

2016

INFORME DE GESTIÓN



AUCORSA

CONTENIDO

1. ÓRGANOS DE GESTIÓN	4
1.1.- CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	4
1.2.- DIRECCIÓN	5
2. PRESENTACIÓN.....	6
OTRA INFORMACIÓN.....	7
3. BALANCE Y CUENTA DE RESULTADOS.	8
3.1. BALANCE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016. ACTIVO.	8
3.2. BALANCE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016. PASIVO.....	9
3.3.-CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS DEL EJERCICIO ANUAL TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.....	10
4.- RED DE LÍNEAS.....	11
4.1.-DATOS DESCRIPTIVOS DE LA RED DE LÍNEAS	11
4.1.1.- LÍNEAS CASCO URBANO	12
4.1.2.- LÍNEAS PERIURBANAS (en días laborables).	13
4.1.3- TOTAL TRANSPORTE URBANO.	13
5. OFERTA Y DEMANDA	14
5.1.- DATOS RELATIVOS A LA OFERTA Y LA DEMANDA.....	16
5.1.1.- LÍNEAS CASCO URBANO	16
5.1.2.- LÍNEAS PERIURBANAS.....	16
5.1.3.- TOTAL TRANSPORTE URBANO 2016. EVOLUCIÓN % 16/15.....	17
5.1.4- EVOLUCIÓN TRANSPORTE URBANO 2012-2016.....	17
5.2.- RELACIÓN ENTRE LA OFERTA Y DEMANDA.	19
5.2.1.- LÍNEAS CASCO URBANO	19
5.2.2.- LÍNEAS PERIURBANAS.....	20
5.2.3.- EVOLUCIÓN TRANSPORTE URBANO 2.011-2.016.....	20
6. RECAUDACIÓN Y TARIFAS.	21
6.1.- TARIFAS Y UTILIZACIÓN EN TODAS LAS LÍNEAS.	22

6.1.1.EVOLUCIÓN 2012-2016	23
7. MATERIAL MÓVIL	24
7.1.- COMPOSICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL PARQUE MÓVIL 31-12-16	24
7.1.1. – AUTOBUSES	28
7.1.2. – VEHÍCULOS AUXILIARES.....	29
7.2 – INSTALACIONES Y MAQUINARIA	29
8. PERSONAL.....	32
8.1.- VARIACIÓN PLANTILLA	32
8.2.- PLANTILLA TOTAL AÑO 2016	32
8.3.- PLANTILLA MEDIA AÑO 2016	33
8.4.- EDAD MEDIA DE LA PLANTILLA EXISTENTE A 31/12/15 Y A 31/12/16	33
8.5.- FORMACIÓN REALIZADA EN EL AÑO 2016	33
8.6.- ABSENTISMO	34
8.7.- CÓMPUTO DESAGREGADO.....	34
9. DATOS MEDIOAMBIENTALES	37
10. NUEVAS TECNOLOGÍAS E INNOVACIÓN PARA NUESTROS CLIENTES	37
10.1. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	38
10.2 SISTEMA DE VIDEO-VIGILANCIA EMBARCADO.....	39
10.3. ACTUALIZACIÓN WEB DE AUCORSA	39
evolución de visitas web / web móvil 2016.....	40
11. RELACIONES INSTITUCIONALES.....	40
11.1 Reclamaciones.....	40

1. ÓRGANOS DE GESTIÓN

1.1.- CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Presidenta	María José Moros Molina (hasta 8-09-16) Andrés Pino Ruiz (desde 11-10-16)
Consejeros	D. Emilio Aumente Rodríguez (hasta 25-11-16) D. José Antonio Arenas Molina (desde 25-11-16) D^a. Ángela Blanco Cubero D^a. Alba María Doblas Miranda D. Rafael Blázquez Madrid D. José Luis Vilches Quesada (hasta 30-09-16) D. David Dorado Ráez (desde 30-09-16) D. Salvador Fuentes Lopera D. José María Bellido Roche D^a. Ana María Tamayo Ureña D^a. Luisa María Arcas González D. José Verdejo Mariscal D. Luis Mena Pérez D. Juan Martínez Beltrán
Secretario	D. Enrique Marzo Martínez
Interventora	D^a. Paloma Pardo Ballesteros

1.2.- DIRECCIÓN

Director-Gerente

D. Juan Antonio Cebrián Pastor

Responsables de Área

D. Luís Fernando Arcos Serrano – Área de Tecnología

D. Manuel Carpio González – Servicio Médico

D. Vicente Climent París - Área de Relaciones Institucionales

D. José Manuel Fernández Molina – Área de Recursos Humanos

D. José García Bujalance – Área de Tráfico

D. Enrique Molina Jaén – Área de Sistemas

D. Eugenio Romero Lara – Área de Mantenimiento

D^a. Isabel Sánchez Guerrero – Área de Administración

2. PRESENTACIÓN

La actividad de Autobuses de Córdoba S.A. durante el año 2016 se ha centrado en garantizar la prestación del servicio público a la ciudadanía y en la mejora de la situación económica de la empresa.

La gestión equilibrada del presupuesto ha permitido reducir la deuda con bancos y proveedores y el periodo medio de pago. A pesar del esfuerzo realizado, la situación económica de la empresa sigue siendo preocupante.

El deterioro y envejecimiento de gran parte de la flota dificulta la prestación del servicio y aumenta considerablemente los gastos en combustible y mantenimiento. La renovación de la flota es cada día más necesaria y urgente.

La evolución del número de viajeros a lo largo del año ha sido irregular. En los primeros cinco meses del año se produjo un aumento de 119.461 viajeros en relación con el mismo periodo del año anterior, lo que representa un incremento del 1,38%.

Los paros parciales que se produjeron, durante cuatro días, en el mes de junio y los desvíos, desde primeros de agosto, de las líneas 1, 3, 7, 12 y 18, como consecuencia de las obras que se han realizado en la calle Capitulares y su entorno, han provocado una pérdida, en relación con el año 2015, de 284.253 viajeros, rompiendo puntualmente el crecimiento que se venía produciendo desde principios de año.

Entre las causas que han influido en la pérdida de usuarios hay que considerar también la difícil situación económica y social que sufren numerosos ciudadanos de determinados barrios de la ciudad, la disminución en el número de trasbordos gratuitos, y el descenso en el uso del autobús por parte de los titulares de la tarjeta de pensionista.

Para mejorar la prestación del servicio y hacer frente a esa pérdida de viajeros se aprobó el Plan de Optimización de líneas y una mejora de la flota con la compra de 7 unidades de 12 metros y tres puertas del modelo Citaro Euro VI Mercedes-Benz, a la empresa EVOBÚS Ibérica S.A. La entrega de los vehículos está prevista para finales del mes de abril.

La mejora de la seguridad de usuarios y trabajadores ha sido otro de los campos en los que se han producido importantes avances a lo largo del año. La aplicación del Plan Integral de Seguridad ha permitido la instalación de 38 cámaras de video vigilancia y 8 mamparas de seguridad en diferentes autobuses de la flota.

La solidaridad de la empresa y sus trabajadores se ha puesto de manifiesto a lo largo del año en la colaboración con la Cruz Roja, el Banco de Alimentos y diferentes colectivos sociales.

Como cada año, la prestación de los servicios especiales con motivo de la Feria de Mayo ha sido uno de los principales retos a los que la empresa ha tenido que hacer frente y resolver de manera satisfactoria.

Con los mismos recursos humanos y materiales que un día normal hay que prestar los servicios habituales, durante el día, y los servicios especiales, durante el día y la noche.

A pesar de las dificultades, la prestación del servicio fue equiparable a la de años anteriores. No obstante, para los próximos años, es necesario acordar con la representación legal de los trabajadores un procedimiento que garantice, con independencia de la decisión individual de cada trabajador, la prestación de los servicios habituales y especiales durante los días de feria.

El esfuerzo realizado por los diferentes departamentos y por todos y cada uno de los trabajadores y trabajadoras de la empresa nos ha permitido superar las dificultades derivadas de la pérdida de usuarios, de la escasez de personal y del estado de envejecimiento de la flota.

Gracias a ese esfuerzo el ejercicio se ha cerrado con un saldo positivo de 685.637 euros lo que permite alejar, al menos durante los dos próximos años, el fantasma y los riesgos de la posible entrada de la empresa en causa de disolución.

A pesar de la mejoría razonable que, en términos generales, ha experimentado la situación de la empresa, la deuda y el estado de la flota siguen siendo los dos elementos que dificultan y ponen en peligro la prestación de un servicio público de calidad y la gestión eficiente de los recursos económicos que la empresa recibe del Excmo. Ayuntamiento de Córdoba y de los ciudadanos.

El compromiso económico de la actual corporación municipal con la empresa ha garantizado su continuidad en el sector público y la puesta en marcha de un proceso de renovación de la flota que ayudará a reducir los elevados gastos de mantenimiento.

Mientras no cambie la legislación al respecto cualquier desequilibrio que afecte negativamente a la ejecución del presupuesto nos podría situar de nuevo en situación de riesgo.

Para que Autobuses de Córdoba S.A. sea el principal referente de la movilidad sostenible en la ciudad de Córdoba, con parámetros de eficiencia económica y calidad de servicio, es necesario acelerar el proceso de renovación de la flota, sustituyendo los vehículos que más consumen y más emisiones producen por otros más eficientes a nivel energético y medioambiental.

Mejorar el servicio, reducir la deuda, renovar la flota y aumentar los usuarios son los objetivos que gracias al apoyo del ayuntamiento, la confianza de los ciudadanos y el compromiso de los trabajadores y trabajadoras queremos conseguir.

A continuación se analizan, con mayor detalle, todos y cada uno de los elementos que han contribuido a mejorar la situación de la empresa a lo largo del año 2016.

OTRA INFORMACIÓN

La Sociedad no ha realizado actividad alguna en materia de investigación y desarrollo durante el ejercicio 2016.

La Sociedad no posee acciones propias en los términos indicados en el artículo 134 y siguientes de la Ley de Sociedades de Capital.

Todos los riesgos inherentes al sector y que afectan a la Sociedad se han descrito adecuadamente en la memoria de las cuentas anuales adjuntas y no posee más instrumentos financieros derivados que el que allí se menciona.

La evolución de la plantilla media del ejercicio no ha tenido una variación significativa sobre el ejercicio precedente.

No hay hechos posteriores que hayan supuesto modificación de la información contenida en la memoria ni que muestren circunstancias que no existían al cierre del ejercicio.

En cuanto a la evolución del negocio para el próximo ejercicio, se espera que la cifra de viajeros se sitúe en torno a los diecinueve millones trescientos mil, similar a la del ejercicio actual.

3. BALANCE Y CUENTA DE RESULTADOS.

3.1. BALANCE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016. ACTIVO.

(CIFRAS EN EUROS)

ACTIVO	Ejercicio 2016	Ejercicio 2015	%
ACTIVO NO CORRIENTE	9.819.198	11.037.556	(11,04%)
INMOVILIZADO INTANGIBLE	57.638	80.648	(28,53%)
<i>Aplicaciones Informáticas</i>	57.638	80.648	(28,53%)
INMOVILIZADO MATERIAL	9.761.560	10.956.908	(10,91%)
<i>Terrenos y construcciones</i>	4.279.754	4.364.307	(1,94%)
<i>Instalaciones técnicas y maquinaria</i>	773.451	901.741	(14,23%)
<i>Elementos de Transporte</i>	4.583.148	5.539.735	(17,27%)
<i>Otras Instalaciones, Utillaje y mobiliario</i>	120.752	141.314	(14,55%)
<i>Inmovilizado en curso y anticipos</i>	4.454	9.812	(54,61%)
ACTIVO CORRIENTE	2.062.316	2.832.416	(27,19%)
<i>Existencias</i>	506.407	511.283	(0,95%)
<i>Deudores</i>	538.480	2.200.807	(75,53%)
<i>Periodificaciones a corto plazo</i>	4.596	1.022	349,62%
<i>Efectivo y otros activos líquidos</i>	1.012.833	119.304	748,95%
TOTAL ACTIVO	11.881.514	13.869.972	(14,34%)

3.2. BALANCE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016. PASIVO.

(CIFRAS EN EUROS)

PASIVO	Ejercicio 2016	Ejercicio 2015	%
PATRIMONIO NETO	3.197.563	3.512.863	(8,98%)
FONDOS PROPIOS	2.269.353	2.369.452	20,55%
<i>Capital</i>	4.530.075	4.530.075	-
<i>Reservas</i>	554.841	554.841	-
<i>Aportaciones de Socios</i>	740.290	1.526.025	(51,49%)
<i>Resultados negativos de ejercicios anteriores</i>	(4.241.488)	(4.645.358)	(8,69%)
<i>Resultado del ejercicio</i>	685.637	403.870	69,77%
<i>Subvenciones, donaciones y legados</i>	928.209	1.143.411	(18,82%)
PASIVO NO CORRIENTE	5.199.082	4.718.586	10,18%
<i>Provisiones a Largo Plazo</i>	1.239.360	102.498	1.109,15%
<i>Deudas a Largo Plazo</i>	3.959.722	4.616.088	(14,22%)
PASIVO CORRIENTE	3.484.869	5.638.523	(38,20%)
<i>Deudas a Corto Plazo</i>	654.387	1.321.187	(50,47%)
<i>Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar</i>	2.815.964	4.303.291	(34,56%)
<i>Periodificaciones a corto plazo</i>	14.519	14.044	3,38%
TOTAL PASIVO	11.881.514	13.869.972	(14,34%)

3.3.-CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS DEL EJERCICIO ANUAL TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

(CIFRAS EN EUROS)

OPERACIONES CONTINUADAS	Ejercicio 2016	Ejercicio 2015
Importe Neto De La Cifra De Negocios	11.923.004	11.829.876
Aprovisionamientos	(5.150.421)	(5.618.288)
<i>Consumo De Materias Primas Y Otros Consumibles</i>	<i>(3.011.202)</i>	<i>(3.420.937)</i>
<i>Otros gastos externos (Servicios barriadas periféricas)</i>	<i>(1.984.183)</i>	<i>(1.937.208)</i>
<i>Trabajos Realizados Por Otras Empresas</i>	<i>(155.036)</i>	<i>(260.143)</i>
Otros Ingresos De Explotación	15.696.068	16.564.609
<i>Ingresos Accesorios Y Otros Ingresos De Gestión Corriente</i>	<i>191.139</i>	<i>209.681</i>
<i>Subvenciones De Explotación Incorporadas Al Resultado Del Ejercicio</i>	<i>15.504.929</i>	<i>16.354.929</i>
Gastos De Personal	(18.273.562)	(19.022.134)
<i>Sueldos Y Salarios</i>	<i>(13.948.545)</i>	<i>(14.770.937)</i>
<i>Cargas Sociales</i>	<i>(4.325.017)</i>	<i>(4.251.197)</i>
Otros Gastos De Explotación	(2.301.127)	(1.696.793)
<i>Servicios Exteriores</i>	<i>(1.897.322)</i>	<i>(1.661.918)</i>
<i>Tributos</i>	<i>(385.486)</i>	<i>(34.875)</i>
<i>Pérdidas, deterioro y variación provisiones por créditos incobrables</i>	<i>(18.319)</i>	<i>-</i>
Amortización De Inmovilizado	(1.274.516)	(1.277.406)
Imputación De Subvenciones De Inmovilizado Financiero Y Otras	215.202	205.501
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	(8.948)	(9.057)
<i>Resultados por enajenaciones y otros</i>	<i>(8.948)</i>	<i>(9.057)</i>
Otros Resultados	5.915	(405.380)
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	831.615	570.929
<i>Gastos Financieros</i>	<i>(145.978)</i>	<i>(167.059)</i>
RESULTADO FINANCIERO	(145.978)	(167.059)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	685.637	403.870
RESULTADO DEL EJERCICIO	685.637	403.870

4.- RED DE LÍNEAS

4.1.-DATOS DESCRIPTIVOS DE LA RED DE LÍNEAS

Desde mitad del año 2012, en que se remodeló la red de líneas, los años posteriores se han caracterizado por una importante actividad centrada en la red: 2013 fue el primer año completo con la nueva red, pero aun así se pusieron en funcionamiento algunos cambios que continúan en la actualidad, como el inicio del servicio de la línea del casco histórico C2 o la prolongación de la línea 7 hasta las nuevas urbanizaciones construidas más allá de la zona de poniente. En paralelo se llevó a efecto también la renovación de la información en marquesinas y postes y como novedad tecnológica la disponibilidad de códigos QR.

En colaboración con las Áreas de Movilidad e Infraestructuras del Excmo. Ayuntamiento de Córdoba se mejora la accesibilidad de 5 paradas, efectuando crecimientos de acera y acondicionando el entorno de éstas:

- Sagunto Centro de Salud dirección centro, líneas 1, 2 y 6
- Parador de la Arruzafa dirección centro, línea 13
- Periodista José Luis de Córdoba, líneas 3 y 14
- Simón Bolívar 2ª dirección Hospital Reina Sofía, línea 14
- Avda. Cervantes, líneas 3, 4, 5, 10, 11, 13, T y N

4.1.1.- LÍNEAS CASCO URBANO

LÍNEA	ITINERARIO	LONGITUD (KMS)	VELOCIDAD COMERCIAL (KM/HORA)	INTERVALO Mañana-Tarde
1	Fátima – Tendillas	9,531	10,5	14/18
2	Fátima -Tejares - C. Sanitaria	15,078	11,5	7/11
3	Albaida - Renfe – Fuensanta	16,565	12,2	14/16
4	Fidiana - Renfe - Miralbaida	15,34	11,3	12/13
5	C. Sanitaria - Renfe - San Juan de Dios	18,163	12,6	15/17
6	Levante - Tejares - B.Guadalquivir	16,518	12,4	9/13
7	Cañero - C. Jardín - Zoco	14,079	10,7	9/13
8	Valdeolleros - Colón - Palmeras	15,433	13,2	12/17
9	Figueroa - Tejares - Sector Sur	18,834	11,4	11/12
10	Renfe - Brillante	15,37	15,4	20/30
11	Renfe - Sansueña	13,261	13,3	30/30
12	Naranjo -Capitulares - Sector Sur	18,569	12,4	13/15
13	Colón - Urb. Patriarca	12,208	12,1	30/30
14	Fidiana- Sector Sur - Ciudad Sanitaria	19,893	14,5	22/23
C2	Centro 2	5,668	8,5	20/20
	TOTAL 2016	224,51	12,06	13/16
	TOTAL 2015	227,22	12,17	13/16
	TOTAL 2014	223,7	12,3	12/15
	TOTAL 2013	223,6	12,58	13/15
	TOTAL 2012	219,4	12,71	12/15

4.1.2.- LÍNEAS PERIURBANAS (EN DÍAS LABORABLES).

LÍNEA	ITINERARIO	LONGITUD	VELOCIDAD COMERCIAL (KM/HORA)	Nº VIAJES/DÍA
E	Córdoba-Alcolea-Bº Angel	31,5	21	32,50 (*)
N	Córdoba-Cerro Muriano	37,8	25,2	10
O1	Córdoba-Villarrubia-Veredón	34,5	23	16
O2	Córdoba-Majaneque-Veredón	37,8	25,2	16
T	Córdoba-Trassierra	36,6	27,5	4
TOTAL		178,2	23,4	78,5

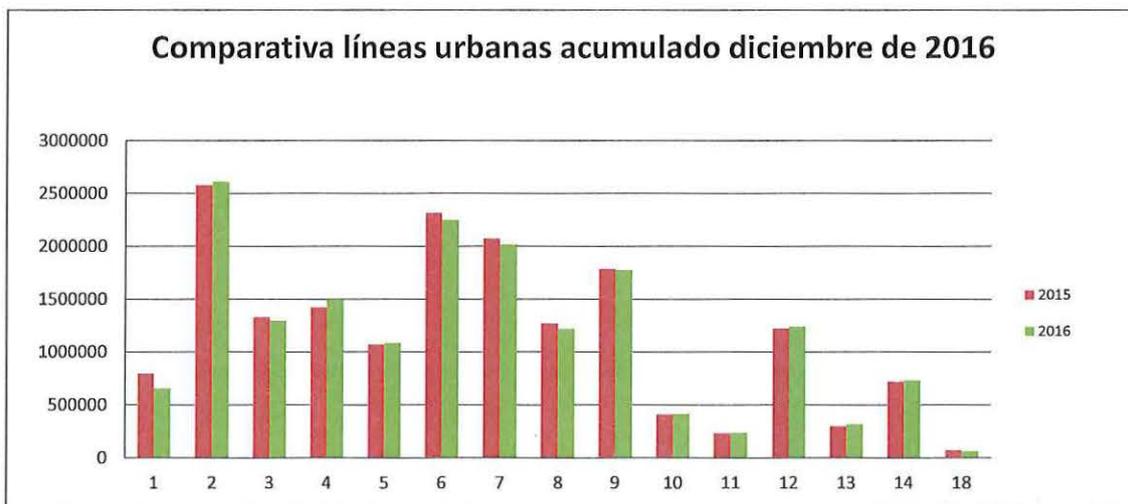
(*) Incluye los viajes al Campus Rabanales realizados por la línea periurbana

4.1.3- TOTAL TRANSPORTE URBANO.

	LONGITUD (KMS)	VELOCIDAD COMERCIAL KMS/HORA
Líneas Casco Urbano	224,51	12,06
Líneas Periurbanas	178,2	23,4
TOTAL	402,71	13,79



En el gráfico que se muestra a continuación puede verse la evolución desagregada para cada línea urbana.



5.1.- DATOS RELATIVOS A LA OFERTA Y LA DEMANDA

5.1.1.- LÍNEAS CASCO URBANO

LÍNEA	VIAJEROS	%	KMS	%	VIAJES
1	656.750	3,67%	207.859,29	4,08%	22.982,56
2	2.612.330	14,61%	494.108,52	9,69%	32.771,01
3	1.297.287	7,25%	391.314,52	7,68%	22.338,47
4	1.491.711	8,34%	368.885,84	7,24%	24.040,81
5	1.085.991	6,07%	386.061,23	7,57%	21.294,62
6	2.248.761	12,57%	541.326,79	10,62%	31.146,14
7	2.018.289	11,29%	408.863,05	8,02%	29.183,08
8	1.222.963	6,84%	375.320,48	7,36%	24.136,65
9	1.776.606	9,93%	491.403,65	9,64%	26.567,01
10	414.271	2,32%	217.088,91	4,26%	13.680,78
11	237.488	1,33%	160.326,63	3,15%	12.356,35
12	1.241.426	6,94%	422.966,23	8,30%	22.528,67
13	320.372	1,79%	147.573,44	2,90%	11.983,91
14	733.625	4,10%	337.157,81	6,62%	16.404,62
C2	62.208	0,35%	58.714,28	1,15%	10.298,45
Servicios especiales	463.333	2,59%	87.559,62	1,72%	5.056,36
TOTAL CASCO URBANO	17.883.411	100%	5.096.530,30	100%	326.769,50

5.1.2.- LÍNEAS PERIURBANAS

LÍNEA	ITINERARIO	VIAJEROS	%	KMS	%	VIAJES
E	Córdoba - Alcolea - Bº Ángel	474.456	37,98%	287.697,75	31,35%	9.133,66
N	Córdoba - Cerro Muriano	191.760	15,35%	165.991,34	18,09%	4.391,31
O1	Córdoba - Villarrubia – Veredón	245.601	19,66%	203.137,43	22,13%	5.888,55
O2	Córdoba - Majaneque - Veredón	302.084	24,18%	207.721,82	22,63%	5.495,47
T	Córdoba - Trassierra	35.382	2,83%	53.289,60	5,81%	1.456,00
	TOTAL PERIURBANAS	1.249.283	100%	917.837,94	100%	26.364,98

5.1.3.- TOTAL TRANSPORTE URBANO 2016. EVOLUCIÓN % 16/15.

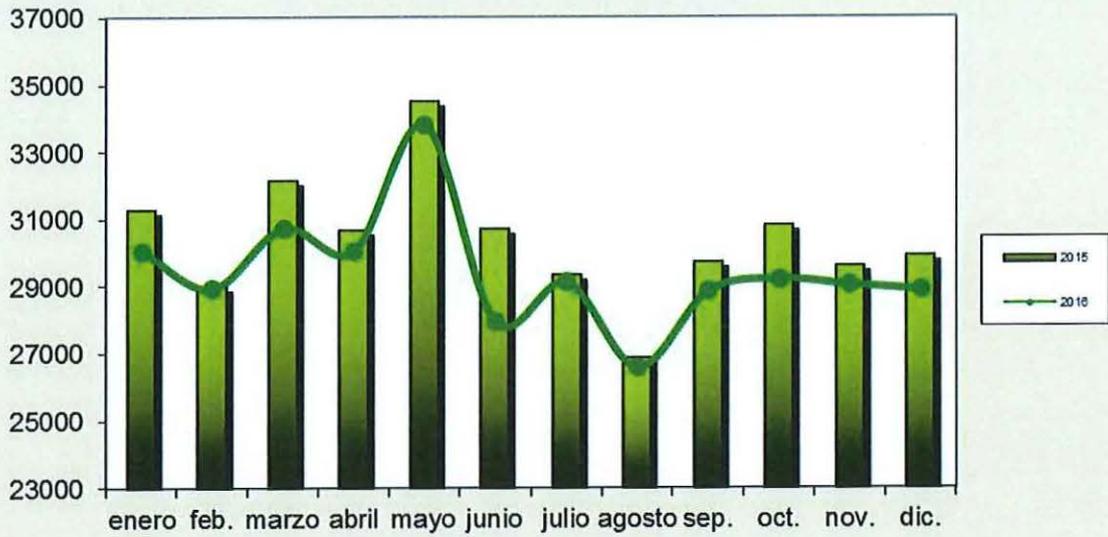
LÍNEAS	VIAJEROS	% 16/15	KMS	% 16/15	VIAJES
Líneas Casco Urbano	17.883.411	-1,00%	5.096.530,30	-2,56%	326.769,50
Líneas Periurbanas	1.249.283	-3,56%	917.837,94	0,07%	26.438,47
TOTAL TRANSPORTE URBANO	19.132.694	-1,17%	6.014.368,24	-2,17%	353.207,97

5.1.4- EVOLUCIÓN TRANSPORTE URBANO 2012-2016

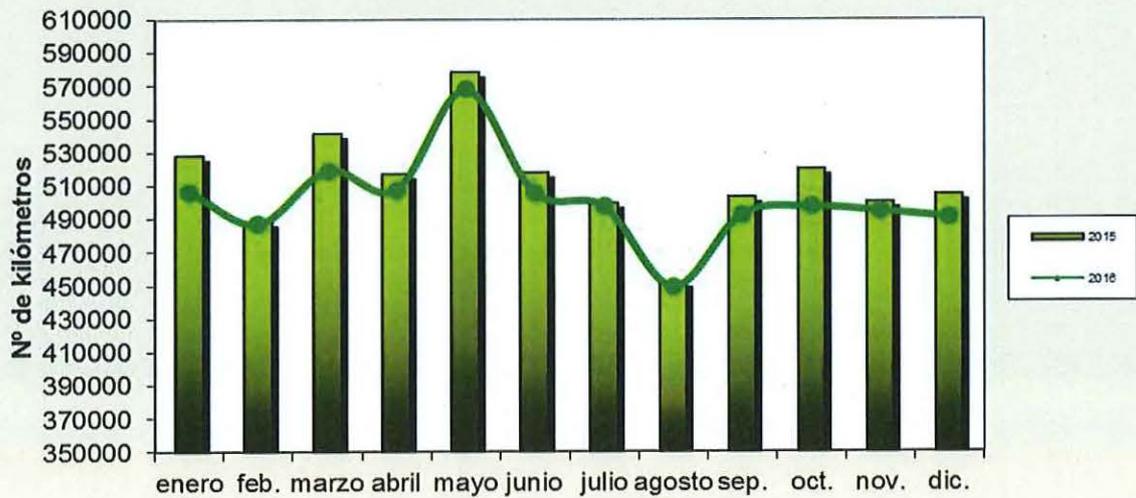
TOTAL TRANSPORTE URBANO					
	2012	2013	2014	2015	2016
VIAJEROS	18.137.387	18.269.694	18.692.262	19.359.020	19.132.694
KILÓMETROS	6.167.559,10	6.240.461,70	6.260.074,10	6.147.677,34	6.014.368,24
VIAJES	384.185	368.883	372.334	364.621	353.208



**Viajes de todas las líneas
Comparativo mensual 2.015-2.016**



**kilómetros de todas las líneas
Comparativo mensual 2.015-2.016**



5.2.- RELACIÓN ENTRE LA OFERTA Y DEMANDA.

5.2.1.- LÍNEAS CASCO URBANO

LÍNEA	VIAJEROS/VIAJE(*)	VIAJEROS/KM
1	28,58	3,16
2	79,71	5,29
3	58,07	3,32
4	62,05	4,04
5	51,00	2,81
6	72,20	4,15
7	69,16	4,94
8	50,67	3,26
9	66,87	3,62
10	30,28	1,91
11	19,22	1,48
12	55,10	2,94
13	26,73	2,17
14	44,72	2,18
C2	6,04	1,06
Servicios especiales	91,63	5,29
TOTAL CASCO URBANO	54,73	3,51

(*) Se entiende como viaje el de ida y vuelta, que comprende, cabecera – contracabecera – cabecera

5.2.2.- LÍNEAS PERIURBANAS.

LÍNEA	ITINERARIO	VIAJEROS/VIAJE(*)	VIAJEROS/KM
E	Córdoba - Alcolea - Bº Ángel	51,24	1,65
N	Córdoba - Cerro Muriano	43,92	1,16
O1	Córdoba - Villarrubia - Veredón	41,80	1,21
O2	Córdoba - Majaneque - Veredón	55,08	1,45
T	Córdoba – Trassierra	24,37	0,66
	MEDIA	47,25	1,36

(*) Se entiende como viaje el de ida y vuelta, que comprende, cabecera – contracabecera – cabecera

5.2.3.- EVOLUCIÓN TRANSPORTE URBANO 2.011-2.016

LÍNEAS DE CASCO URBANO					
	2012	2013	2014	2015	2016
VIAJEROS/VIAJE (*)	47,03	49,75	50,44	53,34	54,73
VIAJEROS/KM	3,23	3,2	3,27	3,45	3,51

LÍNEAS PERIURBANAS					
	2012	2013	2014	2015	2016
VIAJEROS/VIAJE (*)	44,23	45,39	40,09	45,07	47,25
VIAJEROS/KM	1,27	1,31	1,35	1,28	1,36

TOTAL TRANSPORTE URBANO					
	2012	2013	2014	2015	2016
VIAJEROS/VIAJE (*)	46,84	49,44	50,2	53,09	54,17
VIAJEROS/KM	2,94	2,93	2,99	3,16	3,18

(*) Se entiende como viaje el de ida y vuelta, que comprende, cabecera – contracabecera – cabecera

6. RECAUDACIÓN Y TARIFAS.

La evolución desde el año 2012 de las tarifas de los títulos de viaje que la Empresa tiene en circulación ha sido la siguiente:

TÍTULO / AÑO	CIFRAS EN EUROS				
	2012	2013	2014	2015	2016
Billete Univiaje	1,15	1,20	1,20	1,20	1,30
Bono normal (por viaje)	0,660	0,690	0,715	0,715	0,72
Tarjeta mensual/30 Días	39,00	35,00	33,00	33,00	33,00
Bono Estudiante (por viaje)	0,53	0,56	0,58	0,58	0,58
Bono Familia Numerosa (por viaje)	0,600	0,625	0,640	0,640	0,64
TARIFA MEDIA NETA	0,596	0,598	0,616	0,611	0,623

Además de a través de los títulos de viaje arriba mencionados, también es posible acceder al servicio prestado por la Empresa mediante la obtención del Pase Gratuito de Pensionista, para aquellos usuarios que cumplan unos requisitos económicos o, para los usuarios de bonobús, haciendo uso del transbordo gratuito, entendiéndose por tal el paso de una línea a otra distinta dentro de la hora siguiente a la primera cancelación.

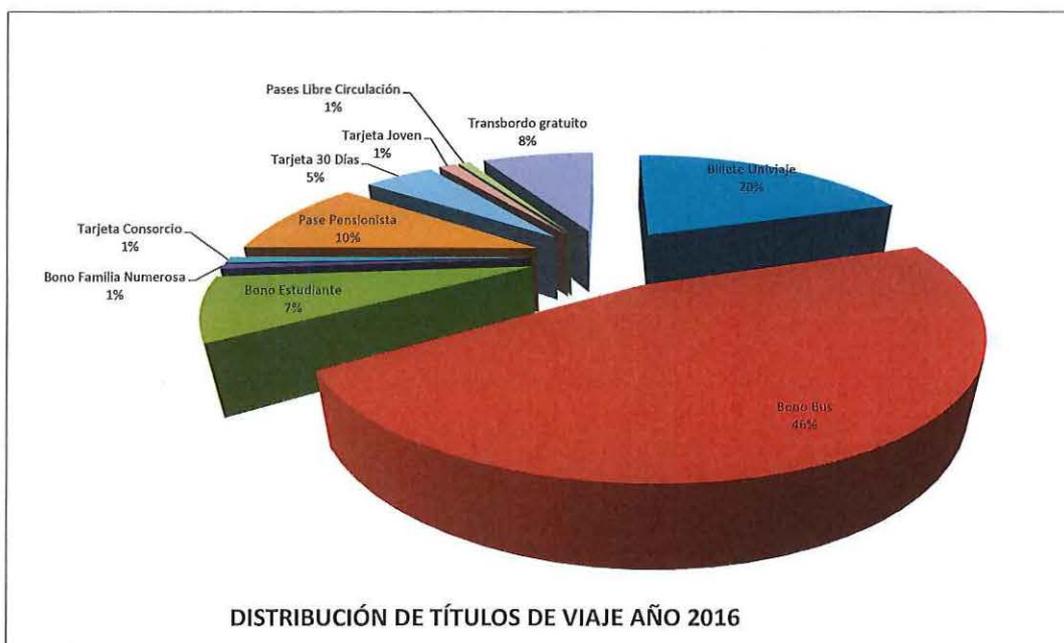
Desde Septiembre de 2011 opera la tarjeta del Consorcio de Transportes del Área Metropolitana de Córdoba, la cual ofrece una tarificación integrada que permite hacer uso tanto de autobuses interurbanos como de autobuses de la red de AUCORSA. El Consorcio es quien recauda por el pago de las tarifas vinculadas a estas tarjetas, realizándose mensualmente una liquidación, en la cual la entidad abona a AUCORSA la cuantía fijada por cada cancelación a bordo de la flota de autobuses urbanos.

La recaudación neta y el incremento acumulado de los últimos ejercicios han sido los siguientes:



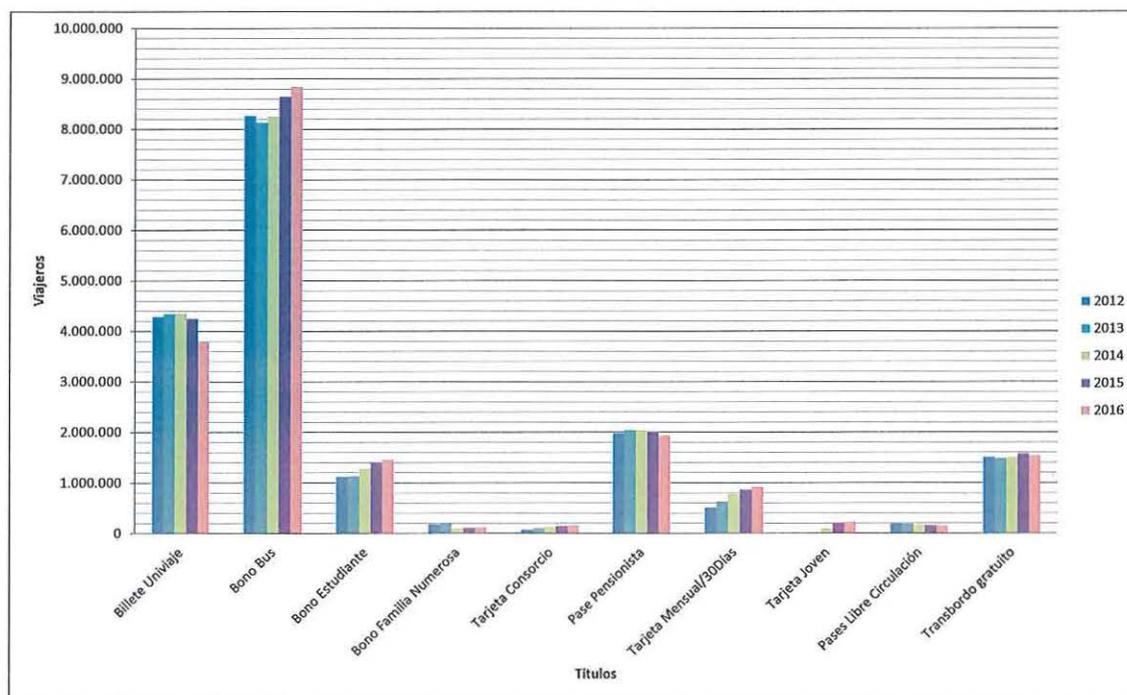
6.1.- TARIFAS Y UTILIZACIÓN EN TODAS LAS LÍNEAS.

TÍTULO	UTILIZACIÓN		
	VIAJEROS	%	% 15/16
Billete Univiaje	3.807.008	19,90%	-10,41%
Bono Bus	8.846.646	46,24%	2,29%
Bono Estudiante	1.450.164	7,58%	2,89%
Bono Familia Numerosa	116.605	0,61%	8,48%
Tarjeta Consorcio	154.006	0,80%	4,99%
Pase Pensionista	1.928.907	10,08%	-3,95%
Tarjeta 30 Días	914.694	4,78%	5,95%
Tarjeta Joven	226.614	1,18%	11,20%
Pases Libre Circulación	149.683	0,78%	-2,33%
Transbordo gratuito	1.538.367	8,04%	-1,95%
TOTAL	19.132.694	100%	-1,17%



6.1.1.EVOLUCIÓN 2012-2016

	2012		2013		2014		2015		2016	
	Viajeros	%								
Billete Univiaje	4.287.396	23,64%	4.344.451	23,78%	4.362.944	23,34%	4.249.382	21,95%	3.807.008	19,90%
Bono Bus	8.271.813	45,60%	8.136.071	44,53%	8.259.217	44,19%	8.648.406	44,67%	8.846.646	46,24%
Bono Estudiante	1.124.615	6,20%	1.133.520	6,20%	1.279.097	6,84%	1.409.496	7,28%	1.450.164	7,58%
Bono Familia Numerosa	180.042	0,99%	213.309	1,17%	97.350	0,52%	107.490	0,56%	116.605	0,61%
Tarjeta Consorcio	75.606	0,42%	106.489	0,58%	131.029	0,70%	146.687	0,76%	154.006	0,80%
Pase Pensionista	1.983.246	10,93%	2.046.105	11,20%	2.038.828	10,91%	2.008.139	10,37%	1.928.907	10,08%
Tarjeta Mensual/30Días	507.584	2,80%	625.277	3,42%	774.388	4,14%	863.347	4,46%	914.694	4,78%
Tarjeta Joven					91.201	0,49%	203.788	1,05%	226.614	1,18%
Pases Libre Circulación	198.638	1,10%	184.440	1,01%	159.169	0,85%	153.257	0,79%	149.683	0,78%
Transbordo gratuito	1.508.447	8,32%	1.480.032	8,10%	1.499.039	8,02%	1.569.028	8,10%	1.538.367	8,04%
TOTAL	18.137.387	100%	18.269.694	100%	18.692.262	100%	19.359.020	100%	19.132.694	100%



7. MATERIAL MÓVIL.

7.1.- COMPOSICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL PARQUE MÓVIL 31-12-16

Iniciábamos este apartado en el Informe de Gestión del año pasado haciendo referencia a la influencia que los incendios de los autobuses 422 y 706 en octubre del año 2014 y junio del 2015 respectivamente habían tenido en los medios de comunicación y redes sociales, situando el foco de la visibilidad pública sobre el estado de nuestra flota y añadiendo por tanto presión a las tareas de mantenimiento de los autobuses.

Afortunadamente, a lo largo del año 2016 no se han producido incendios. La ausencia de incidentes relevantes, la incorporación de pleno de los diez nuevos autobuses Citaro Euro VI ha facilitado poco a poco el retorno de una cierta normalidad, naturalmente no exenta de dificultades.

Por segundo año consecutivo nos hemos enfrentado a un periodo estival muy prolongado y con temperaturas continuamente elevadas.

A destacar entre otros factores positivos, el comportamiento a la baja del precio del combustible nos ha posibilitado afrontar mejoras que a continuación desarrollamos:

- Se han continuado los trabajos de segundo ciclo de vida de la serie de los primeros Citaros (703, 707 y 708) que tan buenos resultados da al ofrecer al viajero un aspecto impecable del vehículo.



- Se han tapizado –más de 600 unidades- las bajeras de los asientos de los autobuses Renault que se encontraban muy deteriorados, completando la práctica totalidad de este modelo de autobús. Se han tapizado además las tablas de apoyo a las sillas de los viajeros de movilidad reducida.



- También se han renovado los asientos de los conductores, incorporando un total de 25 nuevos asientos. Son el mismo modelo del cual están dotados los últimos autobuses.



- Como primicia en nuestra empresa se ha dotado a 36 autobuses de un sistema de video-vigilancia embarcada instalando una cámara de visión panorámica sobre la zona de acceso al autobús. Se pretende incorporar este sistema de modo gradual en la mayor parte de la flota. El sistema seleccionado usa una cámara que permite configurar zonas de visión y zonas pixeladas (para cumplir la normativa relativa a protección de datos), almacenar y extraer grabaciones copiándolas a un ordenador. Se ha instalado también una cámara similar en la oficina de atención al cliente de Plaza de Colón.



- Adicionalmente a la incorporación de sistemas de video vigilancia, se han instalado ocho mamparas en los autobuses a la serie de los Citaro del 217 al 225.



- Respecto de la renovación de la flota de autobuses, en julio se puso en marcha el expediente de adquisición mediante procedimiento abierto del suministro de los autobuses destinados al servicio urbano en nuestra empresa. Dicho procedimiento asignaba un importe de 1.650.000 € (IVA no incluido) al conjunto de la adquisición. Como variaciones destacables respecto de la contratación del suministro anterior podemos destacar:
 - Se ha incluido en el pliego –y ha sido aceptado por la empresa adjudicada sin incremento de precio- la posibilidad de que nuestra empresa amplíe el suministro inicial mediante dos pedidos adicionales en los dos años siguientes. Obviamente esto redundará en una mayor agilidad en la renovación de la flota, acortando los plazos.
 - En lo que se refiere al diseño de los autobuses, se han añadido respecto del pliego anterior la protección al conductor mediante una mampara de seguridad y la dotación de puertos USB tanto en la zona del conductor como en la de los viajeros. Se ha hecho hincapié en la especial disposición de los mandos de apertura y cierre de las puertas atendiendo a las peticiones de los representantes sindicales.
 - En los criterios de adjudicación de las ofertas se han tenido en cuenta -además del consumo de combustible- la incorporación en el autobús de sistemas de ahorro energético. Se valoran también las emisiones contaminantes del motor.
 - Entre las mejoras adicionales se consideran la detección de la presión de los neumáticos y la identificación automática del autobús durante la recarga del gasoil.
- Como resultado de la adjudicación del citado concurso ha sido seleccionado el autobús Mercedes Citaro Euro VI y se espera la incorporación de siete unidades para mayo del año 2017.
- También en relación con la renovación de la flota, pero referido a los vehículos auxiliares, se puso en marcha a final de año el concurso abierto para la adquisición de seis vehículos auxiliares. La empresa adjudicada ha sido Mezquita Motor que ofertaba el modelo Dacia Sandero.
- A lo largo del año se han dado de baja un total de 6 autobuses: 206, 209 y 223 (vehículos con averías graves, elevada edad media y normativa Euro II); 412 y 413 (por averías graves de motor superiores a las cuantías pendientes de amortizar), 806 (avería grave y vehículo ya amortizado).
- A continuación figuran los cuadros relativos a la flota. A pesar de las diez nuevas incorporaciones hemos pasado de 120 autobuses a 116. Y la edad media ha pasado de 11,40 a 12,19 años.

7.1.1. – AUTOBUSES

AUCORSA - Características - 2016								
Modelos de autobuses	Unidades	Tamaño	Combustible	Motor Norma	Piso Bajo	Rampa	Aire Acond.	Edad Media
BREDA MENARINIBUS ZEUS	3	Microbús	Eléctrico	EEV o Superior	SI	SI	SI	3,55
MERCEDES O-405N2	20	Estándar	Diésel	Euro II	SI	SI	SI	18,04
CASTROSUA TEMPUS	3	Estándar	Híbrido	EEV o Superior	SI	SI	SI	4,95
RENAULT CITYLINE	22	Estándar	Diésel	Euro III	SI	SI	SI	15,59
MERCEDES O-405GN2	3	Articulado	Diésel	Euro II	SI	SI	SI	17,64
MERCEDES CITARO O-530G	1	Articulado	Diésel	Euro III	SI	SI	SI	12,62
MERCEDES CITARO O-530	18	Estándar	Diésel	Euro III	SI	SI	SI	12,40
MERCEDES CITARO O-530	20	Estándar	Diésel	Euro IV	SI	SI	SI	8,64
MERCEDES CITARO EURO VI	10	Estándar	Diésel	Euro VI	SI	SI	SI	1,21
IVECO CITYCLASS	16	Estándar	Diésel	Euro III	SI	SI	SI	13,19
TOTAL	116				100%	100%	100%	12,19

AUCORSA - Evolución Flota 2012-2016					
Modelos de autobuses	2012	2013	2014	2015	2016
Autobús Estándar	111	109	110	115	109
Autobús Articulado	4	4	4	4	4
Microbús	0	3	3	3	3
TOTAL	115	116	117	122	116
EDAD MEDIA	12,18	10,87	11,59	11,40	12,19

Tipos de Vehículos - 2016		
Modelos de autobuses	Unidades	%
Autobús Estándar	109	93,97%
Autobús Articulado	4	3,45%
Microbús	3	2,59%
TOTAL	116	

Tipos de Propulsión - 2016		
Modelos de autobuses	Unidades	%
Diésel	110	94,83%
Híbrido diésel - eléctrico	3	2,59%
Eléctrico	3	2,59%
TOTAL	116	

Clasificación Norma Emisiones Euro - 2016		
Modelos de autobuses	Unidades	%
Euro II	23	19,83%
Euro III	57	49,14%
Euro IV	20	17,24%
EEV o Superior	6	5,17%
Euro VI	10	8,62%
TOTAL	116	

7.1.2. – VEHÍCULOS AUXILIARES

AUCORSA (Vehículos Auxiliares) - Características 2016					
Modelos de autobuses	Unidades	Tamaño	Combustible	Plazas	Edad Media
PEUGEOT 106	6	Turismo	Diésel	5	16,86
FORD FIESTA	10	Turismo	Diésel	5	8,00
FORD CONNECT	1	Comercial	Diésel	2	8,00
YAMAHA XC125	1	Motocicleta	Gasolina	2	9,63
RENAULT ZOE	1	Turismo	EEV o Superior	5	1,93
TOTAL	19				10,56

7.2 – INSTALACIONES Y MAQUINARIA

Respecto de las instalaciones, se han afrontado algunas mejoras que estaban pendientes:

- Se han reparado y dotado de nuevos mecanismos y motores algunas de las puertas del taller.
- Se han repintado las señalizaciones de seguridad (líneas amarillas en diagonal) en todos los fosos. Se han renovado las luces del interior del taller sustituyendo los focos averiados y renovando la instalación eléctrica.
- En un lateral completo de la zona de aparcamientos se han construido rampas (para evitar los roces de los bajos y las roturas de los parachoques y esquinas).
- Se ha procedido a la reparación – subdivisión del ramal de tubería del sistema anti-incendio.

Respecto de la maquinaria las principales actuaciones llevadas a cabo en el ejercicio han sido las siguientes:

- Se ha procedido a la adaptación de la prensa de 100 toneladas a las medidas de seguridad vigentes



- A lo largo del ejercicio 2016, se ha incorporado un gato nuevo además de repararse otro de los existentes.



- Se ha adquirido una nueva máquina de limpieza a presión como refuerzo a la ya existente.



Además, se han adquirido un regloscopio (para el reglaje de faros), dos arrancadores y un cargador de baterías.

En cumplimiento de la normativa vigente, en el ejercicio en curso, se ha elaborado y presentado una Auditoría Energética que derivará en una previsible reducción del consumo energético a futuro.

8. PERSONAL

Durante el año 2016 han accedido a Jubilación Parcial 6 conductores-perceptores. También han accedido a la Jubilación Definitiva de los 65 años 3 conductores-perceptores que estaban en situación de Jubilación Parcial.

8.1.- VARIACIÓN PLANTILLA

Las variaciones del personal durante el año 2016 han sido las siguientes:

DEPARTAMENTO	TOTAL ALTAS 2015	TOTAL ALTAS 2016	DIF. 16/15	% 16/15	NUEVAS CONTRATACIONES /CAMBIOS	BAJAS I.P.T. ABSOL./CAMBIOS
Dirección	11	11	-	-	-	-
Administración	18	17	-1	-5,56	-	1
Inspección	14	14	-	-	-	-
Operaciones	304	297	-7	-2,30	6	13
Talleres	30	35	5	1,17	5	-
TOTAL	377	374	-3	-0,80	11	14

8.2.- PLANTILLA TOTAL AÑO 2016

CATEGORÍA	TOTAL PLANTILLA ACTIVA	TOTAL PLANTILLA JUBILACIÓN PARCIAL	TOTAL PLANTILLA
Dirección	11	-	11
Administración	17	-	17
Inspección	15	1	16
Movimiento	297	9	306
Talleres	35	5	40
TOTAL	375	15	390

8.3.- PLANTILLA MEDIA AÑO 2016

CATEGORÍA	TOTAL PLANTILLA ACTIVA
Dirección	11,00
Administración	17,57
Inspección	14,00
Movimiento	300,65
Talleres	34,50
TOTAL	377,72

8.4.- EDAD MEDIA DE LA PLANTILLA EXISTENTE A 31/12/15 Y A 31/12/16

CATEGORÍA	EDAD MEDIA (AÑOS)		Nº TRABAJADORES	
	2015	2016	2015	2016
Dirección	54,47	55,27	11	11
Administración	51,94	53,39	18	17
Inspección	46,49	47,30	14	14
Movimiento	46,85	41,34	304	297
Talleres	49,61	50,27	30	35
TOTAL EMPRESA	49,87	50,71	377	374

8.5.- FORMACIÓN REALIZADA EN EL AÑO 2016

FORMACIÓN				
		PARTICIPANTES	HORAS	
PREVENCIÓN	OBLIGATORIA	84	2.010	
OTRA FORMACIÓN	VOLUNTARIA	74	636	
	TOTAL PARTICIPANTES		HORAS TOTALES	
TOTAL		186	2.646	

La formación continua CAP en este ejercicio constituyó el comienzo de la renovación de las primeras tarjetas acreditativas que se gestionaron en la empresa.

También en cuanto a formación obligatoria se dio continuación a las acciones de Prevención en Riesgos Laborales en Transporte que se vienen impartiendo para la plantilla de conductores/as.

Las demás acciones realizadas comprendieron cursos concretos para algunos departamentos, actualización de equipos embarcados para la conducción eficiente y formación voluntaria en cursos online de prevención.

8.6.- ABSENTISMO

A continuación figura una tabla en la que se describe la incidencia en porcentaje sobre cada una de las categorías, del absentismo por enfermedad y accidente durante el año 2016 y su comparación con 2015.

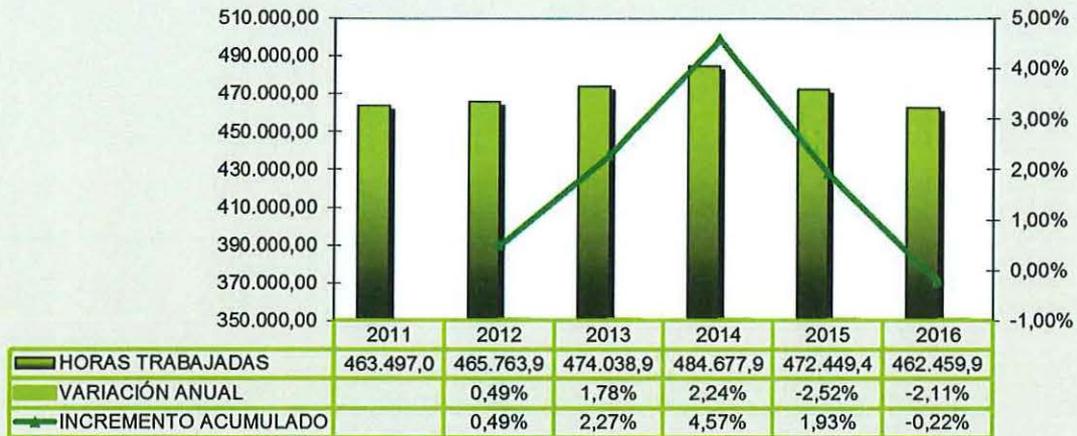
% ABSENTISMO CATEGORÍA	Enfermedad		Accidente		Total	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Dirección	0,88%	1,02	0,00%	0,71	10,30%	11,00%
Administración	2,08%	3,20	0,00%	0,00	19,36%	17,00%
Inspección	1,27%	0,74	0,00%	0,00	14,24%	16,00%
Movimiento	5,48%	5,07	0,13%	0,17	303,50%	306,00%
Taller	5,26%	7,09	0,38%	0,48	30,45%	40,00%
TOTAL EMPRESA	4,61%	4,89	0,12%	0,20	377,80	390,00%

8.7.- CÓMPUTO DESAGREGADO

La distribución total de las horas de cómputo de los conductores-perceptores por concepto en los cinco últimos años ha sido la siguiente:

Computo	Trabajo	Enfermedad	Accidente	Permisos	Liberación	Total
2012	465.763,93	14.164,64	1.835,46	7.109,32	8.044,28	496.917,63
	93,73%	2,85%	0,37%	1,43%	1,62%	100%
2013	474.038,93	17.427,79	1.189,29	7.677,47	6.705,85	507.039,33
	93,94%	3,44%	0,23%	1,51%	1,32 %	100%
2014	484.677,94	18.642,45	817,52	6.147,06	6.984,72	517.269,69
	93,70%	3,60%	0,16%	1,19%	1,35%	100%
2015	472.449,42	38.059,84	795,47	7.343,08	7.395,46	526.043,27
	89,81%	7,24%	0,15%	1,40%	1,41%	100%
2016	462.459,98	34.463,55	1042,79	6.348,06	7.407,05	511.721,43
	90,37%	6,73%	0,20%	1,24%	1,45%	100%

EVOLUCIÓN HORAS DE TRABAJO DE CONDUCTORES



INCREMENTO ACUMULADO BASE 2011

HORAS CÓMPUTO ENFERMEDAD CONDUCTORES



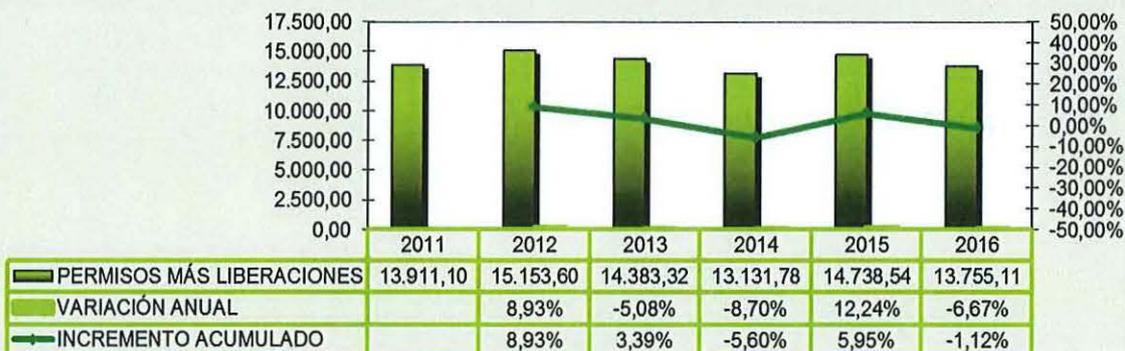
INCREMENTO ACUMULADO BASE 2011

HORAS CÓMPUTO ACCIDENTE CONDUCTORES



INCREMENTO ACUMULADO BASE 2011

HORAS CÓMPUTO PERMISOS+LIBERACIONES CONDUCTORES



INCREMENTO ACUMULADO BASE 2011

9. DATOS MEDIOAMBIENTALES

El transporte público en autobús es una de las soluciones de movilidad sostenible más utilizada para cubrir las necesidades de desplazamiento de los ciudadanos.

Gran parte de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero generadas en la ciudad proceden de la quema de combustibles fósiles (gasolina y gasóleo) de los vehículos. AUCORSA, como empresa pública, orienta sus esfuerzos más allá de la simple labor diaria de prestación del servicio de transporte. Por ello, conocedora de las repercusiones a escala global de la contaminación atmosférica y como agente crucial en el fomento de la movilidad sostenible de la ciudad, informa anualmente de sus emisiones mensuales de CO₂, el gas más contribuyente a generar los efectos adversos del cambio climático.

Gracias al uso del autobús en detrimento de los desplazamientos en vehículo privado, son evitadas a la atmósfera ingentes cantidades de CO₂ anualmente.

El objetivo de este ejercicio de transparencia empresarial, concienciación y sensibilización por parte de AUCORSA, es comunicar y sensibilizar a la ciudadanía sobre la importante labor ambiental que la empresa realiza en el impulso de hábitos de movilidad más sostenibles.

A continuación, se enumeran los indicadores ambientales que AUCORSA comunica, teniendo en cuenta la distancia recorrida por la flota por cada viajero:

- Emisiones evitadas de CO₂ (Kg CO₂)
- Equivalencia de emisiones en árboles (nº árboles)
- Ahorro de litros de combustible con respecto al uso del vehículo (litros)

Durante el año 2015 ha seguido creciendo el número de emisiones de CO₂ evitadas a la atmósfera en un 2,63% respecto al año anterior, lo que supone 6.511,08 Kg CO₂ evitados más que en el año 2014, que traducidos a árboles plantados supera en 542 a los de ese año.

10. NUEVAS TECNOLOGÍAS E INNOVACIÓN PARA NUESTROS CLIENTES

AUCORSA, ha continuado con el compromiso de innovación y mejora continua de sus servicios, desplegando a lo largo del año 2016 diferentes actividades y proyectos en el Área de Tecnología e Innovación, en colaboración con distintas empresas y proveedores de servicios.

Destacan las siguientes líneas de actuación llevadas a cabo durante el año 2016:

- **Seguridad de la Información.** Protección de Datos (LOPD) y Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- Comienzo de la implantación del **Sistema de video-vigilancia embarcado** en flota. Gestión de grabaciones y aspectos de seguridad en materia de protección de datos.

- Comienzo de los trabajos del proyecto de **Actualización de la web de AUCORSA** y migración de la plataforma tecnológica para la gestión de contenidos.
- Actualización y mejora continua de los **Servicios y Contenidos** ofrecidos a través de la **web y/o web móvil**, así como difusión y potenciación en los canales de redes sociales corporativos.

10.1. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En materia de Seguridad de la Información, AUCORSA continúa un proceso continuo de actualización, adecuación y cumplimiento de la normativa en **protección de datos de carácter personal** dentro del ámbito de aplicación de la LOPD, adaptándose a los cambios que se han producido en la empresa.

Asimismo, en el último trimestre del año se comenzó a abordar el Plan de Adecuación e Implantación del **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**, según Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, en el ámbito de la Administración Electrónica, y en base a lo establecido en el artículo 42 de la Ley 11/2007 de *Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos*.

El Esquema Nacional de Seguridad es de obligado cumplimiento para el conjunto de la administración española. En Octubre de 2016 entraron en vigor las leyes 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, que amplían el ámbito de aplicación del ENS incluyendo a Entidades de Derecho Privado vinculadas o dependientes de la Administración de las Entidades Locales.

El ENS aplica a todos los sistemas, datos, comunicaciones y servicios electrónicos que permita a los ciudadanos y a las Administraciones Públicas el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de medios electrónicos, estableciendo la implantación de una serie de *medidas de seguridad* para garantizar las condiciones de seguridad necesarias, en función de la naturaleza de la información, el sistema y los servicios a proteger.

10.2 SISTEMA DE VIDEO-VIGILANCIA EMBARCADO

En base al Plan Integral de Seguridad aprobado por la empresa, en Mayo de 2016 comenzó la puesta en marcha de la instalación de cámaras de seguridad embarcadas en la flota de autobuses, ubicadas en la zona de acceso al mismo como una solución para evitar y/o controlar los incidentes/conflictos que se puedan producir en esta parte del autobús, suponiendo además un elemento disuasorio contra actos vandálicos. A lo largo del año 2016 se ha instalado un total de 36 cámaras, llegando a un tercio de la flota disponible. Este proceso de implantación continuará durante el año 2017.

Las cámaras instaladas cumplen una serie de características técnicas básicas para adaptarse a la normativa existente en protección de datos. En este aspecto destaca la grabación continua de video y sonido (en nuestro caso, la grabación es interna con una duración aproximada de 15 días), capacidad de visualización directa (en tiempo real), y la posibilidad de definición de zonas/máscaras de privacidad para permitir "pixelar" las zonas de grabación no permitidas. Asimismo, se dispone de software de control que permite la reproducción, edición y análisis de las grabaciones de video para facilitar el tratamiento de las mismas (con ajustes como niveles de zoom, modos de enfoque, etc.)

10.3. ACTUALIZACIÓN WEB DE AUCORSA

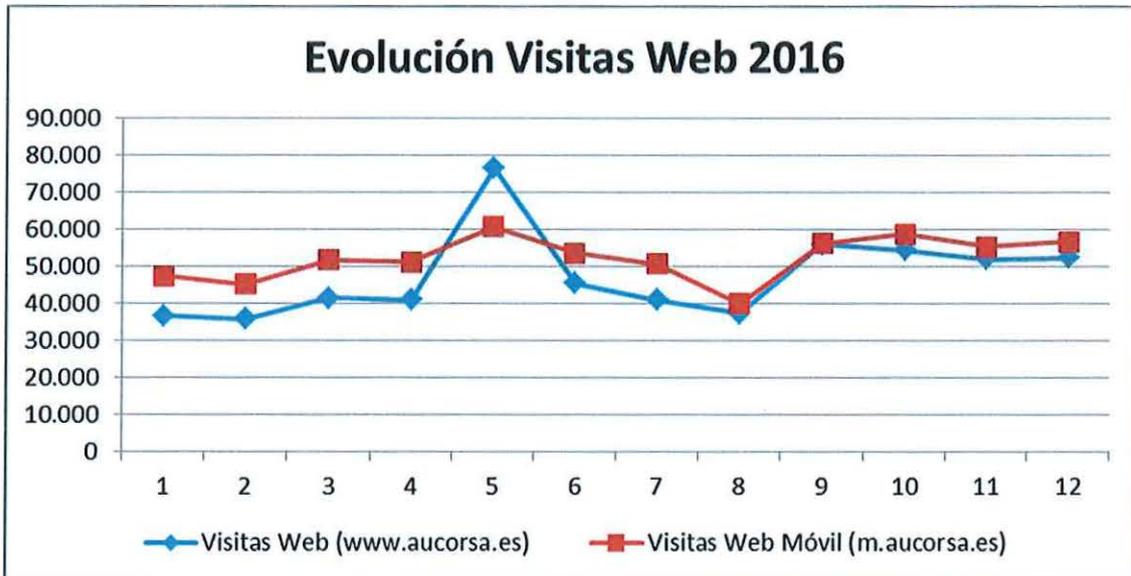
En el último trimestre del año han comenzado los trabajos para la renovación de la web de AUCORSA y migración del gestor de contenidos a una nueva plataforma tecnológica.

Como objetivos principales en este proyecto destacan:

- Rediseño de la web corporativa. Modernización y mejora de su identidad visual.
- Migración del Gestor de Contenidos actual, ya obsoleto y sin soporte técnico, manteniendo los usuarios, roles, permisos y todos los componentes, elementos y contenidos de la web corporativa y zona del empleado.
- La Zona del Empleado (área privada) tendrá un acceso seguro y de forma independiente de la web pública.
- Compatibilidad e integración de todos los servicios y aplicaciones web ya existentes en la propia web de Aucorsa. En especial cabe destacar la Web Móvil corporativa, o servicios como el Perfil de Contratante o la sección de Transparencia, entre otros.

Solución modular, escalable e integrable con otros servicios y aplicaciones futuras, en especial en materia de Administración Electrónica.

EVOLUCIÓN DE VISITAS WEB / WEB MÓVIL 2016



11. RELACIONES INSTITUCIONALES

11.1 RECLAMACIONES

Tanto para nuestros clientes como para cualquier ciudadano, desde la empresa se mantienen abiertas muchas vías destinadas a que se puedan realizar consultas de cualquier índole sobre el servicio que prestamos así como presentar las quejas o reclamaciones que se considere necesario llevarnos a cabo. Para ello se dispone de la "Hoja de Reclamaciones" establecida por la Consejería de Consumo de la Junta de Andalucía así como del servicio de "Sugerencias, Consultas y Reclamaciones" de nuestra web, a los que hay que añadir lo que consideramos como "Otras Vías" donde se encuentran incluidas las "Instancias al Ayuntamiento", el correo aucorsa@aucorsa.es, las cartas a la Dirección, etc. El resultado de esta actividad a lo largo del pasado año 2016 comparada con la del año anterior, queda resumido en el siguiente cuadro.

Quejas/Vía	Acumulado		Media mes 2016	Tiempo Respuesta (días)	
	Año 2016	Año 2015		Año 2016	Año 2015
Vía Web	1020	640	85,00	2,59	2,15
Hojas de Reclamaciones	38	75	3,17	7,92	8,24
Otras Vías	304	263	25,33	2,70	3,03
TOTAL	1362	978	113,5	2,76	2,85