



bienveni
do/bienve
nue/bem-
vindo/will
kommen/
welcome

su ma rio



1. Sistemas ferroviarios	4
1.1 El metro ligero, un sistema de transporte cosmopolita	5
1.2 Las ventajas de un transporte de vanguardia	5
2. Metro Ligero Oeste como sociedad concesionaria	6
2.1 La concesión	7
2.2 Accionariado	7
2.3 Cronología de hitos históricos	9
3. La red de Metro Ligero Oeste	10
3.1 Plano zonal MLO	11
3.2 Esquema integrado de las redes ferroviarias de la Comunidad de Madrid	12
3.3 Características principales de la red de MLO	13
4. Sistema de explotación de Metro Ligero Oeste	14
4.1 Operación	16
4.2 Material Móvil	20
4.3 Sistemas	24
4.4 Instalaciones Fijas	26
4.5 Marketing	28
4.6 Administración	29
4.7 Recursos Humanos	29
5. Certificados y distinciones de Metro Ligero Oeste	30
5.1 Reconocimiento al buen hacer	31

Sistemas ferroviarios





El metro ligero es una evolución del tranvía tradicional hacia un nuevo modo de transporte público innovador, accesible, ecológico y muy seguro

Dentro de los sistemas ferroviarios metropolitanos, son los tranvías y los metros ligeros los que suscitan en la actualidad mayor interés para su implantación en ciudades de tamaño intermedio con una densidad poblacional media y áreas metropolitanas.

1.1 El metro ligero, un sistema de transporte cosmopolita

El metro ligero es una evolución del tranvía tradicional hacia un nuevo modo de transporte público innovador, accesible, ecológico y muy seguro.

El metro ligero circula por una vía reservada, pero no exclusiva, que le permite discurrir por superficie compartiendo el tráfico con otros vehículos. Esta plataforma reservada lo separa del vehículo privado, pero permite cruces a nivel con peatones y el resto del tráfico, con una excelente inserción urbana. La incorporación de nuevas tecnologías permite que gocen de prioridad semafórica, ofrezcan información en tiempo real y brinden una mayor seguridad al viajero.

1.2 Las ventajas de un transporte de vanguardia

INTEGRADO

Diseñado para ahorrar espacio en las ciudades y mejorar la calidad de vida, recuperando espacio para el peatón y el transporte público.

INTERMODAL

Permite conectar cómodamente con todos los modos de transporte de la Comunidad de Madrid durante su horario de servicio de 06:00 a 01:30 horas.

PUNTUAL

Evita atascos en coche y la búsqueda de aparcamiento. Además, su prioridad de paso garantiza el cumplimiento de sus horarios.

SEGURO

Circula en gran parte del recorrido por una plataforma separada del tráfico rodado, su operación se monitoriza y gestiona desde el Puesto de Control Central (PCC), y está programado para adaptar su velocidad al tramo por el que circula.

ACCESIBLE

Los vehículos están adaptados para facilitar la accesibilidad y la seguridad, por eso son aptos para personas con movilidad reducida, sillas de niños y bicicletas.

ECOLÓGICO

No emite gases y su contaminación directa es muy baja. En cifras, un solo metro ligero desplaza el mismo número de personas que 170 vehículos privados.

ECONÓMICO

Admite el Abono Transportes del sistema tarifario de la Comunidad de Madrid con precios muy asequibles.





Metro Ligero Oeste

como sociedad concesionaria



En julio de 2006, la compañía resultó adjudicataria del contrato de concesión de obra pública por un periodo de 30 años

Desde el año 2007, Metro Ligero Oeste (MLO) gestiona la explotación de la totalidad del sistema de metro ligero en la zona oeste de Madrid.

2.1 La concesión

MLO es una concesión otorgada por la Comunidad de Madrid que, desde julio de 2007, conecta los municipios de Boadilla del Monte, Alcorcón y Pozuelo de Alarcón a la red de Metro, Cercanías y Autobuses Urbanos e Interurbanos que gestiona y coordina el Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

En julio de 2006, la compañía resultó adjudicataria del contrato de concesión de obra pública de las líneas de metro ligero entre Colonia Jardín y Estación de Aravaca (ML2) y Colonia Jardín y Puerta de Boadilla (ML3) por un periodo de 30 años.

La red de MLO consta de dos líneas con una longitud total de más de 22 kilómetros, 28 paradas y una flota de 27 vehículos.

MLO gestiona, desde julio de 2007, la explotación (operación y mantenimiento) de la totalidad del sistema: obra, instalaciones y material móvil, contando con una plantilla de 216 personas.

El proyecto supuso una inversión en material móvil, obras, instalaciones, equipos técnicos y humanos de cerca de 673 millones de euros.

2.2 Accionariado

El accionariado de MLO está compuesto por tres empresas de reconocido prestigio en sus respectivas áreas de negocio:

OHL CONCESIONES: 51,30%

OHL Concesiones es una de las compañías de referencia en el mercado internacional de proyectos de colaboración público-privada, sector en el que se ha consolidado como un actor estratégico en la promoción de infraestructuras de transporte en todas sus modalidades:

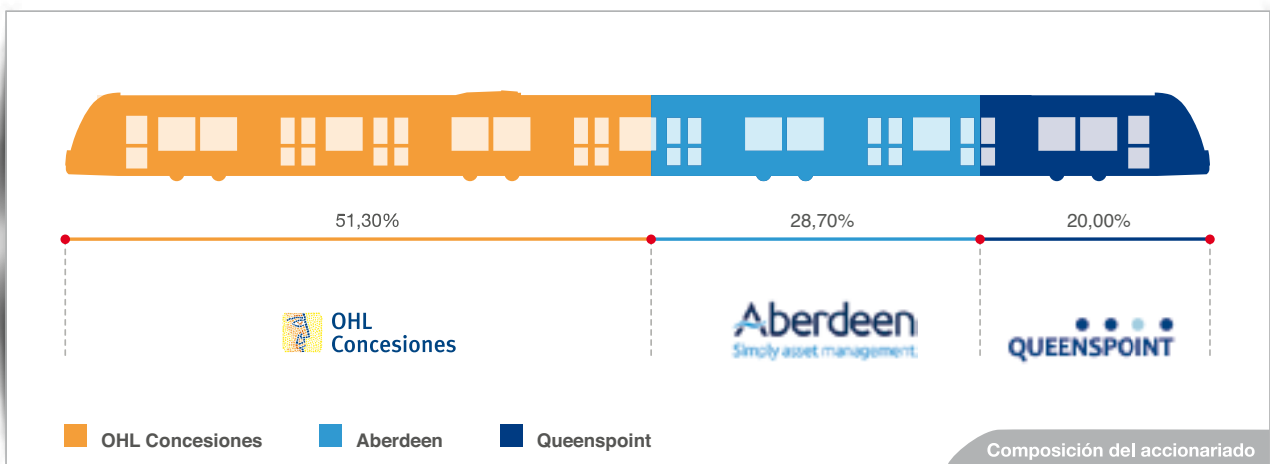
- Autopistas
- Ferrocarriles
- Aeropuertos
- Puertos

La experiencia acumulada como uno de los principales inversores y operadores del sector, ha hecho posible la constitución de la filial tecnológica Tráfico y Transporte Sistemas (TTS), que recoge la apuesta de la compañía por la tecnología, la I+D y su aplicación en la mejora de la explotación de las concesiones:

- Sistemas de peaje de última generación
- Plataformas que permiten el control en tiempo real de la infraestructura
- Herramientas para la caracterización del tráfico
- Aplicaciones para optimizar las tareas de conservación e inversiones

La compañía participa y opera directamente un total de 17 concesiones principales desarrolladas en España y latinoamérica, destinos fundamentales de su inversión. Asimismo, OHL Concesiones es socio de referencia con un 19% de participación de Abertis, primera concesionaria del mundo.

Está presente en 5 países con un total de 21 concesiones de infraestructuras de transporte, 11 de las cuales son autopistas de peaje. En Latinoamérica, ocupa una posición privilegiada como inversor privado, con más de 4.511 millones de euros de inversión total gestionada en 8 autopistas, un aeropuerto y un puerto, representando el 70% de la cifra global de la compañía.



ABERDEEN - 28,70%

- Aberdeen Asset Management es una de las mayores gestoras independientes en el mundo en términos de activos bajo gestión.
- Focalizada en la gestión de activos financieros y la inversión a largo plazo, gestiona principalmente activos de terceros, empleando un análisis de primera mano para la toma de decisiones de inversión. La inversión activa abarca renta variable, renta fija y bienes inmuebles, que comparten recursos y un enfoque de inversión común.
- Sus equipos de inversión ofrecen una visión completa de las oportunidades, los riesgos y las tendencias de los mercados financieros, tanto a nivel local como mundial.

QUEENSPPOINT - 20%

- Joint Venture compuesta por **Allianz Capital Partners** y **Bastion Infrastructure Group**. Gestores de inversiones en activos de infraestructuras y energía.

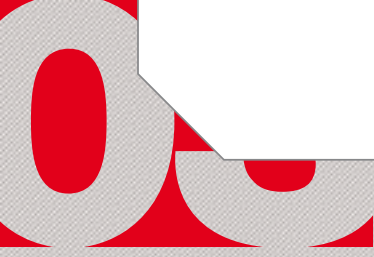


2.3 Cronología de hitos históricos

2004	<ul style="list-style-type: none"> • Agosto: Construcción MM 	
2005	<ul style="list-style-type: none"> • Febrero: Construcción OC 	
2006	<ul style="list-style-type: none"> • 20 de abril: Publicación concurso • 25 de junio: Presentación de oferta • 18 de julio: Adjudicación 	<ul style="list-style-type: none"> • 30 de agosto: Constitución de la sociedad • 15 de septiembre: Contrato de concesión • 12 de diciembre: Contrato de financiación
2007	<ul style="list-style-type: none"> • Mayo: Fin de la construcción • 27 de julio: Servicio comercial 	
2008	<ul style="list-style-type: none"> • 19 de abril: 5 millones de usuarios • Septiembre: Certificación ISO: 9k, 14k. y OSHAS: 18k. 	<ul style="list-style-type: none"> • 5 de diciembre: 10 millones de usuarios
2009	<ul style="list-style-type: none"> • 15 de julio: 15 millones de usuarios • Septiembre: Certificación ISO: 27k. 	
2010	<ul style="list-style-type: none"> • 5 de marzo: 20 millones de usuarios • Octubre: Lanzamiento diMLO • 28 de octubre: 25 millones de usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Octubre: Mancomunidad con OHL en gestión preventiva • Noviembre: Ganamos el UITP Award
2011	<ul style="list-style-type: none"> • 28 de mayo: 30 millones de usuarios • Junio: MLO asume el mantenimiento preventivo de instalaciones fijas y material móvil 	<ul style="list-style-type: none"> • Julio: Recertificación ISO/OSHAS • Octubre: Premio OHL en PRL
2012	<ul style="list-style-type: none"> • 27 de enero: 35 millones de usuarios • Marzo: Inauguración Servicio Exprés • Mayo: Activación Salida Oeste 	<ul style="list-style-type: none"> • Abril: Premio CRTM a la Promoción del Transporte Público Movilidad Sostenible • Octubre: 40 millones de usuarios
2013	<ul style="list-style-type: none"> • Enero: Servicio WiFi para viajeros • Junio: 10 millones de km. recorridos 	

Cronología de Hitos Históricos





La red

de Metro Ligero Oeste





Desde el año 2007 el sistema de transporte público de la Comunidad de Madrid incorporó a su red de transportes 36 km de red de metro ligero divididos en cuatro líneas

Cerca de 128.000 personas que residen o trabajan en los municipios de Boadilla del Monte, Alcorcón o Pozuelo de Alarcón pueden acceder a la red de metro ligero que gestiona MLO.

3.1 Plano zonal MLO

Desde el año 2007 el sistema de transporte público de la Comunidad de Madrid incorporó a su red de transportes 36 kilómetros de red de metro ligero divididos en cuatro líneas.

Desde el mes de julio de ese mismo año, MLO gestiona dos de ellas, conectando los municipios de Boadilla del Monte, Alcorcón y Pozuelo de Alarcón a la red de Metro, Cercanías y Autobuses Urbanos e Interurbanos que gestiona y coordina el Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

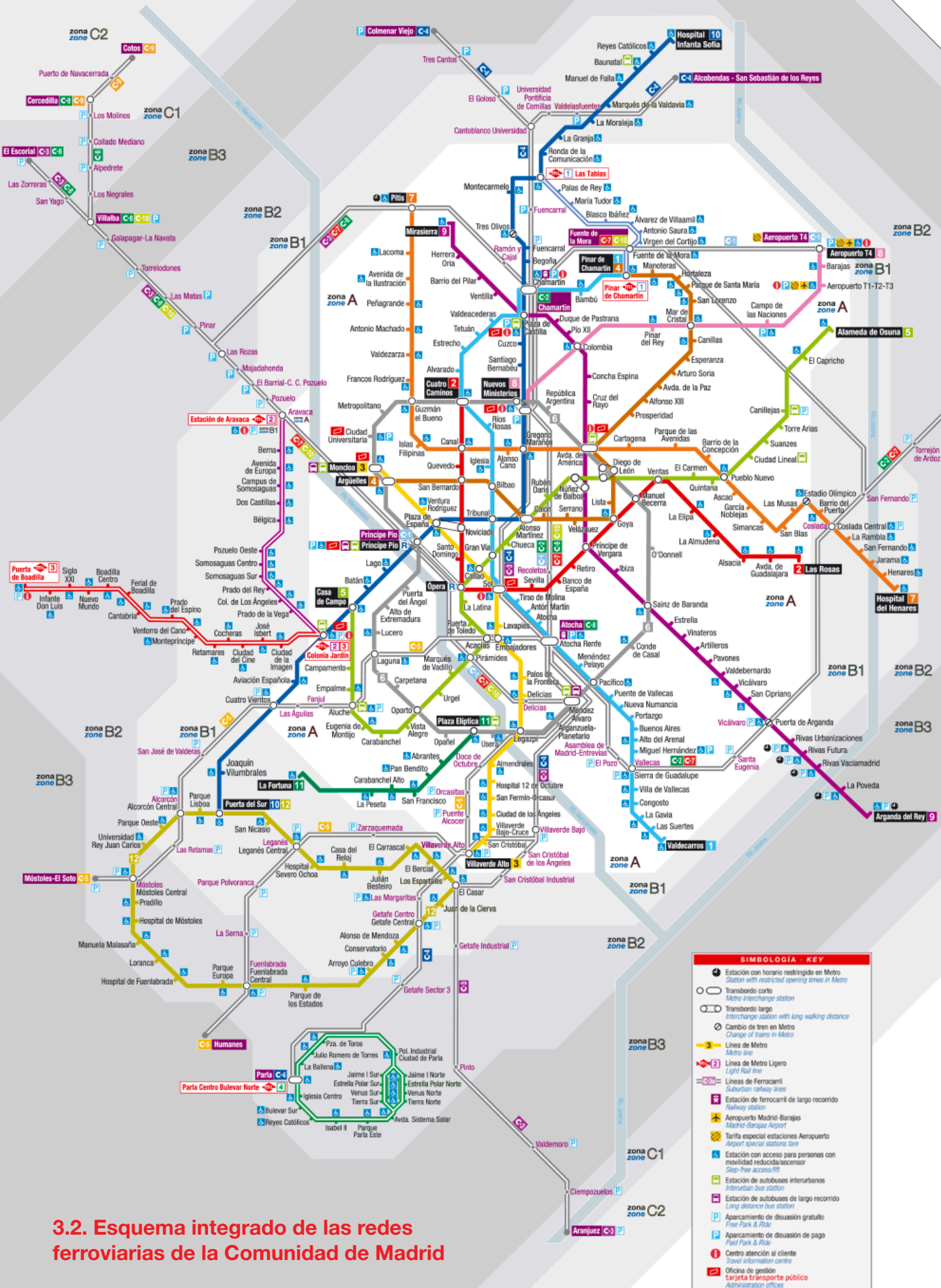
Entornos servidos ML2

- 1 Colonia Jardín
- 2 Hospital Quirón
- 3 RTVE
- 4 Parque Empresarial La Finca
- 5 Centro Comercial Zoco de Pozuelo
- 6 Universidad Campus de Somosaguas
- 7 Estación de Aravaca Renfe-Cercanías

Entornos servidos ML3

- 1 Colonia Jardín
- 8 Ciudad de la Imagen / Carrefour
- 9 Centro de ocio Kinépolis
- 10 Universidad San Pablo CEU
- 11 Polígonos industriales de Ventorro del Cano y Prado del Espino
- 12 Ciudad Financiera Grupo Santander
- 13 Casco urbano de Boadilla del Monte





3.2. Esquema integrado de las redes ferroviarias de la Comunidad de Madrid

Oficina de gestión
Carteta transporte público
 Administration offices

Horario de atención al público:
 de lunes a viernes de 7 a 22 h;
 sábados de 10 a 22 h (excepto Ciudad
 Universitaria, cerrado los sábados);
 domingos en Nuevos Ministerios de 10 a 22 h
 Operating hours: Monday to Friday, 7 to 22 h;
 Saturday, 10 to 22 h
 (except Ciudad Universitaria, closed on Saturday);
 Sunday in Nuevos Ministerios: 10 to 22 h

EDICIÓN febrero 2013
 February 2013 EDITION

LÍNEAS DE FERROCARRIL - SUBURBAN RAILWAY LINES

- C-1 Príncipe Pío - Atocha - Recoletos - Chamartín - Aeropuerto T4
- C-2 Guadajaras - Atocha - Recoletos - Chamartín
- C-3 Aranjuez - Atocha - Sol - Chamartín - El Escorial
- C-4 Parla - Atocha - Sol - Chamartín - Alcobendas - San Sebastián de los Reyes / Colmenar Viejo
- C-5 Móstoles-El Soto - Atocha - Fuencabada - Humanes
- C-7 Alcalá de Henares - Atocha - Recoletos - Chamartín - Príncipe Pío - Atocha - Chamartín - Fuente de la Mora
- C-8 Atocha - Recoletos - Chamartín - Villalba - El Escorial / Cercedilla
- C-9 Cercedilla - Cotus
- C-10 Villalba - Príncipe Pío - Atocha - Recoletos - Chamartín / Fuente de la Mora

LÍNEAS DE METRO - METRO LINES

- 1 Pinar de Chamartín - Valdecarros
- 2 Las Rosas - Cuatro Caminos
- 3 Villaverde Alto - Moncloa
- 4 Argüelles - Pinar de Chamartín
- 5 Alameda de Osuna - Casa de Campo
- 6 Circular
- 7 Hospital del Henares - Pitis
- 8 Nuevos Ministerios - Aeropuerto
- 9 Mirasierra - Arganda del Rey
- 10 Hospital Infanta Sofía - Puerta del Sur
- 11 Plaza Elíptica - La Fortuna
- 12 MetroSur
- 13 Ópera - Príncipe Pío

LÍNEAS DE METRO LIGERO - LIGHT RAIL LINES

- 1 Pinar de Chamartín - Las Tablas
- 2 Colonia Jardín - Estación de Aravaca
- 3 Colonia Jardín - Puerta de Boadilla
- 4 Tránvia de Parla: línea circular



3.3 Características principales de la red de MLO

La red de MLO consta de dos líneas: por un lado, ML2 que une la Línea 10 de Metro al municipio de Pozuelo de Alarcón, tiene 13 paradas desde Colonia Jardín a la Estación de Aravaca y una longitud de 8,7 kilómetros; y por otro, ML3, que discurre entre Colonia Jardín y Boadilla del Monte, con 16 estaciones y una longitud total de 13,7 kilómetros.



Todas nuestras estaciones son accesibles a personas con movilidad reducida.

		
Inicio de obras	Febrero de 2005	
Puesta en servicio	Julio de 2007	
Longitud	8,7 km	13,5 km
Estaciones o paradas	13 (3 subterráneas)	16 (2 subterráneas)
Intercambiadores	2	2
Distancia media entre paradas	720 m	900 m
Tiempo total de recorrido	22 minutos	32 minutos
Velocidad explotación máxima	50 km/h (urbano), 70 km/h (suburbano), 20 km/h (peatonal)	
Velocidad media comercial	26,69 km/h	25,54 km/h
Vehículos en hora punta	10	13
Frecuencia hora punta	5/6 minutos	
Ancho de vía	1,435 m	
Ancho habitual de plataforma	7,80 m	
Longitud media de andenes	45 m	
Acometidas eléctricas	3	
Estructuras	2 puentes y 8 túneles	4 puentes y 5 túneles
Subestaciones de tracción	4 enterradas / 1 superficie	4 enterradas / 3 superficie
Longitud mayor túnel	1.150 m	880 m
Cruces viarios	13	49

Sistema de explotación

de Metro Ligero Oeste



El sistema de explotación engloba las áreas de operación, material móvil, instalaciones fijas y sistemas

MLO es una compañía que se estructura en cinco áreas operativas, enfocadas directamente a la producción, y dos de apoyo, que desempeñan un papel fundamental para el desarrollo de la compañía.

La Dirección General se apoya en el Sistema de Gestión Integrado, que le permite monitorizar los resultados de la actividad desde diferentes perspectivas, permitiendo la correcta toma de decisiones estratégicas.

La explotación (operación y mantenimiento) es gestionada en su totalidad por MLO: obra, instalaciones y material móvil, y cuenta actualmente con una plantilla de 216 personas.

Misión

Ofrecer un servicio de movilidad seguro, puntual, accesible y sostenible.

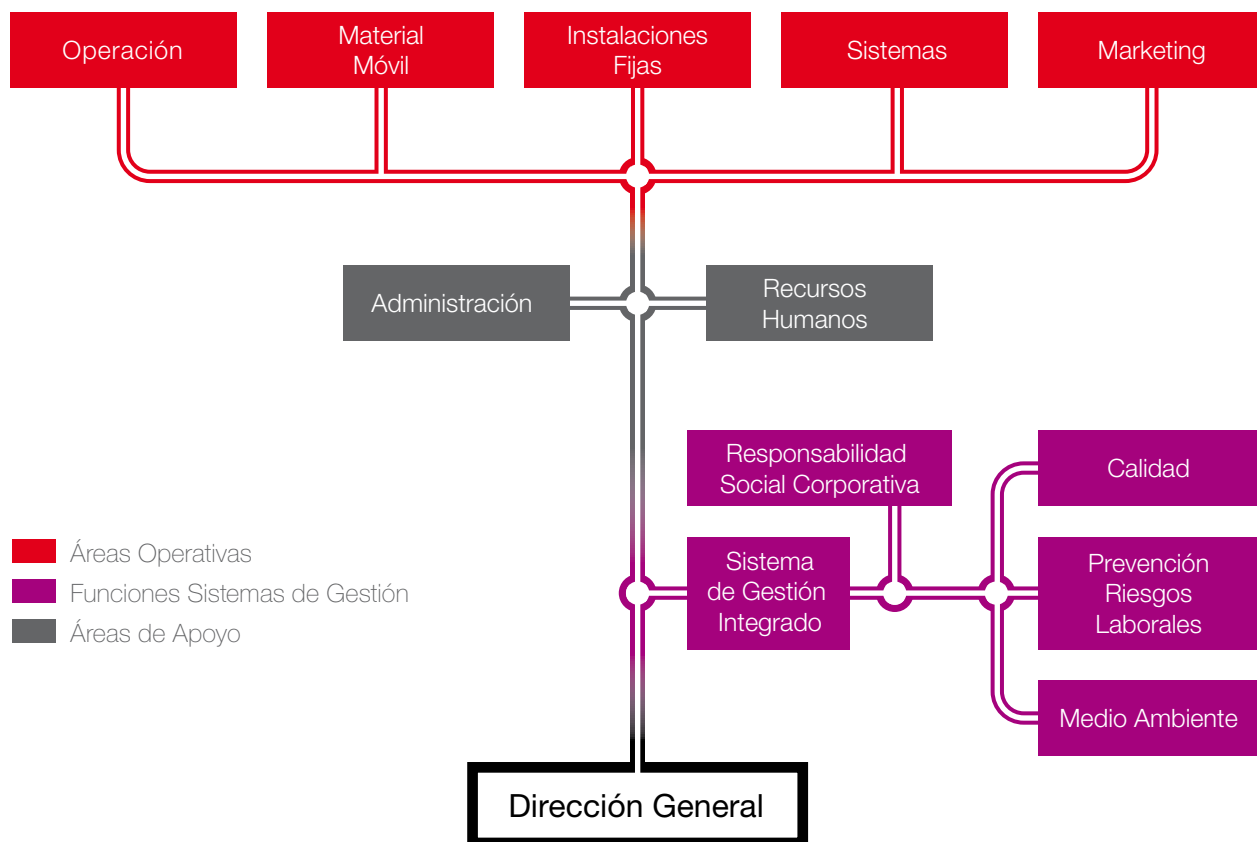
Visión

Ser referente nacional en transporte, distinguiéndonos por tener un fiel compromiso con todos nuestros grupos de interés.

Valores

Equipo comprometido, riguroso y responsable que busca la excelencia garantizando la satisfacción de nuestros clientes.

Estructura de la organización





4.1 Operación

El área de Operación cuenta con 122 personas (conductores, inspectores, operadores del PCC y personal de atención al cliente).

Dentro de su ámbito de gestión:

LÍNEA

Producción del servicio de transportes

- Planificación del servicio.
- Conducción y prestación del servicio de transporte público.
- Inspección y control del fraude.
- Habilitación y formación continua para los puestos de operación correspondientes.

SEGURIDAD

- Implantación de un Sistema de Gestión de la Seguridad en la circulación (SGS) que permite controlar los factores de riesgo habituales, para evitarlos o mitigarlos, y garantizar un servicio seguro y confiable.
- Definición y seguimiento de un Plan de Autoprotección que permite gestionar posibles situaciones de emergencia, coordinando equipos propios y de apoyo externos (bomberos, policía, etc.).

VIGILANCIA

Control de la prestación del servicio de vigilancia

- Vigilancia preventiva de las instalaciones y sus accesos.
- Vigilancia de los usuarios y apoyo al personal operativo.
- Gestión de los circuitos de CCTV.
- Recaudación y transporte de valores.

PCC

Control de la explotación e información a clientes

- Gestión de la circulación e Información en tiempo real a los clientes.
- Telecontrol y vigilancia del funcionamiento de los sistemas.
- Coordinación de las actuaciones de mantenimiento.
- Gestión y coordinación de incidencias para el restablecimiento del servicio.





HERRAMIENTAS

El Puesto de Control Central (PCC) cuenta para su labor con las siguientes herramientas:

SCADA Supervisión y control del sistema-energía.

SAE Sistema de Ayuda a la Explotación: localización de vehículos y gestión de las frecuencias.

CTC Sistema de control de itinerarios y señalización ferroviaria.

Comunicación (radiotelefonía, interfonía, megafonía, telefonía).

SDCTU Control de semáforos viarios.

CCTV Sistema de videovigilancia.

TCE Telemando de control de estaciones que incluye:

- Ascensores
- Escaleras mecánicas
- Detección de incendios

- Pozos de bombas y ventilación de túneles
- Ventilación de túneles
- Billetaje

INDICADORES DE GESTIÓN

- Disponibilidad (% de kilómetros realizados/planificados):
 - Superior a 99,50%
- Puntualidad (expediciones sin retrasos superiores a 1 minuto):
 - Superior a un 93%
- Accidentabilidad (colisiones):*
 - Promedio desde 2008: de 2,96 accidentes x 10⁶ km
 - Últimos 12 meses: 1,43 accidentes x 10⁶ km

*Este indicador se refiere a colisiones con terceros en los que cabe destacar que en ninguno de los casos se han producido heridos graves, ni han sido consecuencia de errores o trasgresiones por parte de los conductores de MLO.



Talleres y cocheras



Almacén



Nave de lavado



Nave de estacionamiento





Taller de mantenimiento



Nave de servicio



Oficina



PCC – Puesto de Control Central



4.2 Material Móvil

MLO cuenta con un grupo de 23 profesionales que gestiona el mantenimiento integral de la flota de 27 vehículos, y de los equipos de taller situados en las cocheras.

LOS VEHÍCULOS

Los vehículos de MLO pertenecen a la gama Citadis modelo TGA 302 de Alstom.

Se trata de un vehículo de 32 m de longitud con el 100% del piso bajo y una capacidad para más de 200 pasajeros con zonas específicas para personas con movilidad reducida. Dispone de 4 puertas dobles y 2 simples a

cada lado. Es capaz de alcanzar una velocidad máxima de 70 km/h acelerando a $1,20 \text{ m/s}^2$, llegando a frenar con una deceleración de 3 m/s^2 en caso de frenado de emergencia.

Todos los vehículos cuentan con conexión para dispositivos móviles a internet gracias a su red WiFi.

LAS COCHERAS

Las cocheras de MLO cuentan con el equipamiento necesario para realizar el mantenimiento integral a la flota de vehículos a lo largo de toda su vida útil, incluyendo grandes revisiones.



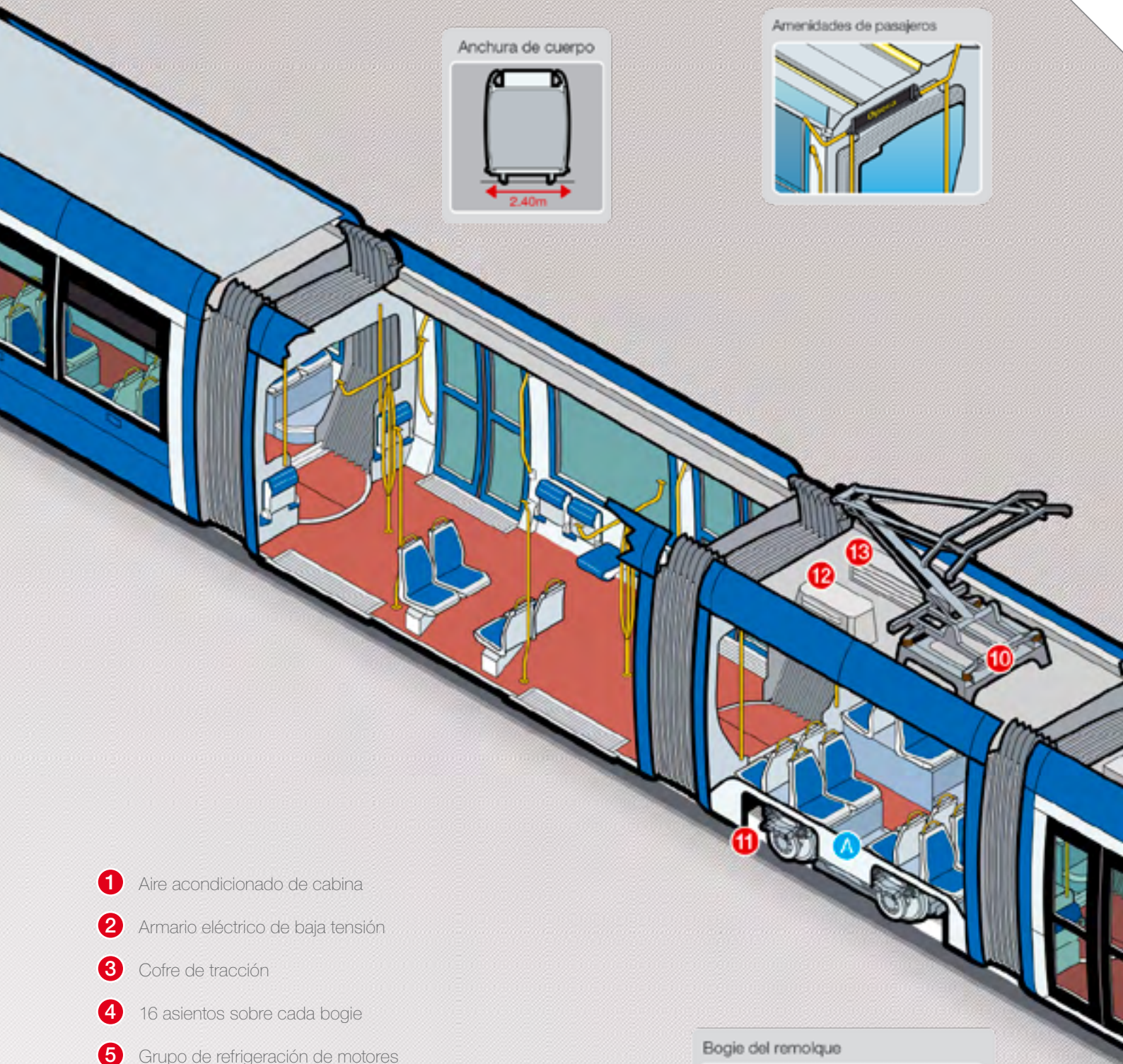
Los elementos más destacados del equipamiento son:

- Túnel de lavado.
- Arenero con silo de 30 tm.
- Torno de foso.
- Gatos elevadores.
- Puentes grúa.
- Plataformas de acceso al techo de vehículos.
- Zona de lavado de bajos.

INDICADORES DE GESTIÓN

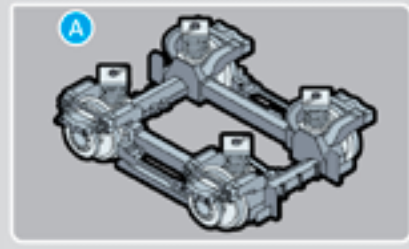
- 99% de disponibilidad de la flota.
- 98% de fiabilidad de la flota.



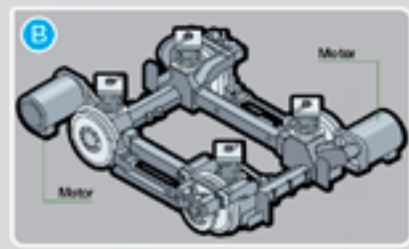


- 1 Aire acondicionado de cabina
- 2 Armario eléctrico de baja tensión
- 3 Cofre de tracción
- 4 16 asientos sobre cada bogie
- 5 Grupo de refrigeración de motores
- 6 Grupo de aire acondicionado de sala de pasajeros
- 7 Puerta doble de 1.300 mm de ancho libre
- 8 Reostato de freno
- 9 Convertidor estático y cofre de baterías
- 10 Pantógrafo
- 11 Bogies accesibles para mantenimiento
- 12 Disyuntor + Precarga
- 13 Pararrayos

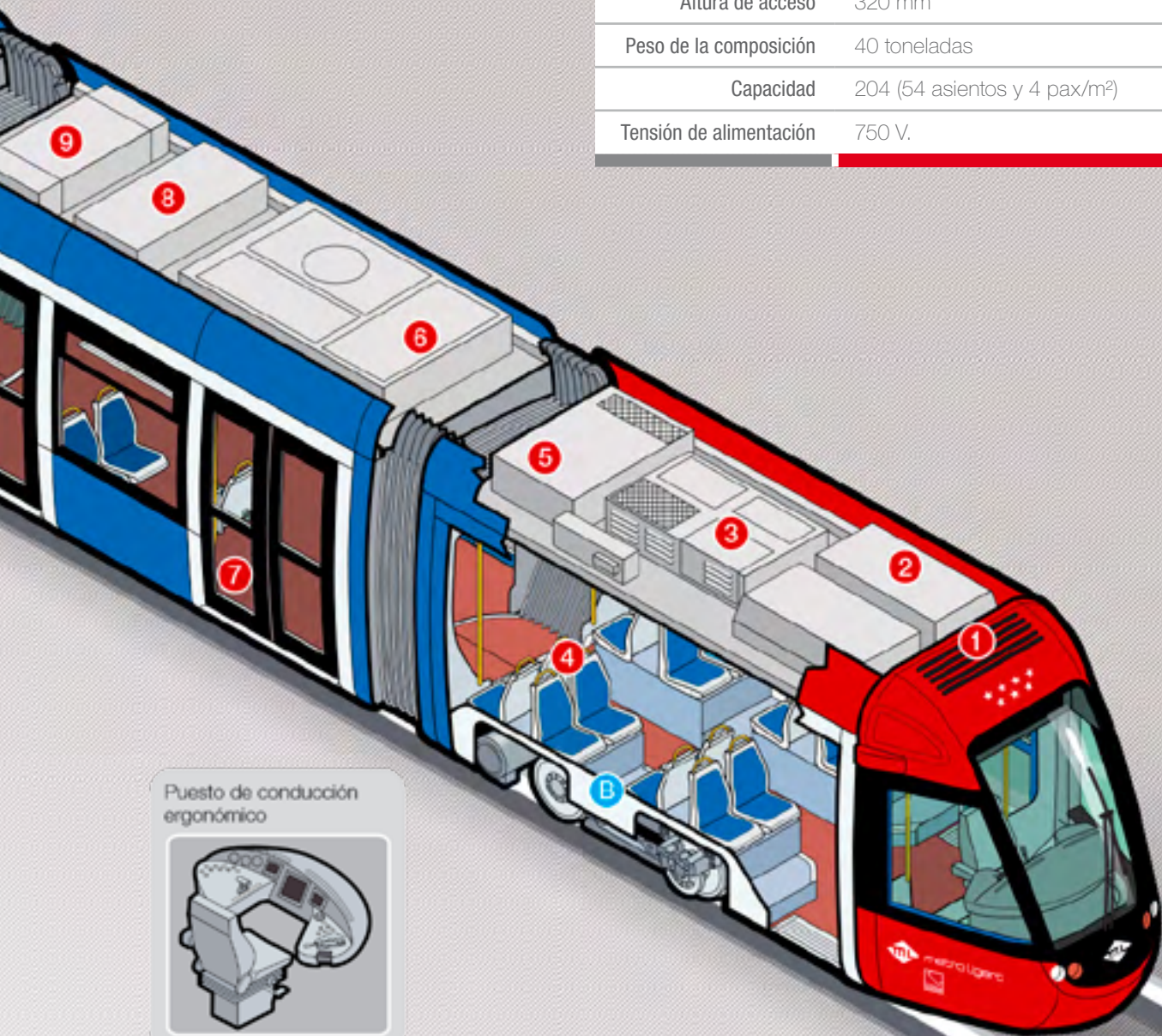
Bogie del remolque



Bogie del motor



Elementos modulares del cuerpo coche para seguridad de choque y reparación fácil



Puesto de conducción ergonómico



Modelo	ALSTOM CITADIS TGA 302
Parque total previsto	27 unidades (23 en servicio comercial, 2 en reserva de operación y 2 en reserva de mantenimiento)
Bogies	3 bogies (2 motores y 1 portante NP)
Tipo	100% piso bajo
Velocidad	20 km/h en plataforma compartida con peatones, 50 km/h en zona urbana y hasta 70 km/h en tramo suburbano
Longitud	32,34 m
Parámetros geométricos de línea	Capacidad para superar rampas de hasta el 8%
Radio de curva mínimo	16 m en taller
Ancho total	2,40 m
Altura total	3,20 m
Altura de acceso	320 mm
Peso de la composición	40 toneladas
Capacidad	204 (54 asientos y 4 pax/m ²)
Tensión de alimentación	750 V.

4.3 Sistemas

El funcionamiento de las modernas redes de transporte se basa en un fuerte pilar tecnológico donde los sistemas informáticos y las comunicaciones desarrollan un papel fundamental.

Los sistemas y redes de comunicación que dan soporte a las líneas de MLO se dividen en:

- Sistemas de comunicaciones: permiten establecer comunicaciones de datos, voz y video entre el Puesto Central de Control y los distintos elementos distribuidos por la línea.
- Sistemas de control: integran la supervisión y mando del conjunto de instalaciones de las líneas.
- Sistemas de billeteo integrados en el sistema del Consorcio Regional de Transportes de Madrid.
- Sistemas ofimáticos y aplicaciones de gestión necesarias para la operativa de Metro Ligero Oeste.
- Sistemas de seguridad y recuperación destinados al mantenimiento del servicio, planes de contingencia y recuperación tanto de datos como de sistemas en caso de incidencias.



El área de Mantenimiento de Sistemas se encarga de dar soporte técnico a todos estos sistemas y de realizar para los mismos las siguientes funciones:

- Configuración y administración de los sistemas operativos, servidores de aplicaciones y bases de datos, servidores web, diseño de la arquitectura de red y administración de dispositivos de comunicación.
- Securitización de los sistemas y comunicaciones.
- Análisis y desarrollo o instalación de soluciones de software.
- Atención de dudas y resolución de incidencias de *hardware* y *software*.

El área de Mantenimiento de Sistemas cuenta con un equipo de 14 profesionales para desarrollar todas estas actividades:

- Ingenieros y administradores de sistemas, cuya función es la administración y mantenimiento del equipamiento técnico, sistemas y comunicaciones existentes.
- Analista-programador de desarrollos de *software*, cuya función es el desarrollo e implantación de aplicaciones.
- Técnicos y operarios de sistemas, cuya función es el mantenimiento del equipamiento técnico, sistemas y comunicaciones existentes en los CPD (Centro de Proceso de Datos) del Puesto de Control Central, cuartos técnicos de la línea y puestos de trabajo de oficina y atención al cliente.

INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores que miden la eficacia del departamento están basados en la disponibilidad de los sistemas críticos con el siguiente detalle:

- Comunicaciones esenciales:
 - límite exigido de un 99,99%
 - disponibilidad conseguida en 2012 de un 100%
- Equipamiento de control y comunicación y de los sistemas del Puesto de Control Central:
 - límite exigido de un 99,00%
 - disponibilidad conseguida en 2012 de un 99,33%
- Equipamiento de billeteo, venta, carga y recarga, validación y fiscalización:
 - límite exigido de un 98,50% conseguido en 2012





4.4 Instalaciones Fijas

MLO cuenta con un equipo de 32 profesionales en diversas áreas, vía, electrificación y señalización que realizan el mantenimiento de toda la infraestructura así como la ingeniería de todas las modificaciones.

El sistema de MLO dispone de:

- 22,4 km de vía doble con carril de garganta embebido en plataforma transitable de hormigón. Sistema de vía enchaquetada.
- 24 paradas con andenes de 45 metros con iluminación exclusiva y marquesina cubierta.
- Tres estaciones subterráneas y una en trinchera y dos estaciones terminales que actúan como intercambiadores.
- Electrificación de 750 Vcc con catenaria tranviaria integrada en los núcleos urbanos por donde circula.
- 12 subestaciones de tracción con una potencia de tracción instalada de 12 MW y 18 centros de transformación que forman dos anillos de interconexión respectivamente.
- 62 cruces viarios para regular el tráfico de coches con el metro ligero, así como los pasos de peatones, que otorgan prioridad de paso al metro ligero sobre el tráfico rodado.

- Un sistema de señalización ferroviaria que garantiza la seguridad de circulación de los metros ligeros mediante la utilización de circuitos de vía de audiofrecuencia y motores tranviarios de aguja electrohidráulicos.
- Sistema de protección contra incendios en todos los cuartos técnicos de MLO, sistemas de climatización, ventilación forzada de túneles, pozos de bombas y los sistemas de socorro como grupos electrógenos y sistemas de alimentación ininterrumpida forman parte del ámbito de actuación del departamento de instalaciones fijas.
- El SAE (Sistema de Ayuda a la Explotación) facilita al puesto de mando la posición de toda la flota garantizando el mantenimiento de la frecuencia programada, además de recalcular las frecuencias en caso de que acontezca alguna incidencia.

INNOVACIÓN

El departamento desarrolla conjuntamente con Alstom, fabricante del sistema de señalización, la herramienta de *software* SIDI para la monitorización y mantenimiento remoto de los 6 cuartos de enclavamiento que dispone el sistema de señalización.

Ingeniería y desarrollo conjunto de los sistemas SCADA, integrando todos los sistemas remotos en el SCADA WIN CC Open Architecture de Siemens, mediante el cual se





puede acceder directamente a los equipos en todos los cuartos técnicos y solucionar gran parte de los incidentes sin intervención *in situ* dotando además de una mayor inteligencia a los sistemas actuales, como el Control de Encendido Inteligente de Plataforma y Túnel (CEIPT) o el Sistema de Control de la Ventilación de Túnel (SCVT) que permitirá gestionar la calidad del aire y la temperatura en las estaciones y túneles o la configuración de la ventilación en caso de incendio. También se gestiona en tiempo real el consumo energético de toda la red permitiendo optimizar la red.

INDICADORES DE GESTIÓN

En 2012 las incidencias imputadas a IIFF con afeción a la operación supusieron de media mensual para todas las expediciones de tan solo 10 min. retraso/mes y 9 km perdidos/mes.

Hasta abril de 2013 estos valores han caído hasta 4,4 min. retraso/mes y 2 km perdidos/mes.



4.5 Marketing

- Atención al cliente.
- Análisis de mercado.
- Comunicación y promoción.
- Relaciones públicas.
- Responsabilidad Social Corporativa.

INDICADORES DE GESTIÓN

- Descenso de un 50% de las reclamaciones de usuarios en los primeros 5 años de explotación.
- Un tiempo medio de respuesta de 3,5 días a las reclamaciones y sugerencias recibidas de nuestros usuarios.

La tecnología 2.0 al servicio de la información al viajero

WEBS

MLO (www.metroligero-oeste.es) con 109.000 visitas anuales y más de 6 millones de accesos desde el inicio de la explotación.

diMLO (www.dimlo.es) con más de 100.000 visitas desde su lanzamiento en 2010.

Guía de Ocio **"Salida Oeste"** (www.salidaoeste.es) con más de 100 locales adheridos para ofrecer sus descuentos y promociones.

APLICACIONES PARA MÓVILES

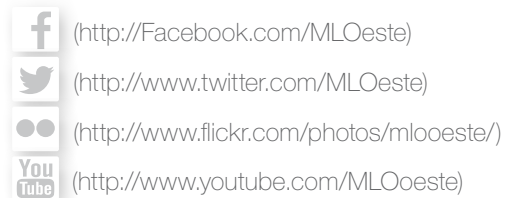


Información en tiempo real del servicio prestado.



Oferta de descuentos de ocio en el entorno de MLO.

PERFILES



Google+

BLOG CORPORATIVO

Más en tu línea: www.blog.metroligero-oeste.es



4.6 Administración

- Financiero.
- Contabilidad.
- Jurídico y Seguros.
- Servicios Generales.

El área de Administración y Control se encarga de:

- Desarrollar y ejecutar todas las funciones derivadas de la gestión presupuestaria, económica, administrativa y contable de MLO, analizando mensualmente los resultados obtenidos y realizando los ajustes presupuestarios necesarios con el fin de que la empresa tenga una situación patrimonial saneada y controlando que la actividad resulte rentable para los accionistas.
- Prestar el apoyo necesario a los demás departamentos de MLO, velando por la apropiada provisión de bienes, servicios y medios económicos que soliciten dichos departamentos para el adecuado desarrollo de sus funciones, cumpliendo siempre con las obligaciones de carácter fiscal, mercantil, jurídico y contable vigentes.
- Realizar el seguimiento de siniestros y actos vandálicos ocurridos a las instalaciones o personas.
- Dotar a la empresa de servicios comunes como cafetería, limpieza, mensajería, etc.

4.7 Recursos Humanos

- Personal.
- Prevención de Riesgos Laborales.
- Régimen Interno.

La plantilla de MLO está integrada por un equipo humano de 216 personas con un perfil joven y cualificado.

Aspectos a destacar:

- La fuerte apuesta de MLO por la formación.
- La creación de un Plan Interno de Promoción de la Salud, garantizando la seguridad y salud de los empleados y usuarios.
- El Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales puesto en marcha en 2007/8 ha adaptado sus actuaciones a las especificaciones técnicas de OHSAS 18001, consiguiendo la certificación al año del inicio de la actividad.

INDICADORES DE GESTIÓN

- Reducción del 58% del índice de accidentes de trabajo desde el inicio de la explotación.




05



Certificados y distinciones

de Metro Ligero Oeste





Reto cumplido: Triple certificación (Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales) en el primer año de explotación

5.1 Reconocimiento al buen hacer

Los reconocimientos avalan nuestro compromiso con aspectos tan importantes como la satisfacción del cliente y la sostenibilidad medioambiental.

Las buenas prácticas y la eficacia del Sistema de Gestión Integrado (SGI) han merecido la Triple Certificación en conformidad con las exigencias de la norma ISO-9001 (Calidad), la OHSAS-18001 (Seguridad y Salud en el Trabajo) y la ISO-14001 (Medio Ambiente).

En el apartado de distinciones, MLO cuenta, además con:

- Premio a la Mejor Iniciativa Mundial del Metro Ligero (Congreso Internacional de Metros Ligeros y Tranvías - Octubre 2010).
- Premio al la Mejor Gestión Preventiva del Grupo OHL (Mes de Oro de la Prevención - Octubre 2011).
- Iniciativa Pozuelo Transparente para el CSR Enterprise 2020 (Seleccionada de las 43 iniciativas para Europa, junto con otras 26 - Febrero 2012).
- Premio a la Promoción del Transporte Público y Movilidad Sostenible de la Comunidad de Madrid 2012 (Consortio Regional de Transportes de Madrid al Equipo de Marketing y Comunicación de MLO).
- Premio al Mejor Operador de Metro Ligero Europeo del Año (Annual Rail Awards - Noviembre 2013).



Diseño, maquetación y producción:
derepente madrid

Depósito legal:
M-29746-2013

Esta publicación ha sido impresa en papel reciclado que se fabrica mediante procesos libres de cloro y que goza de la certificación FSC 100% reciclado.

