

INFORME DE GESTIÓN

2019

emtmadrid.es

ÍNDICE

A. Evolución de la actividad de la empresa en 2019	2
I · PRESENTACIÓN	2
II · ACTIVIDAD DE TRANSPORTE COLECTIVO URBANO	3
III · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE AYUDA A LA MOVILIDAD	5
IV · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE APARCAMIENTOS	6
V · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE BiciMAD	7
VI · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE TELEFÉRICO	8
VII · ACTIVIDAD DE GESTIÓN PUBLICITARIA	9
VIII · ACTIVIDAD DE CONSULTORÍA	10
IX · ACONTECIMIENTOS MÁS RELEVANTES	11
X · INSTRUMENTOS FINANCIEROS Y PAGO MEDIO A PROVEEDORES	11
B. Previsión de actividades y acontecimientos posteriores al cierre	13
C. Estado de la Información No Financiera	15
1 · ENTORNO EMPRESARIAL DE EMT Y PLAN ESTRATÉGICO	15
1 · 1 · Metodología de elaboración de la Información No Financiera	16
1 · 2 · Gestión de riesgos	16
1 · 3 · Gestión de proyectos	17
1 · 4 · Gestión de procesos	17

2 · MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD	17
2 · 1 · Caracterización del Parque Móvil	18
2 · 2 · Emisiones	19
2 · 3 · Contaminación acústica y lumínica	20
2 · 4 · Combustibles alternativos	20
2 · 5 · Gestión de residuos	20
2 · 6 · Sistemas Integrados de Gestión de Medio Ambiente y Calidad	22
2 · 7 · Consumos de energía y agua	23
2 · 8 · Control y tratamiento de suelos contaminados	24
2 · 9 · Control de Riesgos Medioambientales	24
2 · 10 · Huella de carbono	25
2 · 11 · Actividades para la mejora ambiental y protección a la biodiversidad ---	25
2 · 12 · Sensibilización y formación medioambiental	26
3 · CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A RECURSOS HUMANOS ...	26
3 · 1 · Plantilla de personal	26
3 · 2 · Tiempo de trabajo	34
3 · 3 · Relaciones Laborales	40
3 · 4 · Formación	42
3 · 5 · Accesibilidad Universal	44
3 · 6 · Integración e Igualdad	46
4 · GESTIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	47
5 · RELACIONES CON LA SOCIEDAD	48
5 · 1 · Compromiso con el desarrollo sostenible. Relaciones con los grupos locales	48
5 · 2 · Contratación	49
5 · 3 · Consumidores	52
6 · INFORMACIÓN FISCAL	56

A. Evolución de la actividad de la empresa en 2019

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 2019.

- 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 2.082 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 2.417 bicicletas en 207 Estaciones, distribuidas en diferentes puntos de la ciudad.
- 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.

Una vez aprobado, en abril de 2017, el Convenio de Adhesión del Ayuntamiento de Madrid para el periodo 1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2020, en el año 2019, ha continuado el proceso de negociación para la suscripción de un Convenio Específico entre la EMTy el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM).

Sin embargo, no ha sido posible en todo el año 2019 registrar resultados concretos en la redacción del Convenio Específico, por lo que, como consecuencia de la necesidad de actualizar la Tarifa de Equilibrio para EMT para 2019, se ha optado por mantener como marco de regulación para 2019 el Convenio anterior 2013-2015, al que se ha incorporado una Adenda, que se formalizó el 19 de diciembre de 2019. En dicha Adenda se definen, tanto la producción de kilómetros prevista estimada como las necesidades máximas de financiación para EMT en el ejercicio de 2019 y, en consecuencia, la tarifa técnica que, tal como define el Convenio Regulador, está referenciada a la producción realizada por EMT.

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. 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 de diciembre	Antigüedad del Parque (años)	Media diaria de autobuses	
					En servicio	En parque
2019	211	3.818,47	2.082	6,55	1.524,33	2.071,56
2018	212	3.794,85	2.049	7,13	1.487,35	2.043,87
Δ	-1	23,62	33	-0,58	36,98	27,69
%	-0,47	0,62	1,61	-8,13	2,49	1,35

	Kilómetros recorridos				Horas-vehículo en línea	Velocidad en línea
	En línea	En salida y encierro	Comerciales	Totales		
2019	93.021.620	7.197.717	100.219.337	101.550.547	7.243.787	12,84
2018	92.267.089	6.778.265	99.045.354	100.475.572	7.056.694	13,08
Δ	754.531	419.452	1.173.983	1.074.975	187.093	-0,24
%	0,82	6,19	1,19	1,07	2,65	-1,83

	Viajeros transportados			Ingresos Servicios de Transportes		
	Totales	Promedio diario	Por vehículo-km en línea	Totales	Tarifa técnica por kilómetro (1)	Por viajero
2019	439.786.614	1.204.895	4,7278	515.082.634	5,54	1,1712
2018	420.197.041	1.151.225	4,5541	500.790.025	5,43	1,1918
Δ	19.589.573	53.670	0,1737	14.292.609	0,11	-0,0206
%	4,66	4,66	3,81	2,85	2,03	-1,73

	Consumos por 100 km (expresados en energía kWh)				Viajes diarios por vehículo	Índice de ocupación
	Diésel	Gas natural	Eléctrico	Híbrido		
2019	550,35	685,99	172,49	450,23	19,09	51,43
2018	560,69	711,63	174,05	455,46	19,45	49,06
Δ	-10,34	-25,64	-1,56	-5,23	-0,36	2,37
%	-1,84	-3,60	-0,90	-1,15	-1,85	4,83

	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
2019	9.045	9.751	8.350	8.224	5,395	3,970
2018	8.787	9.541	8.178	8.120	5,459	3,973
Δ	258	210	172	104	-0,064	-0,003
%	2,94	2,20	2,10	1,28	-1,17	-0,08

(1) Calculada sobre los kilómetros en línea.

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

Se ha transportado un total de 439.786.614 viajeros, lo que representa un incremento del 4,66% respecto

al año 2018, cuyas causas han sido, fundamentalmente, el mayor número de viajeros transportados en los Servicios Especiales y refuerzos de líneas realizados en 2019 por el cierre de las líneas de Metro o de Cercanías, así como la aportación de demanda en las líneas coincidentes con el itinerario de las líneas cerradas de Metro y Cercanías. Por otra parte, hay que señalar la influencia, además de la Convocatoria del 8 de marzo, de los dos días de huelga de 24 horas y los cinco de paros parciales que se realizaron en los meses de noviembre y diciembre, que han representado un descenso de casi 2.220.000 viajeros. Excluidos estos factores, se produce un incremento de 16.421.599 viajeros (3,93%).

La utilización del Abono Transportes se ha situado en 364.325.777 viajeros, con un crecimiento del 4,27%, motivado por el mayor número de títulos vendidos por la implantación de nuevos títulos. En cuanto a los viajeros con Títulos EMT y Metrobús, han pasado de 70.396.776 a 72.540.265, con un incremento del 3,04%, aumento que ha afectado a todos los títulos: Billete Sencillo, Billete Sencillo Aeropuerto y Metrobús.

El total de kilómetros recorridos en línea ha sido de 93.021.620, un 0,82% más que en el ejercicio anterior, consecuencia del incremento de la oferta de servicio en algunas líneas y de los Servicios Especiales realizados. La velocidad en línea se ha reducido un 1,83%, pasando de 13,08 km/h en 2018 a 12,84 en 2019, por la adaptación realizada en los cuadros de servicio. La media diaria de autobuses en servicio se ha incrementado un 2,49%, por las mismas razones expresadas para los kilómetros.

En 2019, se han dado de alta 250 autobuses, al tiempo que se han retirado del servicio 217, por lo que el Parque Móvil se ha incrementado en 33 unidades, alcanzando la cifra de 2.082 autobuses.

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 6,55 años.

En cuanto a los consumos, se ha producido una reducción en el consumo por kilómetro de todos los tipos de combustible que, en promedio, se cifra en un 1,02% y que ha afectado especialmente al gas natural que ha alcanzado un descenso del 3,60%.

Cuadro 1 Cuenta de Resultados de la Actividad de Transporte Urbano (euros) (1)

	2019	2018	Diferencia	
			Importe	%
INGRESOS				
Ingresos por prestaciones del Servicio de Transportes	515.082.634	500.790.025	14.292.609	2,85
Subvenciones de Capital Aplicadas	39.759.472	29.637.008	10.122.464	34,15
Subvenciones y Aportaciones	453.901	461.828	-7.927	-1,72
Resto	3.806.229	6.173.304	-2.367.075	-38,34
TOTAL	559.102.236	537.062.165	22.040.071	4,10
GASTOS DE EXPLOTACIÓN				
Personal Activo	446.195.540	420.915.357	25.280.183	6,01
Aprovisionamientos	51.407.594	54.356.618	-2.949.024	-5,43
Conservación Locales e Instalaciones	7.093.344	6.412.380	680.964	10,62
Seguros	9.690.976	7.434.433	2.256.543	30,35
Tributos	2.985.181	2.962.799	22.382	0,76
Amortizaciones	52.355.571	47.581.203	4.774.368	10,03
Resultado por Deterioro Inmov.	1.610.432	-14.409.722	16.020.154	-111,18
Resto	12.106.847	11.155.567	951.280	8,53
TOTAL	583.445.485	536.408.635	47.036.850	8,77
Resultado Bruto de Explotación	-24.343.249	653.530	-24.996.779	-3.824,89
Resultado Financiero	-480.937	-688.548	207.611	-30,15
Resultado antes de impuestos	-24.824.186	-35.018	-24.789.168	70.789,79

(1) Se excluyen los gastos e ingresos de Ayuda a la Movilidad, Aparcamientos, Bicimad, Teleférico, Publicidad y Consultoría, pero incluye los de Sanidad.

En el caso de 2018, se incluye el beneficio de activos no corrientes mantenidos para la venta. En 2018 dicho beneficio ascendió a 15.330.918 €, que compensarían en gran parte la pérdida de la actividad de Servicio de Transporte cifrada en -15.365.936 €, ofreciendo por tanto ambos efectos un resultado negativo de -35.018 €.

III. 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 en 2019 ha sido de 8.968 plazas, incrementándose un 15,57% (1.208 plazas), con respecto a 2018, como consecuencia de la instalación de 2.008 plazas en estanterías en el depósito de Mediodía III, lo que ha supuesto un aumento neto de 1.492 plazas. Por otra parte, en la Base de Escuadrón se ha reducido en 84 el número de plazas, al haberse modificado la anchura y redistribución de las plazas, con objeto de asegurar una mejor gestión de los vehículos depositados.

Al cierre de este ejercicio el número total de grúas era de 78, que han realizado 77.894 intervenciones.

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 130,723 con un incremento de 13,882 km por la implantación de nuevos tramos. Del total de kilómetros 37,776 disponen de separador.

Cuadro 2 Cuenta de Resultados de la Actividad de Ayuda a la Movilidad (euros)

	2019	2018	Diferencia	
			Importe	%
<u>INGRESOS</u>				
Subvenciones de Capital Aplicadas	61.095	56.354	4.741	8,41
Subvenciones y Aportaciones	30.450.861	5.939.514	24.511.347	412,68
Resto	960.469	888.610	71.859	8,09
TOTAL	31.472.425	6.884.478	24.587.947	357,15
<u>GASTOS DE EXPLOTACIÓN</u>				
Personal Activo	22.729.514	21.401.446	1.328.068	6,21
Aprovisionamientos	240.826	267.163	-26.337	-9,86
Conservación Locales e Instalaciones	107.754	76.740	31.014	40,41
Seguros	83.765	75.941	7.824	10,30
Tributos	1.063.301	841.311	221.990	26,39
Amortizaciones	252.064	208.926	43.138	20,65
Resto	3.746.104	3.672.160	73.944	2,01
TOTAL	28.223.328	26.543.687	1.679.641	6,33
Resultado Bruto de Explotación	3.249.097	-19.659.209	22.908.306	-116,53
Resultado Financiero	-78	-	-78	-
Resultado antes de impuestos	3.249.019	-19.659.209	22.908.228	-116,53

IV. Actividad de gestión de aparcamientos

EMT ha gestionado un total de veintitrés aparcamientos, dos aparcamientos más que en el año anterior, lo que eleva el total de plazas disponibles a 7.834 (un 9,20% más que en 2018). Las nuevas incorporaciones han sido:

- Aparcamiento de Olavide. Con un total de 376 plazas, destinadas 211 a residentes y 165 a uso de rotación.
- Aparcamiento de Fuencarral. Con un total de 291 plazas, destinadas 103 a residentes y 188 a uso de rotación.

La distribución de plazas, por tanto, es de 5.492 plazas en rotación y 2.342 de residentes.

El número de vehículos que han estacionado en régimen de rotación ha sido de 2.036.011, con un incremento del 15,12% sobre los de 2018. El número total de abonados ha sido de 19.454 con un crecimiento del 23,54%.

Cuadro 3 Cuenta de Resultados de la Actividad de Aparcamientos (euros)

	2019	2018	Diferencia	
			Importe	%
<u>INGRESOS</u>				
Ingresos Aparcamientos	16.572.653	14.104.219	2.468.434	17,50
Subvenciones y Aportaciones	271.605	94.250	177.355	188,18
Subvenciones de Capital Aplicadas	207.317	204.046	3.271	1,60
Ingresos Gestión Publicitaria	3.257	3.256	1	0,03
Resto	146.251	189.751	-43.500	-22,92
TOTAL	17.201.083	14.595.522	2.605.561	17,85
<u>GASTOS DE EXPLOTACIÓN</u>				
Personal Activo	6.736.562	5.544.656	1.191.906	21,50
Aprovisionamientos	30.596	23.290	7.306	31,37
Conservación Locales e Instalaciones	684.687	411.156	273.531	66,53
Seguros	6.631	6.313	318	5,04
Tributos	431.618	374.541	57.077	15,24
Amortizaciones	322.864	314.304	8.560	2,72
Resto	3.155.266	2.540.852	614.414	24,18
TOTAL	11.368.224	9.215.112	2.153.112	23,37
Resultado Bruto de Explotación	5.832.859	5.380.410	452.449	8,41
Resultado Financiero	-1	-	-	-
Resultado antes de impuestos	5.832.858	5.380.410	452.448	8,41

V. Actividad de gestión de BiciMAD

La flota de bicicletas ha experimentado un aumento significativo a partir del mes de agosto hasta alcanzar, a 31 de diciembre, un total de 2.417 bicicletas.

El servicio dispone de 207 Estaciones. Cada una de ellas se compone de varios elementos: Tótem, Plataformas y Bases. En 2019, se han dado de alta un total de 41 nuevas estaciones en los distritos de Arganzuela (11), Chamartín (5), Chamberí (6), Ciudad Lineal (2), Puente de Vallecas (1), Retiro (2), Salamanca (10) y Tetuán (4).

Se cierra el año 2019 con 62.306 abonados anuales, 3.417 menos que en 2018. Sin embargo, el total de viajes realizados por los mismos asciende a 3.848.449, con un incremento del 9,70% sobre los realizados en 2018, lo que ha supuesto un crecimiento del número de viajes por abono. Por otra parte, los viajes ocasionales, se han situado en 47.529, con un descenso de 18.108 viajes que han sido compensados por el incremento de los realizados con abono anual.

El número de horas ofertadas en calle ha sido de 17.916.978 con un crecimiento del 6,39% (1.076.889,26 horas más que en 2018).

Cuadro 4 Cuenta de Resultados de la Actividad de BiciMAD (euros)

	2019	2018	Diferencia	
			Importe	%
<u>INGRESOS</u>				
Ingresos BiciMAD	3.029.213	2.929.203	100.010	3,41
Ingresos Ayuntamiento	2.085.888	2.053.292	32.596	1,59
Subvenciones de Capital	4.299.793	1.706.767	2.593.026	151,93
Resto	9.626	12.321	-2.695	100,00
TOTAL	9.424.520	6.701.583	2.722.937	40,63
<u>GASTOS DE EXPLOTACIÓN</u>				
Personal Activo	4.308.421	3.423.533	884.888	25,85
Aprovisionamientos	889.732	1.187.325	-297.593	-25,06
Conservación Locales e Instalaciones	294.145	271.586	22.559	8,31
Seguros	24.049	19.978	4.071	20,38
Tributos	8.709	8.893	-184	-2,07
Amortizaciones	1.628.291	1.576.239	52.052	3,30
Resultado por Deterioro Inmov.	2.841.256	189.615	2.651.641	1.398,43
Resto	980.671	884.031	96.640	10,93
TOTAL	10.975.274	7.561.200	3.414.074	45,15
Resultado Bruto de Explotación	-1.550.754	-859.617	-691.137	80,40
Resultado Financiero	-	-	-	-
Resultado antes de impuestos	-1.550.754	-859.617	-691.137	80,40

VI. Actividad de gestión de teleférico

2019 ha sido el primer año completo de gestión del Teleférico por parte de EMT. Durante este año se han mejorado los contenidos de los Talleres Infantiles, así como las actividades dirigidas a colegios. Además, se ha puesto en marcha una exposición permanente con motivo del 50 Aniversario de Teleférico y se han firmado diversos acuerdos comerciales para la promoción del servicio.

En 2019, el Teleférico ha estado abierto al público un total de 259 días, lo que supone un incremento del 30,15% sobre el año 2018 y ha transportado 363.667 viajeros, con un crecimiento del 39,46%, entre otras razones por el importante aumento de la demanda en los meses de marzo, abril, mayo y junio, marcados en 2018 por la realización de una Auditoría Técnica.

Cuadro 5 Cuenta de Resultados de la Actividad de Teleférico (euros)

	2019	2018	Diferencia	
			Importe	%
<u>INGRESOS</u>				
Ingresos Teleférico	1.577.670	1.184.168	393.502	33,23
Subvenciones de Capital	2.000	166	1.834	1.104,82
TOTAL	1.579.670	1.184.334	395.336	33,38
<u>GASTOS DE EXPLOTACIÓN</u>				
Personal Activo	713.505	561.640	151.865	27,04
Aprovisionamientos	33.001	13.094	19.907	152,03
Conservación Locales e Instalaciones	242.041	31.348	210.693	672,11
Seguros	77.913	74.204	3.709	5,00
Tributos	798	1.212	-414	-34,16
Amortizaciones	2.580	217	2.363	1.088,94
Resto	460.981	423.670	37.311	8,81
TOTAL	1.530.819	1.105.385	425.434	38,49
Resultado Bruto de Explotación	48.851	78.949	-30.098	-38,12
Resultado Financiero	-	-	-	-
Resultado antes de impuestos	48.851	78.949	-30.098	-38,12

VII. Actividad de gestión publicitaria

Las principales actividades realizadas en 2019 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, con diversos objetos promocionales corporativos a la venta, así como las entradas al Museo de EMT.
- 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, en 2019, también se ha llevado a cabo la Incorporación de los aparcamientos de Fuencarral y Olavide al contrato de explotación publicitaria del exterior de los autobuses y en el interior de los aparcamientos.

Cuadro 6 Cuenta de Resultados de la Actividad de Publicidad (euros)

	2019	2018	Diferencia	
			Importe	%
<u>INGRESOS</u>				
Subvenciones de Capital Aplicadas	914	466	448	96,14
Ingresos Gestión Publicitaria	18.391.513	17.819.689	571.824	3,21
Resto	303.500	281.714	21.786	7,73
TOTAL	18.695.927	18.101.869	594.058	3,28
<u>GASTOS DE EXPLOTACIÓN</u>				
Personal Activo	458.900	392.380	66.520	16,95
Aprovisionamientos	567	854	-287	-33,61
Conservación Locales e Instalaciones	-	-	-	-
Amortizaciones	3.279	3.343	-64	-1,91
Resultado por Deterioro Inmov.	489	-	489	-
Resto	116.872	110.039	6.833	6,21
TOTAL	580.107	506.616	73.491	14,51
Resultado Bruto de Explotación	18.115.820	17.595.253	520.567	2,96
Resultado Financiero	-	-	-	-
Resultado antes de impuestos	18.115.820	17.595.253	520.567	2,96

VIII. Actividad de consultoría

Entre las actividades realizadas en 2019, cabe destacar:

- Colaboración con BRT Lima_Transvial (Lima), 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). Asistencia técnica a la Mancomunidad de Pamplona, con la elaboración de un informe técnico de alternativas para su nuevo centro de operaciones en la ciudad de Pamplona.
- Consultorías relacionadas con urbanismo y movilidad para el Ayuntamiento: preparación de la licitación para obras en el aparcamiento de Avenida de Portugal, revisión técnica de aparcamientos municipales que revierten en 2019 al Ayuntamiento de Madrid, Asistencia Técnica al programa de aparcamientos disuasorios del Ayuntamiento.
- Proyectos de Movilidad: carril-bus, Modelo de ciudad, Plan de Transporte al Trabajo, Proyecto MaaS, Proyecto Bus al cole.
- Proyectos Internacionales de Investigación: MOMENTUM, SHOW, SOLUTION PLUS, ECCENTRIC y EMOVE

Cuadro 7 Cuenta de Resultados de la Actividad de Consultoría (euros)

	2019	2018	Diferencia	
			Importe	%
INGRESOS				
Subvenciones y Aportaciones	1.279.873	926.379	353.494	38,16
Subvenciones de Capital Aplicadas	5.247	5.090	157	3,08
Ingresos Consultoría	280.929	321.185	-40.256	-12,53
TOTAL	1.566.049	1.252.654	313.395	25,02
GASTOS DE EXPLOTACIÓN				
Personal Activo	1.214.863	1.224.270	-9.407	-0,77
Aprovisionamientos	198	278	-80	-28,78
Conservación Locales e Instalaciones		21	-21	-100,00
Amortizaciones	5.215	5.192	23	0,44
Resultado por Deterioro Inmov.	-92.443	-204.347	111.904	-54,76
Resto	155.867	173.269	-17.402	-10,04
TOTAL	1.283.700	1.198.683	85.017	7,09
Resultado Bruto de Explotación	282.349	53.971	228.378	423,15
Resultado Financiero	-	-	-	-
Resultado antes de impuestos	282.349	53.971	228.378	423,15

IX. Acontecimientos más relevantes

RESUMEN DE INVERSIONES LLEVADAS A CABO

En este ejercicio se ha ejecutado el 64,65% de las inversiones presupuestadas. Entre ellas, destacan:

- Adquisición de 260 autobuses, de los que 230 son de GNC y 12 metros; 20 son eléctricos y de 12 metros y 10 unidades son minibuses 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.
- Finalización del Proyecto de Gestión Dinámica de la Movilidad.
- 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.
- Adecuación de las instalaciones técnicas y tecnológicas de las Bases de grúas, destacando la adecuación de las diferentes bases y la instalación de nuevas estanterías de almacenamiento de vehículos en la Base de Mediodía III.
- Adquisición de bicicletas y estaciones para la consolidación y futura ampliación del servicio de BiciMAD.
- Adecuación de las instalaciones tecnológicas del Teleférico con la implantación de un sistema de venta multicanal.

X. 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 2019 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.

Cuadro 8 Aplazamientos de pago a proveedores

Periodo de Pago (días)	2019	2018
Periodo medio de pado a Proveedores	51,78	42,48
Ratio de operaciones pagadas	54,83	43,83
Resto de operaciones pendientes de pago	33,87	22,87

Pagos (euros)	2019	2018
Total pagos realizados	205.501.623	293.793.385
Total pagos pendientes	34.931.504	20.202.161
Total	240.433.127	313.995.546

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 2019 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

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 asciende a 165.937,93 miles de euros, correspondiendo en su totalidad a nuevas necesidades de inversión.

Cuadro 9 Necesidades de inversión (miles de euros)

Necesidades de Inversión	Total EMT	Servicios Transporte	Gestión Ayuda Movilidad	Gestión Aparcamientos	Gestión publicitaria	Consultoría	BiciMAD	Teleférico
Aplicaciones informáticas	1.466,04	1.466,04	-	-	-	-	-	-
Construcciones	10.770,00	10.770,00	-	-	-	-	-	-
Instalaciones técnicas	33.814,32	26.362,58	836,00	4.506,24	-	-	2.059,50	50,00
Maquinaria y utillaje	1.101,84	983,04	7,00	20,00	-	-	81,80	10,00
Mobiliario	275,00	275,00	-	-	-	-	-	-
Sistemas y equipos informáticos	887,80	887,80	-	-	-	-	-	-
Material Móvil	100.490,18	99.038,00	-	-	-	-	1.452,18	-
	148.805,18	139.782,46	843,00	4.526,24	-	-	3.593,48	60,00
Amortización de Préstamos	17.132,75	17.132,75	-	-	-	-	-	-
Total	165.937,93	156.915,21	843,00	4.526,24	-	-	3.593,48	60,00

Cuadro 10 Recursos previstos para inversiones

Recursos Previstos para Inversiones	Miles de euros
Fondos Propios	20.154,57
Procedentes del Presupuesto de Gastos de Explotación por amortizaciones contables de los bienes de Activo Inmovilizado	
Por Amortización de Activos	71.532,38
Por Compensación de Amortización de Bienes Subvencionados	-51.377,81
Otros Fondos	145.783,36
Subvención del Ayuntamiento en Inversiones Financieramente Sostenibles y otras	144.822,90
Con cargo a otros fondos	960,46
Total	165.937,93

El importe de las inversiones presupuestadas para 2020, se financiará por recursos de la Sociedad en 20.154,57 miles de euros, por subvención de capital del Ayuntamiento de Madrid en base a la ejecución de Inversiones Financieramente Sostenibles (IFS) financiada con remanente de Tesorería para gastos generales, según lo dispuesto en la Disposición Adicional sexta de la ley Orgánica 2/2012 de 27 de abril de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera y en la Disposición Adicional decimosexta del texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, así como otras subvenciones de capital en 144.822,90 miles de euros y con cargo a otros fondos en el ejercicio de 960,46 miles de euros.

ACCIONES PROPIAS

La Sociedad no posee acciones propias al cierre del ejercicio 2019. 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.

Se han abordado el 75% de los proyectos de las iniciativas estratégicas incluidas en las distintas áreas del Plan Estratégico CERCA

- **CULTURA:** Desarrollo profesional de los empleados con avances importantes en diversas áreas como el fomento del desarrollo de planes de formación para los empleados, además de la planificación y desarrollo de otras actividades transversales como son el Plan de Transporte al trabajo, participación de los empleados en actividades de voluntariado y corporación, y proyectos de sensibilización en Responsabilidad Social Corporativa, así como en Medio Ambiente.
- **ESTRATEGIA:** Se han implementado medidas de reducción del impacto medio ambiental, y definido sistemas de calidad internos. Se han realizado estudios sobre la elaboración y el seguimiento de los presupuestos, el control de gastos, ingresos e inversiones y acciones para la reducción de endeudamiento. En materia de movilidad, destacan la adecuación de Aparcamientos, Bases y Grúas y la optimización del servicio SACE.
- **COMUNICACIÓN:** Se ha mejorado la comunicación interna, dirigida a todos los integrantes de EMT, y la comunicación externa, mejorando la información a los usuarios de los servicios que presta la empresa. Se han establecido convenios de colaboración docente con Universidades Públicas, y foros de debate con Colectivos Ciudadanos y Administración Pública para tratar temas de transporte y movilidad.
- **REINGENIERIA:** Se ha llevado a cabo un seguimiento de los presupuestos anuales y de las inversiones necesarias para renovación de la flota, tecnología, construcciones e inversiones y para dar respuesta a los objetivos a medio plazo marcados en el Plan Estratégico.
- **ALINEACIÓN:** EMT ha participado en la presentación de proyectos de consultoría e I+D, que permiten a la empresa participar en la transformación de la movilidad de las ciudades, en las ITS aplicadas al transporte, y los nuevos retos y modos de movilidad que están transformando las ciudades.

Entre los proyectos previstos destacan los de renovación de los Sistemas de Billetaje en el autobús, con desarrollos como el pago del billete con tarjeta bancaria o la renovación de los paneles de información al cliente; desde el punto de vista tecnológico. En los Centros de Operaciones y Aparcamientos hay que

señalar su adecuación para la recarga de vehículos eléctricos, así como la modernización de las Bases de Grúas.

El Plan Estratégico se ha estructurado en relación directa con el Plan de Calidad del Aire promovido por el Ayuntamiento de Madrid, por lo que ha impulsado la implementación de medidas de reducción del impacto ambiental mediante la puesta en marcha de iniciativas para la reducción del consumo de recursos naturales y la adquisición de vehículos ecológicos.

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), habiendo seguido estándares nacionales o internacionales para la identificación de las cuestiones más significativas, como por ejemplo certificaciones medioambientales (UNE-EN ISO 14001 y EMAS III); y de Calidad (UNE-EN ISO 9001:2015).

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.

En el año 2019 se han revisado la mayoría de los límites de tolerancia de los riesgos con los responsables directos de las áreas, con el fin de adaptarlos a su evolución. También se han definido los riesgos de nuevas actividades no incluidos en la fase inicial, con el fin de que el sistema muestre una imagen completa de la situación de todas las actividades de la empresa y permita medir los principales hitos del ejercicio y su evolución comparativa.

Los riesgos principales definidos y sobre los que EMT mantiene medidas de control directo, por la afectación que tienen sobre la propia actividad, son los relativos a la reducción de la eficacia en la prestación del servicio o reducción de la eficiencia en cada una de las actividades que EMT gestiona.

Con el fin de mitigar los efectos adversos derivados de dichos posibles riesgos, se realiza un seguimiento de la valoración de indicadores que miden directamente los controles establecidos, tales como los recursos disponibles (tanto humanos como materiales) para ofrecer un servicio al ciudadano o los incrementos de precios (combustibles, repuestos, etc.) que afectarían directamente a la eficiencia en las actividades.

Las acciones tomadas para la renovación de la flota, tienen su efecto directo en la mejora de ratios medioambientales (especialmente con la ampliación de la flota de eléctricos), así como en ratios de eficacia y disponibilidad de material.

En 2020 se presentará la situación cerrada de cada indicador en el ejercicio 2019, y los datos semestrales de su evolución, al tiempo que se plantearán como nuevos objetivos:

- Alinear los objetivos estratégicos definidos a través del plan estratégico actualizado con los riesgos afectados y ampliar el sistema de gestión con los indicadores derivados de las nuevas estrategias.
- Automatizar los procesos de obtención de los ratios evolucionando a un sistema dinámico de análisis con datos actualizados de cada indicador.

- Ampliar el nivel de detalle de ciertos riesgos, que actualmente se calculan por actividad, a niveles de la organización más operativos.
- Establecer planes de acción que incluyan las medidas de corrección para riesgos fuera de los límites de tolerancia.
- Realizar seguimientos de las medidas implantadas de los planes de acción y de su adecuación a los objetivos.

1 · 3 GESTIÓN DE PROYECTOS

La Oficina de Gestión de Proyectos se encarga de centralizar el apoyo a la gestión de todos los proyectos relevantes, alineando estrategias, procesos y presupuestos con los objetivos del Plan Estratégico.

La dirección de proyectos integrada dentro la cultura de gestión de la empresa supone un avance importante para lograr alcanzar la visión estratégica de la empresa a largo plazo, poniendo el foco en el cumplimiento de objetivos y metas estratégicas aplicando una metodología común basada en las buenas prácticas para la gestión de proyectos.

1 · 4 GESTIÓN DE PROCESOS

En 2019, se inicia el diseño de un Sistema de Gestión Corporativo 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.

En una primera fase, se han identificado aquellos procesos que agrupan las certificaciones UNE EN ISO9001:2015 de Calidad y UNE EN ISO14001:2015 y EMAS de Medioambiente, 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.

A lo largo del año 2019, 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

La Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. (EMT), dispone de una Política Ambiental que suscribe su compromiso con el Medio Ambiente y la Sostenibilidad. Es necesaria la aplicación de las medidas necesarias para minimizar los impactos ambientales negativos generados por su actividad.

EMT ha establecido diversos objetivos ambientales, entre los que cabe destacar la reducción del consumo de papel, de los residuos de tóner y el aumento de las comunicaciones medioambientales, además de seguir utilizando combustibles alternativos (gas natural y electricidad) en su flota de autobuses, cumpliendo con los más estrictos requisitos ambientales.

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. Se elaboran diferentes campañas de sensibilización y concienciación dirigida a los trabajadores de la empresa sobre minimización y segregación de residuos, uso eficiente de los recursos, etc. En relación con el Sistema de Gestión Ambiental, se debe efectuar: 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, etc.

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 2016 hasta el año 2019.

Cuadro 11 Clasificación del Parque Móvil según Directivas UE a 31 de diciembre

Directiva UE	Unidades				
	2016	2017	2018	2019	Δ % 2019/2018
Euro III	190	108	18	5	-72,22
Euro IV	376	374	370	363	-1,89
Euro V (1)	533	472	266	107	-59,77
VEM	755	743	687	656	-4,51
Euro VI	43	305	670	901	34,48
Cero emisiones	18	23	38	50	31,58
TOTAL	1.915	2.025	2.049	2.082	1,61

(1) Incluye los vehículos catalizados.

Se aprecia un notable aumento en el número de vehículos clasificados como Euro VI, debido a la incorporación en 2019 de 231 autobuses propulsados por GNC. De este modo, el parque verde asciende a 1.744 vehículos, conformado por autobuses de gas natural convencional, diésel (Euro V y VEM), híbridos y eléctricos. Con respecto a todo el parque móvil, el 73,10% está propulsado por gas natural convencional. Los vehículos híbridos 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 8 unidades (un 0,39% del total), así como 1 vehículo (0,05% del total) dual fuel que combina diésel con GNC. El 2,40% de la flota corresponde a vehículos eléctricos puros con cero emisiones, con un total de 50 unidades y el resto de la flota verde la componen 123 vehículos con propulsión diésel (5,91%) y 30 vehículos híbridos diésel (1,44%).

Cuadro 12 Distribución del Parque Móvil desde el punto de vista Medioambiental a 31 de diciembre

Directiva UE	Unidades	% Sobre flota total
GNC / Convencional	1.522	73,10
GNC / Híbrido	10	0,48
GNC / Híbrido Enchufable	8	0,39
GNC / Gas-Diésel	1	0,05
Diésel / >= Euro V	123	5,91
Diésel / Híbrido	30	1,44
Eléctrico	50	2,40
Diésel	338	16,23
Total	2.082	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.

Cuadro 13 Evolución de las emisiones del Parque de Material Móvil de Explotación

Emisiones Reguladas	2017		2018		2019	
	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km
NOx	372.914,5	3,7468	267.223,5	2,6596	210.324,2	2,0711
HC	23.304,0	0,2341	22.405,5	0,2230	22.227,5	0,2189
CO	259.660,2	2,6089	199.026,7	1,9808	165.070,1	1,6255
Partículas	3.625,4	0,0364	2.278,5	0,0227	1.648,6	0,0162

Dióxido de Carbono	2017		2018		2019	
	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km
CO ₂	142.898	1,4357	141.426,1	1,4076	139.198,3	1,3707

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, se han reducido tanto en términos relativos como en valor absoluto.

Cuadro 14 Evolución de las emisiones de Grúas

Emisiones Reguladas	2017		2018		2019	
	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km
Nox	377,5	0,2595	272,0	0,2013	208,4	0,1539
HC	27,7	0,0190	21,8	0,0161	19,6	0,0144
CO	205,9	0,1415	158,2	0,1171	124,2	0,0917
Partículas	1,8	0,0012	1,4	0,0010	1,0	0,0008

Dióxido de Carbono	2017		2018		2019	
	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km
CO ₂	711,0	0,4888	634,3	0,4696	654,6	0,4835

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, se han reducido ligeramente en el periodo 2017-2019, tanto en valores absolutos como por kilómetro, aunque ha presentado un ligero repunte en el año 2019, debido al mayor número de kilómetros realizados con grúas impulsadas por gas natural comprimido.

2 · 3 CONTAMINACIÓN ACÚSTICA Y LUMÍNICA

2 · 3 · 1 Contaminación Acústica

Las marcas de nueva incorporación a 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 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 1.522 unidades en 2019. 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 22,34% del total aproximadamente), pone de manifiesto la clara apuesta de EMT por la sostenibilidad y el desarrollo sostenible.

EMT apuesta por los últimos avances en las más modernas tecnologías. Por ello, desde hace años se vienen incorporando vehículos híbridos a la flota, tanto híbridos enchufables como convencionales, que conforman un total de 48 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 50 vehículos, lo que supone un 2,40% de la flota. 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, como de Leyes Estatales y Regionales y de 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.

Cuadro 15 Residuos gestionados

Residuo gestionado	Kg	
	2019	2018
Residuos Peligrosos	763.644	859.304
Residuos Biosanitarios-Citotóxicos		
Clase II	871	860
Clase III	860	813
Medicamentos caducados	47	61
Residuos No Peligrosos		
Inertes	695.863	737.437

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 viaria.

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 y 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.

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

El total de ingresos generados por este concepto asciende a 143.195,91 euros. El gasto generado alcanza un total de 93.171,64 euros. Por lo tanto, el balance económico por la gestión de residuos, en el año 2019, reporta unos beneficios de 50.024,27 euros. La diferencia con respecto a la cantidad reflejada en las Cuentas Anuales como gasto (103.022 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 de las facturas correspondientes a 2019 están pendientes de tramitación contable, al no haber sido pagadas todavía.

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 INTEGRADOS DE GESTIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD

Todos los principales centros y actividades están dentro del alcance, excluyendo el Centro de Operaciones de Fuencarral y el Teleférico y BiciMAD, respectivamente, si bien en todos se gestionan las cuestiones ambientales.

- Sistema de Gestión integrado en las instalaciones de EMT
 - EMT tiene implantado un Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente basado en las normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001 y EMAS III en los Centros de:
 - Carabanchel: Certificado en un Sistema de Gestión Integrado de UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001 desde 2007 y EMAS III desde 2011.
 - Sanchinarro: Certificado en un Sistema de Gestión Integrado de UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001 y EMAS III desde 2013.
 - EMT tiene implantado un Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente basado en las normas UNE-EN ISO:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015 en los centros de:
 - Entrevías: Certificado en un Sistema de Gestión Integrado de UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001 desde 2011.
 - La Elipa: Certificado en UNE-EN ISO 14001 desde 2010 y desde 2016 se ha certificado según la última versión de la norma.
 - Dirección de Servicios de Movilidad (DSM): Certificado en UNE-EN ISO 14001:2015 y UNE-EN ISO 9001:2015
 - EMT tiene implantado un Sistema de Gestión de Medio Ambiente en:
 - Sede Central: Certificado en UNE-EN ISO 14001 desde 2009 y desde el año 2016 se ha certificado según la última versión de la norma. También ostenta el certificado EMAS III desde el año 2011.

Con la certificación mediante la norma UNE-EN ISO 14001:2015 y el Reglamento EMAS, EMT pretende: realizar un correcto control de los aspectos medioambientales derivados de su actividad, implantar y desarrollar buenas prácticas ambientales para garantizar la mejora continua, lograr un mayor grado de cumplimiento de la normativa legal de aplicación y lograr una necesaria sensibilización ambiental de los trabajadores alineada con los objetivos de desarrollo sostenible.

■ Sistema de Calidad Interno del Servicio de Transporte de Autobús

En 2019, se ha seguido avanzando en afianzar las herramientas internas de análisis pormenorizado del conjunto de datos relativos a los indicadores de gestión representativos, con objeto de monitorizar y organizar el servicio en las líneas de autobús.

■ Certificación de la Carta de Servicios de Transporte en Autobús

Tras los trabajos realizados desde la aprobación, por Acuerdo de 4 de abril de 2018 de la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid (BOAM-9/4/2018), de la Carta de Servicios de Transporte Urbano en autobús, en la que se incluyen los derechos y responsabilidades de los usuarios, los servicios prestados y los compromisos de calidad asumidos por EMT, en octubre del 2019, se procede a la certificación, mediante las correspondientes auditorías de certificación, realizadas por la entidad acreditada de Aenor.

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 2019 son los siguientes:

Cuadro 16 Consumos de energías primarias y agua

	Fuencarral	Carabanchel (1)	La Elipa	Entrevías	Sanchinarro (2)	Sede Central (2)
Gas Natural (kWh)	3.047.170	2.307.045	729.789	1.287.887	1.406.924	454.614
Biomasa (kWh) (3)	84.473					
Electricidad (kWh)	2.436.131	3.542.507	1.691.347	2.573.945	1.479.753	1.549.532
Agua consumo (m ³)	6.794	12.696	8.747	13.746	11.710	3.227
Agua Red Incendios (m ³)	5	186	0	2	117	1

(1) Se ha considerado el consumo de gas natural por los equipos de medida de la compañía, pudiendo sufrir algún cambio cuando se disponga de las facturas.

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

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

Cuadro 17 Evolución de los consumos de energías primarias y agua

	2017	2018	2019
Gas Natural (kWh)	9.465.542	10.221.873	9.233.429
Biomasa (kWh) (1)	223.992	161.085	84.473
Electricidad (kWh)	11.816.904	13.114.034	13.273.215
Agua consumo (m ³)	53.896	59.032	56.920
Agua Red Incendios (m ³)	93	501	311

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

En 2019, se han desarrollado las correspondientes auditorías energéticas centradas en una mejora de la eficiencia energética y en un mayor ahorro de energía en las instalaciones de climatización en las de iluminación evolucionando hacia tecnología LED y a un mayor control del consumo de agua.

Cuadro 18 Consumos de energía en la Actividad de Transporte Urbano

Tipo de Carburante		2017		2018		2019		Δ % en el periodo 2016/19
		Total	% (1)	Total	% (1)	Total	% (1)	
Diésel	Total kw/h	280.313.544	-11,07	187.648.083	-33,06	131.954.752	-29,68	-58,14
	kWh/100 Km	571,19	-0,77	560,69	-1,84	550,35	-1,84	-4,40
Gas natural	Total kw/h	354.930.980	18,82	457.412.358	28,87	513.986.105	12,37	72,06
	kWh/100 Km	727,57	-0,96	711,63	-2,19	685,99	-3,60	-6,62
Eléctrico	Total kw/h	262.392	31,32	1.125.085	328,78	1.194.530	6,17	497,84
	kWh/100 Km	118,73	34,74	174,05	46,59	172,49	-0,90	95,74
Híbrido (2)	Total kw/h	6.819.835	72,80	9.495.949	39,24	8.805.307	-7,27	123,11
	kWh/100 Km	470,22	-17,24	455,46	-3,14	450,23	-1,15	-20,76
TOTAL	Total kw/h	642.326.751	3,92	655.681.474	2,08	655.940.695	0,04	6,13
	kWh/100 Km	645,36	0,59	652,58	1,12	645,93	-1,02	0,68

(1) Desviación porcentual con respecto al año precedente.

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

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 los que cabe señalar:

- Descontaminación del suelo en los Centros de Operaciones de La Elipa y Fuencarral.
- En junio de 2019 finalizaron los trabajos para el tratamiento de los suelos contaminados de la antigua cochera de Buenavista. Se consiguió el objetivo de descontaminación y, por tanto, se procedió a la desmantelación de las biopilas, rellenando el hueco de excavación con los suelos descontaminados.
- A 31 de diciembre de 2019 la Sociedad tiene provisionados 2.826.865 euros (2018: 1.761.500 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. (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.

2 · 10 HUELLA DE CARBONO

En 2018, se ha elaborado el cálculo de la huella de carbono de EMT 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 169.309 Tn de CO₂ equivalente y su detalle se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 19 Cálculo Huella de Carbono 2017

Alcance	Tn CO ₂	
	2018	2017
1: Emisiones Directas	162.893,04	171.031,31
2: Emisiones Indirectas	6.415,50	6.593,11
TOTAL	169.308,54	177.624,42

Se incluye el cálculo de la huella de carbono correspondiente al año 2018 por dos motivos: los factores de conversión correspondientes al año 2019 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.

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

2 · 11 · 1 Bosques

EMT no realiza ninguna actividad en áreas protegidas.

Según el acuerdo de colaboración firmado 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 este año se han plantado 92 árboles. Con este proyecto se pretende contribuir a reducir el impacto medioambiental producido por el consumo de combustible en el transporte de viajeros. En 2019, con esta acción se estima la reducción de CO₂ en 210 Tm.

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 62.000 abonados con un crecimiento del 9,01% en el número de viajes realizados y un aumento del 12,67% en las horas de uso.

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 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 · 12 SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Durante el año 2019 se han llevado a cabo otras actuaciones relacionadas con la gestión ambiental, entre las que se encuentran:

- Colaboración con universidades

EMT colabora con el Máster de Gestión de Residuos de la Universidad Autónoma de Madrid mediante ponencias y visitas al Centro de Operaciones de Carabanchel. Además, en 2019 han realizado prácticas en el Departamento de Medio Ambiente un alumno de Ingeniería Geológica y otro de Ingeniería Ambiental.

- 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.

3 CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A RECURSOS HUMANOS

3 · 1 PLANTILLA DE PERSONAL

3 · 1 · 1 Evolución de la Plantilla

Durante 2019, se ha producido un incremento de 210 trabajadores en la plantilla como consecuencia, entre otros, de los siguientes factores:

- Incremento de la oferta de servicio en algunas líneas de autobuses.
- Subrogación del personal de los aparcamientos de Fuencarral y Olavide que pasó a gestionar directamente EMT.
- Servicios Especiales puestos en marcha en sustitución de cierres de líneas de Metro o cortes de Renfe-Cercanías.

Sin embargo, hay que considerar que, a 31 de diciembre de 2019, había 558 jubilados parciales al 15 o 25% de la jornada, lo que representa 90 trabajadores a tiempo completo. Además, otros 578 trabajadores disfrutaban de jornadas reducidas a diferentes porcentajes, con una equivalencia de 340 empleados efectivos. Como consecuencia, la plantilla efectiva ha pasado de 8.787 empleados a 31 de diciembre de 2018 a 9.045 a 31 de diciembre de 2019, lo que representa un incremento del 2,94%.

Cuadro 20 Plantilla de personal a 31 de diciembre

Plantilla Total	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Técnicos y Administrativos	304	170	474	281	165	446
Personal Auxiliar	160	17	177	158	16	174
Operaciones	6.661	292	6.953	6.472	268	6.740
Material Móvil y Mantenimiento	1.229	98	1.327	1.264	99	1.363
SACE	69	1	70	74	1	75
Servicios de Transporte	7.959	391	8.350	7.810	368	8.178
Servicios de Movilidad	560	55	615	532	51	583
Servicios Directos al Ayuntamiento	130	5	135	138	5	143
Personal en Formación (1)				17		17
TOTAL	9.113	638	9.751	8.936	605	9.541
Número de empleados de Servicios de Transporte (2):						
Por vehículo en Servicio	5,551	0,273	5,824	5,292	0,249	5,541
Por vehículo en Parque	3,838	0,189	4,027	3,819	0,180	3,999

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

(2) Media del mes de diciembre

Cuadro 21 Plantilla de personal por sexo y grupo de edad a 31 de diciembre

Edad	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
< 20 años						
de 20 a 29 años	176	6	182	189	3	192
de 30 a 39 años	1.200	97	1.297	1.207	94	1.301
de 40 a 49 años	3.260	237	3.497	3.270	239	3.509
de 50 a 59 años	3.519	244	3.763	3.374	230	3.604
≥ 60 años	958	54	1.012	896	39	935
TOTAL	9.113	638	9.751	8.936	605	9.541

3 · 1 · 2 Contrataciones

En el aumento de plantilla están incluidas las 10 incorporaciones producidas en el mes de mayo procedentes de los aparcamientos de Fuencarral y Olavide. Además, se han contratado 202 empleados temporales por circunstancias de la producción, de los cuales, en cumplimiento de los acuerdos alcanzados, se han convertido a indefinidos 65 y se han contratado 531 empleados que, en plantilla efectiva, suponen 505. De ellos, 436 son nuevos ingresos y 95 son reingresos. En lo que respecta a categorías, 443 han sido conductores y 88 de otras categorías que comprenden a los reingresos procedentes de IPT y a los nuevos ingresos, básicamente los destinados a los aparcamientos de Fuencarral y Olavide y los Titulados Superiores destinados en las distintas Direcciones. De todos los nuevos ingresos y reingresos en el año, 51 corresponden a mujeres y 480 a hombres.

Cuadro 22 Evolución de los contratos por tipo, sexo y grupo de edad

Tipo de contrato	2019	2018	Diferencia	Δ %
Indefinido	9.059	8.904	155	1,74
Hombres	8.449	8.313	136	1,64
< 20 años				
20 a 29 años	169	189	-20	-10,58
30 a 39 años	1.150	1.207	-57	-4,72
40 a 49 años	3.204	3.270	-66	-2,02
50 a 59 años	3.509	3.374	135	4,00
≥ 60 años	417	273	144	52,75
Mujeres	610	591	19	3,21
< 20 años				
20 a 29 años	4	3	1	33,33
30 a 39 años	95	94	1	1,06
40 a 49 años	231	239	-8	-3,35
de 50 a 59 años	243	230	13	5,65
≥ 60 años	37	25	12	48,00
Temporal	692	637	55	8,63
Hombres	664	623	41	6,58
< 20 años				
20 a 29 años	7		7	
30 a 39 años	50		50	
40 a 49 años	56		56	
50 a 59 años	10		10	
≥ 60 años	541	623	-82	-13,16
Mujeres	28	14	14	100,00
< 20 años				
20 a 29 años	2		2	
30 a 39 años	2		2	
40 a 49 años	6		6	
50 a 59 años	1		1	
≥ 60 años	17	14	3	21,43
TOTAL	9.751	9.541	210	2,20

Cuadro 23 Contratos por tipo, sexo, grupo de edad y Grupos Profesionales a 31 diciembre

	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	440	160	6.463	1.243	60	7.766	572	121		9.059
Hombres	282	144	6.182	1.147	59	7.388	518	117		8.449
< 20 años										
20 a 29 años	3	1	38	114		152	13			169
30 a 39 años	31	6	795	245		1.040	73			1.150
40 a 49 años	88	44	2.656	234	14	2.904	167	1		3.204
50 a 59 años	137	79	2.466	455	38	2.959	233	101		3.509
≥ 60 años	23	14	227	99	7	333	32	15		417
Mujeres	158	16	281	96	1	378	54	4		610
< 20 años										
20 a 29 años	1		2	1		3				4
30 a 39 años	18		70	2		72	5			95
40 a 49 años	53	4	131	24		155	17	2		231
50 a 59 años	74	10	75	59	1	135	22	2		243
≥ 60 años	12	2	3	10		13	10			37
Temporal	34	17	490	84	10	584	43	14		692
Hombres	22	16	479	82	10	571	42	13		664
< 20 años										
20 a 29 años			7			7				7
30 a 39 años			50			50				50
40 a 49 años			56			56				56
50 a 59 años			10			10				10
≥ 60 años	22	16	356	82	10	448	42	13		541
Mujeres	12	1	11	2		13	1	1		28
< 20 años										
20 a 29 años			2			2				2
30 a 39 años			2			2				2
40 a 49 años			6			6				6
50 a 59 años			1			1				1
≥ 60 años	12	1		2		2	1	1		17
TOTAL	474	177	6.953	1.327	70	8.350	615	135		9.751

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

3 · 1 · 3 Altas y Bajas

En cuanto a bajas, ha habido 152 jubilaciones, que al ser empleados que casi en su totalidad se encontraban en situación de jubilación parcial, han supuesto apenas 43 en plantilla efectiva. El resto de bajas por otras causas (en su mayoría relacionadas con IPT y que en muchos casos han originado procesos que han concluido en reingresos) ha afectado a 169 empleados, 154 en plantilla efectiva. Las jubilaciones parciales, en número de 64, 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 se reduce al 25% (48 menos en la plantilla efectiva). Del total de bajas 19 han correspondido a mujeres y 302 a hombres. En el cuadro adjunto se refleja la situación de altas y bajas en la Empresa en 2019.

Cuadro 24 Evolución de altas por sexo

Motivo	2019	2018	Diferencia	Δ %
Nuevo Ingreso	436	542	-106	-19,56
Hombres	397	490	-93	-18,98
Mujeres	39	52	-13	-25,00
Reingreso	95	92	3	3,26
Hombres	83	81	2	2,47
Mujeres	12	11	1	9,09
TOTAL	531	634	-103	-16,25

Cuadro 25 Altas por sexo y Grupos Profesionales en 2019

	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	8		409			409	16		3	436
Hombres	5		376			376	13		3	397
Mujeres	3		33			33	3			39
Reingreso	1	5	29	29	1	59	29	1		95
Hombres		5	27	24	1	52	25	1		83
Mujeres	1		2	5		7	4			12
TOTAL	9	5	438	29	1	468	45	1	3	531

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

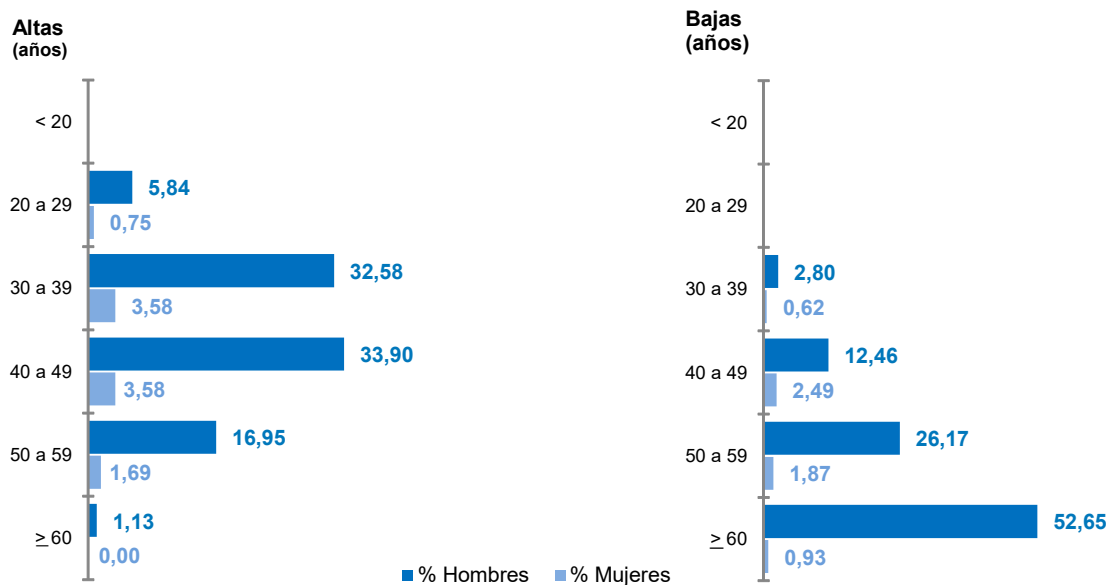
Cuadro 26 Evolución de bajas por sexo

Motivo	2019	2018	Diferencia	Δ %
Despido	4	5	-1	-20,00
Hombres	3	4	-1	-25,00
Mujeres	1	1		
Resto	317	355	-38	-10,70
Hombres	299	333	-34	-10,21
Mujeres	18	22	-4	-18,18
TOTAL	321	360	-39	-10,83

Cuadro 27 Bajas por sexo y Grupos Profesionales en 2019

	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	1		1	2		3				4
Hombres			1	2		3				3
Mujeres	1									1
Resto	16	7	207	39	6	252	29	9	4	317
Hombres	10	5	199	37	6	242	29	9	4	299
Mujeres	6	2	8	2		10				18
TOTAL	17	7	208	41	6	255	29	9	4	321

Gráfico Altas y Bajas por sexo y edad



3 · 1 · 4 Remuneraciones medias

Cuadro 28 Remuneraciones medias de Consejeros y Directivos

Retribución Media Ponderada (1)	2019		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Consejo de Administración				
Alta Dirección, Director Gerente	89.671,98		93.567,38	
Equipo de Dirección con Contrato Laboral	95.328,54	71.397,40	84.990,88	74.892,21

(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 2019 (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".

Cuadro 29 Remuneraciones medias por sexo y Grupos Profesionales

Remuneración Media	2019		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Técnicos y Administrativos	44.145	40.871	41.814	39.607
Personal Auxiliar	29.986	28.274	30.838	27.140
Operaciones	37.359	33.204	36.495	32.545
Mat. Móvil y Mantenimiento	32.098	29.697	31.676	29.787
SACE	22.865	34.390	24.072	29.045
Servicios de Movilidad	28.449	29.293	27.343	28.372
Servicios Directos al Ayto.	32.649	22.859	31.897	21.735
Personal en Formación (1)			382	

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

Cuadro 30 Remuneraciones medias por sexo y grupo de edad

Remuneraciones medias	2019		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 20 años				
de 20 a 29 años	32.090	22.447	30.850	28.473
de 30 a 39 años	34.622	32.747	33.497	31.702
de 40 a 49 años	37.313	33.532	36.517	32.460
de 50 a 59 años	38.673	36.066	37.743	35.183
≥ 60	25.824	32.187	24.125	32.860

3 · 1 · 5 Empleados con discapacidad

Cuadro 31 Plantilla Media Acumulada de empleados con IPT, CFD y discapacidad, por sexo y Grupos Profesionales

Grupos Profesionales	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Técnicos y Administrativos	17	7	24	18	7	25
Personal Auxiliar	49	2	51	47	1	48
Operaciones	79	1	80	86	1	87
Material Móvil y Mantenimiento	141	12	153	139	8	147
SACE	43		43	49		49
Servicios de Transporte	263	13	276	274	9	283
Servicios de Movilidad	133	6	139	112	4	116
Servicios Directos al Ayuntamiento	20	1	21	23	1	24
Personal en Formación (1)						
TOTAL	482	29	511	474	22	496

(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 concede una IPT. De los 175 trabajadores con una IPT reconocida en 2019, 48 han optado por reingresar y han sido reubicados en puestos adaptados a sus condiciones físicas en función de la demanda de personal de los distintos departamentos de la empresa.

Cuadro 32 Empleados en situación de IPT reubicados durante 2019

Departamento	Número empleados	%
Aparcamientos	21	43,75
Avituallamiento y limpieza	2	4,17
Oficina de Atención al Cliente (OAC)	1	2,08
Centros de Operaciones. Personal Auxiliar	2	4,17
Agencia de Recaudación	1	2,08
Secretaría General/Conserjería	8	16,68
Seguridad	1	2,08
Servicio de Atención Móvil (SAM)	10	20,83
Recursos Humanos. Trabajos Auxiliares	1	2,08
Vigilancia Carril-bus	1	2,08
TOTAL	48	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 Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

El número de empleados que han pasado a CFD en 2019 asciende a 70, de los cuales 6 ya han vuelto a su puesto de trabajo previa valoración por el Área de Prevención de Riesgos Laborales. A otro empleado le ha reconocido la Seguridad Social una Incapacidad Permanente Total.

Cuadro 33 Empleados en situación de CFD reubicados durante 2019

Departamento	Número empleados	%
Aparcamientos	13	20,63
Servicios Directos al Ayuntamiento	1	1,59
Oficina de Atención al Cliente (OAC)	5	7,94
Centros de Operaciones. Personal Auxiliar	4	6,35
Centros de Operaciones. Mantenimiento	6	9,52
Secretaría General/Conserjería	3	4,76
Seguridad	5	7,94
Servicio de Atención Móvil (SAM)	16	25,40
Recursos Humanos. Trabajos Auxiliares	2	3,17
Vigilancia Carril-bus	3	4,76
Instalaciones y Servicios	2	3,17
Almacén/Laboratorio	2	3,17
Aprovisionamiento	1	1,59
TOTAL	63	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 conocer las necesidades de adaptación del puesto. No se ha identificado la necesidad de indicadores al respecto.

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:

- En el Plan de Igualdad, en su Anexo III, se regula la aplicación de la reducción de jornada por guarda legal, conforme a lo establecido en el art. 37 ET. Su aplicación, especialmente en lo concerniente al cuidado de hijos menores, a 31 de diciembre de 2019, 151 empleados disfrutaban de esta medida.
- Se aplica un tratamiento preferente, en aspectos de la relación laboral ya normalizados, a aquellos trabajadores con hijos discapacitados a su cargo o que conformen familias numerosas cuyos hijos sean, en su totalidad, menores de edad. En total, se han beneficiado de esta medida 7 empleados.

- 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 por 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, etc.
 - 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

A partir de la entrada en vigor, en fecha 5/7/2018, de la nueva normativa para el disfrute de los permisos paternales, en la que se ha ampliado el número de días de permisos para el trabajador, se ha establecido que el disfrute de la quinta semana de paternidad será consensuado entre el trabajador y la empresa.

- 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.

En el año 2019 se han acogido a este derecho 29 trabajadores, la mayoría con la categoría de conductor de autobús. Lo que hace un total de 158 empleados, de los cuales 145 tienen jornada reducida por cuidado de hijos menores de 12 años, 1 por cuidado de persona con discapacidad, 6 por cuidado de familiares y 6 por cuidado de hijo con enfermedad grave.

■ Gestión de permisos de paternidad

Hasta el 31 de marzo de 2019 la normativa en vigor establecía el disfrute de cinco semanas de permiso paternal, de las cuales la quinta se establecía de mutuo acuerdo entre el trabajador y la empresa dentro del periodo de nueve meses desde el nacimiento del hijo, la resolución judicial o la decisión administrativa por la que se constituya la adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento.

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 para el disfrute de los permisos paternales que se amplían hasta las ocho semanas.

Dicha regulación dispone que las dos primeras semanas sean de obligado disfrute a continuación del nacimiento del hijo y que las restantes seis semanas se disfruten dentro del periodo de un año desde el nacimiento del hijo, para lo que aconseja llegar a un acuerdo entre el trabajador y la empresa con objeto de adecuar los intereses de ambos.

3 · 2 · 4 Absentismo laboral

Seguimiento médico de la incapacidad temporal por enfermedad

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales realiza un seguimiento médico de los casos registrados de enfermedad o accidente no laboral que han causado Incapacidad Temporal, verificando el diagnóstico, la evolución clínica, duración previsible, pronóstico..., de todos los casos subsidiarios de baja médica por enfermedad común. El total de actuaciones en 2019 ha sido de 9.235 (8.951 en 2018).

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.

Cuadro 34 Accidentalidad, Enfermedad y Absentismo Laboral

	2019			2018			Δ %
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Total
Plantilla							
Plantilla media diaria	9.013	624	9.637	8.855	591	9.446	2,02
Actividad							
Horas trabajadas en jornada ordinaria	12.613.649	841.641	13.455.290	12.614.055	803.608	13.417.663	0,28
Enfermedad y Maternidad							
Número de bajas	4.160	426	4.586	3.577	370	3.947	16,19
Número días laborales perdidos	144.413	17.155	161.568	125.285	16.884	142.169	13,65
Duración media de la baja (1)	30,82	35,08	31,23	30,86	39,27	31,66	-1,36
Accidente							
Número de accidentes (2):							
- con baja puesto trabajo	420	38	458	348	32	380	20,53
- con baja "in itinere"	116	21	137	91	10	101	35,64
Número días laborales perdidos							
- por accidente puesto trabajo	10.361	806	11.167	6.830	562	7.392	51,07
- por accidente "in itinere"	3.758	754	4.512	1.931	319	2.250	100,53
Duración media de la baja (1)							
- por accidente puesto trabajo	23,18	20,15	22,93	18,46	16,06	18,25	25,64
- por accidente "in itinere"	30,55	35,90	31,33	20,11	31,90	21,23	47,57
Incapacidades por accidente				1	1	2	
Muertes por accidente							
Absentismo							
Enfermedad, Maternidad y Accidente							
- horas de absentismo	1.185.334	137.424	1.322.758	1.002.126	130.464	1.132.590	16,79
- % absentismo	8,49	13,85	8,84	7,31	13,84	7,73	14,36
Otras causas							
- horas de absentismo	197.767	14.761	212.528	132.251	10.473	142.724	48,91
- % absentismo	1,42	1,49	1,42	0,96	1,11	0,97	46,39
Total							
- horas de absentismo	1.383.101	152.185	1.535.286	1.134.377	140.937	1.275.314	20,38
- % absentismo	9,90	15,34	10,26	8,28	14,95	8,70	17,93

(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 2019, que fueron 430 en el trabajo y 126 "in itinere", más aquellas bajas médicas por recaídas debidas a un accidente registrado anteriormente, 28 y 11 respectivamente.

3 · 2 · 5 Salud y Seguridad

La accidentalidad laboral con baja oficial (accidentes de trabajo con baja más recaídas) ha experimentado un ligero ascenso del 20,53 %, en relación con el ejercicio anterior 458 (380 en 2018). Los accidentes ocurridos en el lugar de trabajo (430), han aumentado el 17,49% sobre los ocurridos en

2018 (366), accidentes a los que, estadísticamente, se deben añadir 28 casos de bajas administrativas por recaída de accidentes anteriores, por lo que suman un total de 458 (Ver cuadro nº 34). 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 Asuntos Sociales 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 200 (155 en 2018) accidentes con baja en el lugar de trabajo ocasionados por movimiento del cuerpo con esfuerzo físico, 50 (57 en 2018) por caída de personas, 54 (27 en 2018) por pérdida de control de máquinas o vehículos y 17 (17 en 2018) 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 primera hora y segunda hora (16,81 y 16,64%, respectivamente). En cuanto al día de la semana, el lunes (23,03%), el martes (16,81%), el miércoles (15,63%) y el jueves (14,45%) han sido los días en los que se registran los mayores porcentajes de accidentes laborales.

Siguiendo los criterios estadísticos del Ministerio de Trabajo y Seguridad 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 2018 y 2019.

Cuadro 35 Índices de Accidentalidad

	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Índice de Incidencia	46,60	60,90	47,53	39,30	54,15	40,23
Índice de Frecuencia	33,30	45,15	34,04	27,59	39,82	28,32
Índice de Gravedad	0,82	0,96	0,83	0,54	0,70	0,55

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 la División de Prevención y Salud Laboral 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 de la División de Prevención de Riesgos, para establecer el diagnóstico y tratamiento médico, quirúrgico y rehabilitador adecuado en cada situación y controlar su evolución posterior. Todo el personal sanitario que depende de esta División, 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.

Cuadro 36 Medicina asistencial

	2019	2018
Curas	1.160	1.425
Operaciones	32	25
Rehabilitación y otros tratamientos	3.260	4.160
Asistencia por Enfermedad	182	194

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 y Consumo, 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.

Por otra parte, se ha insistido especialmente en identificar los riesgos detectados por el propio trabajador en relación con su puesto de trabajo, así como en la detección de alteraciones auditivas y visuales, seguimiento y control de la hipertensión arterial, detección de alteraciones bioquímicas (hiperhipoglucemia, hiper-hipolipidemias, alteraciones de las transaminasas...) y cardiopatías isquémicas, haciendo especial incidencia en el consumo de tabaco, exceso de peso, hipercolesterolemia e índice aterogénico como factores de riesgo personales que favorecen la aparición de esta enfermedad, insistiendo en la comparación con los factores de riesgo estándar indicados en el estudio Framingham. Mediante unas tablas de predicción de factores de riesgo de coronariopatía universalmente homologables. Este año se ha realizado una campaña de "Prevención de Riesgo Cardiovascular" introduciendo la HOMOCISTEINA, nueva determinación analítica en el Examen de Salud Laboral, que cuando está elevada es un indicador junto con el colesterol elevado, de riesgo cardiovascular.

Con todo ello, se ha logrado mejorar el seguimiento y aplicación de 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.

Cuadro 37 Medicina preventiva

	2019	2018
Reconocimientos	7.850	7.198
Determinaciones Analíticas	290.450	266.326
Vacunaciones	1.097	1.050
Otras Exploraciones	12.365	12.229

Dentro del apartado de reconocimientos médicos se incluyen, además, de los exámenes de salud, periódicos ordinarios de carácter voluntario según la legislación vigente, 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.

Ha continuado la campaña de detección precoz de patología prostática a los varones mayores de 45 años y recomendando una revisión anual por el urólogo a todos los que superen los 50 años, la campaña de prevención de la obesidad, el diagnóstico precoz de la anemia la campaña de detección precoz de procesos renales y los estudios lipídicos.

La asistencia a reconocimiento médico periódico voluntario ha experimentado un ligero descenso en relación al año anterior (51,57 % de los citados en 2019 y 63,23 % de los citados en 2018).

Han proseguido la campaña de vacunación antigripal y la de vacunación antitetánica, que ha completado la profilaxis iniciada en años anteriores,

3 · 3 RELACIONES LABORALES

El ejercicio 2019, en el ámbito de las Relaciones Laborales, ha estado marcado por los siguientes hechos significativos:

- Finalización del proceso de negociación del nuevo Convenio Colectivo previsto para el período 2018-2020, firmado por ambas Representaciones con fecha 21 de enero de 2019, con el objetivo de mantener a EMT como una Empresa Pública de referencia en el sector de la Movilidad y de seguir prestando, tanto a los madrileños como a los usuarios, un servicio de calidad.
- Desarrollo del proceso de Elecciones Sindicales y proclamación del nuevo Comité de Empresa.
- Negociación de los nuevos sistemas de libranza de los distintos colectivos que componen EMT, a aplicar a partir del año 2020, como consecuencia del incremento de días libres acordado en el marco del Convenio Colectivo 2018-2020.
- Acuerdo con la Representación Laboral de las modificaciones en las Normativas de Talleres, Personal de Asistencia en Ruta y Centro de Gestión de la Información.
- Coordinación y seguimiento de las jornadas de huelga convocadas por el Comité de Empresa en los meses de noviembre y diciembre de 2019.
- Desarrollo y aplicación de las nuevas disposiciones legales sobre conciliación de la vida laboral y familiar, establecidas en el Estatuto de los Trabajadores, incorporadas a este por el Real Decreto Ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.

Paralelamente a las reuniones de Comisión Negociadora del Convenio y de la de Elecciones Sindicales, en 2019 se ha desarrollado un arduo trabajo de negociación a través de las distintas comisiones de trabajo existentes (Coordinación: 18 reuniones; Paritaria: 6 reuniones; Talleres: 4 reuniones; Movimiento: 1 reunión; Administrativos: 1 reunión; Comisión Mixta de Formación: 1 reunión; Comisión de Servicios de Movilidad: 7 reuniones y Comité de Seguridad y Salud: 9 reuniones), alcanzándose un total de 57 reuniones oficiales y destacando los acuerdos alcanzados con la Representación Laboral, por una parte en la Comisión de Talleres en cuanto a modificaciones sobre Normativa del Área de Talleres, que mejora el marco regulador del mismo en cuanto a ascensos, sistemas de libranza, operativa de trabajo..., que redundará en una mejora tanto a nivel organizativo y de gestión como en las condiciones laborales de los trabajadores que integran el citado Área de Talleres; y por otra parte, en

cuanto a los acuerdos alcanzados en las Comisiones de Coordinación y Servicios de Movilidad, que hará posible la implantación de la nueva distribución de la jornada laboral anual y de los sistemas de libres de los distintos colectivos que componen EMT, acordadas en el ámbito de la Negociación del Convenio Colectivo 2018-2020. Asimismo, durante el mes de abril, se alcanzó un acuerdo final sobre la Normativa para el personal adscrito al Centro de Gestión de la Información (CGI).

El último trimestre del año 2019, ha venido marcado por un clima de conflictividad laboral motivado por los desacuerdos de la Representación Laboral en cuanto a la dimensión de la plantilla, especialmente la que concierne a la categoría de conductores de autobús,

Con la aprobación del RD 6/2019, de 1 de marzo, se han incorporado novedades en materia laboral en cuanto a la conciliación de la vida laboral y familiar, que se han materializado en la ampliación de los permisos por nacimiento (antes denominados de maternidad y paternidad) y cuidado del lactante (antes, permiso de lactancia) así como en lo relativo a “adaptación de jornada por necesidades familiares”, lo que ha originado que, a falta de un desarrollo reglamentario que solvente las incertidumbres existentes en la gestión de estos nuevos derechos, se hayan llevado a cabo varias reuniones de la Comisión Paritaria con el fin de regular su aplicación, dado que la nueva normativa establece la obligación de pactar los términos de su aplicación en negociación colectiva. Como resultado de estas negociaciones, se han establecido una serie de pautas y condicionantes para el disfrute de estos permisos y derechos que equilibran las necesidades de conciliación de los trabajadores con las necesidades productivas y organizativas de la Empresa.

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, etc.), 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, 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 –p.ej., Ayuda Estudios-).

Como herramienta de consulta a los empleados, se está realizando una Encuesta de Clima Laboral, en cada uno de los años de vigencia del Convenio 2018-2020, entre los empleados de EMT con el fin de pulsar el sentir de los trabajadores sobre la Organización.

Todos los empleados, excepto el Director Gerente, están cubiertos por Convenio Colectivo. El 99,63% por el Convenio Colectivo de EMT 2018-2020; el 0,15%, procedente del Teleférico, por el Convenio Colectivo Lisure Parks, SA; y el 0,22% de los aparcamientos de Plaza de España, Plaza Mayor y Montalbán, por el Convenio Colectivo de Aparcamientos y Garajes de la Comunidad de Madrid 2007, 2008, 2009 y 2010.

En cuanto al balance del nuevo Convenio Colectivo 2018-2020, en relación al campo de la salud y la seguridad en el trabajo, ha de resaltarse el aumento de los recursos, tanto humanos como económicos, destinados a la Prevención de Riesgos y Salud Laboral. La asunción por EMT de la explotación de nuevas líneas de negocio ha conllevado la incorporación de nuevas instalaciones y material móvil, sobre los que se está realizando un importante esfuerzo de adecuación de los mismos a lo establecido por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en cuanto a medidas de seguridad en lugares de trabajo.

En relación al campo específico de la Salud, cabe resaltar la adquisición de nuevo material médico para la realización de pruebas diagnósticas, así como el desarrollo del acuerdo alcanzado entre ambas Representaciones, en el seno de la negociación del Convenio Colectivo, para la creación de un Gabinete de Fisioterapia, con la contratación de dos facultativos de esta especialidad, destinado al tratamiento de los accidentes laborales de los trabajadores de la Empresa.

3 · 4 FORMACIÓN

Uno de los mecanismos de gestión empresarial empleados de forma estratégica es la formación continua de nuestros trabajadores y de aquellos aspirantes que han superado las pruebas de las distintas convocatorias que ofrecemos a la ciudadanía para conformar el equipo de EMT.

La formación es la mejor herramienta para dotar al equipo EMT de las competencias, conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para realizar el cometido 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 entorno laboral, en el que el trabajador debe sentirse integrado y participe de los objetivos marcados por la Dirección con el consenso del conjunto de los trabajadores, a través de su Comité de Empresa.

El objetivo de EMT es optimizar los niveles formativos adaptándolos a las verdaderas necesidades de flexibilización que exige la organización y las distintas líneas de producción y servicios de movilidad. En este sentido, las acciones formativas son un compromiso recogido en el vigente Convenio Colectivo, prestando una especial atención a la mejora tecnológica de los vehículos y de la red de líneas, así como la gestión de habilidades del equipo y potenciación de técnicas en los canales de comunicación con la ciudadanía.

3 · 4 · 1 Formación de ingreso

El número de aspirantes formados en 2019 ha sido de 504, distribuidos en 28 grupos y con un total de 45.962 horas de formación.

Estos cursos suponen un importante esfuerzo formativo, derivado de la continua 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 el entrenamiento suficiente, tanto de la operativa diaria, 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 la profesionalidad que requieren, tanto la atención e información a los clientes como la seguridad y economía en la conducción.

Cuadro 38 Formación de nuevo ingreso

Tipo de curso	2019			2018		
	Número de Cursos	Asistentes	Horas de formación	Número de Cursos	Asistentes	Horas de formación
Conductores de autobús	28	504	45.962	23	380	52.969

3 · 4 · 2 Formación continua de Empresa

Este programa formativo tiene por objeto garantizar la adecuación del personal EMT a las nuevas funcionalidades y a la constante y necesaria actualización profesional. Estas acciones formativas suponen un total de 110.866 horas impartidas por personal interno y empresas externas. Estas acciones se han financiado, principalmente con la ayuda de la Fundación Estatal para la formación en el empleo (FUNDAE).

Cuadro 39 Evolución de la formación continua por sexo

Motivo	2019	2018	Diferencia	Δ %
Asistentes	6.228	7.752	-1.524	-20
Hombres	5.658	7.304	-1.646	-23
Mujeres	570	448	122	27
Horas	110.865	129.438	-18.573	-14
Hombres	103.685	121.538	-17.853	-15
Mujeres	7.181	7.900	-720	-9

Cuadro 40 Acciones de formación continua por sexo en 2019

	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	525	51	3.905	1.309	14	5.228	420	4	6.228	
Hombres	317	34	3.672	1.258	14	4.944	362	1	5.658	
Mujeres	208	17	233	51		284	58	3	570	
Horas	3.795	200	84.758	17.857	73	102.688	4.172	11	110.865	
Hombres	2.757	153	79.640	17.360	73	97.072	3.701	2	103.685	
Mujeres	1.038	47	5.119	498		5.616	471	9	7.181	

(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, 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.

Cuadro 41 Cursos de formación continua CAP

	2019			2018		
	Número de Grupos	Asistentes	Horas	Número de Grupos	Asistentes	Horas
Conductores	53	951	33.285	63	1.122	39.270
Otras categorías	(1)	41	1.435	(1)	36	1.260
Total	53	992	34.720	63	1.158	40.530

(1) Integrados en los grupos de conductores

3 · 5 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

EMT sigue incorporando conceptos de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos en su política y en las acciones en el ámbito del material móvil, en los sistemas de información y comunicación en 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, mencionamos las siguientes acciones destacables:

- 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 1.683 lo que supone un 80,83% de la flota total (2.082 flota total).

En 2019, se ha procedido a sustituir en 82 autobuses rampas automáticas por otras de doble accionamiento, automático y manual, que mejoran la accesibilidad, al permitir su uso en caso de fallo del mecanismo automático. Por otra parte, todos los vehículos dados de alta este año ya disponen de este sistema, lo que supone que el 34,25% del total de la flota ya dispone de este sistema (713 autobuses).

- Con respecto a las infraestructuras, se ha mejorado la accesibilidad en 40 nuevas marquesinas a lo largo de 2019.
- Se ha fomentado el diálogo con 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 de CEAPAT (Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas), en el que en 2019 se ha realizado el estudio de verificación de la accesibilidad cognitiva de los trenes AVE.
- Se mantiene el convenio de colaboración con el Parque de Innovación de Servicios a las Personas La Salle Madrid. Este año se han celebrado dos nuevas sesiones del Comité Consultivo del "Observatorio de la Innovación en el Diseño para Todos", del que EMT es miembro de Pleno Derecho, para la colaboración y el apoyo mutuo en materia de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos. En el 2019, EMT ha presentado en dicho Foro el proyecto "Creemos en Tu autonomía" como buena práctica en materia de accesibilidad al transporte.

- Asimismo, EMT ha continuado participando en el Foro de Contratación Socialmente Responsable cuyos objetivos son, entre otros, 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.
- Colaboración con la Asociación de personas sordociegas de España (ASOCIDE-Comunidad de Madrid), no solo mediante acciones de sensibilización en el Día Internacional de las personas sordociegas sino también mediante sesiones de formación, información y sensibilización de ASOCIDE a los formadores de EMT para su traslado al personal de conducción, y al servicio de atención al cliente en calle (SAM).
- Difusión conjunta de CERMI-Comunidad de Madrid y EMT de la funcionalidad de baja visión incorporada en la App de EMT.
- Participación en una mesa redonda sobre Accesibilidad Universal celebrada en el Foro “Ciudades a Pie” organizado por la Dirección General de Tráfico, en colaboración con EMT y la Fundación CONAMA. El evento se concibe como un foro de encuentro y debate para la concienciación, puesta en común de buenas prácticas y necesidades para lograr ciudades más caminables y seguras para los peatones.
- Participación en una mesa redonda en la jornada técnica “La Accesibilidad Cognitiva en la práctica” organizada por la FEMP y el CEAPAT (Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas) dirigida a responsables técnicos y políticos de Entidades Locales, sobre la aplicación práctica de la Accesibilidad Cognitiva en el entorno y presentación de diferentes actuaciones en esta materia.
- Sesión de información, formación y práctica para el alumnado de técnicas de Guía Interpretación de personas sordociegas que pertenece al Grado de Lengua de Signos y Comunidad Sorda de la Universidad Rey Juan Carlos (URJC).
- Con el fin de potenciar el uso del autobús y de nuestros servicios para Todos de forma segura y autónoma con independencia de la condición física, psíquica o sensorial de las personas, se continúa coordinando la iniciativa “Creemos en tu autonomía” en la que se realizan entrenamientos de personas con dificultades de comprensión y con discapacidad intelectual/cognitiva por el Servicio de Atención Móvil en calle (SAM). En 2019 se han realizado 11 entrenamientos (166 días).

Además, se han realizado dos sesiones informativas con entidades y particulares ante el interés suscitado por dicho servicio con el fin de trasladar en qué consiste.

Por otra parte, el personal de atención en calle ha recibido formación sobre autismo por parte de la Asociación Nuevo Horizonte.

Todas estas actividades, se han complementado con la elaboración de una guía de lectura fácil para los entrenamientos para uso autónomo y seguro del autobús de las personas con discapacidad intelectual con ayuda de Plena Inclusión Madrid.

En 2019, este servicio de entrenamientos ha ganado los siguientes premios:

- Premio “Plena Inclusión Madrid 2019” por su contribución a la inclusión social de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, otorgado por el movimiento asociativo Plena Inclusión Madrid.
- Premio “ El Mundo Zen Adecco” en la categoría de ‘Mejor Proyecto Solidario’, concedido por El Mundo Zen y el Grupo Adecco.
- “III Premios Diversidad e Inclusión” (D&I)” - Concedido por la Fundación Adecco y el Club de Excelencia en Sostenibilidad.

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 Madrid, 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.

En mayo de 2019, se ha celebrado la “I Semana de la Igualdad en EMT” en la que se han realizado seis talleres de formación, información y sensibilización en igualdad en los distintos centros de trabajo, y una jornada técnica de cierre sobre la igualdad en el sector del transporte.

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:

- Plan “Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores”, cuyo fin es la adhesión de Madrid a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores promovida por la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- Plan Municipal “Madrid Incluye 2018-2019”, para 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.
- Plan Local de Infancia y Adolescencia (PLIAM), que recoge el compromiso municipal de impulso y optimización de acciones para garantizar los derechos y la cobertura de necesidades de los menores; y, de modo singular, priorizar este cometido con los menores en situación de dificultad o vulnerabilidad social.

Algunas de las acciones que se llevan a cabo de acuerdo con estos planes definidos son:

- Gestión, coordinación y realización de los entrenamientos de personas con discapacidad cognitiva. También se realizan visitas de personas con discapacidad, niños y adolescentes, y personas mayores a los Centros de Operaciones para que conozcan los elementos de accesibilidad que incorpora el autobús, así como las pautas para realizar un viaje seguro, y acompañamientos en línea.

- Diseño de contenidos para la formación y sensibilización de personal de conducción acerca de la vulnerabilidad de estos colectivos en aspectos relacionados con la seguridad y la accesibilidad en los autobuses.
- Plan Madrid Ciudad Segura para mujeres y niñas. Durante el año 2019 se ha participado en la definición del Plan de Acción, cuya aprobación está prevista en 2020.
- Incorporación a la Comisión de Transversalidad de Género del Ayuntamiento de Madrid, cuyo objetivo es la implantación de las medidas del modelo integral de transversalidad de género del Decreto de 16 de noviembre de 2018 de la Alcaldesa de Madrid, por el que se crea la Comisión de transversalidad de género y se regula su composición y funcionamiento. El origen de dicho decreto se encuentra en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de 13 septiembre de 2018, que marcó las directrices para la aplicación de la transversalidad de género en todas las empresas públicas municipales. Se crearon para ello las Unidades de Igualdad de Género en dichas empresas, con quienes ha estado trabajando conjuntamente EMT, para la realización de un diagnóstico inicial que dará lugar a un Plan de Acción municipal en el ámbito de la igualdad de género.

4

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

EMT asume en su Código Ético y de Conducta (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, 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 el procedimiento que establece las pautas de su seguimiento para la recepción y registro de incidencias a través de un buzón ético y su coordinación por parte del Gestor Ético.

Durante el año 2019, se han recibido seis entradas en el buzón ético (canal.etico@emtmadrid.es). De ellas, cinco incidencias y la restante una consulta, que ha sido respondida. Con respecto a las incidencias recibidas, una de ellas no es aplicable al código ético de la empresa, puesto que el asunto sobre el que trata no es competencia de EMT sino del CRTM. Ha sido remitido el denunciante a dicho organismo. De las cuatro incidencias restantes, tres de ellas están referidas al apartado 4.4 "compromiso con usuarios y ciudadanía" (4.4.2 atención a usuarios y a ciudadanía), y una referida al apartado 4.3 "relaciones con la plantilla y empleo de calidad" (4.3.2 seguridad y salud laboral). Todas las incidencias han sido respondidas a los denunciantes con indicación de las acciones a llevar a cabo por parte de la empresa para su aclaración. En ninguno de los casos ha sido necesario convocar a la Comisión Ética.

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

El modelo de gestión empresarial basado en el gobierno responsable y en la responsabilidad social corporativa, es una apuesta rentable a largo plazo que permite identificar y gestionar riesgos empresariales, generar mejores resultados del negocio, y crear valor para la empresa y para los Grupos de Interés. Incrementa también la reputación de la Empresa gracias a la transparencia informativa.

En este sentido, EMT integra a los Grupos de Interés en la identificación y priorización de los aspectos que definen el marco de actuación en materia de RSC para la implantación o desarrollo de elementos de buen gobierno, éticos, sociales y medioambientales, con el fin de ser un referente de competitividad y sostenibilidad en el presente y en el futuro. Por ello, durante 2019, se ha solicitado la colaboración de parte de estos Grupos de Interés mediante la realización de Focus Group con el fin de actualizar el informe de materialidad/relevancia, que mostrará los resultados derivados del proceso de identificación, priorización y validación de los aspectos mencionados que han sido considerados relevantes por los Grupos de Interés y por la propia organización.

Las acciones más significativas llevadas a cabo desde esta área en 2019 se resumen en:

- Colaboración con la Fundación SEUR 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 reglado en el sistema sanitario, con el fin de mejorar su calidad de vida mediante el reciclado de tapones de plástico.
- Gestión y coordinación de la entrega de bienes obsoletos o en desuso a entidades con finalidades educativas, sociales, culturales, medioambientales o de interés general. En este sentido, se ha realizado un acuerdo de cesión de material para IES Humanejos con el fin de contribuir en la formación en el ámbito del transporte y mantenimiento de vehículos, y a la futura inserción laboral de sus alumnos; y cesión de material informático al AMPA del colegio público “El Cid” para la creación de un aula informática.
- Respecto a la colaboración y apoyo con diferentes organizaciones de la sociedad civil, y con el fin de contribuir a la transformación y mejora social, y de ser una entidad más humana, transparente y sostenible, dentro del Plan de Atención a Colectivos de la Empresa, se han firmado convenios de colaboración con: AFS Intercultura para el fomento de la educación intercultural, mediante la concesión de seis bolsas de estudio en el extranjero para los hijos de los empleados y empleadas de EMT y oportunidades de voluntariado como ser familia anfitriona de un participante de otro país; y con la Federación de Daño Cerebral (FEDACE), para la prevención del ictus y de accidentes laborales que puedan desembocar en daño cerebral mediante la formación a personal del Área de Prevención de Riesgos Laborales y la información a toda la plantilla sobre sus causas, consecuencias y secuelas.
- De igual forma, se han renovado los ya suscritos con la Fundación Real Madrid, Federación Española de Banco de Alimentos (FESBAL), Fundación SEUR, Asociación Mensajeros de la Paz, Aldeas infantiles SOS, Coordinadora Infantil y Juvenil de Tiempo Libre de Vallecas, Cruz Roja Española-Comunidad de Madrid, I Asociación Transexualia, y UNICEF.

Otras acciones destacables realizadas con entidades sociales han sido:

- Campañas de comunicación y sensibilización en el interior de nuestros autobuses, con organizaciones como la Asociación AFIBROM, la Plataforma de ONG de Acción Social, la Fundación Real Madrid, Cruz Roja Comunidad de Madrid, la Organización Plena Inclusión Madrid, Asociación Alcohólicos Anónimos, Asociación de Sordociegos de España (ASOCIDE-Comunidad de Madrid), Unión Nacional de Asociaciones Familiares (UNAF) y CERMI-Comunidad de Madrid.
- Gestión y coordinación del protocolo de colaboración con organizaciones sin ánimo de lucro para el acceso gratuito a diversos servicios de EMT.
- También se han trasladado propuestas de acciones de voluntariado al personal de EMT con diversas entidades y organizaciones

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 en la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre Procedimientos de Contratación en los Sectores del Agua, la Energía, los Transportes y los Servicios Postales (LSE).

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.

También cabe mencionar que, en el ejercicio 2019, se ha renovado, e incluso ampliado, los sistemas propios de clasificación de operadores económicos para la adquisición tanto de repuestos de autobuses como de materiales auxiliares (no repuestos de autobús) y de gas refrigerante, al amparo de lo dispuesto en la LSE.

Por otra parte, en este ejercicio, se ha continuado con el sistema de contratación electrónica, que fue implantado a partir de marzo de 2018, y que se ha caracterizado por ser un sistema más ágil que el anterior y que ha supuesto, además, una reducción considerable de trámites y de consumo de papel.

Además de la publicidad trimestral de los contratos menores que señala la LCSP, indicando datos del adjudicatario y del número de licitadores que han concurrido, también 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.

Se ha continuado con la inclusión de cláusulas sociales y, especialmente, con el control del cumplimiento por los 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.

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, y 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.

Por otra parte, en 2019, se ha realizado la reserva en determinados procedimientos de lotes a favor de Centros Especiales de Empleo y de inclusión social de conformidad con el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, y de la Instrucción 1/2019 sobre los criterios de actuación para la aplicación de la reserva de contratos prevista en la disposición adicional cuarta de ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público.

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 socio laboral 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 obligatorias 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.
- 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.

Cuadro 42 Procedimientos Tramitados

	2019
Procedimientos sujetos a la Ley 31/2007	14
Procedimientos sujetos a la Ley 9/2017 (a partir del 9 de marzo de 2018)	128
Procedimientos tramitados mediante sistema de clasificación propio	
- Repuestos (componentes autobús, materiales auxiliares, gas refrigerante...)	274
- Gasóleo	62
Excluidos	
- Enajenaciones	1
- Publicidad	52
Contratos menores	11.744
Total	12.275

En materia de contratación, se han publicado un total de 2.181 anuncios de licitación, de adjudicación y de formalización, así como 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, BOE, BOCM, PLACSP y Web. Además, se han incluido los anuncios relativos a las mesas de contratación, en cumplimiento de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid de 27 de julio de 2017.

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 2019, se han prorrogado y/o modificado 80 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 191 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, etc.), siendo el procedimiento abierto el de utilización más habitual.

A lo largo de 2019, se han notificado a EMT tres resoluciones judiciales dictadas por el Tribunal Superior de Justicia de Madrid (TSJ), Sala de lo Contencioso – Administrativo, dos de ellas correspondientes a impugnaciones realizadas por licitadores en procedimientos de contratación y otra a instancia de EMT contra resolución dictada por el Tribunal de Recursos Contractuales de la Comunidad Autónoma de Madrid. Las tres resoluciones dictadas por el TSJ de Madrid fueron favorables a EMT.

5 · 3 CONSUMIDORES

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

La gestión de las actividades llamadas a garantizar el cumplimiento normativo en materia de protección de datos personales se llevan 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.

Durante el año 2019 la coordinación entre el DPD y la unidad responsable de la seguridad de la información también se ha materializado en la ejecución del Plan de Seguridad de la Información, mediante el que EMT ha asumido el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) de forma alineada con el Reglamento Europeo de Protección de Datos Personales (RGPD).

Desde el Área de Asesoría Jurídica y Seguros se ha participado en veintisiete cursos programados por el Área de Recursos Humanos, de los cuales veinticinco estaban destinados a conductores de nuevo ingreso y el resto estaban destinados a la actualización de conductores de autobús. En ellos se ha profundizado en la mejora de la conducción con objeto de minimizar el riesgo de colisiones y accidentes.

Cuadro 43 Clasificación de los accidentes con daños materiales y personales

	2019	2018	Δ	%
Accidentes con daños materiales				
Con repercusión económica en póliza	4.542	5.054	-512	-10,13
Sin repercusión económica en póliza	1.870	966	904	93,58
Total Accidentes con daños materiales	6.412	6.020	392	6,51
Daños a personas				
Lesionados	1.937	1.935	2	0,10
Fallecidos	1	3	-2	-66,67

5 · 3 · 2 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 conductor.
- A bordo de 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... Durante 2019, fueron atendidas en la oficina de la Sede Central un total de 9.590 personas, considerando un 95,90% 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, habiéndose emitido un total de 2.341 tarjetas de primera creación.

El Negociado de Atención Presencial también ha gestionado el cobro de 1.946 recargos extraordinarios, lo que ha supuesto unos ingresos de 58.450 € (abonados en efectivo o por transferencia bancaria).

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 2019, el número de llamadas gestionadas ha sido de 169.086. Adicionalmente se atienden las llamadas que recibe la centralita de EMT (91.406.88.00), que son 57.378.

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 contribuido a la disminución del formato de envío tradicional (carta, telefónica/presencial y fax).

Cuadro 44 Sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas según forma de presentación

Tipo de envío	2019	2018	Diferencia	Δ %
Hojas de reclamaciones oficiales	2.240	1.409	831	58,98
Carta o escrito	828	518	310	59,85
Correo electrónico y App (1)	1.583	5.211	-3.628	-69,62
Reclamación telefónica/presencial	38	876	-838	-95,66
Reclamación por fax	35	28	7	25,00
Página web	19.651	12.211	7.440	60,93
TOTAL	24.375	20.253	4.122	20,35

(1) A partir de noviembre de 2018, se anula la cuenta de correo electrónico atencioncliente@emtmadrid.es y quedan como únicos canales de comunicación electrónicos la página web y la App.

Como se puede apreciar en la tabla anterior, en 2019, se ha producido un aumento del 20,35% en el número de sugerencias, reclamaciones o quejas con respecto al ejercicio anterior. El detalle de la tipología es el siguiente:

Cuadro 45 Sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas por tipología

Tipología	2019	2018	Diferencia	Δ %
Actuaciones de personal	6.250	5.835	415	7,11
Daños y perjuicios económicos a los usuarios	1.836	1.602	234	14,61
Alteraciones del servicio	4.983	3.639	1.344	36,93
Sugerencias de los usuarios y otras	4.912	4.931	-19	-0,39
Reclamaciones por causa de material	448	463	-15	-3,24
Objetos encontrados	455	475	-20	-4,21
Descargo sobre Recargos Extraordinarios	201	206	-5	-2,43
Peticiones sugerencia y/o reclamaciones sobre carril-bus	9	19	-10	-52,63
Anomalías, cancelación y canje de títulos	566	384	182	47,40
Peticiones sugerencias y/o reclamaciones referentes a SMS y/o PMV (tiempo de espera)	906	559	347	62,08
Grúas	877	952	-75	-7,88
Aparcamientos	2.751	785	1.966	250,45
Teleférico	76	320	-244	-76,25
BiciMAD	105	83	22	26,51
TOTAL	24.375	20.253	4.122	20,35

Certificación de calidad

La OAC está certificada según la Norma UNE-EN ISO 9001:2015. Este Sistema de Gestión de Calidad permite certificar el cumplimiento de los niveles más altos de calidad y muestra una clara orientación hacia el objetivo estratégico de promover una cultura de eficiencia enfocada, principalmente, a la satisfacción de los clientes y a la mejora continua de los procesos de trabajo.

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 nos obliga a controlar los diferentes procesos operativos de la OAC y el cumplimiento de su Política de Calidad. Para ello, realiza un seguimiento de estos procesos a través de los siguientes indicadores:

- 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 2019, el promedio ha estado en 0,00 días.

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

Este indicador tiene un carácter exclusivamente informativo y contabiliza el tiempo de respuesta entre solicitud y recepción de informes cuando éstos 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 2019, el promedio ha estado en 7,19 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 2019, el promedio ha estado en 2,50.

- 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 2019, el promedio ha estado en 5,34 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 2019, el promedio ha estado en 0,01 días.

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

La aplicación Char, de nuestro Call center, contabilizaba el número de llamadas que se reciben 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 2019, el promedio se sitúa en un 9,61%; destacar que este resultado se considera desde el prisma de simultaneidad de las dos aplicaciones desde la primavera de 2019.

6 INFORMACIÓN FISCAL

El resultado del ejercicio 2019 ha sido de 1.146.574 euros (2.553.319 euros, en 2018) el cual ha sido obtenido en España donde desarrolla su actividad, principalmente.

Como consecuencia del beneficio anteriormente descrito, el impuesto de sociedades del ejercicio 2019 ha tenido una cuota a devolver de 63.992 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 32.456.240 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 2019 a 83.736.066 euros. (Nota 17 de la Memoria de las Cuentas Anuales).



EMT MADRID