



Premio VIII

La auditoría horizontal de un servicio público municipal: el transporte urbano. (2005)

La auditoría horizontal de un servicio público municipal: el transporte urbano

Francisco R. Colinas Pérez

Auditor. Cámara de Cuentas de Andalucía

1. Introducción: las auditorías horizontales y los indicadores de gestión

Los Órganos de Control Externo disponen de medios limitados para llevar a cabo controles de carácter específico sobre la totalidad de las entidades del sector público sujeto a fiscalización. Por esta razón, se deben instrumentalizar otras técnicas de análisis que hagan posible suministrar información relevante a los destinatarios de la información económico-financiera pública.

Una de dichas técnicas es la realización de auditorías horizontales. Al contrario de las auditorías tradicionales, en las que el objeto son los estados contables de una entidad, en las auditorías horizontales se analiza parcialmente un conjunto de entidades con el fin de facilitar información homogénea y específica sobre algunos aspectos de la gestión pública. Así, por ejemplo, pueden ser analizados la gestión de los recursos humanos en los municipios de población superior a 50.000 habitantes, el gasto farmacéutico en los hospitales públicos, la contratación pública en una comunidad autónoma, o algún servicio municipal obligatorio.

Uno de los instrumentos utilizados para evaluar la gestión pública son los indicadores de gestión. Un indicador se puede definir como “toda medida simple que puede ser utilizada de

forma directa para entender o representar un fenómeno” o, en el ámbito de la gestión por objetivos, como “un estadístico que proporciona información relevante sobre algún objetivo, básicamente la eficacia, la eficiencia, la economía y la calidad, sin perjuicio de que se consideren otros aspectos de interés en función del ámbito de gestión considerado, tales como medidas de ejecución financiera o de la efectividad”.

Los indicadores se utilizan para analizar la evolución de un determinado aspecto de la gestión en el tiempo o para poder comparar la situación de determinadas entidades respecto a entidades similares del sector. Una variación de esta última consiste en comparar las distintas entidades analizadas con las “organizaciones más destacadas y sobresalientes de su ámbito o sector, al objeto de intentar mejorar los propios en razón de la información así obtenida”. Es lo que se conoce por su denominación en inglés como *Benchmarking* (marcación de referencia).

Una adecuada combinación y agregación de los datos recogidos en los indicadores permite la obtención de información sintética sobre la bondad de la gestión realizada por una entidad o por distintas áreas o tipos de actividades.



Tanto en el plano internacional como nacional han sido numerosos los autores que han tratado de configurar un conjunto de propiedades que deben concurrir en los indicadores. De entre éstas, destacamos los pronunciamientos de la *Governmental Accounting Standards Board* (GASB, 1987) donde se señalan que los indicadores de gestión deben contar con las características de relevancia, comprensibilidad, comparabilidad, oportunidad, consistencia y fiabilidad.

En nuestro país, la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) ha mantenido que la validez de los indicadores es función de que los mismos reúnan las cualidades de pertinencia, objetividad, univocidad, sensibilidad, precisión, fidelidad y accesibilidad.

Cuando los indicadores reúnan estas propiedades, estaremos en disposición de utilizarlos con la seguridad de que la información suministrada por ellos no es errónea ni cuenta con sesgos o distorsiones, que puedan hacer que las actuaciones emprendidas sean contradictorias con los intereses de las Administraciones Locales en relación con la prestación de servicios.

2. La auditoría de los servicios municipales de transporte urbano

La Cámara de Cuentas de Andalucía ha llevado a cabo un Informe de Fiscalización de los Servicios Municipales de Transporte Urbano. Se trata de un informe de auditoría operativa basado en la utilización de una amplia relación de indicadores, que se detallará más adelante.

El transporte colectivo público urbano tiene por finalidad facilitar los desplazamientos de los ciudadanos de forma rápida, eficaz, segura y económica y, al mismo tiempo, paliar los problemas que esa actividad ocasiona: la congestión, el consumo de recursos económicos y de espacio, la contaminación, los accidentes y la fragmentación del espacio urbano, e incluso, para algunos autores, la redistribución de la renta a través de la fijación de precios políticos o subvencionados.

Han sido objeto de esta auditoría operativa los municipios andaluces de más de 50.000 habitantes, los cuales deben prestar este servicio público con carácter obligatorio, según la Ley de Bases del Régimen Local. Dichos municipios representan el 48% de la población de Andalucía y han visto incrementado el número de vehículos en un 36% en la década anterior al ejercicio fiscalizado.

En cuanto a la forma de prestación del servicio el mapa se configura de la siguiente manera: gestión directa, mediante sociedad mercantil municipal, en cuatro municipios (Córdoba, Huelva, Málaga y Sevilla); y gestión indirecta o contractual, mediante concesión, para el resto de municipios de más de cincuenta mil habitantes, excepto uno de ellos –Sanlúcar de Barrameda–, que ha optado por la sociedad de economía mixta. La prestación del servicio se produce con carácter de práctica exclusividad o monopolio.

Las fuentes financieras son, principalmente, las tarifas satisfechas por los usuarios –que son aprobadas por las respectivas entidades locales y autorizadas por la Comisión de Precios de la Junta de Andalucía–, las aportaciones de los municipios –en forma de aportación a capital para compensación de pérdidas, de subvención a la explotación o de abono a empresas concesionarias de los servicios prestados– y las subvenciones finalistas del Estado, cuyos criterios de reparto se fijan en las respectivas Leyes de Presupuestos.

En el informe han sido objeto de análisis:

- a) Los procedimientos utilizados por las entidades locales para efectuar el seguimiento y control de la prestación del servicio.
- b) La economía en la adquisición y utilización de recursos humanos, materiales y económicos.
- c) La eficacia en el logro del principal objetivo perseguido con el servicio, esto es, contrarrestar la congestión del tráfico urbano, mediante la comparación de la oferta y la demanda.
- d) El uso eficiente de los recursos, mediante la comparación de consumos y resultados.
- e) La calidad del servicio prestado a los ciudadanos, considerando como componentes del concepto de calidad las condiciones de agilidad, accesibilidad, comodidad y seguridad.

2.1. Metodología

La metodología aplicada ha contemplado las siguientes fases:

A) Elaboración de una batería de indicadores de gestión

Se pretendió que la batería de indicadores fuera lo más exhaustiva posible. Dichos indicadores se obtuvieron tanto de las memorias de actividad de las distintas empresas, como de documentos de la asociación de empresas del sector, siendo consensuados con las entidades gestoras.

A diferencia de otros trabajos de auditoría operativa, no se planteó la posibilidad de utilizar sólo indicadores “sintéticos”, que pueden ocasionar una mayor dificultad en su evaluación y comprensión. Al contrario, se persiguió utilizar el mayor número posible de indicadores, en ocasiones desagregándolos en forma de cascada, que permitieran en conjunto ofrecer directamente respuestas a las diferencias observadas en los indicadores de grado superior. Así, por ejemplo, el coste por kilómetro recorrido se puede desagregar en sus distintos componentes: personal, consumos, etc.

La relación de indicadores utilizada se incluye en el Anexo 1 en la que se diferencian los siguientes apartados:

- Datos generales.
- Indicadores de control económico.
- Indicadores de recursos humanos.
- Indicadores de recursos materiales.

- Indicadores de oferta.
- Indicadores de demanda.
- Indicadores de eficiencia.
- Indicadores de calidad.

B) Validación selectiva de la información

Inicialmente sólo se incluyeron los municipios cuyos servicios colectivos de transporte urbano se gestionaban directamente, mediante sociedad mercantil. Posteriormente, se consideró conveniente la inclusión del resto de municipios con población superior a 50.000 habitantes.

En el primer grupo, los trabajos de campo no determinaron diferencias significativas con los datos obrantes en las respectivas empresas. Hay que reseñar que una de las empresas no facilitó la información requerida alegando no disponer del personal necesario. En consecuencia, la totalidad de los datos debieron obtenerse directamente de los registros de la empresa, lo que supuso algún retraso en el tiempo previsto de ejecución de los trabajos.

Uno de los principales problemas que hay que solventar en las auditorías operativas es la dificultad en la obtención de la información, derivada en buena medida de que no hay obligación de rendir información sobre la actividad desarrollada, como sí ocurre con los datos económico financieros (cuentas anuales, cuentas generales, etc.).

Sin embargo, en el segundo grupo –gestionados en su práctica totalidad mediante concesión administrativa– sí se detectó de forma generalizada que los municipios no estaban ejerciendo de forma efectiva las amplias facultades de inspección y control que se derivan de la titularidad del servicio: factores económicos, de actividad, de calidad, de cumplimiento de legalidad en sus distintos ámbitos, etc.

Dicha cuestión es de especial relevancia dado que la Ley 1/1988, de 17 de marzo, de creación de la Cámara de Cuentas

de Andalucía, no faculta para la fiscalización de esas entidades privadas, salvo en lo que concierne a la percepción de subvenciones, por lo que, en particular, los datos relativos a la actividad propiamente dicha, tales como número de viajeros, de kilómetros, horarios, etc., y que conciernen a aspectos relativos a eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado, sólo pueden ser recabados y contrastados por los titulares del servicio: los entes locales.

El hecho adquiere cierta importancia por dos motivos: en primer lugar, porque esta misma situación se da con generalidad en el conjunto de los OCEX y, en segundo lugar, por la tendencia a la llamada externalización o privatización de servicios (como se ha indicado anteriormente, en el presente caso sólo es posible fiscalizar directamente y en todos los aspectos considerados a cuatro de veintidós municipios andaluces de población superior a 50.000 habitantes).

Una solución provisional a tal problema podría ser mediante una obligación contractual que dimanase de la propia relación entre ente público y entidad concesionaria y consistente en facilitar la labor fiscalizadora en lo que concierne a la prestación del servicio público, aunque ello no debe significar que los entes locales puedan sustraerse a las responsabilidades que derivan de la titularidad del servicio. Si bien la solución más efectiva sería introducir modificaciones en las leyes de los respectivos OCEX, que posibilitarán el que dichas entidades pudieran ser fiscalizadas más allá de lo establecido en la normativa vigente, esto es, como meros preceptores de subvenciones.

El que no se estuvieran efectuando dichos controles impidió utilizar los datos sobre los recursos utilizados, la oferta, la demanda, la eficiencia o la calidad, tomando como referencia el conjunto del sector, lo que supuso una importante limitación al alcance de los trabajos.

No obstante, se optó por facilitar la información obtenida, diferenciándola de la correspondiente a la prestación directa del servicio –cuyos datos sí han podido ser auditados–, y haciendo constar en todo caso que se trataba de información no contrastada.

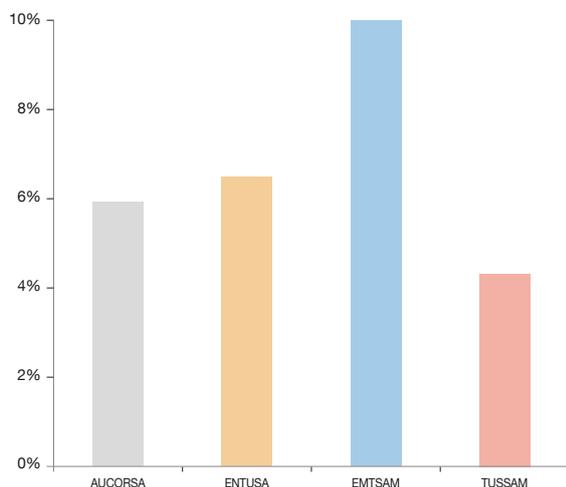
C) Homogeneización de la información

En este proceso se produjo el recálculo de algunos indicadores, cuando se detectó que se utilizaban conceptos diferentes de alguna de las variables y, excepcionalmente, la exclusión de otros, cuando no era posible su homogeneización.

D) Obtención de conclusiones, mediante un análisis comparativo de los indicadores obtenidos

De este apartado se puede destacar la utilización de un índice sintético de ineficiencia relativa (definido como el producto del coste por kilómetro recorrido, coste por viajero y coste por habitante) y del cálculo del impacto que tendrían en el déficit de cada entidad los mejores resultados de algunas variables fundamentales que presenta el sector (*benchmarking*), tanto desde el punto de vista de la oferta (kilómetros recorridos) como de la demanda (número de viajeros).

Dada la amplitud de la batería de indicadores utilizada se consideró conveniente la utilización de gráficos en detrimento de tablas o cuadros, para hacer más ágil y amena la lectura del informe. A título de ejemplo se refleja el siguiente:



Fuente: CCA.

Para la elaboración de las conclusiones se tomaron en consideración la media aritmética y la diferencia relativa (porcentual) entre los valores mínimos y máximos.

Cabe indicar, a título anecdótico, que el informe fue muy bien acogido, incluso por algunas de las entidades fiscalizadas que no mostraban resultados satisfactorios en relación con el sector y, sorprendentemente, alguna de ellas llegó a proponer que se repitiera la actuación con cierta periodicidad.

Esto se debe interpretar como una muestra de la necesidad que tienen las distintas empresas y, particularmente, las públicas, de contar con datos del sector que puedan ofrecer información relevante y fidedigna que sirva de soporte a la toma de decisiones.

2.2 Conclusiones más relevantes

2.2.1 Sobre municipios con prestación directa del servicio

- En relación con la utilización de recursos, el principal componente de los gastos de explotación lo constituía el gasto de personal, que suponía un mínimo del 70 %.
- Sobre recursos de personal, se observaban unas diferencias significativas entre las distintas empresas en las retribuciones de una misma categoría laboral, que llegaban a alcanzar hasta el 30% en personal de talleres, el 40% en inspectores y conductores, el 61% en dirección y el 90% en administración.
- Asimismo el absentismo medio de la empresa Emsam (Málaga) era muy elevado, cercano al 9% y muy alejado de la mínima de este subgrupo, Tussam (Sevilla), con el 5%. Estas diferencias no obedecían –al menos, únicamente– a la distinta edad media de la plantilla.
- En relación con los recursos materiales, los vehículos de Aucorsa (Córdoba) eran de una antigüedad media notablemente superior –en torno a 10 años– mientras que en el resto era de 6 años.

- En cuanto a **recursos económicos**, la tarifa media más alta se daba en Emtsam y la mínima en Tussam, con 0,46 € y 0,28 €, respectivamente, con una diferencia del 65%.
- Asimismo el déficit por viajero oscilaba entre 0,4 en Emtsam y 0,23 € de Aucorsa, lo que suponía una diferencia del 71%.
- Finalmente, se observaron diferencias muy significativas en los **precios de adquisición** de algunos bienes y servicios, en particular, aceite de motor (95%) y seguros de vehículos (70%).
- En relación con la **financiación**, los ingresos propios suponían 10 puntos porcentuales más en Aucorsa que en el resto de empresas y, en consecuencia, dicha empresa recibía la menor aportación municipal neta (aportación municipal descontada la aportación estatal).
- Tomando en consideración la población, la mayor **aportación municipal neta por habitante** (una vez deducida la subvención estatal) se daba en Tussam y la menor en Aucorsa, siendo la primera el doble que la segunda.
- En cuanto a la **oferta**, Tussam ofrecía un número significativamente superior de plazas por habitante, 368, mientras en el resto no se superaban las 260. Comportamiento similar se daba en cuanto a los kilómetros útiles por habitante.

Cuadro n.º 1

Empresa	Población	Ing. Explot. %	Aportación Municipal Neta %	Aportación Estatal %
AUCORSA	306.248	65	25	10
EMTUSA	140.985	54	40	6
EMTSAM	531.565	55	38	7
TUSSAM	700.713	55	34	11

Fuente: Cámara de Cuentas de Andalucía.

En los diez años previos al ejercicio auditado se produjo un paulatino crecimiento de la oferta en Aucorsa y Tussam, con incrementos globales respectivos del 37% y del 29%, y de estancamiento con ciertos períodos de disminución en Emtusa y Emtsam.

- En cuanto a la **demanda**, el índice de utilización o proporción entre plazas demandadas y ofertadas oscilaba entre el 25% de Emtsam y el 34% de Tussam.

La demanda en los diez años previos creció en Tussam y Aucorsa, en el 14% y el 4%, respectivamente, y sufrió una disminución en Emtsam, 8%, y Emtusa, 4%.

Se observaba un proceso de incremento paulatino de la utilización del bonobús en detrimento del billete ordinario, lo que supondrá una mayor agilidad del servicio en el futuro.

- Con relación a la **eficiencia**, Emtusa presentaba la mayor proporción de kilómetros por conductor, siendo la menor en Tussam. Emtusa presentaba también la mayor tasa de kilómetros por vehículo, siendo la mínima la de Emtsam.
- Sólo en Emtusa se produjo un **incremento de la productividad** en el ejercicio, entendida como relación entre el incremento de los kilómetros útiles y el de la plantilla. En Tussam se ha mantenido y en Aucorsa y Emtsam se han producido retrocesos aunque poco significativos.
- La **velocidad comercial** estaba paulatinamente descendiendo en los años previos al ejercicio auditado, motivado por el incremento del parque de vehículos privados. Este proceso era más acusado en el caso de la empresa Emtsam.
- Utilizando un **indicador sintético de ineficiencia relativa** (producto del gasto por kilómetro, del gasto por viajero y del gasto por habitante) y teniendo en cuenta que las poblaciones no son equivalentes, al menos se podía deducir que Aucorsa era menos ineficiente que Emtusa, y que Tussam era menor ineficiente que Emtsam.

Cuadro n.º 2

Empresa	Índice Ineficiencia ¹	Población
AUCORSA	2,75	306.248
EMTUSA	4,53	140.985
EMTSAM	4,94	531.565
TUSSAM	3,47	700.713

Fuente: Cámara de Cuentas de Andalucía.

- En el cuadro que se expone a continuación se pretendió mostrar el **impacto** que tendría en los déficit de las distintas empresas, desde el punto de vista de la oferta (número de kilómetros) y desde el punto de vista de la demanda (número de viajeros), el logro de los **indicadores más favorables** que se daban en el subsector. Desde el punto de vista económico se considera más favorable la minimización de los gastos unitarios y la maximización de los ingresos unitarios. Los resultados obtenidos se expresan a continuación:

Cuadro n.º 3

Impacto desde oferta	AUCORSA	EMTUSA	EMTSAM	TUSSAM	Más favorable
Gasto medio por km.	3,16	3,93	3,70	3,16	3.162,04
Ingreso medio por km.	2,06	2,13	2,04	1,73	2,13
Déficit medio po km.	1,10	1,80	1,66	1,44	1,03
Menor déficit	1,03	1,03	1,03	1,03	-
Km. útiles	4.606.521,00	1.947.646,00	7.872.698,00	15.170.011,00	-
Impacto	323.421,38	1.502.672,92	4.977.326,36	6.288.701,00	-
Déficit Total	5.051.098,05	3.501.748,95	13.057.084,13	21.797.695,33	-
% Impacto	6%	43%	38%	29%	-
Gasto medio por viajero	0,66	0,77	0,88	0,55	0,55
Ingreso medio por viajero	0,43	0,42	0,30	0,30	0,49
Déficit medio por viajero	0,23	0,35	0,35	0,25	0,07
Menor déficit	0,07	0,07	0,07	0,07	-
Impacto	21.917.648,00	9.962.355,00	33.157.831,00	88.029.176,00	-
Déficit Total	3.574.430,34	2.830.550,65	10.823.126,36	16.318.187,36	-
	5.051.098,05	3.501.748,95	13.057.084,13	21.797.695,33	-
% Impacto	71%	81%	83%	75%	-

Fuente: Cámara de Cuentas de Andalucía.

1. A efectos de presentación el resultado se ha dividido por 100.000: gasto por kilómetro x gasto por viajero x gasto por habitante / 100.000 (en euros).



De este cuadro se pueden extraer conclusiones significativas. Así, por ejemplo, desde el punto de vista de la demanda, si la empresa Tussam elevara su ingreso medio por viajero hasta igualarlo al de Emsam, reduciría su déficit en un 75%.

- Con relación a la **calidad** del servicio prestado, en general, Tussam ofrecía los mejores indicadores en cuanto a agilidad, accesibilidad y comodidad del servicio.

Sólo Emsam había obtenido las Certificaciones de los Sistemas de Aseguramiento de la Calidad y de Gestión Medioambiental. Emsam y Tussam realizaban anualmente encuestas de satisfacción de usuarios.

En cuanto a seguridad, Aucorsa tenía la menor tasa de accidentalidad de viajeros y Emsam la menor tasa de siniestralidad de vehículos.

2.2.2 *Sobre municipios con prestación indirecta*

- En general, no se daban los requisitos de lo que sería el establecimiento y la aplicación de un sistema de control efectuado de forma regular por los entes locales sobre la prestación de este servicio público y sus consecuencias económicas.

La ausencia de los controles mencionados supuso una limitación al alcance de los trabajos e impidió efectuar, al menos de forma individualizada, conclusiones sobre los distintos aspectos de este servicio público, por lo que en todo caso se reflejaba que se trataba de la información facilitada por los propios municipios y, en definitiva, no contrastada.

- En cuanto a **utilización de recursos**, el gasto de personal representaba una media del 58% del total de gastos de explotación, si bien con oscilaciones importantes.
- En los años anteriores al ejercicio auditado se había producido una renovación del parque de vehículos y en mayor medida en los municipios de población superior a cien mil habitantes.
- El **gasto medio por viajero** era inferior en los municipios de población superior a cien mil habitantes, 0,76 €, que en los municipios menores de esa población 0,99 €.
- La **tarifa media** de los municipios de menor población es ligeramente inferior, 0,50 € por 0,52 € en los de mayor población. Los ingresos de explotación (recaudación a usuarios y publicidad) representan una proporción sobre

los gastos de explotación notablemente superior en los municipios de mayor población (72%), que en los municipios de menos de cien mil habitantes (52%). En consecuencia, éstos deben financiar en mayor medida los gastos de la prestación del servicio: 39% por 18%.

- De acuerdo con la información facilitada, cuatro municipios no aportaban **financiación neta** (financiación del municipio superior a las transferencias recibidas del Estado) para este servicio en el ejercicio auditado: El Ejido, La Línea de la Concepción, Algeciras y Marbella.
- Considerando la **aportación municipal neta por habitante** destacaban los importes que se deducen de los datos facilitados por los municipios de El Puerto de Santa María –con 18,23 €, siendo la media del grupo de 4,89 €– y de Jerez de la Frontera –con 26,65 €, siendo la media de los municipios de más de cien mil habitantes de 7,49–.
- En cuanto a **oferta**, se observaban unas significativas diferencias entre los distintos municipios con poblaciones similares, tanto en relación con el número de kilómetros por habitante como en número de plazas ofertadas por habitante.
- Sobre la **demand**a, entre los municipios de menos de cien mil habitantes se observaba un índice de utilización superior en las localidades con oferta de plazas por habitante media o baja. En los municipios de mayor población se daban unas tasas, en general, similares.
- Sólo en cuatro municipios (Almería, Granada, Jerez de la Frontera y Sanlúcar de Barrameda) se introducían parámetros diferentes del déficit de explotación para el **calcul**o de la **retribución del concesionario**, tales como la evolución del número de kilómetros, de los viajeros, de los costes, de los indicadores de calidad, etc.

Este hecho no colabora en lograr una mayor eficiencia, lo que resulta agravado por dos factores: la prestación en régimen de exclusividad o monopolio y el amplio plazo de duración de los contratos.

- De acuerdo con los datos facilitados por los municipios, el **indicador sintético de ineficiencia relativa señalaba** como municipios con mayor grado de ineficiencia a El Puerto de Santa María, dentro del grupo de municipios de menor población, y a Cádiz y Jerez de la Frontera, entre los de mayor población.
- Con relación a la **calidad**, sólo las empresas que prestan sus servicios en Granada, Jerez de la Frontera y Sanlúcar de Barrameda contaban con Certificación de Calidad. Ninguna de las empresas había obtenido la Certificación de Gestión Medioambiental.

El servicio era más ágil (frecuencia de paso superior), por lo general, en los municipios de población superior.

En cuanto a accesibilidad, las condiciones eran, en general, bastante similares, salvo en lo concerniente a vehículos adaptados a personas con movilidad reducida, cuya proporción es más baja en los municipios de menor población. De acuerdo con la información facilitada, no disponían de ningún vehículo adaptado Dos Hermanas, Linares y Motril.

Los indicadores de comodidad ofrecían mejores resultados en los municipios de población superior a cien mil habitantes.

3. Consideraciones finales

En función de lo expresado anteriormente podemos realizar las siguientes consideraciones:

- Si bien las auditorías de regularidad con el alcance “tradicional” continúan siendo necesarias, las auditorías horizontales permiten abarcar una proporción significativa del subsector público objeto de fiscalización, ofreciendo información comparativa del mismo, que puede servir de orientación tanto a los propios gestores, como a los destinatarios inmediatos de los informes de fiscalización, Parlamentos y Cámaras regionales, y al conjunto de los ciudadanos.

- Hoy día no es suficiente que los órganos de control suministren información económico financiera. La sociedad demanda información sobre el adecuado uso de los fondos públicos en términos de eficacia, eficiencia, calidad y equidad en el acceso a los servicios públicos. Para ello es necesaria la utilización de indicadores de gestión que, además de las características indicadas anteriormente, deben ser seleccionados en consenso con los propios gestores si se pretende que sean útiles las conclusiones y recomendaciones que incorporan de nuestros informes.
- La tendencia a la externalización o privatización de servicios, unida a un inadecuado control por los entes públicos titulares de dichos servicios, dificulta la fiscalización en los términos indicados en el punto anterior. Para solventar esta cuestión se deben producir modificaciones en la legislación reguladora de los OCEX o bien que los propios contratos que regulan las relaciones de los entes públicos con las entidades prestadoras de los servicios –básicamente empresas concesionarias – prevean la posibilidad de ser fiscalizados no sólo como perceptores de subvenciones, en su caso, sino también en términos de eficacia, eficiencia, economía y calidad de los servicios.



Anexo 1. Indicadores utilizados en el Informe de los servicios municipales de transporte público urbano²

1. Datos generales

1.1 Población s/ Padrón Municipal

1.2 Plantilla

1.3 Vehículos

1.4 Superficie

2. Indicadores de control económico

2.1 Gasto medio por conductor-perceptor

2.2 Ingreso medio por conductor-perceptor

2.3 Déficit medio por conductor-perceptor

2.4 Gasto medio por Km

2.5 Ingreso medio por Km

2.6 Déficit medio por Km

2.7 Gasto medio por vehículo

2.8 Ingreso medio por vehículo

2.9 Déficit medio por vehículo

2.10 Gasto medio por viajero

2.11 Ingreso medio por viajero

2.12 Déficit medio por viajero

2.13 Coste medio por trabajador

2.14 Ingreso medio por trabajador

2.15 Déficit medio por trabajador

2.16 Coste medio unitario l. gasoil

2.17 Coste medio unitario l. aceite de motor

2.18 Coste unitario por vehículo (distinguiendo por modelos)

- Autobuses no articulados

- Autobuses articulados

2.19 Coste medio de la póliza de seguro de vehículos

2.20 % cobertura (ingresos/gastos)

2.21 Distribución % de los gastos de explotación directa

- Aprovisionamiento

- Gastos de personal

- Amortización

- Variación provisiones

- Otros gastos de explotación

2.22 Distribución % de ingresos de explotación

- Prestación de servicios Otros

2.23 Importe recaudación

2.24 Ingreso por habitante

2.25 Gasto por habitante

2.26 Déficit por habitante

2.27 Tarifas vigentes

- Billeto ordinario

- Bonobús sin trasbordo

- Bonobús con trasbordo

- Tarjeta pensionista

2.28 Tarifa media

2.29 Ingresos netos

² El detalle de los datos obtenidos de estos indicadores se puede consultar en la página web de la Cámara de Cuentas de Andalucía: www.cuentas.es.

3. Indicadores de recursos humanos

3.1	Plantilla Media	3.10	Retribución media inspectores y conductores
3.2	Personal Directivo	3.11	Retribución media talleres y otros
3.3	Administración	3.12	% absentismo total de la empresa
3.4	Inspectores	3.13	% absentismo conductores- perceptores
3.5	Conductores-perceptores	3.14	% días de baja por accidentes laborales
3.6	Talleres y otros	3.15	Edad media de la plantilla (años)
3.7	Distribución % de la plantilla por sección y total plantilla	3.16	Horas trabajadas por trabajador año y sección
	- Personal Directivo		- Personal Directivo
	- Administración		- Administración
	- Inspectores y conduc.-perceptor		- Inspectores y conductores
	- Talleres y otros		- Talleres y otros
3.8	Retribución media directivos	3.17	Horas extras por trabajador
3.9	Retribución media administración		

4. Indicadores de recursos materiales

4.1	Parque total y nº máx. de autobuses en circulación	4.4	Nº Averías
4.2	Clasificación del parque total por nº de plazas	4.5	Nº Revisiones
4.3	Edad media de vehículos (años)		

5. Indicadores de oferta

5.1	Kms líneas ofertado	5.7	Kms totales
5.2	Promedio vehículos día	5.8	Kms útiles
5.3	Promedio plazas día	5.9	% Kms útiles por Kms. totales
5.4	Horas de servicio anuales	5.10	Km. ofertados por 100.000 hab.
5.5	Nº de líneas	5.11	Hora de inicio y cierre del servicio
5.6	Nº medio de vehículos por línea	5.12	Servicio nocturno

6. Indicadores de demanda

6.1	Nº de Viajeros	6.8	Resto de viajeros
6.2	% Utilización (Viajeros/P.ofertadas)	6.9	% Resto de viajeros
6.3	Viajeros por población	6.10	Viajeros por kilómetro
6.4	Viajeros con billete ordinario	6.11	Viajeros por conductor-perceptor
6.5	% Viajeros billete ordinario	6.12	Viajeros cobrados por conductor-perceptor
6.6	Viajeros con bonobús	6.13	Viajeros cobrados por Km. útiles
6.7	% viajeros bonobús	6.14	Viajeros por hora de servicio

7. Indicadores de eficiencia

7.1	Velocidad comercial media	7.13	Incremento oferta / Incremento plantilla
7.2	Trabajador por vehículo	7.14	Horas de servicio anuales por conductor-perceptor
7.3	Conductor-perceptor por vehículo	7.15	Media de horas de servicio por vehículo
7.4	Conductores-perceptores por vehículo circulando	7.16	Consumo de gasoil por 100 Kms
7.5	Plantilla talleres por flota total	7.17	Consumo de aceite por 100 Kms
7.6	Nº trabajadores por millón de kms. útiles recorridos	7.18	Nº medio de Kilómetros por avería
7.7	Nº trabajadores por 100.000 horas de servicio anuales	7.19	Viajes perdidos totales
7.8	Kms por conductor-perceptor	7.20	% Viajes perdidos
7.9	Kms por vehículo	7.21	Viajes perdidos por averías
7.10	Kms por personal talleres	7.22	% Viajes perdidos por avería
7.11	Kms por hora de conductor-perceptor	7.23	Viajes perdidos por tráfico
7.12	Kms por población	7.24	%Viajes perdidos por tráfico

8. Indicadores de calidad

8.1	Velocidad comercial media	8.11	% de paradas con marquesinas
8.2	Frecuencia del servicio en hora punta	8.12	Accidentes con culpa (daños terceros)
8.3	Puntos de venta de bonobús por 100.000 hab.	8.13	Accidentes sin culpa (reclamaciones)
8.4	% Viajeros distintos billete ordinario	8.14	Lesionados
8.5	Edad media de vehículos	8.15	Tasa de accidentalidad de vehículos
8.6	Ciclo en días de limpieza de los vehículos	8.16	Tasa de accidentalidad de viajeros
8.7	% vehículos adaptados P.M.R. (personas con movilidad reducida)	8.17	Encuesta satisfacción usuarios. Periodicidad
8.8	Altura de la plataforma de los vehículos (cm)	8.18	Quejas y reclamaciones por millón viajeros
8.9	% vehículos con aire acondicionado	8.19	Certificación de sistema de aseguramiento de la calidad
8.10	Nº de paradas	8.20	Certificación sistema gestión medioambiental

Bibliografía

- **AECA:** *Indicadores de gestión para las entidades públicas*, Documento número 16. Contabilidad de Gestión.
- **AECA:** *Un sistema de indicadores de Gestión para los Ayuntamientos*, Documento 26. Contabilidad de Gestión.
- **De Asís Roig., A.:** *Los transportes urbanos colectivos*, Capítulo XXXVIII, pp. 1508-1569.
- **Consejería de Obras Públicas y Urbanismo.(2001):** *Transporte y ciudad. Hacia un transporte intermodal en las aglomeraciones andaluzas*, Capítulo I, II, III, IV y VI, pp. 11-126.
- **Comisión Europea (2002):** *Libro Blanco del Transporte*, pp. 25-105.
- **Comisión de transportes del Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos (2001):** *Libro verde del transporte en España*.
- **Intervención General de la Administración del Estado (1997):** *El establecimiento de objetivos y la medición de resultados en el ámbito público*, pp. 113.
- **De la Merced, M.:** *La reordenación del transporte urbano en España. Actuaciones emprendidas y retos de futuro*, FEMP, pp. 57-70.
- **Ministerio de Fomento (1998):** *Sistemas de Financiación del Transporte Urbano Colectivo*, capít. II, III y VII.
- **Ministerio de Administraciones Públicas:** *Introducción a los Servicios Locales. Tipos de prestación y modalidades de gestión*.
- **Moreno Rejero, P.:** *El Plan de transportes en las grandes ciudades*. Fascículo. pp. 4-5.
- **Mut González, F. (1990):** *La Sociedad Privada Municipal y la Coordinación del transporte de Viajeros en las áreas metropolitanas*, cap. I, II, III.,FEMP, pp. 15-163.
- **Pina, V y Torres, L. (1999):** *Análisis de la información externa, financiera y de gestión de las administraciones públicas*, ICAC, Madrid.
- **Prior Jiménez, D.:** "El Control de Gestión de Empresas reguladas. El caso del transporte Urbano". *Revista*. pp. 432-455.
- **Rubio Cedrán, S. (1994):** *Glosario de Economía de la Salud (y disciplinas afines)*, pp. 144 y 166.
- **Torres Pradas, L. (2002):** *La información no financiera en la rendición de cuentas*, Monografías Civitas. pp 71.
- **www.gasb.org** (página web de la Governmental Accounting Standard Boards).

