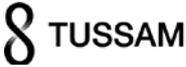


PLAN DE OBJETIVOS DE TUSAM 2018 - 2020

MAYO 2018

ÍNDICE	PÁG.
1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. NECESIDAD.....	3
4. GENERALIDADES	3
5. OBJETIVOS	4
5.1 OBJETIVOS ASOCIADOS A RIESGOS	5
5.2 OBJETIVOS DE GESTIÓN AMBIENTAL	27

 	PLAN DE OBJETIVOS DE TUSSAM (2018-2020)		
Departamento de Calidad Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente	Edición: 1ª	Página 3 de 32	Fecha: 29.05.2018

1. OBJETO

A tenor de lo establecido en el punto 6.2 de las normas UNE-EN ISO 9001: 2015 y de la UNE-EN ISO 14001:2004 en cuanto a la Planificación y establecimiento de Objetivos, Metas y Programas, se presenta el Plan de Objetivos de TUSSAM para el periodo de tiempo comprendido entre Mayo de 2018 y Diciembre de 2020, que se enmarca dentro de la Política de Objetivos de TUSSAM y es conforme a los Objetivos estratégicos de TUSSAM.

2. ALCANCE

El Plan de Objetivos de TUSSAM aplica a toda la Organización, debiendo de ser considerado en la definición de las actividades de cada una de las Direcciones, Áreas y Departamentos de la empresa, de forma que todo el personal ha de contribuir a la consecución de los objetivos en él definidos.

3. NECESIDAD

Tras varios años de funcionamiento de nuestro sistema Integrado de Gestión, según las Normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, UNE-EN 13816:2003 y Reglamento EMAS, se hace necesario la elaboración de un documento en el cual se establezcan los objetivos a conseguir durante los años 2.018 al 2.020 y defina las actuaciones a realizar para el logro de los mismos.

Este Plan de Objetivos de TUSSAM se elabora desde la experiencia obtenida por el seguimiento de nuestro sistema y considerando las necesidades actuales y futuras de la organización, la consideración de los recursos disponibles y aquellos que resulten necesarios para cumplir los objetivos que aquí se definan, siempre orientados a la consecución de la satisfacción de nuestro cliente y al respeto por el Medio Ambiente, tal como queda recogido en la Misión de TUSSAM.

4. GENERALIDADES

Teniendo en cuenta el nuevo enfoque basado en Riesgos de las Normas de Referencias, el Plan de Objetivos incluirá el plan de actuación definido para aquellos riesgos significativos sobre los que la Organización ha estimado conveniente actuar. Por tanto, y dado que para la identificación y evaluación de los riesgos se ha seguido un enfoque basado en los procesos de la Organización, este Plan no tendrá la estructura del modelo ServQual utilizada en años anteriores, sino que seguirá una distribución de objetivos asociados a procesos.

Asimismo, contará con un bloque independiente, llamado "GESTIÓN AMBIENTAL" donde se incluyen aquellos objetivos que, aunque no han surgido como resultado de la identificación y valoración de riesgos por procesos, resultan tras la evaluación de aspectos ambientales, del cumplimiento legislativo y/o del control operacional.

El seguimiento del presente Plan se llevará a cabo trimestralmente, a excepción de los objetivos de carácter ambiental que tendrán un seguimiento cuatrimestral.

	PLAN DE OBJETIVOS DE TUSSAM (2018-2020)		
Departamento de Calidad Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente	Edición: 1ª	Página 4 de 32	Fecha: 29.05.2018

5. OBJETIVOS

A continuación se definen y concretan los 18 Objetivos asociados a riesgos significativos sobre los cuales la organización ha estimado conveniente actuar y los 10 Objetivos de Gestión Ambiental.

Objetivos asociados a Riesgos:

- 01 Adecuación de los medios materiales y humanos a las necesidades de planificación del servicio.
- 02 Reducción del número de averías en ruta.
- 03 Asegurar la disposición de toda la información necesaria en cada una de las intervenciones de los vehículos.
- 04 Optimización de la segregación de residuos peligrosos en taller.
- 05 Disminución de emisiones contaminantes y consumo de combustible por tiempo de ralentí innecesario.
- 06 Optimizar las actuaciones de limpieza/mantenimiento del separador de hidrocarburos.
- 07 Adecuación del mantenimiento de las instalaciones destinado a minimizar el riesgo de incidencias en las mismas.
- 08 Optimizar el sistema de recogida de aceite de la zona de revisión y repostado.
- 09 Mejorar la información destinada a los clientes afectados.
- 10 Optimización de la cobertura del servicio previsto.
- 11 Mejorar la calidad del servicio prestado.
- 12 Optimizar la oferta en determinadas líneas.
- 13 Mejorar el aprovechamiento de la capacidad de los vehículos.
- 14 Descentralizar y optimizar el proceso de impresión, codificación y entrega de las tarjetas nominativas.
- 15 Conectar toda la información de los clientes con el Contact Center y los Pacs.
- 16 Optimizar el proceso de definición de especificaciones técnicas en contrataciones novedosas y de gran cuantía.
- 17 Analizar y actualizar el método de evaluación de proveedores que actualmente se sigue en la empresa, adecuándolo a la nueva edición de la norma ISO 9001 y a la nueva ley de contratos del sector público.
- 18 Adecuar la plantilla ideal de compras en número y cualificación a las necesidades de los puestos de trabajo del departamento.

Objetivos de Gestión Ambiental:

- M01 Reducir un 14 % el consumo de aceite de motor y la generación de filtros de aceite en el año 2019 respecto al año 2016.
- M02 Eficiencia energética.- conducción eficiente. Reducir el consumo de combustible combinado (diésel y GNC) un 9% en 2018, un 10% en 2019 y un 10% en 2020 respecto del consumo de 2014.
- M03 Eficiencia energética.- Mejora del acristalamiento del edificio de Avda. Andalucía para reducir las pérdidas energéticas.
- M04 Eficiencia energética.- Cambio a iluminación led del 100% de luminarias en nave de talleres, aparcamiento autobuses, limpieza y repostado, limpieza profunda y garaje subterráneo.
- M05 Mejora del control de consumos energéticos de las instalaciones de Avda. Andalucía.
- M06 Sustitución de autobuses diésel por otros propulsados por GNC hasta llegar a 300 ud.
- M07 Instalación en Avda. Andalucía de una planta solar fotovoltaica para autoconsumo de aproximadamente 300 kw. (pendiente del estudio de dimensionamiento óptimo).
- M08 Instalación en Metro_Centro de una planta solar fotovoltaica para autoconsumo de aproximadamente 100 kw. (pendiente del estudio de dimensionamiento óptimo).
- M09 Establecimiento de un nivel mínimo de 1.046 visitantes escolares cada año, considerando los datos dentro del curso escolar, para cada año se considerará el curso escolar que termina.
- M10 Establecimiento de un nivel mínimo de 5 campañas publicitarias cada año.

5. OBJETIVOS ASOCIADOS A RIESGOS

PROCESO 6.1.1. MANTENIMIENTO DE AUTOBUSES Y TRANVÍAS

RIESGO	OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
RIESGO DE FALTA DE FLOTA DE AUTOBUSES DISPONIBLES	01 ADECUACIÓN DE LOS MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS A LAS NECESIDADES DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO	Definición de la Plantilla Ideal del Área de Mantenimiento	Aprobación por la Dirección de la empresa	Jefe del Área de Mantenimiento, Jefa del Área de Administración y Desarrollo de personas / Dirección de la Empresa	Final 2018	Antigüedad de la Flota Se está trabajando con la Dirección de Operaciones y el Área de Mantenimiento dentro del proyecto de Revisión de Procesos en la definición de un indicador relativo a la Disponibilidad de la flota (Septiembre 2018)	Valor anual: Tendencia positiva respecto al año 2017	Jefe del Área de Mantenimiento
		Adquisición de 30 vehículos articulados en 2 años	Adquisición de 15 vehículos en 2019 y 15 en 2020	Jefe del Área de Mantenimiento / Dirección de la Empresa	Final de cada año hasta el 2020		Cuando se defina el Indicador se establecerá el Valor de referencia	
		Revisión anual del plan de renovación de flota previsto hasta el 2020	Revisión antes de la concreción del presupuesto	Jefe del Área de Mantenimiento y Director de Operaciones y Planificación del Transporte	Septiembre de cada año hasta el 2020			
		Incorporación de 25 personas en 2018 en la categoría de ayudantes de taller	Aumento del personal de taller en 25 personas	Jefe del Área de Mantenimiento	Final del primer semestre 2018			
		A0501 Revisión periódica de las necesidades de recursos humanos de las diferentes especialidades de taller (bolsa de ayudantes de taller)	Dotación de personal que cubra las necesidades identificadas	Jefe del Área de Mantenimiento y Jefa del Área de Administración y Desarrollo de personas	Revisión a demanda			
		A0601 Seguimiento de los listados de coches reclamados y comparación con la asignación real	Seguimiento durante una semana; Informe del porcentaje de retirada	Jefe del Departamento de Operaciones y Jefe de Área de Mantenimiento	Final de 2018			

RIESGO	OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR			
RIESGO DE INCREMENTO DE AVERIAS Y/O EN RUTA	02 REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE AVERIAS EN RUTA	Seguimiento individualizado con el oficial implicado en la intervención repetida de averías	Ejecución del seguimiento (actas de las reuniones establecidas, comunicaciones, etc.)	Jefe del Área de Mantenimiento	Final 2018	Número de averías en ruta	Valor trimestral: Tendencia positiva respecto al mismo trimestre del año anterior.	Jefe del Área de Mantenimiento			
		Seguimiento de la prueba piloto de monitorización en 23 vehículos de gas	Evidencias del seguimiento efectuado (informe de conclusiones, actuaciones acometidas tras el análisis, etc.)	Jefe del Área de Mantenimiento	Final 2018				Vueltas perdidas por averías	Valor trimestral: Tendencia positiva respecto al mismo trimestre del año anterior.	Jefe del Área de Mantenimiento
		Apuesta por la monitorización de los vehículos en la flota de nueva adquisición	Incorporación de la monitorización de datos en todos los vehículos nuevos	Jefe del Área de Mantenimiento	Final 2018 hasta el 2020	Trasvase de pasaje	Valor trimestral: Tendencia positiva respecto al mismo trimestre del año anterior.	Jefe del Área de Mantenimiento			
		Renovación de la flota completa de vehículos "Coche-Taller" con la incorporación de la tecnología y utillaje necesario.	Incorporación de 4 vehículos	Jefe del Área de Mantenimiento	Final primer semestre 2018						
		Incremento de la plantilla destinada a Coche Taller y estudio de la posibilidad de cubrir la/s plaza/s con personal del Área de Mantenimiento	Incorporar 1 persona más en plantilla y disponer en lista de reserva de 2 personas (Plantilla de Coche Taller: 11 personas en total)	Director de Operaciones y Planificación del Transporte, Jefa del Área de Administración y Desarrollo de personas y Jefe del Área de Mantenimiento	Final primer semestre 2019						

		Estudiar la posibilidad de adjudicar un puesto alternativo en Depósito a personal de taller para la recepción de partes de averías (personal de taller no apto para desempeñar sus funciones en taller pero si en ese puesto)	Adjudicación de un puesto a turno partido que estuviese presente en la retirada de mediodía y en la retirada de la noche	Director de Operaciones y Planificación del Transporte, Jefa del Área de Administración y Desarrollo de personas y Jefe del Área de Mantenimiento	Final del 2018			
		Recordatorio destinado a los controladores sobre la importancia de seguir las instrucciones básicas de las inmovilizaciones de vehículos	Recordatorio al 100% de controladores enviado mediante correo corporativo a todos los controladores	Jefe del Departamento de Operaciones	Final Mayo 2018			
		Incorporación de las directrices a seguir en la cumplimentación de las ordenes de trabajo en el Plan de Acogida impartido por parte de los mandos de taller	Inclusión en Plan de Acogida (actualización de la documentación que se sigue/imparte en las jornadas del Plan de Acogida para el personal de nuevo ingreso de Taller)	Jefe del Área de Mantenimiento	Final del primer semestre 2018			
			100 % de personal de Nuevo Ingreso recibe las directrices a seguir en la cumplimentación de las ordenes de trabajo durante las jornadas del Plan de Acogida	Mandos intermedios responsables de impartir las jornadas del Plan de Acogida	Final del primer semestre 2018			

RIESGO	OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
RIESGO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE MANTENIMIENTO	03 ASEGURAR LA DISPOSICIÓN DE TODA LA INFORMACIÓN NECESARIA EN CADA UNA DE LAS INTERVENCIONES DE LOS VEHÍCULOS	Seguimiento individualizado de la cumplimentación de las órdenes de trabajo	Seguimiento del cierre en SAP de las ordenes de trabajo sin datos	Jefe del Área de Mantenimiento	Final del 2018	Número de órdenes de trabajo cerradas sin datos	Disminución del 50% de órdenes de trabajo cerradas sin datos a final de 2018 (se tomará como referencia las cerradas sin datos en Marzo/Abril 2018)	Jefe del Área de Mantenimiento

RIESGO	OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
RIESGO DE UNA MALA SEGREGACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	04 OPTIMIZACIÓN DE LA SEGREGACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS EN TALLER	Revisión diaria de los puntos limpios y de la existencia de derrames por parte de los maestros de taller	Incluir en los partes de revisión de los maestros de taller la revisión de los puntos limpios y la existencia de derrames	Jefe del Área de Mantenimiento y Jefe del Departamento de Taller	Final del primer semestre 2018	Parámetro "Existencia de Residuos Mezclados" contemplado en el Informe de Inspección de los Puntos Limpios	Valor cuatrimestral: El promedio de corrección en la segregación de residuos en el cuatrimestre debe ser igual o superior al 90%	Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente. Se evaluará el indicador hasta 2020.
		Incorporación de directrices ambientales en el Plan de Acogida impartido por parte de los mandos de taller	Inclusión en Plan de Acogida (actualización de la documentación que se sigue/imparte en las jornadas del Plan de Acogida para el personal de nuevo ingreso de Taller)	Jefe del Área de Mantenimiento	Final del primer semestre 2018			
			100% de personal de nuevo Ingreso recibe las directrices ambientales a seguir durante las jornadas del Plan de Acogida	Mandos intermedios responsables de impartir las jornadas del Plan de Acogida	Final del primer semestre 2018			
		Sensibilización ambiental destinada al personal de taller cada 2 años	Sensibilización Ambiental impartida al menos al 85% del personal citado	Jefe del Departamento de Taller y Jefe del Departamento de Desarrollo profesional	Final de 2020 (2 jornadas previstas; 2018 y 2020)			
	Actuaciones acometidas tras la sugerencias recibidas en las jornadas de sensibilización	100% de las sugerencias consideradas viables	Jefe del Departamento de Taller; Jefe de Ingeniería y Medio Ambiente y Jefe Área de Mantenimiento	Final de 2020 (2 jornadas previstas; 2018 y 2020)				

Nota: Se encuentra sombreado en verde, ya que es un Riesgo Ambiental

RIESGO	OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
INCREMENTO EN LA GENERACIÓN DE EMISIONES DE GASES CONTAMINANTES, EN EL CONSUMO DE COMBUSTIBLE Y MAYOR DURACIÓN DE EMISIONES SONORAS (aunque no se incrementa su nivel)	05 DISMINUCIÓN DE EMISIONES CONTAMINANTES Y CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR TIEMPO DE RALENTÍ INNECESARIO	Ubicación Av. Andalucía, Fines de semana: Reducción de las horas de ralentí que se producen en los arranques, con eliminación de los arranques que se producen sin incorporaciones a líneas.	El arranque de fin de semana, sin incorporaciones a líneas se ha eliminado desde Febrero de 2018 (media de 150 coches cada sábado y cada festivo por una media de 3 horas por coche).	Director de Operaciones y Planificación del Transporte.	Eliminación de arranques sin incorporaciones a líneas: Febrero 2018. Reducción de horas mensuales de ralentí: 2020	Número de horas de ralentí.	Reducir al máximo las horas mensuales de ralentí en fines de semana, se acepta un máximo de 50 h por cada día de fin de semana contenido en el mes: Ejemplo mes de 8 días de fines de semana: las horas de ralentí mensuales corresponderán a un valor como máximo de 400 h.	Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente: Se comprobarán las reducciones de horas de ralentí mensualmente hasta finales de 2019, si se incumpliera en algún mes de 2019, se prolongaría hasta 2020.
		Ubicación Av. Andalucía, Laborables de 5 A.M a 8 A.M.: Reducción de las horas de ralentí que se producen en los arranques de autobuses en este periodo, informando para ello a los agentes sociales de dicha necesidad.	Ejecución de la reunión informativa con los agentes sociales.	Director de Operaciones y Planificación del Transporte	Reunión con agentes sociales: Final de Mayo de 2018. Reducción de horas mensuales de ralentí: 2020		Reducción de horas de ralentí.	
		Ubicación Av. Andalucía, Laborables de 8 A.M a 21 P.M.: Reducción de las horas de ralentí que se producen en los arranques de autobuses en este periodo.	Reducción de los periodos de ralentí.	Jefe del Área de Mantenimiento	Final 2020			

		<p>Ubicación Av. Andalucía, Laborables de 21 P.M a 5 A.M.: Reducción de las horas de ralentí que se producen en los arranques de autobuses en este periodo.</p>	<p>Reducción de los periodos de ralentí.</p>	<p>Jefe del Área de Mantenimiento</p>	<p>Final 2020</p>			
		<p>Ubicación en Línea, Periodo meses No calurosos: desde Octubre a Marzo incluidos Reducción de las horas de ralentí mensuales que se producen en los autobuses en línea, en estos meses (no funciona el Aire Acondicionado)</p>	<p>Reducción de los periodos de ralentí de los autobuses en línea</p>	<p>Director de Operaciones y Planificación del Transporte</p>	<p>Final 2020</p>	<p>Reducción de horas de ralentí.</p>	<p>Reducir al máximo las horas mensuales de ralentí con al menos un 20% de reducción sobre las horas de ralentí de vehículos en línea respecto al promedio de valores de los datos del último trimestre de 2017</p>	<p>Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente: Se comprobarán las reducciones de horas de ralentí mensualmente hasta finales de 2019, si se incumpliera en algún mes de 2019, se prolongaría hasta 2020.</p>

Nota: Se encuentra sombreado en verde, ya que es un Riesgo Ambiental

PROCESO 6.3-01 GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES FIJAS Y PROCESO 4.4.6 GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

RIESGO	OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
RIESGO DE CONTAMINACIÓN AMBIENTAL: FALLO EN EL SEPARADOR DE GRASAS POR MALA PRÁXIS EN EL MANTENIMIENTO/LIMPIEZA	06 OPTIMIZAR LAS ACTUACIONES DE LIMPIEZA/MANTENIMIENTO DEL SEPARADOR DE HIDROCARBUROS	Revisión por parte del personal de Instalaciones Fijas tras cada limpieza del separador	Registro en GMAO de las actuaciones de revisión tras cada limpieza	Responsable de Instalaciones Fijas	Próxima limpieza del separador prevista para Julio del 2018. Esta limpieza será el primer registro en GMAO y se seguirá comprobando hasta final 2020	Número de revisiones registradas en GMAO tras cada limpieza del separador de hidrocarburos	Valor anual: El 100% de las limpiezas realizadas en el año con registro de revisión posterior en GMAO	Jefe de Instalaciones Fijas
		Estudio de distintas posibilidades de tratamiento de agua	Análisis de Mercado: Búsqueda de alternativas, solicitud de ofertas, etc...	Jefe Área Mantenimiento	Final 2018	Cumplimiento analíticas de vertidos	Valor semestral: Promedio anual factor K: $1 \geq K$	Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente

Nota: Se encuentra sombreado en verde, ya que es un Riesgo Ambiental

RIESGO	OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
RIESGO PARA LA FUNCIONALIDAD Y SEGURIDAD DE INSTALACIONES	07 ADECUACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DESTINADO A MINIMIZAR EL RIESGO DE INCIDENCIAS EN LAS MISMAS	Definición de la Plantilla Ideal del Área de Mantenimiento	Aprobación de la Plantilla Ideal por la Dirección de la Empresa	Jefe del Área de Mantenimiento, Jefa del Área de Administración y Desarrollo de personas / Dirección de la Empresa	Final 2018	Numero de No Conformidades relativas a incumplimientos legales de instalaciones resultantes de auditorías	Valor anual: 0 No Conformidades en la auditoría interna y externa	Jefe del Área de Mantenimiento
		Contratación de una empresa externa que realice un análisis del estado actual de las instalaciones (obsolescencia y cumplimiento de normativa)	Informe resultante de la Inspección	Jefe Área de Mantenimiento	Presupuesto aprobado a final del 2018 e Inspección ejecutada en primer semestre de 2019	Número de incumplimientos de plazos establecidos para las Inspecciones Reglamentarias incluidas en GMAO	Valor anual: 0 Incumplimientos de plazos	Jefe del Área de Mantenimiento
		Puesta en marcha de actuaciones propuestas tras el análisis realizado por le empresa externa	Plan de Formación y Plan de Inversiones	Jefe Área de Mantenimiento	Final 2020			
		Incluir las Inspecciones reglamentarias de las Instalaciones en GMAO	Inclusión del 100% de las Inspecciones reglamentarias en GMAO	Jefe Área de Mantenimiento	Final 2019			

RIESGO	OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
RIESGO DE CONTAMINACIÓN AMBIENTAL: MALAS PRÁCTICAS EN LA MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS E INSTALACIONES	08 OPTIMIZAR EL SISTEMA DE RECOGIDA DE ACEITE DE LA ZONA DE REVISIÓN Y REPOSTADO	Revisión diaria de los puntos limpios y de la existencia de derrames por parte de los maestros de Taller y por el jefe de Limpieza y Repostado	Incluir en los partes de revisión diarios de los maestros de Taller y del Jefe de Limpieza y Repostado la revisión de los puntos limpios y la existencia de derrames	Jefe del Área de Mantenimiento y Jefe del Departamento de Taller	Final 2018	Pendiente a definir un indicador relacionado al control diario de derrames a realizar por los maestros de taller y por el jefe de limpieza y repostado (Septiembre 2018)	A valorar en Septiembre de 2018, coincidiendo con el primer seguimiento del plan de objetivos.	Jefe Área de Mantenimiento
		Realizar una inspección de la zona de revisión con responsables de taller y de Instalaciones Fijas en la que se revise el estado actual del sistema de recogida de aceite y se valoren posibles mejoras (goteo de grifos, posibilidad de colocar cubetos anti derrame, utilización de mantas absorbentes, etc.)	Realizar inspección de la zona	Jefe del Área de Mantenimiento, Jefe del Departamento de Taller y Jefe de Instalaciones Fijas	Final 2018	Parámetro "Derrames / Vertidos de productos peligrosos" contemplado en el Informe de Inspección de los Puntos Limpios	A valorar en Septiembre de 2018, coincidiendo con el primer seguimiento del plan de objetivos. No hay datos previos.	Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente
			Acometer el 100% las actuaciones que se acuerden tras la inspección	Jefe del Área de Mantenimiento, Jefe del Departamento de Taller y Jefe de Instalaciones Fijas	Final 2018			
		Realizar una inspección de la zona de Repostado con los responsables implicados en la que se revise el estado actual de la zona y se valoren posibles mejoras (bandejas de recogida con más profundidad, posibilidad de recuperar las pérdidas de combustible en un deposito...)	Realizar inspección de la zona	Jefe del Área de Mantenimiento, Jefe de Instalaciones Fijas y Jefe de Limpieza y Repostado	Final 2018			
			Acometer el 100% las actuaciones que se acuerden tras la inspección	Jefe del Área de Mantenimiento, Jefe de Instalaciones Fijas y Jefe de Limpieza y Repostado	Final 2018			

Nota: Se encuentra sombreado en verde, ya que es un Riesgo Ambiental

PROCESO 7.1.2 GESTIÓN DE LA EXPLOTACIÓN Y 7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

RIESGO	OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
IMPOSIBILIDAD DE COMPLETAR UN RECORRIDO (NO PRESTAR EL SERVICIO PREVISTO)	09 MEJORAR LA INFORMACIÓN DESTINADA A LOS CLIENTES AFECTADOS	Creación de una plataforma destinada a mejorar la coordinación entre las empresas municipales y las distintas delegaciones del Ayto. ante incidencias detectadas por los ciudadanos (a través del 010 y/o Reur 072) y eventos programados: Plataforma de Gestión Integral de la Ciudad de Sevilla (PGICS)	Creación y puesta en marcha de la plataforma PGICS	Jefa del Departamento de Planificación del Transporte	Final 2018	Número de Reclamaciones, Quejas e Incidencias relativas al Elemento "Prestación del Servicio" y Motivo "Interrupciones del servicio".	Pendiente de fijar en Septiembre de 2018	Departamento de Operaciones
		Automatizar la información en los rótulos en determinadas actuaciones de regulación (Ej: Solo Bajada/Próximo Cerca; Autobús Completo)	Ejecución de la automatización	Jefe del Departamento de Nuevas Tecnologías y Jefe Departamento de Operaciones	Final 2018	Parámetro "Se siente correctamente informado de incidencias o modificaciones" de la Encuesta de Satisfacción global a usuarios de autobuses. Valor Encuesta 2017: 6,75.	Valor anual $\geq 6,75$	Departamento de Calidad

RIESGO	OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
NO COBERTURA PARCIAL DEL SERVICIO PREVISTO O RETRASO EN EL INICIO DEL SERVICIO	10 OPTIMIZACIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO PREVISTO	Adaptación del número de personas nombradas como "incidencia" por tipo de días, siguiendo un patrón establecido (ejemplo: lunes, viernes, días antes de festivos, etc.... el número de personas de incidencias debería ser superior)	Análisis estadístico de los días críticos y traslado al Dpto. Organización para la planificación de los servicios. Adecuación del número de personal de incidencias al análisis anterior.	Jefe Departamento de Operaciones y Director de Operaciones y Planificación del Servicio	Final de Abril de 2018	Vueltas perdidas por falta de personal	Valor mensual \leq 0,05	Departamento de Operaciones
		Adquisición de nuevas máquinas lavadoras de vehículos, que evitarán la rotura de los espejos retrovisores.	Puesta en servicio de 2 máquinas lavadoras	Jefe Área de Mantenimiento	Final tercer trimestre 2018		Valor año móvil \leq 0,04	

RIESGO	OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
INCUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN	11 MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO	Impulsar la creación de un grupo de trabajo con otros servicios municipales (Policía Local, Lipasam, Movilidad, etc.), donde se estudien y acometan actuaciones en Semáforos, de Señalización Vial, Control de los Carriles bus, Contenedores, etc.	Creación del grupo y Reuniones trimestrales	Director Gerente, Director de Operaciones y Planificación del Transporte y Jefe Departamento de Operaciones.	Puesta en marcha Final de Septiembre de 2018	Parámetro "Satisfacción global de usuarios en autobuses" de la Encuesta de Satisfacción a usuarios de autobuses. Valor Encuesta 2017: 7,54	Valor anual $\geq 7,54$	Departamento de Calidad
		Acometer al menos el 75% de las actuaciones comprometidas en las reuniones trimestrales del grupo de trabajo	Reuniones trimestrales / 75 % Actuaciones acometidas sobre las comprometidas tras estas reuniones.	Director Gerente, Director de Operaciones y Planificación del Transporte y Jefe Departamento de Operaciones.	Reuniones trimestrales Final 2020			

RIESGO	OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
SATURACIÓN DE LÍNEAS	12 OPTIMIZAR LA OFERTA EN DETERMINADAS LÍNEAS	Incrementar la oferta en algunas líneas, como resultado de los estudios realizados por el Dpto. de Planificación del Transporte (se plantea un incremento de la oferta del 1,5 en 2018 y del 1,5 en 2019)	Incremento de la Oferta en un 1,5 en 2018 y 1,5 en 2019	Director de Operaciones y Planificación del Transporte y Jefa del Dpto. de Planificación del Transporte	Final 2019	Completos promedio en días laborales	Valor mensual: Los completos promedio deben ser inferiores al 4% y no debe de haber más de 2 líneas con una ocupación igual o superior al 10% (excluida la línea del Aeropuerto) Valor trimestral: No más de 1 incumplimiento mensual al trimestre. Valor anual: No más de 4 incumplimientos mensuales en el año.	Departamento de Planificación del Transporte
		Adquisición de 30 vehículos articulados en 2 años: 15 vehículos para renovación y 15 vehículos para ampliación de la flota con el objetivo de dotar a determinadas líneas de vehículos de mayor capacidad (ejemplo: línea aeropuerto, líneas 1, 5, 6, LE, etc..)	Adquisición de 15 vehículos en 2019 y 15 en 2020	Jefe del Área de Mantenimiento / Dirección de la Empresa	Final 2020	Número de Reclamaciones, Quejas e Incidencias relativas al Elemento "Prestación del Servicio" y Motivo "Vehículo completo" / Millón de viajeros Disponibilidad de vehículos articulados (disponibilidad en días laborales en todos los periodos horarios hasta las 16:00 horas del 80% de los autobuses de 15 y 18 metros)	Valor anual: ≤ 2,5 Valor mensual: En el 100% de los días laborales del mes se cumple el Indicador.	Departamento de Operaciones Departamento de Operaciones

RIESGO	OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
SATURACIÓN DE LÍNEAS	13 MEJORAR EL APROVECHAMIENTO DE LA CAPACIDAD DE LOS VEHÍCULOS	Realizar una campaña publicitaria para un mejor aprovechamiento de la capacidad de los vehículos.	Ejecución de la campaña (Bussi, Pegatinas en el interior de vehículos, Sensibilización uso mensaje pregrabado, etc.)	Director de Relaciones Institucionales	Final de 2018	Completos promedio en días laborales	Valor mensual: Los completos promedio deben ser inferiores al 4% y no debe de haber más de 2 líneas con una ocupación igual o superior al 10% (excluida la línea del Aeropuerto)	Departamento de Planificación del Transporte
		Estudio y análisis de los datos reales de los vehículos con comunicación de bus completo	Informe realizado	Jefe Departamento de Operaciones y Director de Operaciones y Planificación del Servicio	Final de Septiembre de 2018		Valor trimestral: No más de 1 incumplimiento mensual al trimestre.	
							Valor anual: No más de 4 incumplimientos mensuales en el año.	
						Número de Reclamaciones, Quejas e Incidencias relativas al Elemento "Prestación del Servicio" y Motivo "Vehículo completo".		Departamento de Operaciones

PROCESO 7.2 ATENCIÓN AL CLIENTE

RIESGO	OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
RIESGO DE INEFICIENCIA EN LA IMPRESIÓN, CODIFICACIÓN Y ENTREGA DE LAS TARJETAS NOMINATIVAS	14 DESCENTRALIZAR Y OPTIMIZAR EL PROCESO DE IMPRESIÓN, CODIFICACIÓN Y ENTREGA DE LAS TARJETAS NOMINATIVAS	Mejorar la Instalación actual del Punto de Atención Ponce de León	Implantación de Mejoras en la Instalación	Director de Relaciones Institucionales y Directora Económico Financiera (La Jefa del Departamento de Atención al Cliente responsable del seguimiento de la acción)	Abril de 2019	Indicador 7.2.04 Valoración de la Atención al Cliente en la Red Presencial (PAC's); Valor Encuesta 2017: 8.	Valor anual ≥ 8	Departamento de Calidad
		Incorporación de equipos de codificación e impresión de tarjetas en todos los PACs	Incorporación en todos los PACs	Director de Relaciones Institucionales y Jefe del Área de Desarrollo Tecnológico (La Jefa del Departamento de Atención al Cliente responsable del seguimiento de la acción)	Abril de 2019	Indicador 7.2.3.02 Tiempo empleado desde el registro hasta la puesta a disposición del Cliente de la Tarjeta Nueva	Valor mensual: $\geq 90\%$ de las tarjetas sean puestas a disposición del cliente en al menos de 2 días laborables desde el registro de la solicitud	Jefe Negociado Atención al Cliente
		Estudiar la posibilidad de que sea la empresa que se contrate en los PACs la que suministre y mantenga los equipos de impresión y codificación de tarjetas	Incorporación en los pliegos técnicos de contratación con la empresa a prestar servicio en los PACs, del requisito de incorporar y mantener los equipos necesarios para la impresión y codificación de tarjetas, requisito que actualmente se asume internamente desde TUSSAM.	La Jefa del Departamento de Atención al Cliente responsable del seguimiento de la acción, si bien es una acción coordinada con el resto de empresas CEMS, corresponsables del servicio	Julio de 2018			

	<p>Homogeneizar en un único modelo la base de las tarjetas nominativas (permite racionalización de stocks y su mayor control en un modelo descentralizado de servicio)</p>	<p>Estudio de las ventajas e inconvenientes de la homogenización</p>	<p>Dirección de Operaciones y Planificación del Transporte, Jefa del Departamento de Atención al Cliente y Jefe del Departamento de Nuevas Tecnologías</p>	<p>Final 2019</p>		
	<p>Migración del sistema de billeteo a tarjetas desfire (nuevo software y equipos): El objetivo principal del proyecto es aumentar la seguridad y disminuir el fraude</p>	<p>Ejecución de la migración</p>	<p>Jefe de Departamento de Nuevas Tecnologías</p>	<p>Final 2019</p>		
	<p>Coordinación para las previsiones de compra de las tarjetas nominativas entre Nuevas Tecnologías y Atención al Cliente</p>	<p>Nuevas Tecnologías realiza como mínimo 2 pedidos al año (Abril y Octubre). Próximo pedido a realizar en Abril de 2018 donde se evidenciará la coordinación entre ambos departamentos.</p>	<p>Jefa de Departamento de Atención al Cliente y Jefe de Departamento de Nuevas Tecnologías</p>	<p>Final 2020</p>		

RIESGO	OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
RIESGO DE NO PODER ATENDER LAS CONSULTAS DE LOS CLIENTES POR PARTE DEL CONTACT CENTER Y DE LOS PACS POR NO TENER ACCESO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE TUSSAM	15 CONECTAR TODA LA INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES CON EL CONTACT CENTER Y LOS PACS	Desarrollo de nuevas consultas en SAP y 7000 para el contact center y los PACs que permita consultar, mediante DNI, el histórico de gestión de tarjetas e incidencias en el servicio (accidente, retirada de títulos, denuncias por viajar sin título, etc.)	Diseño de la transacción	Jefa del Departamento de Atención al Cliente	Final Abril del 2018	Indicador 7.2.04 Valoración de la Atención al Cliente en la Red Presencial (PAC's); Valor Encuesta 2017: 8.	Valor anual ≥ 8	
		Cambio del sistema operativo de gestión de títulos que permita acceso vía Web tanto a los Clientes como al contact center y a los PACs	Ejecución del cambio	Director de Relaciones Institucionales y Jefe del Área Desarrollo Tecnológico (La Jefa del Departamento de Atención al Cliente responsable del seguimiento de la acción)	Final 2019	Indicador 7.2.05 Valoración de la Atención al Cliente en la Red Telefónica (010); Valor Encuesta 2017: 7.	Valor anual ≥ 7	

PROCESO 7.4 COMPRAS

RIESGO	OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
RIESGO DE QUE HAYA UNA MALA DEFINICIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS EN CONTRATACIONES NOVEDOSAS Y DE GRAN CUANTÍA	16 OPTIMIZAR EL PROCESO DE DEFINICIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS EN CONTRATACIONES NOVEDOSAS Y DE GRAN CUANTÍA	Valorar en cada caso la oportunidad de contratar una asistencia técnica externa	Contratación y seguimiento de asistencia técnica	A determinar según la contratación	Final 2020	A valorar según la contratación	A valorar según los indicadores establecidos	A valorar según la contratación
		Recabar información del resto de empresas del sector sobre su experiencia en la contratación específica	A definir según la contratación el método utilizado para recabar la información	A determinar según la contratación	Final 2020	A valorar según la contratación	A valorar según los indicadores establecidos	A valorar según la contratación

RIESGO	OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
RIESGO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN CONTRATO	17 ANALIZAR Y ACTUALIZAR EL MÉTODO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES QUE ACTUALMENTE SE SIGUE EN LA EMPRESA, ADECUÁNDOLO A LA NUEVA EDICIÓN DE LA NORMA ISO 9001 Y A LA NUEVA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO	Revisión del proceso 7.4 Compras; Revisión del PGC 7.4.02 Evaluación de Suministradores y Revisión de la IT-7.4-01: "Gestión de Almacenes" en cuanto a la recepción de elementos y servicios de mantenimiento	Nuevas ediciones de los documentos a revisar (a excepción del PGC 7.4.02 Evaluación de Suministradores que se terminará de definir con la actualización en SAP)	Departamento de Compras y Suministros y Departamento de Calidad	Final Mayo 2018	A valorar según las actualizaciones llevadas a cabo en la documentación asociada al proceso 7.4 Compras, concretamente según los indicadores establecidos en dicho proceso. Septiembre 2018.	A valorar según los indicadores establecidos	A valorar según los indicadores establecidos
		Análisis de la ley 9/2017 de contratos del sector público, en su artículo 7.2 prohibiciones de contratar, y del Procedimiento de Compras y Contrataciones de TUSSAM	Informe de conclusiones tras el análisis de la Ley 9/2017	Departamento de Calidad y Departamento de Secretaría	Final Abril 2018			
		Actualización en SAP del actual método de evaluación de proveedores (transacciones QM10; ZMM0049) (Avisos YH; Q2) de acuerdo a las mejoras incluidas en la revisión del PGC 7.4.02 Evaluación de Suministradores	Actualización del Procedimiento de Compras	Dirección Económico-Financiera, Dirección Secretaría General, Departamento de Calidad y Departamento de Secretaría.	Final Mayo 2018			
		Actualización en SAP del actual método de evaluación de proveedores (transacciones QM10; ZMM0049) (Avisos YH; Q2) de acuerdo a las mejoras incluidas en la revisión del PGC 7.4.02 Evaluación de Suministradores	Actualización del módulo de proveedores de SAP y del PGC 7.4.02 Evaluación de Suministradores	Departamento de Calidad y Departamento de Informática	Final 2018			

RIESGO	OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
RIESGO DE UN MAL CONTROL EN LA RECEPCIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS	18 ADECUAR LA PLANTILLA IDEAL DE COMPRAS EN NÚMERO Y CUALIFICACIÓN A LAS NECESIDADES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO DEL DEPARTAMENTO	Propuesta de adecuación de la plantilla ideal del Departamento de Compras en número y cualificación a las necesidades de los puestos de trabajo	Propuesta del Departamento de Compras al Área de Administración y Desarrollo de Personas	Jefa del Departamento de Compras	Final 2018	Aumento de la plantilla actual del Departamento de Compras en número o bien en cualificación de las personas de acuerdo a las funciones del puesto	A valorar con la Jefa del Departamento de Compras al cierre de la acción.	A valorar según los indicadores establecidos

5.2 OBJETIVOS DE GESTIÓN AMBIENTAL

OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
M01 REDUCIR UN 14 % EL CONSUMO DE ACEITE DE MOTOR Y LA GENERACIÓN DE FILTROS DE ACEITE EN EL AÑO 2019 RESPECTO AL AÑO 2016.	<p>Las acciones fueron tomadas a lo largo de 2017 (abril y diciembre respectivamente), pero no dio tiempo a obtener las evidencias de los indicadores.</p> <p>Apuesta por aceite bajo en ceniza en la flota de TUSSAM: esto implicará que los cambios de aceite a determinados vehículos de GNC se realice cada 30.000 km. en lugar de cada 15.000 km. Como consecuencia a esta acción, se verá reducido el consumo de aceite-motor de vehículos de GNC y la generación de los residuos peligrosos: Filtros de Aceite y Aceite Usado.</p>	Ya tomada	Área de Mantenimiento	2019	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo de Aceite Flota: Valor 2016: 0,0023 l/km recorrido • Generación Filtros de Aceite Usados: Valor 2016: 0,00036 kg/km recorrido 	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo de Aceite Flota : objetivo 2019: 0,0020 l/km recorrido • Generación Filtros de Aceite Usados: objetivo 2019: 0,00031 kg/km recorrido 	Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente.
	Adquisición de una prensa para filtros usados, que nos permitirá recuperar mayor cantidad de aceite, optimizando el residuo "filtro de aceite" de forma que en el peso total de este residuo formará parte una menor cantidad de aceite usado.	Ya tomada	Área de Mantenimiento	2019	<ul style="list-style-type: none"> • Generación Filtros de Aceite Usados: Valor 2016: 0,00036 kg/km recorrido 	<ul style="list-style-type: none"> • Generación Filtros de Aceite Usados: objetivo 2019: 0,00031 kg/km recorrido 	
	Elaboración y seguimiento de los indicadores asociados.	Indicadores	Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente.	2019			

OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
M02 EFICIENCIA ENERGÉTICA.- CONDUCCIÓN EFICIENTE. REDUCIR EL CONSUMO DE COMBUSTIBLE COMBINADO (DIÉSEL Y GNC) UN 9% EN 2018, UN 10% EN 2019 Y UN 10% EN 2020 RESPECTO DEL CONSUMO DE 2014	Existe una empresa subcontratada que realiza Formación en Conducción eficiente, seguimiento mediante equipos instalados en los autobuses y seguimiento de las acciones formativas de refuerzo necesarias.	Contrato	Empresa ADN Director de Operaciones Y Planificación Del Transporte. Jefe del Dpto. de Desarrollo Profesional. Jefe de Área de Mantenimiento.	2020	Consumo de la flota. Se confeccionará un indicador mensual y uno anual. Datos de consumo 2014 (anual): • Diésel <18 m: 56,88 l/100km. • Diésel 18 m: 81,17 l/100km. • GNC (12m): 888,38 Kwh/100km. $\% \Delta \textit{Consumo combinado} = \% \Delta \textit{Consumo Diésel 18 m} \times \% \textit{km Diesel 18 m} + \% \Delta \textit{Consumo Diésel < 18 m} \times \% \textit{km Diesel < 18 m} + \% \Delta \textit{Consumo GNC} \times \% \textit{km GNC}$	2018: reducción de un 9% respecto a 2014. 2019: reducción de un 10% respecto a 2014. 2020: reducción de un 10% respecto a 2014.	Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente.
	Elaboración y seguimiento de los indicadores asociados.	Indicadores	Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente.	2020			

Nota: para una mejor visualización del indicador expresamos su cálculo a continuación (los kilómetros serán siempre del año final a comparar):

$$\% \Delta \textit{Consumo combinado} = \% \Delta \textit{Consumo Diésel 18 m} \times \% \textit{km Diesel 18 m} + \% \Delta \textit{Consumo Diésel < 18 m} \times \% \textit{km Diesel < 18 m} + \% \Delta \textit{Consumo GNC} \times \% \textit{km GNC}$$

OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
M03 EFICIENCIA ENERGÉTICA.- MEJORA DEL ACRISTALAMIENTO DEL EDIFICIO DE AVDA. ANDALUCÍA PARA REDUCIR LAS PÉRDIDAS ENERGÉTICAS	Sustitución del 100 % del acristalamiento en fachadas SUR y ESTE del edificio de Taller y oficinas de Av. de Andalucía	Acristalamientos cambiados.	Área de Mantenimiento y Dpto. Ingeniería y Medio Ambiente	2019	% Porcentaje de acristalamientos cambiados.	100% acristalamientos cambiados.	Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente.

OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
M04 EFICIENCIA ENERGÉTICA.- CAMBIO A ILUMINACIÓN LED DEL 100% DE LUMINARIAS EN NAVE DE TALLERES, APARCAMIENTO AUTOBUSES, LIMPIEZA Y REPOSTADO, LIMPIEZA PROFUNDA Y GARAJE SUBTERRÁNEO	Sustitución de las actuales luminarias por otras de mayor eficiencia energética tipo LED. Aclaración: salvo en la zona de garaje subterráneo y aparcamiento de autobuses, cuando se habla del 100% de luminarias a sustituir, nos referimos a luminarias tipo campana o tipo proyector, no a las luminarias de fluorescentes existentes	Luminarias sustituidas.	Área de Mantenimiento y Dpto. Ingeniería y Medio Ambiente	2020	% Porcentaje de luminarias cambiados.	100% de luminarias sustituidas en las 5 zonas indicadas	Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente.

OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
M05 MEJORA DEL CONTROL DE CONSUMOS ENERGÉTICOS DE LAS INSTALACIONES DE AVDA. ANDALUCÍA.	Conseguir discriminar los datos de consumos eléctricos, con creación de base de datos de consumo de las siguientes instalaciones independientemente: a) Iluminación de Talleres b) Iluminación de oficinas c) Climatización de Talleres d) Climatización de Oficinas e) Compresores de Gas Natural	Bases de datos.	Área de Mantenimiento y Dpto. Ingeniería y Medio Ambiente	2019	% Porcentaje de bases de datos creadas.	100% de las 5 bases de datos creadas.	Área de Mantenimiento y Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente
	Conseguir discriminar los datos de consumos de Gas Natural, para creación de base de datos, con datos de consumo de las siguientes instalaciones: a) Agua Caliente Sanitaria. (ya existente) b) Calefacción Talleres. Aclaración: No se contempla la creación de base de datos de climatización (gas natural), porque se prevé sustituir por máquinas eléctricas.					100% de las 2 bases de datos creadas.	

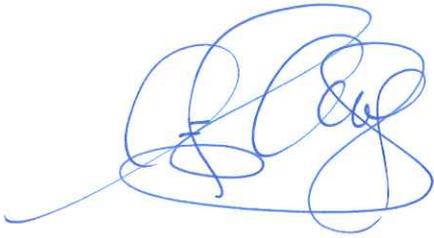
OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
M06 SUSTITUCIÓN DE AUTOBUSES DIÉSEL POR OTROS PROPULSADOS POR GNC HASTA LLEGAR A 300 UD.	Compra de autobuses GNC sustituyendo vehículos diésel. A 31-12-17 la flota de autobuses GNC se compone de 218 Ud. Por tanto se trataría de sustituir 82 Ud.	Autobuses sustituidos.	Área de Mantenimiento.	2020	% Porcentaje de los 82 autobuses a sustituir	100% de los 82 autobuses sustituidos.	Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente.

OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
M07 INSTALACIÓN EN AVDA. ANDALUCÍA DE UNA PLANTA SOLAR FOTOVOLTAICA PARA AUTOCONSUMO DE APROXIMADAMENTE 300 KW. (PENDIENTE DEL ESTUDIO DE DIMENSIONAMIENTO ÓPTIMO)	Construcción y puesta en marcha de Planta Solar fotovoltaica para autoconsumo	Planta solar.	Dpto. Ingeniería y Medio Ambiente.	2020	% Planta solar construida.	100% de Planta solar construida y funcionando	Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente.

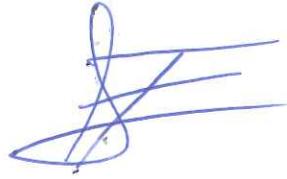
OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
M08 INSTALACIÓN EN METRO CENTRO DE UNA PLANTA SOLAR FOTOVOLTAICA PARA AUTOCONSUMO DE APROXIMADAMENTE 100 KW. (PENDIENTE DEL ESTUDIO DE DIMENSIONAMIENTO ÓPTIMO)	Construcción y puesta en marcha de Planta Solar fotovoltaica para autoconsumo	Planta solar.	Dpto. Ingeniería y Medio Ambiente.	2020	% Planta solar construida.	100% de Planta solar construida y funcionando	Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente.

OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
M09 ESTABLECIMIENTO DE UN NIVEL MÍNIMO DE 1.046 VISITANTES ESCOLARES CADA AÑO, CONSIDERANDO LOS DATOS DENTRO DEL CURSO ESCOLAR, PARA CADA AÑO SE CONSIDERARÁ EL CURSO ESCOLAR QUE TERMINA.	Ejecución de Visitas escolares para fomentar el uso del transporte Urbano ofertado por TUSSAM.	Visitas escolares recibidas.	Dirección de Relaciones Institucionales	2020	Número de visitantes escolares recibidos desde septiembre a junio dentro del año de finalización.	Nivel mínimo de 1.046 visitantes escolares cada año.	Dirección de Relaciones Institucionales

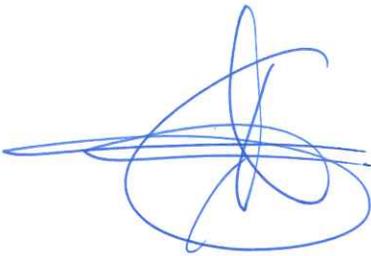
OBJETIVO	ACCIÓN	EVIDENCIAS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADOR PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR
M10 ESTABLECIMIENTO DE UN NIVEL MÍNIMO DE 5 CAMPAÑAS PUBLICITARIAS CADA AÑO.	Ejecución de Campañas Publicitarias para fomentar el uso del transporte Urbano ofertado por TUSSAM	Numero de campañas realizadas dentro del año Natural.	Dirección de Relaciones Institucionales	2020	Numero de campañas realizadas dentro del año Natural.	Nivel mínimo de 5 campañas cada año	Dirección de Relaciones Institucionales



Mª Ángeles Herrera Torrero
Jefa Departamento de Calidad



Fernando Delgado Ruiz
Jefe Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente



Gloria Maqueda García
Directora Económica Financiera



Manuel Rosendo Roldán
Jefe Área de Mantenimiento



Rubén García Lancharro
Director Gerente