



RESUMEN EJECUTIVO 2017



01

Introducción
página 3

02

Transporte urbano
por autobús
página 6

03

Ayuda a la
Movilidad
página 12

04

Aparcamientos
página 14

05

BiciMAD
página 16

06

Consultoría
página 18

07

Comunicación
y cliente
página 20

08

Recursos Humanos
página 21

09

Tecnología
página 22

10

Infraestructuras
página 23

11

Responsabilidad
Social Corporativa
página 24

12

Calidad y Medio Ambiente
página 25

13

Principales cifras
económicas
página 27

El año 2017 ha estado marcado por la aprobación, tras la realización de un diagnóstico participativo con todos los grupos de interés, del “Plan Estratégico CERCA 2017-2020”, configurado en cinco grandes áreas estratégicas:

1

Cultura: potenciar y valorar el desarrollo profesional de todos los empleados, y promover la colaboración y la eficiencia dentro de la organización.

2

Estrategia: ser el agente de referencia de la movilidad, crear un plan estratégico participativo y accesible, disponer de un modelo económico y financiero sostenible y consolidar los servicios al ciudadano de manera integrada y sinérgica.

3

Reingeniería: gestionar los recursos con eficiencia y responsabilidad. Optimizar e implantar procesos de calidad del servicio.

4

Comunicación: mejorar la comunicación interna con todos los empleados de la Empresa. Mejorar la segmentación y comunicación con los grupos de interés.

5

Alineación: adecuar los servicios EMT, sus infraestructuras y vehículos hacia la integración como servicios de movilidad de Madrid buscando su sostenibilidad. Consolidar los servicios al ciudadano.



introducción

A

Para conseguir estos objetivos, en el mes de abril, se suscribe el nuevo “Convenio Regulador de las Condiciones de Adhesión del Ayuntamiento de Madrid al Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM)” para el periodo 2017-2020, en el que se regulan las condiciones y compromisos en el ámbito del transporte público regular de viajeros de uso general en la ciudad de Madrid, entre el Ayuntamiento de Madrid, la Comunidad de Madrid y el CRTM del que el Ayuntamiento forma parte.

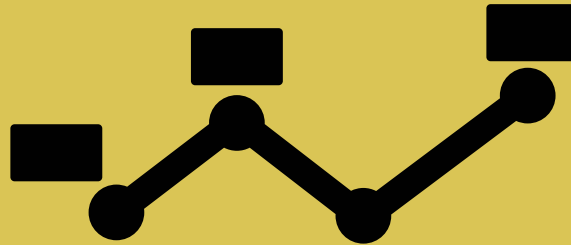
**C**

Concienciada con la necesidad de reducir la contaminación, EMT fomenta el uso del transporte público. En este sentido, hay que resaltar la labor del Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento, a través de la vigilancia de los carriles reservados para el transporte público, que se complementa con el resto de actividades de las que es responsable EMT: 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.

B

Por otra parte, EMT está inmersa en una política de apertura de nuevas líneas de negocio, orientadas a la obtención de ingresos adicionales, tales como la publicidad y la consultoría en diversas ciudades.

principales magnitudes



TRANSPORTE URBANO POR AUTOBÚS

Líneas	209
Longitud de Líneas (km de ida y vuelta)	3.704
Autobuses	2.025
Paradas	10.376
Kilómetros recorridos en línea	91.399.466
Velocidad en línea	13,28
Viajeros transportados	427.930.391
Promedio viajeros día laborable de invierno	1.543.819

CONSUMOS POR 100 km (expresados en energía kWh)

Gas Natural	727,57
Híbrido	470,22
Diésel	571,19
Eléctrico	118,73

SERVICIOS DE MOVILIDAD

SACE

Kilómetros de carril-bus vigilado	93,27
-----------------------------------	-------

GRÚAS

Grúas	82
Intervenciones de grúas	89.459

APARCAMIENTOS

Plazas de Residentes	2.476
Plazas de Rotación	4.207
Vehículos en Rotación y Abonados	1.501.226

BiciMAD

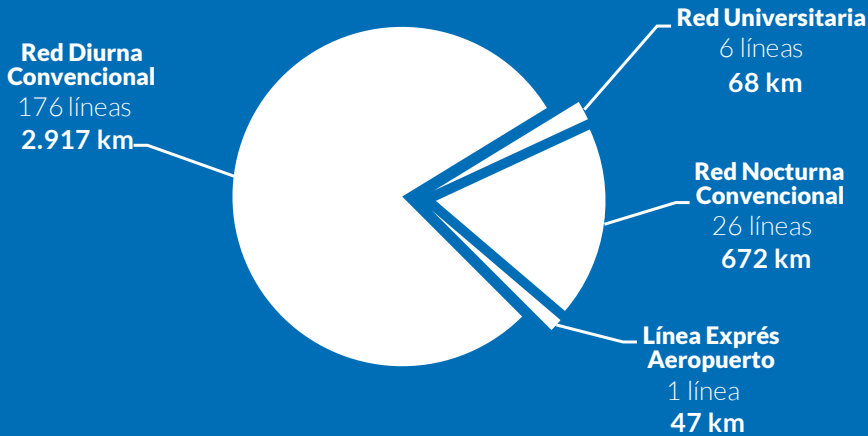
Parque de bicicletas	2.346
Usuarios	65.511
Viajes realizados	3.350.219

transporte urbano por autobús

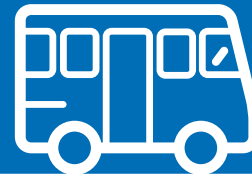
SERVICIOS DE TRANSPORTE

distribución de la red

LÍNEAS Y LONGITUD IDA Y VUELTA

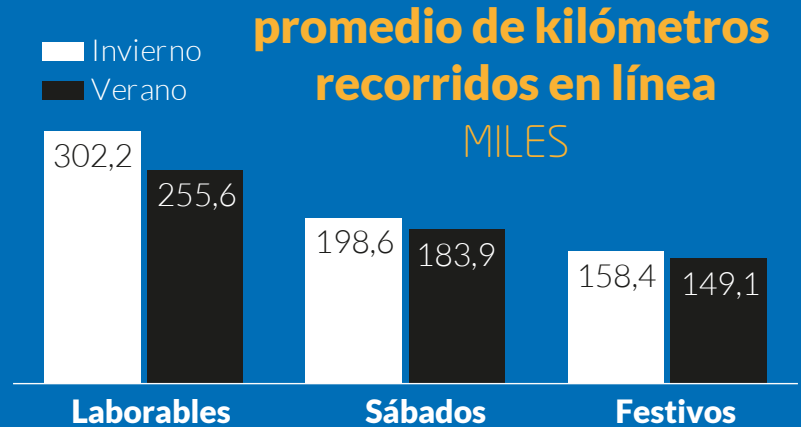


Nuestras **209 líneas** recorren **91.399.466 kilómetros en línea** anualmente y suman una **longitud de 3.704 kilómetros**. Esto equivale a dar un millón de vueltas a la ciudad de Madrid, en la que presta servicio EMT.



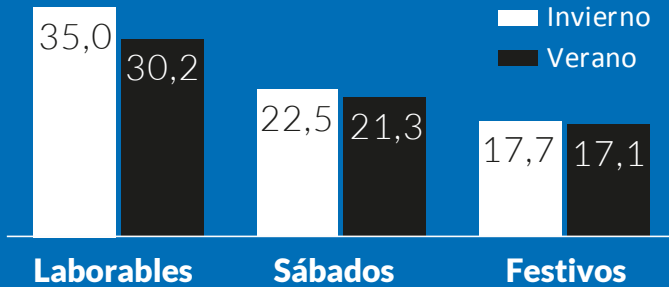
transporte urbano por autobús

Recorrer estos kilómetros supone más de **10,5 millones de viajes al año** y 530.000 autobuses en servicio que desarrollan una **velocidad media de 13,28 kilómetros por hora** y que ofertan un promedio de **2.416.842 plazas diarias**, prestando un amplio servicio a la ciudad de Madrid, gracias a casi **6.000 conductores**.

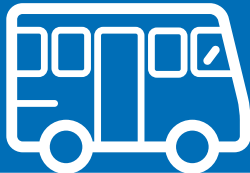
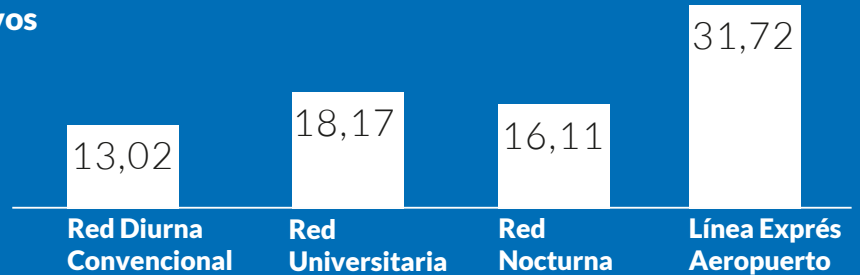


transporte urbano por autobús

promedio de viajes realizados en línea
MILES



velocidad en línea
KM/H

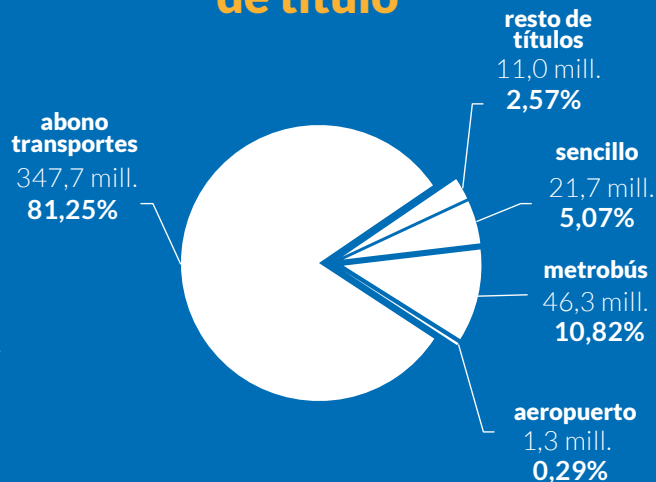


transporte urbano por autobús

Cerca de **428 millones de viajeros** han utilizado nuestros servicios durante 2017. El **número de viajeros por empleado y año ha sido de 58.709**.

Viajeros transportados	2017	2016	%
Red Diurna Convencional	415.118.071	417.114.884	-0,48
Red Universitaria	5.465.805	5.595.798	-2,32
Red Nocturna	6.087.581	6.322.009	-3,71
Línea Exprés Aeropuerto	1.258.934	1.077.040	16,89
Total	427.930.391	430.109.731	-0,51
Promedio en día laborable de invierno	1.543.819	1.533.250	0,69

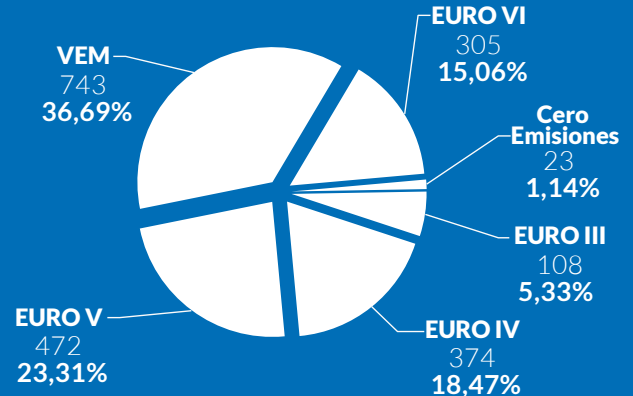
Viajeros por tipo de título



transporte urbano por autobús

PARQUE MOVIL

Tipo de Parque	Vehículos	%
Parque Verde	1.585	78,27
GNC / Convencional	1.019	50,32
GNC / Híbrido	10	0,49
GNC / Híbrido Enchufable	8	0,40
GNC / Gas-Diésel	3	0,15
Diésel / >= Euro V	488	24,10
Diésel / Híbrido	34	1,68
Eléctrico	23	1,13
Resto Parque (Diésel)	440	21,73
Total Parque Móvil	2.025	100,00



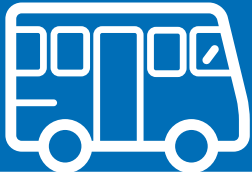
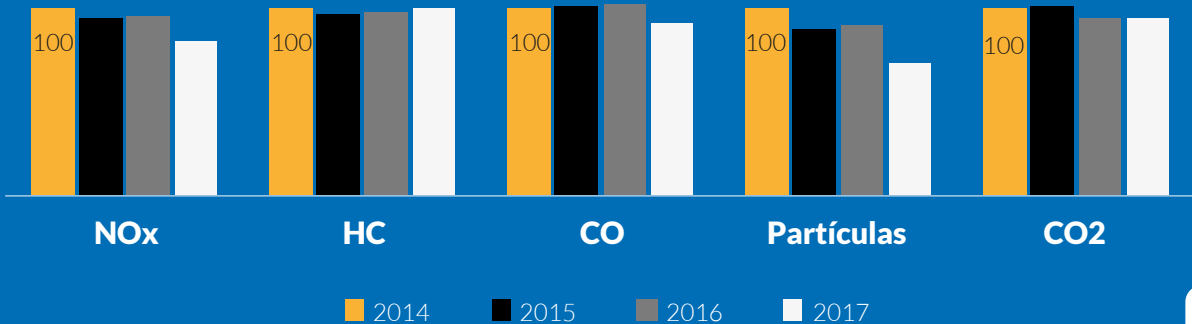
Nuestros **2.025 autobuses** cumplen con todos los criterios de accesibilidad y tienen una **antigüedad media de 8,75 años**. Disponemos de **8 marcas de vehículos** y de **27 modelos** diferentes repartidos, en función de su longitud, de la siguiente forma: 1.893 autobuses estándar, 29 microbuses, 18 minibuses y 85 articulados, de cuyo **funcionamiento y mantenimiento** se ocupa una plantilla de más de **1.200 trabajadores**.



transporte urbano por autobús

El **78,27%** de los autobuses pertenecen a **flota verde** y la reducción de emisiones ha sido especialmente importante en los dos contaminantes locales más perjudiciales, NOx y partículas, cuyas emisiones, con respecto a 2014, son las siguientes:

Emisiones por kilómetro con respecto a 2014



ayuda a la movilidad

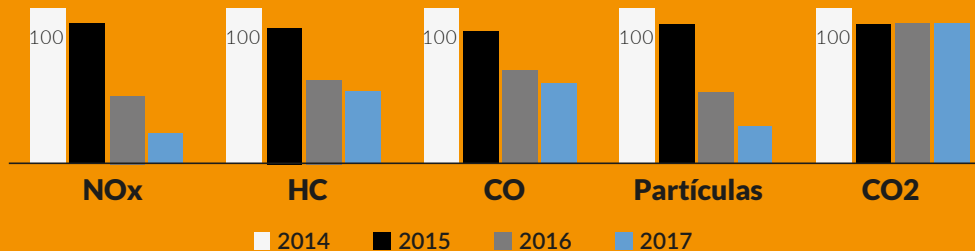
GRÚAS

El Servicio de Grúas funciona las 24 horas, los 365 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 rotación de almacenamiento útil para la retirada de 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, una vez transcurridos ocho días sin haber sido retirados, son trasladados a un depósito de la periferia.

Para efectuar esta labor, el parque de grúas asciende a **82 vehículos, 25 son de Gas Natural Comprimido y 40 ≥ Euro V**, cuyas emisiones, con respecto a 2014, se presentan en el gráfico siguiente:

Emisiones por kilómetro con respecto a 2014



ayuda a la movilidad

Grúas en servicio y ratio de producción

	2017	2016	%
Grúas en servicio	28.868	31.096	-7,16
Servicios realizados	89.459	79.846	12,04
Intervenciones por grúa	3,10	2,57	20,62

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 **93,27 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 **34,74 kilómetros** del total existente. Durante 2017, el SACE ha realizado **30.361 horas de control**.



aparcamientos

Aparcamientos de Residentes y número de plazas

Aparcamientos	Plazas	Plazas Contratadas 2008-2017	% Ocupación
Agustín Lara	59		
Avenida de Portugal	445	239	53,71
Barceló	554	527	95,13
Elvira	192	150	78,13
Francisco Altimiras	59	34	57,63
Ginzo de Limia	97	97	100,00
Marqués de Samaranch (Paseo Imperial)	233	92	39,48
Montalbán	146	103	70,55
Pedro Zerolo (1)	258	258	100,00
Plaza de España	258	109	42,25
Benavente	111	111	100,00
Pradillo	64	36	56,25
Total	2.476	1.756	70,92

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

EMT pone a disposición de los ciudadanos de Madrid **6.683 plazas**, distribuidas en **7 aparcamientos de residentes, 7 de rotación y 5 mixtos**. En los aparcamientos de residentes, a partir de 2015, se introduce una nueva modalidad de abono, ya que, en lugar de concesionar las plazas por un largo periodo de tiempo, se ha facilitado una modalidad de abonos mensuales de larga duración (1, 3 o 5 años) que pueden abonarse mediante un pago único o mensual.



Actividad de Aparcamientos en Rotación

Aparcamientos	Plazas	Vehículos en Rotación			Vehículos Abonados		
		2017	2016	%	2017	2016	%
Almagro	450	169.550	161.298	5,12	2.523	2.175	16,00
Avenida de Portugal	432	37.077	26.433	40,27	754	554	36,10
Montalbán	125	105.729			777		
Nuestra Señora del Recuerdo	819	16.893	26.489	-36,23	543	259	109,65
Orense	128	9.557	11.434	-16,42	837	730	14,66
Pedro Zerolo (1)	113	184.295	194.466	-5,23			
Plaza de España	542	307.328			1.331		
Villa de París	171	94.516	98.162	-3,71	895	934	-4,18
Benavente	287	355.901	387.527	-8,16			
Marqués de Salamanca	358	125.296	126.568	-1,00	2.058	2.039	0,93
Recoletos	281	76.206	78.395	-2,79	2.246	2.421	-7,23
San Epifanio	501	3.914	7.901	-50,46	3.000	6.000	-50,00
Total	4.207	1.486.262	1.118.673	32,86	14.964	15.112	-0,98

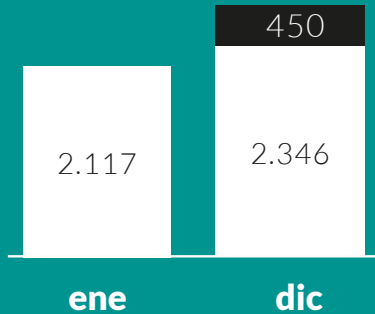
(1) Esta unidad de negocio cambia su denominación de Vázquez de Mella a Pedro Zerolo el 1 de junio de 2017.



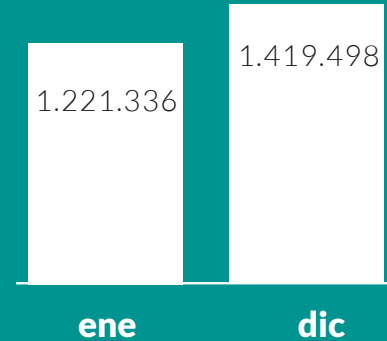
BiciMAD

Desde el 20 de octubre de 2016, EMT se ocupa de la gestión del servicio de alquiler público de bicicletas, BiciMAD. El Parque de bicicletas ha evolucionado muy positivamente, de tal manera que a 31 de diciembre de 2017 se alcanza un total de 2.346 bicicletas disponibles, además de un parque de reserva de 450 unidades.

Parque de Bicicletas



Horas Disponibles



■ En reserva ■ Disponible



BiciMAD

A lo largo de 2017, se ha producido una recuperación, tanto en el **número de usuarios** que, al finalizar el ejercicio, **alcanza los 65.511**, como en el número de viajes realizados por las bicicletas disponibles, centrándose el crecimiento en el último cuatrimestre del año.

Viajes realizados

Viajes	Abono Anual				Ocasional			
	2017	2016 (1)	Δ	%	2017	2016 (1)	Δ	%
enero	157.005	206.137	-49.132	-23,83	2.598	3.948	-1.350	-34,19
febrero	170.749	207.895	-37.146	-17,87	3.072	2.983	89	2,98
marzo	229.039	220.329	8.710	3,95	4.981	5.271	-290	-5,50
abril	225.796	238.669	-12.873	-5,39	8.067	5.520	2.547	46,14
mayo	301.022	276.636	24.386	8,82	8.352	7.905	447	5,65
junio	346.562	336.859	9.703	2,88	6.401	7.077	-676	-9,55
julio	312.638	304.270	8.368	2,75	7.090	6.698	392	5,85
agosto	250.741	236.537	14.204	6,00	7.775	7.344	431	5,87
septiembre	369.939	263.049	106.890	40,64	8.429	4.531	3.898	86,03
octubre	375.047	176.977	198.070	111,92	9.025	3.521	5.504	156,32
noviembre	307.564	133.903	173.661	129,69	5.467	1.656	3.811	230,13
diciembre	228.830	152.386	76.444	50,16	4.030	3.034	996	32,83
Total	3.274.932	2.753.647	521.285	18,93	75.287	59.488	15.799	26,56

(1) El servicio se incorpora a EMT el 20 de octubre de 2016.



consultoría

PROYECTOS MÁS RELEVANTES

- 01** **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).
- 02** **Consultoría en Pamplona**, prestando Asistencia Técnica en los procesos de renovación tecnológica de los sistemas embarcados en los Autobuses del Transporte Urbano Comarcal de Pamplona.
- 03** **Consultoría en la Ciudad de México**, participando como Asistente Técnico en el estudio de la movilidad en el corredor Eje 8 Sur para el desarrollo del plan operativo del corredor para diferentes tecnologías eléctricas.
- 04** **Consultoría en la Ciudad de La Meca**, para la implantación de un servicio de Transporte Colectivo, asesorando en el diseño del servicio, contemplando la definición y diseño del centro de operaciones, definición de líneas, plan operativo...
- 05** **Consultoría para proyectos de Movilidad** como los estudios para realizar la ampliación de BiciMAD, la implantación de nuevos tramos de carril-bus en la ciudad de Madrid o la construcción del Modelo de Ciudad.

consultoría

PROYECTOS INTERNACIONALES DE INVESTIGACIÓN



Intelligent knowledge as a service



Soluciones Innovadoras para una movilidad sostenible



Cooperative ITS deployment coordination support



New Bus Fuel



Electrification of public transport in cities



Freight electric vehicles in urban Europe



Empower Interreg Europe

comunicación y cliente

La actividad del Área de Comunicación se centra en las relaciones externas, las relaciones institucionales, las relaciones con los clientes y la relación con los Medios de Comunicación.

Asimismo, adquieren especial relevancia la organización de eventos y presentaciones, la gestión de los perfiles oficiales de EMT en Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram), la elaboración de contenidos para el blog oficial de EMT y la gestión de la comunicación interna.

El perfil de EMT en **Facebook** registra **35.600 seguidores**, en **Twitter** **139.950** e **Instagram** **24.130**.

Los datos de **BiciMAD** en Redes Sociales son **13.960 seguidores** en **Twitter** y **4.170 en Facebook**.

Además, siguen aumentando las consultas a la aplicación para teléfonos móviles y a la **página web**, esta última con **más de 14 millones de visitas**.

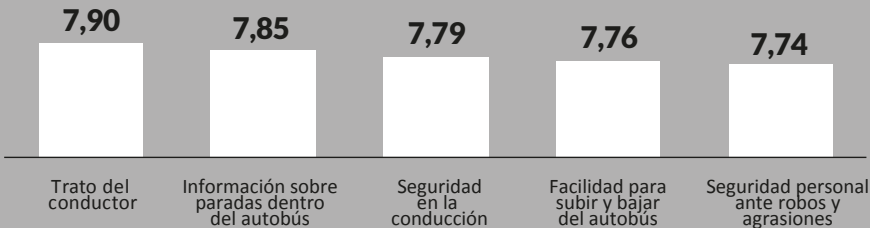
EMT dispone de un Servicio de Atención Móvil (SAM) que realiza la atención a los clientes en la calle en los puntos donde está ocurriendo alguna

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 **7,23 puntos**.

El 74,7% de los clientes utilizan el servicio de EMT, a pesar de poder emplear otro medio de transporte y tan solo el **5,6% de los viajeros han puesto alguna reclamación**.

Aspectos mejor valorados



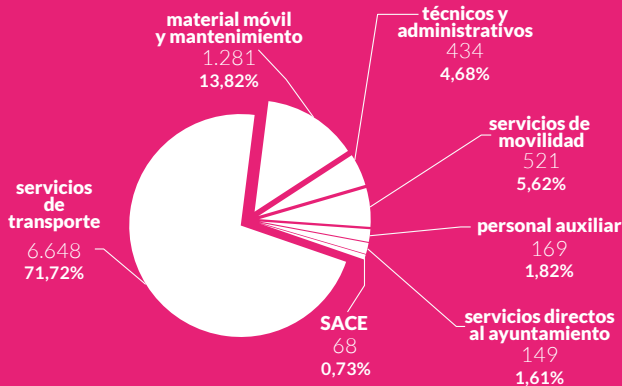
recursos humanos

La **plantilla total** de EMT asciende, a 31 de diciembre de 2017, a **9.270 empleados**, de los cuales 630 se encuentran en situación de jubilación parcial al 85% o al 75% y 548 en diversos porcentajes de jornada reducida. De esta manera, la **plantilla efectiva**, a 31 de diciembre de 2017, es de **8.557 empleados**.

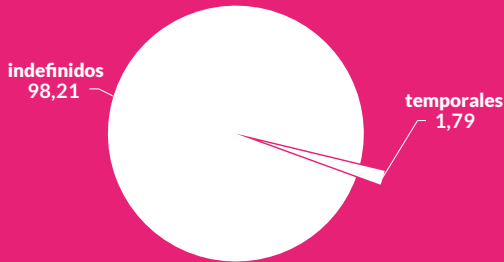
La **edad media** de nuestros trabajadores es de **48 años**, su **antigüedad media** de **16** y la **distribución por sexos** está en torno a un **94% de varones** y un **6% de mujeres**.

En 2017, se han impartido **70.546 horas de formación a personal de nuevo ingreso**, **107.940 horas de formación continua** y **42.175 horas de formación CAP** a empleados de distintas áreas de la Empresa, así como se ha colaborado con la FP de **20.500 alumnos en Prácticas** y **2.417 alumnos de Formación Universitaria en Prácticas**.

Plantilla efectiva media



Tipo de contrato



tecnología

La totalidad de la flota de autobuses de EMT está controlada y regulada a través de un Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE), gestionado desde un Puesto Central de Control. 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 de los resultados de la explotación.

En 2017, se inicia el proyecto de implantación de la nueva arquitectura tecnológica embarcada consistente en:

Renovación de la Unidad Central de Proceso y Comunicaciones de voz en los autobuses.

Dotación a los autobuses de una nueva validadora sin contacto, que permitirá la utilización de nuevos medios de pago y ofrece, gracias a su pantalla táctil, nuevas capacidades de información e interacción con el usuario.

Renovación de los sistemas de información a los clientes a bordo de los autobuses mediante la incorporación de pantallas multimedia que permiten nuevos canales de comunicación con los clientes.

Con objeto de proporcionar información del servicio, EMT dispone de 461 Paneles de Mensajería Variable (PMV), distribuidos en las paradas de mayor afluencia.

En este ejercicio ha continuado el mantenimiento del sistema centralizado de Gestión de la Flota de Grúas, que permite su localización en tiempo real y la comunicación con el centro de control, facilitando la gestión de su ciclo de trabajo. Además, se ha llevado a cabo la renovación del sistema de Gestión Centralizada de los Aparcamientos de rotación y residentes.

infraestructuras

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 diecinueve aparcamientos.

En 2017 se ha llevado a cabo la ampliación de las estaciones de carga de Gas Natural Comprimido de modo que los Centros de Operaciones estén preparados para la conversión de la totalidad de la flota a este tipo de combustible. También se han instalado siete puntos de recarga para vehículos eléctricos en varios aparcamientos.



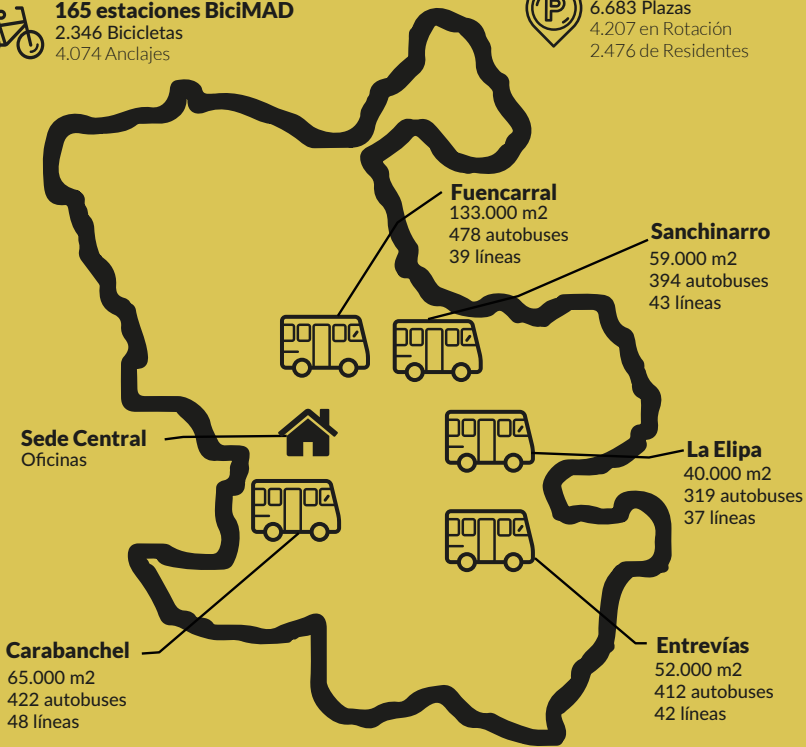
82 grúas
4 Bases de Rotación
5 Depósitos



165 estaciones BiciMAD
2.346 Bicicletas
4.074 Anclajes



19 aparcamientos
6.683 Plazas
4.207 en Rotación
2.476 de Residentes



responsabilidad social corporativa

ACTUACIONES MÁS RELEVANTES

- 01** En 2017, EMT aprueba su **Código Ético y de Conducta** en el que se definen los valores y pautas de comportamiento responsables y transparentes de los empleados.
- 02** EMT ha renovado un año más su compromiso con el **Pacto Mundial de Naciones Unidas (United Nations Global Compact)** que promueve implementar 10 Principios universalmente aceptados de conducta y acción en diferentes áreas (Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente, Anticorrupción) y cuya validez global se fundamenta en las Declaraciones y Convenciones Universales sobre las que se estructura.
- 03** Con el fin de contribuir a la transformación y mejora social, se han seguido firmando **convenios de colaboración con organizaciones de la sociedad civil** como la Federación Española de Bancos de Alimentos (**FESBAL**), Aldeas Infantiles SOS, Fundación SEUR, UNICEF y Cruz Roja Española-Comunidad de Madrid.
- 04** **“Certificado de Responsabilidad Social Corporativa”**, concedido por la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol), por el compromiso de EMT por cumplir la ética y la lealtad publicitaria en beneficio de los consumidores y el propio mercado.

calidad y medio ambiente

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

Los Sistemas de Gestión implantados y certificados son: centros de operaciones

CARABANCHEL

Certificado en un Sistema de Gestión Integrado en base a las normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 y Reglamento EMAS III 1221/2009 modificado por el de 2017/1505.

ENTREVÍAS

Certificado en un Sistema de Gestión Integrado en base a las normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015.

LA ELIPA

Certificado en un Sistema de Gestión Integrado en base a las normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015.

SANCHINARRO

Certificado en un Sistema de Gestión Integrado en base a las normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015 y Reglamento EMAS III 1221/2009 modificado por el de 2017/1505.

calidad y medio ambiente

otras dependencias

SEDE CENTRAL

Certificado en base a la norma UNE-EN ISO 14001:2015 y Reglamento EMAS III 1221/2009 modificado por el de 2017/1505.

SERVICIO DE GRÚAS Y APARCAMIENTOS

Certificados en un Sistema de Gestión Integrado en base a las normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Certificada en un Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma UNE-EN ISO 9001:2015.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD VIAL

Certificado en un Sistema de Gestión de Seguridad Vial en el Transporte Urbano por Autobús, en base a las norma ISO 39001:2013.

Certificación de Seguridad de Empresas de Autobuses y Autocares (CSEEA), concedido por el INSIA.

principales cifras económicas

Miles de euros	2017	2016	Δ %
Ingresos del ejercicio	566.712	544.766	4,03
Gastos del ejercicio	563.974	533.702	5,67
Resultados del ejercicio final	2.738	11.064	-75,25
Resultado Transporte Urbano	-13.437	-8.860	-51,66
Resultado Ayuda a la Movilidad	-4.440	3.954	-212,29
Resultado Aparcamientos	3.599	732	391,67
Resultado Actividad BiciMAD	-67	-247	72,87
Resultado Actividad Publicitaria	16.120	15.275	5,53
Resultado Actividad Consultoría	963	231	316,88
Impuestos sobre beneficios	0	-21	-





EMT
MADRID

