

Memoria de Sostenibilidad | 2021



Índice

| | |
|--|-----------|
| 1. Mensaje de Dirección | 4 |
| 2. EMT hoy | 6 |
| 2.1.- Quiénes somos | 6 |
| EMT en cifras | 6 |
| Perfil de la Compañía | 7 |
| Órgano de gobierno | 9 |
| Estructura organizativa | 12 |
| 2.2.- ¿Qué hacemos? | 12 |
| Nuestros servicios | 12 |
| Nuestros activos | 23 |
| Propósito general de la empresa | 29 |
| Ubicación de nuestras instalaciones | 29 |
| 3. Estrategia | 30 |
| 3.1.- Contexto de la situación: diagnóstico de movilidad en Madrid | 30 |
| 3.2.-Entorno marco | 32 |
| 3.3.- 2021 en EMT | 35 |
| Cómo ha afectado la COVID-19 a la actividad de EMT | 35 |
| Actividad de EMT sobre temas materiales | 36 |
| 3.4.- Objetivos corporativos | 44 |
| 3.5.- Retos | 45 |
| Corto plazo | 45 |
| Largo plazo: estrategia de futuro | 47 |
| Calendario de impactos | 58 |
| 3.6.- Gestión de riesgos | 60 |

| | |
|---|------------|
| 4.- Nuestra cultura | 62 |
| 4.1.- Modelo de Gestión Sostenible | 62 |
| 4.2.- Gestión de los GG.II y los canales de comunicación | 63 |
| 4.3.- Respeto por los derechos humanos | 65 |
| 4.4.- Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) | 67 |
| 5. - Creación de valor | 74 |
| 5.1.- Ética e integridad | 74 |
| Código Ético y de Conducta | 74 |
| Transparencia | 75 |
| Protección de datos | 76 |
| 5.2.- Excelencia financiera | 76 |
| Inversión responsable | 76 |
| Fondos europeos | 77 |
| Balance y cuenta de resultados | 79 |
| Índice de cobertura tarifaria | 81 |
| 5.3.- Excelencia operativa | 81 |
| Gestión de clientes | 81 |
| Sistema de Gestión Integrados | 85 |
| Personas | 86 |
| Seguridad vial | 104 |
| Gestión ambiental | 104 |
| Innovación y desarrollo | 117 |
| Accesibilidad y diseño para todos | 121 |
| Movilidad Sostenible | 124 |
| 6.- Compromiso con la sociedad | 133 |
| 6.1.- Contratación de proveedores | 133 |
| 6.2.- Alianzas creadoras de valor | 134 |
| 7.- Alcance de este informe | 144 |
| 7.1.- Trazabilidad | 144 |
| 7.2.- Alcance y límites | 144 |
| 7.3.- Materialidad y principios de análisis | 144 |
| 7.4.- Índice de contenidos GRI | 147 |

1.- Mensaje de Dirección



Esta Memoria que presentamos bajo los parámetros de Global Reporting Initiative (GRI), da cumplimiento a nuestro compromiso con la sostenibilidad, la gestión ética, el buen gobierno y la transparencia, todos ellos elementos claves en el cumplimiento de nuestro propósito. Así, a través de este texto, informamos a nuestros grupos de interés sobre el desempeño económico, ambiental y social de la Empresa, así como de los logros más importantes alcanzados en 2021, y los retos que nos planteamos para años futuros.

Recoge también nuestra aportación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y que consideramos de obligado cumplimiento para conseguir ciudades inclusivas, seguras y sostenibles, para combatir el cambio climático y sus efectos, y para avanzar en la creación de un mundo sostenible mediante alianzas y acuerdos de colaboración.

Escribo estas líneas en junio 2022, después de un año en el que hemos ido superando la crisis del Covid-19 con un aumento significativo en el transporte colectivo urbano del 25%, de kilómetros recorridos y de incremento también en la demanda de nuestros aparcamientos, todo ello consecuencia del levantamiento de las restricciones de movilidad impuestas por la pandemia.

Por otra parte me gustaría destacar la importancia que la descarbonización de la flota de autobuses tiene para la Empresa, siendo una de las prioridades encaminadas a consolidar a la entidad como referente en movilidad sostenible. Un reflejo de este compromiso es que el 89,45% de la flota a 31 de diciembre de 2021 es cero o de bajas emisiones (gas natural, híbrido y eléctrico).

En este año se ha consolidado el servicio de BiciMAD GO por el que EMT Madrid pone a disposición del ciudadano bicicletas que operan sin base fija con las que se pueden realizar desplazamientos de punto a punto. El sistema de bicicleta pública es otro de los componentes clave de la movilidad de Madrid y uno de los pilares de la estrategia de movilidad



sostenible de la ciudad, por lo que uno de los objetivos de la Empresa es la expansión geográfica que ha comenzado en este ejercicio y culminará en los siguientes.

El año 2021 ha supuesto para el Centro de Operaciones de Carabanchel el inicio del proceso de electrificación que hará que más del 50% de su flota sea eléctrica, pasando al 100% en un futuro. En este sentido, me gustaría señalar que la electrificación de líneas en zonas de bajas emisiones impulsada por la Estrategia de Sostenibilidad Ambiental Madrid 360 ha hecho posible que la ciudad de Madrid cuente desde octubre de 2021 con 6 líneas de autobús cero emisiones, operadas íntegramente con autobuses 100% eléctricos.

Cabe destacar en lo que a gestión de instalaciones se refiere, que en 2021 se han incorporado la plataforma de movilidad sostenible de Sevilla-Canalejas y 4 aparcamientos más.

Al hablar de aparcamientos hay que hacerlo de reformas de remodelación que han permitido mejorar las condiciones de accesibilidad, como es el caso del aparcamiento de la Plaza de Olavide y de Almagro, y de inicio de la actividad micrológica para recogida de paquetería de comercio online y centro de distribución en la Zona de Bajas Emisiones de Distrito Centro, en el aparcamiento de la Plaza Mayor, así como de la incorporación de todos ellos a la APP Madrid Mobility 360, que permite el uso completo digital por parte del usuario.

Después de la reducción de flota del año 2020 a raíz de la retirada de los autobuses sin mampara del conductor por motivo de la pandemia originada por la COVID-19, en el año 2021 se ha aumentado la flota de autobuses en 29 unidades, quedando en 2.095 autobuses a fin de año.

Y todo esto no sería posible sin las personas de EMT, a quien quiero enviar mi reconocimiento más sincero.

El año 2022 será un año de retos y oportunidades, y continuaremos poniendo en práctica los valores fundamentales que caracterizan a EMT en el desarrollo y mejora de todas las actuaciones presentes y futuras que responden a nuestros Grupos de Interés: calidad del servicio, sostenibilidad y compromiso, y eficiencia.

Alfonso Sánchez Vicente
Gerente de EMT Madrid

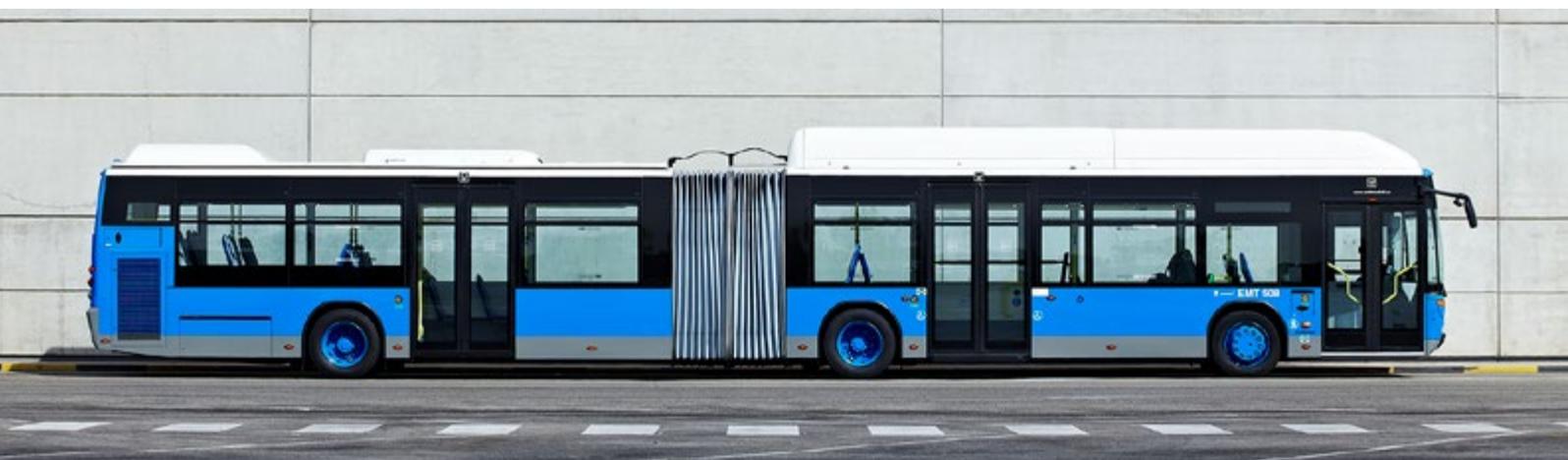
2.- EMT hoy

2.1.- Quiénes somos

EMT en cifras

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Desempeño económico | | | |
| Ingresos* | 539.315.333 | 555.655.243 | 551.766.699 |
| Resultado del ejercicio | 1.146.574 | 7.430.470 | 8.435.486 |
| Calidad del servicio del transporte urbano colectivo | | | |
| % Regularidad media | 86,49 | 94,73 | 89,44 |
| Líneas | 211 | 215 | 219 |
| Autobuses | 2.082 | 2.066 | 2.095 |
| Paradas | 10.574 | 10.707 | 10.790 |
| Personas que viajan | 439.786.036 | 241.560.802 | 296.491.925 |
| Empleo de calidad | | | |
| Plantilla total | 9.751 | 9.816 | 9.833 |
| Mujeres | 6,58% | 6,73% | 6,87% |
| Hombres | 93,42% | 93,27% | 93,13% |
| Contratos indefinidos | 92,90% | 94,24% | 94,40% |
| Nuevas contrataciones | 531 | 446 | 422 |

(*) Ingresos derivados de la explotación de la Empresa (ingresos derivados de los servicios de transporte de viajeros, otros servicios de transporte, gestión de aparcamientos y ayuda a la movilidad).



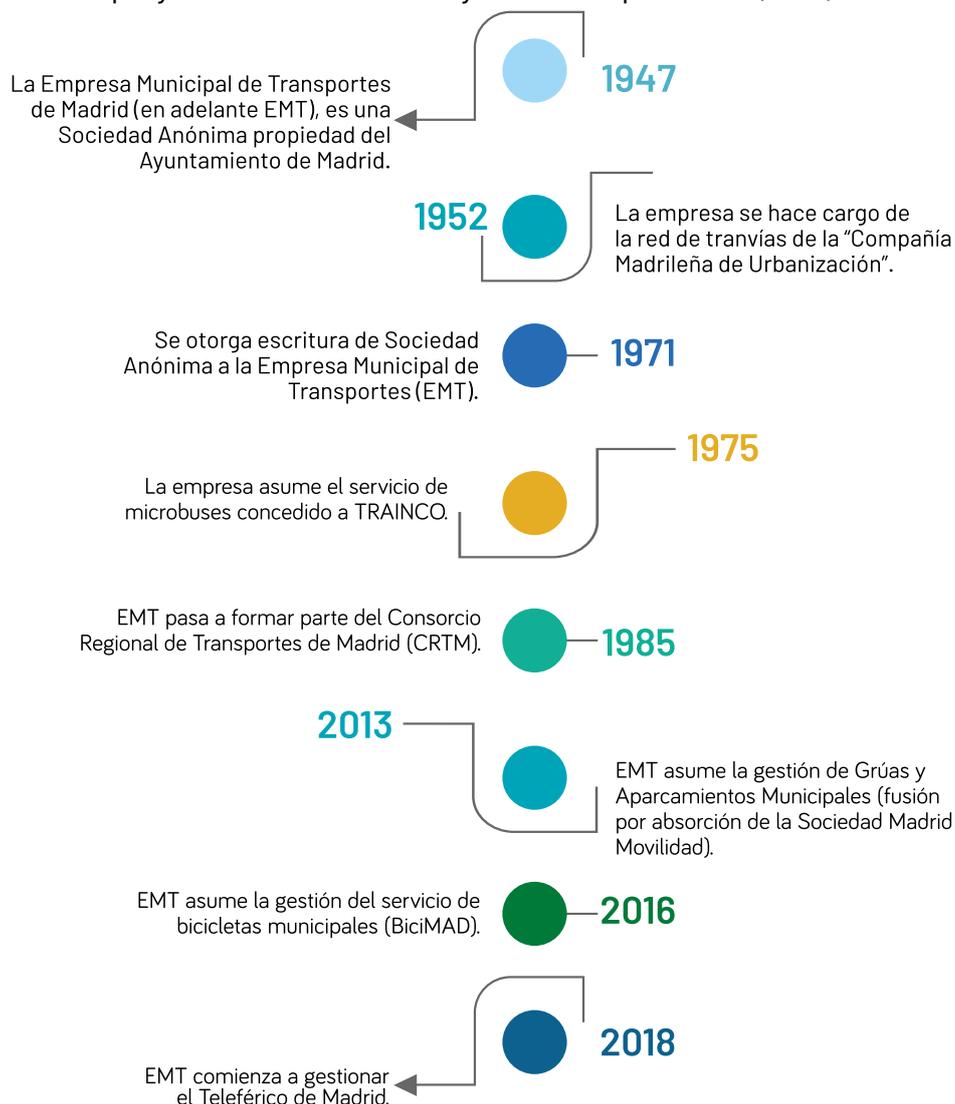
| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------------|------------|-------------|
| INVERSIÓN RESPONSABLE | | | |
| Inversiones responsables | 96.076.753 | 90.732.013 | 105.169.310 |
| GESTIÓN DE AYUDA A LA MOVILIDAD | | | |
| Grúas | 78 | 78 | 80 |
| Plazas aparcamientos gestionadas | 7.834 | 7.955 | 12.094 |
| BiciMAD | | | |
| Bicicletas 31/12 | 2.430 | 3.362 | 3.622 |
| Usuarios abonados | 62.305 | 77.463 | 68.002 |
| CALIDAD DEL AIRE Y CAMBIO CLIMÁTICO | | | |
| Aumento de emisiones de CO ₂ total | -0,95% | -20,37% | 11,64% |
| Flota verde | 83,77% | 87,27% | 89,45% |
| ACCESIBILIDAD | | | |
| Autobuses con doble plataforma o plataforma ampliada | 1.683 | 1.838 | 1.950 |
| Paneles de información en parada (PMV) | 670 | 723 | 789 |
| COMPROMISO SOCIAL | | | |
| Horas de voluntariado | 342 | 1834,5 | 472 |
| Nuevas alianzas con entidades | 2 | 3 | 3 |

Perfil de la Compañía

La Empresa Municipal de Transportes de Madrid tiene una larga y rica historia. A lo largo de sus casi 75 años de existencia, ha sabido adaptarse a la evolución demográfica, social y tecnológica de la ciudad de Madrid, desarrollando nuevos servicios y consolidándose como un referente en la movilidad urbana.

En 1952, la organización se hace cargo de la red de tranvías de la Compañía Madrileña de Urbanización, servicio que prestará, junto al del trolebús, hasta la desaparición de ambos en 1972. Además, la compañía se transforma en una Sociedad Anónima Mercantil y entra en funcionamiento el Centro de Proceso de Datos.

A partir de los años 80 y hasta finales de siglo, la empresa experimenta un crecimiento paralelo al de la ciudad de Madrid, integrándose en la autoridad de transporte del Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM), creada en 1985. Es en esta época cuando se crea el Abono Transportes, introduciendo el concepto de persona usuaria abonada al sistema de transportes. También comienzan a operar los primeros autobuses de gas natural, poniendo de manifiesto la apuesta constante de la empresa por la innovación y el medio ambiente, y se pone en marcha el proyecto de Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE).



En la última década, se produce uno de los cambios más significativos y de mayor impacto en la compañía, la ampliación de los servicios ofertados, convirtiéndose así en un actor clave en la movilidad de la ciudad de Madrid y no sólo en el transporte de pasaje. De esta manera, en 2013 comienza a gestionar aparcamientos municipales y el servicio de grúa municipal por la absorción de la Sociedad Madrid Movilidad.

En 2016, la compañía asume la gestión del servicio municipal de alquiler de bicicletas, BiciMAD, y en 2018 se hace cargo de la operación del Teleférico de Madrid.

En los últimos años, y en línea con la transformación de la movilidad a nivel global, EMT Madrid fortalece su apuesta por la movilidad sostenible, a través, por ejemplo, de la transformación hacia una flota limpia de autobuses o el despliegue de puntos de recarga en sus aparcamientos.

Órgano de gobierno

El accionista único de la Sociedad es el Ayuntamiento de Madrid. Su Junta General se ha reunido en dos ocasiones en este ejercicio: Junta General: 29 de abril de 2021 y 28 de octubre de 2021.

El Consejo de Administración está integrado por 9 miembros designados por la Junta General de la Sociedad cuyas funciones son la dirección, gestión y administración de la organización. A lo largo del año 2021 el Consejo de Administración se ha reunido en siete ocasiones, reuniones en las que se han abordado los logros y problemas más significativos.

Dicho Consejo otorga parte de sus competencias en la Comisión Delegada, formada por el Presidente y dos Consejeros, para dar una mayor agilidad a la toma de decisiones. Esta Comisión se ha reunido en dieciocho ocasiones en 2021.

Los Administradores y las personas vinculadas a ellos, no han tenido en el ejercicio 2021, ninguna participación directa o indirecta en el capital de una sociedad con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituya el objeto social.

Relación de miembros del Consejo de Administración

PRESIDENTE:

Don Borja Carabante Muntada

VICEPRESIDENTE:

Don Federico Jiménez de Parga Maseda

VOCALES:

Doña Engracia Hidalgo Tena

Don Mariano Fuentes Sedano

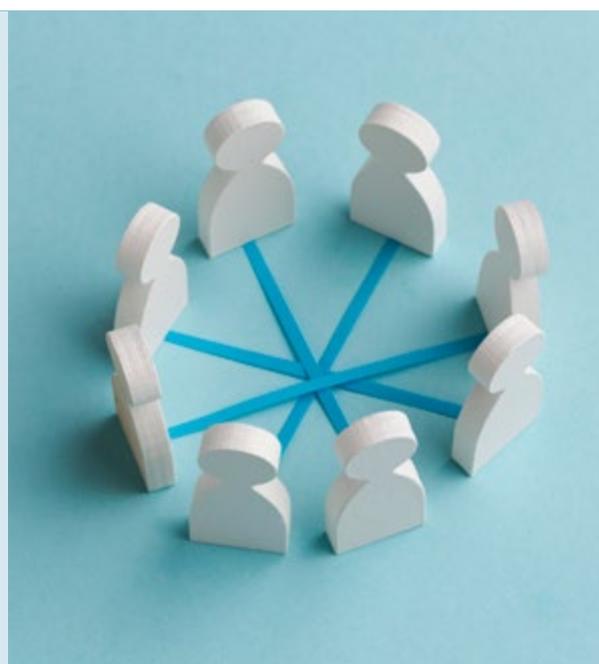
Don Álvaro González López

Don Miguel Ángel Redondo Rodríguez

Don Ignacio de Benito Pérez

Don Fernando Martínez Vidal

Doña Esther Gómez Morante



El Comité de Dirección, coordinado por el Director Gerente de EMT, está compuesto por el equipo directivo de la Empresa y es el encargado de definir las estrategias para el logro de objetivos, evaluar periódicamente el grado de cumplimiento, realizar propuestas de mejora e inversiones y alinear las estrategias y acciones específicas con las generales de la organización. Es el principal órgano consultivo del Consejo de Administración.

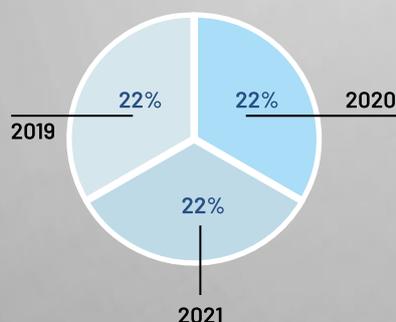
El Comité de Dirección en el año 2021 está compuesto por 10 direcciones encuadradas en las siguientes áreas de gestión:

- Dirección de Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna.
- Dirección Financiera y de Estrategia
- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección de Servicios de Transporte / Dirección Adjunta de Servicios de Transporte
- Dirección de Relaciones Institucionales y RSC
- Dirección de Tecnología e Innovación
- Dirección de Infraestructuras
- Dirección de Otros Servicios de Movilidad
- Secretaría General

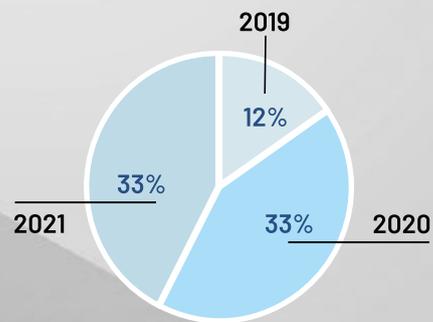
Todos ellos con contrato laboral han percibido en su conjunto durante el ejercicio 2021 unas retribuciones brutas de 878.738,79 € (2020: 914.985,05 euros).

Mujeres en los Órganos de Dirección:

Consejo de Administración



Comité de Dirección



La remuneración media de los consejeros y directivos ha sido:

| Retribución Media Ponderada | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--|---------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Consejo de Administración | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| Alta Dirección, Director Gerente | 89.672 | | 99.618,32 | | 99.618,00 | |
| Equipo de Dirección con Contrato Laboral | 95.329 | 71.397 | 89.092,37 | 88.769,35 | 89.258,00 | 88.432,00 |

Para el cálculo, se ha incluido la totalidad del importe de Gastos de Personal (Sueldos y Salarios y asimilados) según epígrafe de la Cuenta de Resultados dividido entre el número de empleados (por sexo, rango de edad y grupo profesional) de la plantilla total activa a 31 de diciembre de 2021 (no tratándose, por tanto, de plantilla efectiva).

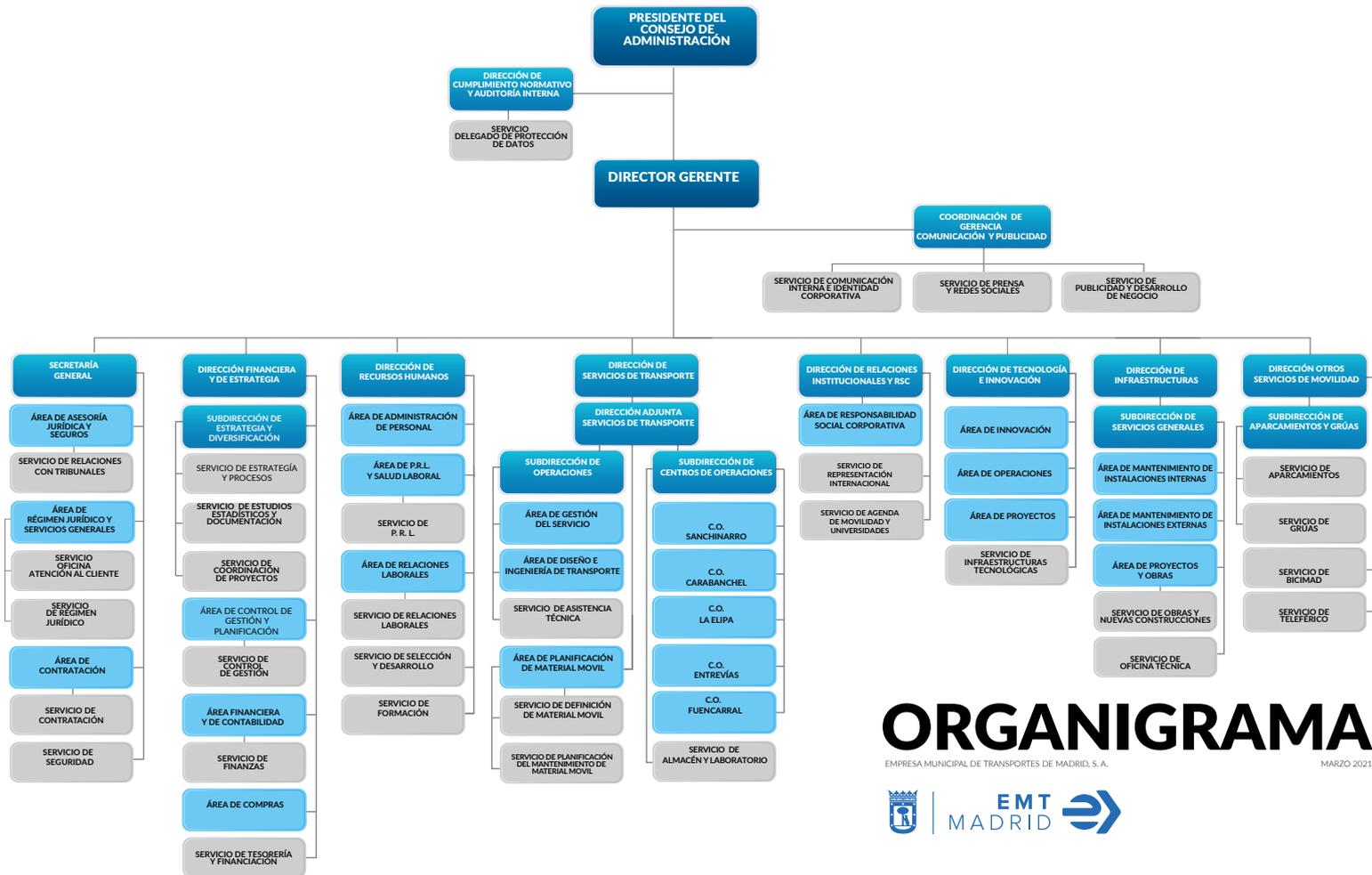
Se incluyen todos los conceptos salariales abonados por EMT en el ejercicio (tanto fijos como variables), algunos de ellos asignables a las condiciones personales de cada empleado o a las condiciones laborales de cada puesto. Todo ello, hace que el análisis de variaciones por sexo y rango de edad no se pueda considerar comparativo. Cabe destacar que el salario base abonado, se encuentra fijado por categoría profesional en el Convenio Colectivo 2021- 2023, siendo el mismo para ambos sexos.

La remuneración del Gerente se pacta directamente con el Ayuntamiento a través de un "contrato de alta dirección".

La Empresa tiene suscrita una póliza de responsabilidad civil para los miembros del Consejo de Administración y los Directivos cuya prima en 2021 ha ascendido a 49.721 euros (2020: 41.016 euros).

Los miembros del Consejo no tienen concedido anticipo o crédito alguno por parte de la Sociedad, ni ésta tiene contraída obligación alguna en materia de pensiones y seguros de vida respecto de antiguos miembros del Consejo de Administración, ni de los actuales. Tampoco ellos ni las personas vinculadas a ellos, han tenido en el ejercicio 2021 ninguna participación directa o indirecta en el capital de una sociedad con el mismo, análogo o complementario genero de actividad al que constituya el objeto social.

Estructura organizativa



2.2.- Qué hacemos

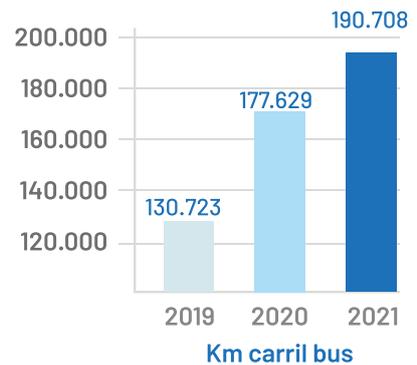
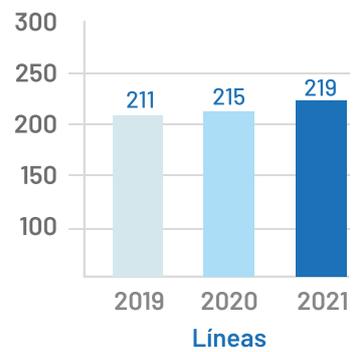
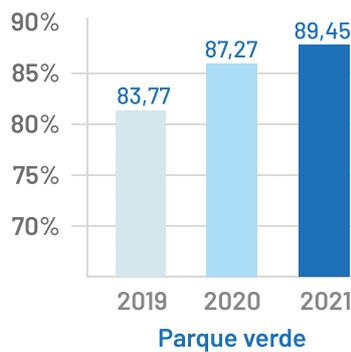
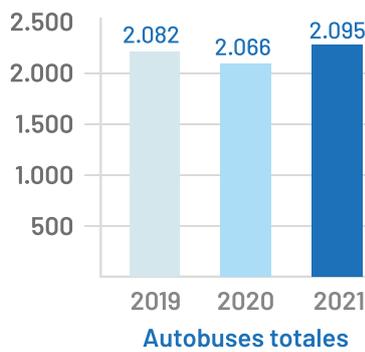
Nuestros servicios

EMT es un operador de movilidad en superficie que ofrece a los ciudadanos diferentes servicios en la ciudad de Madrid. Las capacidades de la compañía le permiten ofrecer un catálogo de servicios, que ha ido evolucionando y diversificando a lo largo del tiempo, cada vez más extenso, diverso, integrado y centrado en el cliente, orientándose a una movilidad cada vez más eficiente y sostenible.

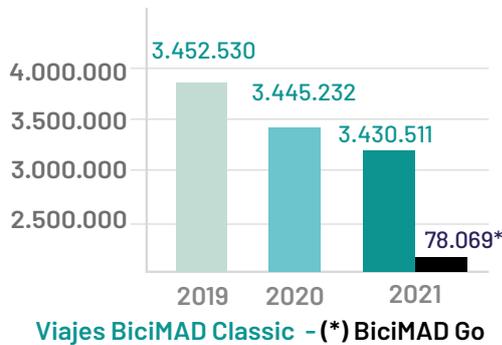
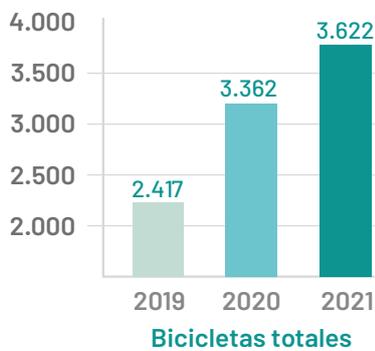
Actualmente, dispone de las siguientes líneas de negocio y activos, cuyos principales datos de actividad son:



Transporte urbano por autobús

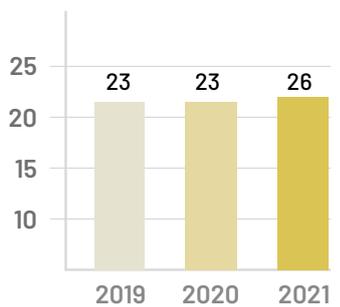


2019 2020 2021





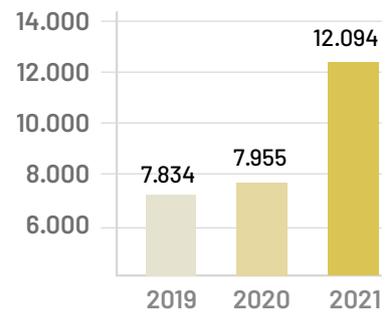
Aparcamientos



Aparcamientos totales



Plataforma de movilidad

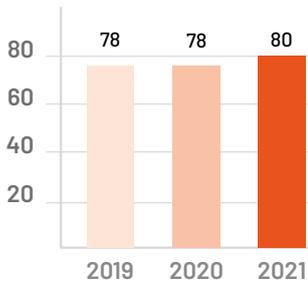


Plazas de aparcamiento

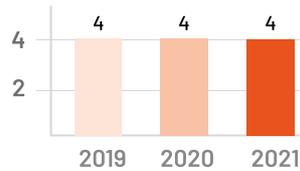
2019 2020 2021



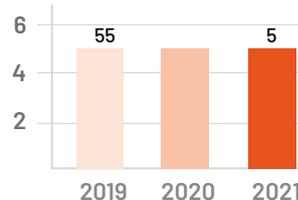
Grúas



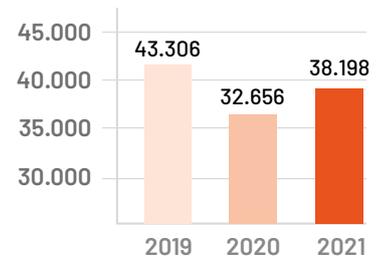
Grúas totales



Bases de rotación



Depósitos

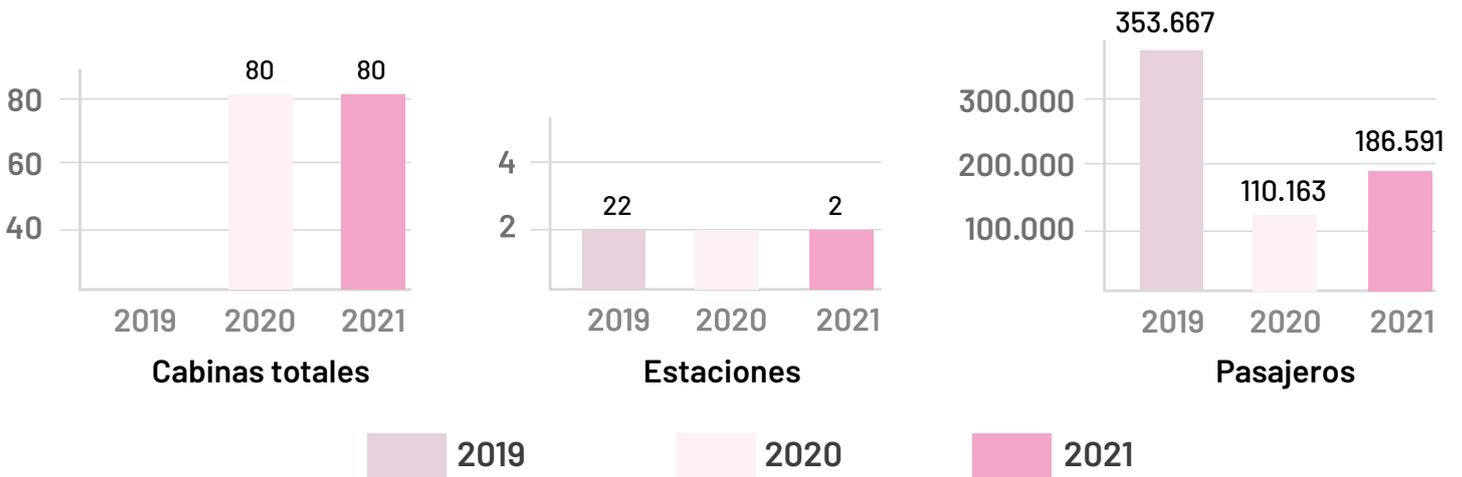


Vehículos retirados

2019 2020 2021



Teleférico



EMT MADRID

Teleférico



■ Transporte urbano por autobús

El servicio de autobús supone la principal actividad de EMT Madrid, prestado en las condiciones fijadas por el Convenio de Adhesión del Ayuntamiento al Consorcio Regional de Transporte de la Comunidad de Madrid y por el Convenio Específico entre EMT y el CRTM que lo desarrolla.

Se encuentra dotado, a finales de 2021, con 2.095 autobuses que dan soporte a sus 219 líneas, que recorren 93.106.298 km en línea¹ y tienen una longitud de 3.930 km., de ida y vuelta.

Estas líneas se dividen en cuatro tipos de redes:

- Red diurna convencional
- Red universitaria
- Red nocturna
- Línea exprés al aeropuerto

La velocidad comercial media es de 12,84Km /h. En 2021 se cuenta con 10.790 paradas.

Debido a las restricciones de movilidad provocadas por la pandemia de COVID-19, en 2020 el número de viajeros transportados disminuyó en más de un 45% con respecto a 2019, situándose en los 241,6 millones. En 2021, se observa una recuperación de la demanda previa a la pandemia, con un incremento con respecto a 2020 de 22,74% de viajeros. (2021, 296.491.925).

La tarifa básica de autobús es el billete sencillo, que es válido para un solo viaje por 1,50€. El nuevo billete TransBUS permite transbordos entre todas las líneas, excepto la Exprés Aeropuerto, durante 60 minutos por 1,80€.

El Billete de 10 viajes puede ser:

- Metrobús: combinado con Metro (Zona A) y Metro Ligerero (línea 1): 12,20€
- Bus+Bus: EMT con transbordo: 18,30€

¹87.744.444 km. en 2020



El billete exprés aeropuerto permite viajar en el autobús de la línea Exprés Aeropuerto por 5€. La Tarjeta Transporte Público y el Abono Transportes dependen del CRTM. Además, existen descuentos para familias numerosas y personas con discapacidad.

Atendiendo a la distribución según el título de transporte utilizado, un 80,18% de los viajeros transportados emplea el abono transporte, mientras que un 19,52% emplea títulos de EMT (especialmente Billeto Sencillo, Metrobús y Billeto Sencillo Aeropuerto).

Además, la descarbonización de la flota de autobuses es una de las prioridades de la compañía para consolidar a la entidad como referente en movilidad sostenible. Un reflejo de este compromiso es que el 89,45% de los autobuses a 31 de diciembre de 2021 es flota verde (cero o bajas emisiones gas natural, híbrido y eléctrico).

El 89,45% de los autobuses es flota verde



■ BiciMAD



El sistema de bicicleta pública compartida de EMT Madrid es otro de los componentes clave de la movilidad de Madrid y uno de los pilares de la estrategia de movilidad sostenible de la ciudad, lo que se demuestra con la ampliación de la red ciclista en un 2,5% en 2021, ascendiendo a 714 kilómetros.

Cierra el año 2021 con 68.002 abonados anuales de BiciMAD Classic, con un descenso con respecto al año 2020 de 9.461 abonados. Los usuarios ocasionales presentan un tiempo medio de viaje muy superior al de Abonados, 64,07 minutos frente a 26,09.

La flota asciende a 3.622 bicicletas eléctricas y 436 de BiciMAD Go, un nuevo servicio de bicicletas sin base fija creado en 2020 para realizar viajes 'free-floating' con un total de 78.069 viajes a lo largo del año. El número de viajes de BiciMAD Classic ha sido de 3.445.232.

En total, la compañía gestiona 264 estaciones, distribuidas en 14 distritos de la ciudad. Cada una de las estaciones está compuesta por un tótem que permite a los usuarios interactuar con el sistema, una base en la que se ancla individualmente la bicicleta y, finalmente, una plataforma en la que se realiza el anclaje de las bases y tótem.

Respecto a las tarifas del servicio, ser titular de un abono de transporte anual del CRTM permite adquirir el abono anual de BiciMAD con un descuento del 40%, con lo que se bonifica el uso combinado del transporte público. El acceso al servicio de alquiler requiere un registro previo del usuario, que cuenta con las siguientes formas de pago:

Abono anual: Se adquiere en la página web o app BiciMAD y se recarga con saldo que se va agotando según su uso.

Tarjeta de uso ocasional: Se contrata mediante tarjeta bancaria en el tótem de la estación de forma gratuita y permite retirar la bicicleta las veces que se desee durante el periodo de validez contratado, realizándose el cobro correspondiente a los tiempos de uso.



■ Aparcamientos



A cierre de 2021, EMT Madrid gestiona 26 aparcamientos en la ciudad de Madrid. Éstos se dividen entre los aparcamientos de rotación (6), de residentes (7), mixtos (7), disuasorios (6).

Entre todos ellos, se ofrece un total de 12.094 plazas, repartidas entre las plazas destinadas a residentes (2.380), las de rotación (9.714), las plazas de los aparcamientos disuasorios (5.575) y las plazas de la plataforma de movilidad (27).

En 2021 han estacionado en régimen de rotación 1.753.172 vehículos, con un incremento del 28,95% sobre los de 2020.

El número total de abonados ha sido de 20.486 con un crecimiento del 2,97%.



La Empresa se plantea los aparcamientos bajo su gestión como espacios multifuncionales claves en el desarrollo de una movilidad sostenible en Madrid, ofreciendo servicios de valor añadido como son los puntos de recarga de vehículos eléctricos, 'lockers' para entrega de paquetes o estaciones de lavado, y sistema de estacionamiento BiciPARK, para aparcar bicicletas en sus aparcamientos con acceso a través de la app "Madrid Mobility 360". En 2021, se han implementado tres nuevos BiciPARK.



■ Grúas

El Servicio de Ayuda a la Movilidad cuenta con 80 grúas, 9 bases y depósitos, que suman un total de 9.404 plazas para facilitar la movilidad en la ciudad de Madrid.

En el supuesto de que los titulares no recuperen su vehículo tras el procedimiento de notificación, se procede al tratamiento residual del vehículo, para lo cual son entregados a un Centro Autorizado de Tratamiento de Vehículos (CAT). Así, durante el año 2021 se eliminaron un total de 5.158 vehículos.

En 2021 las intervenciones del servicio de grúas, 63.971, han experimentado un incremento del 20,55% sobre el año 2020, motivado en parte por las actuaciones realizadas durante el temporal de nieve "Filomena", tanto en la reiterada evacuación de vehículos bloqueados como en la colaboración en la habilitación de vías públicas.

■ Teleférico

El Teleférico de Madrid, que une el Paseo del Pintor Rosales con la Casa de Campo, es operado por EMT desde 2018. La consolidación y crecimiento previstos para este servicio en 2021 se ha visto afectada por el temporal de nieve "Filomena", que ha conllevado el cierre desde el 9 de enero al 27 de febrero, así como por el cierre de actividad desde el 25 de octubre en adelante para realizar una revisión técnica de las instalaciones.

En 2021, el Teleférico transportó en sus 80 cabinas a 186.591 usuarios, la mayoría de ellos turistas, un 69,38% más que el año anterior.



■ **Gestión publicitaria**

EMT Madrid gestiona, por un lado, la explotación publicitaria en el exterior de los autobuses y en los aparcamientos (gestión cedida a un tercero).

Por otro lado, lleva a cabo la gestión integral de la publicidad en el interior de los autobuses, incluida la comercialización.

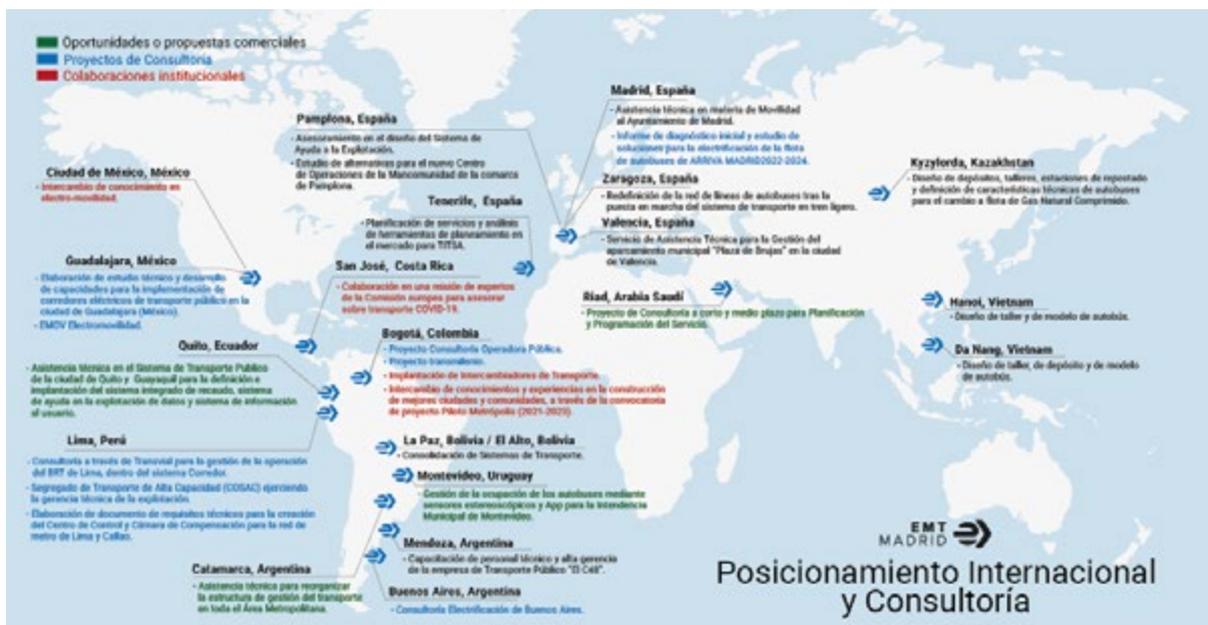
También percibe ingresos, en modalidad de canon, de la explotación publicitaria realizada por un tercero de las más de 4.000 marquesinas existentes, y por el Arrendamiento de espacios o bienes para la realización de rodajes y eventos



■ **Consultoría**

La empresa cuenta con actividad de consultoría, prestada de forma transversal entre varias Direcciones, mediante la cual asesora en proyectos de ingeniería y operación de redes de transportes en todo el mundo, especialmente en Iberoamérica. Un ejemplo de ello, es el soporte a la operación prestado a Transvial, operador de transporte urbano en Lima (Perú), destacando la apuesta por la internacionalización de la compañía.

Durante el año 2021 los principales proyectos llevados a cabo fueron 5 consultorías externas (1 en España y 4 en Iberoamérica) y 2 consultorías relacionadas con urbanismo y movilidad para el Ayuntamiento de Madrid.



Nuestros activos

Los activos de la compañía son los recursos que le permiten prestar sus servicios a la ciudadanía. Se organizan en 3 categorías:



Personas



Flota



Infraestructuras

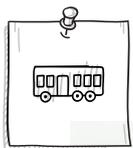


Personas



El personal se reparte entre distintos servicios internos, siendo el personal de conducción y el personal de talleres y mantenimiento los más numerosos. Otros colectivos son: el personal de distribución de flota, el Servicio de Atención Móvil en calle (SAM), el personal de aparcamientos o el de gestión interna.

En cuanto a los contratos, a final de 2021 había 9.283 personas con contrato indefinido, el 94,40 % del total de la plantilla, un 1,18 % más que en 2020. El salario percibido por la plantilla de la compañía tiene en cuenta tanto conceptos fijos como variables en función de la categoría.



Flota

■ 1.- Flota de autobuses

La flota de autobuses constituye uno de sus principales elementos de fortaleza.



En primer lugar, por su magnitud, los 2.095 autobuses con los que EMT Madrid finaliza el año 2021 permiten ofrecer más de 140.000 plazas de viaje en hora punta del servicio diurno, culminando en un total de más de 2,8 millones de plazas ofertadas en el conjunto del día.

EMT tiene una implicación total por facilitar el acceso de todas las personas a sus servicios. El 100% de la flota es accesible, dispone de piso bajo, mecanismos de inclinación y rampa para el acceso de las personas en silla de ruedas, doble plataforma central para compatibilizar el uso de hasta dos sillas de ruedas y cochecitos de bebé, el acceso de perros guía y perros de asistencia, el validador sin contacto que supone mayor facilidad para la validación del billete permitiendo el agarre, piso de vehículos de material antideslizante y que no produce reflejos y pantallas de información interior, entre otros elementos.



En segundo término por su componente sostenible el 89,45% de la misma constituye “parque limpio”. Su edad media al término del año 2021 está situada en los 5,91 años, posicionando el parque de autobuses de la organización como una de las flotas más jóvenes del conjunto de operadores públicos del continente europeo.

| Tipo de parque | Vehículos | % |
|--------------------------|--------------|---------------|
| Parque verde | 1.874 | 89,45 |
| GNC / Convencional | 1.642 | 78,38 |
| GNC / Híbrido | 7 | 2,14 |
| GNC / Híbrido Enchufable | 7 | 0,33 |
| GNC / Gas-Diésel | 1 | 0,05 |
| Diésel / >= Euro V | 57 | 2,72 |
| Diésel / Híbrido | 30 | 1,43 |
| Eléctrico | 130 | 6,21 |
| Resto Parque (Diésel) | 221 | 10,55 |
| Total | 2.095 | 100,00 |

Y, en tercer lugar, la rápida capacidad de transformación que ha demostrado la EMT para anticiparse y renovar la flota con gran agilidad:

- En 1995, la presencia de autobuses con GNC (gas natural comprimido) como combustible de propulsión se limitaba a un solo autobús (prototipo). Sin embargo, en 2019 el contingente de autobuses GNC ya alcanzaba los 1.544 vehículos.
- En 2007, se iniciaba el proceso de electrificación de flota, con 24 unidades. A fecha de hoy, son ya 130 los autobuses eléctricos integrantes de la flota.



La permanente renovación del parque ha permitido a EMT Madrid potenciar en su flota de autobuses la elevación del confort, de la seguridad activa y pasiva, aumentar la dotación tecnológica embarcada, incrementar la fiabilidad mecánica y facilitar su conducción y maniobrabilidad.

■ 2.- Flota de Servicios de Ayuda a la Movilidad

En 2021, se dispone de 80 grúas de la flota de EMT (2 más que en 2020). De éstas, 31 son de GNC (5 VEM y 26 Euro V) y 49 Diésel. La flota cuenta con un parque de grúas diverso y versátil, que permite la retirada de la mayoría de los vehículos del parque automovilístico: grúas de plataforma de mayor capacidad de carga, grúas de motos, grúas de arrastre de medio tonelaje, grúa pluma y una grúa de pequeñas dimensiones para la retirada de vehículos en aparcamientos subterráneos.

| | 2021 | 2020 | % |
|-------------------------|--------|--------|-------|
| Grúas en servicio | 22.756 | 22.485 | 1,21 |
| Servicios realizados | 63.971 | 53.066 | 20,55 |
| Intervenciones por grúa | 2,81 | 2,36 | 19,07 |

■ 3.- Otra flota auxiliar

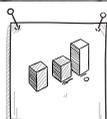
Además de las grúas, el resto de la flota auxiliar corresponde a los vehículos del SACE (Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento) y del SAM principalmente.



■ 4.- Flota BiciMAD

BiciMAD continua su expansión e incremento de oferta en sus dos sistemas de gestión, por un lado, BiciMAD Classic, se ha expandido por 14 distritos y cuenta con 3.622 bicicletas distribuidas en 264 estaciones ubicadas en diferentes puntos de la ciudad y, por otro lado, BiciMAD Go que cuenta con una flota de 436 bicicletas, en este caso, sin base fija.

Uno de los mayores logros alcanzados en el año 2021 es la consolidación de BiciMAD Go, ya que, a lo largo del 2021, se han realizado un total de 78.069, en cambio, BiciMAD Classic ha registrado un descenso de 9.461 abonados, situándose el total de abonados en 68.002.



Infraestructuras

■ 1.- Centros de Operaciones

Para dar soporte a la operación de sus servicios, EMT Madrid cuenta con 5 Centros de Operaciones: La Elipa, Fuencarral, Entrevías, Carabanchel y Sanchinarro.

Éstos suponen un activo esencial para el servicio de autobús. Además de proporcionar el alojamiento de la flota, en ellos se llevan a cabo las tareas de mantenimiento, reparación y repostado de la flota de autobuses y de otros servicios de movilidad.

En paralelo a la renovación de la flota de autobuses, la EMT ha apostado en los últimos años por la transformación y adaptación continua de los Centros de Operaciones a las nuevas necesidades de una flota más sostenible.



El **Centro de Operaciones de La Elipa**, ubicado en el distrito de ciudad Lineal, fue inaugurado en 1971, cuenta con una superficie aproximada de 40.000 m² y alberga 315 autobuses para dar servicio a 35 líneas. Este centro está situado en una posición estratégica dentro de la ciudad, ya que es el único emplazamiento disponible en la zona Este de Madrid y es, además, el más cercano al centro de la ciudad. Por otro lado, este centro cuenta con la antigüedad media del parque móvil más elevada. Así, precisa de una importante modernización de sus instalaciones para adaptarse a las necesidades actuales de explotación de EMT.

| | |
|-------------------|-----------------------|
| Inauguración | 1971 |
| Superficie aprox. | 40.000 m ² |
| Autobuses | 315 |
| Líneas | 35 |

El **Centro de Operaciones de Fuencarral**, que cuenta con una superficie de 133.000 m² y alberga 432 autobuses para dar servicio a 39 líneas, es el centro con la flota de menor antigüedad, con 4,36 años de media.

| | |
|-------------------|------------------------|
| Inauguración | |
| Superficie aprox. | 133.000 m ² |
| Autobuses | 432 |
| Líneas | 39 |

El **Centro de Operaciones de Entrevías** cuenta con una superficie de 52.000 m² y alberga 412 autobuses para dar servicio a 42 líneas, con una antigüedad media de su parque móvil de 5,29 años.

| | |
|-------------------|-----------------------|
| Inauguración | |
| Superficie aprox. | 52.000 m ² |
| Autobuses | 412 |
| Líneas | 42 |

El **Centro de Operaciones de Carabanchel**, cuya superficie alcanza los 65.000 m², alberga 450 autobuses para dar servicio a 48 líneas. La antigüedad de su parque móvil es de 6 años de media.

Desde el año 2008, se ha realizado en el Centro de Operaciones de Carabanchel un proceso de electrificación constante. Este proceso continuará en los próximos años a través de la instalación de placas fotovoltaicas y cargadores eléctricos, para acoger en el corto plazo a un gran volumen de autobuses eléctricos.

| | |
|-------------------|-----------------------|
| Inauguración | |
| Superficie aprox. | 65.000 m ² |
| Autobuses | 450 |
| Líneas | 48 |

Por último, el **Centro de Operaciones de Sanchinarro**, que cuenta con una superficie de 59.000 m² y alberga 382 autobuses, presta servicio a 43 líneas.

| | |
|-------------------|-----------------------|
| Inauguración | |
| Superficie aprox. | 59.000 m ² |
| Autobuses | 382 |
| Líneas | 43 |

■ 2.- Marquesinas

EMT Madrid cuenta con más de 4.000 marquesinas repartidas a lo largo de la ciudad. Durante el año 2021 se mejoró la accesibilidad en 52 de ellas.

Las marquesinas representan una oportunidad para ser reevaluadas como puntos de relación con el viajero, mejorando su digitalización y accesibilidad a través de la renovación de la infraestructura o la instalación de Paneles de Mensajería Variable (PMV).



■ 3.- Estaciones de BiciMAD

BiciMAD cuenta con un total de 264 estaciones, 6 dobles, distribuidas en 14 distritos de la ciudad.

Además, uno de los objetivos de BiciMAD es su expansión geográfica, por lo que durante el año 2021 se incrementan en 260 nuevas bicicletas, 3.362 en 2020 y 3.622 en 2021.



■ 4.- Aparcamientos

EMT Madrid cuenta con 28 aparcamientos a finales de 2021, repartidos entre aparcamientos de rotación, para residentes, mixtos, de uso disuasorio y una plataforma de movilidad. Además, se apuesta por la actualización del sistema de gestión, así como por la instalación de puntos de recarga eléctrica para vehículos.

■ 5.- Bases de grúas

La empresa cuenta con un total de 4 bases de rotación (Colón, Escuadrón, Paseo Imperial y Nuestra Señora del Recuerdo), que suman un total de 1.148 plazas; y 5 depósitos permanentes situados en la periferia de la ciudad (Barceló, Velázquez, Mediodía I, Mediodía II y Vicálvaro), con un capacidad total de 7.820 plazas.

■ 6.- Oficina de Atención al Cliente

Para facilitar la gestión de sugerencias, quejas o reclamaciones, EMT Madrid pone a disposición de los clientes una Oficina de Atención al Cliente multicanal. En 2021, fueron atendidas de manera presencial 2.924 personas y a través de la atención telefónica, 172.673, de las cuales un 97% otorgó la calificación de 'muy buena' a la atención recibida.

2.924
personas
atendidas
presencialmente

172.673
llamadas
atendidas



97%
calificadas
con atención
muy buena

Propósito general de la empresa

EMT, empresa pública de la ciudad de Madrid, referente e integradora de la movilidad sostenible.

Pública

EMT Madrid es una empresa pública que entiende la condición de ser un organismo público como una fortaleza para prestar servicios esenciales, orientada al interés general.

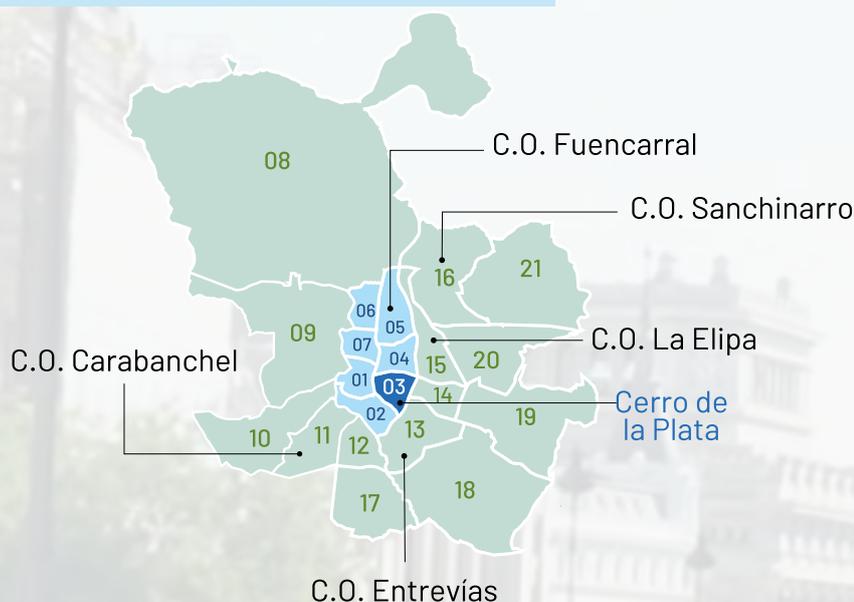
Madrid

El objetivo de la empresa es servir a la totalidad de la población de Madrid, por lo que seguirá mejorando y ampliando sus servicios para atender a todos los ciudadanos, mejorando la oferta de movilidad de la ciudad y ayudando a posicionarla como referente internacional en movilidad.

Movilidad sostenible

El compromiso de EMT Madrid con la movilidad sostenible es uno de los pilares fundamentales de la estrategia, que pasa por conseguir una movilidad sostenible en toda la ciudad de Madrid. El Plan Estratégico persigue consolidar a EMT Madrid como referente en movilidad sostenible e integrar distintos modos de movilidad, ofreciendo alternativas sostenibles en todos los recorridos.

Ubicación de nuestras instalaciones



<https://www.emtmadrid.es/Empresa/Somos>

3.- Estrategia

3.1.- Contexto de la situación: diagnóstico de movilidad en Madrid (fuente: encuesta domiciliaria de movilidad 2018)

En la ciudad de Madrid se realizan más de 7,73 millones de desplazamientos diarios, de los que aproximadamente un tercio corresponde a transporte público.

El contexto de movilidad actual viene marcado por la pandemia de COVID-19 y sus efectos sobre la movilidad. La reducción de la demanda de viajeros y de usuarios de servicios de movilidad suponen un desafío para todos los agentes que forman parte del ecosistema de movilidad.

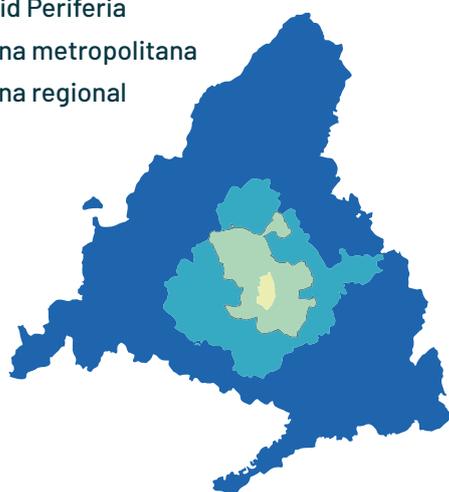
La autoridad encargada de coordinar y estudiar la movilidad en la región es el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, que, a través de las Encuestas Domiciliarias de Movilidad, realiza una medición periódica del estado de la movilidad, tanto en el conjunto de la Comunidad Autónoma, como en cada una de sus 4 grandes coronas: Corona Regional, Corona Metropolitana, Madrid Periferia y Madrid Almendra.

■ Volumen total de viajes

Según la última EDM (Encuesta Domiciliaria de Madrid), en 2018 en la CAM se realizaron 15,86 millones de viajes al día, es decir, 2,44 viajes/persona y 6,16 viajes/hogar. Por su parte, en el ámbito geográfico de EMT Madrid (el municipio de Madrid, dividido en las coronas Madrid Almendra y Madrid Periferia), donde se concentra el 50% de la población de la CAM, se realizaron 7,73 millones de viajes, suponiendo 2,43 viajes/persona y 5,53 viajes/hogar.

El número de viajes por persona, que es la medida del grado de movilidad de un territorio, es ligeramente superior en Madrid Almendra, observándose un valor medio estable en los distintos ámbitos territoriales de la Comunidad Autónoma de Madrid.

- Madrid Almendra
- Madrid Periferia
- Corona metropolitana
- Corona regional



| Ámbito | Nº de viajes | Población total | Viajes/Persona |
|----------------------|--------------|-----------------|----------------|
| Madrid Almendra | 2.402.684 | 981.044 | 2,45 |
| Madrid Periferia | 5.325.948 | 2.201.937 | 2,42 |
| Ámbito EMT | 7.728.632 | 3.182.981 | 2,43 |
| Corona metropolitana | 6.957.688 | 2.847.633 | 2,44 |
| Corona regional | 1.160.947 | 476.570 | 2,44 |
| Total | 15.847.267 | 6.507.184 | 2,43 |

Esta cifra ha crecido de forma constante en las últimas décadas, impulsada por el crecimiento continuado de la población a nivel regional. El menor ratio de crecimiento en empleo a partir de 2004 y la crisis económica de 2008, provocaron una leve ralentización de los viajes en vehículo privado y un retroceso en los viajes en transporte público.

■ Reparto por motivo del viaje

En 2018, los motivos predominantes en los desplazamientos de un día laborable medio fueron el trabajo (27,3% - 4,3M de viajes) y los estudios (15,7% - 2,5M de viajes), consolidándose las compras en tercer lugar (12%).

Además, el patrón 'motivo' ha cambiado notablemente en los últimos años, pues los motivos ocupacionales (trabajo y estudios) han dejado de ser mayoritarios, pasando de alrededor de un 64% a comienzos de siglo hasta un 43% en 2018.

Cabe destacar que el vehículo privado y el transporte a pie son las opciones predominantes, mientras que el transporte público es relevante en los motivos trabajo, ocio y médico.

■ Distribución temporal de la movilidad

La distribución temporal de la movilidad pone de manifiesto las horas punta de la movilidad. Así, la distribución horaria de la movilidad en un día laborable medio en la Comunidad de Madrid presenta una acusada punta de mañana, con el 11,3% de los desplazamientos, y dos puntas más laminadas de 14:00 h a 15:00 h y de 17:00 h a 19:00 h, todas ellas como consecuencia, principalmente, de los desplazamientos académicos y laborales.

Por modos, los tres considerados (a pie, transporte público y vehículo privado) coinciden en la punta de mañana para dar servicio al gran pico de movilidad en la ciudad, si bien, luego el vehículo privado retrocede para dar protagonismo al modo peatonal y al transporte público, hasta que recupera el protagonismo en la salida laboral de la tarde (17:00 h).

■ Distribución espacial de la movilidad

Respecto a la distribución espacial, el 44,2% de los viajes realizados en la Comunidad de Madrid se producen dentro del municipio de Madrid, es decir, en el ámbito de actuación de la compañía.

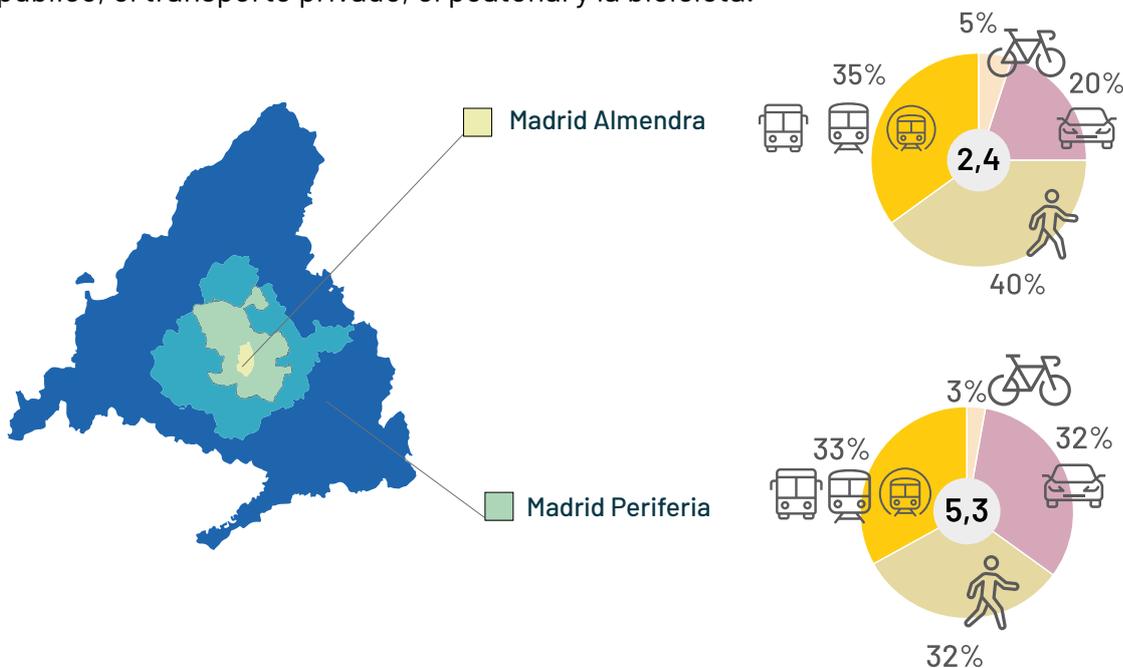
Desde el punto de vista de origen y destino, el 71,7% de los viajes totales en día laborable son internos en cada corona.

En las relaciones intercoronas, destacan los viajes dentro del municipio de Madrid (11%) y entre el municipio y la Corona Metropolitana (13,2%).

El transporte público es el gran protagonista en los viajes mecanizados interiores de la corona Madrid Almendra (69%), y también en las relaciones exteriores de ésta con las coronas Madrid Periferia (64%), e incluso Metropolitana (52%).

■ Reparto modal y análisis por modos

Para el reparto modal, se consideran los 4 principales modos de transporte: el transporte público, el transporte privado, el peatonal y la bicicleta.



El vehículo privado ha ido ganando protagonismo como medio de transporte alternativo dentro del municipio de Madrid, a medida que la actividad económica se deslocalizaba del centro de la ciudad.

El número de etapas en transporte público en la CAM en 2018 fue de 5 millones por día, una ligera reducción sobre la última encuesta precedente de 2004, lo que demuestra que el transporte público tiene capacidad para crecer en la ciudad de Madrid

3.2.- Entorno marco

Entorno político

El entorno político de la compañía se caracteriza por la dependencia de su accionista único, el Ayuntamiento de Madrid. EMT Madrid como un catalizador de las políticas de sostenibilidad y de la mejora de la calidad del aire. A nivel nacional y europeo destaca el impacto de directrices y programas de financiación y apoyo, como los fondos FEDER o el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, con objetivos orientados a la descarbonización de las economías y la reducción del impacto medioambiental, fomentando una movilidad sostenible.

Entorno medioambiental

El sector del transporte tiene un impacto considerable en el medio ambiente. Por ello, desde todas las administraciones se fomenta la movilidad sostenible, con políticas como los ODS y el Pacto Verde Europeo, la Agenda 2030 o la Estrategia de Sostenibilidad Ambiental Madrid 360 del Ayuntamiento de Madrid, y con medidas específicas como la limitación de la movilidad de vehículos contaminantes o la ayuda a la compra de vehículos de bajas emisiones.

Entorno sociocultural

En el entorno sociocultural destaca el crecimiento y envejecimiento de la población total de Madrid. Además, el trabajo en remoto, que se prevé que se consolide en el futuro, tiene el potencial de modificar los desplazamientos en las ciudades.



Entorno económico

La economía de la región de Madrid ha iniciado la recuperación post-pandemia con fortaleza, con un crecimiento del PIB en el cuarto trimestre del año 2020 del 4,4% frente al 0,4% registrado en el conjunto de España. Respecto a la inversión extranjera, Madrid recibe más del 80% de inversión bruta extranjera y la inversión de Madrid en el exterior supone un 90% de la emitida por el conjunto de España.



Entorno tecnológico

La digitalización de la sociedad y las tecnologías específicas del sector movilidad son las dos grandes palancas de transformación del entorno, con impacto en ámbitos como las infraestructuras, la energía de propulsión o la prestación de servicios al viajero, brindando nuevas oportunidades para el desarrollo de servicios integrales de movilidad y facilitando la intermodalidad.



Entorno legal

EMT Madrid es una sociedad mercantil municipal bajo la forma de sociedad anónima propiedad del Ayuntamiento de Madrid. Opera bajo el marco legislativo de las empresas públicas, por lo que ofrece servicios regulados. El servicio de autobús, el principal servicio de la empresa, es una gestión directa encomendada por el Ayuntamiento de un servicio de interés general, en base a los convenios existentes entre el Ayuntamiento, el CRTM y la propia EMT Madrid.



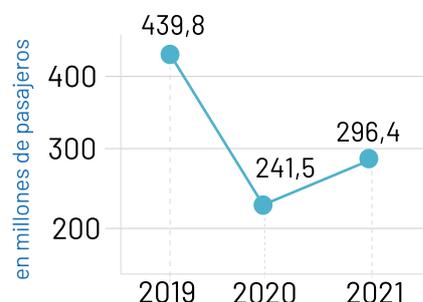
3.3.- 2021 en EMT

Cómo ha afectado la COVID-19 a la actividad de EMT

La pandemia de COVID-19 ha supuesto una reducción de la movilidad, con su consiguiente impacto en la actividad de EMT Madrid. Durante el confinamiento decretado en marzo de 2020, los 7,7 millones de desplazamientos diarios en Madrid se redujeron a 1,3 millones, un descenso del 85%. A pesar de ello, la oferta de transporte público se mantuvo para permitir la distancia social y ser un modo de movilidad seguro para los ciudadanos.



Como resultado, el principal servicio de la empresa, el de autobuses, sufrió en 2020 un descenso de la demanda del 45%, lo que implicó transportar a 241,5 millones de viajeros frente a los 439,8 millones de 2019. Sin embargo, para el año 2021, se observa una recuperación en los valores de demanda en las estimaciones de viajeros, hasta alcanzar un 80% de recuperación esperada a finales del año 2021.



Los otros servicios de movilidad de la empresa también se vieron afectados por la pandemia. El confinamiento y la disminución de la movilidad impactó de forma clara al servicio de aparcamientos, donde el número de vehículos en rotación descendió un 33% entre el 2019 y el 2020.

No obstante en 2021 se incrementaron los usos de los **aparcamientos** hasta un 29% con respecto al año anterior, y el número de abonados ha aumentado en un 3%.

En **BiciMAD**, por el contrario, el número de abonados creció hasta alcanzar cifras récord con más de 79.000 abonados, cifra que ha disminuido al cierre del ejercicio 2021 a 68.644 personas.

Finalmente, la demanda del **Teleférico** se redujo de 353.000 a 110.000 viajeros en 2020, cifra que ha llegado a las 186.591 personas en 2021, todavía muy lejos de alcanzar datos anteriores.

Los cambios a nivel social, que transformarán la forma de convivencia y, por tanto, la forma en que la población se desplaza, suponen un desafío para los operadores de transporte público. Éstos deben continuar los esfuerzos para mantener la tendencia positiva en los valores de recuperación de la demanda que se ha observado durante el año 2021.

Precisamente, con el fin de reactivar la demanda de transporte público, el Ayuntamiento de Madrid ha activado en septiembre de 2021 un **Plan Especial para el Fomento de la Movilidad Sostenible**, consistente en:



- Gratuidad de los viajes realizados en los autobuses de EMT en la hora punta matinal entre las 7:00 y las 9:00 horas, del 1 al 15 de septiembre.
- Nuevo billete TransBUS, que, con carácter permanente, posibilita los transbordos en los autobuses madrileños durante una hora por un precio de 1,80 euros frente a los 1,50 euros que cuesta el título sencillo, sustituyendo la compra de un título sencillo que hasta esta medida había que realizar para desplazarse en cada línea.
- Construcción de 15 kilómetros de carriles bus, que supondrá incrementar un 8% más de los existentes.

Actividad EMT en 2021 sobre temas materiales

Gestión y mantenimiento de edificios, equipos e instalaciones

■ Centros de Operaciones

El ejercicio 2021 ha supuesto para el Centro de **Operaciones de Carabanchel** el inicio del proceso de electrificación del centro que hará que más del 50% de su flota sea eléctrica al 100% en un futuro.

El centro ya contaba con una flota eléctrica de 31 vehículos, de los cuales 26 unidades (18 Wolta y 8 Gulliver) eran microbuses y 5 autobuses de 12 metros de inducción.

El nuevo proceso de electrificación que se ha iniciado en 2021 cuenta con tres fases que se desarrollarán a lo largo de tres ejercicios.

La **primera fase**, desarrollada íntegramente en 2021, ha consistido en la ejecución de una red de suministro en el centro de 15 MVA, mediante dos acometidas subterráneas que proceden de dos subestaciones distintas, la Subestación Antonio Leyva y la Subestación Aguacate. Estas dos acometidas disponen de una potencia de 7,5 MVA cada una, y con un centro de maniobra para cada una, instalado en línea de fachada. Junto con esta acometida, se ha llevado a cabo la instalación de los 50 primeros cargadores para autobuses estándar por enchufe, de 12 metros.

Ello ha permitido iniciar la explotación con 30 autobuses BYD y 20 Autobuses Irizar, todos ellos de 12 metros, que están prestando servicio en 9 líneas adscritas al Centro de operaciones de Carabanchel.

Cabe destacar también la baja de 8 microbuses Gulliver que fueron puestos en servicio en 2007 y que fueron las primeras unidades 100% eléctricas que dieron servicio en EMT en líneas del casco antiguo de Madrid. Estos 8 microbuses han sido sustituidos por 6 microbuses de la Marca Rampini 100% con unas prestaciones y autonomía claramente mejoradas respecto al modelo Gulliver.



Por otro lado, en el **Centro de Operaciones de Entrevías** se han realizado obras de mejora de las instalaciones, así como la actualización y adquisición de nuevos equipos de trabajo. En cuanto a las obras de mejora, éstas han sido en el taller, obras de actualización del aseo en la zona de mecánica, en el almacén, para una mejor accesibilidad y entrega de material, y en la pista para reparación y mantenimiento del pavimento.

Se finaliza el año consolidando una flota con el 100% de autobuses GNC y se amplía el número de surtidores en el repostado, incluyendo uno para repostar vehículos auxiliares.



Cabe destacar, en lo que a gestión de instalaciones se refiere, que en 2021 se ha incorporado a la gestión de EMT:

- La plataforma de movilidad sostenible de Sevilla-Canalejas, con 27 plazas.
- Los aparcamientos disuasorios promovidos por el Ayuntamiento de Madrid.
- Y el aparcamiento disuasorio en colaboración con el C.C. Islazul, con 224 plazas.

| | Fuente de la Mora | Pitis | Aviación española |
|---|-------------------|------------|-------------------|
|  | 369 | 423 | 344 |
|  | 35 | 63 | 25 |
|  | 10 | 10 | 10 |
| TOTAL | 414 | 496 | 479 |



Accesibilidad

■ Infraestructuras

Las acciones a tener en cuenta durante 2021 en lo que a accesibilidad en infraestructuras se refiere han sido:

- Ejecución de las obras para la remodelación del aparcamiento de Plaza Olavide, que ha permitido la renovación de las dependencias de las personas trabajadoras (vestuarios, caseta de control), además de mejorar la pavimentación, pintura e iluminación del aparcamiento y las condiciones de accesibilidad dentro del aparcamiento al señalar itinerarios peatonales entre otras mejoras.



- Ejecución de las obras también en el aparcamiento de Almagro donde se propone la mejora en las condiciones de señalización, accesibilidad y adecuación de las condiciones de las instalaciones, así como, mejora de accesibilidad en 50 paradas de autobús e Instalación de 40 nuevas marquesinas en paradas de autobús para mejorar el confort de los viajeros.



■ Tecnología

El objetivo durante 2021 ha sido el de incrementar el número de Paneles de Mensajes Variables (PMV) dentro del proyecto de renovación de marquesinas comenzado en 2014.

El número de paneles incrementados en 2021 ha sido de 66, habiendo 789 paneles operativos a fecha de 31 de diciembre, de los que 220 tienen conexión WiFi a Internet.

Innovación y desarrollo

■ Aparcamientos

En el aparcamiento de Plaza Mayor se ha iniciado la actividad micrologística con instalación de 12 Lockers para recogida de paquetería de comercio online y centro de distribución en la Zona de Bajas Emisiones de Distrito Centro.

Se han implementado 3 nuevos BiciPARK y mejorado el sistema de apertura de todo el sistema a través de la APP MM360, que permite la apertura y contratación de las estancias, tanto en uso rotacional como por abonos mensuales y trimestrales.

Se ha extendido el uso gratuito de los aparcamientos disuasorios a todos los días laborables (anteriormente se excluía el domingo) y a todas las horas del día (anteriormente se limitaba de 6:00 a 23:00 horas). De esta forma, el uso es gratuito si la estancia supera las 5 horas y es inferior a 16 horas y se utiliza el transporte público.

Además, los cajeros automáticos disponen de lector de los títulos de transporte (TTP, Multi, Tarjeta Renfe y Tu) para validar las estancias.



■ BiciMAD



Se ha instalado un candado inteligente en toda la flota de bicicletas para mejorar la protección antivandálica de las unidades.

Y como una de las mejoras más representativas, se han instalado estaciones con equipos de generación fotovoltaica.

■ Tecnología

Durante este ejercicio se ha completado el despliegue de los sensores de ocupación en toda la flota, siendo la primera flota de transporte colectivo en España en disponer para todos sus autobuses el nivel de ocupación a partir de datos en tiempo real.

Por otra parte, se ha implantado un sistema tecnológico que utiliza técnicas de reconocimiento facial para el control de asistencia a los cursos de renovación del Certificado de Aptitud Profesional (CAP) que EMT imparte a sus empleados en las dos aulas de Fuencarral, tal y como establece el Real Decreto 70/2019, de 15 de febrero para los centros de formación del personal de conducción.

Los Aparcamientos de EMT se han incorporado a la APP Madrid Mobility 360, permitiendo el uso completo digital por parte del usuario. Ello permite la entrada y salida del usuario sin validar ni recibir ningún tique físico, con acceso por matrícula, código QR, o incluso título de transporte.



Además, se han incorporado otros servicios complementarios muy relevantes para mejora de la movilidad: por un lado, la instalación del Centro de distribución de micro logística en el aparcamiento de Plaza Mayor y por otro, el acceso a toda la red de BiciPARK.

Respecto del desarrollo de Electro-EMT (aplicación web que ofrece puntos de recarga eléctrica rápida en sus aparcamientos), su rendimiento sigue afectado por la pandemia y por la reducción de la movilidad, así como por el aumento de oferta de puntos de carga en la ciudad, ajenos a la red de EMT. En el primer semestre de 2021 se mantienen similares los ingresos, si bien el número de cargas asciende en un 4%, y el número de nuevos usuarios de la red es creciente.

Calidad del Servicio

■ Tecnología

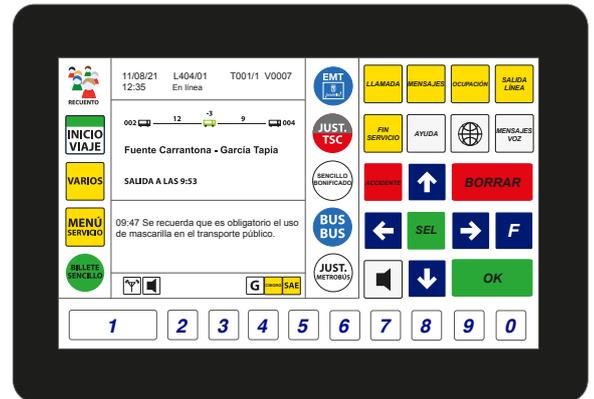
Durante la segunda mitad del año 2021 se ha acometido la instalación de la nueva consola de conductor que fue diseñada durante el 2020. Esta nueva consola está formada por una pantalla táctil de 10" que permite la interacción del conductor con el sistema, y un módulo adicional que incorpora un lector de códigos QR y la impresora. Los clientes tiene acceso directo a éste modulo adicional. Estos nuevos equipos han llegado a estar operativos, a finales del año 2021, en 1.205 vehículos de la flota.

Además, se ha implantado un sistema de reservas de plazas de aparcamiento que facilita la comercialización de éstas a través de otros agentes.

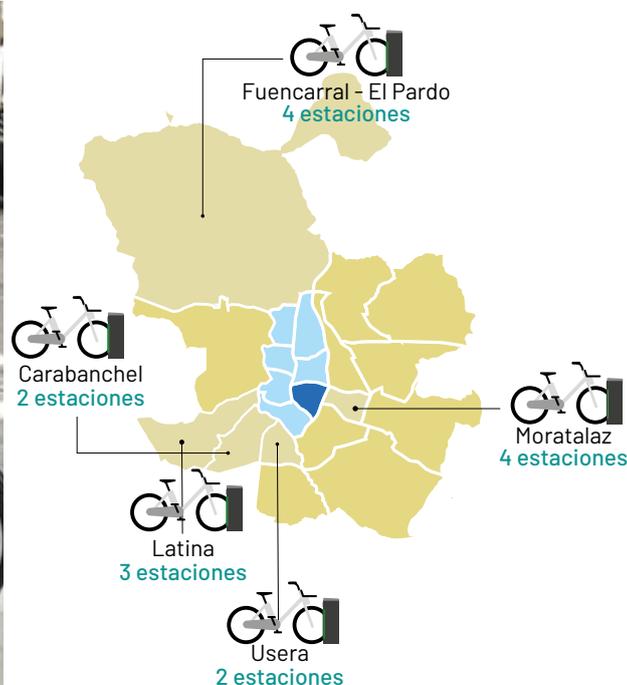
■ Transporte de viajeros y BiciMAD

La electrificación de líneas en zonas de bajas emisiones impulsada por la Estrategia de Sostenibilidad Ambiental Madrid 360, está haciendo posible que la ciudad de Madrid cuente desde octubre de 2021 con 6 líneas de autobús cero emisiones operadas íntegramente con autobuses 100% eléctricos:

- Servicio lanzadera aparcamiento disuasorio CC Islazul y el intercambiador de Plaza Elíptica (esta línea tiene una duración prevista de 6 meses, debiendo valorarse por el CRTM su continuidad en función de su aceptación).
- Líneas 33, 41, 50, 81 y 155.



Por otra parte y en lo que respecta a BiciMAD, se ha ampliado el servicio fuera de la extensión hasta ahora vigente dentro de la M-30, a las siguientes estaciones:



Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio, se han puesto en marcha las siguientes iniciativas:

- Talleres móviles (furgones) para la realización de tareas preventivas y correctivas en calle, tanto de estaciones como de bicicletas, lo que supone una mejora para el servicio relacionada tanto con el tiempo como con la disponibilidad de bicicletas operativas, y que al mismo tiempo lleva consigo el descongestionamiento del taller.
- Durante el periodo de reparaciones en calle, como proyecto piloto de manera intermitente, el promedio diario de reparación ha sido de 66 bicicletas frente a 77 en taller (reduciendo las entradas a taller, por tanto, espacio y gasto de transporte).
- Uso de una nueva aplicación (VISOR) para la detección automática de bicicletas abandonadas y deslocalizadas, además de sin comunicación y sin batería de repuestos.
- Mejoras de la APP para personas usuarias, haciendo especial mención a la liberación de la bicicleta a través del lector QR, así como a la suscripción al nuevo servicio BICIMAD GO.
- Instalación del candado trasero en toda la flota de bicicletas para paliar los problemas asociados al vandalismo, lo que supondrá una gran reducción de costes adicionales al sistema. Actualmente hay 510 bicicletas en circulación con este nuevo mecanismo.
- Instalación de 50 cámaras de seguridad en las estaciones.

Inversión Responsable

■ Autobuses y bicicletas

Después de la reducción de flota del año 2020 a raíz de la retirada de la flota de los autobuses sin mampara del conductor por motivo de la pandemia originada por la COVID-19, en el año 2021 se ha aumentado la flota de autobuses en 29 unidades, quedando en 2.095 autobuses a fin de año.

En el año 2021 se han dado de alta un total de 160 vehículos, de los que 56 son totalmente eléctricos y 104 de Gas Natural Comprimido. El número de autobuses dados de baja durante todo el año fue de 131, de ellos 107 son de motor diésel, 17 de Gas Natural Comprimido y 7 minibuses eléctricos que han finalizado su período de amortización y su vida útil, siendo sustituidos por otros eléctricos más actuales.

Vehículos dados de alta en 2021



Vehículos dados de baja en 2021



Empleo de Calidad

■ Personas

Se ha negociado, pendiente de firma al cierre del año el convenio colectivo. Una vez firmado el Convenio Colectivo con vigencia del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2023. Entre los cambios acordados se recogen modificaciones en la estructura de Grupos y Subgrupos profesionales, la creación de nuevas categorías y la supresión de otras, modificaciones llevadas a cabo por la necesidad de adaptar la estructura organizativa de la Empresa al organigrama en aplicación del nuevo Plan Estratégico y la incorporación al convenio de EMT de colectivos anteriormente no integrados en el mismo (Teleférico, Aparcamientos).

3.4.- Objetivos Corporativos

Se ha negociado, pendiente de firma al cierre del año el convenio colectivo. Una vez firmado el Convenio Colectivo con vigencia del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2023. Entre los cambios acordados se recogen modificaciones en la estructura de Grupos y Subgrupos profesionales, la creación de nuevas categorías y la supresión de otras, modificaciones llevadas a cabo por la necesidad de adaptar la estructura organizativa de la Empresa al organigrama en aplicación del nuevo Plan Estratégico y la incorporación al convenio de EMT de colectivos anteriormente no integrados en el mismo (Teleférico, Aparcamientos).

- Avanzar hacia una empresa verde, descarbonizada y que aproveche las ventajas de la economía circular: El compromiso de convertir a EMT Madrid en una empresa verde pasa por la descarbonización de la flota y el desarrollo de la economía circular, consolidando un modelo de negocio energéticamente sostenible.
- Potenciar la orientación a cliente con un servicio de interés general excelente: Se establece la orientación al cliente como aspiración de todas las actuaciones de la compañía, con el objetivo de conocer mejor a sus clientes y ofrecer unos servicios cada vez más alineados con las necesidades de la ciudadanía.
- Garantizar la sostenibilidad financiera y crecer empresarialmente a través de nuevos negocios y servicios: EMT Madrid garantizará la sostenibilidad financiera a largo plazo y desarrollará una estrategia de crecimiento a través de nuevos negocios orientados a consolidar una movilidad sostenible multimodal.
- Impulsar la transformación digital de EMT y la mejora de eficiencia en la prestación de los servicios de movilidad: Se impulsará la transformación digital integral de la compañía a todos los niveles, fomentando la prestación de servicios de manera eficiente, digital y conectada.



3.5.- Retos

A corto plazo

■ Transporte de viajeros

Incremento de la producción mediante la puesta en servicio de nuevas líneas:

- Prolongación de línea 139 hasta alcanzar el centro comercial Islazul.
- Puesta en marcha de la segunda línea circular, C04, perimetral a Madrid Central, y reconfiguración de la línea C03 ya implantada.
- Puesta en marcha de una línea con carácter transversal entre los barrios de la zona norte, uniendo desde la Estación de Pitis hasta el barrio de Sanchinarro.
- Puesta en marcha de una experiencia piloto de servicio a demanda, entre la estación de cercanías de Fuencarral y el C.C. de la Vaguada.
- Modificación del servicio especial 709 para ampliar su zona de cobertura en Valdebebas.

■ Material móvil

En el apartado del material móvil se continuará con la electrificación de la flota, con la incorporación de 75 unidades eléctricas a lo largo del año más 10 unidades adicionales propulsadas por pila de combustible de Hidrógeno.

Estas unidades se licitarán en la última parte del año 2021 con el objetivo de su incorporación en 2022, dentro de un programa de 150 unidades eléctricas a 2 años. Se elevará la flota de tipo eléctrico desde las 179 unidades previstas a final del año hasta 254 alcanzando una electrificación del 12.09% de la flota.

Seguirá la renovación de los vehículos de gasoil no híbridos por GNC. Se sustituirán progresivamente las unidades de gasoil que aún restan en el parque incorporando 200 unidades de GNC, lo que debería significar la desaparición del gasóleo como energía de tracción en el inicio del 2023.

200 GNC+75 eléctricos+10 de pila=285

En el año 2022 y dentro de un piloto de apuesta por el uso de tecnologías no contaminantes, EMT adquirirá 10 autobuses de pila de combustible propulsados por hidrógeno verde.

■ Personas

A finales de 2022 deben estar incorporados 241 personas de conducción y 115 personas destinadas al mantenimiento de la flota.

■ Gestión de Centros de Operaciones

Se evolucionará en la electrificación del Centro de Operaciones de Carabanchel, con la ubicación de marquesinas en los espigones centrales, con capacidad para 170 vehículos. Esto permitirá la ubicación de los sistemas de carga por pantógrafo, así como la colocación de paneles solares y ofrecer protección a los vehículos. Esta estructura deberá estar disponible para la llegada del segundo lote de 50 unidades de las 100 previstas en 2021.

Se continuarán los trabajos previos de adecuación urbanística en el entorno norte de la ciudad en el PAU de las Tablas. Se concretará la disposición de una parcela de más de 90.000 m² que deberá combinar al menos dos tipos de energía de tracción y facilidad de acceso, y que deberá valorar opciones como cubiertas fotovoltaicas, integración paisajista y una baja huella de carbón.

Se producirá el cierre del Centro de Operaciones de La Elipa para iniciar las actuaciones de renovación/reconstrucción del mismo.

Durante el año 2022 se construirá una hidrogenera en el Centro de Operaciones de Entrevías que permitirá a EMT introducir una nueva tecnología cero emisiones en su flota. Esta hidrogenera se alimentará con energía procedente de placas fotovoltaicas que también se instalarán en el Centro de Operaciones Entrevías durante este ejercicio.

■ Aparcamientos

Está prevista la puesta en carga de la plataforma de movilidad de Canalejas, una apuesta por la movilidad eléctrica y compartida sin precedentes.

Además, en coordinación con las obras de reforma de la Plaza de España y su entorno, se acometerá la rehabilitación del aparcamiento de Plaza de España y Recoletos, se abordará la rehabilitación del aparcamiento de Montalbán y se iniciará el proyecto para la rehabilitación del aparcamiento de la Plaza de Jacinto Benavente.

■ BiciMAD

Se prevé obtener la concesión de la gestión directa del servicio permitiendo así ofertar un servicio amplio al ciudadano, aportando mayor flexibilidad a la explotación que el actual Contrato vigente y ofreciendo sinergias con el resto de sistemas de movilidad gestionados por EMT actualmente.

■ Teleférico

Durante el año 2022 se llevará a cabo por calendario de horas de uso una gran revisión que servirá para auditar y verificar el estado actual del teleférico de Madrid. El alcance de esta revisión será la instalación en su totalidad, tanto cables, cabinas, soportes entre estaciones, así como ambas terminales.

■ Actividad publicitaria

Relanzamiento de la actividad a través de la obtención de nuevos patrocinios de BiciMAD y Teleférico y de la incorporación al contrato de publicidad en autobuses y aparcamientos de la publicidad en el interior del autobús.

Largo plazo (estrategia de futuro)

- Ser un agente clave en la apuesta del Ayuntamiento de Madrid por la sostenibilidad, tanto con la transformación de flota como con la transición a infraestructuras más sostenibles.
- Ser líder en innovación, con la introducción de nuevas soluciones tecnológicas y dinamizando el sector de la movilidad en la ciudad.
- Mejorar la experiencia del usuario de todos los servicios de EMT a través de un mejor entendimiento de sus necesidades.
- Capturar nuevos usuarios mediante el aumento de la velocidad comercial, mejora de la calidad y eficiencia, y la provisión de nuevos servicios.
- Identificar nuevas vías de ingresos a través de la diversificación de negocios actuales u ofreciendo nuevas soluciones de movilidad.
- Disponer del mejor talento a través de políticas de formación y capacitación profesional y de reconocimiento del desempeño.

Para llevar a cabo esta estrategia, se han definido una serie de proyectos que se concretan en distintas iniciativas a desarrollar durante los próximos años:

■ Operaciones

- Optimización del mantenimiento: Desarrollo de la ingeniería de mantenimiento y sistemas tecnológicos que mejoren el funcionamiento de talleres y almacenes > la digitalización de los procesos de cuadros de servicio, asignación de nombramientos y regulación del servicio permitirá a la empresa hacer más eficientes las operaciones del servicio de transporte / automatización de los almacenes o el desarrollo de impresión 3D para piezas de repuesto/ desarrollo de la analítica predictiva para el mantenimiento de la flota de buses, que mediante modelos estadísticos permite detectar averías y evitar el mantenimiento correctivo, más costoso.
- Mejora de la velocidad comercial: Realización de estudios y actuaciones internas y externas para incrementar la velocidad comercial de la red de autobús > la prospección del servicio de vigilancia de la indisciplina viaria mediante sistemas de Reconocimiento Óptico de Caracteres o la implantación del pago digital a bordo/ medidas de priorización semafórica.
- Desarrollo del Autobús 2030: Diseño del nuevo modelo de autobús, con mejoras tecnológicas desplegadas a bordo que mejoren la calidad, eficiencia y seguridad del servicio.

- Pilotos de bus bajo demanda y conducción autónoma: Prospección y desarrollo de pilotos que fomenten la innovación y el posicionamiento internacional de la compañía, ofreciendo nuevos servicios a los usuarios:

Bus a demanda

El transporte bajo demanda consiste en dar servicio de transporte público a ciertas zonas con baja densidad de población con una demanda puntual. EMT Madrid, en colaboración con las empresas Ferrovial Wondo, Goggo Network y ViaVan, lanzó en 2020 el proyecto piloto 'EMT Smart Bus Madrid' para explorar la viabilidad de este tipo de servicios.



WONDÓ



Bus de conducción autónoma

La compañía tiene previsto desarrollar el llamado 'Auto-Bus', un vehículo que en los centros de operaciones empezará a realizar de forma autónoma las tareas de repostaje y lavado, así como desplazamientos a los talleres y a su plaza de aparcamiento. Para el desarrollo de este proyecto, que comenzó en 2020, se está automatizando un microbús Gulliver y se está llevando a cabo en el Centro de Operaciones de Carabanchel.

El proyecto está desarrollado por EMT conjuntamente con INSIA Y CSIC (específicamente con el Centro de Automática y Robótica CAR) y cuenta con financiación del CDTI, aprobado en septiembre de 2019.

La compañía ya ha desarrollado una serie de iniciativas en estos ámbitos, como son la participación en el proyecto SHOW, coordinado por la UITP y referencia en conducción autónoma, o el piloto Smart Bus Madrid sobre conducción bajo demanda, que enlazó los hospitales 12 de Octubre e Infanta Leonor a través de una red de 73 paradas coincidentes con diferentes líneas de EMT.

Nuevos servicios

Desarrollo de nuevas redes de bus de alta capacidad que conecten los distritos de la periferia y los nuevos desarrollos urbanísticos, o la prospección de la extensión de las líneas de bus a municipios colindantes, hasta la explotación de las líneas de Bus Turístico y otros buses temáticos, que en el pasado ya había gestionado la compañía.

■ Infraestructuras

- Centros de Operaciones del futuro La Elipa y Las Tablas: Diseño y construcción de los Centros de Operaciones del futuro que optimicen la operación de los servicios y permitan la provisión de nuevos servicios:

- Nuevo Centro de Operaciones de Las Tablas

Uno de los principales centros de la compañía por tamaño y ubicación, el Centro de Operaciones de Fuencarral, se encuentra actualmente ubicado en una parcela fuera de ordenación urbanística (operación Chamartin), motivo por el cual EMT Madrid necesita ejecutar un nuevo centro desde el que pueda dar servicio a las líneas del norte de la ciudad. Para ello, se ha identificado una ubicación adecuada en la que se plantea la ejecución del futuro Centro de Operaciones de Las Tablas. El emplazamiento se encuentra ubicado al norte de la carretera M-603 (Fuencarral-Alcobendas), estando limitada la parcela por su costado noreste por la carretera de circunvalación M-40.

El futuro Centro de Operaciones de Las Tablas será un edificio con diseño en planta con forma de 'H' y una superficie de 9.200 m². El nuevo centro tendrá una capacidad de aparcamiento de 426 plazas de autobuses de 12 metros y 87 plazas de autobuses articulados (18 m) resultando una totalidad de 513 plazas. De esta manera, y en base a su política de mix energético de propulsión para su flota de autobuses, EMT se plantea que en el futuro centro existan únicamente autobuses de bajas emisiones, estando previsto, en principio, que operen autobuses eléctricos y autobuses propulsados por gas natural comprimido.

Para los autobuses eléctricos, el sistema de recarga eléctrica previsto estará basado en una solución de carga lenta en el centro (en horario nocturno) mediante pantógrafos invertidos que cargarán, de manera general, a una potencia de 100 kWh.

Algunos de los criterios medioambientales que se tendrán en cuenta para el diseño del nuevo centro serán la eficiencia energética del edificio de talleres, que contará además con una instalación fotovoltaica sobre su cubierta, la reducción de emisiones de efecto invernadero mediante el empleo de materiales fotocatalíticos o la integración paisajística del centro de operaciones en su entorno.

En 2021 el Ayuntamiento de Madrid, la Comunidad de Madrid, ADIF, ADIF-AV y la mercantil DCN ha firmado el Convenio de Colaboración para la coordinación, financiación y ejecución de las actuaciones singulares previstas en la Modificación del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid en los ámbitos APE 05.27 Colonia Campamento y APR 08.03 Prolongación de La Castellana - Operación Urbanística "Madrid Nuevo Norte".

- Nuevo Centro de Operaciones de La Elipa

La Elipa es uno de los 5 Centros de Operaciones de la empresa, necesitado actualmente de una importante modernización de sus instalaciones para adaptarse a las necesidades actuales de explotación de la empresa. Ubicado en una posición estratégica dentro de la ciudad, se trata del único emplazamiento disponible en la zona este de Madrid y es, a su vez, el centro situado con mayor proximidad al centro de la ciudad.

Unido al objetivo de contar con una flota de autobuses de bajas emisiones, el nuevo Centro de Operaciones de La Elipa se convertirá en el centro base principal para gestionar la operación de una flota de autobuses 100% eléctrica.

El nuevo Centro de Operaciones estará situado en la misma parcela en la que se ubica el centro actual, lo cual ha supuesto un gran reto para la organización, dado que durante la ejecución de las obras se deberán redistribuir todos los autobuses y líneas que vienen operando en el centro actual (más de 300), debiendo trasladarse temporalmente dichos autobuses y los trabajadores, a otros centros de la entidad.



Su situación dentro del ámbito municipal, le confiere cierto carácter de centralidad geográfica para la flota de autobuses de la EMT, ya que es el centro de operaciones más cercano a la zona centro de Madrid, justo al lado este del anillo de circunvalación de la M-30, con accesos rápidos desde el sistema general de comunicaciones de Madrid, y con accesos a los principales ejes vertebradores de la ciudad.

El futuro centro tendrá una capacidad de aparcamiento de 318 autobuses (20 de ellos articulados), siendo todos ellos vehículos de bajas emisiones. Como ya se ha mencionado, el centro está diseñado para que a medio plazo opere con una flota de autobuses 100% eléctrica.

Otra característica principal de la nueva instalación, es que será un centro completamente cubierto, lo que facilitará la instalación de los equipos de recarga eléctrica de los autobuses, planteado mediante el sistema de pantógrafo invertido, así como la disposición de una gran instalación fotovoltaica sobre la cubierta, optimizando la eficiencia energética de la instalación.

En 2021 el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid adoptó el acuerdo de aprobación definitivamente de la MPGOUM para la creación del Área de Planeamiento Específico 15.16 "La Elipa" y la delimitación de la Unidad de Ejecución Única, en el Distrito de Ciudad Lineal.



- Modernización de los restantes Centros de Operaciones

En 2025, los centros actuales de Carabanchel, Entrevías y Sanchinarro habrán sido transformados y adaptados a las nuevas necesidades de la operación, bajo criterios de sostenibilidad y eficiencia.

El Centro de Operaciones de Carabanchel comenzó su proceso de electrificación en 2008, con la instalación de puntos de 20 cargadores de 20 kW para pequeños autobuses eléctricos que circulaban en dos líneas del centro de la ciudad.

Debido a la ampliación prevista de flota con vehículos eléctricos que se producirá en el periodo 2021-2024 (100 en 2021, 75 en 2022, 75 en 2023, 100 en 2024, 100 en 2025), el centro de operaciones se irá abasteciendo gradualmente de instalaciones de recarga eléctrica. El centro cuenta con una instalación fotovoltaica conectada a la red para venta de energía de unos 100 kWp y 715 paneles de 150 Wp.

En el Centro de Operaciones de Entrevías se plantea el aprovechamiento inicial de las cubiertas disponibles de talleres e ITV (las de mayor demanda) para instalar placas fotovoltaicas, para, posteriormente, analizar la viabilidad de aprovechar toda la superficie disponible del resto de edificios.

En este centro de operaciones se construirá la hidrogenera, que abastecerá a los 10 autobuses de hidrógeno que tiene previsto adquirir la empresa.

En el Centro de Operaciones de Sanchinarro se plantea el aprovechamiento de las cubiertas disponibles en la zona de instalaciones, de repostado y en la de talleres, por ser las que mayores demandas presentan, para la instalación de placas fotovoltaicas.

Los criterios medioambientales son para la compañía aspectos fundamentales, tanto en la actualidad como en su posicionamiento en el futuro. Por ello, las infraestructuras del 2025 estarán diseñadas bajo las siguientes premisas: serán edificios energéticamente eficientes, de acuerdo a los estándares NZEB (Nearly Zero Energy Building), adoptándose criterios de diseño bioclimáticos, tales como el aislamiento, la compacidad, ventilación natural; se obtendrá energía por fuentes renovables; se reducirán las emisiones de efecto invernadero; se emplearán materiales fotocatalíticos para la cubierta de algunos edificios y se llevará a cabo la integración paisajística del centro de operaciones en su entorno.

- Aparcamientos como infraestructuras de movilidad: realizar una revisión del modelo de gestión y operación de los mismos, llevando a cabo una digitalización completa de los procesos para facilitar la gestión remota y la operativa sin contacto, y transformación de las infraestructuras para dar soporte a la movilidad sostenible del futuro fomentando el papel de EMT Madrid como agente de movilidad:

- Electrolinera en el complejo Canalejas

EMT pondrá en marcha y gestionará de forma directa una planta de aparcamiento de Movilidad Sostenible que albergará entre otros usos e instalaciones, una electrolinera de referencia para la ciudad.

La electrolinera, con 12 puntos de recarga simultánea (lenta, rápida y ultrarrápida), será la mayor de España y se ubicará en el estacionamiento subterráneo del complejo Canalejas. Permitirá simultanear la carga del vehículo con operaciones de carga y descarga, incluyendo gálibo compatible con vehículos industriales ligeros y un muelle y un montacargas de acceso directo a la plaza para optimizar tiempos de operación y eliminar tráfico en superficie.

Además, la plataforma albergará, múltiples servicios dirigidos a fomentar la movilidad sostenible como un área de operación para car- sharing (o vehículos compartidos), una zona de estacionamiento y custodia de bicicletas y una zona de logística para ciudadanos y empresas, con consolidación de carga, recogida de paquetería y pedidos voluminosos.



- Grúas (servicio de ayuda a la movilidad): implantación del servicio de grúa exprés, que permita la retirada de los vehículos sin la presencia de un agente de la autoridad, la reubicación de las bases y depósitos hacia la periferia, la renovación de la infraestructura y la prospección del servicio de grúa última milla, que permita el traslado de vehículos particulares desde el depósito a otras ubicaciones.
 - Teleférico: desarrollo de un plan comercial integral que permita incrementar y diversificar el uso del Teleférico. Este plan contempla la inclusión del Teleférico dentro de paquetes de promoción turística de la ciudad, el fomento del uso en la población local de Madrid mediante actividades familiares, visitas guiadas y paquetes de viajes, etc.
 - Instalación de placas fotovoltaicas: Instalación de más de 40.000 m² de placas fotovoltaicas para mejorar la sostenibilidad de las infraestructuras y facilitar la transición hacia una EMT descarbonizada y eficiente. La implantación de estos sistemas de generación fotovoltaica tienen como objetivo de buscar una mejor eficiencia energética y una reducción de costes, consiguiendo una reducción de emisiones de 550 tn CO₂/año, equivalente a las emisiones de 8 autobuses Diesel Euro V.
 - Instalación de balizas luminosas en sustitución de las llamadas 'aletas de tiburón' separadoras del carril bus o el despliegue y digitalización de marquesinas en las paradas de bus allí donde los condicionamientos singulares de carácter urbanístico de cada una de sus localizaciones así lo permitan.
- **Personas**
 - Hub de formación STEM: Impulso de un centro de formación transversal en movilidad, que permita la capacitación profesional de la plantilla de EMT Madrid.
 - Redefinir el modelo de relación con la plantilla en cuestiones como dirección por objetivos, reconocimiento del desempeño, mejora del plan de formación, desarrollo y cualificación, e impulso de encuestas de clima laboral.
 - **Financiación, inversiones y mejora de la eficiencia**
 - Comercialización de gas: Establecimiento de EMT Madrid como comercializadora de gas para el consumo propio, en una integración vertical de suministros energéticos que mejore la eficiencia económica y financiera (reducción del coste de consumo y la dependencia de proveedores externos).
 - Captación de fondos europeos: Captación y gestión de fondos europeos Next Gen y otros instrumentos (p.ej. FEDER) para acelerar la transformación de la empresa.
 - Garantizar la sostenibilidad financiera a largo plazo de los servicios de interés general, mediante la negociación de nuevos acuerdos y convenios con CRTM y ayuntamiento de Madrid.
 - Conferir un impulso al negocio de la publicidad, licitando por un lado el patrocinio de distintos servicios (BiciMAD, Teleférico), así como desarrollando nuevas oportunidades de introducción de publicidad en autobuses, aparcamientos y marquesinas, tanto estática como dinámica, en línea con la transformación tecnológica del servicio de bus y de marquesinas.

- Reorganizar y expandir la cartera de servicios de consultoría en áreas en las que EMT puede ser referencia: la tecnología aplicada a la movilidad, la accesibilidad de la flota, el desarrollo de nuevas soluciones energéticas o la operación de otros servicios de movilidad, etc.
- Los cambios de demanda y el auge de nuevos modos de micromovilidad obligan a la organización a explorar la provisión de nuevos servicios si quiere erigirse como un referente de la movilidad sostenible: motosharing y patinetes eléctricos.

- Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa

- Electrificación de la flota: Transición hacia una flota de autobús sostenible, pasando de los 179 autobuses eléctricos de 2021 a 729 autobuses eléctricos en 2027.
- Instalación de 264 nuevos puntos de carga de oportunidad en aparcamientos de rotación y disuasorios, la asunción de la gestión de 27 nuevos puntos de carga rápida o la colaboración público-privada para el fomento de flotas eléctricas facilitando la instalación de puntos de carga de uso exclusivo para operadores de movilidad y logística.
- Plan de Economía Circular: Diseño e implementación del Plan de Economía Circular de EMT Madrid, que mejore la sostenibilidad del ecosistema y fomento de la economía circular.
- Alianza con el Parque Tecnológico de Valdemingómez para la provisión de biometano como combustible para los autobuses de GNC, lo que permitirá alimentar a parte de la flota con gas generado a través del tratamiento de los residuos producidos en la ciudad de Madrid.
- Construcción de una hidrogenera: Construcción de una hidrogenera que abordará todo el ciclo del hidrógeno: desde su producción hasta su uso, pasando por su tratamiento y almacenamiento. Además, el 100% de la producción in-situ se realizará con paneles solares, alcanzado una capacidad de generación de 440 kgH₂/día. De esta manera, el hidrógeno producido se empleará para el repostaje de hasta 10 autobuses de pila de combustible que se incorporarán a la flota de EMT Madrid, con capacidad de abastecimiento de hasta 20 autobuses.

Para ello, EMT Madrid firmó en octubre de 2020 una alianza estratégica con el Centro Nacional del Hidrógeno (CNH₂) con el objetivo de favorecer el desarrollo e implantación de tecnologías aplicadas a este combustible. El CNH₂, el único centro público de estas características en España, es un espacio de investigación de ámbito nacional orientado a impulsar la investigación de las tecnologías del hidrógeno y las pilas de combustible.

Con esta alianza se persiguen 4 metas estratégicas: la descarbonización del sector del transporte público urbano, la reducción de la dependencia de los combustibles fósiles, la disminución de los costes medioambientales y de salud derivados del transporte público y la limitación de la contaminación atmosférica y acústica para la mejora del aire.

- Cliente

- Transformación de la experiencia de cliente: Identificación y análisis de las necesidades del cliente y mejora de la experiencia del usuario en todos los servicios, desarrollando nuevos modelos de relación digital para la mejora de la Oficina de Atención al Cliente (OAC) y el desarrollo y profesionalización del grupo de SAM.

- Tecnología e innovación

- EMT Labs: Creación de una incubadora para fomentar de forma práctica y directa tanto la innovación interna aprovechando el conocimiento y la experiencia del conjunto de personas que integran la compañía, como la innovación abierta en colaboración con organizaciones externas en el ámbito de la movilidad.



- Desarrollo de negocio, diversificación y alianzas

- Prospección de nuevos servicios de movilidad: Prospección y despliegue de iniciativas que desarrollen nuevos negocios de transporte y movilidad, como motosharing o patinetes eléctricos.
- Expansión de BiciMAD: Transformación tecnológica del sistema actual de BiciMAD, llevando el servicio a todo Madrid a través de una expansión a nuevas áreas, clientes y sectores: desarrollo del servicio BiciMAD B2B, promocionando el servicio BiciMAD en los planes de transporte al trabajo, colaboración público-privada, actividades comerciales y reparto de última milla.
- Desarrollo de Madrid Mobility 360 como línea de negocio: Establecimiento de una línea de negocio propia de Madrid Mobility 360, para proveer nuevos servicios digitales de movilidad integrados a la ciudadanía y potenciar el liderazgo de EMT.
- Exportar el conocimiento y posicionar a EMT Madrid en el ámbito sectorial e internacional, a través de la consultoría y la presencia en foros.

Y al margen de estas líneas estratégicas:

Mejora y optimización de los procesos y modelos de gobierno

La mejora y optimización de los sistemas de riesgos, los procesos y del modelo de gobernanza actual es otro de los ámbitos de actuación del Plan Estratégico.

Definir un modelo de gobierno y planificación de proyectos que permita a la empresa trabajar de forma transversal, huyendo de la gestión vertical y por silos, y permita y favorezca la colaboración entre direcciones, constituye uno de los objetivos planteados. Esta forma de trabajar se tiene que apoyar en la optimización y automatización de los procesos de la compañía, junto con la digitalización y registro electrónico de la documentación a fin de favorecer los distintos trámites administrativos y de gestión inherentes a una empresa del sector público.

Por otro lado, también será objeto del plan la actualización de los Estatutos Sociales de la compañía, la redefinición y rediseño del área de Auditoría Interna y la actualización del código ético y de conducta de la sociedad.

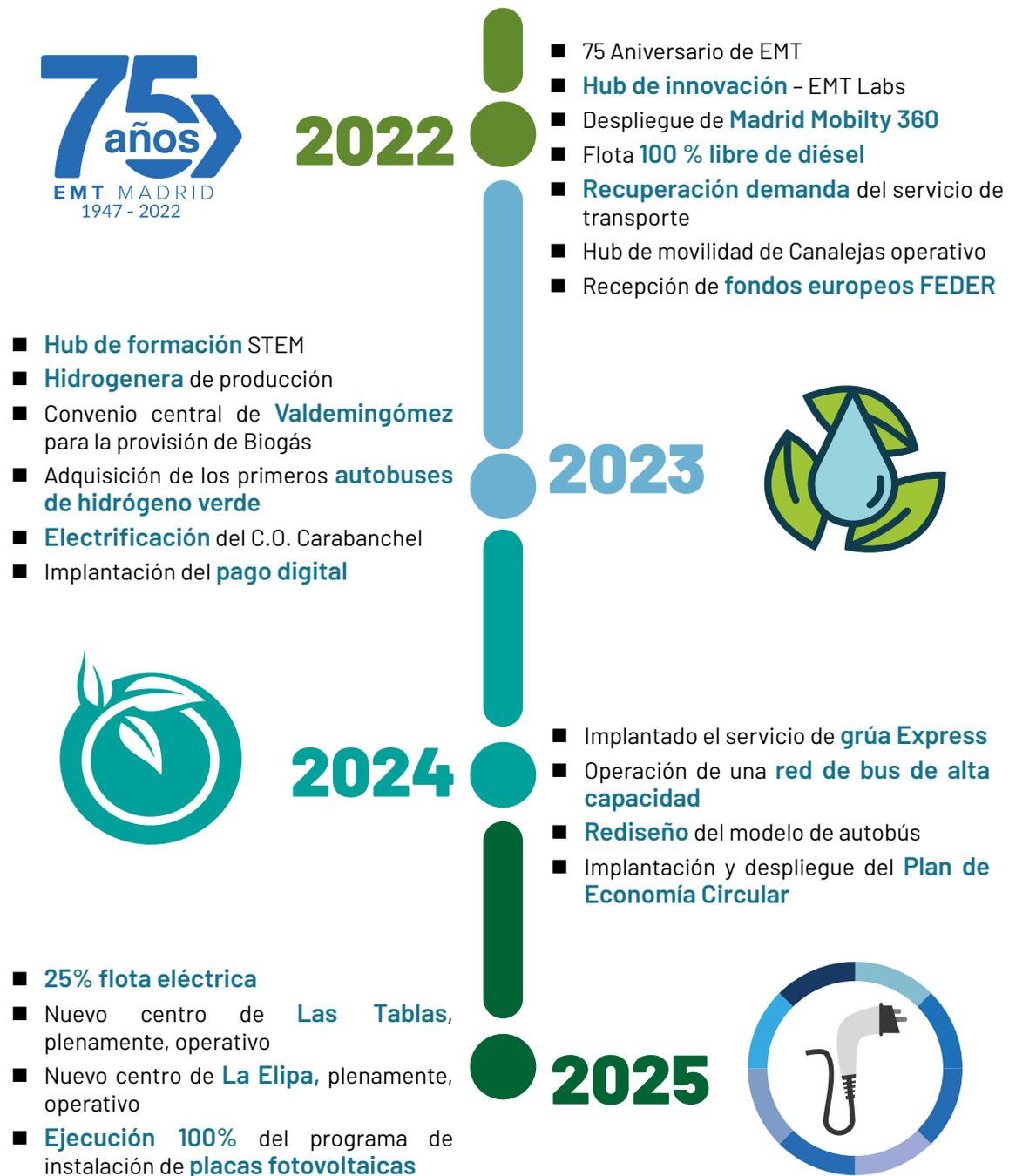
Posicionamiento institucional

Por último, otro de los principales ámbitos de actuación dentro del desarrollo corporativo es el fomento del posicionamiento institucional de la compañía en foros y eventos nacionales e internacionales, continuando con la elevada presencia y participación en redes como UITP o ATUC.



Calendario de impactos

Los principales proyectos del Plan Estratégico se llevarán a cabo a lo largo del periodo 2021 - 2025, resultando en el siguiente calendario de impactos.



Impacto económico

| | | | | | | | | | |
|---------|----------------------------------|-------------|------|-------|------|----------|--------------|---|----|
| IMPACTO | Muy grave (>150.000.000) | | | | | | | | |
| | Grave (>1.000.000 < 150.000.000) | 1A | 2 | 2A | 2B | 6 | 2M | 1 | 2T |
| | Moderado (>30.000<1.000.000) | 1B | | | 1T | 7 | 8 | | |
| | Leve (>30.000) | | | | | | | | |
| | Sin impacto económico | | | | | | | | |
| | | Inexistente | Baja | Media | Alta | Muy alta | PROBABILIDAD | | |

- ① Eficacia en transporte 1A Eficacia en aparcamientos 1B Eficacia BiciMAD 1T Eficacia en Teleférico
- ② Eficiencia en transporte 2A Eficiencia aparcamientos 2B Eficiencia BiciMAD 2M Eficiencia en Grúas y SACE
- 2T Eficiencia en Teleférico 5 Gestor de RR.HH 6 Financiero 7 Legales y Normativos
- 8 Medioambientales

Impacto reputacional

| | | | | | | | | | |
|---------|---|-------------|------|-------|------|----------|--------------|--|--|
| IMPACTO | Impacto usuarios, ciudadanos, medios de comunicación y nivel político | | | 7 | | | | | |
| | Impacto usuarios, ciudadanos y medios de comunicación | 3 | 10 | | 6 | | | | |
| | Impacto en usuarios y ciudadanos en general | 1B | 9 | 3M | 4 | 3A | | | |
| | Impacto en empleados | 3B | 1A | | 5 | | | | |
| | Sin impacto | | | 1M | | | | | |
| | | Inexistente | Baja | Media | Alta | Muy alta | PROBABILIDAD | | |

- ① Eficacia en transporte 1A Eficacia en aparcamientos 1B Eficacia BiciMAD 1T Eficacia en Teleférico
- ② Eficiencia en transporte 2A Eficiencia aparcamientos 2B Eficiencia BiciMAD 2M Eficiencia en Grúas y SACE
- 2T Eficiencia en Teleférico 3 Calidad percibida en transporte 3A Calidad percibida en aparcamientos
- 3B Calidad percibida en BiciMAD 3M Calidad percibida en grúas y SACE 4 Innovación 5 Gestor de RR.HH.
- 6 Financiero 7 Legales y Normativos 8 Medioambientales 9 Comunicación 10 Seguridad

3.6.- Gestión de riesgos

Tipos de riesgos identificados por EMT:



En el año 2021 se han revisado la mayoría de los límites de tolerancia de los riesgos con los responsables directos de las áreas, principalmente los relacionados con los centros de operaciones, donde se centra la operativa del transporte de viajeros. Actualmente el modelo de gestión de riesgos se encuentra en proceso de actualización y pretende completarse con otros riesgos externos que en el modelo actual no se han tenido en cuenta.

Riesgos de cumplimiento penal

Dentro del contexto normativo de la Ley Orgánica 1/2015 del Código Penal, EMT asume como uno de sus objetivos de gestión adoptar y ejecutar con la máxima eficacia posible medidas y controles que contribuyan a prevenir o mitigar al máximo posible el riesgo de que se cometa cualquier actuación delictiva en nuestra organización, reforzar el compromiso de EMT con los valores y principios recogidos en el Código de Conducta y el rechazo a cualquier comportamiento que suponga un acto ilícito o contrario a los principios, valores o políticas de la Compañía.

Por ello EMT ha realizado los trabajos necesarios para diseñar e implantar un sistema de organización y gestión de prevención de riesgos penales de conformidad con las exigencias del artículo 31 bis del Código Penal, a partir del cual se contará con una Política de Cumplimiento, un estatuto del Órgano de Cumplimiento, y un Manual de Actualización y Supervisión del Modelo de Prevención de Riesgos Penales, así como la formación necesaria al respecto, todo ello con el fin de promover una auténtica cultura de Cumplimiento entre todos sus empleados, directivos y colaboradores, mediante la aplicación de buenas prácticas, valores éticos corporativos y el principio de estricto cumplimiento normativo.



4.- Nuestra cultura

4.1.- Modelo de Gestión Sostenible

El Modelo de Gestión Sostenible de EMT establece las responsabilidades en el gobierno de la sostenibilidad a través de sus políticas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), calidad y medioambiente.

Estas políticas integran las iniciativas de innovación y mejora continua de la empresa para crear valor en el corto, medio y largo plazo, consiguiendo resultados en tres ámbitos: ambiental, social y de gobierno.

La Política de RSC se basa en los principios de transparencia, ética, respeto al principio de legalidad y respeto a los derechos humanos, y está alineada con los Objetivos del Pacto Mundial.

En el proceso de consolidar la integración de la Responsabilidad Social Corporativa en su estrategia y gestión, EMT ha establecido contacto con sus Grupos de Interés para hacerles partícipes de la definición del Modelo y Política de RSC de la Empresa.

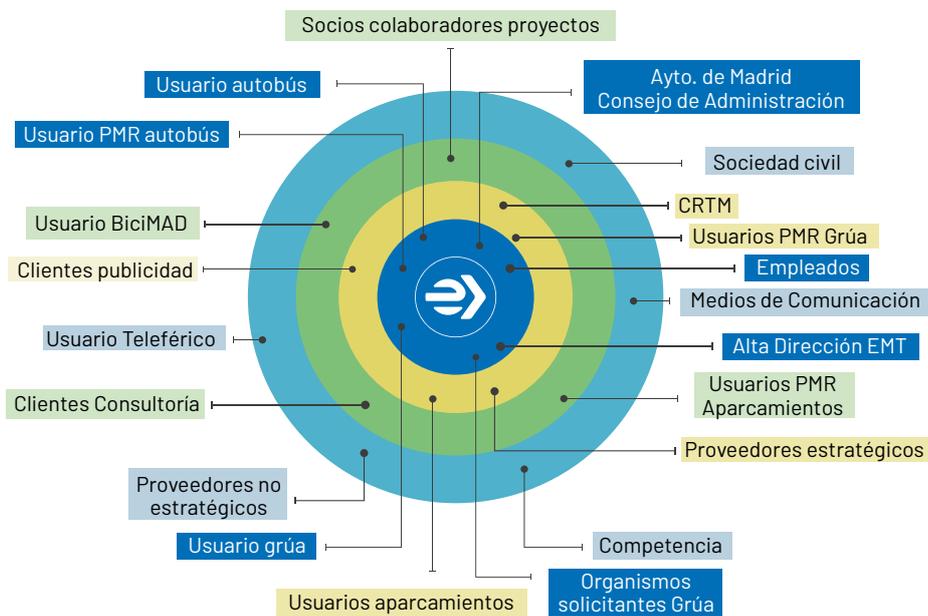
Su objetivo es establecer los principios básicos y el marco general de actuación para la gestión responsable de la Empresa, encaminada a contribuir a mejorar el bienestar de las personas, impulsar el desarrollo económico y social, y crear valor sostenible para usuarios, para la plantilla, proveedores y para la sociedad en general, y el medio ambiente.

<https://www.emtmadrid.es/EMPRESA/RSC>



4.2.- Gestión de los grupos de interés y los canales de comunicación

EMT ha actualizado su mapa de grupos de interés en base a la revisión de los ámbitos que se derivan de la Estrategia de la Empresa. De esta actualización ha resultado la identificación y priorización de aquellos grupos de interés (GGII) cuyas decisiones y actuaciones influyen en EMT y/o que se ven impactados por las actividades de ésta.



Canales de comunicación con los grupos de interés

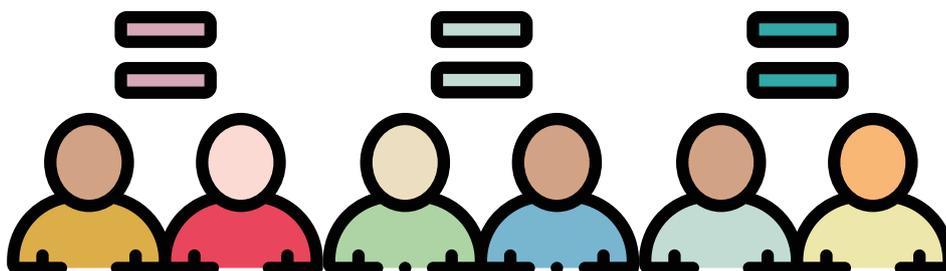
| | |
|---|--|
| PLANTILLA Y DIRECCIÓN EMT | <ul style="list-style-type: none"> • Portal Corporativo • Canal Comunicación • Boletines informativos internos • Avisos • Memoria Anual de RSC (Responsabilidad Social Corporativa) • Telegram |
| USUARIOS / SOCIEDAD CIVIL | <ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales, aplicaciones web • CGI (Centro de Gestión de Información) • OAC/SAM/ Puntos de información (Oficina de atención al Cliente/ Servicio de atención móvil en calle) • Notas y ruedas de prensa • Actos públicos y presentaciones • Medios de comunicación • Grupos de trabajo • Memoria Anual de RSC |
| USUARIOS/ ORGANIZACIONES COLABORADORAS EN PROYECTOS | <ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales y página web • Notas de prensa • Actos públicos • Medios de comunicación • Grupos de Trabajo • Memoria Anual de RSC |
| MEDIOS DE COMUNICACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales y página web • Sección en web • "Sala de Prensa" • Actos informativos y presentaciones • Atención telefónica • Entrevista • Notas y ruedas de prensa y dossiers informativos |
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Página web /Perfil del contratante • Correo electrónico • Atención telefónica • Departamento de contratación • Memoria Anual RSC |
| CRTM/ORGANISMOS SOLICITANTES DE GRÚA | <ul style="list-style-type: none"> • Gabinete de prensa • CITRAM (Centro de Innovación y Gestión de la movilidad CRTM) • CISEM (Centro Integrado de Seguridad y Emergencia de Madrid) • Reuniones periódicas • Memoria Anual RSC |
| AYUNTAMIENTO DE MADRID: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> • Gabinete de prensa • Reuniones del Consejo de Administración • Comisiones Delegadas |
| COMPETENCIA | <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de grupos de trabajo • Redes sociales • Memoria Anual RSC |

Con la plantilla además existen comisiones de trabajo que se reúnen periódicamente en las que se resuelven temas relacionados con la aplicación del Convenio Colectivo, Prevención de Riesgos, y Plan de Igualdad.

4.3 Respeto por los derechos humanos

Al actuar en cada uno de los asuntos materiales, EMT asegura el cumplimiento de los Derechos Humanos que son de aplicación al contexto y actividades de la Empresa.

Asimismo, establece su compromiso para asegurar el cumplimiento de los Derechos Humanos en su Código Ético y de Conducta, y políticas corporativas que lo integran.



1. **Derecho a un trabajo digno:** EMT garantiza la estabilidad y calidad del empleo.
2. **Derecho a descanso y tiempo libre:** EMT amplía y mejora los periodos y condiciones de descanso y tiempo libre establecidos en la legislación vigente (flexibilidad horaria de entrada, fraccionamiento de vacaciones).
3. **Abolición del trabajo infantil:** El Convenio Colectivo de EMT prohíbe el ingreso en la Empresa de menores de 16 años.
4. **Derecho a la vida familiar:** EMT mejora y amplía los permisos retribuidos más allá de los establecidos en la normativa laboral vigente).
5. **Libertad de asociación:** Los profesionales de EMT pueden ejercer libremente su derecho a sindicarse para la promoción y defensa de sus intereses económicos y sociales sin que ello suponga discriminación, estableciendo la nulidad de cualquier pacto o decisión de la empresa que vaya en contra de este derecho.
6. **Negociación colectiva:** EMT dispone de un convenio colectivo alineado con la política de gestión del capital humano, entabla negociaciones colectivas y realiza consultas periódicas con la representación legal de los trabajadores.
7. **No discriminación e igualdad en el trabajo:** La empresa dispone de un Plan de Igualdad y de un Protocolo de prevención y actuación para cualquier situación de acoso sexual a disposición de las personas que trabajan en ella.
8. **Igualdad salarial:** El modelo retributivo de EMT tiene en cuenta los criterios de equidad y no discriminación. Además, el Convenio Colectivo de EMT establece los distintos niveles salariales basados únicamente en criterios objetivos del trabajo.
9. **Remuneración justa y favorable:** Los trabajadores a tiempo parcial reciben un salario proporcional al de un trabajador a tiempo completo comparable, con idénticos beneficios sociales. Además, el salario mínimo de un profesional de EMT supera el salario mínimo interprofesional en España.

10. **Derecho a disponer de los recursos naturales:** El sistema de gestión ambiental de EMT certificado según ISO14001 y EMAS, proporciona los mecanismos para minimizar los impactos ambientales derivados de sus actividades.
11. **Conducta ética e íntegra:** El Código Ético y de Conducta de EMT establece los compromisos y pautas de comportamiento para asegurar este tipo de conducta ética
12. **Derecho a la libertad de opinión, de información y de expresión:** EMT cuenta con diversos canales de comunicación interna claros y transparentes que permiten a los trabajadores comunicarse con la dirección.
13. **Privacidad de la información:** EMT ha adecuado sus sistemas de gestión y control de datos de carácter personal a los requerimientos legales para seguir tratando la información con la máxima garantía de respeto a la privacidad y al cumplimiento legal.



4.4 Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

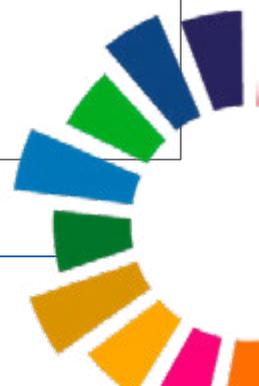


| Nº | Iniciativa | Descripción del proyecto | ODS | Hitos 2021 | Retos 2022 y siguientes |
|------|--|--|--|---|---|
| ID 1 | Transformación de las operaciones de mantenimiento | Transformación y optimización de las operaciones y del mantenimiento mediante la adopción de herramientas y procesos que mejoren el funcionamiento de los talleres y almacenes de los Centros de Operaciones, adaptándose a las nuevas tecnologías. |   | | Digitalización de los procesos de cuadros de servicio, asignación de nombramientos y regulación del servicio Automatización de los almacenes Desarrollo de impresión 3D para piezas de repuesto Desarrollo de la analítica predictiva para el mantenimiento de la flota de autobuses. |
| ID 2 | Optimización de las operaciones de bus | Definición e implantación de actuaciones que permitan optimizar las operaciones de bus a todos los niveles, como la digitalización de las operaciones dentro de Centros de Operaciones, completar la implantación de tecnologías de pago digital o el desarrollo de estudios y actuaciones internas y externas para la mejora de la velocidad comercial. |  | Pago digital en aparcamientos / Sistema de reserva de plazas. | Realización de estudios y actuaciones internas y externas para incrementar la velocidad comercial de la red de autobús a la prospección del servicio de vigilancia de la indisciplina viaria mediante sistemas de Reconocimiento Óptico de Caracteres o la implantación del pago digital a bordo Medidas de priorización semafórica. |

| Nº | Iniciativa | Descripción del proyecto | ODS | Hitos 2021 | Retos 2022 y siguientes |
|------|---|---|---|---|--|
| ID 3 | Desarrollo del Autobús 2030, el Smart Bus (Bus Bajo Demanda) y la conducción autónoma | Diseño del nuevo modelo de autobús, con mejoras tecnológicas desplegadas a bordo que mejoren la calidad y seguridad del servicio, y prospección y desarrollo de pilotos en el ámbito de los servicios bajo demanda y la conducción autónoma. |   | <p>Nueva consola en el puesto de conducción que permite la interacción del conductor con el sistema y un módulo adicional que incorpora un lector de códigos QR .</p> <p>Despliegue de sensores de ocupación en toda la flota / Inicio del bus autónomo (participación en el proyecto SHOW)</p> | Pilotos de autobus bajo demanda dando servicio de transporte público a ciertas zonas con baja densidad de población con una demanda puntual, y de conducción autónoma. |
| ID 4 | Mejora de la operativa de los servicios de movilidad | Optimización de los procedimientos de los servicios de aparcamientos, grúas, Bicimad y Teleférico. Desarrollar un sistema de grúa Express, que no requiera de la presencia de un agente de movilidad o policía municipal. Implantación de la operativa sin contacto y de la gestión remota en las operaciones de los aparcamientos. |    | Candado inteligente en toda la flota de BiciMAD para mejorar la protección vandálica. | |
| ID 5 | Optimización y mejora de las instalaciones de control de las operaciones | Optimización y mejora de las instalaciones para el centro de control, incluyendo la creación y dotación de recursos para una sala de crisis |    | <p>Electrificación CO Carabanchel (flota y cargadores).</p> <p>Mejoras en CO Entrevías. Mejoras de accesibilidad en aparcamientos de Olavide y Almagro.</p> <p>Instalación de 66 nuevos paneles de mensajes variables PMV.</p> | |



| Nº | Iniciativa | Descripción del proyecto | ODS | Hitos 2021 | Retos 2022 y siguientes |
|------|--|---|--|---|---|
| ID 6 | Definición y construcción de los Centros de Operaciones del futuro | Diseño y construcción de los Centros de Operación del futuro que optimicen la operación de los servicios de EMT y permitan la provisión de nuevos servicios. |  | El Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid ha adoptado el acuerdo de aprobación definitivamente de la PGOUM (Plan General de Ordenación Urbana de Madrid) para la creación del Área de Planeamiento Específico 15.16 "La Elipa" y la delimitación de la Unidad de Ejecución Única, en el Distrito de Ciudad Lineal. | |
| ID 7 | Transformación de las infraestructuras para un futuro sostenible | Transformación de las infraestructuras para facilitar la transición hacia una EMT sostenible, descarbonizada y eficiente, adaptadas a las necesidades actuales y futuras de los distintos servicios de EMT. |     | | Gestión de una planta de aparcamiento de movilidad sostenible que albergará entre otros usos e instalaciones, una electrolinera de referencia para la ciudad. |
| ID 8 | Transformación de la cultura y la relación con el empleado | Transformar la experiencia del empleado de EMT, a través de la definición y despliegue de varias iniciativas que mejoren entre otros la comunicación, la evaluación del desempeño, la gestión del conocimiento y la estructura organizativa de la compañía. |  | | |



| Nº | Iniciativa | Descripción del proyecto | ODS | Hitos 2021 | Retos 2022 y siguientes |
|-------|--|--|---|---|---|
| ID 9 | HUB de formación STEM, FP y capacitación profesional | Impulsar un centro de formación transversal en el campo de la movilidad, que permita la capacitación profesional de los empleados de EMT, que desarrolle una Formación Profesional propia enfocada al sector de la movilidad y que dinamice la investigación universitaria mediante el patrocinio de cátedras. |    | | |
| ID 10 | Mejora de la eficiencia económica y financiera | Identificación de oportunidades de mejora de la eficiencia económica y financiera de la compañía mediante, entre otros, el aprovechamiento de las oportunidades de los fondos NextGen y otros fondos y la integración vertical de suministros energéticos. |   | Gestión de fondos europeos <u>Next Gen y otros instrumentos</u> | Comercialización directa de gas por parte de EMT para el consumo propio. |
| ID 11 | Mejora y optimización de los sistemas de riesgos, los procesos y del modelo de gobernanza actual | Realizar un análisis y una mejora de los sistemas de riesgos, procesos y del modelo de gobierno de proyectos, para agilizar la operación y facilitar la coordinación transversal y el control. |   | | |
| ID 12 | Descarbonización y compensación de emisiones | Sustitución paulatina de la flota de autobuses para conseguir el objetivo de cero emisiones y desarrollo de iniciativas que ayuden a mitigar el efecto de las emisiones de GEI (Gas Efecto Invernadero) de EMT. |    | Adquisición de 160 vehículos: 56 eléctricos + 104 de gas. | Instalación de placas fotovoltaicas/ Transición hacia una flota de autobuses sostenible, pasando de los 179 autobuses eléctricos de 2021 a 729 autobuses eléctricos en 2027. Instalación de 264 nuevos puntos de carga de oportunidad en aparcamientos de rotación y disuasorios. |

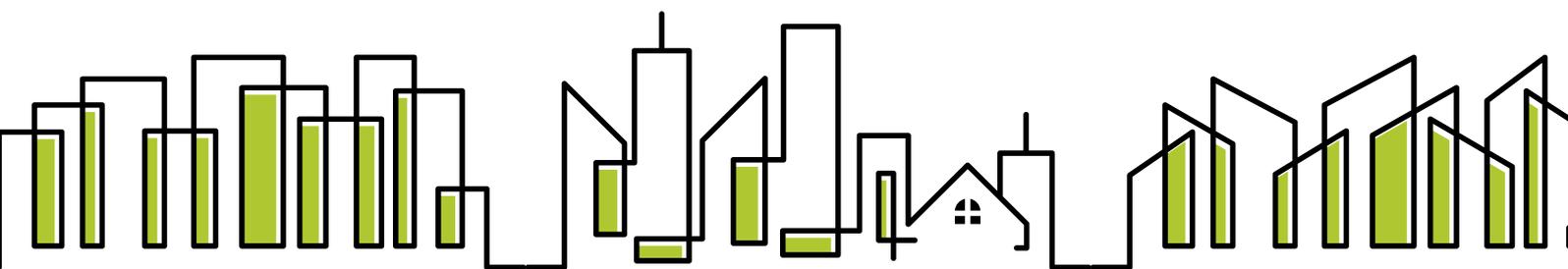


| Nº | Iniciativa | Descripción del proyecto | ODS | Hitos 2021 | Retos 2022 y siguientes |
|-------|---|---|---|--|--|
| ID 13 | Diseño del plan de economía circular | Diseño y construcción de la Hidrogenera para facilitar el desarrollo de la economía circular en EMT y desarrollo de nuevos convenios. |    | | Construcción de una hidrogenera que abordará todo el ciclo del hidrógeno: desde su producción hasta su uso, pasando por su tratamiento y almacenamiento/ Alianza con el Parque Tecnológico de Valdemingómez para la provisión de biometano como combustible para los autobuses de GNC. |
| ID 14 | Transformación de la experiencia del cliente | Identificación y análisis de las necesidades del cliente y mejora de la experiencia del usuario en todos los servicios de EMT, con especial énfasis en el desarrollo de nuevos modelos de relación digital. |   | Elaboración de un Plan de acción para mejorar la experiencia del cliente de autobus | Mejora de la Oficina de Atención al Cliente (OAC) y el desarrollo y profesionalización del grupo de SAM (Servicio de Atención Móvil en la calle). |
| ID 15 | EMT Digital e innovadora | Completar el proceso de digitalización de los procesos y las actividades de EMT. |  | Reconocimiento facial para el control de asistencia a los cursos de renovación del Certificado de Aptitud Profesional (CAP) | |
| ID 16 | Explorar nuevos servicios de transporte y movilidad | Prospección y despliegue de nuevas iniciativas que desarrollen nuevos negocios en los servicios de transporte y movilidad. |    | Instalación de 12 lockers para recogida de paquetería de comercio online y centro de distribución/ Apertura de 3 nuevos BiciPARK | Desarrollo de nuevas redes de autobus de alta capacidad que conecten los distritos de la periferia y los nuevos desarrollos urbanísticos /Prospección de la extensión de las líneas de autobus a municipios colindantes o de la explotación de las líneas de Bus Turístico y otros autobuses temáticos/ Nuevos negocios de transporte y movilidad como motosharing o patinetes eléctricos / Exportar el conocimiento EMT Madrid en el ámbito sectorial e internacional, a través de la consultoría y la presencia en foros |

| Nº | Iniciativa | Descripción del proyecto | ODS | Hitos 2021 | Retos 2022 y siguientes |
|-------|--|--|----------|---|--|
| ID 17 | Mejorar el posicionamiento de la compañía | Expansión de la cartera de servicios de la unidad de consultoría y mejorar el posicionamiento internacional de EMT a través de Redes y Foros Internacionales, las Relaciones Institucionales y la consultoría. | | | |
| ID 18 | Desarrollo inmobiliario del Centro de Negocios Chamartín | Desarrollo inmobiliario de la actuación urbanística Centro de Negocios Chamartín. | | | |
| ID 19 | Madrid Mobility 360 | Consolidación del servicio y provisión de nuevos servicios a través de la integración de MM 360. | | Pago de servicios EMT integrado en madrid mobility/ Mejora de la apertura del sistema de biciPark a través de la APP MM 360 y contratación de estancias. | Establecimiento de una línea de negocio propia de Madrid Moblity 360 para proveer nuevos servicios digitales de movilidad integrados a la ciudadanía y potenciar el liderazgo de EMT. |
| ID 20 | Potenciar y desarrollar otros negocios de servicios de movilidad | Prospección y despliegue de nuevas iniciativas que potencien los servicios de movilidad actuales o desarrollen nuevos negocios, y que den soporte a la movilidad sostenible del futuro. | | | |
| ID 21 | Expansión del negocio de BiciMAD | Despliegue de BiciMAD a nuevos clientes y nuevas áreas. | | | Desarrollo del servicio BiciMAD B2B: promoción del servicio BiciMAD en los planes de transporte al trabajo, colaboración público-privada, actividades comerciales y reparto de última milla. |



| Nº | Iniciativa | Descripción del proyecto | ODS | Hitos 2021 | Retos 2022 y siguientes |
|-------|--|---|---|------------|-------------------------|
| ID 22 | Desarrollo comercial de los activos de EMT | Desarrollo y explotación comercial de los activos físicos, digitales e intelectuales de EMT. Incluye la mejora de las actividades de publicidad y patrocinio, la venta de merchandasing y el alquiler de espacios y activos de la compañía para eventos, rodajes y otros. |  | | |
| ID 23 | Prospección de provisión de servicios energéticos a terceros | Diseño del modelo de negocio, desarrollo de las instalaciones y capacidades necesarias para la venta de excedente energético a través de puntos de carga a terceros. |   | | |



5.- Creación de valor

5.1.- Ética e integridad

Código Ético y de conducta

El Código Ético y de Conducta de la EMT define los valores y pautas de comportamiento responsable y transparente de todas las personas que trabajan en la empresa.

EMT se compromete en su Código a la creación de un entorno de trabajo en el que el personal estará obligado a actuar en sus relaciones laborales entre ellos con grupos de interés y terceros, con criterios de respeto y dignidad, no estando permitida forma alguna de amenaza, violencia, acoso, abuso en el trabajo, comportamientos vejatorios u ofensivos, intimidación de ningún tipo, ni discriminaciones por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, discapacidad, enfermedad, género, opinión o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de capacidad.

El Código Ético contempla además la prohibición para toda la plantilla, incluyendo a la Dirección, de todo tipo de prácticas fraudulentas, con especial atención a los sobornos, corrupción y comisiones ilegales. Regula asimismo, la aceptación de regalos, préstamos e invitaciones.

Las incidencias o consultas relativas al Código siguen el siguiente proceso de registro y resolución:

■ El Gestor Ético

- Recibirá las consultas (canal.etico@emtmadrid.es)
- Registrará las incidencias
- Informará a la Comisión ética (compromiso de confidencialidad)

■ Comisión Ética

- Investigará y analizará la denuncia y realizará el nombramiento de un instructor
- Comprobará la veracidad y la exactitud de la información
- Propondrá su resolución y las medidas correctivas, preventivas y organizativas a la Comisión ética.

■ Datos necesarios para generar una denuncia

- Identificación del denunciante
- Descripción del evento denunciado, detallando las personas implicadas, fecha y lugar de los hechos y cualquier otro dato que pudiera considerarse de interés.

■ En el caso de denuncias anónimas éstas deben contener

- Pruebas o indicios en los que se apoya
- Persona o personas a los que se le atribuyen los hechos

■ Incumplimiento del Código ético

- Comisión Ética → RR.HH → sanción (de acuerdo con lo establecido en el convenio)

Tanto el Gestor Ético como el resto de la Comisión Ética deben asumir un compromiso total de confidencialidad en el desempeño de sus funciones.

El texto íntegro del Código Ético y de Conducta de EMT Madrid se puede consultar en este enlace: <https://www.emtmadrid.es/Ficheros/Codigo-Etico-y-de-Conducta.aspx>

Durante 2021 se han recibido 2 entradas en el buzón ético relativas a una prueba de acceso de empleo. Ambas resueltas al cierre del ejercicio.

En cuanto a formación a la plantilla en RSC, Código Ético y Accesibilidad, se han formado a 308 personas con un total de 583 horas.

Transparencia

EMT está firmemente comprometida con el principio de transparencia en su actividad, dando a conocer sus servicios e información relevante de una manera clara, estructurada y entendible, fomentando la participación de los ciudadanos en la mejora de esos servicios públicos que utilizan y disfrutan.

En su condición de Sociedad Mercantil Municipal, se encuentra incluida en el ámbito de aplicación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, así como de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid y de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid.

Como instrumento para facilitar la divulgación de la información, dispone de un Portal de Transparencia en su web corporativa, que permite consultar por parte de los ciudadanos toda aquella información relevante en los aspectos organizativos, funcionales y metodológicos, la cual se publica y actualiza periódicamente, según los criterios legalmente establecidos. Asimismo, atiende a las peticiones de acceso a la información pública, en cumplimiento del derecho de acceso recogido en la normativa, que pueden realizarse en línea, a través de un formulario disponible en el portal de transparencia, o de forma presencial en oficinas del Ayuntamiento de Madrid.

En relación con el derecho de acceso a la información pública, durante el año 2021 se han recibido 26 solicitudes de acceso, de las que han sido:

| | |
|------------------------|----------------|
| Estimadas | 16 |
| Estimadas parcialmente | 1 |
| Inadmitidas | 8 ¹ |
| Denegadas | 0 |
| Desistidas | 1 ² |
| Trasladadas | 0 |

1.- Por incurrir en alguna causa de inadmisión prevista legalmente.

2.- El solicitante pide que se cierre el procedimiento que inició o no responde al requerimiento de identificación de la información solicitada.

Protección de datos

La gestión de las actividades llamadas a garantizar el cumplimiento normativo en materia de protección de datos personales se lleva a cabo bajo el asesoramiento y supervisión del Delegado de Protección de Datos (DPD) y el Servicio de Protección de Datos (SPD).

5.2.- Excelencia financiera

La financiación de las actividades prestadas por EMT Madrid viene soportada principalmente por:

- Las aportaciones de su accionista único, el Ayuntamiento de Madrid:
 - Directamente a la sociedad tanto para la prestación de algunos servicios como para la adquisición de activos
 - A través del Contrato de Adhesión del Ayuntamiento de Madrid al CRTM
- Las aportaciones del Estado y la Comunidad de Madrid al CRTM.
- Los ingresos propios de cada una de las actividades prestadas (principalmente a través de los usuarios del sistema).

Todo ello hace que EMT presente una situación que le permite llevar a cabo de forma eficiente y sostenible tanto la prestación de los servicios como las innovaciones necesarias que dan servicio a la ciudad.

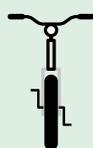
Inversión responsable

Las subvenciones de capital, destinadas a financiar las inversiones de la Sociedad, también son aportadas por el Ayuntamiento de Madrid.

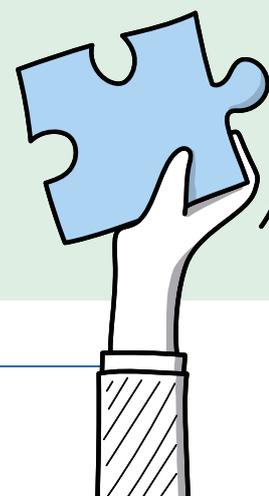
Las inversiones que realiza EMT están encaminadas a mejorar las condiciones de vida y los servicios a los ciudadanos en nuestro entorno local. El detalle de las más significativas llevadas a cabo en el año 2021 es:



Adquisición de 255 autobuses
90.282.750 €



Adquisición de 112 bicicletas y 41 nuevas estaciones BiciMAD
2.379.170 €



Fondos europeos

Para poder acometer el plan de inversiones de EMT y acelerar la transformación de la empresa planteada en nuestra estrategia, uno de los elementos clave es la identificación y obtención de financiación adicional vía captación de fondos europeos y ayudas públicas:

1.- Fondos MITMA ZBE: Ayuntamiento de Madrid - EMT Madrid

Ayudas a municipios para la implantación de zonas de bajas emisiones y la transformación sostenible y digital del transporte urbano, incluido en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR). Cinco convocatorias presentadas en 2021 por un valor total de 204,5 millones de euros:



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

| PROYECTO | FONDOS | IMPORTE | ESTADO |
|--|--|-----------------|------------------------|
| Electrolinera plaza de Canalejas | NEXT GENERATION. Turismo | 2.000.000,00 € | Adjudicado |
| Nueva instalación o ampliación de puntos de recarga en distintas zonas de alta densidad. | NEXT GENERATION Comercio - PIAC | 937.000,00 € | Adjudicado |
| Operaciones de soporte en Canalejas. | NEXT GENERATION. Comercio - Zonas turísticas | 500.000,00 € | Adjudicado |
| Accesibilidad de paradas de transporte público colectivo en superficie en la ciudad de Madrid. | NEXT GENERATION. Comercio - Zonas turísticas | 500.000,00 € | Adjudicado |
| Adecuación integral del aparcamiento de Recoletos | NEXT GENERATION. Comercio - Zonas turísticas | 4.748.093,51 € | Adjudicado |
| EMT Cero Emisiones. CB. Infraestructura para 170 pantógrafos | NEXT GENERATION. MITMA | 10.637.932,32 € | Pendiente adjudicación |
| EMT Cero Emisiones. CB. Adquisición 170 pantógrafos | NEXT GENERATION. MITMA | 2.550.000,00 € | Pendiente adjudicación |
| EMT Cero Emisiones. CB. Infraestructura puntos de recarga (13+5 cargadores) | NEXT GENERATION. MITMA | 310.069,19 € | Pendiente adjudicación |
| EMT Cero Emisiones. CB. Infraestructura puntos de recarga (13+5 cargadores) | NEXT GENERATION. MITMA | 310.069,19 € | Pendiente adjudicación |
| EMT Cero Emisiones. CB. Adquisición de 13 cargadores por cable | NEXT GENERATION. MITMA | 390.000,00 € | Pendiente adjudicación |

| PROYECTO | FONDOS | IMPORTE | ESTADO |
|--|------------------------|-----------------|------------------------|
| EMT Cero Emisiones. CB. Adaptación autobuses a los pantógrafos | NEXT GENERATION. MITMA | 1.500.000,00 € | Pendiente adjudicación |
| MaaS. evolución e Impulso ecosistema Mobility 360 | NEXT GENERATION. MITMA | 4.946.000,00 € | Pendiente adjudicación |
| Digitalización Transporte Público. ITS conectividad y eficiencia EMT | NEXT GENERATION. MITMA | 15.738.800,00 € | Pendiente adjudicación |
| Mejora de accesibilidad en paradas de autobús | NEXT GENERATION. MITMA | 500.000,00 € | Pendiente adjudicación |
| FV marquesinas para hidrogenera Entrevías | MOVES SINGULARES | 5.950.851,79 € | Pendiente adjudicación |



2.- Fondos FEDER

Cuatro convocatorias presentadas en ejercicios anteriores:



| PROYECTO | FONDOS | IMPORTE ELEGIBLE | ESTADO |
|--|--------|------------------|------------|
| Carabanchel cargadores 15 MW | FEDER | 3.657.579,01 € | Adjudicado |
| Nuevas instalaciones fotovoltaicas | FEDER | 1.624.945,00€ | Adjudicado |
| Estación de repostaje de hidrógeno (hidrogenera) para la movilidad cero emisiones | FEDER | 5.991.650,00 € | Adjudicado |
| LED. Mejora de la eficiencia energética en infraestructuras públicas gestionadas por EMT | FEDER | 433.592,86 € | Adjudicado |

En las siguientes tablas se detallan las grandes magnitudes que presentan la capacidad financiera de la sociedad a cierre del ejercicio 2021:

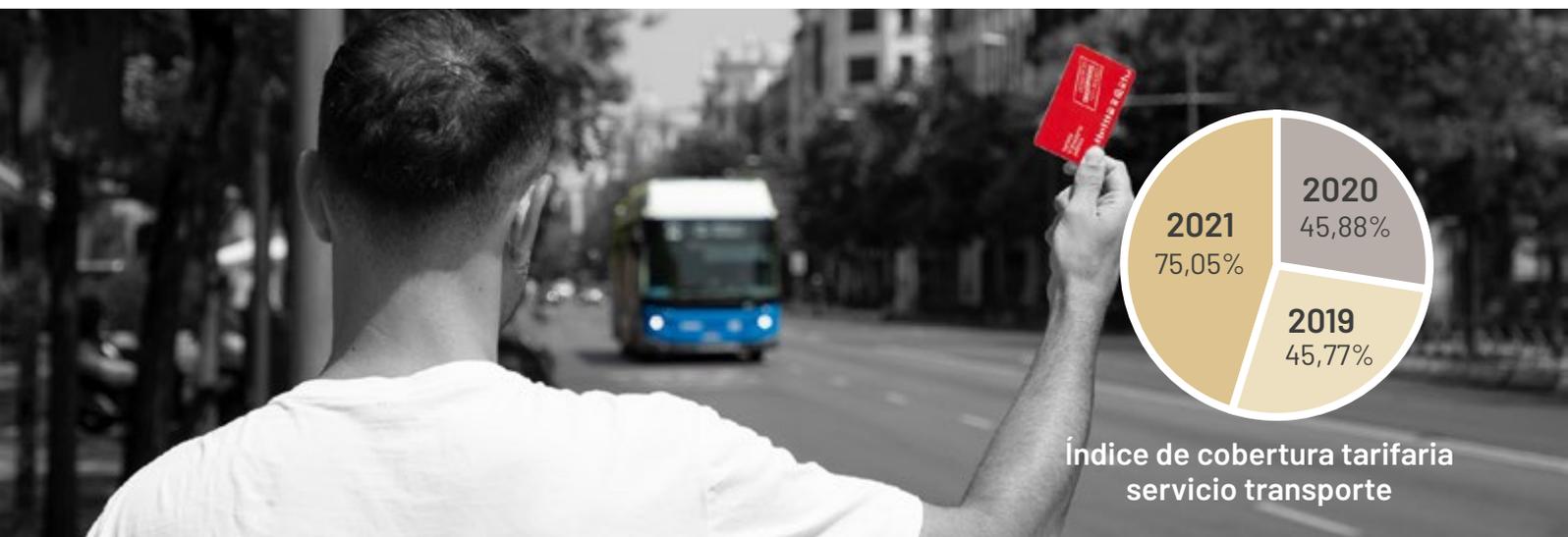
Balance y cuenta de resultados

| ACTIVO | 31/12/19 | 31/12/20 | 31/12/21 | PATRIMONIO NETO Y PASIVO | 31/12/19 | 31/12/20 | 31/12/21 |
|--|----------------|----------------|----------------|---|----------------|----------------|----------------|
| A) ACTIVO NO CORRIENTE | 546.185 | 569.029 | 607.840 | A) PATRIMONIO NETO | 479.554 | 539.659 | 661.112 |
| I. Inmovilizado intangible | 1.862 | 3.009 | 3.184 | A-1) Fondos propios | 169.158 | 176.588 | 185.024 |
| II. Inmovilizado material | 542.599 | 564.214 | 601.991 | A-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos | 310.396 | 363.071 | 476.088 |
| III. Inversiones inmobiliarias | 232 | 224 | 216 | | | | |
| V. Inversiones financieras a largo plazo | 1.486 | 1.576 | 2.443 | B) PASIVO NO CORRIENTE | 30.058 | 20.739 | 20.285 |
| VI. Activos por impuesto diferido | 6 | 6 | 6 | I. Provisiones a largo plazo | 16.739 | 16.704 | 17.610 |
| B) ACTIVO CORRIENTE | 69.536 | 153.785 | 223.658 | II. Deudas a largo plazo | 12.506 | 3.095 | 1.452 |
| I. Activos no corrientes mantenidos para la venta | - | - | - | IV. Pasivos por impuesto diferido | 813 | 940 | 1223 |
| II. Existencias | 6.258 | 5.612 | 5.979 | C) PASIVO CORRIENTE | 106.109 | 162.416 | 150.099 |
| III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar | 42.533 | 139.434 | 173.305 | III. Deudas a corto plazo | 42.247 | 88.280 | 72.406 |
| V. Inversiones financieras a corto plazo | 66 | 23 | 43 | IV. Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo | 702 | 624 | 637 |
| VI. Periodificaciones a corto plazo | 3.398 | 3.210 | 3.189 | V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar | 62.436 | 72.646 | 76.386 |
| VI. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes | 17.281 | 5.506 | 41.142 | VI. Periodificaciones a corto plazo | 724 | 866 | 670 |
| TOTAL ACTIVO (A+B) | 615.721 | 722.814 | 831.498 | TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C) | 615.721 | 722.814 | 831.496 |

Cuenta de pérdidas y ganancias

| A) OPERACIONES CONTINUADAS | 31/12/19 | 31/12/20 | 31/12/21 |
|--|------------------|------------------|------------------|
| 1. Importe neto de la cifra de negocios | 539.315.333 | 555.655.243 | 551.766.699 |
| 3. Trabajos realizados por la empresa para su activo | 6.229 | 1.883 | 359 |
| 4. Aprovisionamientos | -52.602.514 | -40.447.002 | -43.448.981 |
| 5. Otros ingresos de explotación | 55.102.164 | 74.080.102 | 82.612.381 |
| 6. Gastos de personal | -482.357.305 | -520.941.452 | -519.346.922 |
| 7. Otros gastos de explotación | -43.517.519 | -44.788.645 | -48.916.292 |
| 8. Amortización de inmovilizado | -54.569.864 | -61.001.043 | -65.125.108 |
| 9. Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras | 44.335.838 | 49.361.707 | 52.056.492 |
| 10. Excesos de provisiones | 162.283 | 891.968 | 1.291.008 |
| 11. Deterioro y resultado por enajenaciones de inmovilizado | -4.359.735 | -5.243.039 | -2.151.745 |
| 14. Otros resultados | 120.063 | 397.925 | 14.112 |
| A. 1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (1+3+4+5+6+7+8+9+10+11+14) | 1.634.973 | 7.967.647 | 8.752.003 |
| 12. Ingresos financieros | 5.450 | 5.578 | 2.184 |
| 13. Gastos financieros | -486.466 | -527.626 | -303.086 |
| A. 2) RESULTADO FINANCIERO (12+13) | -481.016 | -522.048 | -300.902 |
| A. 3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (A.1 + A.2) | 1.153.957 | 7.445.599 | 8.451.101 |
| 17. Impuestos sobre beneficios | -7.383 | -15.129 | -15.615 |
| A. 4) RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS (A.3+ 17) | 1.146.574 | 7.430.470 | 8.435.486 |
| A. 5) RESULTADO DEL EJERCICIO (A.4) | 1.146.574 | 7.430.470 | 8.435.486 |

Índice de cobertura tarifaria



Las cuentas anuales de la Sociedad están auditadas.

De la misma forma, se encuentran verificadas por la Intervención General del Ayuntamiento de Madrid, quien realiza una auditoría de cumplimiento sobre áreas específicas y emite un informe de control anual.

5.3.- Excelencia operativa

Gestión de clientes

■ Actuaciones del Servicio de Atención Móvil (SAM)

- Entrenamientos para el uso autónomo del autobús a personas con discapacidad cognitiva.
- Charlas informativas sobre el transporte en autobús en colegios, centros de día de mayores y centros de personas con discapacidad.
- Atender las visitas a las instalaciones de la EMT.
- Atención y visita en domicilios y hospitales a lesionados en autobuses.
- Revisión de los equipos tecnológicos instalados a bordo y en paradas.
- Atención a los usuarios y usuarias en la calle, en los puntos donde se produce una incidencia, así como en las casetas de información, autobuses, puntos de interés de la ciudad, etc.



Algunos de los indicadores de estas actividades se detallan a continuación:

- Atención a 1.182 viajeros que han resultado lesionados en nuestros autobuses.
- Acompañamiento a las visitas al Museo EMT: 39 actuaciones y atendiendo a un total de 888 personas.
- 12.000 actuaciones en paradas de la red, puntos de atención general, Intercambiadores (Estación de Atocha, Plaza Castilla, Av. De América, Moncloa, etc...) Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, actuaciones en servicio nocturno, SAM exprés: atendiendo a un total de 409.565 personas.
- Atención e información a los Servicios Especiales sustitutivos que EMT presta por obras en líneas de Metro y Renfe. En la Línea 6 de Metro de Madrid: 222 actuaciones y atendiendo a 101.970 personas; en la Línea 9 de Metro de Madrid: 128 actuaciones y atendiendo a 48.640 personas; en el tramo de Renfe entre las estaciones de Atocha - Nuevos Ministerios: 203 actuaciones y atendiendo a 72.632 personas.
- Asimismo se dio esta cobertura a nuestra Línea de Servicio Especial 727 entre el Centro de Salud Villamil y el Centro de Salud Castroviejo: 57 actuaciones y atendiendo a 6.840 personas.
- Información y atención en los puntos que EMT tiene en la vía pública destinados a tal efecto. En estos puntos se han realizado 2.166 actuaciones, dando información a un total de 78.929 personas:
 - Intercambiador de Plaza de Castilla
 - Cibeles (caseta abierta las 24 horas del día).
 - Aluche.
 - Autobús oficina-móvil (que recorre los distritos de la ciudad).



- Atención a personas que perdieron documentación: 8 actuaciones
- Colaboración en la Atención Telefónica de OAC, los sábados, domingos y festivos en turno de tarde: 120 actuaciones y se atendieron a un total de 12.157 personas.
- Revisiones del estado de las paradas (marquesinas y postes-bus) y su información asociada, así como tareas de control e inspección de dispositivos de información del servicio, principalmente PMV's y SIENA (interior y exterior) : 1.632 actuaciones y 14.374 revisiones a paradas (marquesinas y postes-bus), un total de 921 actuaciones y 2.258 revisiones a PMV's, un total de 3.016 actuaciones y 6.766 revisiones de SIENA Embarcado y 6.760 revisiones de SIENA Exterior.

■ Oficina de Atención al Cliente (OAC)

Para facilitar la gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones o cualquier solicitud de información relacionada con el servicio, EMT pone a disposición de sus clientes una amplia variedad de canales de comunicación:



- Teléfono: 91.406.88.10. Atención telefónica: 7 a 21 horas (todos los días de la semana).



- Atención personal: Sede Central de la EMT, c/ Cerro de la Plata, 4, en horario de 8 a 14 horas (lunes a viernes).



- Correo postal: dirigido a la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. Oficina de Atención al Cliente, indicando el objeto del mismo, datos personales, dirección y teléfono de contacto.

- Fax: 91 406 88 79, incluyendo el objeto del mismo, datos personales y teléfono de contacto o dirección postal.



- A bordo del autobús. Existen hojas de reclamación que pueden solicitarse al conductor.
- A bordo de la Oficina de Atención Móvil y de las oficinas del SAM en Cibeles, Aluche y Plaza de Castilla.
- A través de nuestra página web www.emtmadrid.es
- Aplicaciones móviles oficiales de EMT.

■ Indicadores



2.924 Personas atendidas
97% | atención muy buena.

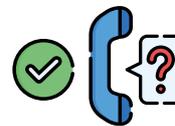


847 TTP tramitadas de primera creación



9.564 Objetos encontrados encontrados y gestionados por EMT
27,05% | devueltos a sus propietarios

El resto de los objetos se enviaron a la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid, al CRTM, si se trataba de TTP, y a otros organismos oficiales (pasaportes, documentos de extranjería, etc.)



172.673 Llamadas gestionadas

39.141 llamadas enviadas



133.532 llamadas recibidas





Consultas recibidas: 17.790

| REGISTRO DE CONSULTAS SEGÚN SU TIPOLOGÍA | | | | |
|---|---------------|---------------|--------------|--------------|
| Condiciones de Registro | 2021 | 2020 | Diferencia | % |
| Actuaciones de personal | 4.818 | 3.818 | 1.000 | 26,19 |
| Daños y perjuicios económicos a los usuarios | 1.207 | 954 | 253 | 26,52 |
| Alteraciones del servicio | 1.950 | 1.938 | 12 | 0,62 |
| Sugerencias de los usuarios y otras | 3.371 | 2.947 | 424 | 14,39 |
| Reclamaciones por causa de material | 161 | 234 | -73 | -31,20 |
| Objetos encontrados | 280 | 286 | -6 | -2,10 |
| Descargo sobre Recargo Extraordinario | 156 | 149 | 7 | 4,70 |
| Peticiones, sugerencias y/o reclamaciones referentes al carril bus | 1 | 7 | -6 | -85,71 |
| Anomalías cancelación y canje de títulos | 1.466 | 1.167 | 299 | 25,62 |
| Peticiones, sugerencias y/o reclamaciones referentes a los mensajes SMS y/o PMV's (tiempos de espera en parada) | 379 | 265 | 114 | 43,02 |
| Grúas | 784 | 661 | 123 | 18,61 |
| Aparcamientos | 2.479 | 2.760 | -281 | -10,18 |
| Teleférico | 232 | 46 | 186 | 404,35 |
| BiciMAD | 506 | 241 | 265 | 109,96 |
| TOTAL | 17.790 | 15.473 | 2.317 | 14,97 |

Sistema de gestión Integrado

En el año 2020 se iniciaron los trabajos para la obtención de una certificación única en EMT con respecto a las normas de calidad y medio ambiente. Ello implica la unificación del total de los sistemas de gestión existentes implantados secuencialmente a lo largo de los últimos diez años en uno único, como paso definitivo en la apuesta por la calidad y la mejora continua en EMT. Está previsto que se lleve a cabo en un periodo de tres años (2020-2021-2022).

El Sistema de Gestión Corporativo a obtener, se basará en las normas de referencia (UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 y EMAS III en vigor) y configurará un certificado único, cuyo alcance variará a lo largo de los tres años del periodo de ejecución.

El alcance del Sistema de Gestión Corporativo, previsto para 2021, ha sido el siguiente:

- **Servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad de Madrid**, para las actividades de "asignación de autobuses a conductores y conductoras a las líneas de transporte de viajeros de la EMT" y el "mantenimiento de autobuses"
- **Servicio de Grúa Municipal/retirada**, transporte, depósito y custodia de aquellos vehículos que se encuentren en alguno de los supuestos establecidos en la normativa en vigor y su posterior tratamiento residual
- **Servicio de Gestión de Aparcamientos públicos**, tanto de residentes, como de rotación o mixtos

Dicho sistema se ha sometido a las revisiones anuales obligatorias, tanto las "auditorías internas" de seguimiento como las "auditorías externas" de certificación, para garantizar el cumplimiento del total de requisitos que engloban ambas normas

Dentro de este compromiso constante con la calidad y la mejora continua de los servicios que presta, EMT dispone de Cartas de varios de estos servicios: transporte de autobús urbano y grúa municipal (ambas certificadas), que incluyen los derechos y responsabilidades de sus usuarios, los servicios prestados en cada caso, así como los compromisos de calidad asumidos por EMT al respecto.

<https://www.emtmadrid.es/Elementos-Cabecera/Enlaces-Pie-vertical/EMPRESA/Somos/Cartas-de-servicios.aspx>

Personas

Para EMT las personas son lo más importante, y por ello trabaja con el compromiso de ofrecer las condiciones que cumplan con sus expectativas. El bienestar de los trabajadores de la empresa se traduce en un incremento de la calidad del servicio, en consecuencia, en la satisfacción de las personas usuarias del mismo.

La gestión del acceso al empleo y la promoción interna, de la formación y de la prevención de riesgos laborales, son factores determinantes que establecen la calidad del empleo y la retención del talento en la empresa.

Las contrataciones se producen por necesidades de producción o incremento del servicio, nueva expansión empresarial o desarrollo de nuevos mercados. También por jubilaciones por edad o incapacidad.

Los procesos de selección externa o promoción interna EMT tienen el objetivo de encontrar o ubicar a las personas que mayores competencias reúnan en el puesto adecuado donde aplicar esas competencias. Se realizan bajo los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad, ofertando los puestos de trabajo en igualdad de oportunidades y condiciones a todos los que se personan a los mismos. Ello repercute también en la sociedad en general, ya que cualquiera

que cumpla los requisitos puede participar en los procesos y acceder a un puesto de trabajo en EMT. Además, los procesos de promoción interna generan una gran motivación a los empleados que ya están dentro.

En lo que se refiere a la formación, otro de los aspectos materiales para la Compañía, cada año se elabora un plan de formación resultante del análisis de las necesidades formativas que surgen en la organización, bien por el crecimiento de la empresa y la aparición de nuevos puestos de trabajo, o bien por modificaciones en las características de los ya existentes, que exigen que los trabajadores que vayan a desempeñarlos tengan todas las competencias necesarias.

La elaboración del plan de formación se basa en la identificación de los puntos débiles a nivel formativo dentro de la organización, lo que se detecta mediante el uso de encuestas de necesidades formativas para mantener los estándares de calidad y empleabilidad de las personas de EMT.

1.- Empleo de calidad

Evolución de la plantilla

La plantilla total de EMT a 31 de diciembre de 2021 es de 9.833 personas, un 0,17 % más que el año anterior.

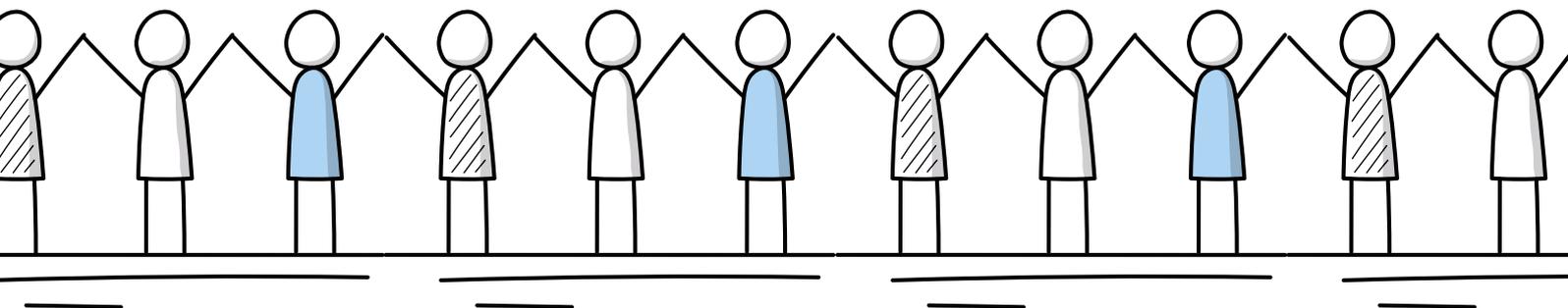
| | 2019 | 2020 | 2021 | Δ 2020/2021 |
|----------------|-------|-------|-------|-------------|
| Nº Mujeres | 638 | 661 | 675 | 2,12 |
| % Mujeres | 6,54 | 6,73 | 6,86 | 1,94 |
| Nº Hombres | 9.113 | 9.155 | 9.158 | 0,03 |
| % Hombres | 93,46 | 93,27 | 93,14 | -0,14 |
| Total Personas | 9.751 | 9.816 | 9.833 | 0,17 |



EMT MADRID

Contratos por tipo, sexo, edad y Grupos Profesionales a 31 de diciembre de 2021

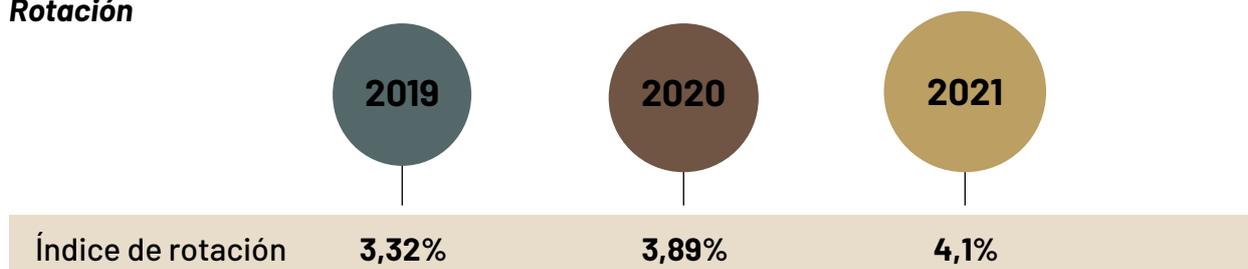
| | Técnicos y Administrativos | Personal Auxiliar | Operarios | Material Móvil y Mantenimiento | SACE | TOTAL | Servicios de Movilidad | Servicios Directos al Ayuntamiento | Personal en Formación (1) | TOTAL EMPRESA |
|-------------------|----------------------------|-------------------|--------------|--------------------------------|-----------|--------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------|---------------|
| Indefinido | 470 | 196 | 6649 | 1160 | 53 | 7.862 | 520 | 125 | 110 | 8.617 |
| Hombres | 306 | 170 | 6325 | 1085 | 52 | 7.938 | 467 | 120 | 104 | 8.629 |
| 20 a 29 años | 1 | | 19 | 70 | | 90 | 10 | | 4 | 104 |
| 30 a 39 años | 32 | 6 | 739 | 246 | | 1.023 | 71 | | 60 | 1.154 |
| 40 a 49 años | 93 | 49 | 2.549 | 221 | 12 | 2.924 | 145 | 14 | 35 | 3.118 |
| 50 a 59 años | 140 | 98 | 2.667 | 418 | 29 | 3.352 | 207 | 80 | 5 | 3.644 |
| > 60 años | 40 | 17 | 351 | 130 | 11 | 549 | 34 | 24 | | 607 |
| Mujeres | 164 | 26 | 324 | 75 | 1 | 590 | 53 | 5 | 6 | 654 |
| 20 a 29 años | 1 | | 5 | 1 | | 7 | | | 1 | 8 |
| 30 a 39 años | 11 | | 59 | 1 | | 71 | 8 | | 2 | 81 |
| 40 a 49 años | 56 | 6 | 149 | 9 | | 220 | 13 | | 2 | 235 |
| 50 a 59 años | 76 | 18 | 104 | 43 | 1 | 242 | 23 | 5 | 1 | 271 |
| > 60 años | 20 | 2 | 7 | 21 | | 50 | 9 | | | 59 |
| Temporal | 34 | 17 | 330 | 108 | 5 | 494 | 34 | 22 | | 550 |
| Hombres | 20 | 16 | 329 | 107 | 5 | 477 | 30 | 22 | | 529 |
| Mujeres | 14 | 1 | 1 | 1 | | 17 | 4 | | | 21 |
| TOTAL | 504 | 213 | 6.979 | 1.268 | 58 | 9.022 | 554 | 147 | 110 | 9.833 |



Contratos por tipo, sexo, edad y Grupos Profesionales a 31 de diciembre de 2021

| Altas | Nuevos Ingresos | | Reingresos | | TOTAL |
|-------------------------------------|-----------------|------------|------------|-----------|------------|
| | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | |
| Operaciones | 11 | 131 | 6 | 51 | 199 |
| Material móvil y mantenimiento | - | - | 4 | 15 | 19 |
| SACE | | | | | 0 |
| Técnicos y administrativos | 4 | 5 | | 4 | 13 |
| Personal auxiliar | | | 3 | 13 | 16 |
| Servicio de Movilidad | 4 | 31 | | 6 | 41 |
| Servicios directos del Ayuntamiento | | | | 2 | 24 |
| Personal en formación | 6 | 104 | | | 110 |
| TOTAL | 25 | 271 | 13 | 91 | 422 |

| Bajas | Hombre | Mujer | TOTAL |
|-------------------------------------|------------|-----------|------------|
| Operaciones | 236 | 8 | 244 |
| Material móvil y mantenimiento | 69 | 8 | 77 |
| SACE | 7 | | 7 |
| Técnicos y Administrativos | 12 | 3 | 15 |
| Personal auxiliar | 12 | 4 | 16 |
| Servicio de movilidad | 33 | 2 | 35 |
| Servicios directos del Ayuntamiento | 9 | | 9 |
| TOTAL | 378 | 25 | 403 |

Rotación

Beneficios sociales

1.- Tarjeta de empleado o empleada y de familiares válida para viajar en los autobuses de EMT



| Vigencia | Empleados | Cónyuges | Hijos | Jubilados | Externos | TOTAL |
|----------|-----------|----------|-------|-----------|----------|-------|
| Nueva | 1.602 | 4.813 | 1.140 | 216 | 277 | 8.048 |

2.- Ayuda para Estudios Universitarios.

| | Empleados | Hijos | TOTAL |
|---------------|-----------|-------|-------|
| Solicitudes | 32 | 627 | 659 |
| Concedidas | 24 | 511 | 536 |
| No concedidas | 8 | 116 | 123 |

3.- Abono transportes

| Abonos | 2021 | Total Plantilla |
|------------|-------|-----------------|
| Entregados | 9.118 | 93 % |



4.- Seguro de vida e invalidez para la plantilla.

Cuantía: 23.589 €

5.- Préstamos para adquisición o reforma de viviendas.

| Total Concedidas | Cuantía total/Individual |
|-----------------------------------|--------------------------|
| 6 Anticipos / Importe 14.855,32 € | 480.000 € / 6.500 € |



6.- WIFI en las salas del personal de los Centros de Operaciones.

7.- Oferta de actividades a través de la Asociación Deportivo Cultural de EMT, entidad sin ánimo de lucro creada por las personas que trabajan en EMT (2021: 2.157 asociados 4.485 participantes).

8.- Uso de los apartamentos vacacionales propiedad de la Empresa en Torremolinos y en Tabernes de abril a septiembre, durante el año 2021 debido a la pandemia provocada por el Covid-19, no se ofertaron las plazas vacacionales.

Retribuciones medias por sexo y Grupos Profesionales

En materia retributiva, el modelo seguido por EMT tiene en cuenta los criterios de equidad y no discriminación, estableciendo diferencias únicamente debidas a la categoría profesional, tal y como figura en el Convenio Colectivo.

| | 2019 | | | 2020 | | | 2021 | | |
|------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Hombre | Mujer | DIF | Hombre | Mujer | DIF | Hombre | Mujer | DIF |
| Técnicos y Administrativos | 40.871 | 44.145 | -3.274 | 41.367 | 45.669 | -4.302 | 42.797 | 46.749 | -3.952 |
| Personal Auxiliar | 28.274 | 29.986 | -1.712 | 24.494 | 28.322 | -3.828 | 23.939 | 29.527 | -5.588 |
| Operaciones | 33.204 | 37.359 | -4.155 | 34.189 | 37.810 | -3.621 | 36.526 | 39.728 | -3.202 |
| Mat. Móvil y Mantenimiento | 29.697 | 32.098 | -2.401 | 28.679 | 32.368 | -3.689 | 31.880 | 34.564 | -2.684 |
| SACE | 34.390 | 22.865 | 11.525 | 35.541 | 24.524 | 11.017 | 33.516 | 25.245 | 8.271 |
| Servicios de Movilidad | 29.293 | 28.449 | 844 | 30.302 | 29.731 | 571 | 30.984 | 29.658 | 1.326 |
| Servicios Directos al Ayuntamiento | 22.859 | 32.649 | -9.790 | 26.338 | 32.881 | -6.543 | 24.951 | 31.086 | -6.135 |
| Personas en Formación (1) | | | 0 | 779 | 779 | 0 | 170 | 568 | -398 |

(1) Personal que está realizando el periodo de prácticas.

Hay que tener en cuenta para el análisis de los resultados obtenidos, que se incluyen todos los conceptos salariales abonados por EMT en el ejercicio (tanto fijos como variables), algunos de ellos asignables a las condiciones personales de cada empleado (como la antigüedad, distintas jornadas laborales por prejubilaciones, incapacidades...) o a las condiciones laborales de cada puesto (nocturnidad, sábados, uniformidad, libres abonados...).

Personas con discapacidad

Asimismo, por acuerdo con la Representación Laboral, la Empresa contempla la reubicación de aquellos trabajadores/as que tienen alguna limitación transitoria para la realización de su profesión habitual, previa valoración del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Se realiza un seguimiento médico de los casos registrados de enfermedad o accidente no laboral que han causado la Incapacidad Temporal, verificando el diagnóstico, la evolución clínica, duración previsible y pronóstico de todos los casos subsidiarios de baja médica por enfermedad común.

A estas personas, se les presta consejo médico en relación con su diagnóstico, pronóstico y probabilidades terapéuticas e incluso se les proporciona un cambio de puesto de trabajo de forma temporal, encaminado, en algunos casos, a facilitar la mejoría de su proceso, y en otros, en lista de espera para pruebas diagnósticas, rehabilitación o intervenciones quirúrgicas, para compatibilizar su situación médica con una actividad laboral (en ocasiones proporcionando la realización de dichas pruebas, tratamientos de rehabilitación...).

En 2021 se les ha reconocido una IPT a 104 trabajadores, de los cuales 50 no han reingresado y 54 empleados que han optado por reingresar, han sido reubicados en puestos acordes a su estado de salud, respondiendo a la demanda de personal de los distintos departamentos de la empresa. Asimismo, el número de empleados que han pasado a CFD durante este año 2021 asciende a 30, de los cuales 3 ya han vuelto a su puesto original al considerar el Área de Prevención que han recuperado las capacidades para desempeñar su trabajo habitual.

I N C L U S I Ó N

| Plantilla media con IPT, CFD o discapacidad | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer |
| | 482 | 29 | 476 | 30 | 484 | 34 |
| TOTALES | 511 | | 506 | | 518 | |

CFD: personal que tiene algún tipo de limitación para la realización de su profesión habitual, pendientes, o bien de la recuperación de sus aptitudes para su vuelta a su trabajo habitual o bien del inicio del expediente de Incapacidad Permanente.

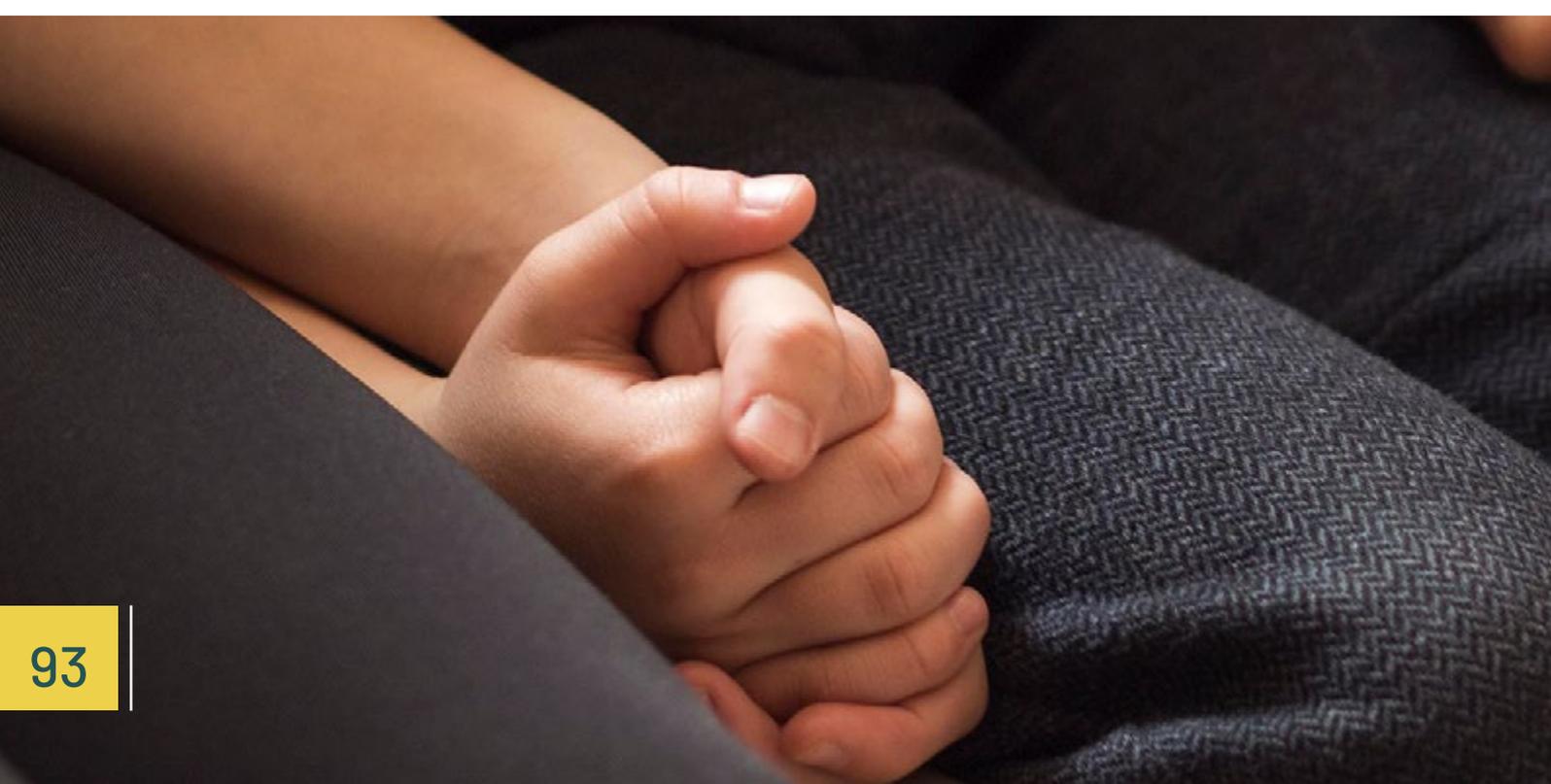
EMT también trabaja por la inclusión social de las personas a través de acuerdos para la realización de prácticas laborales en la Empresa. En 2021, 1 estudiante del colegio Los Álamos, Centro de educación especial, ha hecho prácticas en la empresa realizando labores de conserjería.

Apoyo a la familia, mujer, maternidad y paternidad

Para EMT, la conciliación de la vida personal y laboral es un equilibrio entre las necesidades e intereses de la plantilla y las necesidades e intereses de la Empresa.

A continuación, se detallan los indicadores relativos a la conciliación en EMT:

| | 2019 | | | 2020 | | | 2021 | | |
|---|--------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|
| | Hombre | Mujer | TOTAL | Hombre | Mujer | TOTAL | Hombre | Mujer | TOTAL |
| Guarda legal (reducción de jornada) | 107 | 45 | 152 | 110 | 39 | 149 | 10 | 38 | 48 |
| Personas autorizadas para el acompañamiento y/o preferencia en la concesión de libres | 22 | 3 | 25 | 68 | 15 | 83 | 94 | 18 | 112 |
| Permisos retribuidos por enfermedad grave familiar | 6.232 | 462 | 6.694 | 3.521 | 256 | 3.777 | 4.169 | 284 | 4.453 |
| Consulta médica hijos < 6 años | 90 | 17 | 207 | 45 | 4 | 49 | 74 | 12 | 86 |
| Permiso Paternidad | 204 | 1 | 205 | 280 | 1 | 281 | 283 | 2 | 285 |
| Permiso Maternidad | 4 | 7 | 11 | 3 | 8 | 11 | 1 | 10 | 11 |
| Permiso Lactancia | 78 | 8 | 86 | 461 | 27 | 488 | 410 | 20 | 430 |



Corresponsabilidad

Se ajustan los turnos trabajo, las vacaciones y libranzas de las parejas dentro de la empresa

| Disfrute de permisos de paternidad | | | |
|------------------------------------|--------|-------|------------|
| Año 2021 | Hombre | Mujer | Total días |
| | 283 | 2 | 31.920 |

Premios a la plantilla

| Premio antigüedad | | | |
|-------------------|--------|-------|-------|
| | Hombre | Mujer | Total |
| 25 años | 90 | 1 | 91 |
| 40 años | 71 | 2 | 73 |

Igualdad

El compromiso de EMT con la igualdad de género se ve desarrollado a través de estas acciones:

Cátedra STEM:

- Esta iniciativa, impulsada por EMT Madrid, la Universidad Pontificia Comillas y Fundación Iberdrola España, surge para poner de relieve la necesidad de potenciar la empleabilidad de las mujeres en aquellos campos donde su presencia aún es baja, como la ciencia y las matemáticas.
- En diciembre se presentó el primer informe de conclusiones en el que se pone de relieve la necesidad de atraer talento femenino a los ámbitos de estudio STEM para reducir la actual brecha y equilibrar la tasa de empleo, más baja entre las féminas. Determinadas familias profesionales de FP STEM son elegidas por pocos jóvenes, en general, y el mercado laboral después no encuentra profesionales para cubrir ciertas necesidades. Otra de las situaciones reflejadas en el informe es el abandono de los estudiantes al término de un grado medio de FP, en lugar de seguir formándose y especializándose.



- **El Observatorio “Mujer y transporte seguro”**

La creación de este Observatorio es una iniciativa desinteresada de EMT Madrid que tiene como objetivo incorporar y afianzar la perspectiva de género en el transporte. Ello se traduce en la promoción de acciones y proyectos que promuevan dicha perspectiva desde 2 vertientes:

1. Con enfoque en la mujer usuaria para valorar su situación como usuaria del transporte público con el fin de hallar, averiguar o identificar aquellas situaciones que puedan afectar de forma más directa a su seguridad y proponer acciones concretas y tácticas, para fomentar el transporte público como un lugar seguro para ella.
2. Con enfoque en la mujer empleada: fomentar la formación STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas) en las mujeres a fin de incrementar la empleabilidad femenina en el sector del Transporte y la movilidad, y hacer de éste un campo atractivo de estudio y trabajo.



Los miembros del Observatorio son, además de EMT, aquellas entidades tanto públicas como privadas, de ámbito nacional o internacional, con una misma prioridad en la estrategia en el ámbito del transporte y la movilidad: trabajar para incorporar y afianzar la perspectiva de género en el transporte.

Actualmente se está trabajando en la elaboración de un protocolo de Atención a Víctimas de Agresiones por acoso sexual o acoso por razón de sexo para situaciones que pudieran darse en los autobuses e instalaciones de EMT en colaboración con la Policía municipal de Madrid.

- **Participación en planes municipales con perspectiva de género**

- Plan “Madrid Ciudad Segura para mujeres y niñas”. Su objetivo es el de reducir y prevenir el acoso sexual y otros tipos de violencia contra las mujeres en espacios públicos. Durante 2021, se ha definido y aprobado el Plan de Acción a desarrollar durante los años 2021 a 2023.



- EMT aporta al Plan estas propuestas:

- Incluir en la formación tanto de nuevo ingreso como formación continua de los empleados/as, aspectos sobre la seguridad en mujeres y niñas.
 - Acciones del Observatorio “Mujer y Transporte Seguro”.
- Plan “Madrid lucha contra la pobreza femenina”. El objetivo general de este proyecto transversal es mejorar la eficacia y el impacto de la intervención municipal en la lucha contra la pobreza femenina en la ciudad de Madrid. Actualmente está en fase de definición de propuestas.
 - EMT aporta como posible recurso para el Plan la creación de la Cátedra con la Universidad Pontificia de Comillas y la Fundación Iberdrola para la promoción de la mujer en vocaciones STEM.



Además de estos Planes, EMT forma parte de:

- El “Proyecto transversal en Conciliación y Corresponsabilidad” de la Dirección General de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid. Se trata de un proyecto que se configura como un marco común de actuación municipal en materia de corresponsabilidad, coordinando actuaciones en las que están implicados los agentes sociales (administración, empresa, hogares, entidades, ciudadanía), para establecer y consolidar un modelo de convivencia compatible con una organización social de los cuidados justa y equitativa desde el punto de vista del género y del resto de desigualdades sociales en la ciudad de Madrid.

- “Proyecto de transversalidad de género Madrid corresponsable” también de Dirección General de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid. Su fin es el de incorporar la perspectiva de género en todas las políticas públicas y en todas sus fases de actuación (diagnóstico, planificación, seguimiento y evaluación).



- Participación en estas conferencias, mesas y seminarios:
 - 2 mesas redondas en la Semana de la Mujer de ALSA, “Compartiendo buenas prácticas en temas de igualdad de género” y “Compartiendo experiencias”.
 - UITP: “Diversity & Inclusion WG” relativa al Observatorio Mujer y Transporte Seguro.
 - New Urban Mobility Alliance, Universidad Oregón y POLIS en la Conferencia “Urbanism Next Europe” para la toma de decisiones y representatividad desde la perspectiva de género.
 - UITP en el “B&HRM Committee” sobre el programa de trabajo y actividades en Diversidad e Inclusión.
 - UITP mobility Dialogue en la mesa redonda sobre el futuro de la fuerza laboral y cómo atraer fuerza laboral diversa y joven.
 - POLIS WG Governance&Integration sobre el Liderazgo para el cambio: cómo cerrar la brecha de género.
 - Universidad Rey Juan Carlos “I Congreso Educativo Educare+Educare 2021” sobre el Futuro de la FP en femenino.



Convenio Colectivo

Toda la plantilla, excepto el Director Gerente y el Comité de Dirección, está cubierta por Convenio Colectivo. El 99,68% por el Convenio Colectivo de EMT 2018-2020, el 0,13% procedente de Teleférico por el Convenio Colectivo Leisure Parks, S.A. y el 0,19% de los Aparcamientos de Plaza de España, Plaza Mayor, Montalbán, por el Convenio Colectivo de Aparcamientos y Garajes de la Comunidad de Madrid 2007, 2008, 2009 y 2010.

Una vez concluida la vigencia del convenio colectivo 2018-2020 y denunciado ante la Dirección General de Trabajo de la Comunidad Autónoma de Madrid, con la consecuente comunicación al Comité de Empresa, con fecha 3 de diciembre de 2020 se constituye la mesa negociadora, cuya presentación se hace efectiva el 15 de enero en el que se hace la propuesta de negociación del nuevo convenio colectivo de EMT para los próximos años.

2.- Formación

EMT apuesta por la formación de sus profesionales desde su incorporación y a lo largo de toda su carrera profesional, entendiéndola como la mejor herramienta para dotar al equipo EMT de las competencias, conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para realizar nuestro cometido en la Organización de una manera óptima, así como elemento motivador de la plantilla.

La formación comienza con el "Curso de integración" u "Onboarding" para las personas que acceden a la empresa, impartida por los responsables de cada área, que ofrece una visión global del negocio de la compañía a las nuevas personas que trabajan en EMT.



Horas de formación continua

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------------------------|---------|--------|---------|
| Horas formación continua | 110.865 | 93.641 | 113.434 |
| Personas formadas | 6.228 | 4.367 | 5.328 |
| Horas formación nuevo ingreso | 45.962 | 75.527 | 55.583 |
| Personas formadas | 504 | 358 | 272 |

Detalle de las horas de formación y asistentes de 2021:

| | Técnicos y administrativos | Personal auxiliar | Operaciones | Mat. Móvil y mantenimiento | SACE | TOTAL | Servicios de movilidad | Servicios Directos Ayto. | TOTAL EMPRESA |
|----------------------|----------------------------|-------------------|-------------|----------------------------|------|---------|------------------------|--------------------------|---------------|
| Asistentes | 174 | 16 | 3450 | 1331 | 3 | 4.974 | 349 | 5 | 5.328 |
| Hombre | 122 | 12 | 3.283 | 1.304 | 3 | 4.724 | 338 | 5 | 5.067 |
| Mujer | 52 | 4 | 167 | 27 | | 250 | 11 | | 261 |
| Horas Totales | 7.795 | 301 | 81.280 | 17.430 | 104 | 106.910 | 6.074 | 450 | 113.434 |
| Hombre | 5.238 | 190 | 76.315 | 16.893 | 104 | 98.740 | 5.876 | 450 | 105.066 |
| Mujer | 2.557 | 111 | 4.965 | 537 | | 8.170 | 198 | | 8.368 |



La bonificación de la FUNDAE durante el ejercicio 2021 ascendió a 396.593,44 €.

3.- Seguridad y Salud laboral

Otro de los aspectos de la calidad en el empleo es la salud laboral, el departamento de seguridad y salud de EMT es el que realiza las funciones tanto médicas como preventivas, siendo su principal objetivo la reducción, minimización o erradicación de los accidentes en el trabajo dentro de EMT, así como la disminución del absentismo laboral, mediante las siguientes actuaciones:

- Planificación de la prevención de riesgos laborales en la empresa.
- Vigilancia de la salud a través de los reconocimientos médicos.
- Promoción de la salud mediante la implantación de diferentes campañas.

El sistema de gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en EMT es un Servicio propio.

Cuenta con un equipo de trabajo de traumatólogos, médicos rehabilitadores y médicos especialistas en medicina del trabajo, así como con un gabinete de fisioterapia para la recuperación de las lesiones sufridas por las personas trabajadoras. Está compuesto por un alto número de enfermeros, tanto en la Sede Central (donde está ubicado el servicio médico general) como en los diferentes Centros de Operaciones, donde realizan una atención médica inmediata en caso de accidente. También cuenta con un convenio con Fremap como mutua de accidentes para casos más graves.

EMT es auto aseguradora y por ende tiene convenio con la Seguridad Social para realizar los pagos por contingencias de accidente de trabajo.

Tiene un total de 13 delegados de prevención, que participan en las reuniones trimestrales del Comité de Seguridad y Salud (CSS), las mensuales de los Comités de Centro y las mensuales de investigación de accidentes, donde se analizan y se estudian las causas y las medidas preventivas a adoptar de todos los accidentes con y sin baja, sufridos por los trabajadores.

Por otro lado, la Comisión Técnica de Seguridad y Salud Laboral es el órgano empresarial encargado de promover y coordinar la gestión de la prevención que revisa y propone las acciones generales destinadas a la prevención de los riesgos laborales de la Empresa.



El servicio de prevención de riesgos laborales realiza un seguimiento médico de los casos registrados de enfermedad o accidente no laboral que han causado Incapacidad Temporal, verificando el diagnóstico, la evolución clínica, duración previsible y pronóstico de todos los casos subsidiarios de baja médica por enfermedad común.

A estas personas, se les presta consejo médico en relación con su diagnóstico, pronóstico y probabilidades terapéuticas e incluso se les proporciona un cambio de puesto de trabajo de forma temporal, encaminado, en algunos casos, a facilitar la mejoría de su proceso, y en otros, en lista de espera para pruebas diagnósticas, rehabilitación o intervenciones quirúrgicas, para compatibilizar su situación médica con una actividad laboral (en ocasiones proporcionando la realización de dichas pruebas, tratamientos de rehabilitación...).

Accidentalidad

| Índices | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer |
| Índice de Incidencia (1) | 46,60 | 60,90 | 30,64 | 41,6 | 34,13 | 37,48 |
| Índice de Frecuencia (2) | 33,30 | 45,15 | 22,63 | 31,79 | 24,73 | 28,38 |
| Índice de Gravedad | 0,82 | 0,96 | 0,85 | 1,66 | 0,58 | 0,95 |

(1) Índice de Incidencia.- El número de accidentes ocurridos por cada mil personas expuestas

(2) Índice de Frecuencia.- El número de accidentes acaecidos durante la jornada laboral por cada cien millones de horas realizadas por los trabajadores expuestos al riesgo

Absentismo

| | 2019 | | | 2020 | | | 2021 | | |
|--------------------------------------|-----------|---------|-----------|-----------|---------|-----------|-----------|---------|-----------|
| | Hombre | Mujer | Total | Hombre | Mujer | Total | Hombre | Mujer | Total |
| Enfermedad, maternidad y accidente | 1.185.334 | 137.424 | 1.322.758 | 1.662.425 | 168.766 | 1.831.191 | 1.324.623 | 146.534 | 1.471.157 |
| % Enfermedad, maternidad y accidente | 8,49 | 13,85 | 8,84 | 11,80 | 16,51 | 12,12 | 14,17 | 9,50 | 9,82 |
| Otras causas | 197.767 | 14.761 | 212.528 | 85.566 | 5.817 | 91.383 | 117.938 | 8.429 | 126.367 |
| % Otras causas | 1,42 | 1,49 | 1,42 | 0,61 | 0,57 | 0,61 | 0,85 | 0,81 | 0,84 |
| Total | 1.383.101 | 152.185 | 1.535.286 | 1.747.991 | 174.583 | 1.922.574 | 1.442.561 | 154.963 | 1.597.524 |
| % Total | 0,0991 | 0,1534 | 0,1026 | 0,1241 | 0,1708 | 0,1273 | 10,34 | 14,98 | 10,66 |

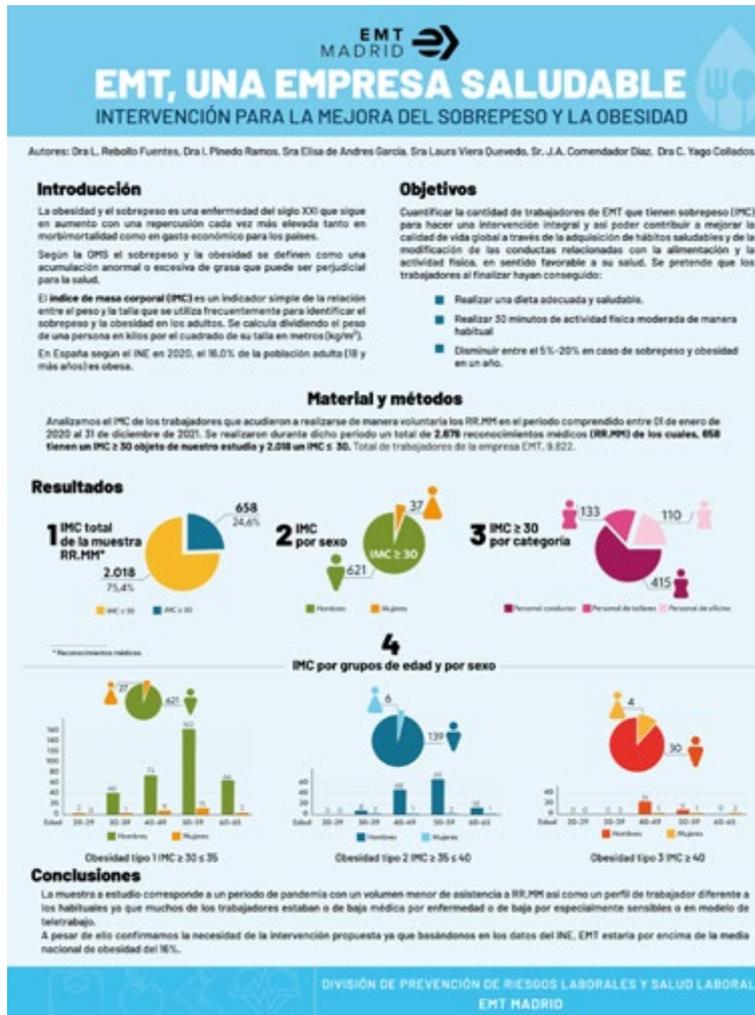
Cobertura del absentismo

| | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--------------------------------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
| | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer |
| Número de bajas | 4.160 | 426 | 6.284 | 499 | 5.780 | 548 |
| Número días laborales perdidos | 144.413 | 17.155 | 208.470 | 21.353 | 166.330 | 18.874 |
| Duración media de la baja | 30,82 | 35,08 | 30,2 | 37,33 | 25,94 | 26,33 |

Formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales

A lo largo del año 2021 la formación continua en materia de prevención de riesgos, ha sido sobre:

- Qué actuación se ha de acometer en el plan de emergencia.
- Medidas preventivas y primeros auxilios a trabajadores designados para actuar en caso de emergencia.



| Asistentes | | | | | Horas | | |
|------------|--------|--------|-------|------------------|--------|-------|-------------|
| Cursos | Grupos | Hombre | Mujer | Total Asistentes | Hombre | Mujer | Total Horas |
| 15 | 112 | 863 | 51 | 914 | 5.976 | 321 | 6.297 |

Fomento en la salud de los trabajadores

Debido a la irrupción de la pandemia provocada por la Covid 19 en el año 2020, siguen interrumpidas las campañas iniciadas atrás sobre la prevención y deshabituación del alcoholismo y el tabaquismo, aunque se han realizado actividades dirigidas para aquellas personas que solicitaran asistencia para dejar el tabaco.

La campaña de vacunación antigripal, de carácter voluntario, continúa su aplicación al ser una enfermedad de alta incidencia en el medio laboral. Este año 2021, ha disminuido, considerablemente el número de vacunaciones 1.563, con respecto al anterior (2.362).

En aplicación de la legislación vigente en materia de vigilancia de la salud, continúan los programas de reconocimientos médicos periódicos, adaptados a cada actividad, renovados anualmente conforme a las variaciones normativas y de legislación, en los que se incluye la historia clínico-laboral y se relacionan los factores de riesgo a los que está expuesto el trabajador con los efectos que pudieran provocar sobre su salud.

En el año 2021 motivado por la continuidad de las medidas tomadas en relación con la pandemia provocada por el COVID-19 y en consideración de la limitación de aforo y la necesidad de respetar distancias de seguridad habidas, se han retomado los reconocimientos médicos periódicos.

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------------|---------|---------|---------|
| Reconocimientos | 7.850 | 6.342 | 4.651 |
| Determinaciones Analíticas | 290.450 | 234.654 | 172.087 |
| Vacunaciones | 1.097 | 2.362 | 1.563 |
| Otras exploraciones | 12.365 | 5.164 | 6.298 |



Seguridad vial

| | 2019 | 2020 | 2021 | % |
|--|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Accidentes con daños materiales | | | | |
| Con repercusión económica en póliza | 4.542 | 2.804 | 3.691 | 31,63% |
| Sin repercusión económica en póliza | 1.870 | 1.322 | 1.636 | 23,75% |
| Total accidentes con daños materiales | 6.412 | 4.126 | 5.327 | 29,11% |
| Daños a personas | | | | |
| Lesionados | 1.937 | 979 | 1.423 | 45,35% |
| Fallecidos | 1 | | 2 | |

Gestión ambiental

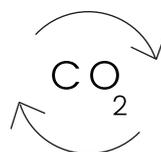
La gestión ambiental es uno de los aspectos clave para EMT tal y como se refleja en la Política de Calidad y Medio Ambiente de la Empresa.

[Ver https://www.emtmadrid.es/RSC/Calidad](https://www.emtmadrid.es/RSC/Calidad)

El compromiso por parte de EMT con la mejora de la calidad del aire de la ciudad de Madrid, se plasma en iniciativas encaminadas a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y de otros agentes contaminantes, como óxidos de nitrógeno, partículas, etc.

Con respecto al análisis de impactos ambientales y gestión de residuos, EMT analiza los impactos ambientales de sus actividades. Además, para los proyectos de construcción de infraestructuras, según la tipología y normativa aplicable, se realizan estudios de impacto ambiental, que incluyen tanto los impactos como las medidas para mitigarlos.

También realiza la vigilancia y seguimiento de emisiones atmosféricas en los centros de trabajo, ruidos, vertidos al Sistema Integrado de Saneamiento (SIS), y remediaciones de suelo. Además, vigila y controla la correcta gestión de los residuos generados en cada instalación, tanto peligrosa como no peligrosa. Los requisitos legales se controlan mediante un seguimiento continuo, verificando posibles modificaciones, aparición de nueva normativa aplicable etc., y son evaluados trimestralmente para comprobar el correcto cumplimiento por parte de la Empresa.



1. Calidad del Aire y Cambio Climático

Control de emisiones atmosféricas: Calidad del Aire

Las emisiones gaseosas generadas por la actividad desarrollada por EMT contienen, además de CO₂, sustancias como son el CO, HC, partículas y los NO_x que afectan a la calidad del aire. Proviene principalmente del tubo de escape de los vehículos con motores diésel.

En los Centros de Operaciones existen focos contaminantes que han sido catalogados dentro del Grupo de acuerdo al CAPCA-2010 (catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera), lo que obliga a realizar controles externos e internos de forma periódica de las emisiones que se producen durante el desarrollo de la actividad que en dichos Centros se realiza (por ejemplo: extracción de fibra procedente del lijado de piezas y de los quemadores para el secado de las cabinas de pintura). Las medidas de eficiencia energética están directamente relacionadas con la reducción de estas emisiones atmosféricas.

Evolución de las emisiones del parque la actividad de transporte urbano y grúas



Autobús

| Emisiones reguladas | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---------------------|------------|--------|------------|--------|------------|-------|
| | Total (Kg) | gr/km | Total (Kg) | gr/km | Total (Kg) | gr/km |
| NO _x | 210.324,20 | 2,0711 | 143.966,90 | 1,5037 | 139.789,00 | 1,38 |
| HC | 22.227,50 | 0,2189 | 20.322,30 | 0,2123 | 23.677 | 0,23 |
| CO | 165.070,10 | 1,6255 | 109.208,40 | 1,1407 | 109.005,00 | 1,07 |
| Partículas | 1.648,60 | 0,0162 | 1.093,20 | 0,0114 | 1.069,00 | 0,01 |
| Dióxido de Carbono | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
| | Total (Tm) | kg/km | Total (Tm) | kg/km | Total (Tm) | kg/km |
| CO ₂ | 139.198,30 | 1,3707 | 120.341 | 1,257 | 132.043,00 | 1,30 |





Grúas

| Emisiones reguladas | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---------------------|------------|--------|------------|--------|------------|-------|
| | Total (Kg) | gr/km | Total (Kg) | gr/km | Total (Kg) | gr/km |
| NOx | 208,4 | 0,1539 | 161,7 | 0,1502 | 172,82 | 0,15 |
| HC | 19,6 | 0,0144 | 15,3 | 0,0142 | 21,67 | 0,02 |
| CO | 124,2 | 0,0917 | 95,8 | 0,089 | 114,13 | 0,1 |
| Partículas | 1 | 0,0008 | 0,8 | 0,0007 | 0,84 | 0 |
| Dióxido de Carbono | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
| | Total (Tm) | kg/km | Total (Tm) | kg/km | Total (Tm) | kg/km |
| CO2 | 654,6 | 0,4835 | 615,78 | 0,4756 | 564,5 | 0,49 |



Total

| Emisiones reguladas | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---------------------|------------|-------|------------|-------|------------|-------|
| | Total (Kg) | gr/km | Total (Kg) | gr/km | Total (Kg) | gr/km |
| NOx | 210.532,60 | 2,23 | 144.128,60 | 1,65 | 139.961,82 | 1,53 |
| HC | 22.247,10 | 0,23 | 20.337,60 | 0,23 | 23.698,67 | 0,25 |
| CO | 165.194,30 | 1,72 | 109.304,20 | 1,23 | 109.119,13 | 1,17 |
| Partículas | 1.649,60 | 0,02 | 1.094,00 | 0,01 | 1.069,84 | 0,01 |
| Dióxido de Carbono | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
| | Total (Tm) | kg/km | Total (Tm) | kg/km | Total (Tm) | kg/km |
| CO2 | 139.852,90 | 1,85 | 120.956,32 | 1,73 | 132.607,50 | 1,79 |



Clasificación del parque móvil

Detalle del parque móvil de autobuses desde el punto de vista medioambiental a 31 de diciembre:

| Tipo de combustible | Unidades | %Sobre flota total |
|------------------------|--------------|--------------------|
| GNC/ Convencional | 1.642 | 78,38 |
| GNC/Híbrido | 7 | 0,33 |
| GNC/Híbrido Enchufable | 7 | 0,33 |
| GNC/Gas-Diésel | 1 | 0,05 |
| Diésel/>=Euro V | 57 | 2,72 |
| Diésel/Híbrido | 30 | 1,43 |
| Eléctrico | 130 | 6,21 |
| Diésel | 221 | 10,55 |
| Total | 2.095 | 100 |

En la actualidad, el Gas Natural Comprimido sigue siendo la opción más utilizada en la flota de autobuses de la compañía: alrededor de un 73% de los vehículos son propulsados por este combustible, que representa un importante ahorro económico y ambiental. Reduce un 95% la emisión de Óxidos de Nitrógeno (NOx), no emite partículas en suspensión y disminuye la contaminación acústica.



89,45%
Total de
Parque
Verde

Parque Total: 2.095
Parque Verde: 1.873



En cuanto a la flota del servicio de grúas:

| Tipo de combustible | Unidades | %Sobre flota total |
|---------------------|-----------|--------------------|
| GNC | 31 | 38,75 |
| Diésel / >= Euro V | 47 | 58,75 |
| Diésel | 2 | 2,50 |
| Total | 80 | 100 |

Clasificación del parque móvil de autobuses según directivas de la UE a 31 de diciembre:

| | 2019 | 2020 | 2021 | $\Delta\%20/2021$ |
|-----------------------|-------|-------|-------|-------------------|
| EURO III | 5 | - | - | |
| EURO IV | 363 | 326 | 222 | -31,90 |
| EURO V ⁽¹⁾ | 107 | 43 | 41 | -4,65 |
| VEM | 656 | 482 | 464 | -3,73 |
| EURO VI | 901 | 1134 | 1238 | 9,17 |
| CERO EMISIONES | 50 | 81 | 130 | 60,49 |
| TOTAL | 2.082 | 2.066 | 2.095 | 1,40 |

(1) Incluye los vehículos catalizados

Cambio climático (efecto invernadero)

EMT realiza un cálculo de las emisiones directas de gases de efecto invernadero de todas sus fuentes propias (alcance 1) y las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero procedentes de la generación de electricidad adquirida y consumida (alcance 2).

Las emisiones de gases efecto invernadero, que constituyen el denominado alcance 1 proceden, fundamentalmente de:

- Consumo de combustible que realizan los autobuses y otros vehículos que utiliza la empresa para desarrollar su actividad, como por ejemplo grúas.
- Consumo de gas natural para calefacción y gasóleo C en las cabinas de pintura (fuentes estacionarias).
- Fugas de gases de efecto invernadero.

En cuanto a las emisiones indirectas, la práctica totalidad de éstas proceden del consumo de electricidad (alcance 2).



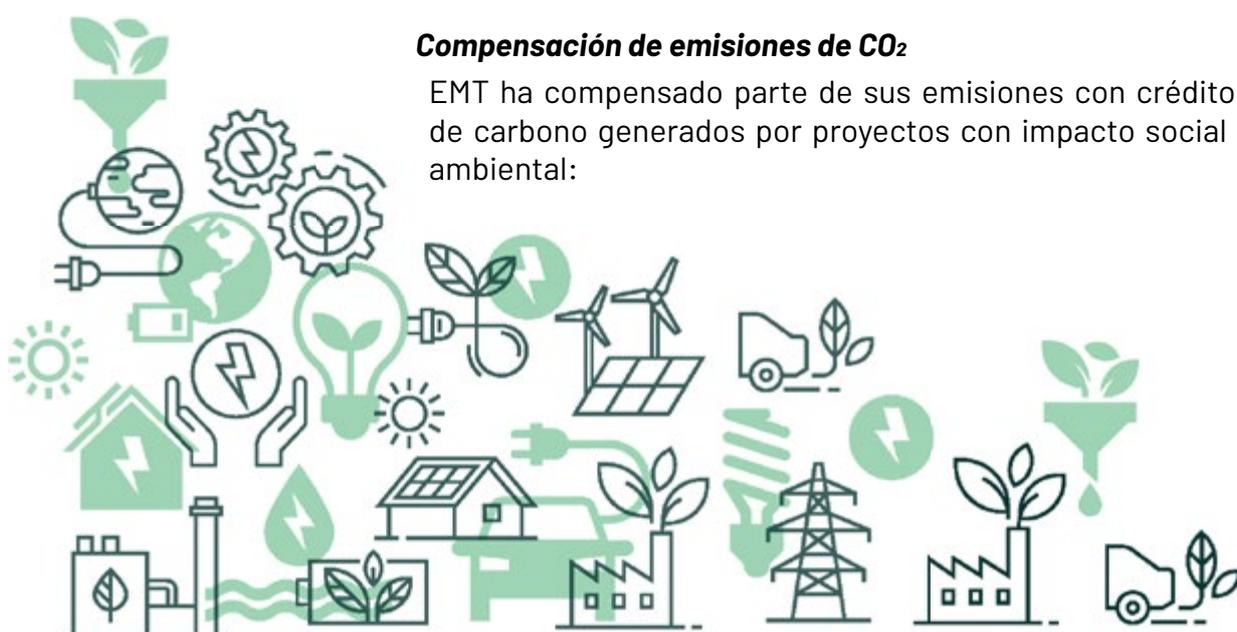
| Emisiones totales CO ₂ (tn)* | 2021 | Emisiones totales CO ₂ (tn)* | 2021 |
|---|---------|---|---------|
| Directas | 146.262 | directas totales | 143.512 |
| Indirectas | 7.663 | gases fluorados | 10.413 |
| TOTAL | 153.925 | | 153.925 |

| Emisiones directas totales CO ₂ (tn) | 2.019 | 2020 | 2021 | Δ%2020/2021 |
|---|---------|---------|---------|-------------|
| Total Vehículos (TnCO ₂)* | 159.219 | 130.916 | 133.129 | 1,69 |
| Total Instalaciones (TnCO ₂) | 8.476 | 2.611 | 10.383 | 297,70 |
| TOTAL | 167.695 | 133.527 | 143.512 | 7,48 |

Gases fluorados

| Nombre del gas | Tipo de equipo | Emisiones (t CO ₂ eq) | Emisiones (t CO ₂ eq) |
|------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| HFC-134 A | Vehículos | 9.678 | 10.327 |
| R-407 C | Climatizadores Instalaciones | 497 | 86,732 |
| TOTAL (t CO ₂ eq) | | 10.175 | 10.413 |

Para el cálculo de la huella de carbono correspondiente al año 2021 se han utilizado los factores de conversión correspondientes al año 2021.



Compensación de emisiones de CO₂

EMT ha compensado parte de sus emisiones con créditos de carbono generados por proyectos con impacto social y ambiental:

- **Proyecto CLIMA**



Los Proyectos Clima del Fondo de Carbono para una Economía Sostenible (FES-CO2) son proyectos de reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) desarrollados en España.

En 2019 el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) aprobó el Programa CLIMA de Movilidad Sostenible “aplicación de energías alternativas, tecnología híbrida y energía eléctrica en nuevas flotas de autobuses” presentado por EMT en 2018. Ello significó la firma de un convenio entre ambas entidades, según el cual EMT se comprometía a reducir 31.000 tn de emisiones de CO2 mediante la sustitución de autobuses tradicionales por unidades eléctricas y/o con otros combustibles renovables alternativos.

En 2020 EMT y el MITECO han ampliado su acuerdo con una reducción de 10.364 tn de emisiones más hasta el 31 de mayo de 2024 por la compra de autobuses de tecnologías alternativas, y de 208 tn por la ampliación del servicio de alquiler público de bicicletas.

Esta reducción de emisiones no sólo lo será del consumo de combustibles fósiles, sino también de las emisiones GEI que se producen durante la combustión de éstos.

El MITECO por su parte, se compromete a comprar a través del FES-CO2 esta reducción de emisiones por las que pagará un precio de 9,70 €/tn.

El Proyecto CLIMA no solo contribuye a la reducción de gases de efecto invernadero (objeto del Proyecto Clima), sino que juega un papel decisivo en la penetración de la movilidad eléctrica entre los clientes particulares y a la vez, ayuda a reducir la contaminación del aire en las ciudades, lo que conllevaría a un efecto multiplicador en el medio plazo en materia de reducción de emisiones.

Para el seguimiento y verificación de esta mayor eficiencia y reducción de las emisiones se cuenta con los servicios de la empresa ECOTERRAE, empresa especializada en materia de sostenibilidad y cambio climático.



| Nº de autobuses y bicicletas puestos en marcha | 52 autobuses | | | |
|--|--------------------------|---------|-------|-----------------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | Meta 31/05/2024 |
| Reducciones buses | 91,75 tn CO ₂ | 1143 tn | | 31.736 tn |
| Reducciones bicicletas | 0 | 31 tn | 20 tn | 208 tn |



- Colaboración en el proyecto de la **Fundación Seur** "Taponos para una nueva vida" para ayudar a niños sin recursos a acceder a un tratamiento médico y facilitar aparatos ortopédicos, no reglado en el sistema sanitario. Durante 2021, se han recogido 2.310 kg de taponos recogidos/3.465 kg de CO₂ absorbido.
- Acuerdo de colaboración con el proveedor de autobuses **Scania** por el que por cada vehículo adquirido por la EMT de esta marca, se compromete a plantar un árbol en el llamado Bosque de EMT, situado en el término municipal de Rivas Vaciamadrid. En este año se han plantado 68 árboles. Con este proyecto se pretende contribuir a reducir el impacto medioambiental producido por el consumo de combustible en el transporte de personas. En 2021 con esta acción se estima la reducción de CO₂ en 193,49 Tn.



2. Gestión de residuos y labores de descontaminación

EMT potencia el principio de jerarquía de los residuos, promoviendo la prevención de su generación, fomentando la reutilización y el reciclado, y favoreciendo su trazabilidad. La gestión de estos residuos es realizada por empresas altamente cualificadas que aseguran que se respeta este principio.

En este sentido se desarrollan campañas informativas dirigidas al personal de EMT relativas a gestión de residuos, uso eficiente de los mismos, compromisos ambientales etc, con el fin de concienciar y sensibilizar de la importancia de avanzar hacia una economía circular.

| | 2019 | 2020 | 2021 | Δ%2020/2021 |
|--------------------------------------|---------|---------|---------|-------------|
| Residuos Peligrosos | 763.644 | 632.762 | 630.471 | -0,36 |
| Residuos Biosanitarios - Citotóxicos | | | | |
| Clase II | 871 | 832 | 792 | -4,81 |
| Clase III | 860 | 803 | 445 | -44,58 |
| Medicamentos caducados | 47 | 55 | 35 | -36,36 |
| Residuos No Peligrosos | | | | |
| Inertes | 695.863 | 494.240 | 773.200 | 56,44 |

En 2021 la valorización de los residuos ha aportado a EMT un beneficio de 95.301,63€ (174.256,30 ingresos por gestión de residuos/78.954,67 gastos por gestión de residuos).

• **Tratamiento residual de vehículos**

Según establece el artículo 106 del Texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por Real Decreto Legislativo 6/2016, de 30 de octubre, se podrá ordenar el traslado de un vehículo a un Centro Autorizado de Tratamiento de vehículos (CAT), para su posterior destrucción y descontaminación, cuando hayan transcurrido más de dos meses desde que el vehículo fuera inmovilizado o retirado de la vía pública y depositado por la Administración y su titular no hubiera formulado alegaciones. Establece el citado artículo que, con anterioridad a la orden de traslado del vehículo, se deberá requerir al titular del mismo advirtiéndole que, de no proceder a su retirada en el plazo de un mes, se procederá a su traslado a un CAT.

El procedimiento se inicia mediante el envío de notificaciones en las que se insta a los titulares a que recuperen los vehículos en el plazo de quince días, previo abono de las tasas establecidas en la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Retirada de Vehículos de la Vía Pública.

Cuando las notificaciones no son recibidas por los titulares o no se dispone de datos de los mismos, se publican a través de anuncios en el Tablón Edictal del Boletín Oficial del Estado.

En el supuesto de que los titulares no lleven a cabo su recuperación, se procede al tratamiento residual de los vehículos para lo que son entregados a un Centro Autorizado de Tratamiento (CAT).

A continuación, se muestran los datos del tratamiento residual de vehículos depositados en las bases municipales del Ayuntamiento de Madrid relativos a:

- Notificaciones enviadas a los titulares: 4.907.
- Anuncios publicados en el Boletín Oficial del Estado: 7 anuncios con un total de 2.376 vehículos.
- Vehículos entregados a un CAT: se ha procedido al tratamiento residual de 5.158 vehículos.

- **Labores de descontaminación**

Tras años de actividad en los diferentes Centros de Trabajo e instalaciones se ha producido una contaminación de los suelos que es imprescindible remediar para garantizar la conservación de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de las personas, según recoge el artículo 45 de la Constitución. En este sentido EMT ha venido efectuando estas acciones:

| Control y Prevención | Acciones |
|-------------------------------------|---|
| Centro de Operaciones de Fuencarral | Provisión para descontaminación suelos |
| Centro de Operaciones de la Elipa | Provisión para descontaminación suelos futura |

No se han producido derrames de combustibles ni otros incidentes significativos.

- **Provisión de descontaminación**

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Provisionado | 2.826.865 € | 4.283.008 € | 5.727.588 € |

3. Consumo de energía/ eficiencia energética

EMT apuesta por el consumo responsable y sostenible de la energía. Por este motivo cuenta con un Plan para optimizar el consumo energético de sus instalaciones a través de seis contratos de eficiencia energética firmado con estos tres proveedores en 2013 y con vencimientos entre 2022, 2023 y 2024:



GRUPO PROINGEC-IMEYCA UTE proporciona los servicios en la Sede Central (31/12/2013 a 31/12/2022) y Centro de Operaciones de Sanchinarro (31/12/2013 a 31/12/2022).



VALORIZA FACILITIES, S.A.U. en los de los Centros de Operaciones de Fuencarral (31/12/2013 a 31/12/2021 con prórroga hasta 30/06/2022) y La Elipa 31/12/2013 a 31/12/2022).



ELECNOR, S.A. en los de los Centros de Operaciones de Entrevías (31/12/2013 a 31/12/2023) y Carabanchel (31/12/2013 a 31/12/2024)

De manera general, estos contratos incluyen un plan de inversiones en ahorro energético, agua y energías renovables. El objetivo es promover la mejora de la eficiencia energética y del consumo de agua minimizando los impactos ambientales negativos mediante la incorporación de equipos e instalaciones más eficientes, elementos de la envolvente de los edificios u otros que fomenten el ahorro de energía y de agua.

La titularidad de estos contratos de suministro de EMT pasa a ser de las empresas proveedoras, lo que supone un ahorro importante en los precios al tener una mayor capacidad de negociación. Éstos trabajan con empresas comercializadoras de energía mayoritariamente originada por fuentes renovables, información que es ofrecida anualmente por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Los contratos también contemplan el mantenimiento de las inversiones y equipos de las instalaciones a las que afectan.

| | 2019 | | | 2020 | | | 2021 | | | TOTAL Δ % 2020/2019 |
|--------------------|---------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|---------------------|
| | Instalaciones | Flota | TOTAL | Instalaciones | Flota | TOTAL | Instalaciones | Flota | TOTAL | |
| Gasóleo | | 191.615.389 | 191.615.389 | 26.012 | 85.557.798 | 85.583.810 | 26.356 | 80.592.942 | 80.619.298 | -5,80 |
| Gas Natural (kwh) | 10.065.103 | 458.219.251 | 468.284.354 | 10.053.026 | 479.721.745 | 489.774.771 | 13.041.976 | 542.703.371 | 555.745.347 | 13,47 |
| Híbrido (kwh) | | 9.495.949 | 9.495.949 | | 8.883.925 | 8.883.925 | | 9.575.229 | 9.575.229 | 7,78 |
| Electricidad (kwh) | 15.647.567 | 1.125.085 | 16.772.652 | 17.403.487 | 2.147.871 | 19.551.358 | 29.473.645 | 3.596.659 | 33.070.304 | 69,15 |
| TOTAL CONSUMO | 25.712.670 | 660.455.674 | 686.168.344 | 27.482.525 | 576.311.339 | 603.793.865 | 42.541.977 | 636.468.201 | 679.010.178 | 6,88 |

| Instalaciones | Consumos | Producción |
|--------------------|---------------|------------------|
| Biomasa (Kwh) | 28.576 | |
| Fotovoltaica (Kwh) | | 351.741 |
| Térmica (Kwh) | | 7.931.995 |
| TOTAL | 28.576 | 8.283.736 |

Desde el año 2014 en que se pusieron en marcha las Medidas de Ahorro Energético (MAEs) pactadas con los proveedores de los contratos, cada ejercicio EMT ha llevado a cabo ha acometido nuevas acciones al respecto, en el año 2021 destacamos:

- La sustitución de todas las luminarias a tecnología Led en el Aparcamiento Disuasorio de Avenida de Portugal, en el Aparcamiento de San Epifanio y en los Depósitos de Paseo Imperial, Mediodía II y Mediodía III, lo que supone un ahorro energético aproximado del 50% en iluminación en estas cinco dependencias, mejorando considerablemente la calificación energética de las instalaciones.
- Los lavaderos automáticos se alimentan, en una gran parte, con agua reciclada y recirculada.

Así, en el siguiente cuadro, se pueden ver los objetivos conseguidos:

|  UTE PROINGEC-IMEYCA <small>GRUPO PROINGEC</small> | | | | |
|--|--|------------------------|------------------|--|
| SEDE | Resultados de eficiencia 2021 sobre línea base contrato / ahorro | Objetivo de eficiencia | Conseguido si/no | Origen energía 2021: GAS NATURAL COMERCIAL |
| ELECTRICIDAD | 25,35% | 25% | SÍ | Renovables: 40,7% |
| GAS | 35,41% | 25% | SÍ | Cogeneración de alta eficiencia: 16,1% |
| AGUA | 26,46% | - | n/a* | Ciclos Combinados gas natural: 15,2% |
| | | | | Carbón: 3% |
| | | | | Fuel / Gas: 0,9% |
| | | | | Nuclear: 18,2% |
| | | | | Otras no renovables: 5,9% |



|  UTE PROINGEC-IMEYCA <small>GRUPO PROINGEC</small> | | | | |
|---|--|------------------------|------------------|--|
| SANCHINARRO | Resultados de eficiencia 2021 sobre línea base contrato / ahorro | Objetivo de eficiencia | Conseguido si/no | Origen energía 2021: GAS NATURAL COMERCIAL |
| ELECTRICIDAD | 53,61% | 12% | SÍ | Renovables: 40,7% |
| GAS | 48,44% | 12% | SÍ | Cogeneración de alta eficiencia: 16,1% |
| AGUA | -11,38% | - | n/a* | Ciclos Combinados gas natural: 15,2% |
| | | | | Carbón: 3% |
| | | | | Fuel / Gas: 0,9% |
| | | | | Nuclear: 18,2% |
| | | | | Otras no renovables: 5,9% |

* La UTE PROINGEC-IMEYCA no incluye objetivo de ahorro de agua en su oferta.

|  SACYR | | | | |
|--|--|------------------------|------------------|--|
| FUENCARRAL | Resultados de eficiencia 2021 sobre línea base contrato / ahorro | Objetivo de eficiencia | Conseguido si/no | Origen energía 2021: GAS NATURAL COMERCIAL |
| ELECTRICIDAD | 23,00% | 21,52% | SÍ | Renovables: 100% |
| GAS | 21,20% | 21,52% | SÍ | |
| AGUA | -29,60% | 5% | NO | |

|  SACYR | | | | |
|--|--|------------------------|------------------|--|
| ELIPA | Resultados de eficiencia 2021 sobre línea base contrato / ahorro | Objetivo de eficiencia | Conseguido si/no | Origen energía 2021: GAS NATURAL COMERCIAL |
| ELECTRICIDAD | 14,20% | 26,34% | SÍ | Renovables: 100% |
| GAS | 27,00% | 26,34% | SÍ | |
| AGUA | 12,60% | 5% | SÍ | |

|  ELECNOR | | | | |
|--|--|------------------------|------------------|--|
| CARABANCHEL | Resultados de eficiencia 2021 sobre línea base contrato / ahorro | Objetivo de eficiencia | Conseguido si/no | Origen energía 2021: GAS NATURAL COMERCIAL |
| ELECTRICIDAD | 31,55% | 30% | SÍ | Renovables: 100% |
| GAS | 33,89% | 30% | SÍ | |
| AGUA | 16,35% | 5% | SÍ | |

|  ELECNOR | | | | |
|--|--|------------------------|------------------|--|
| ENTREVÍAS | Resultados de eficiencia 2021 sobre línea base contrato / ahorro | Objetivo de eficiencia | Conseguido si/no | Origen energía 2021: GAS NATURAL COMERCIAL |
| ELECTRICIDAD | 26,43% | 19% | SÍ | Renovables: 100% |
| GAS | 38,46% | 19% | SÍ | |
| AGUA | 28,53% | 5% | SÍ | |

Por otro lado, es de relevancia señalar que, alineados con la Política de Medio Ambiente de EMT, se ha realizado una contratación para la identificación y detección de asbesto en las instalaciones de la EMT. En caso necesario, se realizaría a posteriori un nuevo procedimiento para la retirada eficiente de todo el material existente.

Innovación y desarrollo

Los procesos de investigación que lleva a cabo EMT permiten, por un lado conseguir innovaciones que aplicar a los productos existentes, y por otro desarrollar prototipos de otros nuevos.

■ Mediante la creación de cátedras:

La creación de cátedras con diferentes universidades de prestigio de Madrid materializa el apoyo de EMT a la investigación y permite profundizar en el conocimiento y análisis de la técnica y los datos que garantizan que las bases sobre las que EMT desarrolla su actividad innovadora son sólidas, favoreciendo además la transferencia de conocimiento que permite beneficiarse a terceros. La actividad de las Cátedras incide, por tanto, directamente en el tema material de "Innovación y desarrollo".

El contenido de las cátedras viene determinado por la identificación de cuestiones relevantes asociadas a la actividad cuyo abordaje excede la capacidad propia de la empresa, bien por la novedad técnica, bien por la complejidad de análisis, y requieren la dedicación exclusiva de equipos de investigación académica.

Se han puesto en marcha cuatro cátedras con las universidades Complutense, Politécnica, UNED y Comillas-ICAI, con los departamentos de cada una.

- **Cátedra EMT-UNED: Aula universitaria "Estudios dinámicos sobre calidad del aire en la ciudad de Madrid"**



El contenido de esta cátedra con la Universidad Nacional de Educación a Distancia se centra desde 2019 en el análisis de la huella de carbono con modelos predictivos, y sus estudios van a permitir evaluar los planes en marcha para la mejora tanto en los servicios de transporte y movilidad como en las instalaciones de EMT en su apuesta por una empresa más sostenible.

El sistema de predicción de impacto de huella de carbono de la flota de autobuses de la EMT requiere de 3 módulos que permiten el cálculo de dicha huella: un módulo de predicción de la velocidad, uno de predicción de la ocupación y un tercero de predicción del consumo de combustible.

Se ha comenzado por el modelo de predicción de la velocidad de los autobuses realizando experimentos para determinar el impacto de variables exógenas como las meteorológicas.

- **Cátedra EMT-UPM: Aula investigadora de vehículos eléctricos, autónomos y conectividad**

Automóvil de la Universidad Politécnica entre 2020 y 2023, se marca como objetivo principal avanzar en la automatización de autobuses para realizar operaciones dentro de los Centros de Operaciones sin necesidad de conductor. También incluye un estudio comparativo entre un autobús puramente eléctrico y uno de gas y la convocatoria de los Premios Andrés García a la Innovación en el Transporte, retomando la convocatoria de 2008-09).

En 2021 se han realizado algunas pruebas de circulación controlada en pista que ofrecen buenos resultados, no obstante quedan aún desarrollos por llevar a cabo para poder realizar el grueso de las pruebas en pista con la totalidad de funcionalidades esperadas, como el reconocimiento de elementos característicos de la infraestructura para el guiado y la identificación de obstáculos para realizar paradas de emergencia o maniobras de evasión.

- **Cátedra EMT-UCM: Cátedra Extraordinaria de Movilidad Ciclista**



El objetivo de la Cátedra entre EMT y la Universidad Complutense, a desarrollar entre 2020 y 2023, es mejorar el conocimiento del servicio de bicicleta pública mediante la monitorización, análisis y visualización espacio - temporal de los datos de BiciMAD, un estudio de cobertura y la realización de encuestas de campo para analizar la evolución del sistema.

Durante el 2021 se han recopilado y evaluado fuentes potenciales disponibles para estudios de movilidad ciclista en Madrid. En concreto, se han trabajado 44 fuentes de datos para constituir una Malla Ciclable de Madrid incorporable a planificadores de viaje; y 30 fuentes de datos para establecer el Modelo de Demanda de BiciMAD, incluyendo fuentes de datos de movilidad peatonal, transporte público y privado. Ambas se irán perfeccionando para cumplir con sus objetivos.

En el caso de Bicimad, el modelo permitirá mejorar el análisis de cobertura del sistema, la monitorización de su uso, estimación de la demanda potencial y la funcionalidad de las nuevas estaciones y la optimización en la localización de nuevas bases. Ha comenzado el análisis cualitativo de la demanda con 3.000 encuestas en línea y en 2022 se realizarán las de usuarios en las estaciones de BiciMAD.

■ Mediante el desarrollo de la aplicación de movilidad integral Madrid Mobility 360

Madrid Mobility 360 reúne las diferentes opciones del ecosistema de movilidad de Madrid y permite al usuario identificar, en el mismo mapa, la extensa oferta de soluciones de movilidad disponibles en la ciudad. La aplicación ofrece la información de los principales operadores de transporte público como autobuses urbanos de la EMT, Metro, Metro Ligero, Tren Cercanías o autobuses interurbanos. También integra las numerosas opciones de movilidad compartida existentes como bicicletas, patinetes, coches o motos también en el planificador, ofreciendo rutas realmente multimodales, donde estos servicios pueden resolver la primera o última milla en ocasiones mejor que nosotros.



La principal innovación en el planificador de rutas de Madrid Mobility 360, es que ofrece al usuario información sobre el nivel de ocupación de los autobuses. Esta información no es meramente descriptiva, en el caso de que la ruta prevista incluya un tramo de alta ocupación, la herramienta propone al usuario dos opciones alternativas:

Una segunda ruta en el mismo horario que presente baja ocupación y la misma ruta en un horario posterior en el que se pueda realizar con un nivel menor de ocupación. Esta funcionalidad permite planificar los trayectos teniendo en cuenta este dato del servicio y disponer de la información necesaria para distribuir, temporal o espacialmente, su demanda del servicio.

Madrid Mobility 360:

- Informa además de la estimación de emisiones de CO2 que supone el trayecto con el fin de mejorar la concienciación ciudadana y la sostenibilidad,
- Permite, por primera vez, adquirir el billete sencillo de autobús de la EMT o desanclar las bicicletas de Bicimad desde la misma aplicación mediante QR.
- En 2021 ha incorporado también el servicio de aparcamientos, pudiendo acceder, salir y pagar mediante la aplicación, bien mediante código QR, bien mediante el lector de matrícula del aparcamiento, también asociada a la cuenta del usuario.
- Integra una plataforma de pago digital que permite el post-pago, es decir, el cálculo de una tarifa final de pago diferido que facilita la aplicación de diferentes reglas de negocio (por ejemplo la que permite el servicio de aparcamiento disuasorio, en la que la plataforma detecta que un mismo usuario utiliza el transporte público durante su estacionamiento en un aparcamiento concreto y le aplica una tarifa combinada diferente a la pre-establecida).

EMT Madrid ha sido galardonada por el proyecto Madrid Mobility 360 en tres ocasiones: Premios Aslan, Premios Nacionales de Movilidad y Premios de internet 2021. También ha recibido un galardón por la Universidad Camilo José Cela, (Premios Tutor Awards UCJC).

- **Accesibilidad y diseño para todos**

1 Mensaje de Dirección

2 EMT hoy

3 Estrategia

4 Nuestra cultura

5 Creación de valor

6 Compromiso con la sociedad

7 Alcance de este informe

Accesibilidad y diseño para todos

EMT tiene el compromiso de incorporar los conceptos de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos de forma transversal en el desarrollo de todas sus actividades. Este compromiso lo lleva a cabo:

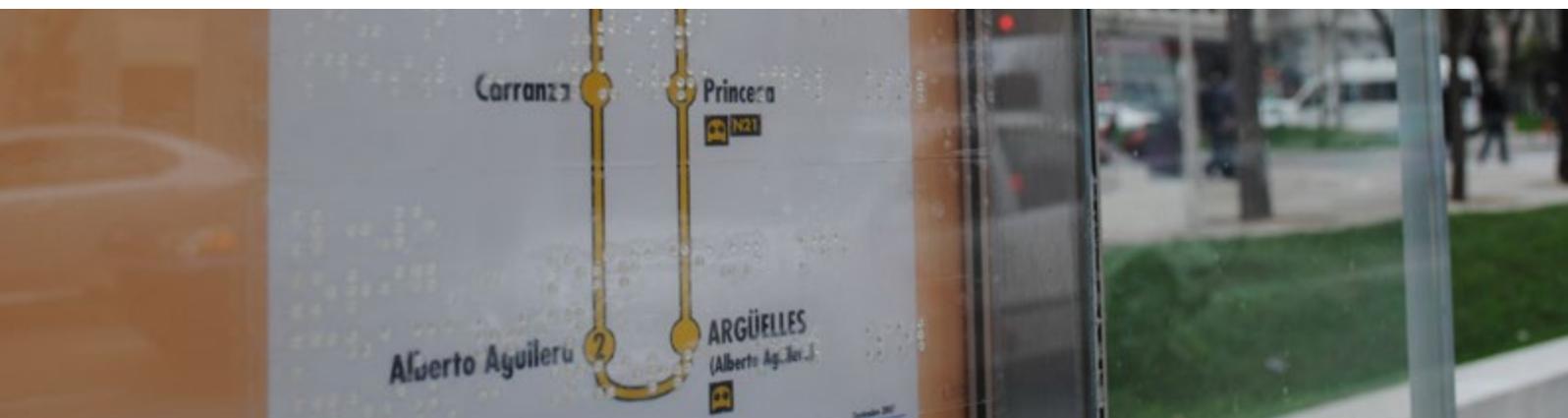
- **Material móvil:** toda la flota dispone de los elementos necesarios para garantizar la accesibilidad universal, es decir, piso bajo, sistema de inclinación y rampa de acceso para personas en silla de ruedas, espacio reservado para personas con movilidad reducida (PMR), trama continua de barras y asideros con contraste cromático, sistema braille, y avisador acústico y luminoso. Igualmente, posee otros que van más allá del estricto cumplimiento de la normativa, como es la ampliación del espacio o la doble plataforma central del autobús para compatibilizar el uso de cochecitos de niños y sillas de ruedas, la validadora en la plataforma central, o las pantallas de información, entre otros. En este sentido, al cierre del año, el número de vehículos con estas características, es decir, plataforma central ampliada, doble o doble ampliada es de 1.950 autobuses, lo que supone un 93,78 de la flota total.

Asimismo, un 60% de la flota incorpora rampas manuales en los autobuses para evacuación de personas en silla de ruedas en caso de emergencia (1.265 de 2.095 autobuses).





- **Infraestructuras:** se ha impulsado la accesibilidad de las paradas de autobús, habiéndose realizado durante 2021 trabajos de mejora en 52 marquesinas.
- Mediante la participación en foros y grupos de trabajo de diálogo con los grupos de interés:
 - Comisión Técnica de Accesibilidad de Modos de Transportes del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid. Durante el año 2021 se han realizado 7 reuniones de la Comisión.
 - Grupo de trabajo de información, comunicación y señalización de modos de transporte del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT). Durante el año 2021 se han realizado 3 reuniones de la Comisión.
 - Mesa de Accesibilidad de la Ciudad de Madrid cuyos objetivos son: crear una estrategia municipal de accesibilidad (GT1), la transversalidad de todas las políticas y acciones (GT2), y la realización de proyectos de innovación, comunicación, formación y sensibilización (GT3). EMT forma parte del grupo de trabajo GT3 y se han realizado 7 reuniones durante el año 2021. También a final de año, el 17 de diciembre de 2021, se ha celebrado una reunión en la que se ha expuesto todas las acciones realizadas por los grupos de trabajo que componen dicha Mesa: GT1, GT2 y GT3.

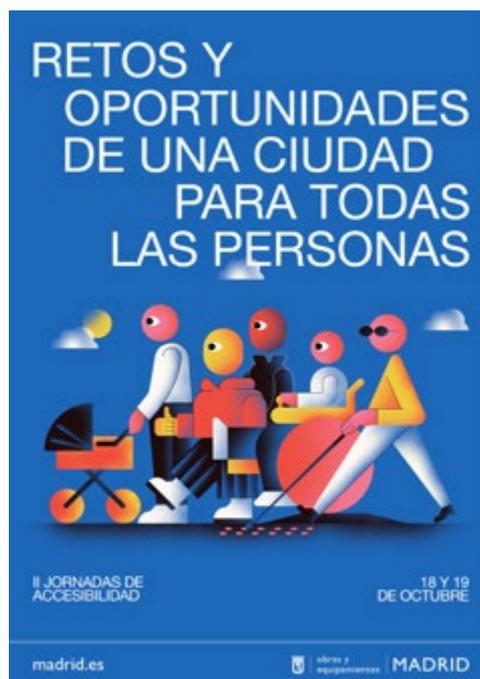


- Entrenamientos a 18 personas con discapacidad cognitiva de entidades pertenecientes a Plena Inclusión Madrid, para el uso autónomo y seguro del autobús, que han supuesto 261 días de entrenamiento. Estos entrenamientos son llevados a cabo por personal del Servicio de Atención Móvil al Cliente en calle (SAM).
- Además se han realizado 2 sesiones informativas sobre dichos entrenamientos a las familias de los alumnos de los centros de la Asociación Down Madrid, y de la Asociación Si Puedo - Colegio Los Álamos a los que asistieron 34 personas, y otras sesiones formativas por parte del SAM acerca del correcto uso de forma autónoma y segura del autobús a personas con discapacidad intelectual:

- Asociación Asperger de Madrid. 12 asistentes
- Centro de Educación Especial María Corredentora. 25 asistentes
- Fundación Alapar. 96 asistentes
- Asociación Down Madrid. 21 asistentes

- Otros:

- Participación en la II Semana de la Accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid cuyo fin fue el de buscar soluciones conjuntas y transversales para el diseño de una ciudad más justa e igualitaria y concienciar sobre el rol que toda la ciudadanía tiene como agente de cambio e impulsora de accesibilidad.
- Impulso para la formación en lengua de signos a personal de EMT en contacto con usuarios y usuarias. 32 personas formadas y 1.280 horas.



Movilidad sostenible

EMT promueve la Movilidad Sostenible, entre otros, con la gestión de servicios como el de la Bicicleta Pública, BiciMAD.

Otras acciones en favor de la movilidad sostenible son:

- Coordinación del proyecto Pasea Madrid los domingos en el paseo del Prado junto con el Ayuntamiento de Madrid: proyecto que se celebra todos los domingos en la calzada de sentido norte del Paseo del Prado liberando el tráfico de 9:00 a 16:00 h desde la glorieta de Carlos V hasta la plaza de Cibeles para la realización de actividades pedagógicas o recreativas o para la simple demostración de mejora de la calidad ambiental.
- Promoción de los Premios Muévete Verde cuyo objetivo es premiar las mejores buenas prácticas en movilidad urbana sostenible con impacto en la ciudad de Madrid.
- Uso disuasorio de aparcamientos Avenida de Portugal, Nuestra Señora del Recuerdo, Aviación Española, Fuente de la Mora, Pitis y Estadio Metropolitano: permite aparcar de forma gratuita, cualquier día de la semana y en cualquier horario, si se acredita la utilización del transporte público en el mismo día, y una estancia mínima de 5 horas y un máximo de 16. El usuario debe presentar su tique de aparcamiento y el título de transporte que hubiera utilizado el mismo día
- Servicio la Línea Especial 708: "Plaza Elíptica - Islazul", un servicio lanzadera de autobuses eléctricos, sin paradas intermedias, que parte del nuevo aparcamiento disuasorio situado en el centro comercial Islazul (con horario limitado entre las 6:00 y las 23:00 horas) y que permite conectar con el intercambiador de transportes de Plaza Elíptica. Se trata de un proyecto piloto, con duración de seis meses, que se enmarca en la línea estratégica de la planificación del transporte y la sostenibilidad energética.
- Participación en proyectos europeos de movilidad como se muestra a continuación.

■ Proyectos europeos de movilidad

Los proyectos de investigación y desarrollo en los que participa EMT permiten a la empresa participar en la transformación de la movilidad de las ciudades, en las ITS aplicadas al transporte, y los nuevos retos y modos de movilidad que están transformando las ciudades. Además, dan a conocer el Know How de EMT facilitando colaboraciones internacionales.

■ Proyectos vigentes en 2021

Dentro de esta categoría se incluyen aquellos proyectos en activo en los que EMT participa como socio de pleno derecho, y que cuentan con financiación directa de la Comisión Europea.

La financiación recibida de los proyectos que se exponen a continuación ha supuesto para EMT unos ingresos de 472.509,17 € durante el año 2021.

MOMENTUM

- **MOMENTUM** - “Modelling Emerging Transport Solutions for Urban Mobility”-(Modelización de soluciones de transporte emergentes para la movilidad urbana). Proyecto perteneciente al programa H2020 que persigue desarrollar un conjunto de análisis de datos de movilidad así como métodos de explotación, modelos de transporte y herramientas de apoyo en la toma de decisiones capaces de recoger el impacto de las nuevas opciones de transporte así como los cambios de comportamientos derivados de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la movilidad urbana. EMT lidera el Proyecto MOMENTUM como coordinadora. Entre los socios se encuentran la UITP, la red POLIS y las ciudades de Tesalónica, Leuven, y Regensburg. Este proyecto finaliza en Mayo de 2022.



- **SOLUTIONS PLUS** - Proyecto europeo perteneciente al programa H2020, impulsado por la UEMI (Urban Electric Mobility Initiative) que pretende avanzar en la movilidad eléctrica a nivel mundial, participando ciudades de todo el mundo (Montevideo, Quito, Katmandú, Pasig, Hanoi, Dar es Salaam, Kigali, Hamburgo y Madrid) y con la participación de organismos internacionales como UN HABITAT, ICLEI, UITP, ICCT, POLIS, etc.



- **SHOW**- Proyecto europeo perteneciente al programa H2020, coordinado por la UITP y con la participación de socios de primer nivel (empresas, asociaciones, etc.), se trata de la mayor iniciativa sobre vehículo autónomo financiada hasta la fecha por la Comisión Europea. EMT participa como socio liderando el llamado “Mega Site Madrid” en el marco del cual se va a poner en marcha un piloto de bus autónomo para investigar potencialidades de estas tecnologías.



- **LEAD** - Proyecto europeo perteneciente al programa H2020 en el que EMT participa como socio y además coordina. Este proyecto, financiado por el programa H2020 y con una duración de 3 años, pretende avanzar en la logística adaptativa de última milla y de bajas emisiones en apoyo a la economía bajo demanda a través de “gemelos digitales”, y a través del cual se ha puesto en marcha un piloto de distribución urbana de mercancías desde el aparcamiento de Plaza Mayor en colaboración con la empresa CityLogin, también socia del proyecto.



- **SCALE UP** - Proyecto perteneciente al programa H2020 que resultó aprobado el 10 de diciembre de 2020. Comenzó formalmente el 1 de junio de 2021. Entre sus socios se encuentra el Ayuntamiento de Madrid y el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM), contemplando una serie de medidas enfocadas a la promoción de la multimodalidad vinculada a los aparcamientos disuasorios, incluyendo la dotación de servicios de valor añadido (recarga eléctrica, posibilidad de “crossdocking” de empresas logísticas, taquillas mensajería, etc.), incluyendo asimismo dos iniciativas concretas: un piloto de recarga eléctrica V2G (vehículo a la red), en colaboración con la empresa Ayesa (también socio del proyecto), y el desarrollo de una estación BiciMAD autónoma/móvil en colaboración con la empresa Avanza Bike (asimismo socio del proyecto).
- Madrid participa junto con las ciudades de Amberes (coordinadores) y Turku. La empresa ETRA también participa como socio transversal apoyando a la ciudad de Amberes como coordinación técnica. Por parte de EMT participan la Dirección de Servicios de Transporte, Dirección de Servicios de Movilidad, Dirección de Tecnología e Innovación y la Dirección de Relaciones Institucionales y RSC.

■ Colaboración en otros proyectos

En esta categoría se incluyen aquellos proyectos similares a los anteriores, pero en los que EMT participa con una categoría diferente a la de socio (por ejemplo, en comisiones de seguimiento, como expertos, participando en grupos de trabajo, etc.). En estos proyectos EMT no cuenta con presupuesto asignado pero los gastos de viaje en los que se pueda incurrir son reembolsados por las entidades organizadoras.



- **ASSURED** - Proyecto del programa H2020 coordinado por la UITP que persigue avanzar en la electrificación y carga rápida de autobuses y vehículos pesados. EMT participa como experto en el llamado “User group”, asistiendo a diferentes grupos de trabajo y jornadas.



- **GECKO** - Proyecto del programa H2020 recientemente aprobado para financiación por parte de la Comisión Europea que pretende ayudar en la definición de nuevos marcos regulatorios para permitir la implantación efectiva de tecnologías emergentes y modelos de negocio y operacionales para todos los modos de transporte. EMT forma parte del "Stakeholders' community". Este proyecto ha finalizado durante 2021.



- **i-DREAMS** - Este proyecto del programa H2020 pretende desarrollar un sistema que brinde intervenciones oportunas para mantener a los conductores de automóviles, camiones, autobuses, trenes y tranvías dentro de una zona de conducción segura, incluyendo aspectos de monitorización. EMT participa en el "Advisory Board" del proyecto.



- **E-LOBSTER** - Este proyecto del programa H2020 tiene como objetivo desarrollar un sistema de interconexión de red de transporte eléctrico innovador, económicamente viable y fácilmente replicable que pueda establecer sinergias entre las redes de distribución de energía, las redes de transporte electrificadas y las estaciones de carga para vehículos eléctricos. EMT participa en el "Advisory Board" del proyecto.



- **LEVITATE** - Este proyecto del programa H2020 coordinado por la UITP, con participación de IRU y POLIS, para prevenir los impactos de la movilidad conectada y autónoma en las ciudades. EMT forma parte del "Stakeholder's Reference Group" de este proyecto.



- **JIVE** - El Proyecto "Joint Initiative for Hydrogen Vehicles across Europe" está cofinanciado por la "Fuel Cells and Hydrogen Joint Undertaking"(FCH JU) y su objetivo consiste en impulsar compras conjuntas de buses de hidrógeno. Participan 11 ciudades y regiones europeas - Aberdeen (UK), Auxerre (FR), Barcelona (ES), Birmingham (UK), Emmen (NL), Groningen (NL), London (UK), South Holland (NL), South Tyrol (IT), Toulouse (FR), and Wiesbaden (DE). El proyecto finalizará el 31 de diciembre de 2022. EMT forma parte del llamado "Grupo de Usuarios".



- **ARIADNA** - Este proyecto, financiado por la European GNSS Agency (Agencia Europea de navegación global por satélite) pretende incrementar la relevancia y beneficios del uso de Galileo en el sector del transporte público y movilidad urbana. EMT es miembro del Space4Cities Forum del proyecto. Este proyecto finalizó durante 2021.



- **MOBI-MIX** - Proyecto INTERREG sobre MAAS centrado en micromovilidad. EMT participa como observador ("observer partner"), participando en diferentes reuniones y aportando su visión sobre la movilidad como servicio.



- **TRIPS** - Proyecto financiado por el programa Horizonte 2020, que pretende abordar y prevenir desde un punto de vista práctico la discriminación de los ciudadanos debido a las barreras en el transporte urbano. La Directora de RRII y RSC, Julieta de Micheo, forma parte del Comité de Expertos de este proyecto.

■ Redes Internacionales y participación en eventos

EMT Madrid colabora con las siguientes Redes nacionales e internacionales



- **UITP Asociación Internacional de Transporte Público.** Creada en 1885, reúne a los actores del transporte público (autoridades, operadores, industria, academia) de todos los modos de transporte sostenible. Cuenta con más de 1.800 socios en 100 países, a los que sirve desde 17 oficinas en todo el mundo. EMT forma parte de esta organización desde 1951. En 2021 EMT ha reforzado su presencia en esta red. Entre otros hitos:
 - El director gerente, Alfonso Sánchez, ha sido nombrado Vicepresidente de la organización en representación de España, y miembro del Executive Board y Policy Board.
 - El director de Finanzas, Estrategia y Planificación, Alberto Alonso, ha sido elegido vicepresidente del Comité de la Unión Europea de esta organización global.
 - La directora de RRII y RSC, Julieta de Micheo, ocupa la presidencia de los grupos de trabajo Desarrollo de capacidades y Digitalización en el seno del Comité B&HRM.

www.uitp.org



- ATUC Asociación de Empresas Gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos. Red nacional integrada por las empresas de buses, metros y ferrocarriles, públicas y privadas, responsables del transporte colectivo urbano de las principales ciudades de ámbito estatal.

www.atuc.es



- POLIS es la principal red europea para la promoción de la movilidad urbana sostenible, con más de 80 ciudades y regiones socias. EMT participa en la red colaborando en la difusión y promoción de las iniciativas de movilidad sostenible tanto de EMT como del Ayuntamiento de Madrid en el extranjero favoreciendo sinergias, proyectos y fuentes de financiación externas. EMT actúa como punto de contacto de la red para la ciudad de Madrid. En la actualidad Madrid ostenta la vicepresidencia y EMT ocupa un puesto en el comité de gestión, con una participación activa en todas sus reuniones y convocatorias.

www.polisnetwork.eu

- MaaS Alliance

Asociación europea público-privada que promueve un mercado abierto y una implementación completa de los servicios MaaS. EMT es socio institucional de la misma.

<https://maas-alliance.eu/>

- MaaS España: Asociación Española de la movilidad como servicio

<https://www.maasspain.com>

- Sustainable Transport Forum

Foro constituido por expertos de los 28 Estados europeos, más un total de 32 organizaciones, con el objetivo de respaldar a la Comisión Europea sobre Infraestructuras de Combustibles Alternativos y la Estrategia de Transporte y Energía Limpia. EMT es el único operador de transporte público por carretera participante.

https://ec.europa.eu/transport/themes/clean-transport-urban-transport/clean-power-transport/sustainable-transport-forum-stf_en

- CIVINET Spain & Portugal

<http://www.civitas.eu/index.php?id=45>

EMT también coopera y contribuye con otras redes y organizaciones ya sea directamente o bien a través del Ayuntamiento de Madrid:

- Eurocities

www.eurocities.eu

Red creada en 1986 que engloba más de 140 grandes ciudades en 30 países, ofreciendo a los miembros una plataforma de intercambio de conocimiento e ideas. EMT colabora con el Ayuntamiento de Madrid en el foro de movilidad de esta red.



REINVENTING
CITIES



- C40

<https://www.c40.org/>

Red creada en 2005 que engloba a las mayores ciudades del mundo y trabaja para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.



- International Transport Forum

<https://www.itf-oecd.org/>

Es una organización intergubernamental con 62 países miembros, que actúa como un grupo de expertos para la política de transporte y es el único organismo mundial que cubre todos los modos de transporte.

- ITF Transport Workers' Federation

<https://www.itfglobal.org/es>

Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte.

En cuanto a eventos internacionales se refiere, se pueden destacar, entre otros:

- Diferentes comités, ejecutivos y webinars de la red UITP.
- Ciclo de webinars "Public Transport Lab" de la red POLIS sobre recuperación del transporte público tras la pandemia del COVID-19.
- Grupos de trabajo de la Comisión Europea sobre ITS y MAAS.
- Grupos de trabajo del International Transport Forum.
- Grupos de trabajo y Conferencia Anual de la red POLIS.
- Grupos de trabajo y Foro anual de Movilidad de la red EUROCITIES.
- European Week of the Regions and Cities.
- Sustainable Transport Forum de la Comisión Europea.
- CIVITAS Forum de la Comisión Europea
- ITS World Congress
- Urbanism Next Europe
- Madrid Mobility Summit

■ Participación en Madrid Green Urban Mobility Lab

Sus principales fines son impulsar el desarrollo sostenible y tecnológico de la movilidad urbana, posicionando a la ciudad de Madrid como referente; promover la colaboración público-privada como palanca impulsora del desarrollo, así como compartir el conocimiento, los recursos y las experiencias de las instituciones que forman parte de ella, además de fomentar la innovación tecnológica y los proyectos de I+D; explotar sinergias comerciales y de marketing y solicitar posibles subvenciones y fondos de la Unión Europea para proyectos relacionados con la movilidad urbana.

Para lograr estos objetivos, 'Madrid Green Urban Mobility Lab' se divide en secciones temáticas concretas que abarcan el sector de la movilidad urbana sostenible: movilidad colectiva y compartida en superficie, logística urbana y última milla y zonas de bajas emisiones.

Está constituida como asociación sin ánimo de lucro y con personalidad jurídica propia que desarrollará sus actividades a nivel nacional e internacional.

EMT desempeña, como socio fundador, un papel clave y ejerce su presidencia ejecutiva.



6.- Compromiso con la sociedad

6.1.- Contratación de los proveedores

Descripción de la cadena de suministro

La contratación de bienes y servicios en EMT está sujeta a Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), y en la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre Procedimientos de Contratación en los Sectores del Agua, la Energía, los Transportes y los Servicios Postales (LSE).

Se caracteriza por su pertenencia a los sectores conocidos como "Sectores Excluidos", lo que implica una regulación específica y diferenciada de la normativa del sector público en aquellos contratos cuyo valor estimado supera determinados umbrales, en consideración al reconocimiento que la normativa europea hace de la especificidad de estos sectores.

El sistema de contratación empleado por EMT es el de contratación electrónica, como consecuencia de la obligación establecida en la LCSP, por la que todos los procedimientos de contratación deben tramitarse electrónicamente y está implantado desde marzo de 2018. Se caracteriza porque la presentación de proposiciones y documentos, así como las notificaciones y comunicaciones entre el Órgano de Contratación y los interesados, para los expedientes que se tramiten de forma electrónica, se realizan exclusivamente a través de la plataforma electrónica de contratación propiedad de VORTAL Connecting Business S.A.

Además de la publicidad trimestral de los contratos menores que señala la LCSP, indicando datos del adjudicatario, del número de licitadores que han concurrido, se informa de la celebración de los contratos menores al Registro de Contratos del Ayuntamiento de Madrid, con carácter mensual.

En todos los procedimientos se constituye una Mesa de Contratación, como órgano técnico de asesoramiento al órgano de contratación, en aras de la imparcialidad y transparencia de la contratación. En aquellos en los que se incluyan criterios valorables mediante juicio de valor y de forma automática, se realiza una apertura sucesiva de las ofertas presentadas, evitando, de este modo, que se conozcan las proposiciones económicas junto con las ofertas técnicas.

Las funciones de la Mesa de contratación son informar y proponer la selección de candidatos, la valoración de los criterios sujetos a juicio de valor, la exclusión de candidatos u oferentes y la adjudicación, desierto o desistimiento.

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

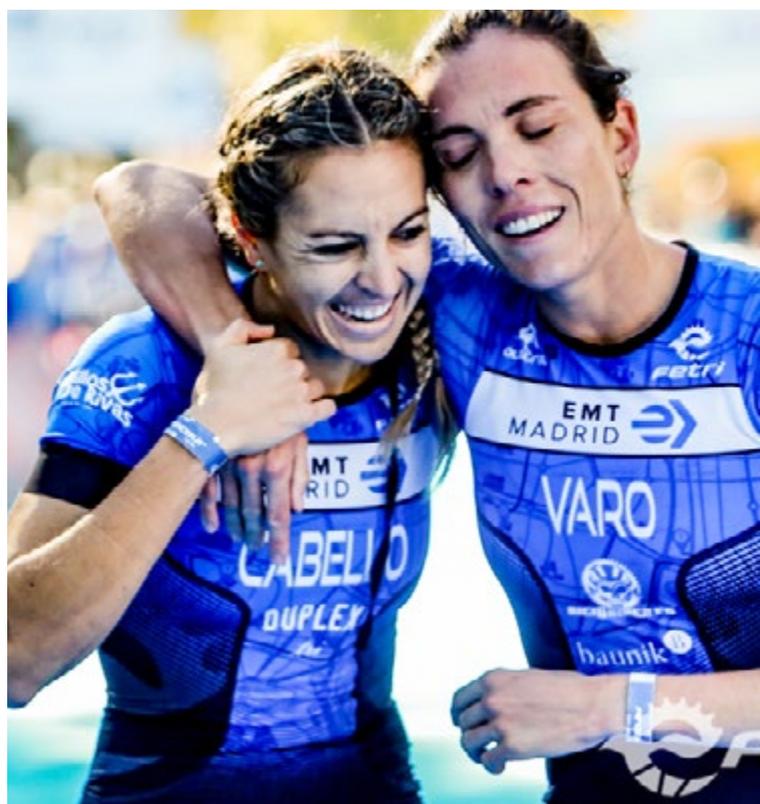
| Periodo de Pago (días) | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Periodo medio de pago a Proveedores | 51,78 | 53,22 | 44,79 |
| Ratio de operaciones pagadas | 54,83 | 56,01 | 41,37 |
| Resto de operaciones pendientes de pago | 33,87 | 30,39 | 53,45 |
| Pagos (euros) | 2019 | 2020 | 2021 |
| Total pagos realizados | 205.501.623 | 208.362.381 | 177.354.328 |
| Total pagos pendientes | 34.931.504 | 25.449.039 | 70.212.117 |
| Total | 240.433.127 | 233.811.420 | 247.566.445 |

6.2.- Alianzas creadoras de valor

Como empresa socialmente responsable, EMT tiene un compromiso con la comunidad, los ciudadanos y el entorno donde desarrolla su actividad, apuesta por la creación de valor para la comunidad promoviendo acciones que aporten soluciones o colaboren ante las preocupaciones actuales que contribuyan al crecimiento de equilibrio de ambas y al fortalecimiento de los lazos que las unen.

En 2021 se han firmado nuevos convenios de colaboración y/o alianzas con las siguientes entidades:

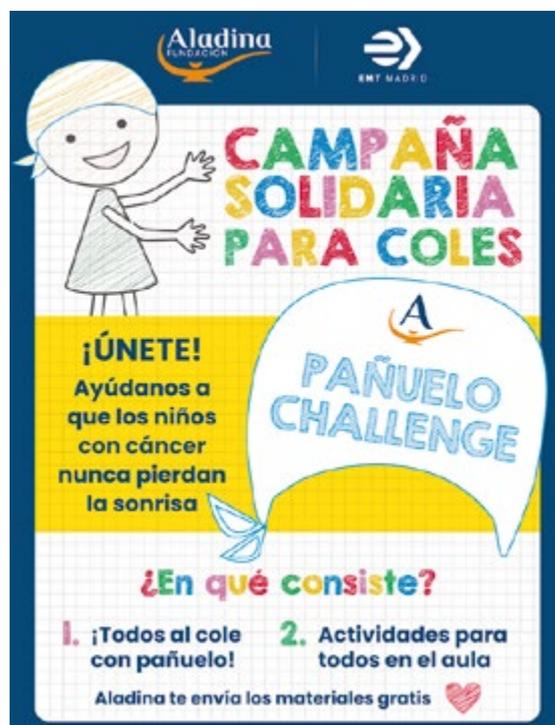
- Convenio con la Asociación Española de Directivos (AED) para el desarrollo profesional de personas con espíritu de liderazgo, y en concreto participación en el programa de Cross Mentoring para fomentar ese desarrollo en mujeres de EMT que tienen vocación y pasión por liderar a personas y organizaciones. Dicha participación se llevará a cabo mediante la aportación de parejas Mentee (persona guiada) y Mentor (persona que guía) de distintas áreas de la empresa, que compartirán sus proyectos profesionales y recibirán consejos de otras parejas Mentee y Mentor de otras empresas que también participan en el programa.
- Convenio con la Federación Española de Triatlón (FETRI) para el patrocinio de la competición de Triatlón PROTOUR MADRID 2021 organizado por la Fundación Española de Triatlón los días 22 y 23 de octubre de 2021.



- Convenio con la Asociación de Víctimas del Terrorismo (AVT) para realizar los traslados de las personas miembros que han participado en las actividades que conmemoraban el 40 aniversario de la Asociación, entre las que se encontraban personas con movilidad reducida, garantizando así su movilidad.
- Convenio con la Fundación CEOE y la Confederación Empresarial de Madrid -CEOE con el fin de promocionar, organizar y realizar todo tipo de actuaciones que permitan la mejora de la competitividad, de la productividad y la internacionalización de las empresas, el fomento de la ética y de la RSC en el mundo empresarial, la innovación, formación e investigación para la mejora de la empleabilidad de las personas trabajadoras, la igualdad de género y la defensa del libre mercado y la cooperación al desarrollo.
- Convenio de colaboración entre la Federación Española de Deportes de Personas con Discapacidad Física (FEDDF) para impulsar la puesta en marcha de los Campeonatos de Europa de Baloncesto en silla de ruedas, masculino y femenino que se celebraron en Madrid durante los días 2 al 13 de diciembre de 2021. El proyecto está encaminado a lograr la inclusión de las personas con discapacidad a través del deporte, la sensibilización de empleados y población general a través de acciones de deporte adaptado. En concreto EMT participó mediante el traslado de los equipos participantes a los entrenamientos y a las propias competiciones.
- Convenio de colaboración entre la Demarcación de Madrid del Colegio de Ingenieros, Canales y Puertos y EMT, para fomentar y crear todo tipo de actuaciones en relación con la "Semana de la Ingeniería" que se celebró en Madrid entre el 27 de septiembre y el 3 de octubre de 2021, siendo el fundamento principal del evento la oportunidad de "Recuperación y futuro" tras la pandemia provocada por la Covid19, a través de la mejora de infraestructuras, la incorporación de avances y dedicando recursos a la mejora de procesos, sin olvidar, los proyectos de innovación y digitalización, la movilidad y el transporte estratégico, el desarrollo urbano sostenible y las energías renovables y materiales.



- Acuerdo de cesión de 5 ordenadores con teclado, ratón y monitor con la Asociación Colaboración y Esfuerzo Madrid (ACOES MADRID) para el apoyo en la educación de 5 estudiantes sin recursos. ACOES es una organización no gubernamental, que centra sus esfuerzos en captar recursos para apoyar el funcionamiento de proyectos en Honduras, en este caso es un proyecto de acogida y acompañamiento en Madrid durante un curso académico a algunos jóvenes universitarios hondureños, que comenzaron su formación con el apoyo de ACOES y han llegado a estudiar una carrera universitaria.
- Acuerdo de Cesión de material a Cáritas Madrid de 24 armarios y 12 sillas con el fin de dotar un aula de formación en la Vicaría IV para que aquellas personas que no disponen de medios suficientes, puedan acudir a los diferentes cursos que realice Cáritas Diocesana de Madrid en su favor.
- Acuerdo de Cesión de material y autobuses en desuso al IES Humanejos para colaborar con los alumnos en su formación en el ámbito del transporte y mantenimiento de vehículos (automoción, carrocería, electromecánica de vehículos, reparación vehículos, etc...), con el objetivo de contribuir no solo a su formación sino también a su inserción laboral.
- Convenio con la Fundación Aladina para fomentar y crear todo tipo de actuaciones que permitan ayudar a los niños y adolescentes que tienen cáncer y a sus familiares, la difusión y promoción de campañas que se realicen con el ánimo de proporcionar el apoyo emocional, psicológico o material que estas personas precisan.



Y se han renovado las colaboraciones con:

- Fundación SEUR
- Aldeas Infantiles SOS España
- Fundación Real Madrid
- Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle (este convenio sustituye al anterior firmado con la Fundación Parque de la Innovación de Servicios a las Personas La Salle Madrid, por reestructuración jurídica de la entidad colaboradora)
- Asociación Mensajeros de la Paz
- Coordinadora Infantil y Juvenil de Tiempo Libre de Vallecas
- Federación Española de Daño Cerebral (FEDACE)
- Innovaética, Instituto de Estudios para la Ética y la Responsabilidad Social Corporativa
- Fundación Inocente Inocente
- Cruz Roja Comunidad de Madrid
- UNICEF
- Federación Española de Banco de Alimentos (FESBAL)
- Asociación Transexualia

Si quieres avanzar en tu futuro

HAZTE **PRO**

CONVIÉRTETE EN **PRO**FESIONAL SOCIOSANITARIO CON CRUZ ROJA

Entra en cruzrojafp.es
O escríbenos en el **678 52 17 20**

FP FORMACIÓN PROFESIONAL CRUZ ROJA

EMT MADRID

Al finalizar el año se mantienen vigentes además los acuerdos de colaboración con:

- Asociación Española Contra el Cáncer (AECC)
- Plataforma de Entidades de Voluntariado de la Comunidad de Madrid, FEVOCAM



Iniciativas de colaboración y su impacto social

- Cruz Roja Comunidad de Madrid: difusión de las campañas de visibilización de su Centro de Formación Profesional y del uso correcto de la mascarilla.
- Asociación Española Contra el Cáncer (AECC): difusión de su campaña de visibilización sobre la Carrera de Madrid contra el Cáncer y el Día Mundial contra el Cáncer, y cesión de uso de 10 bicicletas eléctricas de BiciMad para el desplazamiento del personal organizador de la Carrera Madrid contra el Cáncer organizado por la AECC que tuvo lugar el domingo día 19 de septiembre.
- Federación Española de Daño Cerebral (FEDACE): difusión de su campaña de visibilización del día del daño cerebral que se celebra el día 26 de octubre.
- Aldeas Infantiles SOS España: cesión de espacio en el Parking de Plaza Mayor y en el Parking de Pedro Zerolo para la colocación de mesas solidarias cuya función es informar y sensibilizar sobre los programas de dicha asociación.
- Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid (CERMI Madrid): difusión de su campaña de visibilización del Día Internacional de las Personas con Discapacidad (3 diciembre).
- Colaboración con ONG Stop Accidentes: difusión de su campaña de visibilización y sensibilización por el Día Mundial en recuerdo de las Víctimas de la Violencia Vial que tuvo lugar el tercer domingo de noviembre.

- Colaboración en la difusión de la campaña “Un juguete, una ilusión” de Radio Nacional de España y la Fundación Crecer Jugando.
- Fundación Aladina: campaña de difusión del reto solidario “pañuelo challenge” para visibilizar el cáncer infantil.
- Fundación Inocente Inocente: difusión de la Gala Inocente Inocente celebrada el día 28 de diciembre de 2021 en beneficio de personas en riesgo de exclusión.
- Federación de Asociaciones de Implantados Cocleares de España (AICE): difusión de su campaña de sensibilización acerca de la Semana de la Audición.
- Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA-Cocemfe Madrid): difusión de su campaña de visibilización “Yo veo tu discapacidad”.
- Federación Española de Banco de Alimentos (FESBAL): Difusión de la campaña de la Gran Recogida de Alimentos 2021 de FESBAL del 19 al 25 de Noviembre .
- Difusión de la campaña “Cuida2 de principio a fin” impulsada por el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Madrid junto con el Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos (CGCOM), el Ilustre Colegio Oficial de Enfermería (CODEM) y la Plataforma de Organizaciones de Pacientes (POP).
- Colaboración en el proyecto de la Fundación Seur “Tapones para una nueva vida” para ayudar a niños sin recursos a acceder a un tratamiento médico y facilitar aparatos ortopédicos, no reglado en el sistema sanitario. Durante 2021, se han recogido 2.310 kg de tapones recogidos/3.465 kg de CO₂ absorbido).
- Emisión de 18 pases anuales a la Asociación Transexualia para viajar en la red de autobuses de EMT a personas asociadas perceptoras de la renta mínima de inserción e inscritas en programas de búsqueda de empleo.
- Acuerdo de colaboración con el proveedor de autobuses Scania por el que por cada vehículo adquirido por la EMT de esta marca, se compromete a plantar un árbol en el llamado Bosque de EMT, situado en el término municipal de Rivas Vaciamadrid. En este año se han plantado 68 árboles.



Participación en planes municipales

Su fin es atender las necesidades de acceso al transporte público y servicios de EMT de distintos colectivos:

- Plan “Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores” cuyo fin es la adhesión de Madrid a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores promovida por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Las acciones e indicadores de la participación de EMT en el plan al cierre del ejercicio 2021 son:

| Nombre de la actuación | Indicador descripción | Indicador |
|--|--|-----------|
| Información y sensibilización a la población en materia de accesibilidad universal, respeto a las personas con movilidad reducida y uso correcto de los asientos reservados del autobús, etc. | Número de campañas realizadas | 12 |
| Formación y sensibilización al personal de la EMT de atención directa (conductores, inspectores y personal del Servicio de Atención Móvil) en cuestiones de accesibilidad universal, con especial énfasis en la necesidad de fomentar la seguridad de las personas mayores en el uso del transporte. | Número de horas laborales por parte de personas que participan | 583 |
| | Número de personas que participan | 308 |
| Adquisición de nuevos autobuses urbanos que incorporen doble espacio real en la plataforma central para permitir la convivencia simultánea de 2 sillas de ruedas o de otros elementos (scooter y silla de ruedas/cochecito de niño,) con el fin de consolidar y mejorar la accesibilidad plena en los autobuses. | Porcentaje de autobuses al cierre de cada periodo que incorpora estas nuevas medidas de accesibilidad (doble espacio) sobre la totalidad de la flota | 93,08% |
| Mantenimiento de los sistemas de accesibilidad en la información escrita y oral al viajero en el interior y exterior del autobús: Sistema embarcado de información acústica (SIENA). | Porcentaje de revisiones correctas SIENA interior respecto de revisiones realizadas | 97,60% |
| | Porcentaje de revisiones correctas SIENA exterior respecto de revisiones realizadas | 92,85% |
| Incorporación en las paradas de nuevos paneles de información accesible (PMV) que, mediante un pulsador, proporcionan información escrita y mediante voz sobre tiempos de espera, incidencias del servicio, cambios de itinerario y otras funcionalidades adicionales. | Número de paneles instalados totales a fecha 31/12/21 | 789 |
| | Número de revisiones realizadas a los PMV | 8531 |
| | Porcentaje de revisiones correctas | 94,51% |
| Mejora de la accesibilidad en los aparcamientos de C/ Mayor y Pza. Olavide (2021) y Pza. España y Pza. Jacinto Benavente (2022) | Número de aparcamientos que se mejoran en materia de accesibilidad | 5 |

- **Plan Municipal Madrid Incluye** cuyo objetivo es lograr la inclusión plena de las personas con discapacidad, desarrollando actuaciones públicas y privadas coordinadas y transversales tendentes al logro de una ciudad más accesible para todos. Las acciones e indicadores de la participación de EMT en el plan al cierre del ejercicio 2021 no comunes con otros planes son:

| Nombre de la actuación | Indicador descripción | Indicador |
|---|--|--|
| Realizar visitas a colegios y a centros de personas con discapacidad, así como recibir a dichos colectivos en las instalaciones de EMT, con el fin de dar a conocer el buen uso de los elementos de accesibilidad de nuestros autobuses y servicios, al tiempo que se recopilan sugerencias y necesidades del colectivo. Realización de entrenamientos de personas con discapacidad cognitiva para uso autónomo y seguro del transporte en autobús urbano | Nº de personas que se benefician con esta acción | 934 (237 con discapacidad) |
| | Nº de personas con discapacidad cognitiva entrenadas en el uso autónomo del transporte | 18 |
| Continuar formando parte de distintos grupos de trabajo y foros, y establecer convenios y alianzas en el ámbito de la accesibilidad para recoger las necesidades de los colectivos de personas con discapacidad y trasladar acciones de la EMT | Nº de foros y grupos de trabajo en los que se ha participado | 3 |
| | Nº alianzas y convenios: | 7 AED FETRI AVT FUNDACIÓN CEOE FEDDF FUNDACIÓN ALADINA CAMINOS MADRID |



Plan Local de Infancia y Adolescencia (PLIAM) que recoge el compromiso municipal de impulso y optimización de acciones para garantizar los derechos y la cobertura de necesidades de los menores; y de modo singular, priorizar este cometido con los menores en situación de dificultad o vulnerabilidad social. Las acciones e indicadores de la participación de EMT en el plan al cierre del ejercicio 2021 no comunes con otros planes son:

| Nombre de la actuación | Indicador descripción | Indicador |
|---|-----------------------------------|-----------|
| Se realizarán visitas de escolares a los Centros de Operaciones de Carabanchel y Sanchinarro. | Nº de visitas | 21 |
| | Nº de niñas, niños y adolescentes | 486 |
| Se realizarán visitas de entidades sociales sin ánimo de lucro que atienden a personas con discapacidad o en riesgo de exclusión. | Nº de visitas | 1 |
| | Nº de niñas, niños y adolescentes | 19 |
| Participación en actividades comunitarias para conocimiento y acercamiento a la Empresa Municipal de Transportes realizadas en convenio con entidades sociales como la Coordinadora Infantil y Juvenil de Tiempo Libre de Vallecas. | Nº actividades | 2 |
| Acceso gratuito a los niños y adolescentes en riesgo de exclusión a los servicios gratuitos de Teleférico y Museo EMT | Nº de visitas | 5 |
| | Nº de niñas, niños y adolescentes | 89 |
| Realización de Aulas de Física en Teleférico dentro del programa "Madrid, un libro abierto". | Nº de visitas | 3 |
| | Nº de niñas, niños y adolescentes | 56 |



Voluntariado

EMT cuenta con un grupo de personas dispuestas a ayudar en grandes acciones.

En 2020 EMT Madrid puso en marcha el **Autobús Solidario** EMT impulsado por la red de voluntariado. Su fin era el de colaborar con las entidades sociales en los programas y actividades en beneficio de los colectivos más vulnerables. En 2021 las acciones realizadas y el número de personas implicadas han sido:

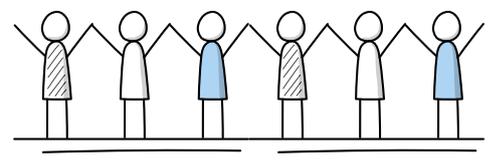
- **6ª Salida Bus Solidario.** Recogida y clasificación de alimentos para la Coordinadora Infantil y Juvenil de Tiempo Libre de Vallecas (41 personas voluntarias) y entrega en distintas asociaciones de la Coordinadora.
- **Asociación Creando Huellas.** 3 personas voluntarias
- **Asociación Naif.** 2 personas voluntarias
- **7ª Salida Bus Solidario.** Participación en el Mercadillo Solidario de la Fundación Alas Madrid. 46 personas y 263 horas.

■ Otras acciones de voluntariado:

- **Fundación Grandes Amigos:** acompañamiento presencial a una persona mayor para que pueda disfrutar de una buena conversación, compartir un café, dar un paseo..., y acompañamiento telefónico y otras modalidades de apoyo afectivo a distancia.
- **FESBAL:** ayuda en la Gran Recogida Anual de Alimentos.

Estas acciones de voluntariado han recibido el Premio Rafael Izquierdo a la Solidaridad de la Fundación del Colegio de Ingenieros de Caminos de Madrid 2020 Especial Pandemia de los premios Caminos Madrid 2020.

El **Premio Rafael Izquierdo a la Solidaridad** reconoce en el campo de la Ingeniería Civil, los Transportes, el Agua y el Medioambiente a las instituciones, empresas o personas que se han destacado en su actuación solidaria y de compromiso social, tanto en el ámbito nacional como en el internacional.



7.- Alcance de este informe

7.1.- Trazabilidad

La Memoria anual de RSC es fruto de la colaboración de todos los responsables de las principales áreas de EMT. La labor de coordinación recae en el área de RSC.

Esta Memoria se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Standard. Su contenido describe las políticas, resultados y riesgos según lo requerido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

7.2.- Alcance y límites

Esta Memoria describe los resultados y avances de la empresa en materia económica, ética, social y ambiental, correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero a 31 de diciembre de 2021.

Los impactos significativos derivados de las actividades de la organización en el ámbito económico, ambiental y social, así como los relacionados con sus servicios y sus relaciones con sus grupos de interés se han clasificado en 13 asuntos materiales, en torno a los que se desarrolla la presente Memoria. Los resultados proceden del análisis de materialidad realizado en 2019 para grupos de interés a través de técnicas de consulta *focus group*.

De acuerdo con el estándar internacional GRI, esta Memoria se centra en los asuntos caracterizados como relevantes, con el fin de favorecer la concisión, precisión, comparabilidad, etc.

7.3.- Materialidad y principios de análisis

El análisis de materialidad permite conocer los aspectos que más preocupan a los grupos de interés (GGII), y cómo impactan en el modelo de negocio y a la inversa. Estos aspectos son los que determinan la estrategia de RSC, y en consecuencia, la estrategia de gestión en general de la empresa para garantizar su sostenibilidad.

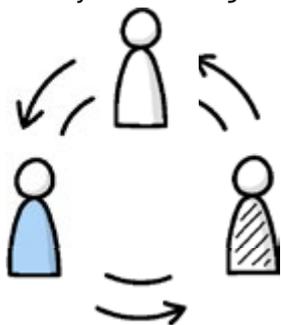
En su informe de materialidad, EMT ha seguido los pasos que establece el modelo de reporte GRI:

■ Identificación de temas materiales

Identificación de los aspectos más relevantes para EMT en la actualidad o en un futuro próximo (Marco global de RSC), a partir de la participación de los grupos de interés o *stakeholders*.

Para ello se han puesto en marcha técnicas de dialogo y escucha activa con los mismos seleccionados a través de *Focus Group*.

Los grupos de interés seleccionados para la consulta, lo han sido en función de su grado de dependencia/influencia sobre la empresa, y de su aparición en el panorama actual por la incorporación reciente de los servicios a los que representan (usuarios BiciMAD, usuarios aparcamientos y usuarios grúa):



- Usuarios BiciMAD
- Usuarios autobus
- Usuarios PMR bus
- Usuarios grúa
- Usuarios aparcamientos
- Empleados

Cada uno de estos grupos ha opinado libremente acerca de cómo los 46 aspectos del Marco global de RSC, satisfacen sus expectativas y necesidades y han escogido los 10 que consideran más significativos por orden de importancia.



■ Priorización de los aspectos

Los resultados obtenidos durante este proceso de priorización o selección se utilizan para calcular el índice de relevancia/importancia de GGII. En él se tiene en cuenta además, el peso que la opinión de éstos tiene en la definición de estrategia de empresa.

Por su parte, EMT también calcula el índice de relevancia correspondiente al análisis interno de madurez/implantación de los aspectos en la organización y en sus estrategias y procesos.

■ Cálculo del Índice de Relevancia Total

La correlación entre el índice de relevancia resultante de la consulta a los grupos de interés y el índice de relevancia correspondiente al análisis interno de madurez/implantación de los aspectos, determina el resultado final del análisis de materialidad, es decir, qué aspectos son relevantes para ser incluidos en su Memoria de RSC de acuerdo a la importancia de sus impactos económicos, sociales y ambientales.

El resultado de este análisis se resume a continuación:

| RESULTADOS ANÁLISIS DE MATERIALIDAD | |
|-------------------------------------|---|
| Aspectos Materiales | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión y mantenimiento de edificios, equipos e instalaciones • Formación • Seguridad Operacional y vial • Innovación y desarrollo • Formación y sensibilización • Empleo de calidad • Calidad del servicio prestado • Calidad del aire/Cambio climático • Atención a la diversidad (inclusión de colectivos) • Movilidad sostenible • Accesibilidad universal • Gestión y mantenimiento de elementos de transporte • Inversión Responsable |
| Aspectos a eliminar del marco | <ul style="list-style-type: none"> • Contaminación lumínica |



7.4.- Índice de contenidos GRI

| Código | Descripción | Capítulo | Subíndice |
|--|---|----------------------------|-----------------------------|
| GRI - 102 CONTENIDOS GENERALES 2016 | | | |
| PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN | | | |
| 102-1 | Nombre de la organización | EMT HOY | Quiénes somos |
| 102-2 | Actividades, marcas, productos y servicios | EMT HOY | Qué hacemos |
| 102-3 | Ubicación de la sede principal de la organización | EMT HOY | Qué hacemos |
| 102-4 | Ubicación de las operaciones | EMT HOY | Qué hacemos |
| 102-5 | Propiedad y forma jurídica | EMT HOY | Quiénes somos |
| 102-6 | Mercados servidos | EMT HOY | Quiénes somos |
| 102-7 | Tamaño de la organización | EMT HOY | Quiénes somos |
| 102-8 | Información sobre empleados y otros trabajadores | CREACIÓN DE VALOR | Personas |
| 102-9 | Cadena de suministro | COMPROMISO CON LA SOCIEDAD | Contratación de proveedores |
| 102-10 | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | EMT HOY | Contratación de proveedores |
| 102-11 | Principio o enfoque de precaución | CREACIÓN DE VALOR | Gestión ambiental |
| 102-12 | Iniciativas externas | COMPROMISO CON LA SOCIEDAD | Alianza creadora de valor |
| 102-13 | Afiliación a asociaciones | COMPROMISO CON LA SOCIEDAD | Alianza creadora de valor |
| ESTRATEGIA | | | |
| 102-14 | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | MENSAJE DE LA DIRECCIÓN | |
| ÉTICA E INTEGRIDAD | | | |
| 102-16 | Valores, principios, estándares y normas de conducta | EMT HOY | Qué hacemos |
| 102-17 | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | CREACIÓN DE VALOR | Ética e integridad |
| GOBERNANZA | | | |
| 102-18 | Estructura de gobernanza | EMT HOY | Quiénes somos |
| 102-20 | Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales | EMT HOY | Órgano de gobierno |
| 102-21 | Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales | ALCANCE DE ESTE INFORME | Materialidad y principios |

| Código | Descripción | Capítulo | Subíndice |
|---|--|----------------------------|--|
| 102-22 | Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités | EMT HOY | Quiénes somos |
| 102-23 | Presidencia del máximo órgano de gobierno | EMT HOY | Quiénes somos |
| PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | | | |
| 102-40 | Lista de grupos de interés | NUESTRA CULTURA | Gestión GGII |
| 102-42 | Identificación y selección de grupos de interés | NUESTRA CULTURA | Gestión GGII |
| 102-43 | Enfoque para la participación de los grupos de interés | NUESTRA CULTURA | Gestión GGII |
| 102-44 | Temas y preocupaciones clave mencionados | NUESTRA CULTURA | Gestión GGII |
| PRÁCTICA DE PRESENTACIÓN DE INFORMES | | | |
| 102-45 | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados | | No aplicable |
| 102-46 | Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema | ALCANCE DE ESTE INFORME | Alcance y límites |
| 102-47 | Listado de temas materiales | ALCANCE DE ESTE INFORME | Trazabilidad |
| 102-48 | Reexpresión de la información | ALCANCE DE ESTE INFORME | Trazabilidad |
| 102-49 | Cambios en la elaboración de informes | ALCANCE DE ESTE INFORME | Trazabilidad |
| 102-50 | Periodo objeto del informe | ALCANCE DE ESTE INFORME | Alcance y límites |
| 102-51 | Fecha del último informe | ALCANCE DE ESTE INFORME | Trazabilidad |
| 102-52 | Ciclo de elaboración de informes | ALCANCE DE ESTE INFORME | Trazabilidad |
| 102-53 | Punto de contacto para preguntas sobre el informe | CONTRAPORTADA | |
| 102-54 | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI | ALCANCE DE ESTE INFORME | Trazabilidad |
| 102-55 | Índice de GRI's | ANEXO | Índice GRI |
| 102-56 | Verificación externa | NO APLICABLE | |
| TEMAS MATERIALES DIMENSIÓN ECONÓMICA | | | |
| GRI - 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO | | | |
| 201-1 | Valor económico directo generado y distribuido | CREACIÓN DE VALOR | Excelencia financiera |
| 201-4 | Asistencia financiera recibida del gobierno | CREACIÓN DE VALOR/ EMT HOY | Excelencia financiera/ Órgano de gobierno |

| Código | Descripción | Capítulo | Subíndice |
|---|--|-------------------|----------------------|
| GRI - 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016: DESEMPEÑO ECONÓMICO | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | | |
| GRI - 203 EFECTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS | | | |
| 203-1 | Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados | ESTRATEGIA | Estrategia de futuro |
| TEMAS MATERIALES DE DIMENSIÓN AMBIENTAL | | | |
| GRI - 302 ENERGÍA | | | |
| 302-1 | Consumo de energía dentro de la organización | CREACIÓN DE VALOR | Gestión ambiental |
| 302-4 | Reducción del consumo de energía | CREACIÓN DE VALOR | Gestión ambiental |
| GRI 103 - ENFOQUE DE GESTIÓN 2016: ENERGÍA | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | CREACIÓN DE VALOR | Gestión ambiental |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | CREACIÓN DE VALOR | Gestión ambiental |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | CREACIÓN DE VALOR | Gestión ambiental |
| GRI 305 - EMISIONES | | | |
| 305-1 | Emisiones directas de GEI (alcance 1) | CREACIÓN DE VALOR | Gestión ambiental |
| 305-5 | Reducción de emisiones de GEI | CREACIÓN DE VALOR | Gestión ambiental |
| GRI 103 - ENFOQUE DE GESTIÓN 2016: EMISIONES | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | CREACIÓN DE VALOR | Gestión ambiental |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | CREACIÓN DE VALOR | Gestión ambiental |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | CREACIÓN DE VALOR | Gestión ambiental |
| GRI 306 - EFLUENTES Y RESIDUOS | | | |
| 306-2 | Residuos por tipo y método de eliminación | CREACIÓN DE VALOR | Gestión ambiental |

| GRI 401 - EMPLEO | | | |
|--|--|----------------------------|------------------------------|
| 401-1 | Nuevas contrataciones de empleados y ratio de rotación | CREACIÓN DE VALOR | Personas |
| 401-2 | Beneficios ofrecidos a empleados a jornada completa que no se ofrecen a empleados temporales o a jornada parcial | CREACIÓN DE VALOR | Personas |
| 401-3 | Permisos parentales | CREACIÓN DE VALOR | Personas |
| GRI 403 - SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL | | | |
| 403-2 | Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes | CREACIÓN DE VALOR | Seguridad y salud |
| 403-3 | Servicios de salud en el trabajo | CREACIÓN DE VALOR | Seguridad y salud |
| 403-5 | Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo | CREACIÓN DE VALOR | Seguridad y salud |
| 403-6 | Fomento de la salud de los trabajadores | CREACIÓN DE VALOR | Seguridad y salud |
| GRI 405 - DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | |
| 405-1 | Diversidad de los órganos de gobierno y plantilla | CREACIÓN DE VALOR/ EMT HOY | Personas/ Órgano de gobierno |
| 405-2 | Ratio de retribución de mujeres en relación con los hombres | CREACIÓN DE VALOR | Personas |
| GRI 103 - ENFOQUE DE GESTIÓN 2016: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | CREACIÓN DE VALOR | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | | |

EMT MADRID 2021

Empresa Municipal de Transportes de Madrid

C/Cerro de la Plata, 4

28007 Madrid

www.emtmadrid.es

Síguenos en



[@EMTmadrid@EMTincidencias](https://twitter.com/EMTmadrid)



[emtmadridmedia](https://www.youtube.com/emtmadridmedia)



[EMTmadrid](https://www.facebook.com/EMTmadrid)



[@EMTmadrid](https://www.instagram.com/EMTmadrid)



blogemtmadrid.es