



# Resumen Ejecutivo 2019

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID

EMT  
MADRID 

# Índice

1.- Introducción	3
2.- Transporte urbano por autobús	5
3.- Ayuda a la movilidad	9
4.- Aparcamientos	11
5.- BiciMAD	13
6.- Teleférico	15
7.- Consultoría y Proyectos	16
8.- Comunicación y Cliente	18
9.- Recursos Humanos	19
10.- Tecnología	21
11.- Infraestructuras	22
12.- Responsabilidad Social Corporativa	23
13.- Calidad y Medio Ambiente	24
14.- Principales cifras económicas	25

## 1.- Introducción

EMT, como gestor global de la movilidad de superficie en la ciudad de Madrid, se encarga de la gestión y explotación de los Servicios de Autobús Urbano, Bicicleta Pública, Grúa Municipal, Aparcamientos Públicos y de Residentes y Teleférico, comprometiéndose con el fomento del uso del transporte público sostenible, la movilidad urbana y la reducción de la contaminación. Desde el punto de vista medioambiental, y la gestión de los Servicios de Autobús Urbano, hay que destacar la renovación llevada a cabo en el Parque de Material Móvil con la puesta en servicio de 250 nuevos autobuses, lo que ha conllevado la reducción de antigüedad media del parque en casi un año y, en paralelo, el incremento del número de vehículos que cumplen con la Normativa Euro VI y la de cero emisiones, aumentando así el parque verde.

En cuanto al resto de las actividades: el Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento es responsable de la vigilancia de los carriles reservados para el transporte público; el Servicio de Grúas colabora en la optimización del espacio destinado al estacionamiento en superficie; el Servicio de Aparcamientos de Rotación o Residentes supone una alternativa al estacionamiento en la vía pública; y el Servicio de BiciMAD proporciona un medio de transporte sostenible mediante el alquiler público de bicicletas.

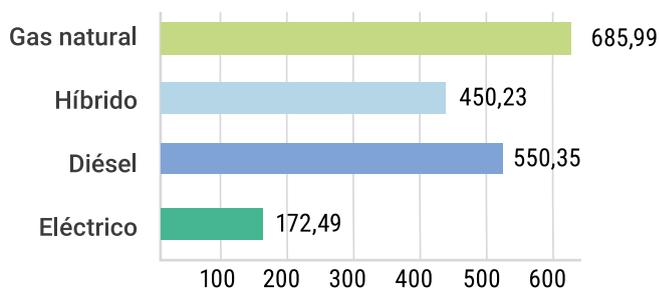
Por otra parte, EMT también es responsable del Servicio de Teleférico desde el 1 de febrero de 2018 (previo acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid en el que se aprueba la gestión directa del mismo), al tiempo que colabora en proyectos nacionales de movilidad y ofrece asistencia técnica a distintos operadores de transporte en distintas partes del mundo.

## Principales magnitudes

### Transporte colectivo urbano

Líneas	211
Longitud de Líneas (km de ida y vuelta)	3.818
Autobuses	2.082
Paradas	10.574
Kilómetros recorridos en línea	93.021.620
Velocidad en línea	12,84
Viajeros transportados	439.786.614
Promedio viajeros día laborable de invierno	1.600.265

### Consumos por 100 Km\*



\*Expresados en energía kWh.

### Servicios de Movilidad

#### SACE

Kilómetros de carril-bus vigilado	130,72
-----------------------------------	--------

#### GRÚAS

Grúas	78
Intervenciones de grúas	77.894

#### APARCAMIENTOS

Plazas de Residentes	2.342
Plazas de Rotación	5.492
Vehículos en Rotación y Abonados	2.055.465

#### BiciMAD

Parque de bicicletas	2.417
Usuarios (a 31 Diciembre)	62.592
Viajes realizados	3.895.978

#### TELEFÉRICO

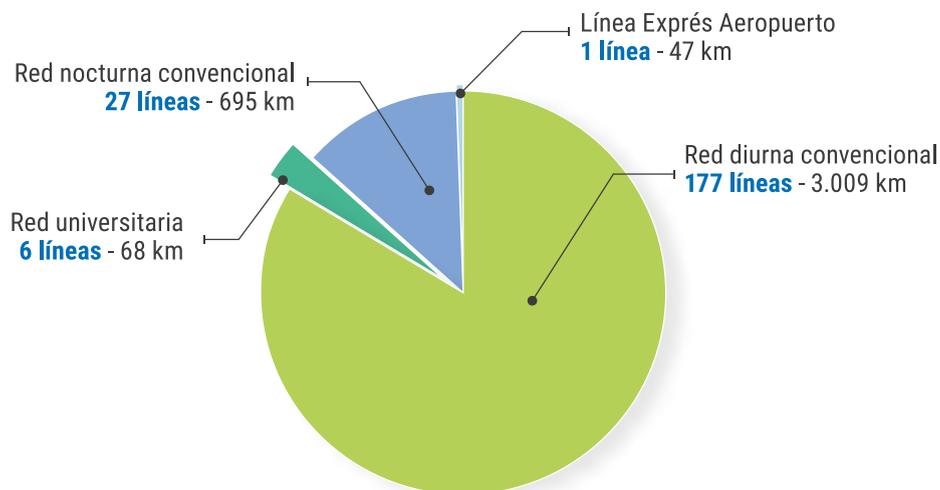
Número de días en servicio	259
Viajeros	353.667

## 2.- Transporte urbano por autobús

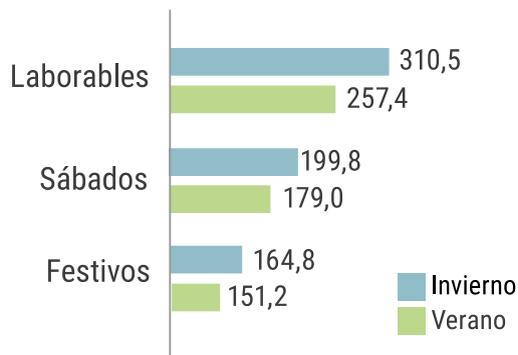
### Operaciones

Nuestras **211 líneas** recorren **93.021.620 km en línea** y tienen una **longitud de 3.818 kilómetros** (ida y vuelta). Esto equivale a dar más de un millón de vueltas a la ciudad de Madrid, en la que presta servicio EMT.

### Distribución de la red de líneas y longitud ida y vuelta

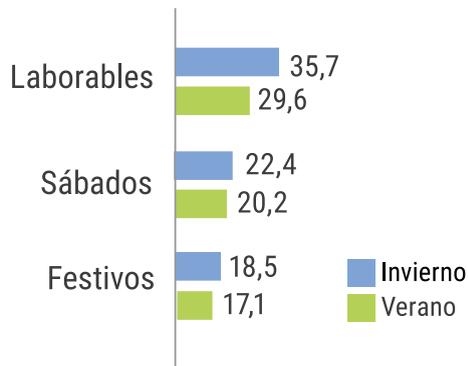


### Promedio de kilómetros recorridos en línea (en miles)



Recorrer estos kilómetros supone más de **10,6 millones de viajes al año** y **556.000 autobuses en servicio** que desarrollan una **velocidad media de 12,84 kilómetros por hora** y ofertan un promedio de **2.342.873 plazas diarias**, prestando un amplio servicio a la ciudad de Madrid, gracias a más de **6.300 conductores**.

### Promedio de viajes realizados en línea (en miles)



### Velocidad en línea (en Km/h)

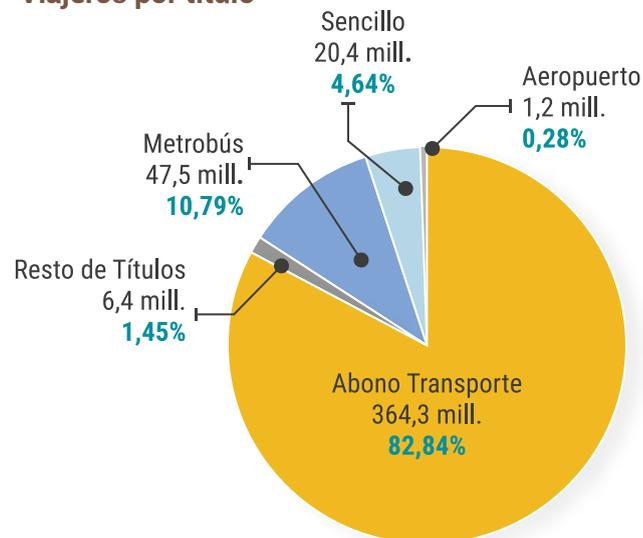


Casi **440 millones de viajeros** han utilizado nuestros servicios, durante 2019.

### Viajeros transportados

	2019	2018	%
Red Diurna Convencional	426.900.343	407.725.521	4,70
Red Universitaria	5.681.250	5.511.185	3,09
Red Nocturna Convencional	5.984.370	5.862.993	2,07
Línea Exprés Aeropuerto	1.220.651	1.097.342	11,24
<b>Total</b>	<b>439.786.614</b>	<b>420.197.041</b>	<b>4,66</b>
Promedio en día laborable de invierno	1.600.265	1.543.819	3,66

### Viajeros por título

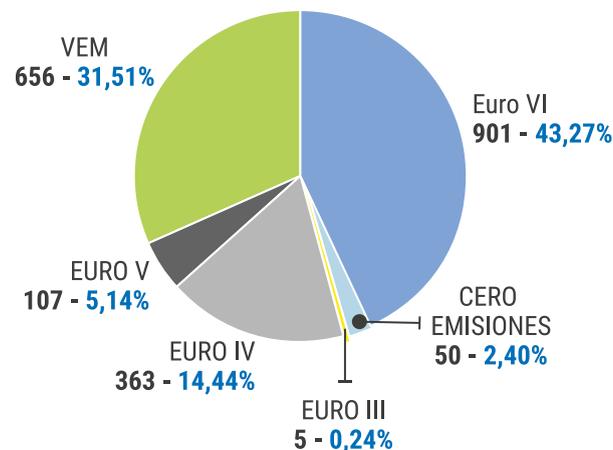


## Parque Móvil

Nuestros **2.082 autobuses** cumplen con todos los criterios de accesibilidad y tienen una **antigüedad media de 6,55 años**. Disponemos de **10 marcas de vehículos** y de **27 modelos** repartidos, en función de su longitud, de la siguiente forma: 1.943 autobuses estándar, 26 microbuses, 27 minibuses y 86 articulados, de cuyo **mantenimiento** se ocupa una plantilla de más de **1.300 trabajadores**.

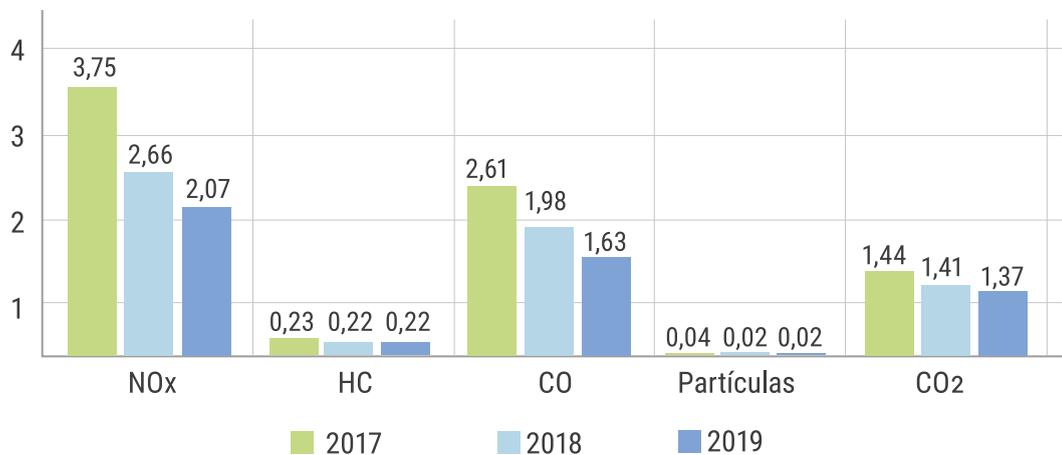
### Clasificación Parque Móvil según normativa UE

Parque Material móvil	Unidades	%
<b>Parque verde</b>	<b>1.744</b>	<b>83,77</b>
GNC / Convencional	1.522	73,10
GNC / Híbrido	10	0,48
GNC / Híbrido Enchufable	8	0,39
GNC / Gas-Diésel	1	0,05
Diésel / >= Euro V	123	5,91
Diésel / Híbrido	30	1,44
Eléctrico	50	2,40
<b>Resto Parque (Diésel)</b>	<b>338</b>	<b>16,23</b>
<b>Total Parque Móvil</b>	<b>2.082</b>	<b>100,00</b>



El **83,77%** de los autobuses pertenecen a la **flota verde** y la reducción de emisiones ha sido especialmente importante en uno de sus contaminantes más nocivos, el NOx. Las emisiones por kilómetro son las siguientes:

### Evolución de las emisiones por kilómetro (gr/km)



### 3.- Ayuda a la Movilidad

#### Grúas

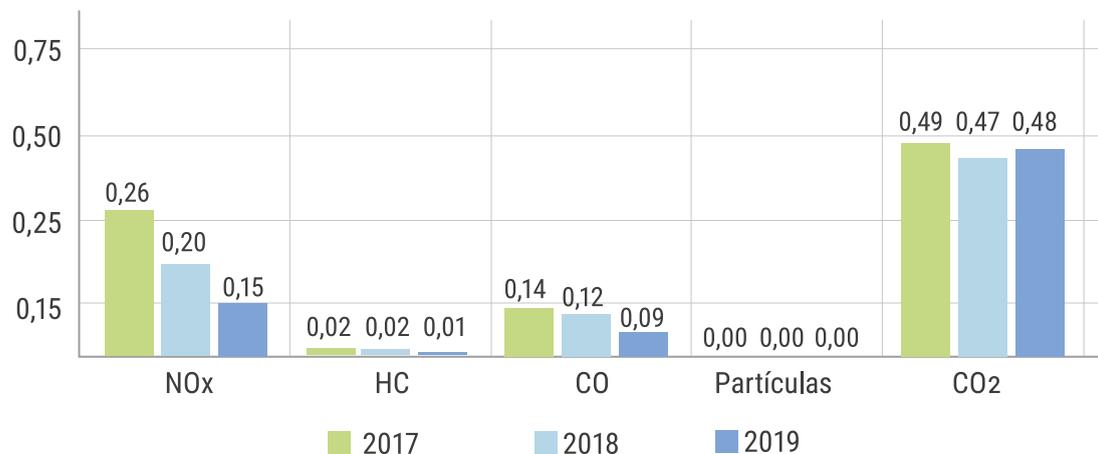
El Servicio de Grúas funciona las 24 horas, todos los días del año, en estrecha colaboración y coordinación con los Cuerpos de Policía Municipal, Agentes de Movilidad, Controladores del Servicio de Estacionamiento Regulado y otros gestores del tráfico, con el objetivo de mejorar la movilidad y fluidez del tráfico para optimizar el espacio destinado al estacionamiento en superficie.

La capacidad de rotación de almacenamiento útil para la retirada de vehículos es de **8.968 plazas** (1.208 plazas más que en 2018), distribuidas en **bases y depósitos**, situados **seis en el centro de la ciudad y tres en la periferia**.

Los vehículos que se retiran de la vía pública por infracción son depositados en las Bases de Rotación y transcurridos entre seis y ocho días laborales, sin haber sido retirados, son trasladados a un depósito de la periferia.

En la actualidad el parque de grúas asciende a **78 vehículos (29 son de Gas Natural Comprimido y 49 de diésel, de estos últimos 47 son Euro V)**. En 2019 se ha finalizado la renovación de la flota de grúas, sustituyéndose todos los vehículos EURO IV por vehículos EURO V y EURO VI, lo que ha permitido la reducción de emisiones por kilómetro.

#### Evolución de las emisiones por kilómetro (gr/km)



### Grúas en servicio y ratio de producción

	2019	2018	%
Grúas en servicio	27.180	27.072	0,40
Servicios realizados	77.894	86.428	- 9,87
Intervenciones por grúa	2,87	3,19	-10,03

### Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento

Para facilitar la movilidad, EMT también dispone del Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento (SACE) que realiza la vigilancia de la totalidad de los **130,72 kilómetros de carril-bus**, mediante el sistema de captación automática de matrículas a través de cámaras fotográficas instaladas en el vehículo. Además, controla el estado de los **separadores físicos de los carriles-bus**, instalados en **37,78 kilómetros** del total existente. Durante 2019, el SACE ha realizado **30.940 horas de control**.

## 4.- Aparcamientos

En 2019, EMT ha gestionado un total de 23 Aparcamientos, poniendo a disposición de los ciudadanos **7.834 plazas** distribuidas en **7 Aparcamientos de Residentes, 9 de Rotación y 7 Mixtos**. Siete de estos aparcamientos disponen de 85 plazas de BiciPARK, que permiten la obtención de un abono para el aparcamiento de las bicicletas. Además, continúa con la implantación de la nueva red de recarga eléctrica **Electro-EMT**, con 115 puntos de recarga.

En 2019, a su vez, se ha incrementado el número de plazas disponibles para operadores de Car Sharing y movilidad eléctrica en un 48% (dentro del marco de la movilidad sostenible por el que se sigue apostando desde el Ayuntamiento de Madrid).

### Aparcamientos de Residentes y número de plazas

Aparcamiento	Plazas	Contratadas 2008-2019	% Ocupación
Agustín Lara	52	17	32,69
Barceló	554	526	94,95
Elvira	192	152	79,17
Francisco Altimiras	59	27	45,76
Fuencarral (1) (2)	103	--	--
Ginzo de Limia	97	97	100,00
Jacinto Benavente	111	111	100,00
Marqués de Samaranch (Paseo Imperial)	233	92	39,48
Montalbán	148	142	96,95
Olavide (1) (2)	211	--	--
Plaza de España (2)	258	169	65,60
Plaza Mayor (2)	694	218	31,41
Avenida de Portugal	445	281	63,15
Pradillo	64	36	56,25
<b>Total</b>	<b>3.221</b>	<b>1.868</b>	<b>57,99</b>

(1) Estas unidades de negocio entran en funcionamiento en mayo de 2019, Olavide el día 1 y Fuencarral el día 27.

(2) En estas unidades de negocio, según el Acuerdo Municipal, se permite la utilización de las plazas de residentes en régimen de rotación mientras no exista demanda de residentes.

## Actividad en aparcamientos de Rotación

Aparcamientos	Plazas	Vehículos en rotación			Vehículos abonados		
		2019	2018	%	2019	2018	%
Almagro	437	161.194	161.011	0,11	2.289	2.075	10,31
Avenida Portugal	428	51.434	45.087	14,08	880	971	-9,37
Estadio Metropolitano (1)	200				2.400	2.400	
Fuencarral (2) (3)	291	127.591			1.384		
Jacinto Benavente	276	265.123	308.149	-13,96	4		
Marqués de Salamanca	356	109.568	117.036	-6,38	2.116	1.928	9,75
Montalbán	130	115.243	108.061	6,65	652	1.226	-46,82
Nuestra Señora del Recuerdo	698	18.445	18.003	2,46	1.046	515	103,11
Olavide (2) (3)	376	61.402			2.389		
Orense	129	7.348	8.249	-10,92	859	877	-2,05
Pedro Zerolo (2)	113	163.269	169.104	-3,45	12		
Plaza de España (2)	631	455.453	412.413	10,44	501	1.523	-67,10
Plaza Mayor (2)	476	307.740	239.541	28,47	1.620	1.351	19,91
Recoletos	281	111.531	88.924	25,42	2.443	2.048	19,29
San Epifanio (4)	501						
Villa de Paris	169	80.670	93.086	-13,34	859	833	3,12
<b>Total</b>	<b>5.492</b>	<b>2.036.011</b>	<b>1.768.664</b>	<b>15,12</b>	<b>19.454</b>	<b>15.747</b>	<b>23,54</b>

(1) Esta unidad de negocio entra en funcionamiento el 1 de enero de 2018.

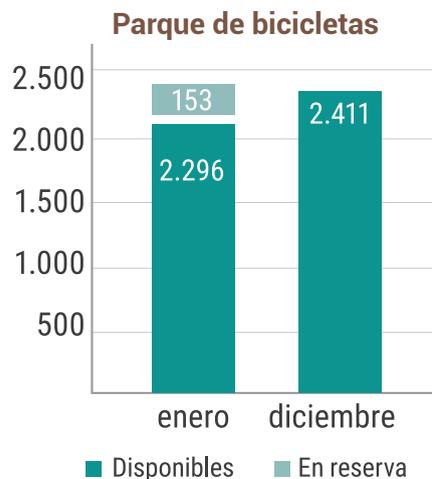
(2) En estas unidades de negocio, según el Acuerdo Municipal, se permite la utilización de las plazas de residentes en régimen de rotación mientras no exista demanda de residentes.

(3) Estas unidades de negocio entran en funcionamiento en mayo de 2019, Olavide el día 1 y Fuencarral el día 27.

(4) La explotación de esta unidad de negocio se encuentra en fase de reestructuración como consecuencia del traslado del estadio Vicente Calderón y la posterior reordenación de la zona.

## 5.- BiciMAD

El Parque de Bicicletas disponible desciende desde el mes de febrero hasta el mes de julio, como consecuencia de la baja definitiva de 196 bicicletas; sin embargo, a partir de agosto se incorporan **456 unidades** destinadas a la ampliación del servicio, alcanzándose un promedio diario de **2.411 bicicletas** en servicio en el mes de diciembre, volviendo a valores similares a los de enero.



## Viajes realizados

Se cierra el ejercicio con **62.306 abonados anuales**, 3.417 menos que en 2018. Sin embargo, el número de viajes realizados por estos usuarios se ha incrementado en un 9,70% con respecto a 2018, lo que muestra una mayor fidelización de los clientes al Servicio de BiciMAD, al realizarse un mayor número de usos por usuario.

Viajes	Abono anual			Ocasional		
	2019	2018	%	2019	2018	%
enero	256.587	234.566	9,39	2.755	3.021	-8,81
febrero	280.682	211.104	32,96	3.972	3.143	26,38
marzo	329.764	194.209	69,80	4.921	3.401	44,69
abril	265.853	269.683	-1,42	4.078	5.912	-31,02
mayo	370.250	322.962	14,64	6.719	8.603	-21,90
junio	379.364	351.483	7,93	5.237	7.006	-25,25
julio	363.889	350.672	3,77	3.972	7.640	-48,01
agosto	267.100	284.618	-6,15	4.233	7.967	-46,87
septiembre	399.407	408.440	-2,21	4.108	7.424	-44,67
octubre	413.995	352.847	17,33	4.422	4.605	-3,97
noviembre	301.768	276.751	9,04	2.459	3.033	-18,93
diciembre	219.790	250.887	-12,39	653	3.882	-83,18
<b>Total</b>	<b>3.848.449</b>	<b>3.508.222</b>	<b>9,70</b>	<b>47.529</b>	<b>65.637</b>	<b>-27,59</b>

## 6.- Teleférico

Este ha sido el primer año completo de gestión de este servicio por parte de EMT. Durante el mismo, se han realizado los trabajos de desplazamiento de cable obligatorios cada diez años y se han sustituido los terminales que unen dicho cable. Una vez terminados, se ha realizado la Inspección Técnica Anual que concede el permiso para seguir operando y que se pasó satisfactoriamente.

El servicio dispone de **80 cabinas**, con capacidad máxima para cinco adultos y un niño, y **1.200 pasajeros por hora** que recorren los 2.457 m del trayecto en 11 minutos, a una velocidad de 8,5 m/s, y alcanzando una altura máxima de 40 metros.

Los horarios varían en función de la época del año y las condiciones de luz. Si las condiciones meteorológicas lo permiten, permanece abierto todos los fines de semana y festivos, así como todos los días de la semana desde mediados de marzo hasta finales de octubre. No obstante, en diciembre se abrió la semana previa a las vacaciones escolares (desde el 16 al 20 de diciembre).

Con el objetivo de aumentar el número de visitantes, se han mejorado los contenidos de los Talleres Infantiles, así como las actividades dirigidas a colegios. Además, se ha puesto en marcha una exposición permanente con motivo del 50 Aniversario y se mantienen acuerdos comerciales con diversas empresas.

### Viajeros transportados

2019	Nº de días en servicio	Viajeros
enero	13	18.747
febrero	5	9.575
marzo	14	17.016
abril	27	40.194
mayo	29	50.520
junio	27	34.734
julio	31	32.823
agosto	30	45.382
septiembre	27	32.089
octubre	30	36.899
noviembre	8	11.961
diciembre	18	23.727
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>353.667</b>

## 7.- Consultoría y Proyectos

### Proyectos más relevantes

- **Colaboración con BRT Lima\_Transvial**, como responsable de la Asistencia Técnica del Proyecto y de la Explotación de 154 autobuses que prestan servicio en un corredor Bus Rapid Transit (BRT) dentro del sistema Corredor Segregado de Transporte de Alta Capacidad (COSAC) de Lima, Perú.
- **Asistencia técnica al Servicio de BiciMAD** de EMT, participando en la elaboración de propuestas de ubicación óptima de las nuevas estaciones de BiciMAD, para el plan de ampliación 2020.
- **Asistencia técnica al Ayuntamiento de Madrid** en proyectos de movilidad, en el programa de aparcamientos disuasorios, proyectos de carril bus, obras de conservación del aparcamiento de la Avenida de Portugal y en la redacción del proyecto de construcción para la adecuación del bajo rasante del aparcamiento de Vicálvaro.
- **Proyecto MAAS Madrid**: Aplicación de Mobility As a Service, agregador de Servicios de Transporte y planificador de viajes.
- **Asistencia técnica en la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**, colaborando en la elaboración de un informe técnico de alternativas para su nuevo centro de operaciones en la ciudad de Pamplona.
- **Asistencia Técnica en el Proyecto EMV Guipúzcoa**, para la implantación de nuevos medios de pago e integración de un único soporte para viajar en todos los medios de transporte de la provincia.



## Proyectos internacionales de investigación

- **Proyecto Eccentric:** Soluciones innovadoras e integradas de movilidad urbana sostenible en zonas periféricas, apostando por una logística urbana libre de emisiones en el centro, así como el equilibrio entre un espacio público de calidad y una economía urbana eficiente.
- **Imove:** Medidas organizativas, habilitación de soluciones TIC para el funcionamiento y mejora de intercambio de datos en aplicaciones de MaaS (Mobility as a Service) en Europa.
- **Momentum:** EMT coordina este proyecto en el análisis de los cambios de comportamiento derivados de los TIC en la movilidad.
- **Assured:** Este proyecto persigue avanzar en la electrificación y carga rápida de autobuses y vehículos pesados.
- **Elobster:** Interconexión de red de transporte eléctrico para establecer sinergias entre redes de distribución de energía y transporte electrificados, así como estaciones de carga, para vehículos eléctricos.
- **Gecko:** Nuevos marcos regulatorios para permitir la implementación de tecnologías emergentes y modelos de negocio y operativos para todos los modos de transporte.
- **Stars:** Difusión del uso compartido de automóviles, aprovechando las conexiones con las innovaciones tecnológicas y sociales, así como su impacto en otros modos de transporte.



## 8.- Comunicación y cliente

El perfil de EMT en **Facebook** registra **39.037 seguidores**, en **Twitter** **170.090** e **Instagram** **6.185**.

Los datos de **BiciMAD** en redes sociales son **13.315 seguidores** en **Twitter** y **4.502** en **Facebook**.

**Teleférico** cuenta con **460 seguidores** en **Twitter**, **793** en **Facebook** y **407** en **Instagram**.

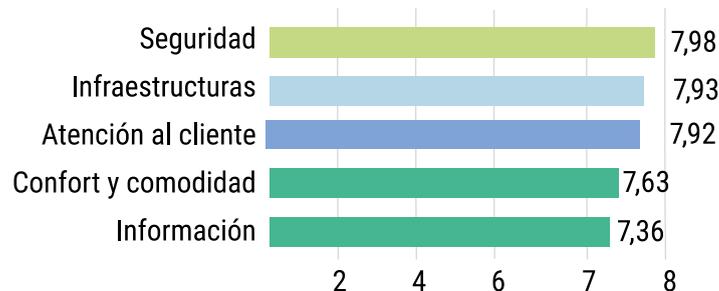
Tanto las consultas en la aplicación para teléfonos móviles como en la **página web**, siguen teniendo una amplia visualización. Destaca la página web, con más de **19 millones de visitas anuales**.

EMT dispone de un **Servicio de Atención Móvil (SAM)** que realiza la atención a los clientes en la calle en los puntos donde está ocurriendo alguna incidencia, en las casetas de información, en los autobuses y en los puntos de interés turístico.



### Dimensiones mejor valoradas

En la última Encuesta de Calidad del Servicio, realizada por el CRTM, la **valoración del servicio** prestado por EMT ha obtenido una calificación de 7,38 puntos, superior a la del año anterior. El **78%** de los clientes utilizan el servicio de EMT, a pesar de poder emplear otro medio de transporte, y tan solo el **4,6%** han puesto alguna reclamación.



## 9.- Recursos Humanos

La política de Recursos Humanos ha estado marcada, en 2019, por los siguientes hitos:

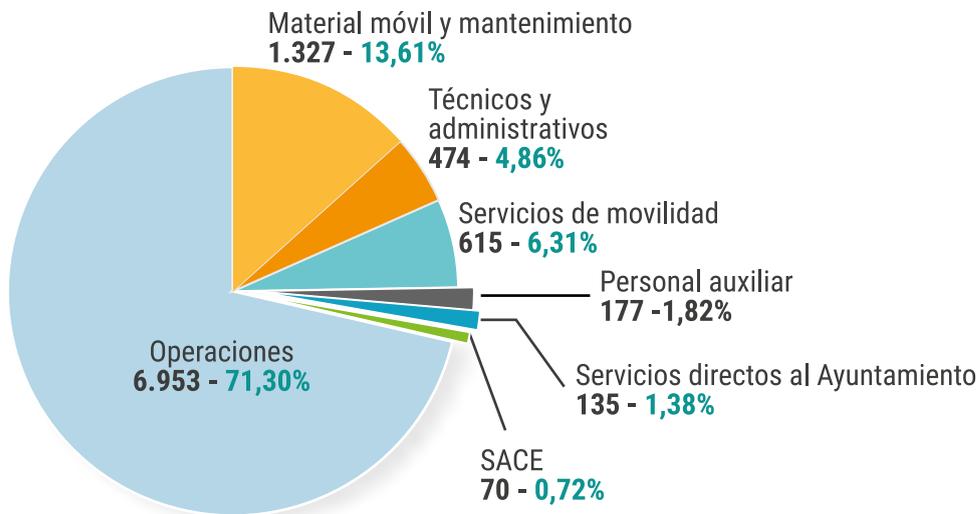
- La finalización del proceso de negociación del **Convenio Colectivo 2018-2020**.
- Ingreso de 539 trabajadores, con objeto de cubrir bajas por jubilación y el incremento de la oferta de servicio. En total se ha producido un **aumento neto de 210 empleados**.
- Desarrollo del proceso de **elecciones sindicales** y la proclamación del nuevo Comité de Empresa.
- La aplicación de las **nuevas disposiciones legales en materia de conciliación de la vida laboral y familiar**, incorporadas por el RD 6/2019 de 1 de marzo al Estatuto de los Trabajadores.

La **plantilla real** de EMT asciende, a 31 de diciembre de 2019, a **9.751 empleados**, de los cuales 558 se encuentran en situación de jubilación parcial al 15% o al 25% y 578 en diversos porcentajes de jornada reducida. De esta manera, la plantilla efectiva, a 31 de diciembre de 2019, es de 9.045 empleados.

La **edad media es de 49 años**, la **antigüedad media de 16 años** y la distribución por sexos es del 93,5% de hombres y un 6,5% de mujeres.

En materia de **formación**, EMT sigue teniendo como objetivo optimizar los niveles formativos adaptándolos a las verdaderas necesidades de sus trabajadores. Durante este ejercicio, se han impartido más de **190.000 horas de formación**, 45.962 a personal de nuevo ingreso, 110.865 en formación continua y 34.720 en CAP. También se ha colaborado con la **FP, con 20.510 horas en prácticas, y 2.750 horas de Formación Universitaria en prácticas**.

### Distribución de plantilla por grupos profesionales y tipos de contrato



## 10.- Tecnología

En línea con los procesos de mantenimiento y mejora de los sistemas embarcados de los autobuses, llevados a cabo en años anteriores, se ha continuado con el desarrollo de proyectos innovadores, siendo los más destacados:

- **Implantación de un sistema de pago con tarjeta bancaria** en toda la flota mediante dos sistemas de pago: Tap and go, acercando la tarjeta de crédito o el teléfono móvil a la validadora para efectuar el pago del billete sencillo; y TPV, solicitando al conductor el número de billetes para que éste active el pago en la validadora mediante tarjeta o móvil.
- Instalación de un **sistema de conteo de personas en 237 autobuses**, en fase de pruebas, para evaluar los datos obtenidos y decidir su extensión al resto de la flota.
- Renovación del software de los Sistemas de Información embarcados, así como el **Incremento del número de Paneles de Mensajería Variable (PMV)** hasta 670 unidades (155 de ellos con conexión wifi).
- Ejecución de la 2ª fase del proyecto **EfiBus**, con la instalación del sistema en todos los autobuses de la flota y cuyo objetivo consiste en reducir el consumo de combustible, las emisiones de gases contaminantes o el desgaste de material, al tiempo que se potencia una mejora en la seguridad.

En lo referente al resto de Servicios de Movilidad, destaca Instalación y puesta en marcha de los sistemas de cobro y gestión integral de los dos últimos aparcamientos adjudicados a EMT, la finalización del mantenimiento del Sistema Centralizado de Gestión de la flota de grúas y la mejora y sustitución del sistema de venta de entradas en Teleférico.

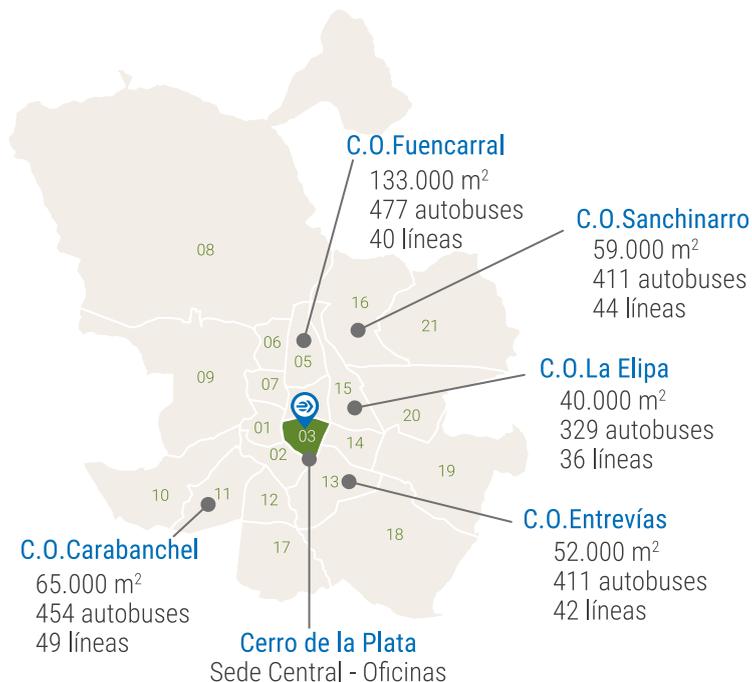
## 11.- Infraestructuras

### Mapa de infraestructuras

Históricamente, nuestra Empresa ha ido incorporando diferentes infraestructuras para adecuarse a las necesidades de la ciudad.

En la actualidad, **disponemos de cinco Centros de Operaciones, una Sede Central, cuatro bases y cinco depósitos de grúas y veintitrés aparcamientos (2 más que en 2018).**

En relación con **BiciMAD**, se han ampliado **41 estaciones**, y en el Servicio de Grúas se ha ampliado el número de plazas de algunos depósitos mediante la instalación de plazas en estanterías, para aumentar su capacidad de almacenamiento útil.



## 12.- Responsabilidad Social Corporativa

Entre las actuaciones más relevantes, cabe destacar:

- Apoyo a diferentes organizaciones de la sociedad civil mediante convenios de colaboración con entidades como AFS y FEDACE, y campañas de comunicación y sensibilización con otras como AFIBROM, Acción Social, ASOCIDE, UNAF, PLENA INCLUSIÓN o CERMI.
- Colaboración con la Fundación SEUR, en su proyecto “Tapones para una nueva vida”, para ayudar a niños sin recursos en tratamientos médicos mediante el reciclado de tapones de plástico.
- Gestión y coordinación de la entrega de bienes obsoletos o en desuso a entidades con finalidades educativas, sociales, culturales o medioambientales.
- Consolidación de la red de Voluntariado Corporativo, con nuevas acciones en colaboración con:
  - Cruz Roja Española–Comunidad de Madrid
  - Mensajeros de la Paz
  - Fundación Real Madrid
  - Asociación Transexualia
  - Coordinadora Infantil y Juvenil de Tiempo Libre de Vallecas
  - Aldeas Infantiles SOS
  - FESBAL
  - UNICEF



## 13.- Calidad y Medio Ambiente

EMT dispone de una política ambiental con la que suscribe su compromiso permanente con la Calidad, el Medio Ambiente y la Sostenibilidad. Además de la utilización de combustibles alternativos, la correcta segregación de residuos o las campañas de concienciación y sensibilización dirigidas a los trabajadores, la Empresa tiene implementados Sistemas de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente. Asimismo, durante este ejercicio, se ha procedido a la certificación de la Carta de Servicios de Transporte en autobús, en cumplimiento del Acuerdo de 4 de abril de 2018 de la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid.

### Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente

Certificado	CALIDAD	MEDIO AMBIENTE	
	UNE-EN ISO 9001 - 2015	UNE-EN ISO 14001 - 2015	EMASIII
Sede Central <sup>1</sup>		●	●
OAC	●		
C.O.Carabanchel	●	●	●
C.O. Entrevías	●	●	
C.O.La Elipa <sup>1</sup>	●	●	
C.O.Sanchinarro	●	●	●
Servicio de grúas y aparcamientos	●	●	

(1) En 2019 el Centro de La Elipa y Sede Central han certificado en UNE-EN ISO 14001, según la última versión de la norma.

## 14.- Principales cifras económicas

Miles de euros	2019	2018	%
Ingresos del ejercicio	639.047	600.259	6,46
Gastos del ejercicio	637.893	598.392	6,60
Resultados del ejercicio final	1.154	2.555	-54,83
Resultado Transporte Urbano	-24.824	-35 <sup>(1)</sup>	70.789,79
Resultado Ayuda a la Movilidad	3.249	-19.659	-116,53
Resultado Aparcamientos	5.833	5.380	8,41
Resultado Actividad BiciMAD	-1.551	-860	80,40
Resultado Actividad Teleférico	49	79	-38,12
Resultado Actividad Publicitaria	18.116	17.595	2,96
Resultado Actividad Consultoría	282	54	423,15
Impuestos sobre beneficios	-7	-1	419,93

(1) Se actualiza esta información con la inclusión de la venta del terreno del antiguo depósito de Buenavista, cuya información se incorporó en los informes anuales de 2018, pero no en el Resumen Ejecutivo.



Madrid 2019

