

BiciMAD

INFORME DE SERVICIO

2017



MADRID

EMT
MADRID



Plan de
Calidad
de  aire
y Cambio
Climático

Tras la cesión del contrato del servicio de bicicleta pública en octubre de 2016, la Empresa Municipal de Transportes de Madrid acomete una primera fase de mejora técnica del sistema a la que sigue el diseño y puesta en marcha de políticas de eficiencia y optimización operativa en aspectos que afectan a la disponibilidad de las bicicletas, la redistribución entre estaciones o el mantenimiento de los diferentes elementos que componen el sistema.

El servicio de bicicleta pública eléctrica cierra 2017, primer año de gestión completa por parte de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, como el mejor año de su historia. EMT califica este primer año como muy positivo ya que los datos obtenidos han sido los mejores desde la puesta en marcha del servicio en 2014.

En este informe analizaremos el servicio en tres aspectos fundamentales:

- 1. Operación:** Consolidación positiva de todos los indicadores
- 2. Datos de utilización:** Año récord de usos
- 3. Resultados económico financieros:** Un ejercicio en equilibrio



1. OPERACIÓN: CONSOLIDACIÓN POSITIVA DE TODOS LOS INDICADORES.

Para poder medir correctamente la evolución y gestión del servicio se pone en marcha un conjunto de indicadores que nos permite detectar tendencias en todas las áreas que determinan el buen funcionamiento del sistema.

1.1. Indicadores de bicicleta.

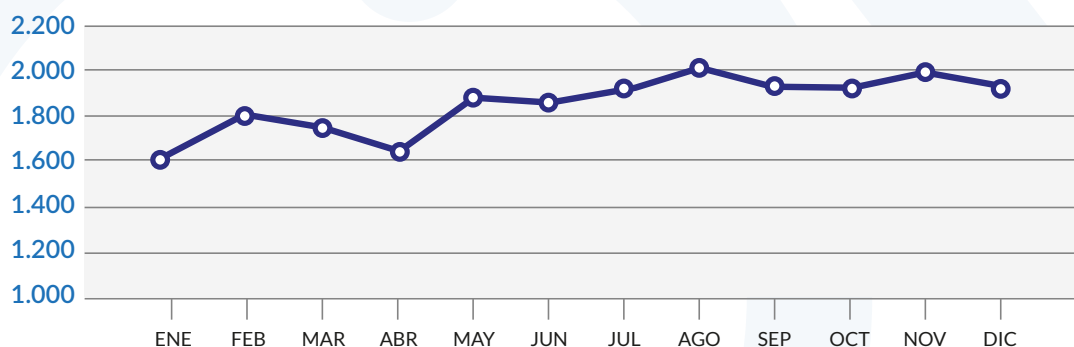
1.1.1 Recuento diario de bicicletas operativas.

Se realiza un continuo control del número de bicicletas operativas en el sistema en el que se contemplan tanto las bicicletas ancladas correctamente como aquellas que están en uso.

Tal y como se puede apreciar en gráfico anterior, la evolución de bicicletas operativas en calle marca valores cercanos a las 2000 unidades consiguiendo una consolidación de las cifras de disponibilidad.

Promedio de bicicletas operativas

	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
2017	1.646	1.804	1.749	1.641	1.885	1.861	1.916	2.004	1.930	1.925	1.993	1.930



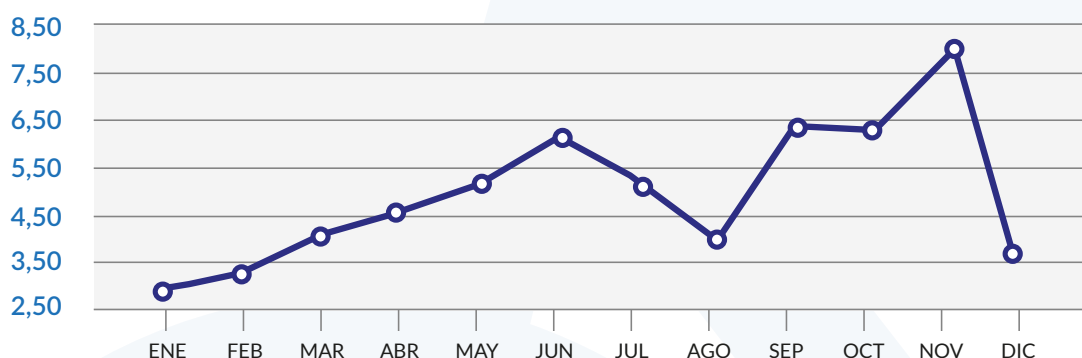
1.1.2. Usos por bicicleta y día.

Este indicador medio mensual analiza los usos que registra cada vehículo disponible.

La evolución de las cifras es claramente positiva y va respondiendo al componente estacional del servicio. La rotación de usos diarios por bicicleta, teniendo en cuenta la estabilidad de la disponibilidad, evoluciona acorde a la utilización del sistema.

Usos por bicicleta - día

	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
2017	3,13	3,44	4,24	4,70	5,29	6,32	5,38	4,16	6,53	6,44	8,17	3,89



1.1.3 Entrada de bicicletas en taller.

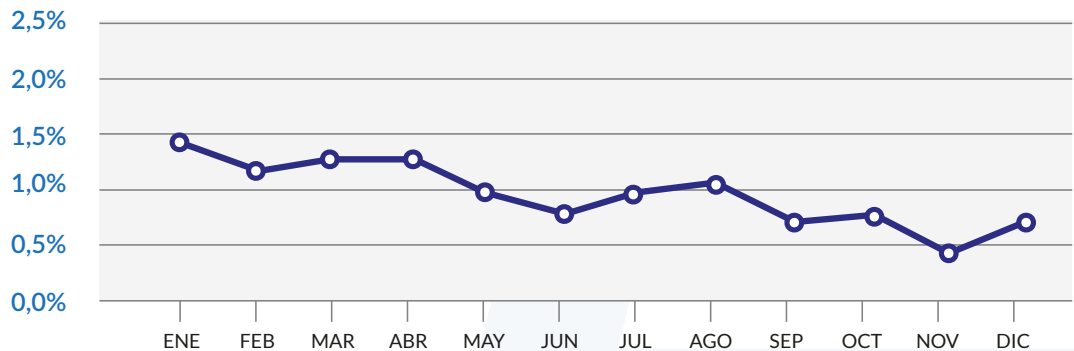
Registro diario del número de bicicletas que entra en el taller por avería. Referenciando este valor al número de usos medio podemos ver el índice de entrada a taller de bicicletas por uso.

Se puede percibir una clara mejora a lo largo de 2017. Inicialmente la tendencia que había era que todas las bicicletas pasaban por taller con una proporción de 2,4 averías por cada 100 usos. Este indicador se ha reducido hasta el punto de que tan solo 0,8 bicis deban pasar por el taller por cada 100 usos.

Esta situación es claramente fruto de la puesta en marcha de planes de mantenimiento, tanto correctivos como preventivos.

% entradas a taller por uso al mes

	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
2017	1,41 %	1,18 %	1,27 %	1,29 %	0,96 %	0,78 %	0,99 %	1,04 %	0,71 %	0,77 %	0,44 %	0,69 %



1.2. Indicadores de estación.

1.2.1 Reporte diario de estaciones con cero errores en los anclajes.

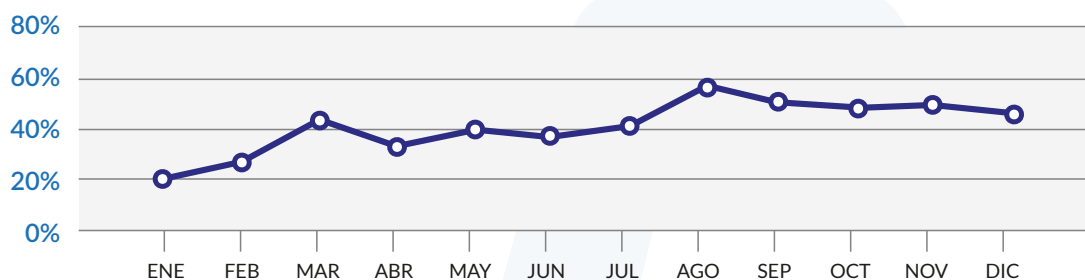
Control del porcentaje de estaciones con cero errores en sus bases. Este indicador muestra el estado general de las estaciones y del grado de calidad del servicio desde el punto de vista de infraestructuras.

Este es un indicador muy efectivo a la hora de valorar las mejoras realizadas en los anclajes y también la efectividad del plan de mantenimiento preventivo de las estaciones.

Cuando EMT se hizo cargo del sistema había menos de un 12% de estaciones con cero errores. La media diaria del ejercicio 2017 ha sido de una 41,66%. Esta clara mejora supone que se ha aumentado el porcentaje de estaciones con cero errores superando la barrera del 50% de las estaciones.

Promedio de reporte diario de bases con cero errores

	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
2017	22,5%	27,6 %	44,3 %	33,3 %	39,6 %	37,2 %	41,6 %	57,2 %	51,5 %	48,9 %	49,5 %	46,8 %



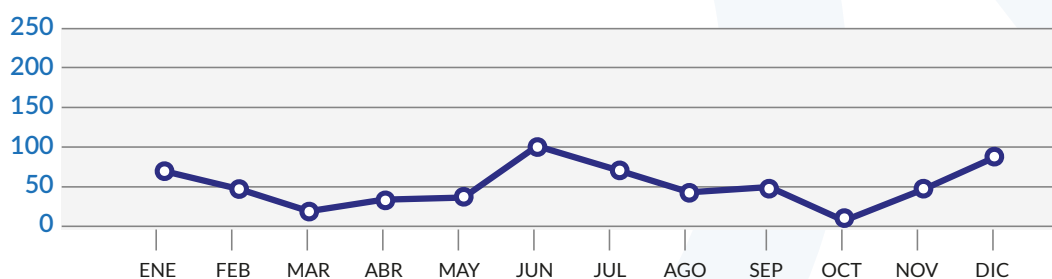
1.2.2 Reporte diario de anclajes no útiles y averiados.

Control del número de anclajes que no están operativos por motivos técnicos, sólo se contemplan casos directamente relacionados con operaciones de mantenimiento.

Cuando EMT se hizo cargo del sistema había más de 286 anclajes no útiles y averiados de manera continuada. La media diaria del ejercicio 2017 ha sido de 51 anclajes no útiles y averiados.

Promedio de reporte diario de anclajes no útiles y averiados

	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
2017	72	47	20	34	35	99	74	46	46	8	46	87



1.3 Indicadores de atención al cliente.

1.3.1 Incidencias

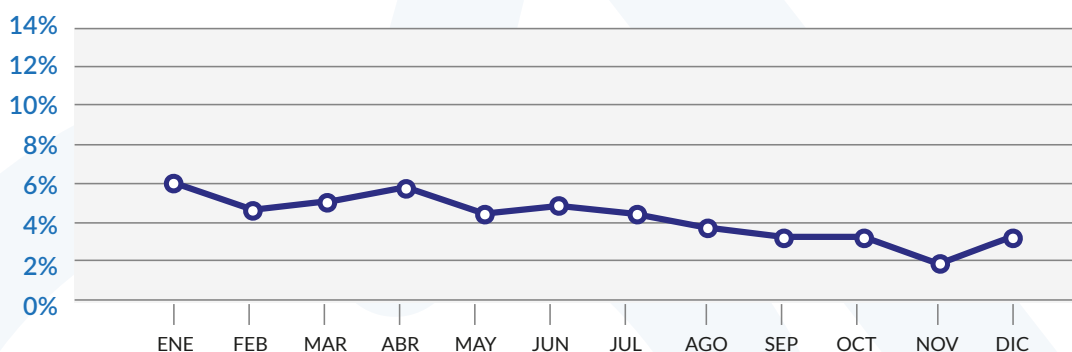
Registro del número de incidencias recibidas en el departamento de atención al cliente. Este departamento funciona las 24 horas del día y puede recoger incidencias por diferentes vías (telefónica, mail, app, tótem...).

Cuando EMT se hizo cargo del sistema se registra una media de 12 incidencias por cada 100 usos. La media diaria del ejercicio 2017 ha sido de 4,27 incidencias por cada 100 usos.

Se ha reducido el número de incidencias por bicicleta en más de un 70% con respecto al momento de cesión (20 de octubre de 2016).

Promedio de incidencias - usos

	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
2017	6,04 %	4,64 %	5,15 %	5,78 %	4,59 %	4,87 %	4,59 %	3,72 %	3,34 %	3,27 %	1,94 %	3,30 %



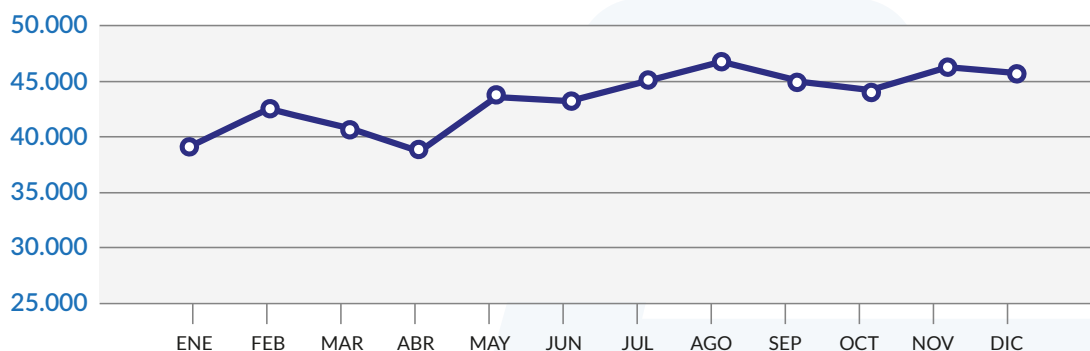
1.4. Disponibilidad.

Es uno de los elementos más importantes en el servicio de BICIMAD; el número de horas que estén las bicis útiles disponibles en calle. El cálculo de la disponibilidad está directamente relacionado con el nº de bicicletas útiles en calle.

A lo largo de 2017 se observa una tendencia positiva en las cifras que se prolonga hasta el momento actual dado el aumento de presencia en calle de bicicletas útiles. Actualmente el sistema se considera consolidado, habiendo alcanzado el límite de las 46.000 horas.

Promedio de horas - bici

	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
2017	39.391	42.488	41.042	38.673	43.844	43.278	45.053	46.834	45.083	44.377	46.458	45.786



1.5 Conclusión.

Una vez analizados los datos recogidos durante todo este tiempo de explotación del servicio BICIMAD, y evaluadas todas las acciones realizadas de modificación o mejora en los distintos elementos que componen el sistema, podemos considerar como muy positiva la evolución que está siguiendo el servicio.

Todos los indicadores puestos en marcha por EMT durante 2017 han consolidado su evolución positiva. La evaluación de los resultados indica un significativo aumento de la disponibilidad de bicicletas, consolidan la drástica reducción de los errores en anclajes y mantiene la disminución lograda en las incidencias de los usuarios.

2. DATOS DE UTILIZACIÓN: AÑO RÉCORD DE USOS

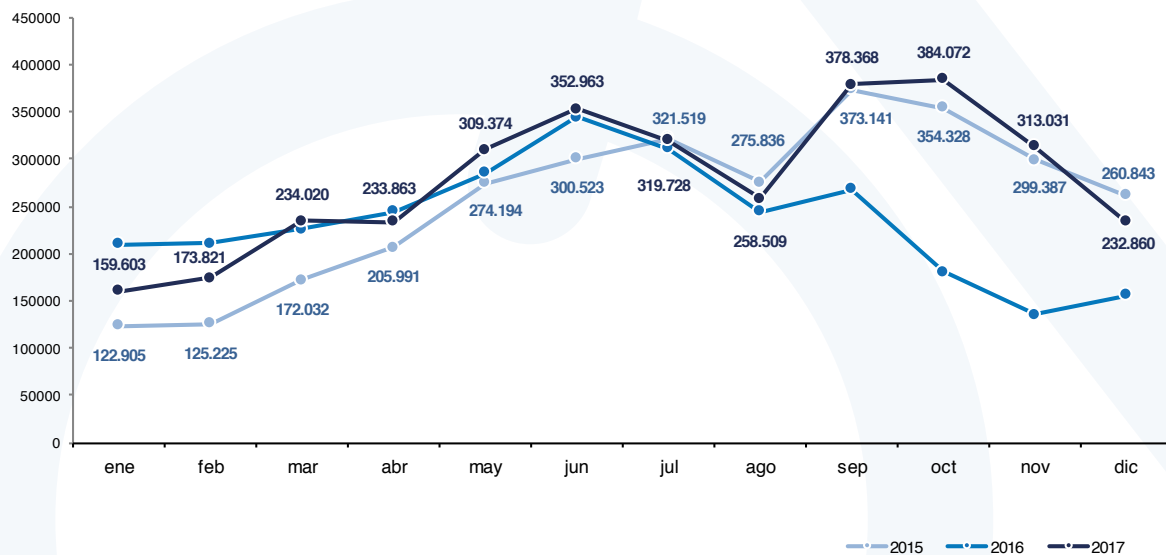
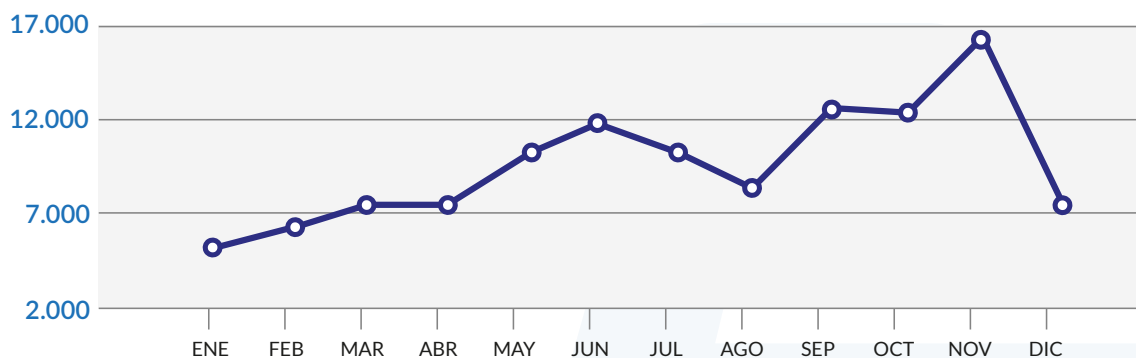
2.1 Usos

Se realiza un continuo control del número de usos diario realizados por los abonados anuales y los usuarios ocasionales del sistema.

Cuando EMT se hizo cargo del sistema había menos de 4.400 usos diarios. La media diaria del ejercicio 2017 ha sido de 9.635 usos.

Promedio de usos

	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
2017	5.149	6.203	7.418	7.709	9.969	11.756	10.307	8.329	12.602	12.389	16.281	7.512



2.2. Conclusiones.

El aumento en la disponibilidad de bicicletas, sumado a la drástica reducción de los errores en los anclajes, ha permitido que el sistema suponga una alternativa de transporte para más de 63.800 usuarios abonados al sistema.

En 2017 se han alcanzado los mejores datos número de viajes con cifras nunca vistas desde el inicio del sistema. En el pasado ejercicio, se han realizado más de 3.350.000 viajes en BiciMAD lo que consolida 2017 como el año de mayor utilización del sistema desde su lanzamiento en 2014. Esta cifra supone un crecimiento del 19 por ciento respecto al año anterior.

Marzo, mayo, junio, septiembre, octubre y noviembre han superado respectivamente a los mismos meses de todos los años anteriores. Septiembre, además, pulverizó el récord de utilización mensual alcanzando los 378.368 viajes y octubre volvió a superar el récord absoluto logrando una cifra de 384.072 viajes, lo que supone un promedio de 12.389 viajes diarios realizados en BiciMAD.

3. RESULTADOS ECONÓMICOS FINANCIEROS: UN EJERCICIO EN EQUILIBRIO.

En el apartado económico, la empresa municipal prevé cerrar 2017 alcanzando el equilibrio entre ingresos y gastos.

El sistema tiene dos fuentes de ingresos, los ingresos provenientes de los usuarios del servicio, una cifra variable según número de abonados y facturación de viajes, y la subvención por parte del Ayuntamiento, es decir, el canon que paga el Ayuntamiento según el pliego vigente aplicando indicadores de contrato que asciende, como máximo, a 2,3 millones anuales. Adicionalmente en 2017 ha existido una subvención de capital del Ayuntamiento de 1,5 millones de euros dedicados principalmente a la ampliación del servicio.

Respecto a los gastos, EMT realiza un presupuesto 2017 cuyo gasto operativo (personal, consumos, suministros y servicios) asciende a un total de 5,2 millones de euros.

El cierre de 2017 contempla una reducción del gasto operativo respecto al presupuesto inicial. Esta reducción del coste operativo permitirá a EMT cerrar el ejercicio 2017 alcanzando el equilibrio con un resultado sin pérdidas económicas. Las causas de la reducción del presupuesto están principalmente en el aprovechamiento de la actual estructura de personal, en el establecimiento de sinergias y en la reducción de consumos y materiales debido al mejor funcionamiento del sistema.

Estas cifras demuestran la capacidad de gestión de la empresa pública, no solo en la gestión operativa que da resultados objetivos sino también en la gestión económica del servicio.

BiciMAD

INFORME DE SERVICIO

2017



MADRID

EMT
MADRID



Plan de
Calidad
de  aire
y Cambio
Climático