




RESUMEN
EJECUTIVO
2018

emtmadrid.es



1. INTRODUCCIÓN	3
2. TRANSPORTE URBANO POR AUTOBÚS	4
3. AYUDA A LA MOVILIDAD	11
4. APARCAMIENTOS	14
5. BICIMAD	15
6. TELEFÉRICO	17
7. CONSULTORÍA Y PROYECTOS	19
8. COMUNICACIÓN Y CLIENTE	21
9. RECURSOS HUMANOS	23
10. TECNOLOGÍA	25
11. INFRAESTRUCTURAS	26
12. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	27
13. CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	28
14. PRINCIPALES CIFRAS ECONÓMICAS	29

INTRODUCCIÓN

A través de sus diferentes líneas de negocio, EMT fomenta el uso del transporte público y facilita una movilidad urbana más sostenible, contribuyendo de manera esencial a la mejora de la calidad del aire de la ciudad de Madrid. En este sentido, hay que destacar la renovación llevada a cabo en el Parque de Material Móvil con la puesta en servicio de 382 nuevos autobuses, que ha reducido la antigüedad media del parque en más de un año y medio y, en paralelo, ha supuesto un notable incremento en el número de vehículos que cumple la Normativa Euro VI y, por tanto, del parque verde.

Hay que destacar la importancia, en la obtención de estos objetivos, del resto de las actividades de las que es responsable EMT: el Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento, responsable de la vigilancia de los carriles reservados para el transporte público; el Servicio de Grúas, en lo que se refiere a la optimización del espacio destinado al estacionamiento en superficie; el Servicio de Aparcamientos de Rotación o Residentes, como alternativa al estacionamiento en la vía pública; y el Servicio de BiciMAD, que proporciona un medio de transporte sostenible mediante el alquiler público de bicicletas.

Por otra parte, EMT también es responsable del Servicio de Teleférico desde el 1 de febrero de 2018, previo acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid en el que se aprueba la gestión directa del mismo.

PRINCIPALES MAGNITUDES

TRANSPORTE URBANO POR AUTOBÚS

Líneas	212
Longitud de Líneas (km de ida y vuelta)	3.795
Autobuses	2.049
Paradas	10.515
Kilómetros recorridos en línea	92.267.089
Velocidad en línea	13,08
Viajeros transportados	420.197.041
Promedio viajeros día laborable de invierno	1.523.588

CONSUMOS POR 100 km (expresados en energía kWh)

Gas Natural	711,63
Híbrido	455,46
Diésel	560,69
Eléctrico	174,05

SERVICIOS DE MOVILIDAD

SACE

Kilómetros de carril-bus vigilado	116,84
-----------------------------------	---------------

GRÚAS

Grúas	78
Intervenciones de grúas	86.428

APARCAMIENTOS

Plazas de Residentes	2.914
Plazas de Rotación	4.812
Vehículos en Rotación y Abonados	1.784.411

BiciMAD

Parque de bicicletas	2.355
Usuarios	67.620
Viajes realizados	3.573.859

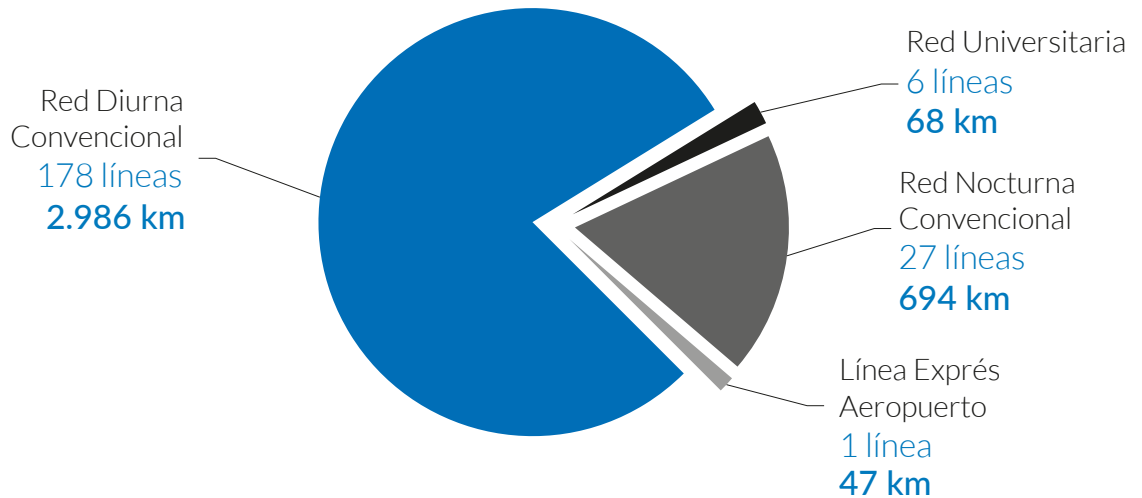
TELEFÉRICO

Número de días en servicio	199
Viajeros	253.593

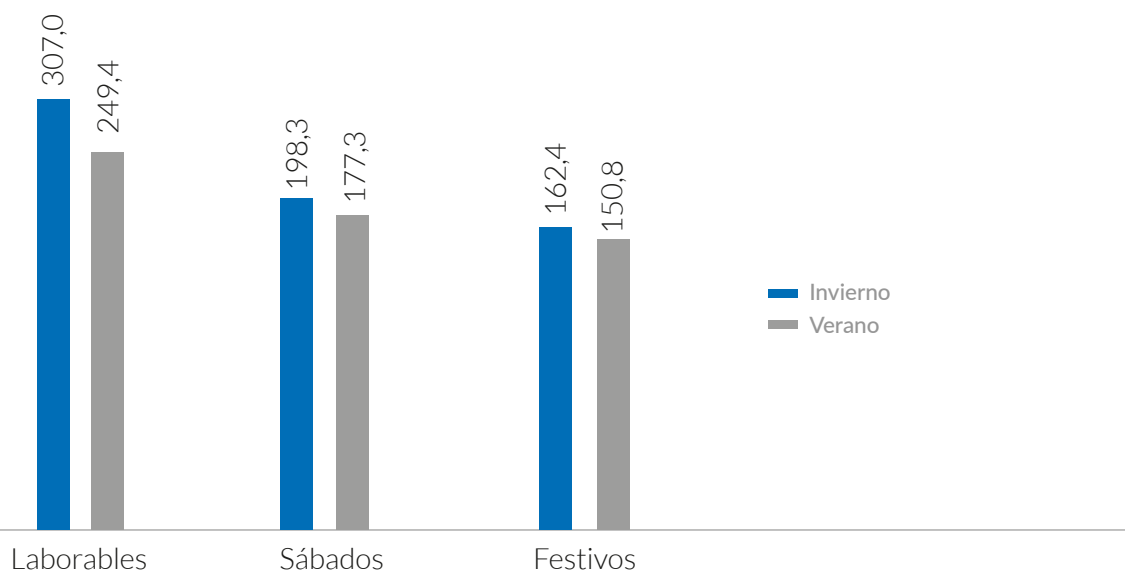
OPERACIONES

Nuestras **212 líneas** recorren **92.267.089 km** en línea y tienen una longitud de **3.795 kilómetros**, de ida y vuelta. Esto equivale a dar más de un millón de vueltas a la ciudad de Madrid, en la que presta servicio EMT.

Distribución de la Red líneas y longitud ida y vuelta

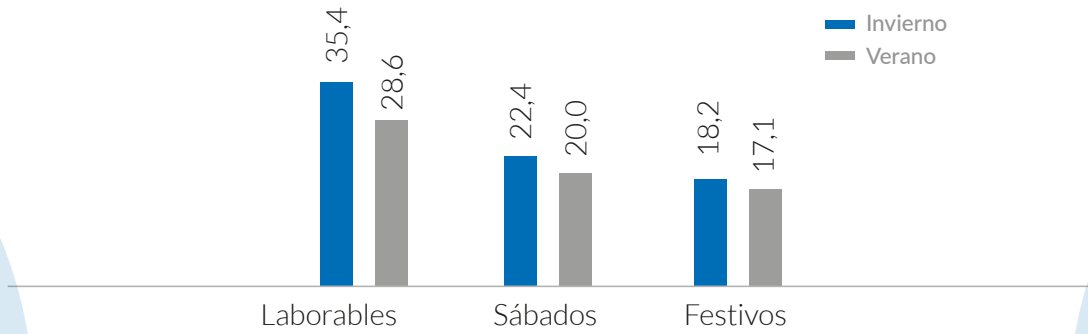


Promedio de kilómetros recorridos en línea (miles)

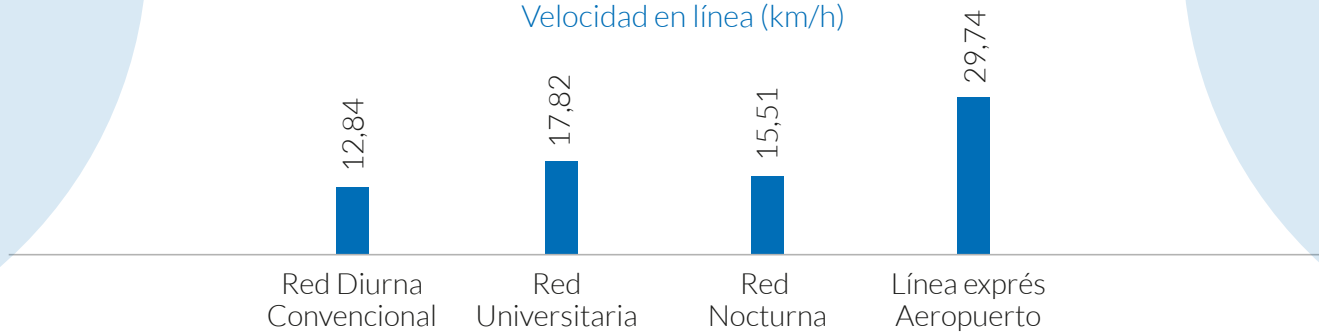


Recorrer estos kilómetros supone más de **10,5 millones de viajes al año** y **543.000 autobuses en servicio** que desarrollan una **velocidad media** de **13,08 kilómetros por hora** y ofertan un promedio de **2.346.702 plazas diarias**, prestando un amplio servicio a la ciudad de Madrid, gracias a más de **6.000 conductores**.

Promedio de viajes realizados en línea (miles)

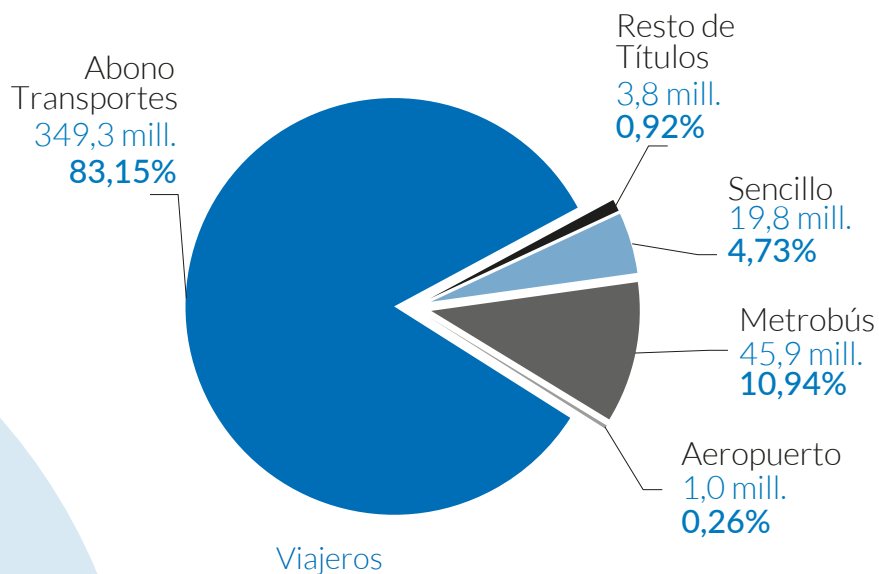


Velocidad en línea (km/h)



2. TRANSPORTE URBANO POR AUTOBÚS RESUMEN EJECUTIVO 2018

Más de **420 millones de viajeros** han utilizado nuestros servicios, durante 2018.

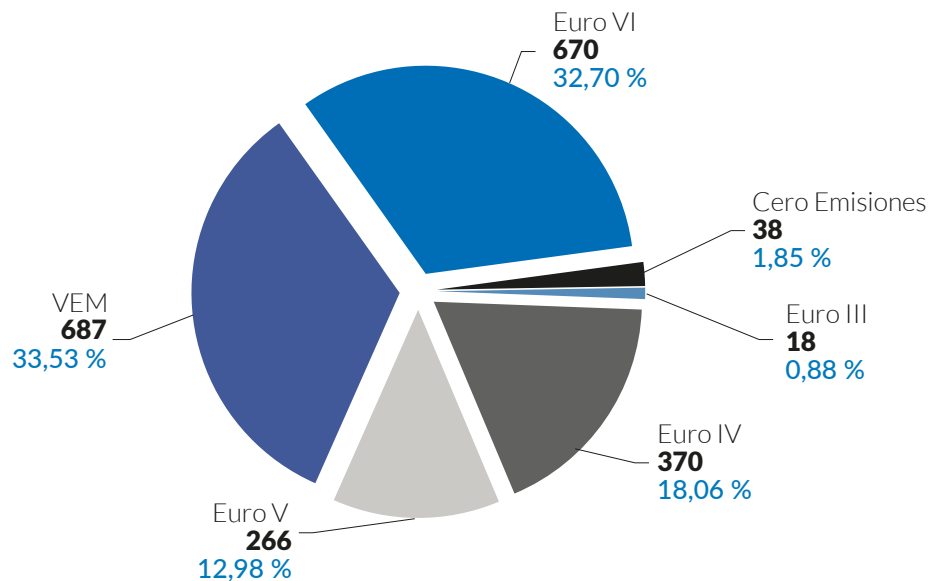


Viajeros por título

Viajeros transportados	2018	2017	%
Red Diurna Convencional	407.725.521	415.118.071	-1,78
Red Universitaria	5.511.185	5.465.805	0,83
Red Nocturna	5.862.993	6.087.581	-3,69
Línea Exprés Aeropuerto	1.097.342	1.258.934	-12,84
Total	420.197.041	427.930.391	-1,81
Promedio en día laborable de invierno	1.523.588	1.543.819	-1,31

2. TRANSPORTE URBANO POR AUTOBÚS RESUMEN EJECUTIVO 2018

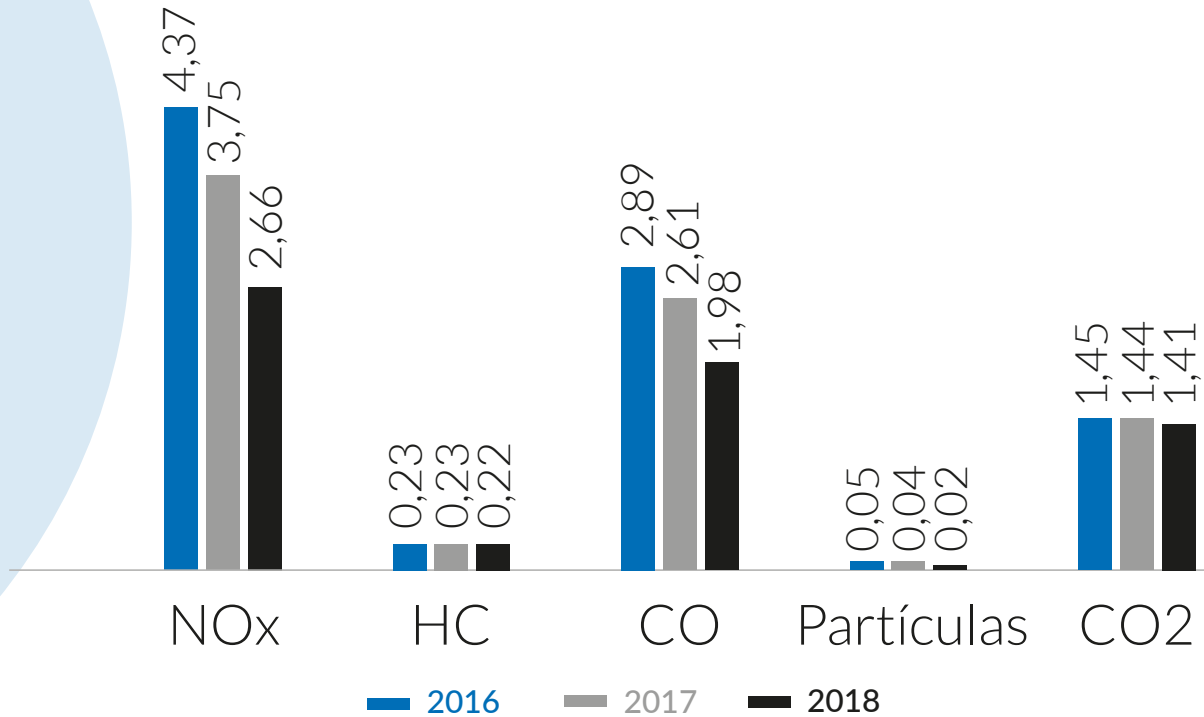
Nuestros **2.049 autobuses** cumplen con todos los criterios de accesibilidad y tienen una **antigüedad media de 7,13 años**. Disponemos de **10 marcas** de vehículos y de **29 modelos** repartidos, en función de su longitud, de la siguiente forma: 1.920 autobuses estándar, 27 microbuses, 18 minibuses y 86 articulados, de cuyo **mantenimiento** se ocupa una plantilla de más de **1.300 trabajadores**.



Tipo de Parque	Vehículos	%
Parque Verde	1.699	82,92
GNC / Convencional	1.328	64,81
GNC / Híbrido	10	0,49
GNC / Híbrido Enchufable	8	0,39
GNC / Gas - Diésel	3	0,15
Diésel / >= Euro V	282	13,76
Diésel / Híbrido	30	1,46
Eléctrico	38	1,86
Resto Parque (Diésel)	350	17,08
Total Parque Móvil	2.049	100,00

El **82,92%** de los autobuses pertenecen a la **flota verde** y la reducción de emisiones ha sido especialmente importante en los dos contaminantes más nocivos NOx y partículas, cuyas emisiones por kilómetro son las siguientes:

Evolución de las emisiones por kilómetro (gr/km)

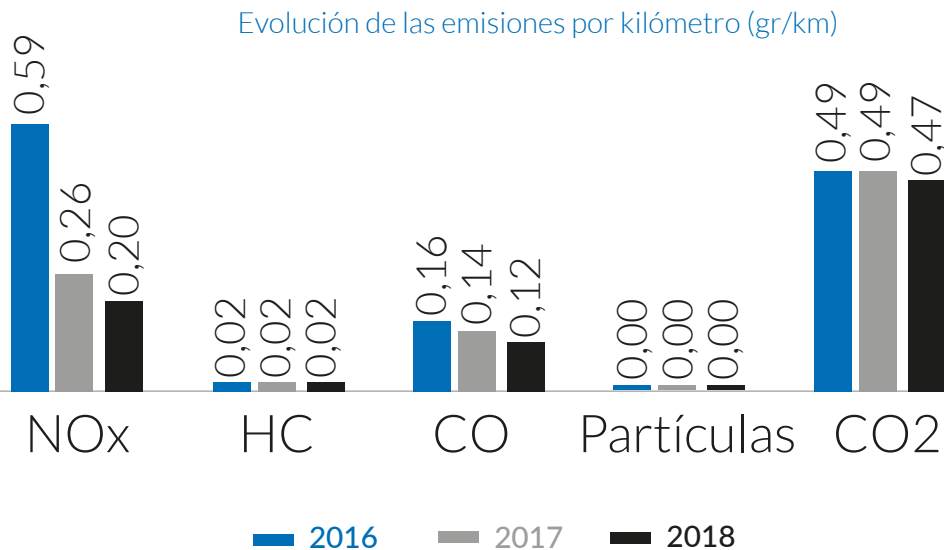


Grúas

El servicio de grúas funciona las 24 horas, todos los días del año, en estrecha colaboración y coordinación con los Cuerpos de Policía Municipal, Agentes de Movilidad, Controladores del Servicio de Estacionamiento Regulado y otros gestores del tráfico, con el objetivo de mejorar la movilidad y fluidez del tráfico y optimizar el espacio destinado al estacionamiento en superficie.

La capacidad de almacenamiento útil de los vehículos es de **7.760 plazas**, distribuidas en **bases y depósitos**, situados seis en el centro de la ciudad y tres en la periferia. Los vehículos que se retiran de la vía pública por infracción son depositados en las bases de rotación y, transcurridos entre seis y ocho días sin haber sido retirados, son trasladados a un depósito de la periferia.

Para efectuar esta labor, el parque de grúas asciende a **78 vehículos (30 son de Gas Natural Comprimido y 40 ≥ Euro V)**, cuyas emisiones por kilómetro se presentan en el gráfico siguiente:



Grúas en servicio y ratio de producción

	2018	2017	%
Grúas en Servicio	27.072	28.868	-6,22
Servicios realizados	86.428	89.459	-3,39
Intervenciones por grúa	3,19	3,10	2,90

Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento

Para facilitar la movilidad, EMT también dispone del Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento (SACE) que realiza la vigilancia de la totalidad de los **116,84 kilómetros de carril-bus**, mediante el sistema de captación automática de matrículas a través de cámaras fotográficas instaladas en el vehículo. Además, controla el estado de los separadores físicos de los carriles-bus, instalados en **37,78 kilómetros** del total existente. Durante 2018, el SACE ha realizado **34.644 horas de control**.

4. APARCAMIENTOS RESUMEN EJECUTIVO 2018

EMT pone a disposición de los ciudadanos de Madrid **7.174 plazas** distribuidas en **7 aparcamientos de residentes, 9 de rotación y 5 mixtos**.

En 2018 se amplía el catálogo de servicios con la comercialización de **BiciPARK**, que permite la obtención de un abono para el aparcamiento de la bicicleta en 7 de los aparcamientos. Además, continúa la implantación de la nueva red de recarga eléctrica **Electro-EMT**, con casi 100 puntos de recarga.

Aparcamientos de residentes y número de plazas

Aparcamientos	Plazas	Plazas Contratadas 2008-2018	% Ocupación
Agustín Lara	59	18	30,51
Barceló	554	502	90,61
Elvira	192	151	78,65
Francisco Altimiras	59	27	45,76
Ginzo de Limia	97	97	100,00
Jacinto Benavente	111	111	100,00
Marqués de Samaranch (Paseo Imperial)	233	92	39,48
Montalbán	148	143	96,62
Plaza de España	258	162	62,79
Plaza Mayor (1)	694	142	20,46
Avenida de Portugal	445	245	55,06
Pradillo	64	36	56,25
Total	2.914	1.726	59,23

(1) Esta unidad de negocio entra en funcionamiento el 13 de mayo de 2018. Aunque tiene uso general de residentes el Acuerdo Municipal permite la utilización en régimen de rotación mientras no exista demanda de residentes.

Actividad aparcamientos rotación

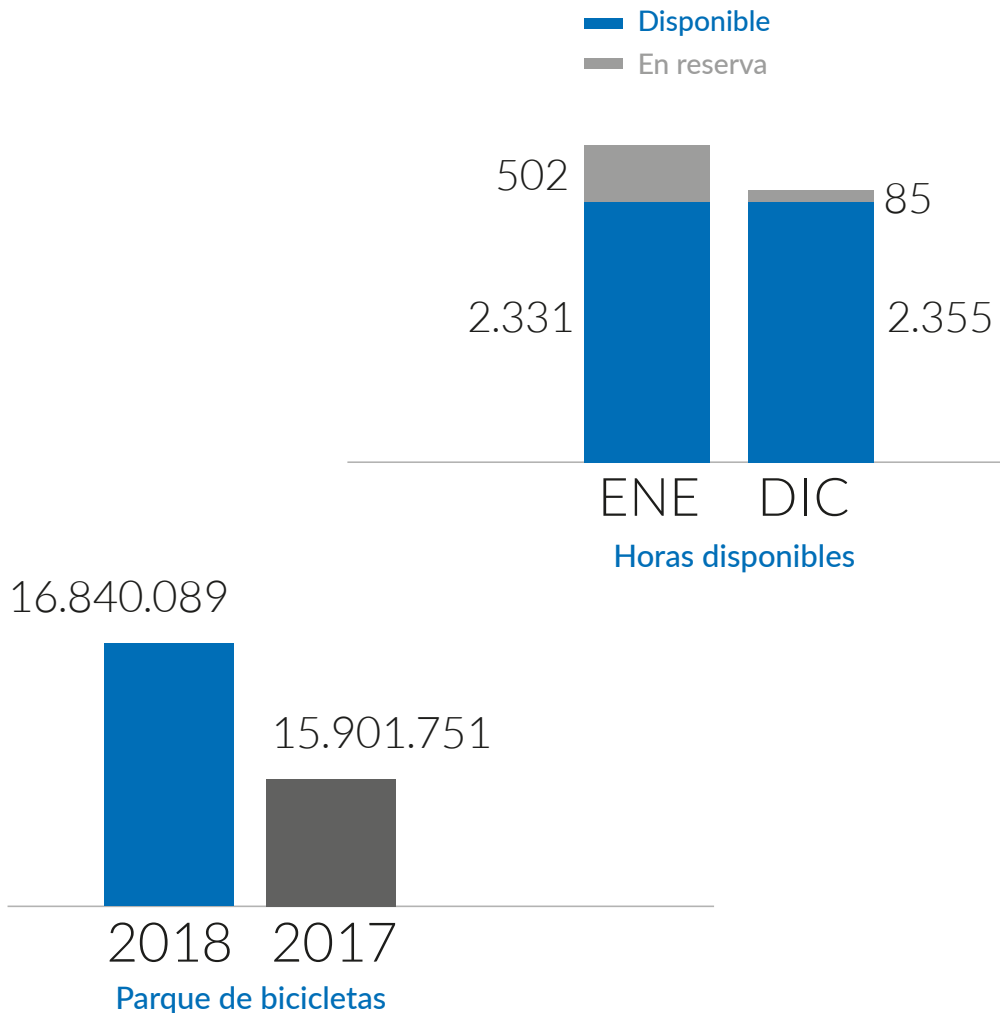
Aparcamientos	Plazas	VEHÍCULOS EN ROTACIÓN			VEHÍCULOS ABANDONADOS		
		2018	2017	%	2018	2017	%
Almagro	437	161.011	169.550	-5,04	2.075	2.523	-17,76
Avenida Portugal	428	45.087	37.077	21,60	971	754	28,78
Estadio Metropolitano (1)	200	--	--	--	2.400	--	--
Jacinto Benavente	276	308.149	355.901	-13,42	--	--	--
Marqués de Salamanca	356	117.036	125.296	-6,59	1.928	2.058	-6,32
Montalbán	130	108.061	105.729	2,21	1.226	777	57,79
Nuestra Señora del Recuerdo	698	18.003	16.893	6,57	515	543	-5,16
Orense	129	8.249	9.557	-13,69	877	837	4,78
Pedro Zerolo (2)	113	169.104	184.295	-8,24	--	--	--
Plaza de España	542	412.413	307.328	34,19	1.523	1.331	14,43
Plaza Mayor (3)	552	239.541	--	--	1.351	--	--
Recoletos	281	88.924	76.206	16,69	2.048	2.246	-8,82
San Epifanio	501	--	3.914	--	--	3.000	--
Villa de Paris	169	93.086	94.516	-1,51	833	895	-6,93
Total	4.812	1.768.664	1.486.262	19,00	15.747	14.964	5,23

(1) Esta unidad de negocio entra en funcionamiento el 1 de enero de 2018.

(2) Esta unidad de negocio cambia su denominación de Vázquez de Mella a Pedro Zerolo el 1 de junio de 2017.

(3) Este Aparcamiento entra en funcionamiento el 13 de mayo de 2018. Aunque tiene uso general de residentes, el acuerdo municipal permite la utilización en rotación mientras no exista demanda de residentes.

El Parque de Bicicletas disponible se ha mantenido a lo largo del ejercicio, a pesar de la baja definitiva de 397 bicicletas por rotura de cuadro que no han sido sustituidas por las 456 bicicletas pendientes de dar de alta, una vez que se realice la ampliación del servicio.



Viajes realizados

Se cierra 2018 con 65.723 abonados anuales y 1.897 usuarios ocasionales, con un **crecimiento de más de 800 abonados**, lo que ha conllevado un crecimiento del 7,12% en el número de viajes realizados con Abonos Anuales.

Viajes	ABONO ANUAL				OCASIONAL			
	2018	2017	Δ	%	2018	2017	Δ	%
enero	234.566	157.005	77.561	49,40	3.021	2.598	423	16,28
febrero	211.104	170.749	40.355	23,63	3.143	3.072	71	2,31
marzo	194.209	229.039	-34.830	-15,21	3.401	4.981	-1.580	-31,72
abril	269.683	225.796	43.887	19,44	5.912	8.067	-2.155	-26,71
mayo	322.962	301.022	21.940	7,29	8.603	8.352	251	3,01
junio	351.483	346.562	4.921	1,42	7.006	6.401	605	9,45
julio	350.672	312.638	38.034	12,17	7.640	7.090	550	7,76
agosto	284.618	250.741	33.877	13,51	7.967	7.775	192	2,47
septiembre	408.440	369.939	38.501	10,41	7.424	8.429	-1.005	-11,92
octubre	352.847	375.047	-22.200	-5,92	4.605	9.025	-4.420	-48,98
noviembre	276.751	307.564	-30.813	-10,02	3.033	5.467	-2.434	-44,52
diciembre	250.887	228.830	22.057	9,64	3.882	4.030	-148	-3,67
Total	3.508.222	3.274.932	233.290	7,12	65.637	75.287	-9.650	-12,82

El Ayuntamiento de Madrid, por Acuerdo del Pleno, en su sesión del 31 de enero de 2018, aprueba la gestión directa por EMT del servicio público del “Teleférico de Rosales y sus instalaciones asociadas”.

A partir del día 1 de febrero de 2018 se ocupa de la gestión del servicio y los objetivos a conseguir, que se dividen en dos fases:

- La primera es la entrada en servicio de Teleférico el 24 de marzo, una vez concluida y superada la Inspección Técnica Anual obligatoria. ■
- La segunda es la realización de una auditoría técnica, con objeto de reparar las posibles deficiencias del servicio. Por este motivo, Teleférico permanece cerrado entre el 26 de mayo y el 12 de junio. ■

El servicio dispone de 80 cabinas, con capacidad máxima para cinco adultos y un niño, y 1.200 pasajeros por hora que recorren los 2.457 m del trayecto en 11 minutos, alcanzando una altura máxima de 40 metros. Si las condiciones meteorológicas lo permiten, permanece abierto todos los fines de semana y festivos del año, así como todos los días entre mediados de marzo y finales de octubre.

El cuadro siguiente muestra el desglose mensual de los días de funcionamiento y los viajeros transportados a lo largo de 2018.

Viajeros transportados

2018

	Nº DE DÍAS EN SERVICIO	VIAJEROS
marzo	7	13.465
abril	10	20.133
mayo	15	25.775
junio	18	16.453
julio	31	33.997
agosto	31	37.101
septiembre	30	33.802
octubre	29	28.741
noviembre	11	18.469
diciembre	17	25.657
Total	199	253.593

PROYECTOS MÁS RELEVANTES

COSAC I Lima, como responsable de la asistencia técnica del proyecto y de la explotación de 154 autobuses que prestan servicio en un corredor Bus Rapid Transit (BRT) dentro del sistema Corredor Segregado de Transporte de Alta Capacidad (COSAC) de Lima (Perú).

Consultoría en Pamplona, prestando asistencia técnica en los procesos de renovación tecnológica de los sistemas embarcados en los Autobuses del Transporte Urbano Comarcal (TUC) de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

Consultoría en la Ciudad de México, participando como asistente técnico en el estudio del diseño conceptual, funcional y operacional de la movilidad en el corredor “Eje 8 Sur” de la Ciudad de México DF.

Construcción del Modelo Dinámico de Ciudad: herramienta de modelización de la movilidad de la ciudad de Madrid, tanto del transporte público como del tráfico privado, que incorpora información proveniente de Big Data.

Proyecto de Asistencia Técnica a EMT de Valencia, para la tramitación de la gestión directa de un aparcamiento en la ciudad de Valencia.

Consultoría para proyectos de Movilidad, como los estudios para realizar la ampliación de BiciMAD o de los aparcamientos gestionados por EMT, la implantación de nuevos tramos de carril-bus en la ciudad de Madrid o la construcción del Modelo de Ciudad.

PROYECTOS INTERNACIONALES DE INVESTIGACIÓN



Soluciones innovadoras e integradas de movilidad en zonas periféricas de la ciudad y libre de emisiones en el centro.



Apoyo al despliegue y mejora de MaaS (Mobility as a Service) en Europa.



Desarrollo de una plataforma Smart City basada en Big Data para la recogida de información de sensores, principalmente de alérgenos y el desarrollo de servicios para la ciudadanía aplicadas a la salud.



Electrificación y carga rápida de los autobuses y vehículos pesados.



Interconexión de red de transporte eléctrico. Sinergias entre redes de energía, transporte y carga de vehículos eléctricos.



Difusión del uso compartido de automóviles en Europa.



Nuevos marcos regulatorios para la implantación de tecnologías emergentes y modelos de negocio y operativos, para todos los modos de transporte.

El perfil de EMT en **Facebook** registra **36.800 seguidores**, en **Twitter 159.000** e **Instagram 4.100**.

Los datos de **BiciMAD** en redes sociales son **12.200 seguidores en Twitter** y **4.265 en Facebook**.

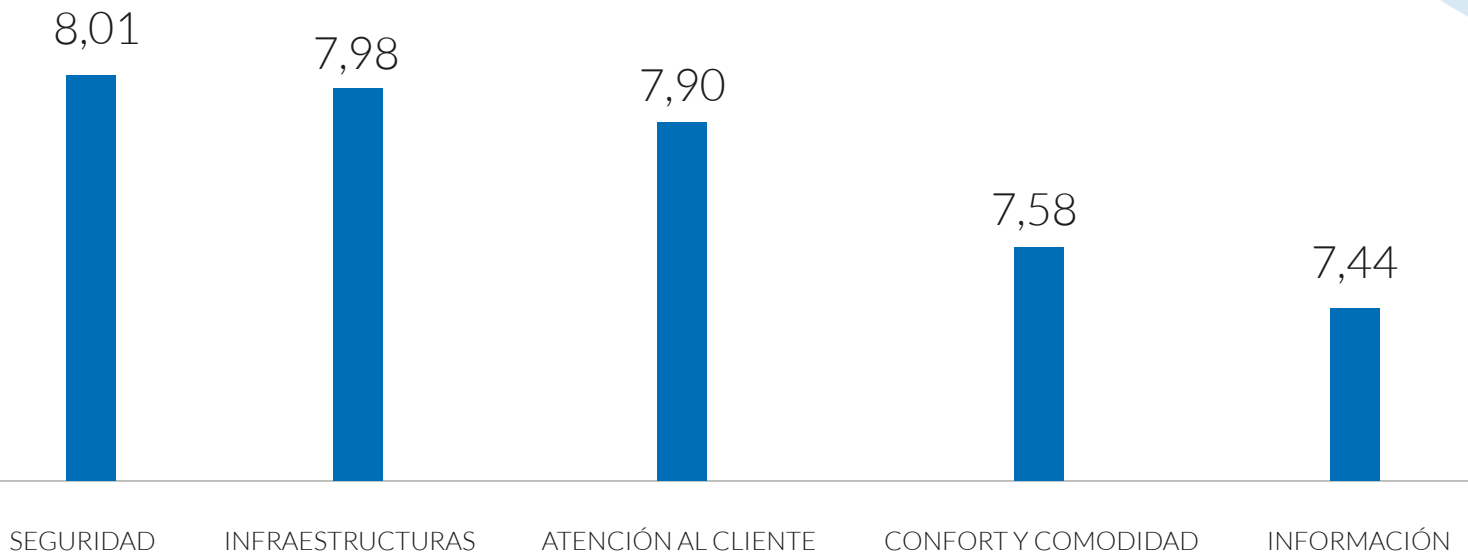
Desde marzo de 2018, funcionan las cuentas de Teleférico que cuentan con **240 seguidores en Twitter**, **220 en Facebook** y **75 en Instagram**.

Tanto las consultas en la aplicación para teléfonos móviles como en la **página web**, siguen teniendo una amplia visualización. Destaca la página web, con más de **12 millones de visitas anuales**.

EMT dispone de un Servicio de Atención Móvil (SAM) que realiza la atención a los clientes en la calle en los puntos donde está ocurriendo alguna incidencia, en las casetas de información, en los autobuses y en los puntos de interés turístico.

En la última Encuesta de Calidad del Servicio, realizada por el CRTM, la **valoración del servicio** prestado por EMT ha obtenido una calificación de **7,24 puntos**. El 76,5% de los clientes utilizan el servicio de EMT, a pesar de poder emplear otro medio de transporte, y tan solo el 5,7% han puesto alguna reclamación.

DIMENSIONES MEJOR VALORADAS



La política de Recursos Humanos en EMT ha estado marcada en 2018 por el proceso de negociación del **Convenio Colectivo 2018-2020**, así como por la contratación de conductores y personal de taller, con objeto de cubrir el incremento de la oferta de servicio.

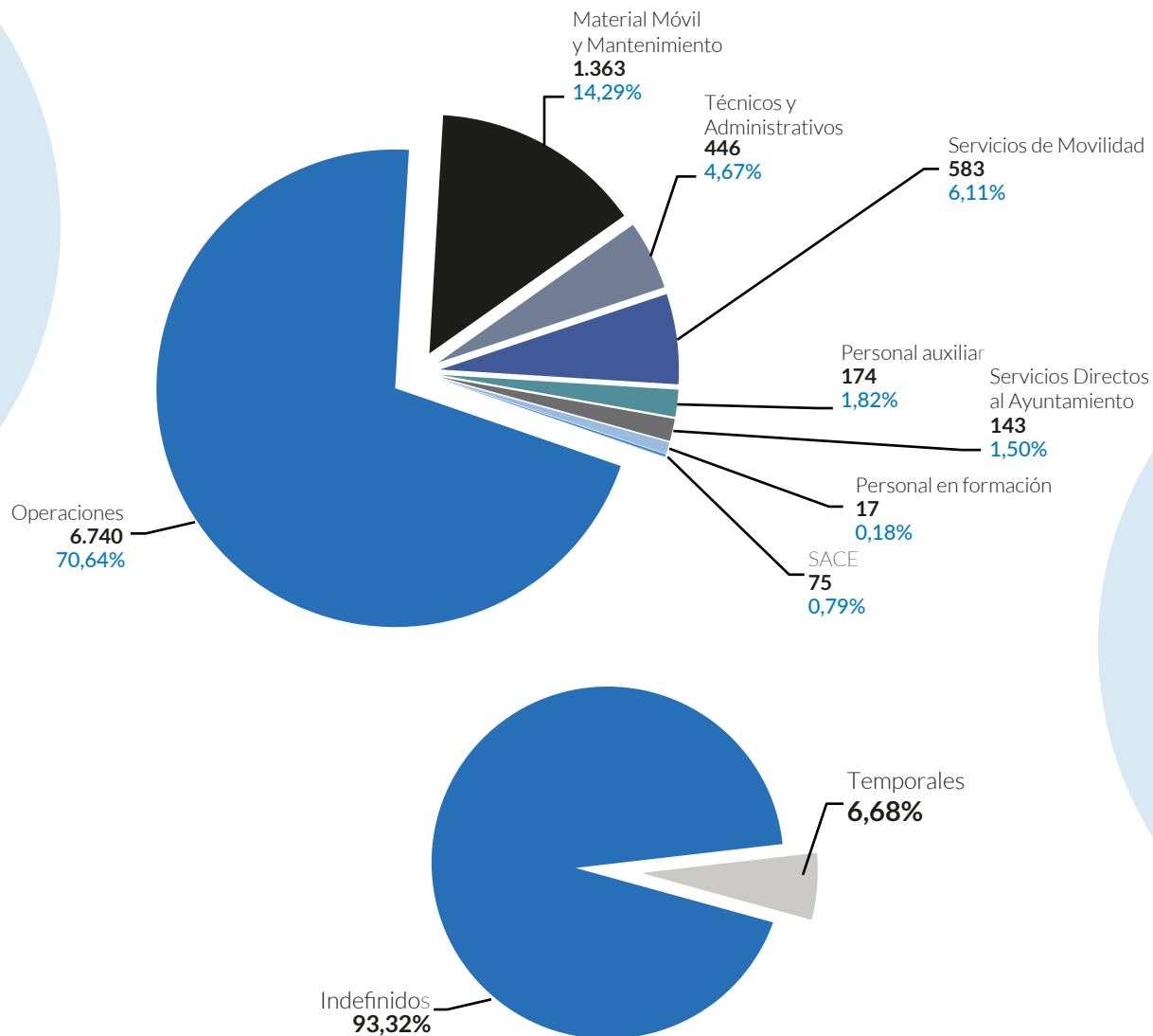
La plantilla real de EMT asciende, a 31 de diciembre de 2018, a 9.541 empleados, de los cuales 637 se encuentran en situación de jubilación parcial al 85% o al 75% y 575 en diversos porcentajes de jornada reducida. De esta manera, la plantilla efectiva, a 31 de diciembre de 2018, es de 8.787 empleados.

La edad media es de 48 años, la antigüedad media de 16 y la distribución por sexos es del 93,6% de hombres y un 6,4% de mujeres.

Por otra parte, para EMT ha sido un objetivo prioritario el desarrollo de la **política de formación**, tanto en los programas de nuevo ingreso y reingreso como en los de formación continua, que ha representado más del 75% del total.

En 2018, se han impartido **52.969 horas de formación a personal de nuevo ingreso, 129.438 horas de formación continua y 40.530 horas de formación CAP** a empleados de distintas áreas de la Empresa. También se ha colaborado con la FP, **18.870 horas en Prácticas y 1.640 horas de Formación Universitaria en Prácticas**.

Distribución de plantilla por grupos profesionales y tipos de contrato



La totalidad de la flota de autobuses de EMT está controlada y regulada a través de un Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE), al tiempo que el sistema e-Bus integra toda la gestión del vehículo, del billeteaje, de la seguridad embarcada y de la información multimedia, así como de la carga y descarga de la planificación y los resultados de explotación.

En 2018 finaliza la instalación de la nueva arquitectura tecnológica embarcada, consistente en:

- Renovación de la Unidad Central de Proceso, router de comunicaciones y comunicaciones de voz en los autobuses. ■
- Instalación, en los autobuses, de nuevas validadoras sin contacto que permiten la utilización de nuevos métodos de pago y disponen de nuevas capacidades de información e interacción con el usuario. ■
- Inicio de la ejecución del proyecto EfiBus en 1.004 vehículos, con el objetivo de reducir el consumo, las emisiones de gases contaminantes o el desgaste de material, al tiempo que se potencia una mejora en la seguridad. ■

También se ha completado, en este ejercicio, la instalación de los nuevos sistemas de información a bordo que constan de un player y una pantalla TFT en la que se muestra información relevante del servicio.

En lo referente al resto de servicios de Movilidad, destaca la instalación de lectores de tarjetas contactless en BiciMAD para reducir al mínimo las incidencias, y la implementación de un sistema de gestión en los puntos de recarga de vehículos eléctricos que incluye una App móvil (Electro-EMT) que permite precargar saldo, reservar puntos de recarga y obtener información de todas sus operaciones.

11. INFRAESTRUCTURAS RESUMEN EJECUTIVO 2018

Históricamente, nuestra Empresa ha ido incorporando diferentes infraestructuras para adecuarse a las necesidades de la ciudad. En la actualidad, disponemos de cinco Centros de Operaciones, una Sede Central, cuatro bases y cinco depósitos de grúas y veintinueve aparcamientos.

En 2018, EMT incorpora la gestión de Teleférico de Rosales y sus instalaciones asociadas, así como dos nuevos aparcamientos, y se amplía la nueva red de recarga para vehículos, alcanzando 100 puntos de recarga.

165 ESTACIONES BICIMAD

2.355 Bicicletas
4.095 Puntos de anclajes

TELEFÉRICO

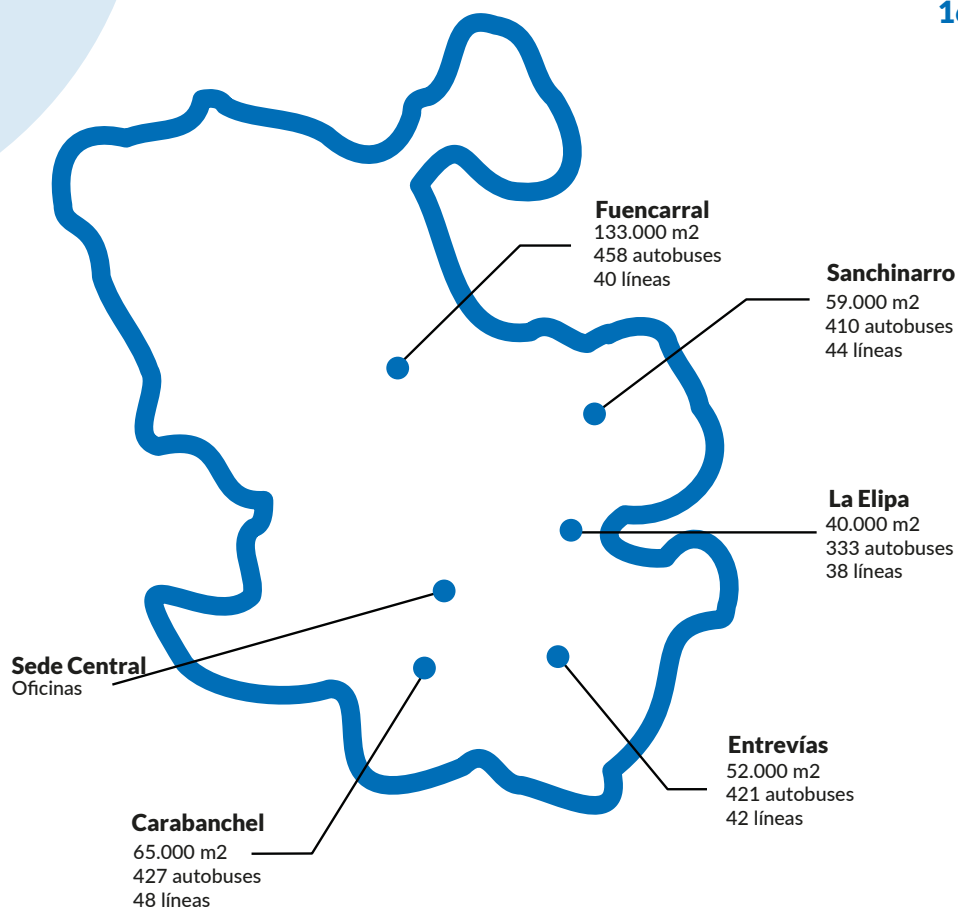
80 Cabinas
1.200 pasajeros / hora

21 APARCAMIENTOS

7.174 Plazas
4.812 en Rotación
2.362 de Residentes

78 GRÚAS

4 Bases de Rotación
5 Depósitos



Entre las actuaciones más relevantes, cabe destacar:

En 2018 EMT aprueba su Código Ético y de Conducta, gestionando y resolviendo dos incidencias (en ninguno de los casos ha sido necesario convocar a la Comisión Ética).

En 2018 se ha consolidado la red de Voluntariado Corporativo, con la puesta en marcha de nuevas acciones en colaboración con entidades como:

CRUZ ROJA ESPAÑOLA-COMUNIDAD DE MADRID

MENSAJEROS DE LA PAZ

FEDACE (Federación Estatal de Daño Cerebral)

FESBAL

ONG SAMARITAN'S PURSE

Dentro de la Plataforma “Women in Transport EU Platform for Change”, cuyo fin es promover el empleo de la mujer en el sector del transporte y luchar contra la discriminación, EMT ha participado en la jornada “La presencia de la mujer en el transporte” organizada por ATUC en Gijón, así como en la mesa de “Corresponsabilidad e igualdad” de la Cámara de Comercio.

Con el fin de contribuir a la protección del Medio Ambiente, EMT ha firmado un acuerdo de colaboración con el proveedor de autobuses Scania por el cual, por cada vehículo adquirido por la EMT a dicha marca, Scania se compromete a plantar un árbol en el llamado “Bosque de EMT”, situado en el término municipal de Rivas Vaciamadrid.

EMT mantiene un compromiso permanente con la Calidad, el Medio Ambiente y la Sostenibilidad, minimizando los impactos medioambientales derivados de su actividad. No solo se contempla la utilización de combustibles alternativos, sino que los Centros también tienen implantados Sistemas de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente con los que se realiza un control exhaustivo del cumplimiento de los estándares estipulados por la normativa vigente.

Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente

	CALIDAD	MEDIO AMBIENTE	
	UNE EN ISO 9001 - 2015	UNE EN ISO 14001 - 2015	EMAS III
SEDE CENTRAL		●	●
OAC	●		
CO CARABANCHEL	●	●	●
CO ENTREVÍAS	●	●	
CO LA ELIPA	●	●	
CO SANCHINARRO	●	●	●
SERVICIO DE GRÚAS Y APARCAMIENTOS	●	●	●

Miles de euros	2018	2017	Δ %
Ingresos del ejercicio	600.259	566.712	5,92
Gastos del ejercicio	597.704	563.974	5,98
Resultados del ejercicio final	2.555	2.738	-6,70
Resultado Transporte Urbano	-14.677	-12.325	-19,09
Resultado Ayuda a la Movilidad	-19.659	-4.439	-342,84
Resultado Aparcamientos	5.380	3.599	-49,51
Resultado Actividad BiciMAD	-860	-67	-1.184,54
Resultado Actividad Teleférico	79	--	--
Resultado Actividad Publicitaria	17.595	16.120	--
Resultado Actividad Consultoría	54	963	-9,15
Impuestos sobre beneficios	-1	--	94,39