

2020

Informe de
Gestión

Estado de la
Información No Financiera

ÍNDICE

A. Evolución de la actividad de la empresa en 2020	3
I · PRESENTACIÓN	3
II · RESUMEN ACTIVIDAD GENERAL DE LA EMPRESA	4
III · ACTIVIDAD DE TRANSPORTE COLECTIVO URBANO	5
IV · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE AYUDA A LA MOVILIDAD	7
V · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE APARCAMIENTOS	7
VI · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE BiciMAD	8
VII · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE TELEFÉRICO	8
VIII · ACTIVIDAD DE GESTIÓN PUBLICITARIA	9
IX · ACTIVIDAD DE CONSULTORÍA	9
X · ACONTECIMIENTOS MÁS RELEVANTES	10
XI · INSTRUMENTOS FINANCIEROS Y PAGO MEDIO A PROVEEDORES	10
B. Previsión de actividades y acontecimientos posteriores al cierre	12
C. Estado de la Información No Financiera	17
1 · ENTORNO EMPRESARIAL DE EMT Y PLAN ESTRATÉGICO	17
1 · 1 · Metodología de elaboración de la Información No Financiera	18
1 · 2 · Gestión de riesgos	18
1 · 3 · Gestión de proyectos	19
1 · 4 · Gestión de procesos	19

2 · MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD	19
2 · 1 · Caracterización del Parque Móvil	20
2 · 2 · Emisiones	21
2 · 3 · Contaminación acústica y lumínica	22
2 · 4 · Combustibles alternativos	23
2 · 5 · Gestión de residuos	23
2 · 6 · Sistemas de Gestión de Medio Ambiente y Calidad	25
2 · 7 · Consumos de energía y agua	26
2 · 8 · Control y tratamiento de suelos contaminados	28
2 · 9 · Control de Riesgos Medioambientales	29
2 · 10 · Huella de carbono	29
2 · 11 · Actividades para la mejora ambiental y protección a la biodiversidad	30
2 · 12 · Sensibilización y formación medioambiental	31
2 · 13 · Uso de energías renovables	31
3 · CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A RECURSOS HUMANOS ...	32
3 · 1 · Plantilla de personal	32
3 · 2 · Tiempo de trabajo	41
3 · 3 · Relaciones Laborales	49
3 · 4 · Formación	52
3 · 5 · Accesibilidad Universal	54
3 · 6 · Integración e Igualdad	55
4 · GESTIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	57
5 · RELACIONES CON LA SOCIEDAD	58
5 · 1 · Compromiso con el desarrollo sostenible. Relaciones con los grupos locales	58
5 · 2 · Contratación	60
5 · 3 · Consumidores	64
6 · INFORMACIÓN FISCAL	72

A. Evolución de la actividad de la empresa en 2020

I. Presentación

La Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.U. (EMT) es una sociedad anónima, propiedad del Ayuntamiento de Madrid, que se constituye en Madrid en el año 1971 y tiene su sede social en la calle Cerro de la Plata, nº 4, 28007 Madrid.

A continuación se detallan las líneas de actividad de las que EMT es responsable, así como sus dependencias a 31 de diciembre de 2020.

- Su principal actividad es la prestación del servicio de transporte público urbano colectivo de superficie mediante autobús en la ciudad de Madrid, para lo que cuenta con 1 Sede Central y 5 Centros de Operaciones (Carabanchel, Fuencarral, Entrevías, La Elipa y Sanchinarro) y una flota de 2.066 autobuses.
- Prestación del servicio de retirada de vehículos de la vía pública, según lo establecido en la Ordenanza de Movilidad de la Ciudad de Madrid, y del servicio de retirada y custodia de vehículos abandonados. EMT dispone de una flota de 78 grúas, así como 4 Bases de Rotación y 5 Depósitos. Además, el Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento lleva a cabo la vigilancia de los carriles reservados para el transporte público.
- Gestión integral de 23 aparcamientos públicos municipales (rotación, residentes y mixtos).
- Gestión del Sistema de Bicicleta Pública de Madrid (BiciMAD) con una flota de 3.362 bicicletas en 264 Estaciones, distribuidas en diferentes puntos de la ciudad. Además, desde el 1 de septiembre, se pone en marcha el servicio BICIMAD Go, destinado al alquiler de bicicletas sin base fija, con una flota de 483 bicicletas.
- Gestión del servicio público de Teleférico de Madrid (Rosales-Casa de Campo) y sus instalaciones asociadas.
- Consultoría e internacionalización. EMT participa y colabora en Proyectos Internacionales para el fomento de la movilidad urbana y transporte sostenible. Asimismo, presta servicios de asistencia técnica en materia de ingeniería y operación de redes de transportes en todo el mundo.
- Explotación publicitaria mediante la comercialización de publicidad exhibida en sus vehículos y en los aparcamientos y la gestión de la explotación de otros ingresos, como arrendamientos de locales para rodajes o eventos.

Vigente el Convenio de Adhesión del Ayuntamiento de Madrid para el periodo 1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2020, ha continuado el proceso de negociación para la suscripción de un Convenio Específico entre EMT y el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM). El proceso para 2020 ha finalizado con la suscripción de una Adenda, formalizada el 30 de diciembre de 2020.

El servicio prestado por EMT ha finalizado dentro de los estándares establecidos en el Convenio Específico y, en consecuencia, no ha resultado procedente la aplicación de penalización alguna.

II. Resumen Actividad General de la empresa

La actividad de EMT en 2020 ha estado marcada por la incidencia de la pandemia de la COVID-19 y, fundamentalmente, por la Declaración el 14 de marzo por el Gobierno de España del Estado de Alarma y el confinamiento de la población y las posteriores medidas de reducción de la movilidad, que han sufrido diferentes adaptaciones a lo largo del año en función de la evolución de la pandemia.

De este modo, tras una reducción drástica de la actividad entre los meses de marzo y mayo, a partir del mes de junio, tras la entrada en vigor de la “Nueva Normalidad” se ha producido una progresiva recuperación de la misma.

La actividad de Transporte Colectivo Urbano ha estado afectada por el reajuste de servicio realizado como consecuencia de la falta de movilidad en la región, por lo que ha sufrido un descenso de la demanda del 45,07%, transportando 241,5 millones de viajeros, frente a los 439,8 de 2019.

No obstante, las limitaciones de aforo máximo que se han realizado en los autobuses, con objeto de garantizar la distancia de seguridad, han hecho que la reducción de la oferta de servicio lo haya sido en una proporción mucho más reducida que la demanda. Por ello, los kilómetros en línea tan solo han descendido un 5,67% (87,74 millones en 2020, frente a 93,02 en 2019). Esta disminución de la producción ha conllevado una revisión de la Tarifa Técnica por kilómetro establecida por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid para 2020, lo que ha representado un incremento de la Tarifa de Equilibrio. Este incremento, junto con la Tarifa Extra por la COVID-19 y el incremento de la Subvención a la Explotación, ha supuesto un aumento de los ingresos.

Por otra parte, y dentro del compromiso que EMT suscribe con el Medio Ambiente, ha continuado la renovación del parque móvil con la adquisición de vehículos de gas natural y eléctricos, hasta un total de 265 unidades, lo que ha repercutido en una importante reducción de las emisiones contaminantes.

En cuanto a las intervenciones del servicio de grúas, también se han visto afectadas por la pandemia, con un descenso del 31,87%. Cabe destacar, sin embargo, que se ha continuado fomentando la puesta en marcha de nuevos carriles reservados para el transporte, con un crecimiento de 46,906 km de la longitud de carril-bus.

Los aparcamientos también presentan una reducción de la demanda similar a las grúas, alcanzando un 33,22% en el caso de los vehículos en régimen de rotación. Sin embargo, el Teleférico ha sufrido un mayor impacto con una reducción de la demanda del 68,85%.

Uno de los principales hitos de la actividad de gestión de BiciMAD en 2020 ha sido la puesta en marcha el 1 de septiembre del nuevo servicio de BiciMAD Go, por el que EMT ha puesto a disposición del ciudadano hasta 483 bicicletas que operan sin base fija, con las que se pueden realizar desplazamientos de punto a punto.

En lo referente a BiciMAD, resaltar la importante ampliación del servicio llevada a cabo con la inauguración de 51 nuevas estaciones (22 de las cuales se sitúan fuera de la M-30) y la incorporación de 1.697 bicicletas, lo que ha supuesto un importante crecimiento del número de abonados (24,33%). También es destacable el incremento de la demanda a partir del mes de junio, de manera que, en el mes de diciembre, ha llegado a alcanzar un crecimiento de casi el 20% sobre el año anterior.

En cuanto a Publicidad, hay que señalar que ha seguido manteniendo su actividad, aunque en menor medida por la incidencia que sobre este sector ha tenido la pandemia de la COVID-19.

Por lo que se refiere a la actividad de Consultoría, EMT ha continuado ofreciendo asesoramiento experto a empresas, autoridades del transporte y Ayuntamientos y participando en proyectos enfocados hacia una Movilidad Sostenible, si bien su volumen se ha visto igualmente afectado por la pandemia.

III. Actividad de transporte colectivo urbano

Principales cifras Actividad de Transporte

	Número de líneas	Longitud total de las líneas (ida y vuelta)	Nº de autobuses en Parque Móvil de Explotación a 31 diciembre	Antigüedad del Parque (años)	Media diaria de autobuses	
					En servicio	En parque
2020	215	3.861,68	2.066	5,80	1.438,67	2.023,06
2019	211	3.818,47	2.082	6,55	1.524,33	2.071,56
Δ	4	43,21	-16	-0,75	-85,66	-48,50
%	1,90	1,13	-0,77	-11,45	-5,62	-2,34

	Kilómetros recorridos				Horas-vehículo en línea	Velocidad en línea
	En línea	En salida y encierro	Comerciales	Totales		
2020	87.744.444	6.690.380	94.434.824	95.738.780	6.837.816	12,83
2019	93.021.620	7.197.717	100.219.337	101.550.547	7.243.787	12,84
Δ	-5.277.176	-507.337	-5.784.512	-5.811.767	-405.971	-0,01
%	-5,67	-7,05	-5,77	-5,72	-5,60	-0,08

	Viajeros transportados			Ingresos Servicios de Transportes		
	Totales	Promedio diario	Por vehículo-km en línea	Totales	Tarifa técnica por km (1)	Por viajero
2020	241.560.802	660.002	2,7530	537.663.757	6,13	2,2258
2019	439.786.614	1.204.895	4,7278	515.082.634	5,54	1,1712
Δ	-198.225.812	-544.893	-1,9748	22.581.123	0,59	1,0546
%	-45,07	-45,22	-41,77	4,38	10,65	90,04

	Consumos por 100 km (expresados en energía kWh)				Viajes diarios por vehículo	Índice de ocupación
	Diésel	Gas natural	Eléctrico	Híbrido		
2020	503,37	632,44	128,30	461,07	18,80	30,87
2019	550,35	685,99	172,49	450,23	19,09	51,43
Δ	-46,98	-53,55	-44,19	10,84	-0,29	-20,56
%	-8,54	-7,81	-25,62	2,41	-1,52	-39,98

	Plantilla a 31 de diciembre		Personal adscrito a los Servicios de Transporte (2)			
	Plantilla Efectiva	Plantilla Total	A 31 de diciembre	Media anual	Media por vehículo en servicio	Media por vehículo en parque
2020	9.126	9.816	8.405	8.385	5,828	4,145
2019	9.045	9.751	8.350	8.224	5,395	3,970
Δ	81	65	55	161	0,433	0,175
%	0,90	0,67	0,66	1,96	8,03	4,41

(1) Calculada sobre los kilómetros en línea.

(2) No incluye a Técnicos y Administrativos y Personal Auxiliar.

Se ha transportado un total de 241.560.802 viajeros, lo que representa una pérdida del 45,07% respecto al año 2019, consecuencia directa de la emergencia sanitaria de la COVID-19, cuyos efectos empiezan a notarse desde el día 8 de marzo, que ha conllevado limitaciones de movilidad, derivadas tanto del Estado de Alarma como de las sucesivas restricciones de movilidad posteriores, así como el cese temporal de actividades, incremento del teletrabajo y trasvase de usuarios del transporte público al vehículo privado para los desplazamientos al trabajo por razones de seguridad.

La utilización del Abono Transportes se ha situado en 195.214.087 viajeros, con una pérdida del 46,42%, motivado por lo expresado en el párrafo anterior. En cuanto a los viajeros con Títulos EMT y Metrobús, han pasado de 72.540.265 a 43.445.675, con una caída del 40,11% que ha afectado a todos los títulos: Billeto Sencillo, Metrobús y, especialmente, Billeto Sencillo Aeropuerto.

El total de kilómetros recorridos en línea ha sido de 87.744.444, un 5,67% menos que en el ejercicio anterior. La velocidad en línea prácticamente no se ha visto afectada, ya que se ha reducido un 0,08%, pasando de 12,84 km/h en 2019 a 12,83 en 2020, por la adaptación realizada en los cuadros de servicio. La media diaria de autobuses en servicio se ha reducido en un 5,62%, por las mismas razones expresadas para los viajeros.

En 2020, se han dado de alta 265 autobuses, al tiempo que se han retirado del servicio 281, por lo que el Parque Móvil ha disminuido en 16 unidades. Con la incorporación de estos nuevos autobuses, que han sustituido a las unidades más antiguas, la edad media de la flota ha disminuido significativamente, situándose a 31 de diciembre en 5,80 años.

En cuanto a los consumos totales, se ha producido un descenso que está directamente relacionado con el menor número de kilómetros realizado, como consecuencia de la reducción del servicio motivada por la pandemia de la COVID-19.

IV. Actividad de gestión de ayuda a la movilidad

GRÚAS Y SERVICIO DE APOYO AL CONTROL DE ESTACIONAMIENTO (SACE)

La capacidad de almacenamiento útil para la retirada de vehículos disponible se mantiene igual que en 2019, con 8.968 plazas.

Al cierre de este ejercicio el número total de grúas era de 78, que han realizado 53.066 intervenciones, lo que supone un 31,87% menos que en 2019, al haberse visto la actividad seriamente mermada con motivo de la pandemia de la COVID-19, de tal manera que los vehículos retirados en calle en 2020 (32.656), suponen un 75,37% con respecto a los retirados en 2019 (43.325).

Con objeto de fomentar los carriles reservados para el transporte público, desde enero de 2007, se viene realizando la actividad de vigilancia del carril-bus mediante el sistema de captación automática de matrículas a través de cámaras fotográficas instaladas en el vehículo, así como la supervisión del estado de los separadores físicos. El total de kilómetros de carril-bus, a 31 de diciembre, es de 177,629 con un incremento de 46,906 km por la implantación de nuevos tramos. Del total de kilómetros 35,874 disponen de separador.

V. Actividad de gestión de aparcamientos

EMT ha gestionado un total de 23 aparcamientos, lo que eleva el total de plazas disponibles a 7.955, que incluyen las plazas del aparcamiento de Nuestra Señora del Recuerdo que estaban destinadas a uso del Servicio de Grúas.

La distribución de plazas, por tanto, es de 5.628 plazas en rotación y 2.327 de residentes.

El número de vehículos que han estacionado en régimen de rotación ha sido de 1.359.589, con una reducción del 33,22% sobre los de 2019. El número total de abonados ha sido de 19.895 con un crecimiento del 2,27%.

VI. Actividad de gestión de BiciMAD

La flota de bicicletas ha experimentado un aumento significativo con respecto a 2019, hasta alcanzar, a 31 de diciembre, un total de 3.362 bicicletas.

Se ha completado la mayor ampliación de estaciones realizada en BiciMAD, con la incorporación de 51 nuevas estaciones y un impacto relevante fuera de la M-30, en donde se sitúan 22 de las nuevas estaciones. El total de estaciones, a 31 de diciembre, es de 264 (de las cuales 6 son dobles) y están distribuidas en 14 distritos de la ciudad.

Se cierra el año 2020 con 77.463 abonados anuales, con un incremento con respecto al año 2019 de 15.157 abonados, que se ha producido, a partir del mes de mayo. Cabe destacar que en 2020 se ha batido el récord histórico de abonados (el día 19 de octubre se alcanzó la cifra de 79.654 abonados activos). Por otra parte, resulta reseñable el aumento del tiempo medio de viaje, que ha pasado de 17,07 minutos en enero a 20,33 en diciembre, para el caso de los Abonos Anuales, alcanzando su máximo en el mes de mayo (30,92 minutos), y de 63,83 para los usuarios Ocasionales.

El número de horas ofertadas en calle ha experimentado un crecimiento del 3,56% (637.331,99 horas más que en 2019).

El 1 de septiembre comienza la puesta en marcha del nuevo servicio de BiciMAD Go, complementario al de BiciMAD, que pone a disposición de los ciudadanos hasta 483 bicicletas en el mes de diciembre, que operan sin base fija, con las que se pueden realizar desplazamientos de punto a punto. En el periodo septiembre–diciembre, ha alcanzado un total de 16.574 usos.

VII. Actividad de gestión de teleférico

El año 2020 ha sido el segundo de gestión del Teleférico por parte de EMT y pretendía ser el año de su consolidación. Sin embargo, a consecuencia de la pandemia de la COVID-19, cerró sus instalaciones desde el 14 de marzo hasta el 22 de junio, lo que ha repercutido directamente en su actividad.

De este modo, ha estado abierto al público un total de 167 días, lo que supone un decremento del 35,52% sobre el año 2019 y ha transportado 110.163 viajeros, un 68,85% menos que el año anterior. No ha sido posible ofertar los Talleres Infantiles, así como las actividades dirigidas a colegios. Aun así, se han renovado y firmado diversos acuerdos comerciales para la promoción del servicio.

VIII. Actividad de gestión publicitaria

Las principales actividades realizadas en 2020 han sido:

- Gestión del contrato de explotación publicitaria del exterior de los autobuses y en los aparcamientos de EMT.
- Gestión integral (incluida comercialización) de la publicidad en el interior de los autobuses.
- Supervisión de la explotación publicitaria de las marquesinas.
- Gestión de contenidos y venta en la “Tienda online” de EMT de las entradas al Museo de EMT y de diversos objetos promocionales corporativos.
- Gestión del contrato de aplicación y retirada de vinilos publicitarios en autobuses.
- Otros ingresos ajenos a la explotación: arrendamientos, rodajes, eventos...

Asimismo, cabe señalar que desde principios de 2020 se ha asumido la gestión de contenidos y venta de artículos en la tienda física de Teleférico, ubicada en la terminal de la Casa de Campo, ofertando así los mismos productos en ambas tiendas, tanto física como online. La incidencia de la COVID-19 ha supuesto que las actividades hayan funcionado a menor rendimiento y que, por tanto, se haya producido una caída de los ingresos.

IX. Actividad de consultoría

Entre las actividades realizadas en 2020, cabe destacar:

- Asistencia técnica para la creación del Centro de Control y Cámara de Compensación para la Red de Metro de Lima y Callao. Asistencia técnica Proyecto EMV Guipúzcoa. Servicios de Consultoría de procesos y dirección Integrada para Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB). Proyecto E-MOV para la electrificación de una línea en Guadalajara (México). Proyecto de electromovilidad en la Ciudad de Buenos Aires.
- Consultorías relacionadas con urbanismo y movilidad para el Ayuntamiento: Proyecto de ejecución de las obras de conservación del aparcamiento de Avenida de Portugal. Asistencia técnica al Programa de Aparcamientos Disuasorios Municipales del Ayuntamiento de Madrid. Elaboración de las bases técnicas de un Plan Especial en las Tablas dentro del proyecto de ordenación urbanística de la denominada Zona Norte Dotacional de Las Tablas.
- Proyectos de Movilidad: carril-bus, BiciMAD, Modelo de ciudad, Benchmarking Planes de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS) y Modelo de ciudad.
- Proyectos Internacionales de Investigación: LEAD, SCALE UP, ECCENTRIC, EMOVE, MOMENTUM, SHOW y SOLUTIONS PLUS.

X. Acontecimientos más relevantes

RESUMEN DE INVERSIONES LLEVADAS A CABO

En este ejercicio se ha ejecutado el 70,19% de las inversiones presupuestadas. Entre ellas, destacan:

- Adquisición de 245 autobuses, de los que 230 son de GNC y 15 son eléctricos.
- Ampliación del proyecto de sustitución de la tecnología embarcada en la totalidad de la flota de autobuses.
- Continuación de los proyectos de conteo de viajeros del Servicio de Transporte y Efibus, e inicio del proyecto MaaS para la integración de los distintos servicios de movilidad de la ciudad de Madrid.
- Dinamización de los sistemas tecnológicos, con proyectos como SAP Hana, dotación de una nueva infraestructura de seguridad perimetral y una nueva aplicación para la gestión de procesos.
- Instalación de nuevos aseos para conductores en calle.
- Adecuación de las instalaciones en Centros de Operaciones, entre las que destaca la instalación de nuevos puntos de recarga eléctricos para autobuses.
- Adecuación de las instalaciones técnicas y tecnológicas de los Aparcamientos e instalación de puntos de recarga eléctricos para vehículos y actualización del sistema de gestión de aparcamientos.
- Adecuación de las instalaciones técnicas y tecnológicas de las bases de grúas, destacando la actualización del sistema de gestión de flotas.
- Adquisición de bicicletas y estaciones para la consolidación y futura ampliación del servicio de BiciMAD y del nuevo servicio BiciMAD Go.

XI. Instrumentos financieros y pago medio a proveedores

En virtud de la obligación de información sobre instrumentos financieros, se informa que la sociedad no ha suscrito ni mantiene en 2020 ningún instrumento financiero complejo que resulte relevante para la valoración de sus activos, pasivos, situación financiera o resultado.

INFORMACIÓN SOBRE APLAZAMIENTOS DE PAGOS EFECTUADOS A PROVEEDORES

A continuación, se detalla la información relativa al periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales.

Aplazamientos de pago a proveedores

Periodo de Pago (días)	2020	2019
Periodo medio de pado a Proveedores	53,22	51,78
Ratio de operaciones pagadas	56,01	54,83
Resto de operaciones pendientes de pago	30,39	33,87

Pagos (euros)	2020	2019
Total pagos realizados	208.362.381	205.501.623
Total pagos pendientes	25.449.039	34.931.504
Total	233.811.420	240.433.127

Los datos expuestos en el cuadro anterior sobre pagos a proveedores hacen referencia a aquellos que, por su naturaleza, son acreedores comerciales por deudas con suministradores de bienes y servicios, de modo que incluyen los datos relativos a los epígrafes "Proveedores", "Proveedores, Empresas del Grupo y asociadas" y "Acreedores Varios" y "Proveedores de Inmovilizado" del pasivo corriente del Balance.

Los cálculos se han realizado según la Resolución de 29 de enero de 2016, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, sobre la información a incorporar en la Memoria de las Cuentas Anuales en relación con el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales. Dada la operativa de la Sociedad, se ha decidido incluir en este cálculo los pagos a Proveedores de Inmovilizado.

El plazo máximo legal de pago aplicable a la Sociedad en el ejercicio 2020 según la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales es de 30 días excepto que exista un acuerdo entre las partes con un plazo máximo de 60 días.

B. Previsión de actividades y acontecimientos posteriores al cierre

GESTIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA

OBJETIVOS DE PRODUCCIÓN Y COSTE DE LOS RECURSOS

Con fecha 10 de noviembre de 2020, el Consejo de Administración de EMT aprobó el Proyecto de Presupuestos de la sociedad para 2021, cuyas principales magnitudes, influidas por la presencia de la COVID-19 en 2021, son las siguientes:

Presupuesto de Gastos Corrientes

En lo que se refiere a los gastos ordinarios, los criterios adoptados han sido los que a continuación se detallan:

- Gastos de personal activo: 518.732,96 miles de euros.

El presupuesto de gastos de personal se incrementa un 2,16% frente a la estimación de cierre del ejercicio 2020, incremento motivado tanto por las nuevas incorporaciones, debidas a la ampliación de servicio, como por el cumplimiento de los acuerdos registrados en Convenio Colectivo, aplicando una revisión salarial del 0,9%.

- Gastos de combustibles 32.805,33 miles de euros.

Los gastos de combustibles se han presupuestado, principalmente, en función de la evolución de los precios medios del año 2020, aplicados a las producciones previstas y al consumo unitario de los nuevos vehículos.

- Gastos suministros y servicios 57.571,44 miles de euros.

El presupuesto para suministros y servicios se ha presupuestado en función de las necesidades contractuales estimadas para el ejercicio 2021.

- Amortizaciones 78.007,12 miles de euros.

Las amortizaciones responden a la aplicación de los coeficientes legalmente establecidos a los valores de los bienes amortizables de empresa, tanto de los activos de alta estimados a cierre del año 2020, como a las adquisiciones de activos previstas a lo largo del ejercicio 2021.

Para la consecución de dichos objetivos, se han previsto los recursos cuyos costes de explotación se indican a continuación.

Costes de los recursos explotación

Actividad	Personal activo	Carburantes y Lubrificantes	Resto de consumos	Suministros y servicios	Amortizaciones del activo	Tributos	Gastos financieros	Total
Servicios de Transporte	479.059,94	32.660,90	17.671,77	43.288,30	73.860,94	3.167,06	678,66	650.387,57
Gestión de Ayuda Movilidad	23.600,25	101,17	158,19	4.977,05	594,58	903,31	-	30.334,55
Gestión de Aparcamientos	7.992,77	0,16	55,39	5.039,90	1.116,21	586,77	-	14.791,20
Gestión de BiciMAD	5.549,83	42,90	1.198,26	2.996,76	2.383,74	9,71	-	12.181,20
Gestión del Teleférico	803,06	0,20	100,43	776,08	43,23	1,27	-	1.724,27
Gestión publicitaria	587,26	-	0,83	202,44	3,21	-	-	793,74
Consultoría	1.139,85	-	0,71	290,91	5,21	-	-	1.436,68
Total EMT	518.732,96	32.805,33	19.185,58	57.571,44	78.007,12	4.668,12	678,66	711.649,21

Presupuesto de Ingresos Corrientes

Los ingresos por prestación del servicio de transporte urbano se han presupuestado en base a las condiciones que se esperan alcanzar en el Convenio Específico entre el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) y la Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT) para el ejercicio 2021.

Las necesidades de financiación de EMT a través de Tarifa de Equilibrio para alcanzar los objetivos planteados para la actividad de transporte son de 594.212,98 miles de euros.

Los ingresos del Ayuntamiento de Madrid, en forma de subvención, para financiar las actividad de Ayuda a la Movilidad, el déficit de los PAR y la Actividad de Consultoría al Ayuntamiento de Madrid, así como la prestación del servicio de la línea H1 de la Actividad de Servicio de Transporte, ascienden a 13.000,00 miles de euros.

Los ingresos generados por las diferentes actividades vinculadas a la Movilidad, Aparcamientos, BiciMad y Teleférico se han presupuestado en 30.819,35 miles de euros.

Los ingresos por la Actividad de Publicidad se han presupuestado en 8.021,56 miles de euros.

Los ingresos de la Actividad de Consultoría ajena a la subvención del Ayuntamiento se ha presupuestado en 838,09 miles de euros.

Ingresos de Explotación

Actividad	Ingresos			Subvenciones		Total
	Por Tarifa de Equilibrio Servicio Transportes	Explotación	Fuera de Explotación	Explotación	Capital	
Servicios de Transporte	594.212,98	-	4.104,96	515,83	59.109,28	657.943,05
Gestión de Ayuda Movilidad	-	735,00	-	11.644,18	387,32	12.766,50
Gestión de Aparcamientos	-	19.491,39	209,87	130,27	999,97	20.831,50
Gestión de BiciMAD	-	8.838,26	-	-	822,68	9.660,94
Gestión del Teleférico	-	1.754,70	78,20	-	42,18	1.875,08
Gestión publicitaria	-	-	8.021,56	-	-	8.021,56
Consultoría	-	-	838,09	709,72	5,21	1.553,02
Total EMT	594.212,98	30.819,35	13.252,68	13.000,00	61.366,64	712.651,65

Presupuesto de Inversiones

El Presupuesto de Inversiones contempla las destinadas a la renovación de flota, innovación, mejora y mantenimiento de la estructura fija de la Empresa.

El importe total de gastos presupuestado para inversiones en el ejercicio 2021 asciende a 161.929,85 miles de euros, para la adquisición de nuevas necesidades de activos, y a 9.659,79 miles de euros, para la devolución de principales y pagos comprometidos por arrendamiento financiero, según el siguiente detalle:

Necesidades de inversión

Actividad	Aplicaciones Informáticas	Construcciones	Instalaciones técnicas	Maquinaria y utillaje	Mobiliario	Sistemas y equipos informáticos	Material Móvil		Amortización de Préstamos	Total
Servicios de Transporte	3.288,84	5.000,00	15.662,00	710,00	75,00	857,80	120.015,00	145.608,64	9.659,79	155.268,43
Gestión de Ayuda Movilidad	180,00	1.200,00	192,44	10,00	-	200,00	-	1.782,44	-	1.782,44
Gestión de Aparcamientos	-	-	7.187,56	10,00	-	-	-	7.197,56	-	7.197,56
Gestión de BiciMAD	30,00	-	3.201,93	82,62	3,03	-	3.518,63	6.836,21	-	6.836,21
Gestión del Teleférico	-	-	500,00	5,00	-	-	-	505,00	-	505,00
Gestión publicitaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultoría	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total EMT	3.498,84	6.200,00	26.743,93	817,62	78,03	1.057,80	123.533,63	161.929,85	9.659,79	171.589,64

Recursos previstos para inversiones

Recursos Previstos para Inversiones	Miles de euros
Fondos Propios	16.640,47
Procedentes del Presupuesto de Gastos de Explotación por amortizaciones contables de los bienes de Activo Inmovilizado	
Por Amortización de Activos	78.007,12
Por Compensación de Amortización de Bienes Subvencionados	-61.366,65
Otros Fondos	154.949,17
Transferencia de Capital Ayuntamiento	152.338,64
Subvenciones otras entidades	2.650,00
Con cargo a otros fondos	-39,47
Total	171.589,64

El importe de las inversiones presupuestadas para 2021, se financiará por recursos de la sociedad en 16.640,47 miles de euros, así como por transferencia de capital del Ayuntamiento de Madrid, subvenciones de capital de otras entidades y a otros fondos en 154.949,17 miles de euros.

ANÁLISIS DE RIESGOS EN EL PRESUPUESTO 2021

Para el cálculo del gasto de carburantes, se ha realizado una estimación en función del consumo previsto, según el servicio programado, la flota de autobuses y las necesidades de las diferentes actividades, de 9.288.355 l de gasóleo y 54.070.646 m³ de gas natural, siendo el precio estimado para el gasóleo de 0,849 euros/litro y del gas natural de 0,428 euros/m³. Estos precios se han estimado, tanto el del gasóleo como el del gas natural, en función de los registrados en 2020 y el mercado de futuros del Brent.

Se consideran clave, para EMT, los términos de negociación del nuevo Convenio Específico con el CRTM para poder cumplir los objetivos y líneas de actuación marcadas en el presupuesto del ejercicio 2021, así como el Convenio Regulador de las condiciones de Adhesión del Ayuntamiento de Madrid al Consorcio Regional de Transportes, ya que en este se han planteado, entre otras, las necesidades reales de financiación de inversión afectas al servicio de transporte.

La financiación mediante subvención del Ayuntamiento para financiar la Actividad de Servicios a la Movilidad no cubre totalmente sus costes, generándose un déficit de 17,57 millones de euros que debe estar financiado con los resultados positivos del resto de actividades.

La fuente principal de financiación de las inversiones propuestas para el ejercicio 2021 se ha contemplado como transferencia de capital del Ayuntamiento de Madrid, en base a la ejecución del plan de inversiones presupuestado.

A tener en cuenta que los objetivos, líneas de actuación y financiación de todos ellos, para el presupuesto 2021, estarán muy condicionados por la evolución de la situación sanitaria actual y de los posibles ajustes económicos presupuestarios.

ACCIONES PROPIAS

La Sociedad no posee acciones propias al cierre del ejercicio 2020. No se han realizado transacciones.

C. Estado de la Información No Financiera

1 ENTORNO EMPRESARIAL DE EMT Y PLAN ESTRATÉGICO

Tal como se señala en las Cuentas Anuales y en el apartado I. Presentación de este Informe, la actividad principal de la Empresa es la explotación por gestión directa del servicio de transporte público colectivo, dentro de la competencia del Ayuntamiento de Madrid en materia de transporte y como órgano de gestión del mismo. Además, es responsable de las siguientes líneas de actividad:

- Ayuda a la Movilidad.
- Aparcamientos.
- BiciMAD.
- Teleférico.
- Explotación Publicitaria.
- Consultoría e Internacionalización.

En el año 2020, concluye la vigencia del Plan Estratégico CERCA 2017-2020 con la finalización de los proyectos contemplados en cada una de las áreas Estratégicas.

Tal como estaba previsto, a mediados de año, se inicia la licitación para la elaboración y redacción del Plan Estratégico para el periodo 2021–2025 que, una vez adjudicado, pretende contar con el conocimiento y las mejores prácticas actuales para su elaboración. Durante su formulación, se definirán los objetivos estratégicos que marcarán las decisiones a medio y largo plazo de la Empresa, estableciendo parámetros de análisis de desviaciones que supondrán una alineación entre las políticas establecidas y la consecución de objetivos perseguidos.

A finales de 2020, se adjudica el contrato para su elaboración y redacción y comienza la ejecución de los trabajos en el mes de diciembre, con una duración estimada de 17 semanas.

Las líneas estratégicas de este nuevo Plan son las siguientes:

- Operaciones.
- Desarrollo de negocio, diversificación y alianzas.
- Tecnología e innovación.
- El cliente.
- Sostenibilidad, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

- Financiación, inversiones y mejora de la eficiencia.
- Personas.
- Infraestructuras.

1 · 1 METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN NO FINANCIERA

A lo largo de este informe, se han ido plasmando las distintas políticas y acciones para generar impactos positivos y disminuir los negativos, así como los datos asociados a los temas medioambientales y sociales (los contenidos están referidos a lo explicitado en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre).

1 · 2 GESTIÓN DE RIESGOS

La Sociedad tiene implantado un Sistema de Gestión de Riesgos desde el 31 de diciembre de 2017, que analiza los distintos riesgos a los que está sometida la actividad de la Empresa y los valora desde el punto de vista de su impacto económico y reputacional, estimando la probabilidad de ocurrencia de cada uno de ellos.

Dichos riesgos definidos eran exclusivamente de carácter interno, centrándose en la reducción de la eficacia en la prestación del servicio o reducción de la eficiencia en cada una de las actividades que EMT gestiona.

Dada la situación que se ha producido durante este ejercicio 2020, se ha considerado necesario ampliar la visión de los riesgos que pueden afectar a la compañía, por lo que se está rediseñando el sistema de gestión de riesgos global con el fin de dar cabida a cualquier situación inesperada que pueda producirse tanto a nivel interno como externo.

Durante el ejercicio se ha procedido a establecer 4 clasificaciones de riesgos (Operaciones, de Recursos Humanos, Regulatorios y Económicos) generados en cada clasificación tanto en el ámbito interno de EMT como en el ámbito externo. Los riesgos principales determinados, durante 2020, han sido redefinidos tanto a nivel externo como interno. Algunos de ellos, como pueden ser riesgos internos a nivel económico, que se han mantenido durante este ejercicio 2020 en niveles similares a ejercicios anteriores, incrementándose en otros casos como puede ser el caso del absentismo. En cuanto a los riesgos a nivel externo el proceso actual de redefinición (como por ejemplo ocurre con eventos como la pandemia de la COVID-19 o la crisis económica), finalizará con la cuantificación del impacto que tendría su ocurrencia sobre los distintos servicios de EMT.

Por otro lado, el nuevo mapa de riesgos ampliado debe encontrarse alineado con el nuevo plan estratégico que se encuentra actualmente en proceso de definición y una vez se encuentren cuantificados los impactos de cada riesgo se establecerán tanto planes de contingencia como cualquier otra medida que pueda mitigar los efectos desconocidos y adversos de los mismos.

1 · 3 GESTIÓN DE PROYECTOS

En relación con la gestión de proyectos, la Empresa crea, a mediados de 2020, el Servicio de Coordinación de Proyectos con el objetivo de impulsar y dar apoyo en la gestión y ejecución de los diversos proyectos en ejecución.

A este respecto, en el último trimestre del ejercicio, se inicia la adaptación y parametrización de una herramienta específica para la gestión de proyectos, basada en SAP e integrada con el resto de módulos de gestión de EMT y, especialmente, con los financieros y logísticos.

Con ella, se centralizará toda la información de los proyectos de la Empresa y se contribuirá a su mejor gestión (presupuestos, planes, hitos, desviaciones...), alineando la ejecución de los proyectos con los objetivos y metas del Plan Estratégico.

1 · 4 GESTIÓN DE PROCESOS

En 2020, continúa el diseño de un Sistema de Gestión Corporativo, iniciado en 2019, que permitirá alinear el seguimiento de la Estrategia con la gestión de los servicios de la Empresa mediante la certificación de los procesos integrados en el Mapa de Procesos Corporativo.

Ha continuado el desarrollo de la primera fase, en la que se han identificado aquellos procesos que agrupan las certificaciones UNE EN ISO9001:2015 de Calidad y UNE EN ISO14001:2015, al tiempo que se ha iniciado la implantación de una Plataforma BPM que permitirá a la Empresa el modelado de los procesos para su posterior análisis, mejora y automatización.

Por otra parte, se ha seguido avanzando en la herramienta interna para la mejora de los procesos de la cadena de valor, en particular del sistema de calidad interno de los procesos del Servicio de Transporte de Autobuses, para conseguir un análisis sobre la gestión del servicio con el propósito final de favorecer la toma de decisiones y posibles mejoras en el servicio prestado.

2 MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD

EMT dispone de una Política Ambiental que suscribe su compromiso con el Medio Ambiente y la Sostenibilidad y por la cual se aplican las medidas necesarias para minimizar los impactos ambientales negativos generados por su actividad.

La Empresa ha establecido diversos objetivos ambientales, entre los que cabe destacar la reducción del consumo de papel (un 52% con respecto a 2019, aunque esta reducción no la podemos considerar como significativa al no desempeñarse las funciones administrativas de forma presencial durante la

pandemia). Asimismo, se han incrementado las comunicaciones medioambientales dirigidas a los trabajadores en relación con la minimización y segregación de residuos, uso eficiente de los recursos..., contabilizándose un total de 11. Durante 2020, además, han seguido utilizándose combustibles alternativos (gas natural y electricidad) en la flota de autobuses, cumpliendo con los más estrictos requisitos ambientales y favoreciendo una importante reducción en las emisiones, como se puede apreciar en el apartado de emisiones.

Entre las tareas que debe realizar el departamento de Medio Ambiente, relacionadas con el estricto cumplimiento legal de la normativa aplicable, se encuentran la elaboración de los procedimientos ambientales y sus especificaciones técnicas, si las hubiera, la adecuada gestión de residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, descontaminación de suelos, tratamiento de aguas y control de emisiones atmosféricas. En relación con el Sistema de Gestión Ambiental, también se efectúa: el seguimiento de consumos, propuesta y objetivos ambientales, identificación y evaluación de aspectos ambientales, control del comportamiento ambiental de las contratadas, realización de auditorías internas y asistencia en externas, planificación y realización de simulacros...

2 · 1 CARACTERIZACIÓN DEL PARQUE MÓVIL

En el siguiente cuadro, puede observarse la composición de la flota en función de la clasificación de las Directivas de la Unión Europea, así como su evolución desde el año 2017 hasta el año 2020.

Clasificación del Parque Móvil según Directivas UE a 31 de diciembre

Directiva UE	Unidades				
	2017	2018	2019	2020	Δ % 2020/2019
Euro III	108	18	5	-	-
Euro IV	374	370	363	326	-10,19
Euro V (1)	472	266	107	43	-59,81
VEM	743	687	656	482	-26,52
Euro VI	305	670	901	1.134	25,86
Cero emisiones	23	38	50	81	62,00
TOTAL	2.025	2.049	2.082	2.066	-0,77

(1) Incluye los vehículos catalizados.

Se aprecia un notable aumento en el número de vehículos clasificados como Euro VI, debido a la incorporación en 2020 de 233 autobuses propulsados por GNC. De este modo, el parque verde asciende a 1.741 vehículos, conformado por autobuses de gas natural convencional, diésel (Euro V y VEM), híbridos y eléctricos. Con respecto a todo el Parque Móvil, el 75,12% está propulsado por gas natural convencional. Los vehículos híbridos de Gas Natural Comprimidos (GNC) están compuestos por dos tipos de tecnología: vehículos GNC híbrido convencional, con 10 unidades (que suponen un 0,48% de la flota) y GNC híbrido enchufable, con 7 unidades (un 0,34% del total), así como 1 vehículo dual fuel (0,05% del total) que combina diésel con GNC. El 3,92% de la flota corresponde a vehículos eléctricos puros con cero emisiones, con un total de 81 unidades y el resto de la flota verde la componen 60 vehículos con propulsión diésel (2,90%) y 30 vehículos híbridos diésel (1,46%).

Distribución del Parque Móvil desde el punto de vista medioambiental a 31 de diciembre

Directiva UE	Unidades	% Sobre flota total
GNC / Convencional	1.552	75,12
GNC / Híbrido	10	0,48
GNC / Híbrido Enchufable	7	0,34
GNC / Gas-Diésel	1	0,05
Diésel / >= Euro V	60	2,90
Diésel / Híbrido	30	1,46
Eléctrico	81	3,92
Diésel	325	15,73
Total	2.066	100,00

2 · 2 EMISIONES

A continuación, se desglosan los indicadores de emisiones correspondientes a las dos actividades más importantes de EMT. Las emisiones del resto de actividades corresponden a la utilización de vehículos auxiliares que, al realizar pocos kilómetros, no resultan relevantes.

Evolución de las emisiones del Parque de Material Móvil de Explotación

Emisiones Reguladas	2018		2019		2020	
	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km
NOx	267.223,5	2,6596	210.324,2	2,0711	143.966,9	1,5037
HC	22.405,5	0,2230	22.227,5	0,2189	20.322,3	0,2123
CO	199.026,7	1,9808	165.070,1	1,6255	109.208,4	1,1407
Partículas	2.278,5	0,0227	1.648,6	0,0162	1.093,2	0,0114

Dióxido de Carbono	2018		2019		2020	
	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km
CO ₂	141.426,1	1,4076	139.198,3	1,3707	120.347,4	1,2570

Se puede observar una importante reducción en las emisiones contaminantes, tanto en valores absolutos como en emisiones por kilómetro, especialmente en los contaminantes más nocivos, los NOx y las partículas. Esto es debido a la incorporación de coches nuevos que cumplen la normativa Euro VI, mucho más exigente que los vehículos sustituidos, así como autobuses eléctricos sin contaminación a nivel local.

En cuanto a las emisiones de dióxido de carbono (CO₂), con influencia sobre el efecto invernadero pero sin efectos nocivos a nivel local, también se han reducido tanto en términos relativos como en valor absoluto.

Evolución de las emisiones de Grúas

Emisiones Reguladas	2018		2019		2020	
	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km
NOx	272,0	0,2013	208,4	0,1539	161,7	0,1502
HC	21,8	0,0161	19,6	0,0144	15,3	0,0142
CO	158,2	0,1171	124,2	0,0917	95,8	0,0890
Partículas	1,4	0,0010	1,0	0,0008	0,8	0,0007

Dióxido de Carbono	2018		2019		2020	
	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km
CO ₂	634,3	0,4696	654,6	0,4835	511,9	0,4756

En cuanto al parque de grúas de Movilidad, también se observa una disminución tanto en valores absolutos como por kilómetro, debido a la renovación de la flota en el trienio 2017-2019 y la sustitución de todos los vehículos Euro IV por nuevos vehículos Euro V y Euro VI.

En cuanto a las emisiones de dióxido de carbono (CO₂), con influencia sobre el efecto invernadero, pero sin efectos nocivos a nivel local, también se han visto reducidas ligeramente con respecto a 2019.

2 · 3 CONTAMINACIÓN ACÚSTICA Y LUMÍNICA

2 · 3 · 1 Contaminación Acústica

Las marcas de nueva incorporación a la flota de EMT combinan una tecnología más silenciosa, en adaptación a normativas más estrictas en materia de emisión de ruidos, y proporcionan certificados que indican la reducción de los niveles de ruido con respecto a los vehículos que sustituyen. Además, tal y como establece la Nueva Ordenanza de Movilidad de la Ciudad de Madrid, EMT cumple con la instrucción de apagar los motores en cabecera, siempre que la parada supere los dos minutos.

2 · 3 · 2 Contaminación Lumínica

EMT cumple con la Ordenanza Reguladora de Publicidad Exterior del Ayuntamiento de Madrid, de 30 de enero de 2009, en lo relacionado con su artículo 7 en cuanto a horarios de funcionamiento.

En el punto 2.7.1 de este apartado se incluye una explicación del cambio a iluminación con tecnología led en los centros, con la reducción que ello ha supuesto en contaminación y consumo.

2 · 4 COMBUSTIBLES ALTERNATIVOS

EMT utiliza diferentes tipos de combustibles en su flota de autobuses, apostando por los últimos avances en las tecnologías de automoción, trabajando para incrementar el número de vehículos con normativa Euro VI e incorporando unidades de Cero Emisiones. Con la utilización de combustibles alternativos, y la última tecnología en los motores de los autobuses, se consigue una baja emisión de óxidos de nitrógeno y la casi nula emisión de partículas contaminantes en comparación con los vehículos diésel más antiguos, lo que disminuye la concentración de estos contaminantes en la ciudad de Madrid.

El Gas Natural Comprimido Convencional se emplea en un total de 1.552 unidades en 2020. El importante aumento en el número de vehículos propulsados por este combustible, así como el notable descenso del número de vehículos diésel (que actualmente suponen un 18,63% del total), pone de manifiesto la clara apuesta de EMT por la sostenibilidad y el desarrollo sostenible.

La Empresa apuesta por los últimos avances en las más modernas tecnologías. Por ello, desde hace años se vienen incorporando vehículos híbridos a la flota, tanto enchufables como convencionales, que conforman un total de 47 unidades. Con esta tecnología, en estos vehículos se reduce considerablemente el consumo de combustibles fósiles.

Una parte de la flota de autobuses de EMT utiliza la electricidad como combustible. Se compone de 81 vehículos, lo que supone un 3,92%. Este tipo de vehículos tienen una emisión nula de agentes contaminantes.

2 · 5 GESTIÓN DE RESIDUOS

Debido a la actividad que se desarrolla diariamente en los diferentes centros de trabajo de la Empresa, se generan diferentes tipos de residuos que es necesario gestionar correctamente a fin de cumplir los requisitos ambientales emanados de la variada legislación ambiental (Directivas Europeas, Leyes Estatales y Regionales y Ordenanzas Municipales) y satisfacer el compromiso de EMT por la conservación del medio ambiente. Estos residuos se clasifican, según la normativa vigente y atendiendo a su impacto ambiental, como peligrosos, biosanitarios-citotóxicos y no peligrosos. La gestión de los residuos generados comprende las tareas de identificación, clasificación, adecuación, transporte y tratamiento final de los mismos.

Los residuos peligrosos generados en los Centros de EMT son depositados en almacenes temporales, siguiendo la normativa vigente. Posteriormente, el transportista y gestor autorizado para cada residuo es el encargado de la recogida, transporte y tratamiento. El seguimiento de los residuos desde su generación, hasta su recogida, se controla a través de una aplicación informática.

Residuos gestionados

Residuo gestionado	Kg	
	2020	2019
Residuos Peligrosos	632.762	763.644
Residuos Biosanitarios-Citotóxicos		
Clase II	832	871
Clase III	803	860
Medicamentos caducados	55	47
Residuos No Peligrosos		
Inertes (1)	494.240	695.863

(1) Los datos del residuo de chatarra incorporados en esta categoría solo están referidos al primer cuatrimestre, ya que la empresa gestora no ha aportado documentación referente al período restante. Desde EMT se está reclamando esta, así como la ejecución del resto del contrato.

■ Residuos comerciales

Este tipo de residuo se genera en las instalaciones de repostado, como consecuencia de la limpieza de los vehículos, así como en las oficinas. Los residuos que se recogen son envases, papel y cartón, materia orgánica, desechos exentos de carácter peligroso y restos de limpieza variada.

Con objeto de garantizar su correcta segregación, según el sistema de recogida selectiva establecido por el Ayuntamiento de Madrid, todas las dependencias de EMT disponen de contenedores adecuados. De su recogida se encarga el Servicio Municipal de Recogida de Residuos Urbanos del Ayuntamiento de Madrid.

■ Coste económico de la Gestión de Residuos

La gestión de los residuos generados en las instalaciones de EMT, en algunos casos, supone un coste para la Empresa, mientras que algunos residuos peligrosos y no peligrosos sirven como materia prima y son demandados por empresas especializadas, por lo que generan un beneficio económico. Entre ellos, cabe señalar: envases de tóner, cartuchos de tinta usados, separadores de carril-bus que no pueden ser reparados, aceite usado, baterías de plomo con ácido usadas, papel y cartón, chatarra, residuos de fluorescentes, pilas usadas, envases de GRG y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

El total de ingresos generados por este concepto asciende a 76.088,82 euros. El gasto generado alcanza un total de 80.251,01 euros. Por lo tanto, el balance económico por la gestión de residuos, en el año 2020, reporta un resultado de coste final de 4.162,19 euros. Es necesario apuntar que el ingreso referente a la gestión del residuo de chatarra solo se refiere al primer cuatrimestre del año, ya que la empresa gestora no ha aportado documentación referente al período restante. Desde EMT se está reclamando esta, así como la ejecución del resto del contrato. Por este motivo el total de ingresos de 2020 debería ser mayor y el balance económico anual resultaría positivo.

La diferencia con respecto a la cantidad reflejada en las Cuentas Anuales como gasto (104.416 euros), se debe a que en las Cuentas Anuales se incluye toda la actividad ambiental realizada

por la Empresa (gestión de residuos, controles de vertidos, entre otros). Además, alguna factura correspondiente a 2020 está pendiente de tramitación contable, al no haber sido pagada todavía.

Asimismo, de la retirada de los residuos no peligrosos comerciales se encarga el Ayuntamiento de Madrid.

Por lo que respecta al desperdicio de alimentos, la Empresa no dispone de comedores para el personal. Desde la cesión de la gestión del Teleférico a EMT, la cafetería ha permanecido cerrada y está pendiente de la convocatoria de un concurso para la concesión de la gestión del servicio.

2 · 6 SISTEMAS DE GESTIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD

- Hasta 2020, han continuado vigentes las certificaciones medioambientales (UNE-EN ISO 14001) en tres Centros de Operaciones (Entrevías, Sanchinarro y La Elipa), la Sede Central y los Servicios de Aparcamientos y Grúas; así como de Calidad (UNE-EN ISO 9001:2015) en cuatro Centros de Operaciones (Carabanchel, Entrevías, Sanchinarro y La Elipa), la Oficina de Atención al Cliente y los Servicios de Aparcamientos y Grúas. Aunque quedan fuera de este alcance los Servicios de Teleférico y BiciMAD, se gestionan todas las cuestiones ambientales.

■ Sistema de Gestión Corporativo

En el año 2020, se han iniciado los trabajos para la obtención de una certificación única en EMT, respecto a las normas de calidad y medio ambiente, que implicará la unificación del total de los sistemas de gestión existentes, implantados secuencialmente a lo largo de los últimos diez años, en uno único y será un paso definitivo en la apuesta por la calidad y la mejora continua en EMT.

Dichas operaciones, está previsto que se lleven a cabo durante un periodo de tres años (2020-2021-2022) y con ellas se implantará un Sistema de Gestión Corporativo basado 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.

Se ha partido de la situación inicial existente en el año 2020 (con la integración de todos los certificados ya existentes) y, en años posteriores, se irán incorporando otras operativas corporativas, definidas previamente y validadas a nivel corporativo, que serán igualmente auditadas con carácter anual, para su certificación correspondiente e inclusión en el alcance global.

Las actividades que engloban la situación inicial son las siguientes:

- Los servicios de mantenimiento de autobuses y asignación de autobuses a conductores y conductoras a las líneas de transportes de viajeros de los Centros de Operaciones de Carabanchel, Entrevías, Sanchinarro y La Elipa.

- El Servicio de Grúa Municipal que incluye la 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.
- El Servicio de Aparcamientos públicos, tanto de residentes, como de rotación o mixtos.
- La gestión de la Oficina de Atención al Cliente, en:
 - La gestión de sugerencias, peticiones y/o reclamaciones.
 - El servicio de Información.
 - La gestión de los objetos encontrados.
 - La gestión de los Libros de Reclamaciones.
 - La gestión de la Centralita de EMT.
 - El cobro de recargos extraordinarios.
- Gestión de la Sede Central y, como primera fase de ampliación, durante el segundo semestre del 2020, las nuevas operativas que se han incorporado y con las que se ha comenzado a trabajar en el análisis de sus diferentes grados de cumplimiento con respecto a los requisitos a seguir en base a ambas normas de referencia son:
 - Gestión de la Formación.
 - Compras.
 - Aprovisionamiento y Evaluación de Proveedores.
 - Mantenimiento de las Instalaciones Internas.
- Evaluación Anual de las Cartas de Servicio de Autobuses y Grúa Municipal.

Tras la certificación de ambas Cartas de Servicio en 2019, durante este ejercicio, se ha procedido a la evaluación de los compromisos definidos y adquiridos por EMT relativos a los Servicios de Transporte y de Grúas, superando con éxito la revisión anual realizada por EMT en colaboración con la Dirección General de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid.

2 · 7 CONSUMOS DE ENERGÍA Y AGUA

2 · 7 · 1 Consumo de energías primarias y agua

A continuación, se muestran los consumos de las distintas energías primarias y agua asumidos por los contratos de Eficiencia Energética y facilitados por las siguientes empresas:

- GRUPO PROINGEC-IMEYCA UTE proporciona los servicios de la Sede Central y Centro de Operaciones de Sanchinarro.
- VALORIZA FACILITIES, S.A.U. los de los Centros de Operaciones de Fuencarral y La Elipa.
- ELECENOR, S.A. los de los Centros de Operaciones de Entrevías y Carabanchel.

Los consumos realizados en 2020 son los siguientes:

Consumos de energías primarias y agua

	Fuencarral	Carabanchel (1)	La Elipa	Entrevías	Sanchinarro (1)	Sede Central (1)
Gas Natural (kWh)	3.091.264	1.959.093	756.872	2.261.297	1.443.716	540.784
Biomasa (kWh) (2)	74.693					
Electricidad (kWh)	2.211.364	3.566.447	1.751.491	2.294.221	1.464.919	1.548.207
Agua consumo (m ³)	8.534	12.198	8.718	11.649	10.393	1.755
Agua Red Incendios (m ³)	2	98	0	0	24	17

(1) Los consumos energéticos de gas son estimados, ya que dependen de los valores de los coeficientes de conversión de m³ a kWh.

(2) Corresponde al suministro, no se se dispone de registros mensuales de consumo.

Evolución de los consumos de energías primarias y agua

	2018	2019	2020
Gas Natural (kWh)	10.221.873	9.233.429	10.053.026
Biomasa (kWh) (1)	161.085	84.473	74.693
Electricidad (kWh)	13.114.034	13.273.215	12.836.649
Agua consumo (m ³)	59.032	56.920	53.247
Agua Red Incendios (m ³)	501	311	141

(1) Corresponde al suministro, no se se dispone de registros mensuales de consumo.

En 2020, EMT ha seguido potenciando su interés por las energías renovables y por el ahorro energético. Para ello, ha elaborado dos pliegos de contratación: uno que ha de regir la realización de las auditorías energéticas de todos sus centros de trabajo y otro para la redacción de un proyecto para la instalación y explotación de placas fotovoltaicas en los Centros de Operaciones de Carabanchel y Entrevías. Ha continuado, asimismo, con la renovación de componentes de iluminación, grifería, válvulas mezcladoras, bombas y otros elementos de las distintas instalaciones, bajo un criterio de ahorro tanto en los diferentes suministros como en las emisiones emitidas a la atmósfera, favoreciendo, de este modo, una reducción de la huella de carbono.

Consumos de energía en la Actividad de Transporte Urbano

Tipo de Carburante		2018		2019		2020		Δ % en el periodo 2017/2020
		Total	% (1)	Total	% (1)	Total	% (1)	
Diésel	Total kw/h	187.648.083	-33,06	131.954.752	-29,68	83.140.282	-36,99	-70,34
	kWh/100 Km	560,69	-1,84	550,35	-1,84	503,37	-8,54	-11,87
Gas natural	Total kw/h	457.412.358	28,87	513.986.105	12,37	478.163.739	-6,97	34,72
	kWh/100 Km	711,63	-2,19	685,99	-3,60	632,44	-7,81	-13,08
Eléctrico	Total kw/h	1.125.085	328,78	1.194.530	6,17	2.166.817	81,39	725,79
	kWh/100 Km	174,05	46,59	172,49	-0,90	128,30	-25,62	8,06
Híbrido (2)	Total kw/h	9.495.949	39,24	8.805.307	-7,27	8.883.925	0,89	30,27
	kWh/100 Km	455,46	-3,14	450,23	-1,15	461,07	2,41	-1,95
TOTAL	Total kw/h	655.681.474	2,08	655.940.695	0,04	572.354.763	-12,74	-10,89
	kWh/100 Km	652,58	1,12	645,93	-1,02	597,83	-7,45	-7,36

(1) Desviación porcentual con respecto al año precedente.

(2) Incluye los consumos de todos los vehículos híbridos (diésel, gas natural y electricidad).

En cuanto a los consumos totales, se ha producido un descenso que está directamente relacionado con el menor número de kilómetros realizado, como consecuencia de la reducción del servicio motivada por pandemia de la COVID-19.

2 · 8 CONTROL Y TRATAMIENTO DE SUELOS CONTAMINADOS

EMT ha seguido realizando diferentes actuaciones para el control y descontaminación de los suelos en sus Centros de Operaciones, entre las que cabe señalar:

- Descontaminación del suelo en los Centros de Operaciones de La Elipa y Fuencarral.
- A 31 de diciembre de 2020, la Sociedad tiene provisionados 4.283.008 euros (2019: 2.826.865 euros) para la descontaminación de los suelos del centro de operaciones de Fuencarral en el marco de la Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental, basándose en la ejecución del Plan Chamartín y, por tanto, los cálculos realizados se han efectuado teniendo en cuenta la hipótesis de que el suelo tendrá en el futuro un uso residencial. También contempla la descontaminación del suelo del centro de operaciones de La Elipa y del suelo del depósito de Mediodía II. (Nota 25 de la Memoria de las Cuentas Anuales).
- No se han producido derrames de combustibles ni otros incidentes significativos.

2 · 9 CONTROL DE RIESGOS MEDIOAMBIENTALES

En aplicación del Real Decreto 100/2011, de 28 de enero, por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera y se establecen las disposiciones básicas para su aplicación, se deben realizar los controles de emisiones atmosféricas de los focos de los Centros de Operaciones. Todos los focos de emisiones de EMT han sido catalogados dentro del Grupo C, lo que obliga a la realización de controles externos e internos de las emisiones de contaminación atmosférica que se producen durante el desarrollo de actividades que en ellos se realizan, como por ejemplo, extracción de fibra procedente del lijado de piezas y de los quemadores para el secado de las cabinas de pintura.

En 2020, se han realizado los controles de emisiones atmosféricas, con resultado satisfactorio en todos los Centros de Operaciones.

Asimismo, en los Centros de Operaciones, las aguas vertidas al Sistema Integral de Saneamiento (SIS) son de dos tipos: sanitarias, y conjuntamente pluviales y de proceso. Las aguas sanitarias son aquellas de uso doméstico que se originan en los aseos y vestuarios, mientras que las aguas de proceso se originan fundamentalmente en el lavado de los autobuses.

Los lavaderos automáticos de los autobuses se alimentan, en una gran parte, con agua reciclada y recirculada. Antes de ser vertidas al SIS, estas aguas son depuradas mediante tratamientos con separadores de hidrocarburos.

Todos los Centros de Operaciones cuentan con su correspondiente Autorización de Vertido y se realizan los autocontroles periódicos cumpliendo de este modo con la normativa vigente en materia de vertidos.

2 · 10 HUELLA DE CARBONO

En 2020, se ha elaborado el cálculo de la huella de carbono de EMT correspondiente a 2019 con los alcances 1 y 2, para determinar el impacto de las emisiones generadas por la actividad que desarrolla la Empresa. Para ello, se han considerado los diferentes consumos de combustible y gases fluorados empleados por vehículos de la flota e instalaciones, así como el consumo de electricidad en las instalaciones. El cálculo resultante es de 166.467 t de CO₂ equivalente y su detalle se muestra en el siguiente cuadro.

Cálculo Huella de Carbono desde 2017

Alcance	T CO ₂		
	2017	2018	2019
1: Emisiones Directas	171.031,31	162.893,04	161.139,32
2: Emisiones Indirectas	6.593,11	6.415,50	5.327,98
TOTAL	177.624,42	169.308,54	166.467,30

Se incluye el cálculo de la huella de carbono correspondiente al año 2019 por dos motivos: los factores de conversión correspondientes al año 2020 aún no han sido publicados por parte del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico y todos los datos necesarios referentes a emisiones producidas por EMT no están disponibles a la fecha de cierre de este informe. No obstante, se ha realizado una estimación del CO₂ generado por el Servicio de Transporte durante 2020, dando como resultado 120.340,54 t.

2 · 11 ACTIVIDADES PARA LA MEJORA AMBIENTAL Y PROTECCIÓN A LA BIODIVERSIDAD

2 · 11 · 1 Bosques

EMT no realiza ninguna actividad en áreas protegidas.

Con respecto a iniciativas medioambientales, según el acuerdo de colaboración con el proveedor de autobuses SCANIA por el que, por cada vehículo adquirido por 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 2020 se han plantado 92 árboles, con lo que se estima una reducción de CO₂ en 210 t. Desde 2016, se han plantado 390 árboles y la reducción estimada ha alcanzado las 671,96 t. Con este proyecto, EMT pretende contribuir a reducir el impacto medioambiental producido por el consumo de combustible en el transporte de personas.

2 · 11 · 2 Movilidad Sostenible

EMT promueve la Movilidad Sostenible, entre otros, con la gestión de servicios como el de la Bicicleta Pública que, en 2019, ha contado con más de 77.000 abonados con un crecimiento de más de 15.000 usuarios sobre el año anterior, a pesar de la influencia de la pandemia de la COVID-19.

Con objeto de fomentar el transporte público y reducir el número de vehículos que entran en la ciudad, desde 2016, EMT ofrece el uso disuasorio de los siguientes aparcamientos: Avenida de Portugal, Nuestra Señora del Recuerdo y Estadio Metropolitano. La normativa permite el uso gratuito de 6:00 horas a 22:00 horas, en días laborables, si se acredita la utilización del transporte público en el mismo día, y una estancia mínima de 5 horas y un máximo de 16 horas. El usuario debe presentar su tique de aparcamiento y el título de transporte que hubiera utilizado el mismo día.

2 · 11 · 3 Proyectos Clima

EMT participa, desde 2018, gracias a su estrategia de sustitución de flota de autobuses por tecnologías alternativas, en los Proyectos Clima del Fondo de Carbono para una Economía Sostenible (FES-CO₂), promovidos por el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico, intentando marcar una senda de transformación del sistema productivo español hacia un modelo bajo en carbono.

Con este acuerdo, EMT se comprometió a la reducción de 21.300 t de gases de efecto invernadero

hasta 2023, compromiso ampliado recientemente hasta un total de 31.000 t, que reportará unos ingresos de 300.000 euros para la Empresa y para el que se prevé alcanzar las 4.000 t con las certificaciones correspondientes al año 2020.

Por otro lado, EMT se convierte en pionera con la incorporación de una reducción de 100 t de CO2 en el próximo cuatrienio en BiciMAD, al haber sido seleccionado por primera vez un servicio público de bicicleta eléctrica en la convocatoria de este proyecto.

2 · 12 SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Durante 2020, se han llevado a cabo otras actuaciones relacionadas con la gestión ambiental, entre las que se encuentran:

■ Colaboración con universidades

La Cátedra EMT-UNED impartirá el título de “Estudios dinámicos sobre calidad del aire en la ciudad de Madrid”, constituyendo un aula universitaria pionera en su género. Las partes implicadas se comprometieron, en 2019, a colaborar en la impartición de estos estudios durante un periodo de tres años. El contenido de esta cátedra se focaliza en un análisis de la huella de carbono con modelos predictivos. Los estudios que se lleven a cabo en ella van a permitir evaluar los resultados de los planes actuales en marcha para la mejora tanto en la flota de autobuses como en las instalaciones de EMT. En diciembre de 2020, se ha celebrado la Comisión Mixta de Seguimiento de la Cátedra y con la formación de un grupo de trabajo específico, se pretende analizar la huella de carbono en el seno de EMT y poner de relieve los avances conseguidos en la reducción de gases de efecto invernadero, en consonancia con la actual Estrategia de Sostenibilidad 360 del Ayuntamiento de Madrid.

■ Comunicación e información medioambiental

Se están realizando encuestas a los trabajadores con objeto de conocer su grado de sensibilización ambiental, así como sus conocimientos sobre segregación de residuos en su puesto de trabajo, al mismo tiempo que se dan recomendaciones para un uso racional de los recursos naturales y materiales y la reducción de la generación de residuos.

2 · 13 USO DE ENERGÍAS RENOVABLES

En los Centros de Operaciones existen instalaciones solares térmicas, compuestas por placas fotovoltaicas, que producen energía eléctrica utilizada para calentar el agua que se usa en los aseos de las instalaciones y en los radiadores de la calefacción. De este modo se consigue efectuar un ahorro de energía y mediante el uso eficiente de la misma, se contribuye a reducir la emisión de emisiones de gases de efecto invernadero y de esta forma proteger el Medio Ambiente.

3 CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A RECURSOS HUMANOS

3 · 1 PLANTILLA DE PERSONAL

3 · 1 · 1 Evolución de la Plantilla

Durante 2020, se ha producido un incremento de 65 trabajadores en la plantilla como consecuencia de la puesta en funcionamiento de un Servicio Especial por las obras realizadas en la línea 4 de Metro.

Sin embargo, hay que considerar que, a 31 de diciembre de 2020 había 564 jubilados parciales al 15 o 25% de la jornada, lo que representa 105 trabajadores a tiempo completo. Además, otros 558 trabajadores disfrutaban de jornadas reducidas a diferentes porcentajes, con una equivalencia de 327 empleados efectivos. Como consecuencia, la plantilla efectiva ha pasado de 9.045 el último día de 2019 a 9.126 el 31 de diciembre de 2020, lo que supone un incremento del 0,90% mientras que la plantilla real ha aumentado de 9.751 a 9.816 en el mismo periodo (0,67%).

Plantilla de personal a 31 de diciembre

Plantilla Efectiva (1)	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Técnicos y Administrativos	296	164	460	282	159	441
Personal Auxiliar	131	18	149	127	16	143
Operaciones	6.444	304	6.748	6.322	286	6.608
Material Móvil y Mantenimiento	1.032	81	1.113	1.089	90	1.179
SACE	40	1	41	44	1	45
Servicios de Transporte	7.516	386	7.902	7.455	377	7.832
Servicios de Movilidad	425	51	476	458	51	509
Servicios Directos al Ayuntamiento	111	4	115	117	3	120
Personal en Formación (2)	22	2	24			
TOTAL	8.501	625	9.126	8.439	606	9.045
Número de empleados de Servicios de Transporte:						
Por vehículo en Servicio	0,277	0,033	0,310	0,319	0,036	0,355
Por vehículo en Parque	0,207	0,025	0,231	0,221	0,025	0,245

(1) La plantilla efectiva es la que tiene en cuenta la ponderación de la jornada en el caso de los jubilados parciales y los empleados con jornada reducida.

(2) Personal que está realizando el periodo de Prácticas.

Plantilla de personal por sexo y grupo de edad a 31 de diciembre

Edad	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
< 20 años						
de 20 a 29 años	143	7	150	176	6	182
de 30 a 39 años	1.148	87	1.235	1.200	97	1.297
de 40 a 49 años	3.259	244	3.503	3.260	237	3.497
de 50 a 59 años	3.559	254	3.813	3.519	244	3.763
? 60 años	1.046	69	1.115	958	54	1.012
TOTAL	9.155	661	9.816	9.113	638	9.751

3 · 1 · 2 Contrataciones

Durante 2020, se han contratado 180 empleados temporales atendiendo a circunstancias de la producción, para cubrir las obras de la línea 4 de Metro. De ellos, para dar cumplimiento a los acuerdos alcanzados con la Representación de los Trabajadores, se han convertido en indefinidos 179 durante 2020, quedando pendiente 1 contrato para 2021.

Por otro lado, se han contratado 446 empleados, que en plantilla efectiva suponen 426. De ellos, 365 son nuevos ingresos y 81 son reingresos. En lo que respecta a categorías, 385 han sido conductores y 61 de otras categorías en las que están comprendidos los reingresos procedentes de IPT y los nuevos ingresos que, fundamentalmente, son personal superior y técnico. Del total de nuevos ingresos y reingresos, 42 corresponden a mujeres y 404 a hombres.

Evolución de los contratos por tipo, sexo y grupo de edad

Tipo de contrato	2020	2019	Diferencia	Δ %
Indefinido	9.251	9.059	192	2,12
Hombres	8.609	8.449	160	1,89
< 20 años				
20 a 29 años	143	169	-26	-15,38
30 a 39 años	1.147	1.150	-3	-0,26
40 a 49 años	3.259	3.204	55	1,72
50 a 59 años	3.559	3.509	50	1,42
≥ 60 años	501	417	84	20,14
Mujeres	642	610	32	5,25
< 20 años				
20 a 29 años	7	4	3	75,00
30 a 39 años	87	95	-8	-8,42
40 a 49 años	244	231	13	5,63
de 50 a 59 años	254	243	11	4,53
≥ 60 años	50	37	13	35,14
Temporal	565	692		
Hombres	546	664	-118	-17,77
< 20 años				
20 a 29 años		7	-7	-100,00
30 a 39 años	1	50	-49	-98,00
40 a 49 años		56	-56	-100,00
50 a 59 años		10	-10	-100,00
≥ 60 años	545	541	4	0,74
Mujeres	19	28	-9	-32,14
< 20 años				
20 a 29 años		2	-2	-100,00
30 a 39 años		2	-2	-100,00
40 a 49 años		6	-6	-100,00
50 a 59 años		1	-1	-100,00
≥ 60 años	19	17	2	11,76
TOTAL	9.816	9.751	65	0,67

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

Tipo de contrato	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y Mantenimiento	SACE	Total				
Indefinido	459	173	6.735	1.159	54	7.948	531	116	24	9.251
Hombres	295	152	6.424	1.075	53	7.552	477	111	22	8.609
< 20 años										
20 a 29 años	1	1	35	94		129	11		1	143
30 a 39 años	33	5	801	244		1.045	57		7	1.147
40 a 49 años	97	47	2.709	222	14	2.945	156	3	11	3.259
50 a 59 años	131	81	2.591	412	32	3.035	225	84	3	3.559
≥ 60 años	33	18	288	103	7	398	28	24		501
Mujeres	164	21	311	84	1	396	54	5	2	642
< 20 años										
20 a 29 años	1		5	1		6				7
30 a 39 años	13		67	1		68	5		1	87
40 a 49 años	56	6	150	16		166	14	1	1	244
50 a 59 años	76	11	86	52	1	139	24	4		254
≥ 60 años	18	4	3	14		17	11			50
Temporal	34	18	346	100	11	457	39	17		565
Hombres	22	17	346	96	11	453	39	15		546
< 20 años										
20 a 29 años										
30 a 39 años			1			1				1
40 a 49 años										
50 a 59 años										
≥ 60 años	22	17	345	96	11	452	39	15		545
Mujeres	12	1		4		4		2		19
< 20 años										
20 a 29 años										
30 a 39 años										
40 a 49 años										
50 a 59 años										
≥ 60 años	12	1		4		4		2		19
TOTAL	493	191	7.081	1.259	65	8.405	570	133	24	9.816

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

3 · 1 · 3 Altas y Bajas

En cuanto a bajas, ha habido 157 jubilaciones, que al ser empleados que casi en su totalidad se encontraban en situación de jubilación parcial, han supuesto 30 bajas en la plantilla efectiva. El resto de bajas (en su mayoría relacionadas con IPT, que en muchos casos han originado procesos que han concluido en reingresos) ha afectado a 224 empleados, 198 en plantilla efectiva. Las jubilaciones parciales, en número de 156, no afectan a la plantilla real, ya que son empleados que continúan en activo, pero sí a la plantilla efectiva, ya que su potencial de trabajo disminuye al 25% (117 menos en la plantilla efectiva). Del total de bajas, 20 han correspondido a mujeres y 361 a hombres. En el cuadro adjunto se refleja la situación de altas y bajas en la Empresa en 2020.

Evolución de altas por sexo

Motivo	2020	2019	Diferencia	Δ %
Nuevo Ingreso	365	436	-71	-16,28
Hombres	339	397	-58	-14,61
Mujeres	26	39	-13	-33,33
Reingreso	81	95	-14	-14,74
Hombres	65	83	-18	-21,69
Mujeres	16	12	4	33,33
TOTAL	446	531	-85	-16,01

Altas por sexo y Grupos Profesionales en 2020

	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y Mantenimiento	SACE	Total				
Nuevo Ingreso	7		332			332		26		365
Hombres	2		313			313		24		339
Mujeres	5		19			19		2		26
Reingreso	2	10	32	32		64	5			81
Hombres		9	24	28		52	4			65
Mujeres	2	1	8	4		12	1			16
TOTAL	9	10	364	32		396	5	26		446

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

Evolución de bajas por sexo

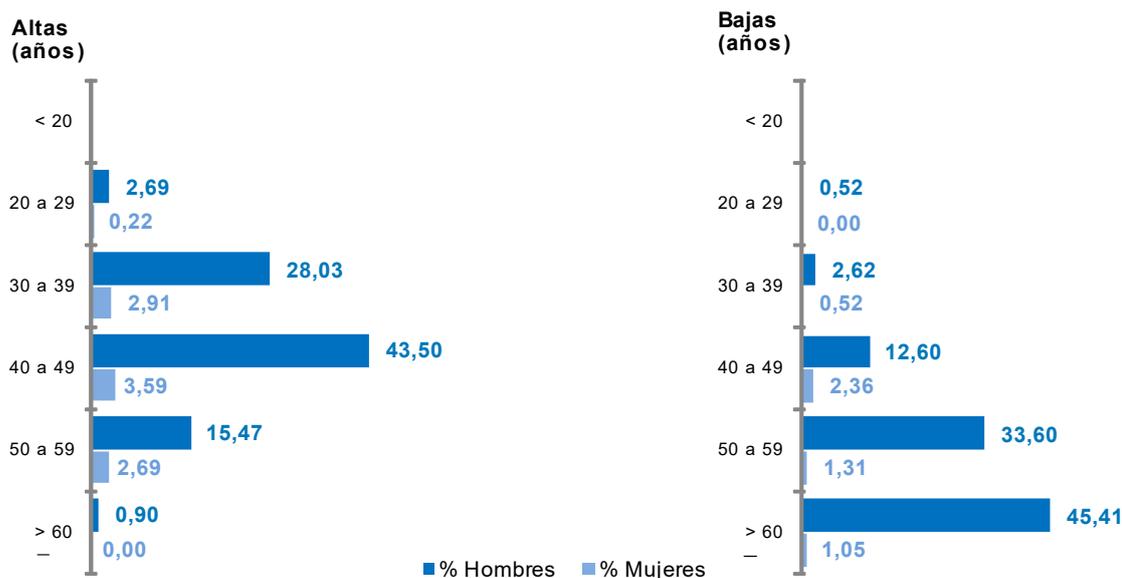
Motivo	2020	2019	Diferencia	Δ %
Despido		4	-4	-100,00
Hombres		3	-3	-100,00
Mujeres		1	-1	-100,00
Resto	381	317	64	20,19
Hombres	361	299	62	20,74
Mujeres	20	18	2	11,11
TOTAL	381	321	60	18,69

Bajas por sexo y Grupos Profesionales

	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y Mantenimiento	SACE	Total				
Despido										
Hombres										
Mujeres										
Resto	11	11	242	60	5	307	43	6	3	381
Hombres	7	11	232	56	5	293	42	5	3	361
Mujeres	4		10	4		14	1	1		20
TOTAL	11	11	242	60	5	307	43	6	3	381

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

Altas y Bajas por sexo y edad



3 · 1 · 4 Remuneraciones medias

Remuneraciones medias de Consejeros y Directivos

Retribución Media Ponderada (1)	2020		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Consejo de Administración				
Alta Dirección, Director Gerente	99.618,32		89.671,98	
Equipo de Dirección con Contrato Laboral	89.092,37	88.769,35	95.328,54	71.397,40

(1) El cálculo se ha realizado con la media ponderada con el tiempo efectivo de trabajo en cada ejercicio

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 2020 (no tratándose, por tanto, de plantilla efectiva).

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...). 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 2018-2020, siendo el mismo para ambos sexos".

Remuneraciones medias por sexo y Grupos Profesionales

Remuneración Media	2020		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Técnicos y Administrativos	45.669	41.367	44.145	40.871
Personal Auxiliar	28.322	24.494	29.986	28.274
Operaciones	37.810	34.189	37.359	33.204
Mat. Móvil y Mantenimiento	32.368	28.679	32.098	29.697
SACE	24.524	35.541	22.865	34.390
Servicios de Movilidad	29.731	30.302	28.449	29.293
Servicios Directos al Ayto.	32.881	26.338	32.649	22.859
Personal en Formación (1)	779	779		

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

Remuneraciones medias por sexo y grupo de edad

Remuneraciones medias	2020		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 20 años				
de 20 a 29 años	34.662	39.678	32.090	22.447
de 30 a 39 años	36.084	33.376	34.622	32.747
de 40 a 49 años	37.668	34.763	37.313	33.532
de 50 a 59 años	38.612	35.518	38.673	36.066
≥ 60	26.432	31.257	25.824	32.187

3 · 1 · 5 Empleados con discapacidad

Plantilla Media Acumulada de empleados con IPT, CFD y discapacidad, por sexo y Grupos Profesionales

Grupos Profesionales	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Técnicos y Administrativos	18	7	25	17	7	24
Personal Auxiliar	57	5	62	49	2	51
Operaciones	92	4	96	79	1	80
Material Móvil y Mantenimiento	120	6	126	141	12	153
SACE	40		40	43		43
Servicios de Transporte	252	10	262	263	13	276
Servicios de Movilidad	128	6	134	133	6	139
Servicios Directos al Ayuntamiento	21	2	23	20	1	21
Personal en Formación (1)						
TOTAL	476	30	506	482	29	511

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

3 · 1 · 6 Gestión Incapacidad Permanente Total (IPT)

La Empresa, de conformidad con el punto 8.12 del Convenio Colectivo, se compromete a reubicar a aquellos empleados a los que se les reconoce una IPT. De los 87 trabajadores con una IPT reconocida en 2020, 38 han optado por reingresar y han sido reubicados en los puestos adaptados a sus condiciones físicas en función de la demanda de personal de los distintos departamentos de la Empresa.

La mayor parte del personal se ha reubicado en la Oficina de Atención al Cliente y en el Servicio de Atención Móvil, departamentos cuya misión es la atención al usuario, junto con el Departamento de Conserjería, dependiente de Secretaría General. El desglose de los reingresos por departamento es el siguiente:

Empleados en situación de IPT reubicados durante 2020

Departamento	Número empleados	%
Asociación Cultural de Empleados	1	2,63
Avituallamiento y limpieza	5	13,16
Oficina de Atención al Cliente (OAC)	9	23,69
Centros de Operaciones. Personal Auxiliar	1	2,63
Servicios Directos al Ayuntamiento	1	2,63
Secretaría General/Conserjería	6	15,79
Seguridad	5	13,16
Servicio de Atención Móvil (SAM)	6	15,79
Servicios de Movilidad	1	2,63
Régimen Jurídico y Servicios Generales	1	2,63
Coordinación de Gerencia	2	5,26
TOTAL	38	100,00

3 · 1 · 7 Gestión Capacidad Física Disminuida (CFD)

Asimismo, por acuerdo con la Representación Laboral, la Empresa contempla la reubicación de aquellos trabajadores que padecen alguna limitación transitoria para la realización de su profesión habitual, previa valoración del Área de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) y Salud Laboral.

El número de empleados que han pasado a CFD, durante este año 2020, asciende a 30, de los cuales 4 han vuelto a su puesto original al considerar el Área de PRL y Salud Laboral que han recuperado las capacidades para desempeñar su trabajo habitual.

Empleados en situación de CFD reubicados durante 2020

Departamento	Número empleados	%
Aparcamientos	3	10,00
Servicios Directos al Ayuntamiento	1	3,33
Oficina de Atención al Cliente (OAC)	1	3,33
Centros de Operaciones. Personal Auxiliar	8	26,67
Avituallamiento y limpieza	6	20,00
Secretaría General/Conserjería	3	10,00
Seguridad	3	10,00
Servicio de Atención Móvil (SAM)	2	6,67
Publicidad	1	3,33
Régimen Jurídico y Servicios Generales	1	3,33
Almacén/Laboratorio	1	3,33
TOTAL	30	100,00

3 · 1 · 8 Gestión de puestos adaptados

Aquellos trabajadores que requieren una adaptación de su puesto de trabajo, son valorados por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, con objeto de comunicar a los responsables de las correspondientes unidades funcionales las necesarias adaptaciones en los puestos de trabajo afectados.

3 · 2 TIEMPO DE TRABAJO

3 · 2 · 1 Medidas de Conciliación

Las medidas que se llevan a cabo en EMT para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar están enmarcadas en el seno del Plan de Igualdad y en los acuerdos que emanan de la Subcomisión de Igualdad creada para tratar todo lo relacionado tanto con conciliación como con temas de género.

Las medidas que actualmente se aplican en la Empresa, así como los compromisos adquiridos en relación con temas de género e igualdad son los siguientes:

- Se han tramitado hasta 149 movimientos de guarda legal por cuidado de hijos o, en algún caso, de otro familiar, conforme a la ley y al actual Convenio Colectivo. Estos movimientos incluyen tanto en la reducción de jornada como en el retorno a la jornada habitual y han tenido como destinatarios 110 hombres y 39 mujeres.
- Se aplica un tratamiento preferente, en aspectos de la relación laboral ya normalizados, a aquellos trabajadores con hijos discapacitados a su cargo. En total, se ha beneficiado de esta medida 1 empleado, con 2 permisos.
- Han sido tramitados y concedidos 123 procesos de permiso sin retribuir superior a cinco días, 86 de ellos correspondientes a conductores de autobús y el resto, 37, distribuidos entre diversas categorías. De todos los solicitados, 13 son de mujeres y 110 de hombres, lo que ha supuesto 3.035 días con baja de los afectados en la Seguridad Social.
- Otro de los aspectos que se regulan de forma especial relacionado con temas de género e igualdad, es el tratamiento especial que se establece para aquellas empleadas, conductoras de autobús en línea, que se encuentren en situación de embarazo. A partir del tercer mes de gestación, dado que su profesión se considera de riesgo para el embarazo, cesan en su trabajo hasta la fecha del parto (percibiendo el 100% de su salario), momento en el que comienzan a disfrutar de los permisos de maternidad que la legislación les reconoce.
- Desde la fecha de embarazo hasta el tercer mes de gestación, y dado que las conductoras de autobús se encuentran sometidas a condiciones de su puesto de trabajo que pudieran influir negativamente, tanto en su salud como en la del feto, pueden pasar, previa solicitud, a desempeñar puestos de trabajo compatibles con su estado, conservando las retribuciones de su puesto de origen.
- Asimismo, mejorando la legislación vigente en cuanto a permisos retribuidos por contingencias familiares, se considera como ausencia remunerada el acompañamiento de familiares a determinadas pruebas diagnósticas que precisen reposo.

- En cuanto a normas convencionales en pro de la conciliación de la vida laboral y familiar, el Convenio Colectivo actualmente contempla el reconocimiento como permiso retribuido la asistencia a consulta médica acompañando a hijos menores de seis años.
- También en el presente Convenio 2018-2020, se ha incluido una mejora en los permisos retribuidos para atención de contingencias relacionadas con la conciliación de la vida laboral y familiar, entre los que se pueden destacar:
 - Permiso de lactancia: 15 días laborables.
 - Dos días al año para realización de inseminación asistida.
 - Tres días por año para acompañamiento familiares a tratamientos tales como quimioterapias, radioterapias, paliativos....
 - 1 día al año para acompañar a cónyuges y a familiares de primer grado a pruebas diagnósticas que requieran sedación.
 - Facilitación de cambios de turno o de libre que sean precisos para el acompañamiento de padres, cónyuge o hijos del trabajador.
 - Tratamiento personalizado, por parte de la Comisión de Igualdad, de aquellos casos de violencia de género sufridos por trabajadoras, con el fin de adecuar su problemática con su vida laboral.

3 · 2 · 2 Medidas de desconexión laboral

La mayoría de los empleados trabajan a turnos por lo que hasta el momento no se ha identificado la necesidad de establecer medidas de desconexión laboral. No obstante, la Empresa, a través del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, gestiona y asume los costes derivados de asistencia psicológica a los trabajadores que hayan sufrido algún incidente en el desempeño de sus funciones (agresiones, atropellos, acoso...).

3 · 2 · 3 Corresponsabilidad

- Gestión de solicitudes de reducción de jornada por atención de hijos menores de 12 años, cuidado de familiares, cuidado de menor con enfermedad grave o por cuidado de persona con discapacidad.

Se efectúa un control y gestión de la concreción horaria y cambios de departamento, para tratar de conseguir un reparto homogéneo entre todos los centros y franjas horarias.

El derecho a la reducción de jornada por cuidado de hijos, reconocido en el Estatuto de los Trabajadores, es una opción a la que cada vez se acogen más trabajadores y la Empresa está obligada a facilitarles, siempre intentando adecuar las necesidades de los empleados a las peculiaridades del servicio público que se presta.

■ Gestión de permisos de paternidad.

La gestión de este tipo de licencia trata de adecuar las peticiones de disfrute de permiso paternal cursadas por los trabajadores con las necesidades operativas de las distintas unidades funcionales.

A partir del 1 de abril de 2019, entra en vigor el Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, y con él la nueva regulación normativa para el disfrute de los permisos paternos, con la que el periodo de disfrute se amplía hasta llegar en 2020 a doce semanas.

Dicha regulación dispone que, en este año, las cuatro primeras semanas sean de obligado disfrute a continuación del nacimiento del hijo y que las restantes ocho se disfruten dentro del periodo de un año desde el nacimiento del hijo, circunstancia que ha conllevado llegar a un acuerdo entre trabajador y Empresa, con objeto de adecuar los intereses de ambos.

Durante 2020, los empleados que han comenzado a disfrutar de las doce semanas de permiso paternal han sido un total de 137.

3 · 2 · 4 Absentismo laboral

Seguimiento médico de la incapacidad temporal por enfermedad

Es objetivo principal del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales la disminución del absentismo mediante el 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, pronóstico..., de todos los casos subsidiarios de baja médica por enfermedad común. El total de actuaciones en 2020 ha sido de 15.269 (9.235 en 2019). El incremento de intervenciones se ha producido por la incidencia de la pandemia de la COVID-19 en los trabajadores, con los que se ha mantenido contacto permanentemente haciendo especial incidencia en las personas hospitalizadas y de pronóstico más grave.

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 aquellos casos en que, por edad o patología habitual, presentan fundadas condiciones para solicitar una Invalidez Permanente, se ha asesorado al trabajador en la tramitación sobre las gestiones a llevar a cabo para su presentación en el INSS. También se ha contactado con las diversas Inspecciones Médicas de área para la activación de pruebas diagnósticas, de intervenciones quirúrgicas.

A continuación, se presentan los datos relacionados con el Absentismo Laboral por las diferentes causas, en el que se computan las horas perdidas por enfermedad, accidente (en puesto de trabajo o "in itinere", maternidad, permisos retribuidos, permisos sin retribuir, suspensión de empleo y sueldo, huelga, ausencias injustificadas y asistencias a juicios. Por otra parte, hay que señalar que la Empresa no tiene Enfermedades Profesionales declaradas.

Accidentalidad, Enfermedad y Absentismo Laboral

	2020			2019			Δ %
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Total
Plantilla							
Plantilla media diaria	9.139	649	9.788	9.013	624	9.637	1,57
Actividad							
Horas trabajadas en jornada ordinaria	12.370.351	849.432	13.219.783	12.613.649	841.641	13.455.290	-1,75
Enfermedad y Maternidad							
Número de bajas	6.284	499	6.783	4.160	426	4.586	47,91
Número días laborales perdidos	208.470	21.353	229.823	144.413	17.155	161.568	42,25
Duración media de la baja (1)	30,20	37,33	30,75	30,82	35,08	31,23	-1,54
Accidente							
Número de accidentes (2):							
- con baja puesto trabajo	280	27	307	420	38	458	-32,97
- con baja "in itinere"	83	8	91	116	21	137	-33,58
Número días laborales perdidos							
- por accidente puesto trabajo	9.878	1.411	11.289	10.361	806	11.167	1,09
- por accidente "in itinere"	3.986	215	4.201	3.758	754	4.512	-6,89
Duración media de la baja (1)							
- por accidente puesto trabajo	29,40	44,09	30,68	23,18	20,15	22,93	33,80
- por accidente "in itinere"	41,52	19,55	39,26	30,55	35,90	31,33	25,31
Incapacidades por accidente							
Muertes por accidente							
Absentismo							
Enfermedad, Maternidad y Accidente							
- horas de absentismo	1.662.425	168.766	1.831.191	1.185.334	137.424	1.322.758	38,44
- % absentismo	11,80	16,51	12,12	8,49	13,85	8,84	37,10
Otras causas							
- horas de absentismo	85.566	5.817	91.383	197.767	14.761	212.528	-57,00
- % absentismo	0,61	0,57	0,61	1,42	1,49	1,42	-57,04
Total							
- horas de absentismo	1.747.991	174.583	1.922.574	1.383.101	152.185	1.535.286	25,23
- % absentismo	12,41	17,08	12,73	9,90	15,34	10,26	24,07

(1) Días laborales

(2) Se registran el número de bajas ocurridas durante el año y, como en años precedentes, los accidentes con baja ocurridos durante el año 2020, que fueron 289 en el trabajo y 87 "in itinere", más aquellas bajas médicas por recaídas debidas a un accidente registrado anteriormente, 18 y 4 respectivamente.

3 · 2 · 5 Salud y Seguridad

La accidentalidad laboral con baja oficial (accidentes de trabajo con baja más recaídas) ha experimentado un ligero descenso del 32,97%, en relación con el ejercicio anterior 307 (458 en 2019). Los accidentes ocurridos en el lugar de trabajo (289), han disminuido el 32,79% sobre los ocurridos en 2019 (430), accidentes a los que, estadísticamente, se deben añadir 18 casos de bajas administrativas por recaída de accidentes anteriores, por lo que suman un total de 307. Atendiendo a su pronóstico, la totalidad de los accidentes ocurridos en el lugar de trabajo se consideran leves.

Se han continuado emitiendo los partes de accidentes a través de una conexión segura con el Ministerio de Trabajo y Economía Social para la declaración de los accidentes de trabajo, con o sin baja, altas, accidentes graves o fallecimientos ya que, a partir de 2004, se establece el Sistema Delt@ de declaración electrónica de documentos, modificada en el marco de actuación de la Unión Europea, y regulada a partir del 1 de enero de 2003 por la Orden TAS/2926, de 19 de noviembre de 2002, por la que se debían utilizar nuevas codificaciones en lo referido al tipo de trabajo, actividad física específica, desviación y forma de contacto del agente material causante del accidente.

En cuanto a los accidentes laborales, y teniendo en cuenta el origen del accidente, se han producido 163 (200 en 2019) accidentes con baja en el lugar de trabajo ocasionados por movimiento del cuerpo con esfuerzo físico, 35 (50 en 2019) por caída de personas, 38 (54 en 2019) por pérdida de control de máquinas o vehículos y 9 (17 en 2019) por sorpresa, miedo, violencia, agresión..., en línea con la tendencia de ascenso que presenta el total de accidentes.

Como viene siendo habitual, el mayor número de accidentes con baja ha tenido lugar en la segunda hora y primera hora (27,45% y 21,90%, respectivamente). En cuanto al día de la semana, el lunes (23,87%), el miércoles (18,34%), el martes (15,33%) y el viernes (13,82%) han sido los días en los que se registran los mayores porcentajes de accidentes laborales.

Siguiendo los criterios estadísticos del Ministerio de Trabajo y Economía Social, según los cuales al calcular los índices generales de accidentalidad, no se contabilizan las bajas causadas por recaída de accidentes ocurridos con anterioridad ni, por tanto, los días de ausencia derivados de los mismos, se presentan los índices relativos a los años 2019 y 2020.

Índices de Accidentalidad

	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Índice de Incidencia	30,64	41,60	31,36	46,60	60,90	47,53
Índice de Frecuencia	22,63	31,79	23,22	33,30	45,15	34,04
Índice de Gravedad	0,80	1,66	0,85	0,82	0,96	0,83

El personal facultativo ha realizado el estudio y valoración de todos los accidentes laborales, con y sin baja, evaluando las causas, diagnóstico y tratamiento de las lesiones producidas, así como el tipo de trabajo, desviación, forma de contacto con el agente material causante de la lesión, áreas de trabajo y categorías profesionales en relación con los riesgos derivados del puesto de trabajo. Todos estos datos, extraídos de los informes de los accidentes de trabajo, han sido expuestos y estudiados detalladamente en las reuniones mensuales de los Subcomités de Accidentes y en las trimestrales del Comité de

Seguridad y Salud, previa información detallada presentada por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y análisis de la investigación de accidentes realizada por el jefe responsable y revisada por el técnico de prevención.

■ Medicina asistencial

El objetivo primordial en este apartado, y debido a que la Empresa es colaboradora con el INSS en la gestión derivada de contingencias de accidente de trabajo y enfermedad profesional, asumiendo las prestaciones económicas y sanitarias correspondientes a la citada incapacidad temporal, es la asistencia a los trabajadores accidentados durante la jornada laboral o en su desplazamiento al trabajo "In itinere", por parte del equipo traumatológico del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, para establecer el diagnóstico y tratamiento médico, quirúrgico y rehabilitador adecuado en cada situación y controlar su evolución posterior. Todo el personal sanitario participa en la prestación de primeros auxilios a accidentados, así como a los trabajadores que demandan consulta médica por presentar síntomas de enfermedad sobrevenidos durante su jornada laboral o por solicitar consejo o atención facultativa debido a otras causas. En 2020, por su especial idiosincrasia, la atención de los trabajadores ha sido en gran medida telefónica, siempre que se pudiera resolver de este modo, intentando realizar solo las visitas presenciales estrictamente imprescindibles. En todas las intervenciones quirúrgicas dentro del estudio preoperatorio se ha incluido la prueba de la PCR, para evitar riesgos de contagios.

Medicina asistencial

	2020	2019
Curas	736	1.160
Operaciones	27	32
Rehabilitación y otros tratamientos	1.339	3.260
Asistencia por Enfermedad	140	182

■ Medicina preventiva y vigilancia de la salud

En cumplimiento de la legislación vigente en materia de vigilancia de la salud, prosiguen 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. Además, se han seguido aplicando los protocolos de reconocimiento específico en relación con la manipulación de cargas, pantallas de visualización de datos, ruido, movimientos repetitivos, posturas forzadas, neuropatías por presión..., publicados por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, además de la aplicación de un protocolo especial para conductores de autobús y conductores de la grúa municipal, establecidos y adaptados por los técnicos de prevención de esta División, teniendo en cuenta los riesgos evaluados en esos puestos de trabajo.

En 2020, debido a la pandemia de la COVID-19, y teniendo en cuenta la limitación de aforo y las distancias de seguridad, se han interrumpido los reconocimientos médicos periódicos. Por necesidades empresariales, ha continuado la realización de los reconocimientos de nuevo ingreso a conductores y los de cambio de categoría y/o adaptación del puesto de trabajo.

No obstante, ha continuado el seguimiento y aplicación de los programas de prevención de riesgos, tanto médicos como laborales, gracias a la elaboración de estadísticas con criterios epidemiológicos, con las que posteriormente se ha colaborado con el Sistema Nacional de Salud a través de los servicios de atención primaria y de asistencia sanitaria especializada.

Medicina preventiva

	2020	2019
Reconocimientos	6.342	7.850
Determinaciones Analíticas	234.654	290.450
Vacunaciones	2.362	1.097
Otras Exploraciones	5.164	12.365

Dentro del apartado de reconocimientos médicos se incluye, además de los exámenes de salud, una nueva denominación de los reconocimientos en la vigilancia de la salud, los periódicos ordinarios de carácter voluntario según la legislación vigente, los reconocimientos obligatorios de ingreso, reingreso, reconocimientos psicotécnicos, por cambios de categoría o puesto de trabajo, reincorporación al trabajo tras larga enfermedad, vigilancia de la salud aplicando protocolos específicos a determinados riesgos como por ejemplo riesgo por exposición a fibras de amianto y otros reconocimientos médicos que no pueden tipificarse dentro de los apartados anteriores. En 2019, se inicia la revisión de los reconocimientos específicos del protocolo del amianto realizado en el año 2017, que tuvieron que interrumpirse debido al comienzo de declaración de pandemia en el mes de marzo de 2020.

Se han interrumpido todas las campañas asociadas a los exámenes de salud como la de detección precoz de patología prostática, a través de la determinación de niveles de antígeno prostático específico (PSA) en suero, considerando la edad de riesgo a los varones mayores de 45 años y recomendando una revisión anual por el urólogo a todos los que superen los 50 años mediante ecografía y flujometría, la de prevención de la obesidad, mediante la determinación de pruebas tiroideas, TSH y T4 libre y el diagnóstico precoz de la anemia, mediante la determinación de ferritina, completándola, desde el año 2007, con la determinación de hierro en suero (sideremia), la de detección precoz de procesos renales mediante la determinación de la creatinina en suero, como determinación complementaria a la urea que se utiliza para la valoración posterior del proceso renal y la determinación de LDL en suero para implementar el estudio lipídico, debido a la interrupción de los exámenes de salud a consecuencia de la pandemia.

La asistencia a reconocimiento médico periódico voluntario ha experimentado un ligero descenso en relación al año anterior (43,76% de los citados en 2020 y 51,57% de los citados en 2019).

La campaña de vacunación antigripal, de carácter voluntario, continúa su aplicación al ser una enfermedad de alta incidencia en el medio laboral. Este año 2020, ha aumentado considerablemente el número de vacunaciones 2.362, con respecto al anterior (1.097). Este incremento ha sido debido a la influencia de la pandemia de la COVID-19, que ha fomentado su incidencia entre la población general. La campaña de vacunación antitetánica ha completado la profilaxis iniciada en años anteriores, cumpliendo los requisitos indicados por la Consejería de Sanidad de la CAM.

A continuación, se desglosan las medidas preventivas frente a la pandemia de la COVID-19 que se han llevado a cabo tanto para clientes como para empleados:

- Medidas preventivas para clientes:
 - Adaptación del Servicio. EMT ha adaptado la oferta de servicio en la red de autobuses en consonancia al descenso de la demanda garantizando, en todo momento, la prestación del servicio para aquellos ciudadanos que lo necesitan. EMT ha minimizado las actuaciones prestadas por el Servicio de Grúa. Asimismo, ha suspendido el servicio de BiciMAD (del 16 de marzo al 22 de abril) y Teleférico (del 14 de marzo al 22 de junio).
 - Reducción del aforo máximo permitido en autobuses. EMT ha establecido distintas limitaciones de aforo máximo en sus autobuses para garantizar la distancia de seguridad. Toda la flota lleva un vinilo, al lado de la puerta de entrada, que informa a los viajeros del número máximo de personas que puede transportar dicho autobús.
 - Sólo autobuses con mampara. EMT solamente está utilizando autobuses con mampara de conductor, en base al protocolo de seguridad de EMT
 - Desinfección de la flota. EMT mantiene un plan de desinfección profunda de la flota que se realiza mediante la técnica de nebulización con un desinfectante de amplio espectro.
 - Distribución de mascarillas entre los usuarios.
 - Supresión temporal del pago en efectivo. EMT, en consonancia con las instrucciones del CRTM, ha sido la primera empresa en prohibir el pago en efectivo del Billete Sencillo a bordo de sus autobuses para minimizar los riesgos de contagio entre usuarios y trabajadores.
 - Línea para trasladar personal sanitario a IFEMA. EMT ha puesto en marcha el Servicio Especial Atocha–Hospital IFEMA, un autobús gratuito para el traslado de sanitarios y voluntarios al hospital de campaña del recinto ferial.
 - Conductores voluntarios para llevar autobuses a varios hospitales. EMT ha puesto en funcionamiento varios Servicios Especiales para el traslado de sanitarios desde hospitales a hoteles gracias a un grupo de unos 30 conductores voluntarios, que han prestado su ayuda fuera de su horario laboral y a iniciativa propia.
 - Cesión de autobuses la UME para traslado de pacientes. EMT ha prestado 4 autobuses a la Unidad de Emergencia Militar (UME) y 1 a SAMUR para ayudar con el traslado de pacientes desde hospitales y centros autorizados.
- Medidas preventivas para empleados:
 - Creación de un Protocolo AntiCoronavirus. EMT ha establecido un protocolo específico para actuar ante un posible caso de infección por COVID-19 en trabajadores de la plantilla. EMT ha adoptado medidas específicas de seguridad y prevención en departamentos críticos de la Empresa (Servicio Médico, SAE, SAM, Centros de Operaciones, Intervenciones, CAU...). Además, EMT ha habilitado una línea telefónica directa con su Servicio de Prevención y Salud Laboral, para cualquier duda y consulta de los empleados.

- Retirada del servicio de mayores de 60 años. EMT ha decidido exonerar del servicio a los trabajadores mayores de 60 años que tengan cumplida esta edad a 30 de abril de 2020. Esta decisión se adopta para proteger a la población más vulnerable frente a la enfermedad del coronavirus. La medida se extiende a 617 trabajadores de los 9.858 empleados que hay en la plantilla del organismo público. Este documento alcanza a todos los empleados, en especial a los grupos profesionales de mayor contacto con el público, los conductores, y se aplica en todas las dependencias, instalaciones y vehículos de la EMT.
- Seguridad en el Centro de Control. Respecto a la situación en el Centro de Control, en el que habitualmente trabajan más de 40 personas, se ha ido reduciendo su equipo hasta los 12 trabajadores, garantizándose en todo momento la separación entre puestos y las limpiezas de desinfección de las instalaciones.
- Realización de pruebas PCR y de anticuerpos a todos los empleados. EMT como parte del plan del Ayuntamiento de Madrid para que todos los empleados municipales y de organismos y empresas municipales puedan conocer mediante test PCR el grado de afectación del covid-19 y con el objetivo de evitar la propagación de la enfermedad y "proteger aún más a los trabajadores de un servicio público esencial", ha enviado un cupo diario de trabajadores a la realización de dicha prueba en las instalaciones de la Policía Municipal en la Casa de Campo. Posteriormente, en el mes de julio, y durante 15 días, se ha habilitado en el Centro de Operaciones de Sanchinarro un dispositivo para la realización de pruebas PCR a empleados, tanto de EMT como del Ayuntamiento de Madrid, coordinado con Madrid Salud y ejecutado por personal del Área de Prevención de Riesgos de EMT, hasta alcanzar a toda la plantilla.
- Teletrabajo. Con objeto de reducir al máximo los contagios por coronavirus y siguiendo las recomendaciones de la Consejería de Sanidad, y ante la excepcionalidad de esta situación, EMT ha elaborado un procedimiento de trabajo en remoto, para poner a disposición de los empleados, la posibilidad de que cuando los trabajos ordinarios así lo permitan, pueda llevarse a cabo dichos trabajos desde el domicilio del empleado.
- Reducción de turnos partidos. EMT ha eliminado, en la medida de lo posible, los turnos partidos para conductores de autobús.

3 · 3 RELACIONES LABORALES

El ejercicio 2020, en el ámbito de las Relaciones Laborales, ha estado marcado en su mayor parte por la pandemia de la COVID-19 y su incidencia tanto en la plantilla como en el servicio prestado por EMT. Por otra parte, las actuaciones más significativas, en el ámbito de las Relaciones Laborales, han sido las siguientes:

- Elaboración de un protocolo de actuación para la aplicación del artículo 34.8 del Estatuto de los Trabajadores en relación a la adaptación de la jornada de los trabajadores por razones de conciliación familiar.
- Gestión, control e intermediación de la contratación de los Seguros Médicos para empleados, en coordinación con el Área de Administración de Personal.

- Realización de la segunda y tercera Encuestas de Clima Laboral en EMT que, en la actualidad, está pendiente del informe final correspondiente a la 3ª y última Fase. La segunda Encuesta, correspondiente al año 2019, se realizó en junio-julio de 2020 (a la finalización del confinamiento por el Estado de Alarma), al haberse demorado su realización por las huelgas convocadas por el Comité de Empresa a finales del año 2019.
- Proceso de regularización de categorías profesionales y puestos de IPT y CFD en colaboración con el Área de Administración de Personal, de acuerdo con lo previsto en el punto 8.12 del Convenio Colectivo 2008-2011 y siguientes.
- Negociación y firma de un Protocolo de Desescalada, en colaboración con el Comité de Empresa, Delegados de Prevención y el resto de Direcciones de EMT, en el que se establecen las normas generales y particulares para la realización del trabajo presencial en las máximas condiciones de seguridad y de minimización del riesgo frente a la pandemia de la COVID-19.
- Negociación y firma de un acuerdo sobre Permisos Retribuidos coincidentes con libres con la Representación Legal de los Trabajadores (RLT) y adaptación del mismo al punto 5 del Convenio Colectivo en vigor, de acuerdo con la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) y su trasposición a la doctrina jurisprudencial española.
- Negociación y firma de un acuerdo con la Comisión de Coordinación sobre traslado a otras dependencias de la Empresa de trabajadores excedentes, en situación de IPT y CFD, de aparcamientos.
- Elaboración del proyecto de Convenio Colectivo en colaboración con las distintas Áreas de la Dirección de Recursos Humanos, denuncia del Convenio Colectivo 2018-2020 ante la Dirección General de Trabajo de la Comunidad de Madrid y simultánea comunicación al Comité de Empresa, procediéndose a la constitución de la Comisión Negociadora del mismo el 3 de diciembre de 2020, presentándose el 15 de enero de 2021 la propuesta de negociación del nuevo Convenio Colectivo de EMT para los próximos años.
- Inicio del proceso de actualización del Plan de Igualdad de la Empresa con la finalidad de adaptar el Plan de Igualdad de EMT, del año 2012, al contenido y requerimientos exigidos por el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, así como elaborar un registro salarial de acuerdo al contenido del Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre.
- Inicio de la negociación de un protocolo de Conductas inadecuadas y presunto acoso laboral con el Comité de Seguridad y Salud, con objeto de evitar la judicialización de los presuntos casos de acoso laboral o comportamientos inadecuados dentro de la Empresa, articulando un procedimiento de resolución interno de controversias a través de una comisión de resolución creada ad hoc.
- Desarrollo, seguimiento y organización, junto con los Centros de Operaciones, del Referéndum convocado en el Área de Talleres, con el objetivo de decidir si los turnos se regulan por antigüedad o por rotación. El Referéndum se celebró el 14 de octubre de 2020.
- Se ha llevado a cabo el estudio previsto en el punto 8.16 del Convenio Colectivo vigente, relativo a lavanderías destinadas a ropa de trabajo del personal en contacto con productos irritantes.

- En materia de Salud, se ha iniciado el proceso de creación del Gabinete de Fisioterapia, previsto en el Convenio Colectivo 2018-2020, y la consecutiva contratación de dos facultativos de esta especialidad, destinado al tratamiento de los accidentes laborales de los trabajadores de la Empresa.
- Se han llevado a cabo un total de 81 reuniones con el Comité de Empresa y Delegados de Prevención, en el ámbito de las distintas Comisiones de Trabajo establecidas en EMT. Su desglose es el siguiente:
 - 38 reuniones de la Comisión de Coordinación.
 - 2 reuniones de la Comisión de Ayuda de Estudios.
 - 5 reuniones de la Comisión Paritaria de Seguimiento de Convenio.
 - 3 reuniones de la Comisión de Servicios de Movilidad.
 - 2 reuniones de la Comisión de Talleres.
 - 6 reuniones del Comité de Seguridad y Salud.
 - 1 reunión de la Mesa Negociadora del Convenio Colectivo 2021 (constitución de la Mesa).
 - 24 reuniones Informativas sobre la pandemia de la COVID-19.

Organización del diálogo social

La organización del diálogo social se sustenta en la creación y desarrollo de distintas Comisiones de Trabajo, en las que se resuelven, junto con la Representación Legal de los Trabajadores, cuestiones organizativas y de desarrollo del servicio en las distintas Áreas de la Empresa, siendo la Comisión de Coordinación la garante de los acuerdos que en ellas se alcancen, conforme se establece en el Punto 12.2 del Convenio Colectivo vigente de EMT.

La denominación y contenido de las distintas Comisiones de trabajo es: Comisión Paritaria (resolución de controversias sobre interpretación y aplicación del Convenio Colectivo vigente), Comisión de Coordinación (adopción de acuerdos que modifican o revisan el contenido del Convenio), Comisión Negociadora del Convenio (negociación colectiva sobre distintos aspectos de la relación laboral – retribuciones, vacaciones, jornada de trabajo, vacaciones, régimen disciplinario...), Comisión de Seguridad y Salud (órgano paritario y colegiado de participación, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la Empresa en materia de prevención de riesgos), Comisión de Igualdad (desarrollo y realización de la evaluación, seguimiento y vigilancia de la aplicación del Plan de Igualdad de EMT).

Asimismo, se llevan a cabo otras comisiones de trabajo emanadas de la Comisión de Coordinación, en las que se tratan materias específicas de cada una de los colectivos y/o aspectos de la relación laboral que conforman EMT, tales como: Comisión de Movimiento, Comisión de Talleres, Comisión de SAM y SACE, Comisión de Administrativos, Comisión Mixta de Formación, Mesa Técnica de Cuadros, Comisión Mixta de Inspectores y Comisión de Vestuario. En todas ellas, la Representación de la Empresa y la de los Trabajadores debaten cuestiones y, en su caso, adoptan acuerdos sobre organización, condiciones de trabajo y desarrollo de las distintas Áreas y materias tratadas, que tienen afectación directa al colectivo de trabajadores correspondiente.

Otras formas de información a los trabajadores son las que se llevan a cabo a través de la publicación de comunicados, tanto en soporte físico como a través del Portal del Empleado, sobre determinados aspectos de la relación laboral (convocatorias de promociones internas o plazas vacantes, aspectos concretos de la prestación del servicio, información sobre aplicación y desarrollo de beneficios sociales para los trabajadores, por ejemplo la Ayuda de Estudios).

Todos los empleados, excepto el Director Gerente, están cubiertos por Convenio Colectivo. El 99,68% por el Convenio Colectivo EMT 2018-2020, el 0,13%, procedente del Teleférico, por el Convenio Colectivo Lisure Parks, S.A. y el 0,19% de los trabajadores subrogados de las empresas que explotaban anteriormente los Aparcamientos de Plaza de España, Plaza Mayor, Olavide y Montalbán, por el Convenio Colectivo de Aparcamientos y Garajes de la Comunidad de Madrid 2007, 2008, 2009 y 2010.

3 · 4 FORMACIÓN

A través de la formación, EMT garantiza la consecución de los objetivos marcados en los sucesivos Planes Estratégicos de Empresa. Por lo tanto, las acciones formativas deben estar encaminadas a que la Empresa alcance la excelencia en el servicio (anticipando, escuchando y respondiendo a las necesidades de los usuarios ofreciendo un servicio seguro, efectivo y atento), la creación de valor (con la voluntad común a través del crecimiento, la ejecución efectiva, la mejora continua y la innovación) y el espíritu emprendedor (buscando una mejora proactiva y de superación de obstáculos).

EMT, por tanto, entiende la formación como la mejor herramienta para dotar a sus empleados de las competencias, conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para realizar su cometido dentro de la Organización, no sólo para optimizar la capacidad de respuesta demandada por la ciudad de Madrid, sino como elemento motivador de los empleados, factor básico en la construcción del mejor entorno laboral, en el que el trabajador debe sentirse integrado y participe de los objetivos de la Empresa.

3 · 4 · 1 Formación de ingreso

El número de aspirantes formados en 2020 ha sido de 358, distribuidos en 21 grupos con una suma total de 72.527 horas.

Estos cursos suponen un importante esfuerzo formativo, derivado de la continua actualización y diversificación de la flota, que conlleva la necesidad de seguir impartiendo un elevado número de horas de formación, teórica y práctica, con el objetivo de proporcionar los conocimientos y la práctica suficiente, tanto de la operativa diaria en cuanto a las gestiones necesarias se refiere, como de los aspectos relativos a la conducción de los distintos modelos de autobús de la flota.

De este modo, los nuevos conductores pueden llevar a cabo sus funciones, desde el primer momento, con los conocimientos y habilidades que se requieren, tanto en lo referente a la atención, información y trato a los clientes, como en la seguridad y confortabilidad en la conducción, características todas ellas que comportan la excelente profesionalidad de los conductores.

Formación de nuevo ingreso

Tipo de curso	2020			2019		
	Número de Cursos	Asistentes	Horas de formación	Número de Cursos	Asistentes	Horas de formación
Conductor de autobús	21	358	72.527	28	504	45.962

3 · 4 · 2 Formación continua de Empresa

Este programa formativo tiene por objeto garantizar la adecuación del personal de EMT a las nuevas funcionalidades y a la constante y necesaria actualización profesional. Estas acciones formativas han supuesto 93.641 horas impartidas tanto por personal interno como, en menor medida, por empresas externas. Sobre la totalidad de las horas impartidas durante el ejercicio 2020, se ha recibido bonificación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE).

Evolución de la formación continua por sexo

Motivo	2020	2019	Diferencia	Δ %
Asistentes	4.367	6.228	-1.861	-29,88
Hombres	4.141	5.658	-1.517	-26,81
Mujeres	226	570	-344	-60,35
Horas	93.641	110.865	-17.224	-15,54
Hombres	88.392	103.685	-15.293	-14,75
Mujeres	5.249	7.181	-1.932	-26,90

Acciones de formación por Grupos Profesionales y sexo

	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y Mantenimiento	SACE	Total				
Asistentes	56	2	3.325	824		4.149	160		4.367	
Hombres	40	2	3.131	814		3.945	154		4.141	
Mujeres	16		194	10		204	6		226	
Horas	1.755	60	78.601	11.180		89.781	2.046		93.641	
Hombres	1.088	60	74.146	11.091		85.236	2.009		88.392	
Mujeres	668		4.456	89		4.545	37		5.249	

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

A partir del 11 de septiembre de 2008, todos los conductores profesionales deben disponer, además del correspondiente permiso de conducción, del Certificado de Aptitud Profesional (CAP), expedido por el

Ministerio de Fomento a través de las Comunidades Autónomas. Complementariamente, cada cinco años deben realizar un curso de formación continua de 35 horas de duración.

Cursos de formación continua CAP

	2020			2019		
	Número de Grupos	Asistentes	Horas	Número de Grupos	Asistentes	Horas
Conductores	72	1.091	38.185	53	951	33.285
Otras categorías	(1)	52	1.820	(1)	41	1.435
Total	72	1.143	40.005	53	992	34.720

(1) Integrados en los grupos de conductores

3 · 5 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

EMT tiene el compromiso de incorporar los conceptos de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos de forma transversal en su política y en las acciones en el ámbito del material móvil, en los sistemas de información y comunicación, mediante la participación en Foros y Grupos de Trabajo, en la realización de convenios, alianzas y colaboraciones con organizaciones, en la formación y la sensibilización interna y externa y en la participación en proyectos sobre accesibilidad.

En esta línea, son destacables las siguientes acciones:

- Con respecto al 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 en algunos casos 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 1.838 autobuses, lo que supone un 88,96% de la flota total.
- Asimismo, un 50,10% de la flota incorpora rampas manuales para evacuación de personas en silla de ruedas en caso de emergencia (1.035 de 2.066 autobuses). En 2020, se han sustituido rampas automáticas en 57 autobuses por rampas de doble accionamiento, automático y manual.
- En lo referente a infraestructuras, se ha mejorado la accesibilidad en 55 marquesinas.
- Se ha fomentado el diálogo con los grupos de interés y la contribución en grupos de trabajo mediante la participación mensual en la 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 y en el grupo de trabajo de información, comunicación y señalización de modos de transporte del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT).

- Participación en el Foro de Contratación Socialmente Responsable, cuyos objetivos son impulsar la inclusión de cláusulas de contenido social en la contratación pública que favorezcan la inclusión laboral de las personas con discapacidad y de las personas en riesgo de exclusión, así como la difusión de buenas prácticas de contratación pública social, entre otros.
- Coordinación de los entrenamientos de personas con dificultades de comprensión y con discapacidad intelectual/cognitiva para uso autónomo y seguro del autobús (proyecto “Creemos en tu Autonomía”) realizados por el Servicio de Atención Móvil al cliente en calle (SAM). En 2020, este servicio de entrenamientos ha ganado el Premio Corresponsables a las “mejores iniciativas y buenas prácticas de responsabilidad social, sostenibilidad y comunicación”.
- Se han realizado sesiones de información a las entidades APROCOR y Fundación Alas, pertenecientes a Plena Inclusión Madrid, sobre cómo viajar seguros en el autobús en tiempo de pandemia (cinco sesiones de siete horas y media de duración).
- EMT ha participado en el Diálogo de Expertos de Transporte Público Incluyente, celebrado en la I Semana de la Accesibilidad en Madrid en noviembre de 2020, organizado por la Oficina de la Accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid.

3 · 6 INTEGRACIÓN E IGUALDAD

El Plan de Igualdad contempla y desarrolla una serie de medidas y acciones acordadas entre la Empresa y la Representación Laboral, agrupadas y estructuradas por áreas temáticas de actuación, encaminadas al establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, con la no discriminación directa o indirectamente por razón de sexo, con el derecho de los trabajadores y trabajadoras a disfrutar de unos ambientes de trabajo que excluyan el acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral, así como el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de EMT, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio fundamental de la misma.

■ Igualdad de género, protocolo contra acoso sexual

El Plan de Igualdad aprobado en 2012 contempla en su Anexo II un Protocolo de Actuación en materia de acoso sexual y acoso por razón de sexo e incorpora el principio de igualdad de trato y oportunidades en el acceso al empleo, en la formación, en la promoción profesional y en las condiciones de trabajo.

■ Políticas contra la discriminación y gestión de la Diversidad

EMT se compromete en su Código Ético y de Conducta a la creación de un entorno de trabajo donde todos los empleados sean tratados con imparcialidad y respeto, poniendo especial atención en impulsar la igualdad de oportunidades en cuanto a género y capacidad, eliminando de esta forma cualquier tipo de discriminación profesional.

Asimismo, todos los empleados estarán obligados a actuar en sus relaciones laborales con otros empleados, 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.

En el ámbito de la diversidad generacional y la accesibilidad, EMT participa en distintos planes municipales cuyo fin es atender las necesidades de acceso al transporte público de distintos colectivos:

- EMT participa en la “Campaña del Frío”, en coordinación con el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, se ha trasladado a personas sin hogar a los albergues facilitados por el propio Ayuntamiento. En la campaña 2019-2020 se han computado 908 viajes, 53.083 viajeros en las 2 líneas que han funcionado. Además, como consecuencia de la pandemia de la COVID-19, ha vuelto a funcionar este servicio a partir del 21 de junio, realizando 1.552 viajes y transportando a 81.789 viajeros.
- Plan “Madrid Ciudades Amigables 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) y que está vigente desde 2018.
- Plan Municipal Madrid Incluye, de Personas con Discapacidad, 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 (vigente desde 2018).
- Plan Local de Infancia y Adolescencia “2020-2023” (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.
- Plan “Madrid Ciudad Segura para mujeres y niñas”.
- Participación en la Mesa de Accesibilidad de la Ciudad de Madrid cuyos objetivos son: crear una estrategia municipal de accesibilidad, la transversalidad de todas las políticas y acciones en esta materia y la realización de proyectos de innovación, comunicación, formación y sensibilización.
- Participación en el diagnóstico del Proyecto Transversal “Madrid lucha contra la pobreza femenina”.

En lo que respecta al ámbito de la igualdad, se han realizado las siguientes acciones:

- Con motivo del Día Internacional de la Mujer, se ha realizado un encuentro del Gerente con mujeres de distintos perfiles y categorías, responsabilidades y generaciones de la Empresa, con el objetivo de crear un espacio de encuentro en el que trasladar la situación de las mismas en el ámbito profesional.
- Mediante un Convenio de Colaboración con la Fundación Iberdrola y la Universidad Pontificia de Comillas ICAI, se ha constituido la Cátedra para la promoción de la mujer en profesiones relacionadas con la ciencia y la tecnología (STEM) facilitando, al tiempo, su incorporación profesional al sector del transporte y la movilidad.

- Se ha constituido el Observatorio “Mujer y Transporte Seguro”, cuya misión es el estudio y la puesta en marcha de medidas para fomentar la seguridad de las mujeres en la utilización de los medios de transporte público gestionados por EMT.
- Participación en un “focus group” sobre Corresponsabilidad y Conciliación en Pandemia dentro del Proyecto “Madrid Corresponsable”, en el que se han trasladado las buenas prácticas realizadas en este ámbito por parte de las empresas municipales.

Un año más, la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol), ha concedido a EMT su “Certificado de Responsabilidad Social Corporativa”, con lo que se pone de manifiesto nuevamente el compromiso de EMT por cumplir la ética y la lealtad publicitaria en beneficio de los consumidores y el propio mercado.

4

GESTIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

EMT asume en su Código Ético y de Conducta en el apartado 4.1, como parte de su normativa interna, el contenido de los acuerdos y convenios nacionales o internacionales a los que se ha adherido, comprometiéndose a su promoción y cumplimiento, como pudieran ser, entre otras, la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Organización Internacional del Trabajo, las Normas para la Lucha contra la corrupción y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

EMT contempla en el apartado 4.5.3 de dicho Código la prohibición para toda la plantilla, incluyendo la Dirección, de todo tipo de prácticas fraudulentas, con especial atención a los sobornos, corrupción y comisiones ilegales. El apartado 4.9.3 regula, asimismo, la aceptación de regalos, préstamos e invitaciones, limitando a 50 euros el valor de los regalos y a 75 euros las comidas o invitaciones.

El Código Ético y de Conducta de la Empresa define los valores y pautas de comportamiento responsable y transparente de todas las personas que trabajan en EMT. Se ha creado un procedimiento que establece las pautas de su seguimiento para la recepción y registro de incidencias a través de un buzón ético (canal.etico@emtmadrid.es) y su coordinación por parte del Gestor Ético.

En relación al Código Ético y de Conducta de EMT, durante 2020, se han recibido 4 entradas en el buzón ético, referidas a los apartados 4.3 relaciones con la plantilla y empleo de calidad (4.3.3. respeto, dignidad y no discriminación), y 4.4.2 atención a usuarios y a ciudadanía. Todas las incidencias han sido resueltas sin que en ningún caso haya sido necesario convocar a la Comisión Ética.

Como la Empresa tiene su Sede Social dentro de la Unión Europea, los Derechos Humanos están regulados por las normas vigentes tanto en la propia Unión en Europea como en España.

5 RELACIONES CON LA SOCIEDAD

El objetivo principal que EMT persigue con su modelo de gestión radica en el impacto positivo que las prácticas socialmente responsables generan en los distintos ámbitos con los que la Empresa tiene relación.

5 · 1 COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONES CON LOS GRUPOS LOCALES

Como empresa socialmente responsable, EMT asume su compromiso con el medio ambiente y con la sociedad en la que participa contribuyendo de manera activa y voluntaria a su mejora. Este modelo de gestión empresarial crea valor para la Empresa y para los Grupos de Interés, en la medida en la que estas prácticas socialmente responsables generan impactos positivos en los distintos ámbitos con los que la entidad tiene relación.

Las acciones llevadas a cabo durante 2020, en el ámbito de la de Responsabilidad Social, han venido marcadas principalmente por la pandemia de la COVID-19 y por las consecuencias que tanto el confinamiento como los periodos de desescalada posteriores, y la nueva normalidad finalmente, han tenido en la ciudadanía de Madrid. Es por ello por lo que gran parte del impacto de estas acciones ha sido de carácter social y se han llevado a cabo mediante alianzas con entidades sociales y con la colaboración de la red de voluntarios de EMT.

Se han firmado cuatro nuevos convenios, uno de ellos con incidencia directa en la pandemia de la COVID-19, se han renovado once y siguen vigentes otros cinco.

■ Nuevas firmas de convenios

- Convenio marco con Cruz Roja Comunidad de Madrid, Mensajeros de la Paz, Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) y Cáritas Madrid para paliar los efectos de la pandemia.
- Asociación Española contra el cáncer (AECC).
- Fundación Inocente, Inocente.
- Plataforma de Entidades de Voluntariado de la Comunidad de Madrid (FEVOCAM).

■ Renovaciones de convenios

- Fundación Real Madrid.
- Fundación SEUR.
- Aldeas Infantiles SOS.
- CERMI Madrid (Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid).

- Parque Innovación Servicios a las Personas La Salle Madrid.
- Mensajeros de la Paz.
- Plena Inclusión Madrid.
- Grandes Amigos.
- Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL).
- Asociación Transexualia.
- UNICEF.

■ Acciones con entidades sociales

- Asociación Española Contra el Cáncer (AECC). Con motivo del Día Mundial de la Investigación contra el Cáncer, se ha creado una hucha digital corporativa para recibir donaciones de empleados de EMT y de otros grupos de interés.
- Fundación Inocente, Inocente. Campaña interna y externa de comunicación y sensibilización “todos juntos podemos terminar con la pobreza infantil”.
- Fundación Real Madrid. Campaña de difusión del Corazón Classic Match, partido solidario a favor de sus proyectos de inclusión social.
- Fundación SEUR. Colaboración en su proyecto “Tapones para una nueva vida”, para ayudar a niños sin recursos a acceder a un tratamiento médico y facilitar aparatos ortopédicos no reglados en el sistema sanitario.
- CERMI Madrid: Campaña conjunta de comunicación, sensibilización y visibilización “Ponte en mi lugar” y “Por la movilidad accesible y segura de todas las personas en Madrid”.
- Mensajeros de la Paz, a través de la participación en el Proyecto “Pelobús” y la donación de diversas vestimentas de taller.
- Asociación Transexualia, con la emisión de 20 pases anuales para viajar en la red de autobuses de EMT a personas asociadas receptoras de la renta mínima de inserción e inscritas en programas de búsqueda de empleo.
- UNICEF. Campaña interna y externa de comunicación para la recaudación de kits de rescate UNICEF.
- Federación Española de Daño Cerebral (FEDACE). Campaña interna y externa de sensibilización con motivo del Día del Daño Cerebral.
- Fundación Manantial. Participación de tres personas voluntarias en la carrera anual organizada por esta entidad para la visibilización de las enfermedades mentales.
- Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Madrid (FAMMA Madrid). Difusión de la campaña interna y externa de comunicación y sensibilización “Si me quitas el aparcamiento. ¿Quieres también mi discapacidad?”.

- Difusión de la campaña de comunicación y sensibilización de la Subdirección General de Conciliación y Cooperación Institucional, cuyo objetivo ha sido sensibilizar sobre la necesidad de asumir la responsabilidad en las tareas de cuidado, con el lema “No es ayudar, es asumir tu parte”.
- Gestión y coordinación del protocolo de colaboración con organizaciones sin ánimo de lucro (Fundación la Merced Migraciones, Programa ASPA del Ayuntamiento de Madrid y Cáritas), para el acceso gratuito al Teleférico de EMT.

■ **Voluntariado corporativo**

Desde el inicio de la pandemia, se ha creado un grupo voluntariado corporativo, entre cuyas acciones vinculadas con la COVID-19 destacan:

- Creación de 5 Servicios Especiales lanzadera para el traslado del personal sanitario alojado en hoteles.
- Colaboración en el reparto de mascarillas entre los usuarios de los autobuses.
- Acuerdo de colaboración con cuatro entidades sin ánimo de lucro: Mensajeros de la Paz, Cruz Roja Española Comunidad de Madrid, Federación Española de Bancos de Alimentos y Cáritas Madrid. El objetivo ha sido respaldar diversas acciones benéficas en la fase de desescalada y cooperar en los programas y actividades en beneficio de los colectivos más vulnerables. En paralelo, se ha puesto en marcha el Autobús Solidario EMT, entre cuyas acciones solidarias se encuentra la de la recogida de productos básicos entre los ciudadanos de Madrid para donar a las entidades participantes en el acuerdo de colaboración. En este autobús han participado 357 voluntarios.
- Se han realizado otras acciones de voluntariado, vinculadas a la pandemia, con las siguientes entidades: Grandes Amigos, Fundación ALAS, UNICEF, Fundación Real Madrid, Cáritas Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, mediante la participación en el Programa “Madrid os quiere”.

5 · 2 **CONTRATACIÓN**

Una finalidad esencial del Área de Contratación es velar por el cumplimiento de los principios que inspiran la contratación del Sector Público, garantizando el respeto de los aspectos procedimentales, legales y formales de los contratos, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), y el Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, que deroga la Ley 31/2007, de 30 de octubre.

La gestión de la contratación en EMT 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.

Es importante hacer referencia a que el Real Decreto-ley 3/2020 entra en vigor el día 6 de febrero de 2020, lo que ha supuesto la derogación de la normativa que se venía aplicando hasta el momento, es decir, 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). Este Real Decreto-ley traspone la Directiva 2014/25/UE sobre procedimientos de Contratación de los Sectores del Agua, la energía, los transportes y los servicios postales y que aún estaba pendiente de incorporar a nuestro ordenamiento.

También cabe mencionar que, en el ejercicio 2020, se ha procedido a la renovación en EMT de los cuatro sistemas propios de clasificación de operadores económicos para la adquisición tanto de repuestos de autobús como de materiales auxiliares (no repuestos de autobús), adquisición de gas refrigerante, así como el suministro de gasóleo para la flota de autobuses para al amparo de lo dispuesto en el Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, que permite que, todos aquellos empresarios que reúnan las condiciones de capacidad y solvencia para poder realizar el suministro de los productos requeridos, puedan solicitar la clasificación en uno, varios o todos los lotes, solicitud que se puede efectuar en cualquier momento mientras el Sistema esté vigente.

El sistema de contratación empleado por EMT es el de contratación electrónica, implantado en marzo de 2018, como consecuencia de la obligación establecida en la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP) de que todos los procedimientos de contratación deben tramitarse electrónicamente, y que 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 todos los procedimientos 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.

El año 2020 ha estado marcado por la pandemia de la COVID-19 y, como consecuencia, por la declaración del Estado de Alarma decretada por el Real Decreto-ley 463/2020, de 14 de marzo, que trajo consigo el confinamiento de la población, paralizando los procedimientos en curso, salvo aquellos de carácter esencial para la consecución del servicio, por lo que se hace necesaria la tramitación de procedimientos de emergencia, del artículo 120 Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, para hacer frente a la nueva situación creada por la pandemia, en concreto para la desinfección de instalaciones, de autobuses o la adquisición de EPI, entre otros. Se han tramitado un total de 66 procedimientos de emergencia.

Como consecuencia de todo ello, se ha incrementado, de forma muy considerable, el volumen de trabajo del Área de Contratación, al tener que realizar un elevado número de acciones destinadas a suspender procedimientos, convocar otros nuevos (especialmente los procedimientos de emergencia del art.120LCSP), prorrogar contratos vigentes al amparo del artículo 34 del mencionado Real Decreto, tramitar expedientes de reequilibrio económico, entre otras muchas acciones que, en supuestos de normalidad, no se hubiesen realizado.

Ha proseguido la inclusión de cláusulas sociales, y especialmente en el control de cumplimiento por las contratistas adjudicatarios de las obligaciones de contratación de trabajadores discapacitados establecidas en el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con discapacidad y su inclusión Social, y también con la inclusión de cláusulas de política de calidad y medio ambiente. Cabe destacar que, durante el año 2020, también se ha realizado una reserva a favor de Centros Especiales de Empleo, de conformidad con el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, y de la Instrucción 3/2016 del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, si bien, las reservas a favor de los Centros Especiales de Empleo y Empresas de Inserción Sociolaboral no ha tenido todo el alcance que era deseable como consecuencia de la mencionada situación de crisis sanitaria.

Entre las cláusulas de carácter social incluidas dentro del condicionado de los contratos se encuentran las relativas a:

- La actividad contractual de EMT respecto a las empresas proveedoras, se desarrolla respetando la normativa sociolaboral vigente en España y la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.
- Toda la documentación, publicidad, imagen o material que deban aportar los licitadores para la ejecución del contrato deberá hacer un uso no sexista del lenguaje, tratando de evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres, y fomentar con valores de igualdad, la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.
- La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorios para prevenir los riesgos que puedan afectar a la integridad y la salud de las personas trabajadoras.
- La empresa adjudicataria deberá adoptar en la ejecución del contrato, las medidas adecuadas para evitar que se puedan producir daños, a los trabajadores de EMT o a los ciudadanos en general, derivados de la ejecución de dicho contrato. El contratista tiene la obligación de proveer de Equipos de Protección Individual a sus trabajadores, en particular, en caso de situaciones excepcionales en los que esté indicado su uso de acuerdo con los criterios establecidos por las autoridades competentes, especialmente los EPI, relacionados con la pandemia de la COVID-19.
- La empresa adjudicataria deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y alta en la Seguridad Social de las personas destinadas a la ejecución del contrato, así como de las empresas o personal subcontratado por la empresa adjudicataria para la ejecución del contrato.

La Comisión Europea define la Compra y Contratación Pública Verde como: “un proceso por el cual las autoridades públicas tratan de adquirir productos, servicios y obras con un impacto ambiental reducido durante su ciclo de vida, en comparación con el de otros productos, servicios y obras con la misma función primaria que se adquirirían en su lugar.

La aplicación de criterios ambientales en la contratación pública supone no solo beneficios ambientales, sino también económicos y sociales. Incrementa la transparencia y eficiencia, permite lograr metas ambientales asumidas y reducir impactos ambientales, fomenta el ahorro económico al considerar los costes de ciclo de vida, contribuye a mantener un entorno de trabajo saludable, mejora la imagen pública y refleja la ejemplaridad hacia los consumidores privados. Además, se mejora la calidad de vida de los ciudadanos por la reducción de impactos ambientales derivados y se incrementa la concienciación sobre temas ambientales.

En este sentido, se están incluyendo diferentes requisitos ambientales en los contratos establecidos con empresas privadas que prestan su servicio a EMT. El procedimiento se basa en la inclusión de dichos requisitos en los criterios de contratación, tanto en cláusulas ambientales como en forma de mejoras asociadas dentro de esos contratos, de modo que el cumplimiento de aquellos conlleva una mayor puntuación en los procesos de licitación por parte de las empresas en los concursos públicos que EMT necesita publicar para llevar a cabo sus actividades.

La tendencia es el aumento progresivo de criterios ambientales en los procesos de los diferentes concursos para darles mayor importancia al tiempo que se disminuye el peso de los aspectos económicos, que actualmente conforman el criterio principal a la hora de adjudicar las diferentes compras y contratos.

Procedimientos Tramitados

	Número
Procedimientos sujetos a Real Decreto-ley 3/2020 (desde el 6 de febrero de 2020)	12
Procedimientos sujetos a la Ley 31/2007	1
Procedimientos sujetos a la Ley 9/2017	132
Procedimientos de emergencia	66
Procedimientos tramitados mediante sistema de clasificación propio	
- Repuestos (componentes autobús, materiales auxiliares, gas refrigerante...)	254
- Gasóleo	67
Excluidos	
- Enajenaciones	2
- Publicidad	20
Contratos menores	9.275
Total	9.829

En materia de contratación, se han publicado un total de 2.498 anuncios de licitación, de adjudicación y de formalización, incluyendo anuncios de prórrogas, modificaciones y subcontrataciones en los medios que, dependiendo del valor estimado del contrato, obliga la normativa de contratación que es de aplicación a EMT, es decir, en DOUE, PLACSP y web.

Asimismo, se han cursado las comunicaciones e informes preceptivos a diversos organismos: Cámara de Cuentas, Junta Consultiva de Contratación Administrativa, Registro de Contratos del Ayuntamiento (RECO), Dirección General de Contratación y Servicios del Ayuntamiento, Dirección General de Economía y Sector Público del Ayuntamiento.

Durante el año 2020, se han prorrogado y/o modificado 87 contratos y se han elaborado 80 adendas por diferentes conceptos, tales como formalización de prórrogas, ampliación del plazo de ejecución y/o modificación del objeto del contrato, y se han formalizado 170 contratos.

La contratación se articula como flexible, por lo que se aconseja a las Áreas proponentes sobre la elección del procedimiento más adecuado para cada contratación, según las necesidades que se pretenda cubrir y las características del caso concreto, respetando los principios que presiden la contratación pública (transparencia, libre concurrencia, igualdad de trato, proporcionalidad,...), siendo el procedimiento abierto el de utilización más habitual.

5 · 3 CONSUMIDORES

5 · 3 · 1 Medidas para la seguridad y salud de los consumidores

■ Protección de datos personales

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), que viene desempeñando su labor de forma coordinada con la unidad responsable de la seguridad de la información, tanto para mantener el cumplimiento de los requisitos normativos, como en apoyo permanente a su implantación y mantenimiento.

En este sentido, durante el año 2020, se ha dado continuidad al desarrollo del Plan Director de Seguridad de la Información elaborado en el año 2019, a través de la implantación de los procedimientos y medidas técnicas destinadas a la protección de la información en general, y de los datos personales de los interesados en particular, alineando de este modo la organización con lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad así como en Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantías de los derechos digitales.

Complementariamente, se han gestionado y dado respuesta a las solicitudes realizadas por los interesados en relación con los derechos que la legislación les otorga en materia de protección de datos.

Para aquellos nuevos tratamientos de datos que así lo han requerido, se ha realizado la correspondiente Evaluación de Impacto, con el fin de valorar la necesidad y proporcionalidad del tratamiento, y gestionar los potenciales riesgos para los derechos y libertades de los interesados, determinando las medidas necesarias para reducirlos hasta un nivel aceptable.

Entre otras actuaciones, hay que destacar la auditoría realizada para evaluar la adecuación de aquellos servicios de EMT que hacen uso de cookies, y que se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSI) y/o la legislación vigente en materia de protección de datos.

■ Gestión de Riesgos

El Área de Asesoría Jurídica y Seguros ha participado, en el año 2020, en los ocho cursos programados por el Área de Recursos Humanos para conductores de nuevo ingreso. En ellos se ha desarrollado la ponencia: “La calidad en el trabajo y su repercusión en la categoría profesional de conductor de autobús de EMT”, desde una perspectiva eminentemente práctica y con la intención de inculcar en los nuevos profesionales hábitos de prevención que minimicen los riesgos laborales. Por otra parte, el Área ha intervenido en todas las jornadas de clausura de dichos cursos, impartiendo la ponencia: “Actuaciones a realizar una vez producida una incidencia de cualquier tipo”, incidiendo en las lesiones personales en el interior o fuera del autobús, o colisiones con daños producidos a otros vehículos.

Clasificación de los accidentes con daños materiales

	2020	2019	Δ	%
Accidentes con daños materiales				
Con repercusión económica en póliza	2.804	4.542	-1.738	-38,27
Sin repercusión económica en póliza	1.322	1.870	-548	-29,30
Total Accidentes con daños materiales	4.126	6.412	-2.286	-35,65
Daños a personas				
Lesionados	979	1.937	-958	-49,46
Fallecidos		1	-1	-100,00

■ Seguridad Física

El ejercicio 2020 ha estado marcado por el impacto de la pandemia de la COVID-19, destacando las incidencias relacionadas con medidas de seguridad sanitarias. Han continuado funcionando los protocolos de colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, mediante reuniones con la Delegación del Gobierno, con el Coordinador de Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid, y con RED AZUL del Cuerpo Nacional de Policía, por el que se establece un Plan Integral de Colaboración con la Seguridad Privada y Servicio de Protección y Seguridad (SEPROSE) en las cuestiones que la Ley de Seguridad Privada asigna a la Guardia Civil). EMT ha contado con la presencia de Agentes uniformados de Policía Nacional (Brigada Móvil, Grupo de Autobuses) y de la Jefatura Superior de Policía Municipal, durante períodos especialmente significativos, como la fiesta de Todos los Santos “Halloween” y durante las Fiestas Navideñas, tanto en el Centro de Control del SAE como en el Servicio de Seguridad.

5 · 3 · 2 Portal de Transparencia

EMT está firmemente comprometida con el Principio de Transparencia en su actividad, dando a conocer sus servicios y la información relevante de una manera clara, estructurada y entendible y fomentando la participación de los ciudadanos en la mejora de esos servicios.

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.

El cumplimiento de la mencionada normativa, es responsabilidad de todas las Direcciones y Áreas de EMT, siendo la Dirección de Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna, a través de su Departamento de Transparencia, la responsable de coordinar y supervisar la aplicación de la misma, para lo que se ha desarrollado un procedimiento específico, de carácter interno, en el que se recogen los principales aspectos organizativos, funcionales y metodológicos en los que se instrumenta el cumplimiento de la normativa de transparencia aplicable a EMT.

Como instrumento para facilitar la divulgación de la información, EMT dispone de un Portal de Transparencia en su web corporativa que permite consultar a los ciudadanos toda la información relevante en los aspectos organizativos, funcionales y metodológicos, que se publica y actualiza periódicamente, según los criterios legalmente establecidos. Además, EMT atiende 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 que está disponible en el Portal de Transparencia, o de forma presencial en las oficinas del Ayuntamiento de Madrid.

En relación al derecho de acceso a la información pública, los datos de actividad en el año 2020 son los siguientes:

- Número de solicitudes de acceso: 30
- Estimadas: 18
- Estimadas parcialmente: 1
- Inadmitidas: 8
- Denegadas: 0
- Desistidas: 2

Se ha recibido una única reclamación interpuesta ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, que ha sido desestimada.

5 · 3 · 3 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 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 y en dependencias de otros servicios de EMT. Existen hojas de reclamación que pueden solicitarse al empleado.
- En la Oficina de Atención Móvil.
- A través de la página web de EMT: www.emtmadrid.es.
- Aplicación Móvil: EMT Madrid.

■ **Atención Presencial**

La Oficina de Atención al Cliente tiene como función principal la de atender personalmente a los usuarios que, por distintos motivos, quieren realizar sus gestiones en la sede de EMT, ya sean reclamaciones, sugerencias, felicitaciones, objetos encontrados, gestión de recargos extraordinarios, realización de Tarjetas de Transporte Público, gestión de las diversas solicitudes de plazas de aparcamiento... En 2020, fueron atendidas en la oficina de la Sede Central un total de 3.979 personas, considerando un 94,56% de los clientes que realizaron encuestas de satisfacción que la atención fue muy buena.

La OAC cuenta con dos puestos para la tramitación de la Tarjeta Transporte Público (TTP) del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, en los que se han emitido un total de 820 tarjetas nuevas.

También se ha gestionado el cobro de 1.215 recargos extraordinarios y se ha realizado la gestión de los objetos encontrados en los autobuses o dependencias de EMT. En 2020, se han gestionado 8.018 objetos.

■ **Atención telefónica**

En el número 91.406.88.10 se han atendido todas las consultas relacionadas con cualquier servicio de EMT, Bus, Movilidad, Aparcamientos, BiciMAD y Teleférico, dando respuesta a sus necesidades y garantizando una rápida contestación. En 2020, el número de llamadas gestionadas ha sido de 76.786. Adicionalmente, se atienden las llamadas que recibe la centralita de EMT (91.406.88.00), que han alcanzado las 79.786.

■ **Gestión Administrativa**

Entre las diferentes herramientas de diálogo y gestión, destaca la oficina virtual de atención al cliente, que permite la presentación de reclamaciones y sugerencias a través de medios telemáticos, lo que ha conllevado la disminución del formato de envío tradicional (carta, telefónica/presencial y fax).

Sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas según forma de presentación

Tipo de envío	2020	2019	Diferencia	Δ %
Hojas de reclamaciones oficiales	1.134	2.240	-1.106	-49,38
Carta o escrito	348	828	-480	-57,97
Correo electrónico y App	1.474	1.583	-109	-6,89
Reclamación telefónica/presencial	20	38	-18	-47,37
Reclamación por fax	100	35	65	185,71
Página web	12.397	19.651	-7.254	-36,91
TOTAL	15.473	24.375	-8.902	-36,52

Como se puede apreciar en la cuadro anterior, en 2020, y como consecuencia de la pandemia de la COVID-19, se ha producido un descenso del 36,52% en el número de sugerencias, reclamaciones o quejas con respecto al ejercicio anterior. El detalle por tipología es el siguiente:

Sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas por tipología

Tipología	2020	2019	Diferencia	Δ %
Actuaciones de personal	3.818	6.250	-2.432	-38,91
Daños y perjuicios económicos a los usuarios	954	1.836	-882	-48,04
Alteraciones del servicio	1.938	4.983	-3.045	-61,11
Sugerencias de los usuarios y otras	2.947	4.912	-1.965	-40,00
Reclamaciones por causa de material	234	448	-214	-47,77
Objetos encontrados	286	455	-169	-37,14
Descargo sobre Recargos Extraordinarios	149	201	-52	-25,87
Peticiones sugerencia y/o reclamaciones sobre carril-bus	7	9	-2	-22,22
Anomalías, cancelación y canje de títulos	1.167	566	601	106,18
Peticiones sugerencias y/o reclamaciones referentes a SMS y/o PMV (tiempo de espera)	265	906	-641	-70,75
Grúas	661	877	-216	-24,63
Aparcamientos	2.760	2.751	9	0,33
Teleférico	46	76	-30	-39,47
BiciMAD	241	105	136	129,52
TOTAL	15.473	24.375	-8.902	-36,52

■ Gestión de Reclamaciones

Todas las solicitudes recibidas en el día se agrupan para iniciar su tratamiento al día siguiente. Después, se revisa el correo electrónico para comprobar que no existen solicitudes de especial urgencia, que serían tramitadas en el mismo día. Los tramitadores registran cada una de las

reclamaciones recibidas en la herramienta de gestión y se realiza una primera revisión para comprobar si el cliente ha escrito con anterioridad y, por tanto, si se trata de una solicitud expresada como recordatorio de la realizada previamente. Tras esta primera comprobación, se codifican las solicitudes y se realiza el traslado a los departamentos solicitando la información necesaria para elaborar una contestación.

■ Seguimiento de indicadores

El Sistema de Gestión de Calidad conlleva un control de los diferentes procesos operativos de la OAC y del cumplimiento de su política de calidad. Para ello, se realiza un seguimiento de estos procesos a través de los siguientes indicadores:

- Número de objetos en custodia.

Contabiliza el número de objetos encontrados que EMT tiene en sus dependencias desde su recepción hasta su entrega al usuario o en su defecto al Ayuntamiento de Madrid o al Consorcio Regional de Transportes de Madrid. Durante 2020, se han cumplido los plazos fijados en este indicador.

- Tiempo de custodia de los objetos encontrados.

El tiempo de custodia en las dependencias de EMT, en el supuesto de objetos que no sean títulos de transporte, debe ser entre 30 y 42 días naturales. En el caso de que el objeto encontrado sea un título de transporte, su tiempo de custodia en EMT oscila entre los 14 y 21 días naturales. Durante 2020, se han cumplido los plazos fijados en este indicador.

- Tiempo de respuesta entre entrada y acuse OAC.

Contabiliza el tiempo de respuesta entre el registro de entrada de las reclamaciones, sugerencias y/o peticiones en la OAC y el acuse de recibo que se envía al interesado en aquellos casos en los que hay que requerir información a otras Direcciones, Áreas, Servicios o Departamentos de EMT para elaborar la pertinente contestación. El límite máximo se encuentra en 1 día natural. Durante 2020, el promedio ha estado en 0,00 días.

- Tiempo de respuesta entre solicitud de recepción de informes en OAC.

Contabiliza el tiempo de respuesta entre la solicitud y recepción de informes cuando estos tienen que emitirse por otras Direcciones, Áreas, Servicios o Departamentos de EMT, con el fin de elaborar la correspondiente contestación. El límite máximo se encuentra en 12 días naturales. Durante 2020, el promedio ha estado en 5,72 días.

- Tiempo de respuesta entre confección de respuesta final y envío al cliente a partir de la recepción de informes.

Contabiliza el tiempo invertido en la confección de la respuesta final al cliente tras recibir los informes necesarios de otras Direcciones, Áreas, Servicios o Departamentos de EMT y envío de la contestación al cliente. El tiempo máximo previsto es de 5 días naturales. Durante 2020, el promedio ha estado en 1,88 días.

- Tiempo de respuesta entre fecha de entrada en OAC y salida (sin solicitud de informe).

Contabiliza el tiempo invertido desde el registro de entrada en la OAC y la respuesta final por parte de la OAC, en aquellos casos en los que no es necesario el envío previo del acuse de

recibo. El tiempo máximo previsto es de 12 días naturales. Durante 2020, el promedio ha estado en 2,56 días.

- Porcentaje de tiempo superior a dos meses sin respuesta desde la fecha de entrada en OAC y salida.

Contabiliza el porcentaje de reclamaciones, sugerencias y peticiones que transcurridos 60 días se ha procedido a su archivo sin respuesta por parte de la OAC. El límite máximo es del 1% de las reclamaciones. Durante 2020, han representado un 0,21%.

- Porcentaje de llamadas telefónicas sin recibir respuesta por parte de la OAC (llamadas perdidas).

La aplicación AVAYA es la encargada de registrar las llamadas del Call Center de EMT. Debido a la situación de pandemia, ha resultado necesario desviar las llamadas a los tramitadores a móviles corporativos, esto ha supuesto que ese desvío no se contabilice y no se pueda ofrecer una información completa sobre la gestión de llamadas. Actualmente, el Área de Tecnología está trabajando en dar una solución para contabilizarlas.

Anteriormente, la aplicación Char contabilizaba el número de llamadas que se recibían en la OAC, atendidas y perdidas. La aplicación se mantiene en vigor hasta el 30 de abril de 2019 y a partir de esa fecha se cambia a AVAYA, que registra las llamadas no atendidas de forma diferente, por lo que el indicador ha sufrido variaciones.

El máximo de llamadas perdidas permitidas es del 5%. Durante 2020, este porcentaje ha sido del 7,87%.

Actualmente, se está realizando un seguimiento de la evolución de AVAYA para, de ser necesario, realizar las modificaciones pertinentes relativas a los tantos por ciento del indicador, situación que no se ha podido completar en 2020 por los motivos anteriormente citados.

5 · 3 · 4 Servicio de Atención Móvil (SAM)

El personal del SAM realiza una atención presencial a los clientes en la calle, en los puntos donde se produce una incidencia, así como en las casetas de información, autobuses, puntos de interés... Asimismo, previa petición, el SAM realiza charlas informativas sobre el transporte público en superficie en colegios, centros de día de mayores y centros de personas con discapacidad. Presta atención y visita en domicilios y hospitales a lesionados en autobuses y atiende las visitas a las instalaciones de EMT.

Los puntos de atención en la vía pública son los siguientes:

- Intercambiador de Plaza de Castilla.
- Cibeles (caseta abierta las 24 horas del día).
- Aluche.
- Autobús oficina-móvil (que recorre los distritos de la ciudad).

Las actuaciones realizadas en 2020 se han visto reducidas por la pandemia de la COVID-19, pero cabe destacar las siguientes:

- Recepción y atención de visitas a nuestras instalaciones, especialmente Centros Educativos, (Programa “Madrid, un libro abierto” dentro del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social), Centros Ocupacionales de Formación y Fundaciones para personas con diversidad funcional. En 2020, se ha recibido la visita de un total de 575 escolares pertenecientes a 21 colegios, institutos y fundaciones.
- Acompañamiento de escolares, previa petición, durante sus desplazamientos en alguna de las líneas de la red de EMT, con un total de 327 actuaciones y 10.212 escolares atendidos.
- Intervenciones en Centros Educativos y Centros Ocupacionales de Formación y Fundaciones para personas con diversidad funcional, previa petición, con un total de 6 actuaciones y 67 escolares atendidos.
- Atención presencial a los usuarios de la red de líneas de EMT (actuaciones en paradas de la red, puntos de atención general, actuaciones en servicio nocturno, SAM exprés...) y en puntos relevantes de la red de transporte público como intercambiadores y áreas intermodales. Particularmente, es habitual la presencia en intercambiadores de transporte, como los situados en la Estación de Atocha, Avenida de América y Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas.
- El SAM viene realizando, desde 2009, entrenamientos específicos en el uso autónomo del autobús a personas con discapacidad cognitiva, aportando este servicio un gran valor añadido a EMT y al propio usuario. Así, en 2020, se han realizado 9 entrenamientos de estas características.

5 · 3 · 5 Comunicación Externa

El ejercicio 2020 ha estado marcado por la gestión derivada de las consecuencias que la pandemia de la COVID-19 ha tenido en la movilidad de la ciudad de Madrid. El principal objetivo en esta gestión ha sido la correcta y rápida información al usuario en un entorno incierto y variable.

■ Prensa y Redes Sociales

En relación con la página web corporativa, se han publicado unas 80 informaciones en el Apartado de “Noticias” y se han actualizado los contenidos de la sección “Sala de Prensa” en la que se ofrece material relevante para los medios de comunicación. En el Blog de EMT se han publicado 30 entradas, entre noticias de servicio y otros contenidos de interés.

En materia de Redes Sociales, se ha potenciado la presencia de EMT en Twitter, Facebook, Instagram y LinkedIn y se han difundido diversos contenidos relevantes.

A 31 de diciembre de 2020, el perfil institucional de EMT presenta los siguientes datos: 41.562 seguidores en Facebook, 175.644 seguidores en Twitter, 8.244 seguidores en Instagram y 2.149 seguidores en LinkedIn. Además, también se ha gestionado el perfil oficial de EMT en YouTube, donde se han compartido diversos videos institucionales.

El servicio de BiciMAD en redes sociales presenta los siguientes datos: 14.446 seguidores en Twitter y 4.813 en Facebook. El servicio de Teleférico cuenta con 564 seguidores en Twitter, 955 en Facebook y 644 en Instagram.

Asimismo, se ha puesto en marcha, a través de nuestras Redes Sociales y Medios de Comunicación, el concurso de dibujo y pintura “Pequeños Grandes Héroes”, dedicado a los niños madrileños durante el confinamiento, con una modalidad externa y otra interna.

■ Centro de Gestión de la Información (CGI)

El Centro de Gestión de la Información es el encargado de publicar toda la información relativa a las incidencias que afectan al servicio prestado por EMT a través de la página web, las diversas redes sociales, avisos en paradas, mensajes SMS, canales RSS, aplicaciones móviles y las pantallas multimedia en el interior de los autobuses y en paradas.

El número de avisos, mensajes, páginas y paneles, editados y publicados, durante 2020, es el siguiente:

Avisos por el Canal RSS	1.066
Avisos en la Web de la EMT y plataforma Open Data	1.307
Avisos en paradas	2.429
Avisos en pantallas de autobuses	1.217
Mensajes en paneles de paradas (PMV)	1.668
Mensajes en Twitter (@EMTincidencias)	2.256
Mensajes SMS	1.771
Mensajes PUSH	1.437
Correos electrónicos	8.750

6 INFORMACIÓN FISCAL

El resultado del ejercicio 2020 ha sido de 7.430.470 euros (1.146.574 euros, en 2019) el cual ha sido fundamentalmente obtenido en España donde desarrolla su actividad, principalmente.

Como consecuencia del beneficio anteriormente descrito, el impuesto de sociedades del ejercicio 2020 ha tenido una cuota a devolver de 48.864 euros. (Nota 22.2 de la Memoria de las Cuentas Anuales).

La sociedad ha recibido subvenciones de explotación que ha incorporado al resultado del ejercicio por importe de 61.428.360 euros. (Nota 23.3 de la Memoria de las Cuentas Anuales).

Las subvenciones de capital no reintegrables con la finalidad específica de financiación de adquisición de inmovilizado ha ascendido en el ejercicio 2020 a 102.163.843 euros. (Nota 17 de la Memoria de las Cuentas Anuales).



EMT MADRID