilómetros de la red / Población Málaga	20,27
	Nº de viajeros transportados	Número de viajeros transportados	46.609.301
	Nº de viajeros transportados por kilómetro	Nº de viajeros transportados en el año / Km. recorridos	4,04
	% de cumplimiento de la oferta	% de cumplimiento de la oferta	99%
	% de viajes perdidos en relación con los viajes realizados	% de viajes perdidos en relación con los viajes realizados	0,65%
	Grado de ocupación de vehículos	% viajeros transportados sobre total de plazas ofertadas	32,11%
	Total lesionados	Nº de ciudadanos que reclaman lesiones por el bus	685
	Tasa lesionados por viajero	Total lesiones/viajeros x 100.000	1,47
	Total siniestros	Nº de siniestros	1.202
	Tasa de siniestros	Total siniestros / viajes dados x 10.000	8,82
MANTENIMIENTO DE FLOTA	Flota de vehículos disponibles diaria (neta)	Nº de vehículos disponibles para la prestación del servicio	209
	Consumo de gasoil	Nº de litros consumidos	7.028.118
	Relación del consumo de gasoil por cada 100 km.	Relación del Consumo de litros de gasoil por cada 100 Km	57,85
	Consumo de combustible GNC (Gas Natural Comprimido)	Nº metros cúbicos consumidos	74.911
	Consumo de GNC a los 100 km	Número de metros cúbicos consumidos por los vehículos (GNC) a los 100km	93,71
	Consumo de Agua	Nº de litros de agua consumidos en las instalaciones	8.556
	Consumo de energía eléctrica	Nº de Kw consumidos en las instalaciones	783.285
	Consumo de aceite	Total litros consumidos	22.956
	Relación del consumo de aceite cada 100 km.	Nº de litros de aceite consumidos / 100 km	0,19
	Total de residuos No Peligrosos gestionados	Nº de toneladas de residuos No Peligrosos gestionados por la EMT	99,8
	Total de residuos Peligrosos gestionados	Nº de toneladas de residuos Peligrosos gestionados por la EMT	65,99
	Emisión de ruido	Emisión de ruido (dBA)	85,72
GESTIÓN ECONÓMICA	Ingresos de la empresa	Total de ingresos obtenidos (incluye subvención municipal)	63.626.087,00
	Gastos de la empresa	Total gastos tenidos previstos	63.212.303,40
	Ingresos por viajero	Total de ingresos obtenidos / Total Viajeros	1,37
	Gastos por viajero	Total los gastos tenidos / Total viajeros	1,36
	Déficit por viajero	Déficit medio por viajero / Total viajeros	0,01
	Coste de materiales y repuestos	Coste medio de los materiales y repuestos (incl. Gasoil)	8.756.190,13
GESTIÓN DE RRHH	Plantilla media de trabajadores	Número de trabajadores media del año	850
	Número de mujeres en plantilla	Nº de mujeres en plantilla	84
	Número de hombres en plantilla	Nº de hombres en plantilla	817
	Relación del número de actividades culturales-deportivas sobre los empleados	Nº de actividades culturales y deportivas	14
	Nº de empleados beneficiados por ayudas al estudio y otras	Nº de empleados beneficiados por ayudas al estudio y otras	886
	Nº colegios visitados Taller EDUCABUS	Nº de colegios visitados	9
	Nº de alumnos que asisten al Taller EDUCABUS	Sumatorio de alumnos que asisten a los talleres	440
Número de horas de formación	Nº de horas de formación	13.742	

PROCESO	INDICADOR	MÉTRICA	Resultado obtenido
	Número de alumnos formados	Nº de alumnos formados	1.787
	Número de cursos realizados	Nº de cursos realizados	161
	Relación del número de horas de formación por alumno	Número de horas de formación realizadas por todos los alumnos	7,7
	Relación del número de alumnos formados sobre la plantilla	Número de alumnos formados	210,2%
MARKETING Y ATENCIÓN AL CLIENTE	Número de reclamaciones y quejas	Nº de reclamaciones y quejas presentadas por los clientes	1.150
	Tiempo medio de respuesta a quejas y reclamaciones	Tiempo medio desde la recepción de la quejas hasta que contesta (días laborables)	4,95
	Relación del número de reclamaciones y quejas sobre los clientes	Número de QyR / Total viajeros X 1000	0,025
	Total campañas realizadas	Total de campañas publicitarias realizadas en el año (Semana Santa, Navidad y Feria) + Minicampañas.	6
	Total recargas on line realizadas	Nº de recargas de tarjeta realizadas a través de la web	9.068
	RRSS: Nº de seguidores en Twiter	Total de seguidores en Twiter	8.053
	RRSS: Nº de seguidores en Facebook	Total de seguidores en Facebook	5.192
	Entradas en el Blog EMT	Total de entradas publicadas en el blog de la EMT	37
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Accesos intranet/Portal empleado	Nº de accesos de clientes tanto en internet como en portal del empleado	34.053
CALIDAD Y MA	Satisfacción de clientes/usuarios	% Clientes Bastante o Muy satisfechos con la EMT	89,1%
SERVICIO DE PREVENCIÓN	Exámenes de salud	Número de exámenes de salud realizados	647
	Consultas médicas	Número de consultas médicas realizadas	3.616
	Índice de absentismo por accidente laboral	Índice de absentismo por accidente laboral	0,41
	Índice de absentismo por enfermedad común	Índice de absentismo por enfermedad común	4,72
	Índice de gravedad de accidente de trabajo	Índice de gravedad de accidente de trabajo	0,55
	Índice de duración media de accidente de trabajo	Índice de duración media de accidente de trabajo	19,14