ANDRÉS BERNABÉ

GERENTE EMT DE VALENCIA

"En todas las ciudades luchamos por romper con los estereotipos e invitar a los ciudadanos a probar el transporte público y dejar el vehículo privado aparcado"

Recientemente ha sido elegido Gerente de la EMT de Valencia y anteriormente fue responsable de Recursos Humanos en la empresa ¿Qué puede aportar esta experiencia a su nuevo cargo?

Desde que entré a formar parte de EMT Valencia en el año 2003, hemos pasado diversas y variadas situaciones como negociaciones de convenios,...que te permiten conocer y comprender de forma real y profunda cuáles son las necesidades concretas de la empresa y de sus propios trabajadores, así como las oportunidades de mejora en las que la entidad puede y debe esforzarse por optimizar el servicio que ofrecemos a los valencianos y valencianas. Este bagaje de haberme formado como profesional en la empresa es una oportunidad que puede enriquecer y aportar mucho a la nueva responsabilidad que me ha sido encomendada.

¿Qué tipo de estrategia se plantea como representante de la entidad?

Una empresa es como un barco, en el que es difícil dar un golpe de timón y que de repente todo sea de otra forma. EMT Valencia, además de ser el operador de transporte público urbano de la ciudad, es un equipo formado por grandes profesionales. Todos debemos y vamos a ir en la misma dirección, pilotando los nuevos retos a los que como organización debemos enfrentarnos en los próximos años, orientando nuestro servicio a la eficiencia y sostenibilidad económica y adecuándonos a las necesidades de nuestros usuarios.

Son tiempos difíciles ¿Cómo afectará o ha afectado a la red urbana de Valencia, el servicio, las tarifas...?

Como bien indicas, todos padecemos de alguna forma esta crisis socioeconómica. En el caso del transporte público urbano de Valencia lo hemos notado en un moderado descenso de viajeros. También es cierto, que en este 2012 puede haberse visto algo más acusado por los paros parciales convocados por los Sindicatos de la Empresa durante la negociación del Convenio Colectivo, las Huelgas Generales, la creciente tasa de paro, e incluso, la implantación de otro sistema de transporte público como es el Alquiler Público de Bicicletas, conocido como ValenBisi, que dadas las características de Valencia como ciudad, hacen que sea un modo de transporte cómodo, rápido y saludable.

¿Cuáles son según su opinión los retos más importantes a los que se enfrenta el sector del transporte público urbano en autobús en España?

El transporte público urbano en España debe hacer frente continuamente a viejos convencionalismos que son asociados con el transporte público, pero especialmente con el autobús. Es por ello, que hay una 'lucha' constante en todas las ciudades por romper esas barreras, esos estereotipos e invitar a los ciudadanos a probar el transporte público y dejar el vehículo privado aparcado.

Otro tema necesario, y de continuo debate que siempre está presente en el sector es la Ley de

"El 54% de los valencianos opina que EMT ha mejorado mucho en los dos últimos años, y señalan de manera positiva las mejoras generalizadas del servicio y los avances tecnológicos implantados"



"Para EMT Valencia como empresa y como equipo de trabajo es esencial nuestro capital humano"

Financiación, pues los costes del transporte son altos, debido entre otros al continuo crecimiento del coste de los carburantes, y sin embargo se deben ofrecer títulos y tarifas atractivas y económicamente sostenibles por los usuarios.

Por último, y debido a la rapidez con que se desarrollan día a día las nuevas tecnologías, es importante, y casi imprescindible, incorporarlas a nuestro sector de servicios para optimizar y mejorar la oferta que se realiza a los ciudadanos, quienes incluso pueden llegar a gestionar la información de una entidad de transportes en tiempo real como ya ocurre en EMT Valencia.

¿Qué puede mejorar el Ayuntamiento de Valencia para potenciar el servicio que prestan ustedes a los usuarios?

El Ayuntamiento de Valencia es nuestro único socio, por lo que cada año realiza un esfuerzo enorme para, mediante aportaciones económicas de más de 55 millones de euros anuales, ofrecer y garantizar a todos los valencianos y valencianas el acceso a un servicio tan básico y necesario como es el transporte público. El servicio público que se ofrece a los valencianos mediante los autobuses urbanos es un elemento indispensable de gestión para garantizar a los ciudadanos una plena movilidad sostenible, eficaz y de calidad, así como soluciones reales a sus necesidades de desplazamientos, a través de la gestión del servicio como los títulos sociales subvencionados como el Bono Oro o el Bonobús Plus.

Recientemente una asociación de transporte interurbano valenciana preparó un estudio sobre la imagen de su sector en los pasajeros. Tienen ustedes alguna estadística propia. ¿Qué percepción tienen sus usuarios de su servicio y flota?

Cada dos años, en EMT Valencia realizamos una encuesta de satisfacción del cliente (ISC) para comprobar y conocer la percepción que nuestros usuarios y no usuarios tienen de nosotros, por qué nos usan o por qué no, e incluso les pedimos que nos valoren algunos aspectos del servicio y que nos hagan propuestas de mejora. El último ISC, realizado a inicios de 2012, indica que los valencianos otorgan una nota de 7.62 a nuestro servicio, obteniendo con ello la mayor valoración en la historia de nuestra entidad. Así, el 54% de los valencianos destacaba que EMT había mejorado mucho en los dos últimos años, señalando de manera positiva las mejoras generaliza-

das del servicio y los avances tecnológicos implantados.

De hecho, un aspecto reclamado por los usuarios en el ISC de 2009 era la necesidad de implantar el transbordo entre líneas de EMT. En agosto de 2010, entraba en funcionamiento el Bonobús Plus, una renovada versión del Bonobús que permite, con una sola validación, poder transbordar durante 1 hora de manera gratuita e ilimitada entre todas las líneas de la red. Esta novedad, fue la mejor valorada por nuestros usuarios en este último ISC con una nota de 8.32. Todo esto evidencia que los estudios de calidad y de opinión de los ciudadanos no caen en 'saco roto' sino que son atendidos de manera minuciosa por nuestros técnicos, dado que al fin y al cabo nos debemos y servimos a la ciudadanía.

Están apostando mucho por las nuevas tecnologías ¿Qué mejoras han incorporado recientemente o están en marcha y cuales son los datos de su repercusión por el momento?

Desde un principio en EMT Valencia siempre hemos apostado por adaptar los nuevos desarrollos tecnológicos a nuestro servicio, en base a mejorar el producto que ofrecemos a los valencianos.

Actualmente, somos, de entre las grandes urbes españolas, la ciudad con más paneles electrónicos informativos, tanto en marquesinas como adaptados al formato poste. Se trata de una herramienta de gran utilidad que facilita al usuario la información sobre el tiempo que falta para que el autobús pase por su parada, contribuyendo, en gran medida, a reducir la incertidumbre del tiempo de espera y que el usuario pueda organizar mejor su tiempo.

A todo ello, cabe sumar que hace apenas un par de meses hemos lanzado la APP de EMT Valencia, gracias a la cual los ciudadanos tienen más accesible la información que necesiten para moverse de manera sostenible. Se trata de una aplicación para 'smartphones' con la que se accede de manera directa y desde cualquier lugar a toda la información sobre el servicio que presta EMT.

Desde su lanzamiento, ya son alrededor de 25.000 las descargas realizadas en poco más de dos meses de su puesta en funcionamiento. Y es que la sencillez de uso de dicha aplicación y la independencia que proporciona para acceder a la información desde cualquier lugar en que se encuentre el usuario son el motivo de su éxito

¿Qué lugar ocupa la formación de los trabajadores?

Para EMT Valencia como empresa y como equipo de trabajo es esencial nuestro capital humano. Sin todos y cada uno de los que formamos esta entidad el trabajo no saldría adelante, todos somos necesarios dentro de nuestras competencias para llevar a buen término la labor que tenemos encomendada. Servir a los valencianos como una solución de transporte y movilidad real, dando respuestas efectivas y eficaces a sus necesidades de desplazamiento, todo ello de una manera sostenible, ágil y segura.

Por todo ello, es imprescindible formar a nuestros trabajadores y ayudarles a crecer tanto en el ámbito profesional, como en la parte personal. EMT es consciente de que si formamos a nuestros trabajadores, estamos enriqueciendo y perfeccionando el servicio que prestamos, por lo que es un aspecto primordial dentro de la línea estratégica del departamento de Recursos Humanos, del que procedo, y de la empresa como institución en general.

SOBRE ANDRÉS BERNABÉ



Hasta su nombramiento como Gerente de la EMT de Valencia fue Director de Recursos Humanos (RRHH) de la misma. Cabe destacar que Bernabé, de 46 años y Doctor en Ciencias por la Escuela Superior de Ingenieros Industriales de San Sebastián por la Universidad de Navarra, entró en 2003 a formar parte de EMT como responsable del área de RRHH, por lo que cuenta en su haber la negociación de los 3 últimos convenios colectivos (2004-2007, 2008-2011 y 2012-2013) y el haber establecido relaciones normalizadas tanto con el Comité de Personal como con las diversas secciones sindicales.

SOBRE LA EMT DE VALENCIA



Fecha fundación: 17 de enero de 1986
Plantilla: 1.485 trabajadores
Flota: 480 autobuses
Próximas incorporaciones 2013: 20 autobuses
%Vehículos adaptados: 100% flota
Velocidad comercial: 12,52 km/h
Número de paradas (con marquesina o con poste): 1.200 puntos de parada
Viajeros transportados al año: alrededor de 90 millones