



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.

CERCA

PLAN ESTRATÉGICO 2017- 2020



PLAN ESTRATÉGICO 2017- 2020

Estrategia

1. Sostenibilidad de la organización en los aspectos económicos, sociales y medioambientales

4 proyectos

2. Implantar procedimientos internos de Calidad

2 proyectos

3. Plan de Reducción del Endeudamiento 2017-2020 y Control del Gasto

2 proyectos

4. Desarrollo de acciones de movilidad y mejoras del servicio de transporte

6 proyectos

Estrategia

1. Sostenibilidad de la organización en los aspectos económicos, sociales y medioambientales

1.1 Elaboración Código Ético y de Conducta

¿En qué consiste?

El Código Ético es un conjunto de valores y pautas de comportamiento responsable y transparente que orienta a todas las personas que forman parte de EMT en el desarrollo de su actividad profesional diaria y en su relación con todos los Grupos de Interés (empleados/as, clientes, proveedores, sociedad). El proyecto incluye además de la elaboración del mismo, la gestión del buzón ético de incidencias.

¿Ya está funcionando?

El 15 de julio de 2017 entró en vigor.

¿Para qué sirve?

A nivel interno:

- Ayuda a la plantilla a conocer cómo debe actuar en el desarrollo de su actividad, ya sean trabajadores/as, cargos intermedios o directivos.
- Contribuye a que los altos mandos actúen con imparcialidad ante las diferentes situaciones, al estar regulado el procedimiento a seguir.
- Favorece la igualdad de condiciones y tratamiento entre los miembros de la empresa pues se fijan las pautas de conducta y los criterios por los que se debe regir el desempeño profesional.
- Esta equidad impulsa el compromiso y la fidelidad del capital humano.
- Ofrecen una respuesta ágil y eficaz en caso de conflictos o disputas entre los diferentes grupos de interés.
- Propicia la creación de una sólida cultural organizacional que favorece el buen ambiente en el trabajo y la sensación de seguridad de los colaboradores.
- Incrementa la rentabilidad de la empresa al disponer de un personal más cohesionado y motivado.

A nivel externo:

- Previene o minimiza las situaciones de riesgo de la empresa, ya que los conflictos son tratados de forma interna.
- Crece la confianza y fidelidad de los grupos de interés externos como proveedores, ciudadanía, usuarios.
- Permite atraer a los mejores talentos a la empresa.
- Mejora la reputación e imagen corporativa de la empresa ante la sociedad.

Datos cuantitativos

El Código Ético y de Conducta se publicó en el mes de Julio del año 2017. Posteriormente, se lanzaron comunicaciones internas para darlo a conocer, y se ha habilitado un buzón ético para la gestión de las incidencias y dudas que surjan en torno al código.

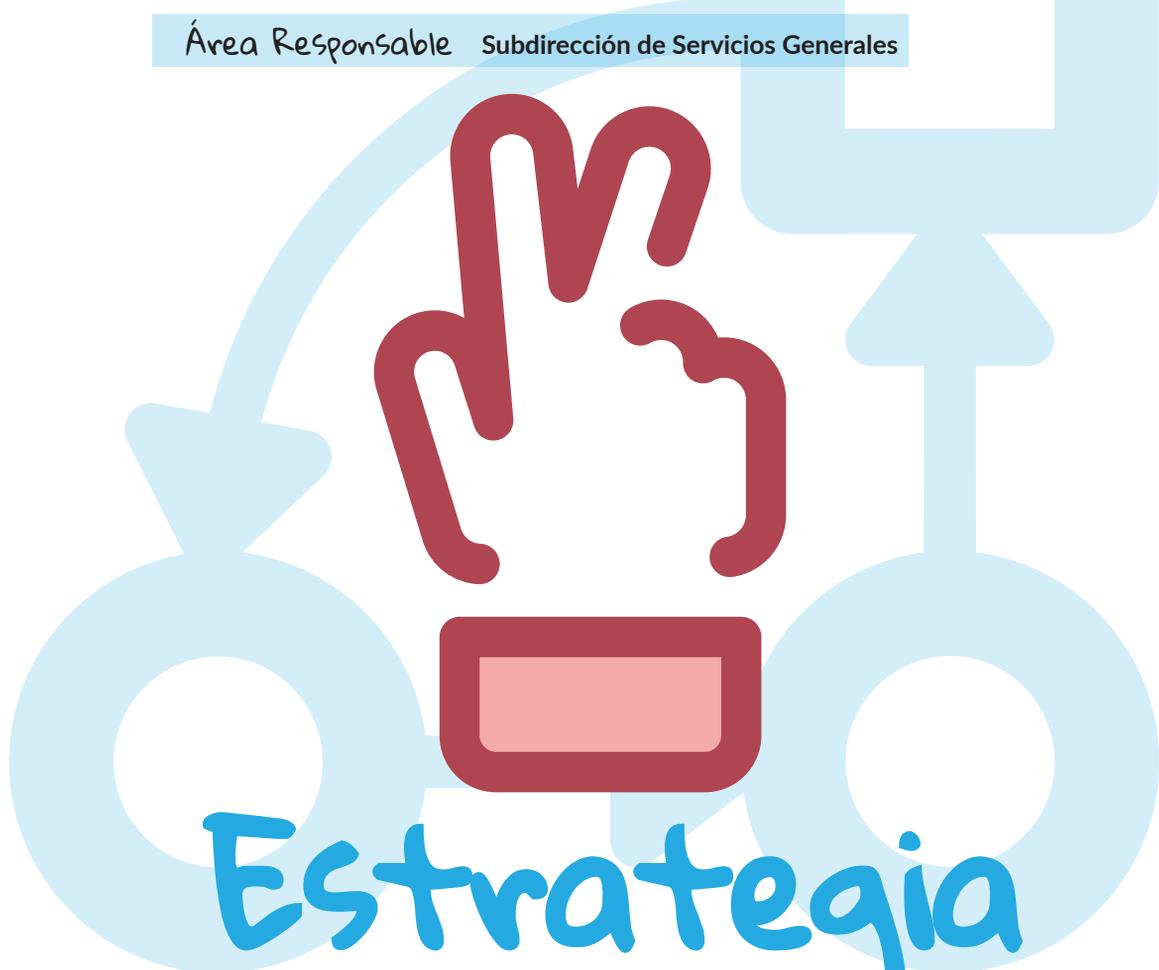
Se ha incluido formación sobre el código en los cursos a empleados/as.

Características particulares

El Texto definitivo del Código Ético y de Conducta de EMT fue consensuado con las áreas implicadas a través de un grupo de trabajo, y con el Comité de Empresa.

La gestión del buzón ético es un proyecto constante en el tiempo, no finaliza.

Área Responsable **Subdirección de Servicios Generales**



Estrategia

Estrategia

1. Sostenibilidad de la organización en los aspectos económicos, sociales y medioambientales

1.2 Implementación de medidas de reducción del impacto ambiental

¿En qué consiste?

El proyecto consta de diversas medidas cuyo objetivo es la reducción del impacto ambiental generado por las actividades realizadas por la empresa. El desempeño ambiental debe basarse en la mejora continua, acorde con la política ambiental de la empresa. Las principales medidas de reducción del impacto ambiental que se están llevando a cabo son:

- Los trabajos de descontaminación de suelos en Centros de Operaciones.
- La reducción del consumo de recursos naturales.
- Optimización del consumo de materiales que generan residuos.
- Gestión de residuos (peligrosos / no peligrosos).
- Adquisición de vehículos ecológicos.

Estas medidas mejoran sensiblemente los aspectos ambientales de la empresa, que reflejan el comportamiento ambiental de la misma.

¿Ya está funcionando?

La reducción del impacto ambiental originado por las actividades realizadas por la empresa debe ser una tarea que persiga la mejora continua del comportamiento ambiental de la empresa. Estas medidas se encuentran operativas en la actualidad a través de los sistemas de gestión ISO 14001 y EMAS, pero no solo dependen de un solo departamento, sino que es necesaria la colaboración de todos los integrantes de la empresa y tiene como objetivo la mejora continua en todos los indicadores de Medio Ambiente.

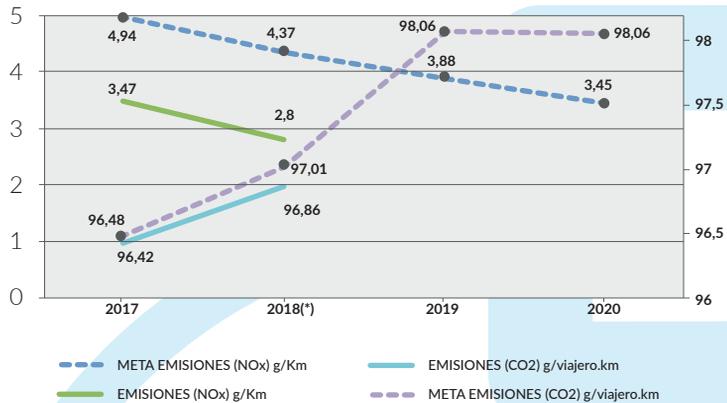
¿Para qué sirve?

Este proyecto contribuye al desarrollo sostenible. Nuestra empresa es un referente en el proceso de concienciación, respeto y conservación del entorno que nos rodea, teniendo como objetivos la minimización de los impactos ambientales originados por la actividad que desarrollamos, y la generación de una imagen de una empresa comprometida con la preservación de un medioambiente adecuado para el correcto desarrollo de las personas.

Datos cuantitativos

La implantación de estas medidas tiene como objetivo reducir el impacto ambiental originado por la actividad desarrollada por la empresa. La medición del dicho objetivo se realizará mediante el seguimiento de distintos indicadores respecto al periodo comprendido entre los años 2017 y 2020. Entre estos se encuentran las emisiones de NOx y CO2:

EMISIONES: (NOx) g/Km y (CO2) g/viajero.km



(*) Datos a octubre 2018

Las emisiones de (NOx) g/Km, corresponden al valor calculado en gramos por kilómetro de NOx, según la flota de autobuses. Las emisiones de (CO2) g/viajero.Km, corresponden al valor calculado en gramos por kilómetro y viajero de las emisiones de CO2 corporativas.

Área Responsable Subdirección de Servicios Generales

Estrategia

Estrategia

1. Sostenibilidad de la organización en los aspectos económicos, sociales y medioambientales

1.3 Plan Integral de Atención a la Diversidad

¿En qué consiste?

Plan de Atención a la Diversidad e igualdad de oportunidades a los distintos colectivos (infancia, adolescencia, mayores, discapacidad, colectivos en riesgo de exclusión) con el fin de dar respuesta a las necesidades de todos los ciudadanos de Madrid y a sus visitantes, ofreciendo un servicio amigable y accesible que adapta sus estructuras y servicios para ofrecer una óptima calidad, seguridad y confort a todas las personas con independencia de sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales. Este Plan consiste en formación, información y sensibilización sobre educación ciudadana relacionada con la movilidad y el transporte; y el fomento del uso autónomo de los servicios de EMT.

¿Para qué sirve?

EMT garantiza la Accesibilidad Universal en sus servicios para TODOS, lo que significa que:

- Posibilita el desplazamiento de un lugar a otro de la ciudad, en el caso del transporte, y el acceso a los servicios en el caso de Teleférico, Grúas y Aparcamientos.
- Determina la participación social.
- Permite el acceso a los servicios comunitarios.
- Mejora la calidad de vida de las personas.

Datos cuantitativos

Algunas acciones que se engloban en este plan son:

- Atención del 100% solicitudes de entrenamiento de personas con discapacidad cognitiva para el uso autónomo del autobús.
- Visitas escolares de niños, de personas con discapacidad y personas mayores para dar a conocer y acercar el servicio de EMT a estos colectivos
- Realización de convenios de colaboración con entidades sin ánimo de lucro que trabajan en los ámbitos de personas en riesgo de exclusión, infancia, discapacidad, y mayores.

Características particulares

En concreto, algunas de las acciones de formación/información/sensibilización por colectivo de manera general realizadas, son las siguientes:

- Programa “Creemos en tú Autonomía” de entrenamientos de personas con discapacidad intelectual para uso autónomo y seguro del autobús, este proyecto ha conseguido en 2018 los siguientes premios: Premio Demarcación a la mejor Responsabilidad Social y Sostenibilidad otorgado por CICCIP (Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos) y Premio Honorífico Madrid Incluye otorgado por Consejo Municipal de la Discapacidad (Ayto. Madrid).
- Participación en campañas de comunicación y publicidad de entidades sin ánimo de lucro.
- Visita a las instalaciones de EMT por parte de colectivos en riesgo de exclusión, niños, mayores y personas con discapacidad; y participación en jornadas de diferentes entidades dirigidas a los anteriores colectivos.
- Elaboración junto con comunicación del vídeo difusión referente al servicio de entrenamientos de personas con discapacidad cognitiva.
- Donación de equipos informáticos.
- Estudio junto con Consultoría para ampliar los colectivos actuales de la tarjeta azul (mayores y personas con discapacidad) a desempleados de larga duración y personas con renta mínima).
- Elaboración de un protocolo de 1 día gratis para servicios EMT (Teleférico, Museo y Naviluz).
- Convenios vigentes con UNICEF, Cruz Roja Española, Mensajeros de la Paz, Innovaética, Coordinadora Infantil y Juvenil de Vallecas, FESBAL; Aldeas Infantiles SOS, Fundación Real Madrid, Fundación SEUR Taponés para una nueva vida, Plena Inclusión Madrid, Casa Gitana, Fundación Amigos de los Mayores, Transexualia.

Área Responsable

Subdirección de Servicios Generales

Estrategia

Estrategia

1. Sostenibilidad de la organización en los aspectos económicos, sociales y medioambientales

1.4 Gestión responsable de la cadena de suministro

¿En qué consiste?

Impulsar la inclusión de cláusulas de contenido social en la contratación.

¿Para qué sirve?

Realizar una gestión responsable de la cadena de suministro garantiza los estándares éticos, medioambientales y sociales en cada una de los eslabones de dicha cadena, a partir de la concienciación sobre el hecho de que la empresa ya no sólo es responsable de sus actos, sino también de las acciones de sus proveedores (y de sus distribuidores, contratistas, subcontratistas, etc.).

Datos cuantitativos

EMT está impulsando la inclusión de cláusulas de contenido social en la contratación.

Se participa en el Foro de Contratación Socialmente Responsable cuyos objetivos son: impulsar la inclusión de cláusulas de contenido social en la contratación pública que favorezcan la inclusión laboral de las personas con discapacidad y de colectivos en riesgo de exclusión, la difusión de buenas prácticas de contratación pública social, entre otros.

Se ha incorporado en el pliego de condiciones técnicas para la contratación del CAT (Centro Autorizado de Tratamiento) la obligación de ceder vehículos de los retirados en los depósitos gestionados por la EMT a centros de formación, de investigación, a Cuerpos de Seguridad o de Protección Civil, o para la realización de simulacros.

Actualmente, se está trabajando en la incorporación de esta cláusula: "Entidades de economía social que luchen o trabajen por la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad sensorial y de comunicación en el ámbito de la interpretación de la lengua de signos, que cuenten con personal con discapacidad auditiva y tengan experiencia en la formación de lengua de signos" en el próximo pliego de cursos de lengua de signos.

Se han incluido en los pliegos de contratación nuevas cláusulas medioambientales. Además se ha informado a las empresas contratadas acerca de cómo evaluamos su desempeño y se les ha transmitido la política de calidad y medioambiente de la empresa así como una guía básica de comportamiento ambiental.

Características particulares

No aplicar un modelo de responsabilidad social en la cadena de suministro tiene unos grandes riesgos: pérdida de reputación, riesgos legales y operacionales, corrupción y pérdida de legitimidad ante la comunidad local y los usuarios/as y ciudadanía en general.



Estrategia

2. Implantar procedimientos internos de Calidad

2.1 Definición de un sistema de calidad interno referente a la calidad en el transporte. Sello EMT

¿En qué consiste?

El proyecto consiste en la puesta en marcha de un sistema de calidad interno para el servicio de transporte de autobús, basado en una selección de indicadores de gestión representativos, que permita la posterior toma de decisiones y mejora del servicio. Las principales actividades del proyecto han sido:

- Definición de un sistema de indicadores operativos (cuadro de mando).
- Creación de una herramienta interna para la detección de incumplimientos, análisis de sus causas, así como el soporte para gestionar y registrar la solución de las mismas.
- Análisis de tendencias con niveles de agrupación diferentes a los estándar, en muchos casos (a nivel de línea, centro, tipo de día).
- Detección de incumplimientos repetitivos (puntos críticos – líneas conflictivas).
- Comunicación periódica entre diferentes áreas.
- Análisis de las causas de manera interdepartamental.
- Definición de áreas de mejora.
- Establecimiento de una base para posibles futuras certificaciones / cumplimientos de normas asociadas al transporte de pasajeros (13816 o similar).

¿Ya está funcionando?

Se puso en marcha en julio de 2017 y mensualmente se realiza un informe y un seguimiento de los indicadores del sistema que permiten mejorar el servicio.

¿Para qué sirve?

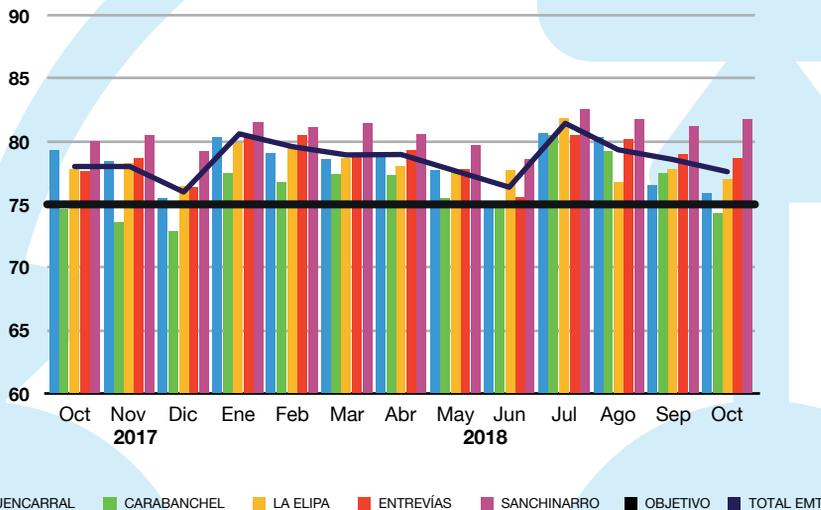
El sistema de gestión es una herramienta interna de mejora del servicio y permite la detección de incumplimientos, análisis de sus causas, así como el soporte para gestionar y registrar la solución de las mismas.

La existencia de un grupo de trabajo multidisciplinar permite realizar un análisis desde todos los puntos de vista.

Datos cuantitativos

Los indicadores principales del sistema de calidad del Servicio de Transporte son los relacionados con el cumplimiento de las frecuencias de las líneas, la regularidad, el grado de ocupación, indicadores relacionados con las incidencias en el servicio (rampas, climatización), limpieza y mantenimiento de los vehículos, estado de las marquesinas y paneles de información, así como indicadores específicos de la atención al cliente.

% CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIAS (OBJ ≥ 75%)													
	2017			2018									
	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
FUENCARRAL	79,24	78,42	75,44	80,35	79,12	78,59	78,99	77,70	75,17	80,67	80,30	76,53	75,86
CARABANCHEL	74,63	73,57	72,88	77,50	76,79	77,34	77,27	75,47	74,89	80,49	79,23	77,47	74,30
LA ELIPA	77,84	78,19	76,42	79,77	79,64	78,63	78,00	77,71	77,74	81,79	76,71	77,85	76,97
ENTREVÍAS	77,59	78,68	76,33	80,33	80,42	79,04	79,27	77,78	75,55	80,49	80,16	78,99	78,60
SANCHINARRO	80,02	80,45	79,17	81,54	81,08	81,44	80,52	79,67	78,54	82,57	81,76	81,15	81,70
TOTAL EMT	77,86	77,82	75,94	80,35	79,37	78,72	78,82	77,76	76,33	81,19	79,16	78,40	77,47



Área responsable Subdirección de Servicios Generales

Estrategia

Estrategia

2. Implantar procedimientos internos de Calidad

2.2 Certificaciones de calidad y medio ambiente integrados y a nivel corporativo

¿En qué consiste?

EMT dispone de certificados de calidad (UNE EN ISO 9001) y medio ambiente (UNE EN ISO 14001) y EMAS en centros de operaciones y sede central. El proyecto consiste en la unificación de todos los sistemas en un certificado corporativo con el objetivo de optimizar su gestión. El sistema resultante será sinérgico con el mapa de procesos corporativo, con los sistemas de gestión existentes (calidad y medio ambiente), con el certificado de seguridad CSEEA, con el sistema de gestión de calidad del servicio de autobuses (Sello EMT 100% líneas), y con las cartas de servicio de autobuses, grúas, aparcamientos e interna.

¿Ya está funcionando?

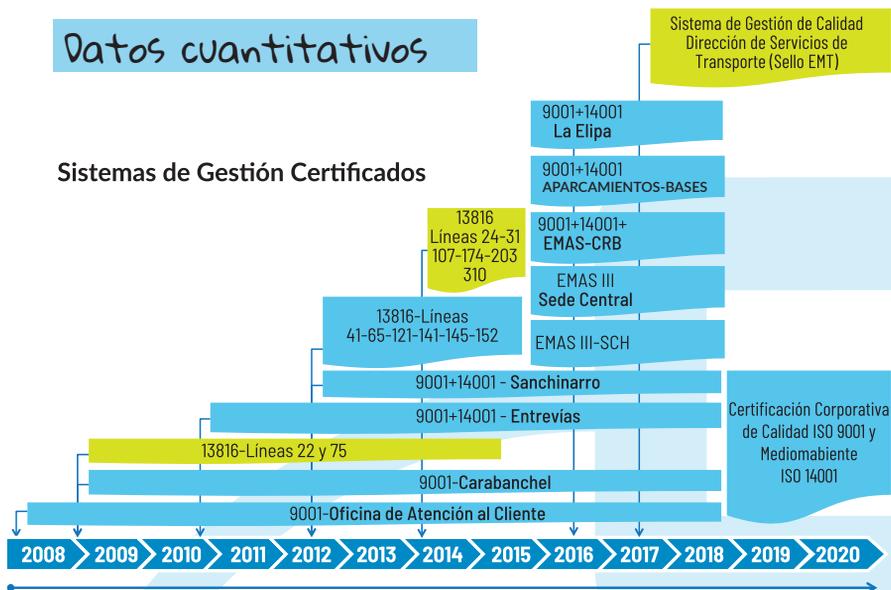
Desde 2017 se han integrado las certificaciones ISO 9001 y 14001 en una certificación conjunta para la Dirección de Servicios a la Movilidad (DSM), Sede Central y Centros de Operaciones. A partir de 2019 se iniciarán los trabajos de integración de todos los sistemas para la obtención de un certificado corporativo.

¿Para qué sirve?

UN EN ISO 9001 es una norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una organización debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar sus productos y servicios. UNE EN ISO 14001 es la norma internacional de sistemas de gestión ambiental (SGA), que ayuda a la organización a identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales, como parte de sus prácticas de negocios habituales.

EMAS es una normativa voluntaria de la Unión Europea que reconoce a aquellas organizaciones que han implantado un SGMA (Sistema de Gestión Medioambiental) y han adquirido un compromiso de mejora continua

Datos cuantitativos



Características particulares

Las principales actividades del proyecto para la integración de todos los certificados existentes a nivel corporativo son:

- Revisión de operativas implicadas.
- Selección de la normativa, el análisis de su cumplimiento y ajustes.
- La elaboración de la documentación.
- Implantación del sistema.
- Realización de auditorías internas y externas.
- La obtención del certificado corporativo.

Los criterios normativos en los que se basará la certificación corporativa son:

- UNE-EN-ISO 9001:2015: Sistemas de Gestión de Calidad y Requisitos.
- UNE-EN-ISO 14001:2015: Sistemas de Gestión Ambiental y Requisitos.
- Anexos del Reglamento EMAS III (Sede / Carabanchel / Sanchinarro).
- La legislación de carácter ambiental aplicable a los aspectos ambientales propios de las actividades desarrolladas e instalaciones existentes.

Estrategia

Estrategia

3. Plan de reducción del endeudamiento 2017-2020 y Control del Gasto

3.1 Elaboración y seguimiento de Presupuestos. Control de gastos, ingresos e inversiones en relación con los indicadores estratégicos

¿En qué consiste?

Se trata de la emisión de un conjunto de informes de seguimiento de ejecución presupuestaria de gastos, ingresos e inversiones.

¿Ya está funcionando?

Trimestralmente se emite un informe de ejecución del presupuesto de gastos e ingresos por concepto y actividades y mensualmente se extrae de SAP un informe de ejecución de gastos e ingresos por centros de coste.

De forma periódica, y al menos trimestralmente, se emite, junto con la Oficina de Gestión Estratégica, un informe al Comité de Dirección de seguimiento de ejecución de inversiones donde se describen, la ejecución presupuestaria, el estado de tramitación y su incidencia en el Plan Estratégico.

¿Para qué sirve?

Es una herramienta para controlar la correcta ejecución presupuestaria de ingresos y gastos, para con ello garantizar la sostenibilidad económica de la sociedad.

Paralelamente, se controla la correcta ejecución de inversiones para alcanzar los objetivos estratégicos planteados.

Datos cuantitativos

	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	-

Miles de euros

Características particulares

El Presupuesto de gastos, ingresos e inversiones se aprueba anualmente por el Consejo de Administración de EMT.

El Presupuesto de gastos, ingresos e inversiones para el ejercicio 2019 se aprobó en el Consejo de Administración de fecha 5 de noviembre de 2018.

Área Responsable Dirección Financiera

Estrategia

Estrategia

3. Plan de reducción de Endeudamiento 2017-2020 y Control del Gasto

3.2 Novación de préstamos y reducción del endeudamiento

¿En qué consiste?

Se trata de renegociar los contratos financieros suscritos en el periodo 2009-2013.

¿Ya está funcionando?

Durante el año 2017 se renegociaron los préstamos a largo plazo y durante el año 2018 se renegociaron los contratos de arrendamiento financiero.

En la actualidad, todos los contratos financieros están adaptados a las actuales condiciones de mercado.

¿Para qué sirve?

El fin último de esta iniciativa es la de reducir los gastos financieros que producían los contratos de crédito suscritos.

Datos cuantitativos

En 2017 se renegociaron 5 contratos de préstamos y se cancelaron tres más, los principales de los préstamos son de 89 millones de euros y los ahorros estimados en gastos financieros con dichas acciones superan el millón de euros.

En 2018 se renegociaron 11 contratos de arrendamiento financiero, cuyos principales son de 29 millones de euros, estimándose un ahorro en gastos financieros de 152.484 euros.

Características particulares

Respecto a los préstamos a largo plazo se renegociaron 5 contratos con distintas entidades financieras, lográndose una reducción media de tipo de interés medio de 80 puntos básicos. Tres contratos de préstamos se cancelaron y se licitaron de nuevo, con una reducción media de tipo de interés de 160 puntos básicos.

Respecto a los contratos de arrendamiento financiero se renegociaron los contratos con las dos entidades con las que estaban suscritos lográndose una reducción media de tipo de interés de 38 puntos básicos.

Área Responsable Dirección Financiera

Estrategia

Estrategia

4. Desarrollo de acciones de movilidad y mejoras del servicio de transporte

4.1 Actuaciones en Aparcamientos

¿En qué consiste?

Se trata de mejorar la gestión de cada aparcamiento con la mejor comercialización posible de las plazas de aparcamiento, optimizándolas en rotación, con abonos adecuados a la demanda existente, y mejorando los parámetros de calidad del servicio con herramientas tecnológicas, de diseño y accesibilidad.

Se pretende mejorar la gestión de los aparcamientos bajo gestión de la EMT con:

- Nuevas tipologías de abonos.
- Mejora de la comercialización.
- Mejoras tecnológicas en la gestión de aparcamientos.
- Dotar de imagen corporativa.
- Mejorar las condiciones de accesibilidad a toda la red de aparcamientos bajo gestión de EMT.

Con el fin dotar de eficacia los recursos destinados a esta actividad, incrementando los ingresos y ajustando los costes de cada instalación.

¿Ya está funcionando?

Se han adecuado los abonos, mejorado los equipos de acceso y control con mejoras tecnológicas y mejorado las condiciones de accesibilidad. Se ha avanzado en la mejora de la imagen corporativa de los aparcamientos con la nueva imagen de EMT.

¿Para qué sirve?

Dotar de eficacia los recursos destinados a esta actividad, incrementando los ingresos y ajustando los costes de cada instalación.

Datos cuantitativos

En abonos, desde los 14.030 abonos mensuales, cerramos 2018 con más de 15.000.

Se han renovado los equipos de control en 9 aparcamientos de rotación y mixtos y 6 aparcamientos de residentes.

Se han actualizado a las exigencias de la norma DBSUA del CTE las plazas accesibles superando la ratio de 1/50 plazas a 1/33 plazas.

Área Responsable Dirección de Servicios de Movilidad

Estrategia

Estrategia

4. Desarrollo de acciones de movilidad y mejoras del servicio de transporte

4.2 Adecuación en Bases y Grúas

¿En qué consiste?

Este proyecto trata de conseguir la integración, modernización y adecuación de las bases de grúas pertenecientes a la EMT de Madrid. Para ello se han llevado a cabo adaptaciones en determinadas bases de grúas y depósitos de vehículos. Se han realizado obras de mejora en las instalaciones de las Bases y Depósitos.

¿Ya está funcionando?

Está funcionando pero en un proceso de mejora continua, y se continuará adecuando y mejorando el servicio.

¿Para qué sirve?

Desde el punto de vista constructivo buscamos la mejora de las instalaciones, modificando y actuando sobre elementos obsoletos y de avanzado deterioro, adecuando elementos e instalaciones poco funcionales. Desde el punto de vista del capital humano se persigue una integración plena.

En cuanto a la adaptación al Real Decreto 20/2017 de las Bases de Escuadrón, Vicálvaro y Mediodía III, se han realizado las obras necesarias para asegurar que los vertidos de agua, fundamentalmente pluvial, mezclada con restos líquidos de los vehículos depositados, tengan el consiguiente tratamiento antes de su vertido al Sistema Integral de Saneamiento.

Datos cuantitativos

Resumen de obras de mejora en las instalaciones de las Bases y Depósitos:

BASE	ACTUACIÓN
Escudrón	Ampliación de vestuarios y oficinas Asfaltado de la pista Vallado perimetral Instalación de un decantador, un separador de hidrocarburos y una arqueta de toma de muestra
Vicálvaro	Ampliación de vestuarios y oficinas Instalación de un decantador, un separador de hidrocarburos y una arqueta de toma de muestra
Imperial	Ampliación de vestuarios y oficinas Instalación de detectores de GNC
Mediodía III	Ampliación de vestuarios y oficinas Explanada e instalación de estanterías Adecuación pantalla perimetral Hormigón Instalación de un decantador, un separador de hidrocarburos y una arqueta de toma de muestra
Recuerdo	Suministro y montaje de 4 puertas seccionales para la base Instalación de detectores de GNC
Colón	Instalación de detectores de GNC

Flota de Grúas ECO:

Grúas	GNC Total	Nuevas adquisiciones GNC	Diésel ECO	Total Flota	% Total GNC en Flota	% Total Diésel ECO en Flota
2017	25	0	55	82	30,48%	67,03%
2018	30	8	46	78	38,46%	58,97%

Para el año 2019 hay programada la adquisición de dos grúas híbridas para motos y una grúa de arrastre Euro VI (Pick-up).

Características particulares

Se llevan a cabo actuaciones específicas de mejora para ir adaptando las distintas ubicaciones en la ciudad a las necesidades del servicio. También se sigue trabajando en la mejora de la integración constante del área de acuerdo a los sistemas de calidad que establece EMT.

Según se vaya implantando el proyecto de pago por móvil, este permitirá centralizar la gestión de la recogida del vehículo por parte del propietario.

Respecto al pago a través de móvil en 2017: el total de abonarés emitidos fueron 40.053 de los cuales se liquidaron mediante metálico 13.382 y con tarjeta bancaria 18.721.

Área Responsable Dirección de Servicios de Movilidad

Estrategia

4. Desarrollo de acciones de movilidad y mejoras del servicio de transporte

4.3 Estudio del Servicio de Transporte Autobús

¿En qué consiste?

Se trata de una serie de estudios encaminados a enfocar de forma proactiva la oferta a la demanda, en base a parámetros de calidad como son regularidad y ocupación, con objeto de enfocar eficientemente los servicios proporcionados por EMT en materia de transporte de viajeros en autobús. En este sentido se realizan informes que permiten mejorar el servicio con los máximos estándares de calidad.

Gracias a este estudio se puede efectuar un diagnóstico que permite corregir las debilidades con el objetivo de mantener y crecer en número de usuarios, consolidando la posición líder como operador de transporte público en superficie, siendo la primera en España y la segunda de Europa en número de viajeros, y se analizan la idoneidad de la red en términos de cobertura espacial atendiendo a los procesos urbanísticos de la ciudad y de conectividad territorial e intermodal.

¿Ya está funcionando?

Los estudios se están realizando en base a hitos temporales.

¿Para qué sirve?

Serán el punto de partida para el desarrollo de acciones de gestión de la movilidad y mejoras del servicio de transporte en base a los estudios realizados con objeto de mejorar la oferta de Transporte Público en el marco de una política de Movilidad Sostenible.

Datos cuantitativos

Datos estudiados hasta noviembre de 2018:

- Km estudiados: 68.123.000 kms
- Km previstos: 90.292.000 kms
- Niveles de calidad de la oferta programada
- Evolución de la regularidad
- Niveles de ocupación en horas punta
- Nuevas zonas de Madrid sin cobertura de servicio: 1
- Zonas de Madrid con posibilidades de aumento en el número de líneas: 6
- Nuevas relaciones transversales: 3
- Nuevas relaciones estructurales apoyadas sobre plataformas reservadas: 3

Estructura del proyecto

Monitorización y análisis de las variables básicas del servicio de transporte colectivo de superficie. Análisis de la evolución del tejido urbano, de la evolución de la demanda de las líneas y de las agrupaciones de líneas por variables agregadas con periodicidad bimestral, de la evolución de los índices de ocupación en períodos punta de las líneas con periodicidad bimestral y de la adecuación de los valores de velocidad programada a las condiciones reales de velocidad de operación en la explotación con carácter trimestral o cuatrimestral.

Desarrollo de propuestas de acción de gestión de la movilidad y mejoras del servicio de transporte.

Propuesta de proyección de la evolución de la oferta de servicios de transporte de autobús.

Área Responsable Dirección de Servicios de Transporte



Estrategia

Estrategia

4. Desarrollo de acciones de movilidad y mejoras del servicio de transporte

4.4 Ejecución del proyecto Renovación de los sistemas de Billetaje embarcados

¿En qué consiste?

Los principales objetivos del proyecto son:

- El suministro de las validadoras de billeteaje que permitan la validación de tarjetas de transporte sin contacto y el pago EMV con tarjeta bancaria.
- El diseño, desarrollo e integración de un middleware de comunicaciones a implantar en la Unidad Central de Proceso embarcada en el autobús, y que permitirá la comunicación entre el validador y el resto de equipamiento embarcado en el autobús.

¿Ya está funcionando?

El proyecto se encuentra implantado en toda la flota de vehículos. Está pendiente instalar una segunda validadora de este tipo en los vehículos articulados.

¿Para qué sirve?

La nueva validadora supone la modernización de los sistemas de billeteaje de EMT permitiendo el uso de nuevos medios de pago y ofreciendo al usuario nuevas capacidades de información e interacción a través de su pantalla.

Además ha permitido instalar la validadora anteriormente existente en la parte trasera del autobús, mejorando la accesibilidad para los usuarios en silla de ruedas, que ahora pueden validar su título por sus propios medios.

Datos cuantitativos

El proyecto ha incluido el suministro de 2.245 validadoras, así como el desarrollo e implantación del software necesario para su funcionamiento integrado con el resto del sistema.

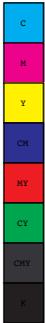
Estructura

El proyecto se ha implantado siguiendo las siguientes fases:

- Desarrollo del middleware de comunicaciones.
- Desarrollo de la aplicación de transporte.
- Suministro de las validadoras.

Área Responsable
Dirección de Tecnología

Estrategia



Estrategia

4. Desarrollo de acciones de movilidad y mejoras del servicio de transporte

4.5 Ejecución del proyecto Renovación de los paneles embarcados de información al cliente

¿En qué consiste?

Implantación de un sistema de información al cliente por medio de pantallas TFT y un gestor de contenidos avanzado.

El proyecto consiste en la actualización de los sistemas de información para los clientes en los autobuses. Una parte del proyecto consiste en el suministro de pantallas para cada uno de los vehículos, licencias de uso del aplicativo de contenidos y equipamiento central de servidores. La puesta en marcha también se ha realizado dentro del alcance del proyecto, así como la realización de los trabajos de instalación de los soportes de las pantallas. La instalación de las pantallas en los soportes y del PC utilizado para la generación de contenidos se realizó en el marco del contrato de mantenimiento de equipamiento embarcado. Estas pantallas sustituyen a los paneles de LED existentes.

¿Ya está funcionando?

El proyecto se encuentra plenamente funcional.

¿Para qué sirve?

Este proyecto supone ampliar tanto en calidad como en cantidad la información a disposición del cliente durante el tránsito. Se ha pasado de un sistema de una sola línea con tecnología LED a un formato moderno, escalable y completamente configurable.

Datos cuantitativos

Se han instalado pantallas y players en la totalidad de los vehículos de la flota con sus licencias correspondientes. El gestor de contenidos software, gestionado por el CGI (Centro de Gestión de la Información), se encuentra en pleno funcionamiento. También se han instalado 5 servidores software distribuidos por cada uno de los centros de operaciones.

Características particulares

Los contenidos mostrados en las pantallas se van actualizando y mejorando frecuentemente para ir adaptándose a las necesidades de los clientes. También se sigue trabajando en la mejora de la integración con el resto de equipamiento de cara a ofrecer una información más precisa.



Estructura

El proyecto se ha implantado siguiendo las siguientes fases:

- Diseño adaptado a las necesidades de EMT.
- Presentación de la solución elaborada según los requisitos y aprobada por la Dirección de Tecnología.
- Puesta en marcha del equipamiento central de servidores, pruebas del gestor de contenido.
- Puesta en marcha del equipamiento embarcado de forma progresiva.
- Mejora del sistema continua por medio de adaptaciones y evolutivos.
- Mantenimiento preventivo y correctivo del sistema.

Área Responsable

Dirección de Tecnología

Estrategia

Estrategia

4. Desarrollo de acciones de movilidad y mejoras del servicio de transporte

4.6 Optimización servicio SACE (Servicio de Apoyo al Control del Estacionamiento) como ayuda al servicio de autobús.

¿En qué consiste?

Con objeto de hacer más efectivo el trabajo que desempeña el SACE, optimizar el uso del carril-bus por parte de los autobuses, se realizan una serie de estudios que permitan realizar intervenciones allí donde se produzcan mayores incidencias. Para esto se requiere no sólo conocer dónde se producen las mismas, sino también dimensionar adecuadamente el servicio SACE, tanto personal asignado como los vehículos y tecnología utilizada, así como mejorar la coordinación con el Centro de Control SAE (Servicio de Ayuda a la Explotación) y con los servicios de Inspección Operativa.

Se trata de un dimensionado del SACE (personal y coches) necesario con objeto de reducir el número de incidencias en carril-bus, así como el estudio de los puntos con mayores incidencias y se establecen protocolos de coordinación entre el SACE y el Centro de Control SAE.

El objetivo final buscado consiste en optimizar y mejorar el servicio al ciudadano.

¿Ya está funcionando?

Se realizó un dimensionamiento del servicio en Marzo de 2017. El estudio del número de incidencias es continuo. Último informe finales de diciembre de 2018.

¿Para qué sirve?

Mejorar la efectividad del servicio, reducir el número de incidencias y mejorar la accesibilidad a través del carril-bus.

Datos cuantitativos

Rutas estudiadas predefinidas en 2018:

- El número de rutas definidas han sido 13.
- Promedio vehículos SACE han sido 5 de mañana y 5 de tarde.
- Promedio controladores han sido 10 de mañana y 10 de tarde.
- Número total de denuncias por estacionamiento indebido ha sido 23.400 (De enero a noviembre de 2018).

Área Responsable

Dirección de Servicios de Transporte

Estrategia