www.emtmadrid.es

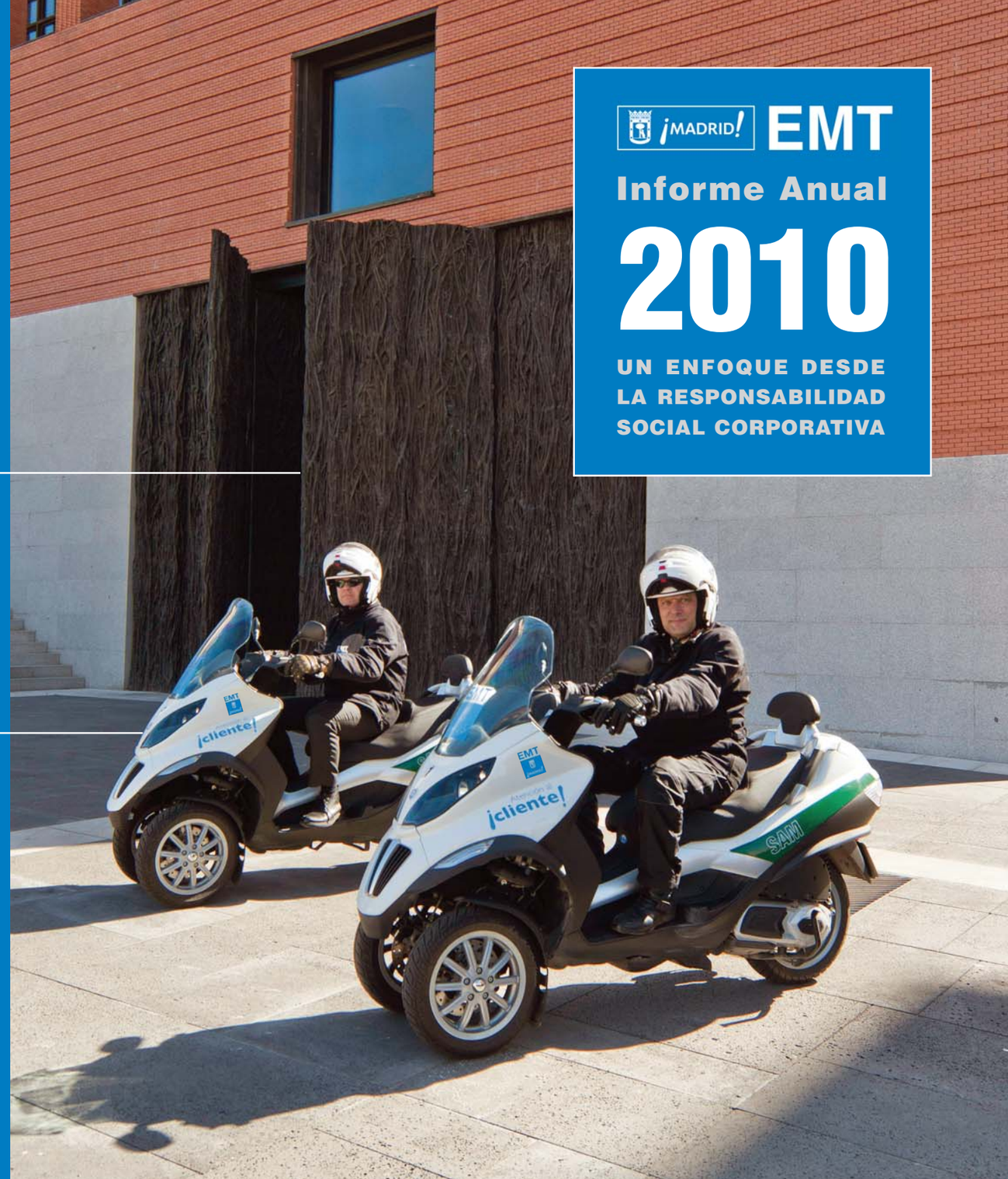
¡MADRID! EMT

Cerro de la Plata nº 4
28007 MADRID

¡MADRID! EMT

Informe Anual 2010

UN ENFOQUE DESDE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



¡MADRID! EMT

INFORME ANUAL

2010

¡MADRID! EMT

INFORME ANUAL

2010

7 Carta del Presidente

10 Perfil de la Organización
- Gestión socialmente responsable
- Preocupación por todos nuestros Grupos de Interés
- Estructura organizacional
- EMT: vocación de servicio
- EMT en cifras
- Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento (SACE)
- Nuestras instalaciones
- Puesta en marcha del Centro de Operaciones de Sanchinarro
- Sostenibilidad económica
- Contratación pública transparente

30 EMT y los Clientes
- Oferta de servicios
- Calidad de servicio al cliente
- Atención al cliente
- Accesibilidad Universal y la seguridad: compromisos prioritarios de EMT
- Seguridad
- Participación de EMT en proyectos internacionales

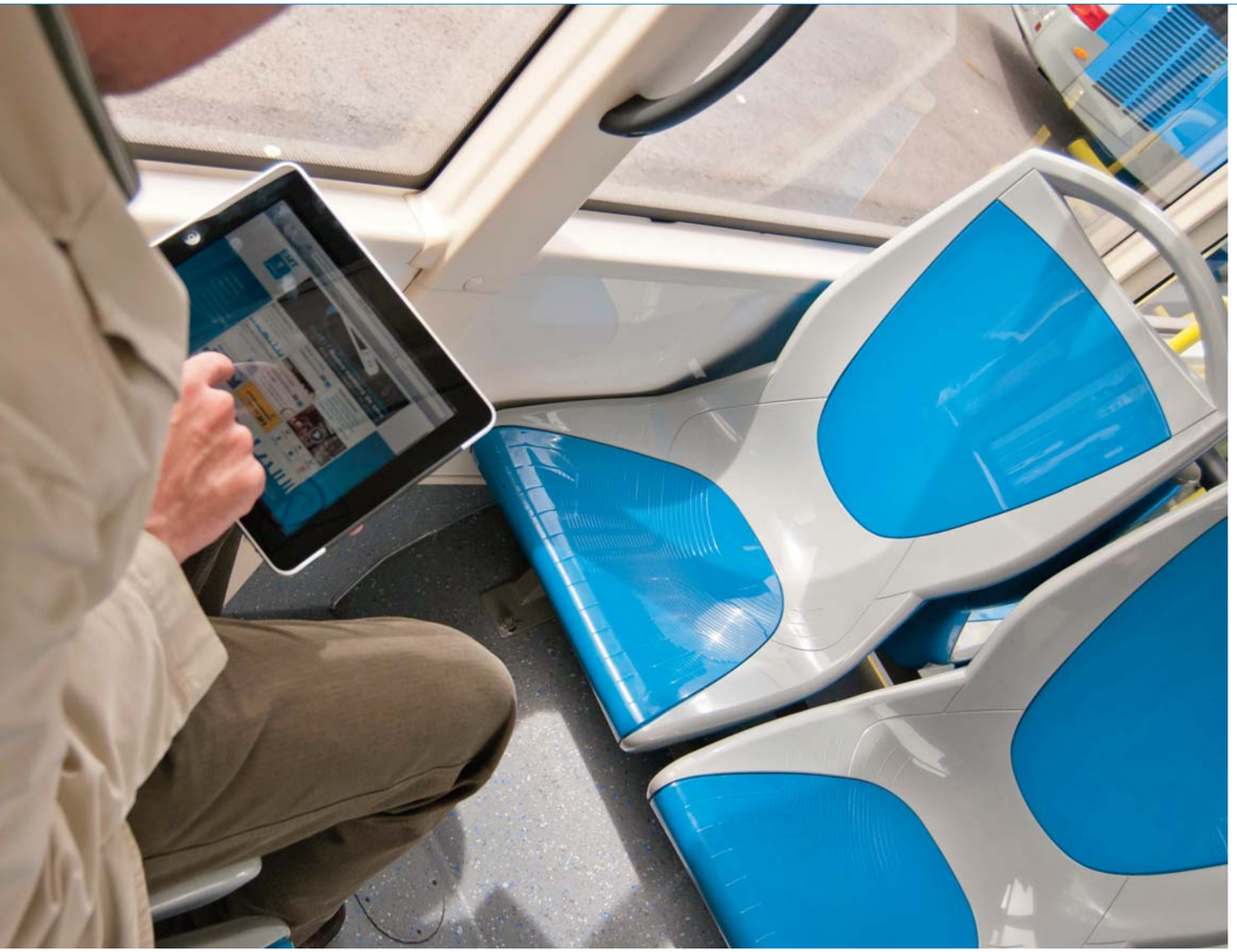
62 EMT y el Medio Ambiente
- Sostenibilidad medioambiental y eficiencia energética: bases de gestión en EMT
- Política ambiental de EMT y sistemas de gestión ambiental UNE-EN ISO 14001:2004
- Parque Móvil eficiente: combustibles alternativos
- Gestión ambiental en números
- Mejora de la gestión ambiental
- Gastos e inversiones ambientales

86 Gestión de Recursos Humanos
- Motivación y competitividad: Recursos Humanos de EMT
- La plantilla de EMT en cifras
- Formación: garantía de calidad
- La prevención y la seguridad y salud de los trabajadores: una prioridad para EMT

104 Gestión Social
- Contribución de EMT hacia la sociedad
- Compromiso social

114 Principales Magnitudes Económicas de EMT

Carta del Presidente



2010 ha sido un ejercicio caracterizado por la consolidación de una nueva estructura organizativa de Empresa, en el que la apuesta por las nuevas tecnologías al servicio del cliente, facilitando la Accesibilidad Universal, tanto a la información como al propio autobús, ha contribuido al objetivo prioritario de la EMT, que es ofrecer al ciudadano un servicio de transporte público en superficie de calidad.

Continuando con el cumplimiento del Programa Operativo de Gobierno en materia de transporte, además de proceder a la ampliación de algunas líneas, con objeto de mejorar la accesibilidad al Aeropuerto de Barajas y dar cobertura de servicio durante las veinticuatro horas, se pone en funcionamiento la nueva línea exprés que conecta la estación de Atocha y la plaza de Cibeles con las distintas terminales del Aeropuerto. En su itinerario realiza tan sólo cuatro paradas entre sus dos cabeceras y utiliza la plataforma reservada de O'Donnell para acceder al centro de la ciudad.

Por otro lado, y dentro de la política de difusión de la imagen de la ciudad de Madrid y de expansión internacional, la EMT sigue consolidando nuevas líneas de negocio, lo que ha generado diversas actividades entre las que cabe destacar la participación en el transporte urbano de Lima, a través del proyecto COSAC I.

En cuanto a las instalaciones, y con objeto de prestar un servicio de mayor calidad, tras una obra de 24 meses de duración, el Alcalde de Madrid inauguró el 17 de noviembre el nuevo Centro de Operaciones de Sanchinarro, el sexto de la Empresa y el único en Europa destinado exclusivamente a autobuses propulsados por Gas Natural Comprimido. A este Centro se adscriben 30 líneas, con una dotación inicial de 320 autobuses, siendo su capacidad total de 400 unidades.

El compromiso de la EMT con el Medio Ambiente, que se extiende a la construcción y posterior funcionamiento de sus instalaciones, hace que las de este Centro sean unas de las más modernas de Europa, al estar dotadas de características muy singulares desde el punto de vista de la sostenibilidad y la integración paisajística.

También en el área medioambiental, y dentro del compromiso adquirido por la EMT en materia de Responsabilidad Social Corporativa, destaca la certificación UNE-EN-ISO 14.001:2004 del Centro de Operaciones de La Elipa, que se convierte en el cuarto centro de trabajo en el que se ha implantado y certificado un Sistema de Gestión Ambiental.

Un año más la EMT y sus empleados han integrado en sus tareas diarias el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente

La renovación de la flota ha proseguido con la incorporación de autobuses con mejor comportamiento ecológico (EURO V y VEM). En este sentido, sesenta de las ciento ocho unidades dadas de alta en 2010 son propulsadas por gas natural y cumplen con la normativa VEM, de exigencias superiores, en cuanto a emisiones contaminantes a la EURO V. Con ellas, la EMT sigue disponiendo de una de las flotas más importantes de Europa de este tipo de de combustible. Por otra parte, en el mes de febrero, comienzan los ensayos con el autobús híbrido SOLARIS Urbino y, en el mes de noviembre, con el TEMPUS Castrosua. Con ambos, se obtiene una reducción de consumo y de emisiones del 25%.

Además, y con el propósito de sustituir de forma gradual los combustibles convencionales por otros más ecológicos, desde el año 2009 se ha eliminado la utilización de gasoil puro, sustituyéndolo por biodiésel al 20%, de modo que un total de 1.610 autobuses han utilizado este combustible en 2010.

Entre los compromisos con la Responsabilidad Social Corporativa, la EMT incorpora, dentro de sus objetivos prioritarios, garantizar la Accesibilidad Universal de todos sus clientes, tanto física como telemática, con el fin de facilitar el uso del autobús a cualquier persona de forma segura y autónoma, con independencia de su condición física, psíquica o sensorial.

Fruto de este compromiso es el continuo incremento de autobuses con piso bajo, mecanismos de inclinación y rampa para el acceso de viajeros en silla de ruedas, de manera que todos los vehículos de la flota disponen de estos sistemas. Complementariamente, en todas las unidades adquiridas desde 2008, y hasta un total de 321 autobuses a finales de 2010, se han incorporado nuevos elementos de accesibilidad que van más allá del cumplimiento de la estricta normativa.

Por otro lado, la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y telecomunicación al servicio de la "comunicación universal", han minimizado las barreras y facilitado el acceso a la información de las personas con discapacidad. Entre las aplicaciones desarrolladas, además del Sistema SIENA interior que proporciona información sonora sobre la próxima parada y la correspondencia de la línea, instalado en toda la flota de autobuses, y la incorporación del SIENA exterior en el 50% de la flota, destaca el portal móvil multi-idioma con varias aplicaciones compatibles con la mayoría de los Smartphone de última generación. A ellas se unen las desarrolladas anteriormente, como el Servicio SMS con reconocimiento de voz y las aplicaciones para JAVA, WAP o i-Phone que proporcionan información en tiempo real sobre el servicio.

Igualmente, ha proseguido la instalación de los Paneles de Mensajería Variable (PMV), situados en las principales paradas de la red, que ofrecen información diversa sobre el servicio de la EMT accesible mediante voz, a través de un pulsador y vía bluetooth.

Con objeto de potenciar la Empresa entre sus clientes, la EMT ha continuado la implantación de la nueva imagen corporativa, tanto a través de los autobuses de nueva incorporación como a través de los distintos actos, exposiciones y jornadas organizados por la Dirección de Comunicación y Cliente y las diversas relaciones establecidas con los Medios de Comunicación. Todo ello con el objetivo fundamental de reforzar la imagen de marca de la empresa y transmitir toda la información sobre el funcionamiento y gestión del transporte de superficie en la ciudad de Madrid, de modo que esté al alcance de todos los ciudadanos.

La Oficina de Atención al Cliente y el Servicio de Atención Móvil en calle han consolidado su funcionamiento. Lo mismo ha sucedido con determinados servicios de valor añadido, entre los que cabe destacar la nueva página Web corporativa, puesta en funcionamiento el 1 de marzo y que cumple el nivel de conformidad doble A en materia de accesibilidad, las aplicaciones gratuitas para terminales móviles y la puesta en servicio de un nuevo sistema de conexión gratuita a Internet a través de la red WiFi embarcada en cada autobús. Complementariamente, el 1 de octubre comienza a funcionar el "Centro de Gestión de la Información", que centraliza todas las competencias relacionadas con la información a los clientes.

Este año es el de puesta en marcha del Proyecto VEA de Vídeo-vigilancia Embarcada en el Autobús, que supone la implantación e integración funcional y tecnológica entre clientes, conductores, autobús, Central Receptora de Alarmas, Centros de Operaciones y Entidades externas al sistema, tales como la Policía Municipal o el SAMUR. A finales de diciembre, el 80% de la flota dispone de este sistema.

En definitiva, tal como refleja esta Memoria, realizada desde un enfoque de Responsabilidad Social Corporativa, un año más la EMT y sus empleados han integrado en sus tareas diarias el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo con ello a mejorar la calidad del servicio de transporte y, por tanto, la calidad de vida de los ciudadanos de Madrid.

Perfil de la Organización

El compromiso de la EMT es prestar un servicio público de transporte eficaz y eficiente

GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

La EMT, desde la perspectiva que ofrecen sus 64 años de experiencia, ha continuado realizando un esfuerzo por integrar la Responsabilidad Social en su gestión diaria.

Como base para garantizar una Gestión Socialmente Responsable, la EMT aprueba y hace pública su Política de Responsabilidad Social, con los siguientes compromisos:

- La calidad de vida y la comunicación interna con los empleados, en ambas direcciones.
- La mejora de la información y la comunicación con el cliente a través de las nuevas tecnologías y el trato personal.
- La consecución de una Accesibilidad Universal, tanto física como tecnológica, en todo el servicio.
- El respeto por el medio ambiente en todas sus prácticas y las exigencias de responsabilidad a los clientes y proveedores.
- La relación con la comunidad donde está instalada la Empresa y las empresas y asociaciones profesionales del sector.
- El marketing para desarrollar una comercialización responsable.
- La creación de una imagen de marca fácilmente reconocible que resalte la nueva filosofía empresarial y las mejoras realizadas en el servicio ofrecido.
- La ética empresarial.

Como evidencia de estos compromisos, la **Misión de la EMT** reafirma una clara vocación de servicio dirigido a todo el conjunto de personas que transitan por la ciudad de Madrid.

Ofrecer un servicio de transporte público de referencia en Madrid que satisfaga las necesidades y expectativas de los ciudadanos y del conjunto de personas que transitan por nuestra ciudad

Pero la EMT quiere dar un paso más en su Gestión Socialmente Responsable. Para ello, se compromete formalmente en el cumplimiento de los siguientes **Valores**:

Para que la Misión y los Valores se transformen en un compromiso real, la EMT ha puesto en marcha el "Plan Estratégico de la EMT 2008-2015", que despliega acciones y proyectos concretos que lo harán posible.

Como punto de partida de la Estrategia, se conforma el siguiente Mapa Estratégico, que marca las líneas de actuación, orientadas a aumentar la satisfacción de clientes y ciudadanos, empleados, proveedores, administración y, en general, todos los Grupos de Interés.

PLAN ESTRATÉGICO 2008-2015

VALOR

Crecimiento y mejora de la oferta

Ganar clientes

Mejora de la atención a nuestros clientes

Ofrecer un servicio de transporte público eficiente y de referencia

Liderazgo tecnológico y sostenibilidad

Optimizar la rentabilidad social

CLIENTES Y CIUDADANOS

Clientes

Mejorar y ampliar la experiencia del transporte aumentando el número de clientes y garantizando un servicio:

- Frecuente
- Fiable
- Accesible
- Confortable
- Comunicativo

Ciudadanos

Posicionamiento de la EMT como una marca de prestigio accesible para todos e integrada en la ciudad:

- Innovadora
- Comprometida
- Responsable
- Próxima

INTERNA

Incrementar la oferta de los servicios…

- Incrementar oferta del servicio
- Desarrollar nuevos servicios con refuerzo internacional

…asegurando el cumplimiento, mejorando en eficiencia…

- Asegurar la regularidad del servicio
- Garantizar la disponibilidad de los recursos

…reforzando el acercamiento a nuestros clientes…

- Aumentar la comunicación con los clientes
- Conocer a los clientes (demanda potencial)

…apoyándonos en una operación eficiente y de referencia

- Procesos homogéneos y eficientes
- Liderar en innovación

…garantizando sostenibilidad financiera y de costes

- Rentabilizar las inversiones
- Control de costes

RECURSOS

Organización motivada y competitiva

Organización y personas

- Alinear (estructurar y dimensionar) la Organización con la Estrategia
- Desarrollar y promover una cultura de eficiencia y orientada al cliente
- Fomentar la cultura de comunicación interna y colaboración transversal

Flota e infraestructuras

Mantener una flota e infraestructuras innovadoras, ecológicas y homogéneas

Administraciones Tutelares

Influir en los aspectos clave (definición y planificación) de movilidad

Trabajamos para satisfacer los intereses, las necesidades y las expectativas de todos los Grupos de Interés

Este Mapa Estratégico es utilizado como herramienta de gestión y seguimiento periódico del desempeño y la consecución de los objetivos e iniciativas definidas. El éxito de este Plan requiere de la involucración y participación activa de los diferentes departamentos y el apoyo de la Dirección.

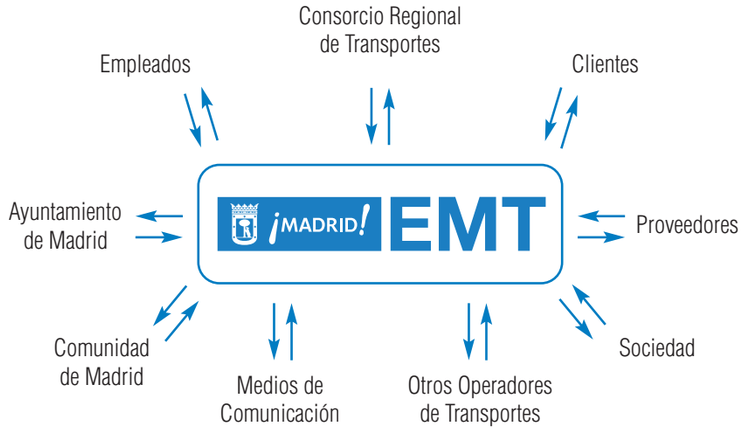
El conjunto de actividades a realizar para alcanzar los objetivos del Plan, se recoge en diferentes iniciativas estratégicas. Uno de los ejemplos más significativos, es el Plan de Innovación en el que se contemplan acciones como la instalación de cámaras en los autobuses, la instalación de los Paneles de Mensajería Variable (PMV) en las paradas, el acceso WiFi a Internet para el cliente y las nuevas aplicaciones de consulta del servicio a través de dispositivos móviles, entre otros proyectos innovadores.

PREOCUPACIÓN POR TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Tras identificar a sus Grupos de Interés, en 2010 la EMT se centra en cumplir los compromisos adquiridos con cada uno de ellos

Como línea clave dentro del planteamiento estratégico de la EMT, los esfuerzos desarrollados durante este ejercicio se centran en satisfacer los intereses, las necesidades y las expectativas de todos los Grupos de Interés, establecidos en la primera fase de identificación y definición de compromisos realizada en 2009. Para ello, la EMT ha puesto en marcha acciones concretas con impacto positivo.

En este sentido, merece la pena destacar los proyectos destinados a mejorar el diálogo y la transparencia con canales específicos de comunicación para cada grupo, de forma que se puedan definir nuevas iniciativas que den respuesta a sus necesidades y expectativas.

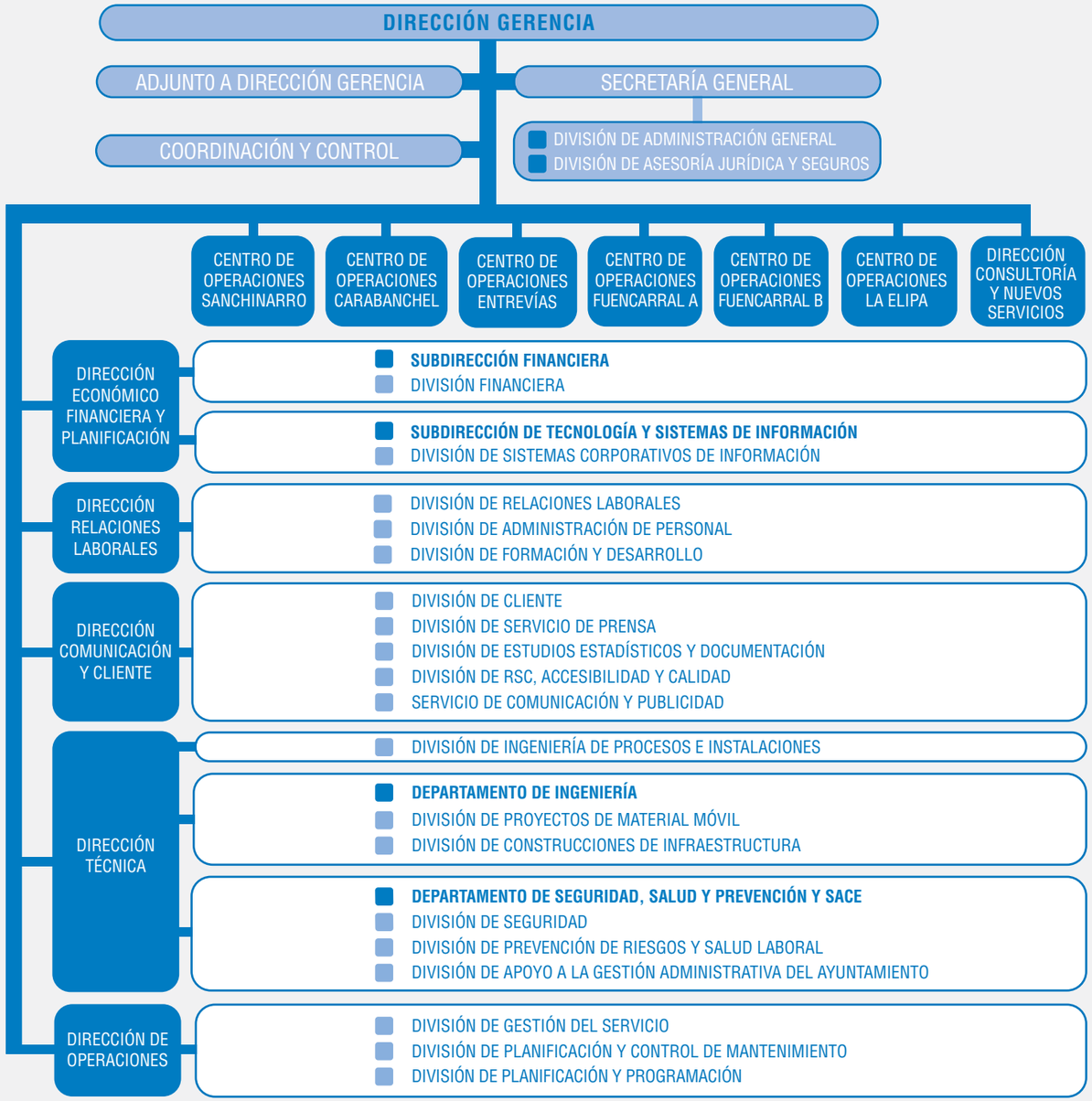


ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de la EMT está enfocada a alcanzar la mejora de la eficiencia de su gestión

El modelo organizativo está basado en una estructura “matricial”, que se ha adaptado a las características del servicio prestado y a los compromisos adquiridos. Esta estructura está integrada por una serie de áreas de soporte y de desarrollo que complementan a los Centros de Operaciones, desde los que se inicia la prestación del servicio de transporte.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Complementariamente, con objeto de garantizar el correcto funcionamiento de la Empresa, la EMT dispone de los siguientes Órganos Sociales:

Consejo de Administración: la dirección, gestión y administración de la EMT está atribuida al Consejo de Administración, compuesto por nueve miembros, que son designados y cesados por la Junta General de la Sociedad, cuyas funciones son asumidas por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Comisión Delegada: de acuerdo con los artículos 27 y 28 de los Estatutos de la Sociedad, el Consejo de Administración ha delegado parte de sus competencias en una Comisión Ejecutiva, denominada Comisión Delegada, compuesta por el Vicepresidente del Consejo y dos Consejeros.

La Comisión Delegada se reúne siempre que la convoque el Presidente o Vicepresidente del Consejo.

Comité de Dirección: la EMT dispone de un Comité de Dirección, coordinado y liderado por la figura del Director Gerente, entre cuyas funciones se encuentran:

- Definir estrategias dentro del marco operativo de la Empresa para el cumplimiento de objetivos.
- Evaluar periódicamente el grado de cumplimiento de estos objetivos.
- Realizar propuestas de mejora e inversiones al Consejo de Administración.
- Evaluar y analizar los proyectos que, por su alcance y dimensión estratégica, requieran de su supervisión.
- Alinear las estrategias y acciones específicas con las estrategias generales.

La EMT ha continuado en el 2010 apostando por una estrategia empresarial basada en la mejora continua, orientado a cada uno de sus clientes

Los miembros del Consejo de Administración, a 31 de diciembre de 2010, son:

Pedro Calvo Poch	PRESIDENTE
Fernando Autrán Pérez	VICEPRESIDENTE
Javier Conde Londoño	VOCAL
Paz González García	VOCAL
Cristina Sopeña de la Torre	VOCAL
Mireya Corredor Lanas	VOCAL
Pedro Ayuso Ruiz	VOCAL
Ángel Lara Martín de Bernardo	VOCAL
Manuel García-Hierro Caraballo	VOCAL
Paulino Martín Hernández	SECRETARIO
Francisco Ferrán Viada	VICESECRETARIO

Los miembros del Comité de Dirección, a 31 de diciembre de 2010, son:

José Ángel Rivero Menéndez	DIRECTOR GERENTE
Francisco Félix González García	DIRECTOR ADJUNTO A LA DIRECCIÓN GERENCIA
Francisco Ferrán Viada	SECRETARIO GENERAL
Arturo Martínez Ginestal	DIRECTOR DE CONSULTORÍA Y NUEVOS SERVICIOS
Juan José Navarro Blas	DIRECTOR DE RELACIONES LABORALES
José Luis Molinero Calvo	DIRECTOR DE COMUNICACIÓN Y CLIENTE
Félix Cabezón López	DIRECTOR TÉCNICO
Luis María Álvarez Vázquez	DIRECTOR DE OPERACIONES
Juan Ángel Terrón Alonso	DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA
José Luis Morcillo Pérez	DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD, SALUD Y PREVENCIÓN Y SACE
David Pérez Moncada	SUBDIRECTOR FINANCIERO
Enrique Diego Bernardo	SUBDIRECTOR DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

EMT: VOCACIÓN DE SERVICIO

Actualmente la EMT dispone de una moderna flota de autobuses que cuenta con 2.100 unidades. La gestión de este Parque Móvil se alinea con los compromisos adquiridos en materia de satisfacción de los clientes, accesibilidad, respeto por el medio ambiente, responsabilidad social y con la consecución de los más altos estándares de calidad, por lo que está sometida a un continuo proceso de modernización y mejora.

La EMT ha continuado, durante el año 2010, apostando por una estrategia empresarial basada en la mejora continua, ofreciendo un servicio de calidad, orientado a cada uno de sus clientes, que garantice la satisfacción de los mismos y que contribuya a la mejora social al respetar sus valores éticos. Todo ello, con el objetivo final de compatibilizar la competitividad y el valor añadido, a través de un trabajo más humano y más transparente, junto con un Parque Móvil cada vez más sostenible.

Acorde con lo anterior, todos los autobuses incorporados en el 2010 cumplen con las normativas europeas más exigentes en materia de emisión de gases contaminantes y fomentan la disminución del gasto de combustible mediante el uso de motores más eficientes, lo que demuestra el compromiso de la EMT con el respeto al medio ambiente.

Los datos de oferta, clientes y recursos en 2010 continúan situando a la EMT como una empresa líder en su sector

EMT EN CIFRAS

A continuación se muestran las principales cifras de la EMT:

		2009	2010
LA OFERTA			
	Número de líneas	216	216
	Longitud de la red (ida y vuelta)	3.797,11	3.833,38
	Número de paradas	10.411	10.456
	Kilómetros en línea	100.409.955	100.017.242
	Velocidad en línea	13,60	13,49
	Parque de autobuses (a 31 de diciembre)	2.092	2.100
	Antigüedad del parque en años	5,74	6,14
	Media de autobuses en servicio en día laborable (excluido agosto)	1.903	1.882
	Longitud de carril-bus	94	94
	Longitud de carril-bus con separador	39	39
LOS CLIENTES			
	Viajeros transportados	426.424.713	423.409.691
	Media diaria de viajeros (en día laborable de invierno)	1.532.673	1.539.652
	Viajeros por vehículo-kilómetro en línea	4,2468	4,2334
	Viajeros día laborable máximo	1.678.297	1.651.569
LAS PERSONAS (a 31 de diciembre)			
	Plantilla total	8.056	8.213
	Plantilla adscrita al servicio de transporte urbano	7.786	7.940
	Plantilla adscrita al SACE	270	273

SERVICIO DE APOYO AL CONTROL DE ESTACIONAMIENTO (SACE)

Un año más, el SACE continúa centrando su objetivo en la mejora de la circulación de los autobuses, a través de las siguientes actividades:

- Vigilancia del carril-bus y control del estado de los separadores.
- Apoyo a la gestión municipal en la tramitación de expedientes sancionadores y en la gestión de los departamentos de Auto-Taxi y de Transporte Regulado.
- Apoyo en las tareas del Departamento de Regulación en Vías Públicas (Control de Parquímetros).

Merece la pena mencionar que, en 2010, el grado de ocupación medio del carril-bus prácticamente se ha mantenido constante respecto a los niveles de 2009, debido, en gran parte, a la mentalización del ciudadano en el respeto a este tipo de carriles, derivado de la vigilancia realizada.

El nuevo Centro de Operaciones de Sanchinarro conjuga a la perfección sostenibilidad, integración paisajística, eficiencia operativa y funcionalidad

NUESTRAS INSTALACIONES

Los seis Centros de Operaciones con los que cuenta la EMT se encuentran localizadas en diferentes zonas de la ciudad, con objeto de adaptar la oferta de servicio a una ciudad con las características de Madrid.

En 2010 se han llevado a cabo múltiples actuaciones de modernización en los distintos Centros, al tiempo que se ha inaugurado uno de los más modernos de Europa, el ubicado en Sanchinarro.

En la Sede Central, situada en el barrio de Pacífico, se encuentran las oficinas de los servicios organizativos, administrativos y jurídicos de la Empresa:

C/ Cerro de la Plata, 4
28007 Madrid. Teléfono: 914.068.800

Autobuses por Centro de Operaciones

Carabanchel	437
La Elipa	300
Entrevías	411
Fuencarral A	300
Fuencarral B	332
Sanchinarro	320

PUESTA EN MARCHA DEL CENTRO DE OPERACIONES DE SANCHINARRO

En línea con el compromiso medioambiental y de sostenibilidad adquirido por la EMT, el 17 de noviembre de 2010, se inaugura oficialmente el Centro de Operaciones de Sanchinarro, pionero por ser el más moderno y sostenible Centro de Operaciones de Europa. Está destinado a gestionar y abastecer exclusivamente autobuses propulsados por Gas Natural Comprimido (GNC).

La puesta en marcha de esta infraestructura no sólo repercutirá en una disminución de las emisiones contaminantes de la flota de la EMT, ya que el próximo año se pondrá en funcionamiento una instalación independiente de la actividad del propio centro, con la que se creará un nuevo punto de repostado de gas para flotas de vehículos privados o de otros organismos públicos.

Además, la apertura de este Centro supone alcanzar hitos muy reseñables desde el punto de vista de la sostenibilidad e integración paisajística, consiguiendo a su vez una integración perfecta entre operatividad y funcionalidad. Destacan, entre otras, la ejecución del perímetro mediante pantallas acústicas vegetadas de más de 5 metros que permiten una integración agradable en su entorno residencial, la utilización de un elevado porcentaje de materiales reciclados, el empleo de técnicas de mejora del terreno originario evitando el vaciado del mismo y posterior relleno con terreno de aportación, la ejecución de cubiertas vegetadas, el empleo de tecnologías de climatización que utilizan como energía primaria el Gas Natural Comprimido y la ejecución de pavimentación de la plataforma con eco-aglomerados que reducen al mínimo la emisión de ruido por rodadura.

El Centro lo componen cinco elementos fundamentales: la plataforma de aparcamiento de autobuses, el edificio de instalaciones, el edificio de talleres, el de repostado y la galería subterránea de instalaciones visitable, que hace las funciones de nexo de unión entre todas las edificaciones. Ocupa una parcela de unos 50.000 metros cuadrados con una capacidad para 400 autobuses propulsados por Gas Natural Comprimido.

Transparencia, objetividad y eficiencia en la gestión son las bases de la Política de Contratación Pública de la EMT

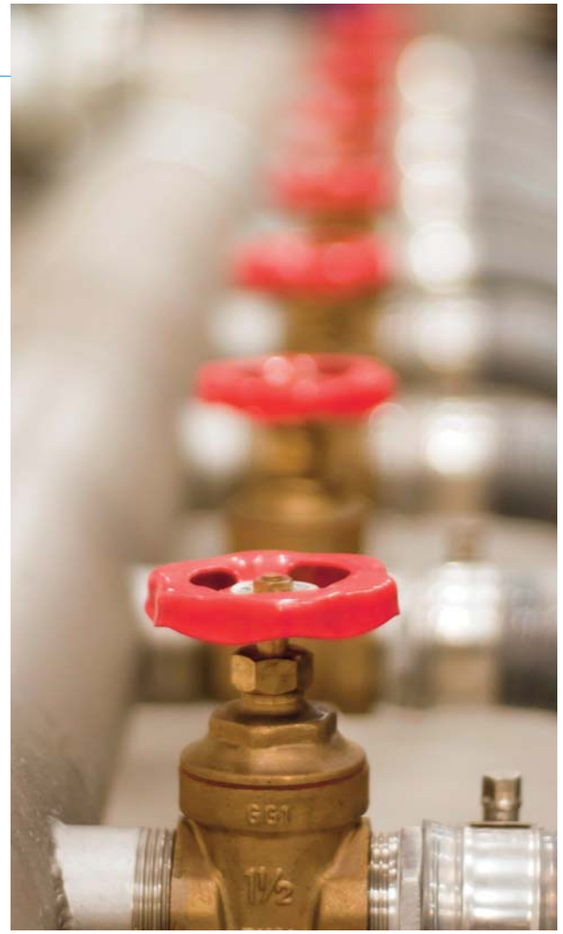
SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA

El compromiso social de la EMT, incluye una gestión económica sostenible, que garantice un servicio de calidad a largo plazo.

Teniendo en cuenta la situación económica actual, no es tarea fácil conseguir resultados positivos sin disminuir los estándares de calidad social, sin embargo, gracias a una gestión eficiente y un estricto control, los resultados económicos de la EMT, en el año 2010, reafirman su modelo de gestión económica sostenible, de forma que los ingresos han sido ligeramente superiores a los gastos y ha mejorado, en la mayoría de los casos, sus niveles de servicio.

En concreto, en 2010, los ingresos se han incrementado en más de un 8% con respecto a 2009.

Para conocer en detalle el balance y los resultados económicos obtenidos durante este ejercicio, puede consultarse el Capítulo 6: Principales magnitudes económicas de EMT.



CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

La entrada en vigor en el mes de mayo de 2008 de las Leyes 30/2007 y 31/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público y sobre Procedimientos de Contratación en los Sectores del Agua, la Energía, los Transportes y los Servicios Postales, da lugar a que se produzca un cambio en la gestión de la contratación pública en la EMT.

Con el objetivo de cumplir estrictamente con la legislación aplicable y ofrecer a los proveedores una gestión más eficiente, la EMT ha continuado incorporando nuevas mejoras al proceso de contratación y por tanto, a los procedimientos, modelos de documentación y formación del personal. En este sentido, es destacable la posibilidad de descarga de los pliegos y documentación de los procedimientos de contratación desde la página Web. Además, se ha implantado una herramienta de gestión documental que comenzó a funcionar, en modo experimental, el mes de noviembre de 2010, estando prevista su entrada en funcionamiento definitiva en la primavera de 2011.

Formando parte de la supervisión de la contratación, se crea la denominada Comisión de Adquisiciones y Enajenaciones (Comisión de Contratación-CAE), que funciona como un órgano colegiado al que se trasladan las propuestas de nueva contratación o de adjudicación.

Todas las contrataciones se realizan con estricto respeto a la transparencia, la libre concurrencia, igualdad de trato, proporcionalidad y legalidad, siendo el procedimiento abierto el que se utiliza en mayor número de ocasiones (74%).

EMT y los Clientes

La EMT apuesta por prestar a sus clientes una atención personalizada, cercana y adaptada a sus necesidades

OFERTA DE SERVICIOS

DATOS BÁSICOS

La EMT ha finalizado el año 2010 con una de las mayores y más moderna redes europeas de transporte urbano de superficie. Para poder entender mejor el alcance de los servicios prestados, es necesario ver los principales datos de éstos:

- El total de kilómetros recorridos en línea ha sido de 100.017.242, con una velocidad media en las mismas de 13,49 km/h.
- La longitud total ascendió a 3.833,38 km, lo que ha supuesto un incremento del 0,96% sobre el año anterior, transportando un total de 423.409.691 viajeros.
- La media diaria de autobuses en servicio prácticamente ha permanecido estable, al no haber sufrido variación en el número de líneas, un total de 216, si bien desde el uno de enero de 2010, se han puesto en funcionamiento 108 nuevas unidades.

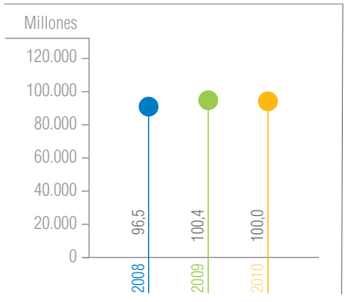
En 2010 se pone en funcionamiento la nueva línea exprés del Aeropuerto de Barajas, que conecta la Estación de Atocha y la Plaza de Cibeles con las distintas terminales de Barajas. Esta línea opera las 24 horas del día todos los días del año y su itinerario tiene un carácter exprés, de forma que sólo realiza cuatro paradas entre sus dos cabeceras, Atocha y Aeropuerto T4, y utiliza la plataforma reservada de O'Donnell para acceder al centro de la ciudad.

KILÓMETROS RECORRIDOS

El total de kilómetros recorridos en línea ha sido de 100.017.242, un 0,39% menos que en 2009, consecuencia, por un lado, de la presencia de un día de Huelga General y, por otro, de las modificaciones realizadas en la estructura de la red.

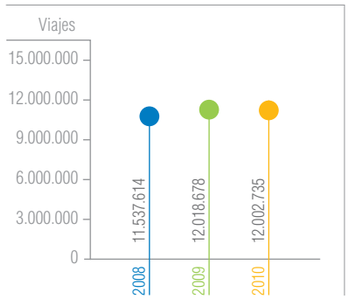
En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este aspecto en los últimos tres años.

KILÓMETROS EN LÍNEA



VIAJES REALIZADOS Y AUTOBUSES EN SERVICIO

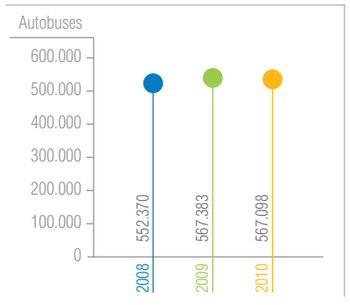
VIAJES REALIZADOS EN LÍNEA



En 2010, se ha producido un descenso del 0,13% respecto al año anterior en el total de viajes realizados en línea por los autobuses en servicio (suma del número de autobuses en cada línea durante todos los días del año).

La diferente composición del calendario, la Huelga General del 29 de septiembre, junto con el menor número de Servicios Especiales realizados y el reajuste de la oferta de servicio han sido las causas de esta disminución.

AUTOBUSES EN SERVICIO

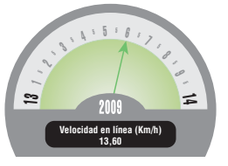


En el siguiente gráfico, se representa la evolución del número de autobuses en servicio que, en 2010, ha experimentado una reducción del 0,05%, por las mismas razones expresadas en los viajes realizados.

VELOCIDAD EN LÍNEA

La velocidad media de la red en el último año se ha reducido un 0,81%, por un lado, debido a la influencia de alguna de las líneas desviadas por obras y, por otro, a la adaptación realizada en los cuadros de servicio para mejorar su adecuación a las condiciones del tráfico diario, dotándolos de un mayor tiempo para la realización de sus recorridos.

Velocidad en línea (Km/h)
13.65



Velocidad en línea (Km/h)
13.60

Velocidad en línea (Km/h)
13.49

PARQUE DE MATERIAL MÓVIL

Ha continuado la renovación del Parque Móvil, con la sustitución de los 29 últimos autobuses del modelo MERCEDES O/405-N2 Piso Bajo, eliminando definitivamente este modelo. También dejan de prestar servicio y causan baja las 37 últimas unidades del modelo RENAULT Citybus Piso Bajo, el último SCANIA N-95/UA Articulado Piso Bajo, 6 unidades IVECO Cityclass GNC Piso Bajo, 25 unidades IVECO Cityclass Piso Bajo, un MAN NG/313-F Articulado Piso Bajo y un RENAULT City Line Piso Bajo.

Paralelamente, se dan de alta 108 autobuses de 12 metros, de los que 24 son del nuevo modelo IVECO Citelis Piso Bajo, 22 del nuevo modelo IVECO Citelis GNC Piso Bajo, 12 del nuevo modelo IVECO Citelis Aeropuerto GNC Piso Bajo, 26 MAN NL/313-F GNC Piso Bajo y 24 unidades del nuevo modelo MAN NL/283-F Piso Bajo.

La totalidad de la flota de la EMT sigue siendo totalmente accesible, ya que el 100% de las unidades disponen de piso bajo, sistemas de inclinación y rampa para acceso de sillas de ruedas.

En el siguiente cuadro se presenta el detalle de las altas y bajas realizadas en el Parque Móvil de la EMT en el año 2010.

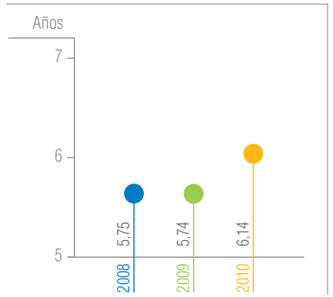
PARQUE MÓVIL

MARCA	MODELO	01/01/2010	31/12/2010	Δ
Iveco	Cityclass GNC Piso Bajo	296	290	-6
	Cityclass Piso Bajo	660	635	-25
	Citelis Piso Bajo	–	24	24
	Citelis GNC Piso Bajo	–	22	22
	Citelis Aeropuerto GNC Piso Bajo	–	12	12
Man	NL/313-F Aeropuerto Piso Bajo	6	6	–
	NL/263-F Piso Bajo	182	182	–
	NL/273-F Piso Bajo	77	77	–
	NL/233-F GNC Piso Bajo	20	20	–
	NL/313-F GNC Piso Bajo	60	86	26
	NG/313-F Articulado Piso Bajo	81	80	-1
	NG Lion Articulado Piso Bajo	4	4	–
	NL/283-F Piso Bajo	–	24	24
Mercedes	O/405-N2 Piso Bajo	29	–	-29
	O/530 Citaro Piso Bajo	177	177	–
	O/520 Cito Piso Bajo	3	3	–
	O/530 Cit-GNC Piso Bajo	35	35	–
Renault	Citybus Piso Bajo	37	–	-37
	City Line Piso Bajo	104	103	-1
Scania	N-94/UB Omnicity Piso Bajo	185	185	–
	N270 Omnicity Piso Bajo	110	110	–
	N-95/UA Articulado Piso Bajo	1	–	-1
	L-094/UB Etanol Piso Bajo	5	5	–
Tecnobus	Gulliver Piso Bajo	20	20	–
Total de vehículos en parque		**2.092**	**2.100**	**8**

La ocupación media de los vehículos ha descendido ligeramente, contribuyendo a la mejora de los niveles de comodidad y confort de los clientes

La antigüedad media del Parque de Material Móvil ha ascendido ligeramente respecto a 2009, pasando de 5,74 a 6,14 años, pero continúa evidenciando la modernidad de la flota.

ANTIGÜEDAD MEDIA DEL PARQUE



VIAJEROS TRANSPORTADOS

En 2010, dentro del contexto generalizado de pérdida de usuarios del transporte público, consecuencia de la crisis económica y del descenso de la movilidad obligada derivada de la menor actividad económica, la EMT reduce su demanda en un 0,71%, porcentaje que se sitúa por debajo de la pérdida media de clientes del conjunto del transporte (-1,1%).

Hay que indicar que esta pérdida deriva directamente del menor número de Servicios Especiales realizados en el año 2010, que han supuesto una reducción de 7.227.484 viajeros. Si excluimos este factor, las líneas convencionales de la EMT han incrementado el número de clientes en un 1,35%.

El nivel medio de ocupación de los vehículos ha descendido ligeramente (-0,66%) contribuyendo a la mejora de los niveles de comodidad y confort de los clientes.

VIAJEROS TRANSPORTADOS

	2010	2009	Δ	%
Viajeros transportados	423.409.691	426.424.713	-3.015.022	-0,71
Promedio diario	1.160.027	1.168.287	-8.260	-0,71
Promedio diario por vehículo	747	752	-5	-0,66
Promedio por vehículo-km en línea	4,2334	4,2468	-0,0134	-0,32

DISTRIBUCIÓN DE LA DEMANDA

La distribución de viajeros transportados según el título de transporte utilizado se refleja en el cuadro siguiente.

DEMANDA 2010

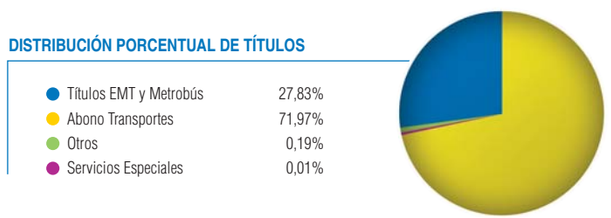
TÍTULO	VIAJEROS REGISTRADOS
Sencillo	45.885.922
Metrobús	68.726.612
Bonotet	431.587
Aeropuerto	110.375
Pases familiares	2.680.589
Títulos EMT y Metrobús	**117.835.085**
Mensual Normal	169.494.264
Mensual Tarjeta Joven	31.046.417
Anual Normal	11.396.188
Tercera Edad	81.307.451
Turístico	714.204
Tarjeta Azul	10.768.548
Abono Transportes	**304.727.072**
Otros	823.674
Viajeros Totales	**423.385.831**
Servicios Especiales	23.860
Viajeros Registrados	**423.409.691**

El Billete Sencillo mantiene la línea de crecimiento continuo que se inicia con la estabilización de su importe en 2005 y el progresivo incremento de tarifas del título Metrobús, que ha conllevado el traspaso de parte de sus usuarios al Billete Sencillo. El Bonotet muestra un descenso significativo derivado de su sustitución por el nuevo título Mensual Tarjeta Azul, que empieza a funcionar el 1 de abril de 2009.

En cuanto al Abono Transportes, se produce un notable incremento de la utilización del Abono Joven, gracias a la ampliación de la edad de validez hasta los 22 años, a partir del mes de julio de 2010. El Abono Anual Tercera Edad, la Tarjeta Azul y el Abono Turístico también incrementan su utilización. Los dos primeros por la absorción de la demanda del título Bonotet y el crecimiento de este grupo de población y el tercero por la consolidación de su demanda.

En el siguiente gráfico se observa la distribución de los títulos utilizados por los viajeros registrados en el año 2010. Se aprecia claramente que la demanda de viajeros con Abono Transportes es mayor que la correspondiente a Títulos EMT y Metrobús.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE TÍTULOS



TARIFAS

El 1 de enero de 2010, se ha llevado a cabo una revisión de tarifas, aprobada por el Pleno de la Comisión de Precios del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, a propuesta del Consorcio Regional de Transportes.

TÍTULOS

	EUROS (IVA INCLUÍDO)
Sencillo	1,00
Metrobús (10 viajes)	9,00
Bonotet (10 viajes)	0,30
Multas (20 veces el precio del Billete Sencillo)	20,00

TARIFAS ABONO TRANSPORTES

TIPO DE ABONO Y ZONA DE UTILIZACIÓN												EUROS (IVA INCLUÍDO)
MENSUAL	A											
Tarjeta Azul(1)	5,50											
MENSUAL(2)	A	B1	B2	B1-B2	B3	B2-B3	B3-C1	C1	C1-C2	C2	E1	E2
Normal	46,00	53,70	60,60	40,40	69,00	40,40	40,40	75,30	40,40	83,50	93,00	111,00
Tarjeta Joven(3)	29,50	33,50	38,00	25,60	43,40	25,60	25,60	47,40	25,60	52,10	65,90	82,10
Tercera Edad	10,90											
ANUAL(4)	A	B1	B2	B3	C1	C2						
Normal	506,00	590,70	666,60	759,00	828,30	918,50						
Tercera Edad	119,90											
TURÍSTICO	A					T						
	1 DÍA	2 DÍAS	3 DÍAS	5 DÍAS	7 DÍAS	1 DÍA	2 DÍAS	3 DÍAS	5 DÍAS	7 DÍAS		
Turístico	5,20	8,80	11,60	17,60	23,60	10,40	17,60	23,20	35,20	47,20		
Congresos	3,65	6,20	8,15	12,30	16,50	7,30	12,40	16,30	24,60	33,00		

(1) En vigor desde el 1 de abril de 2010.
(2) Desde el 1 de noviembre de 2009, las familias numerosas pueden obtener un 20% de descuento (categoría general) o un 50% de descuento (categoría especial) y las personas con discapacidad igual o superior a un 65% un descuento de un 20%, en todas las modalidades de abono existentes.
(3) Desde el 1 de julio de 2010 se amplía la edad de validez hasta los 22 años.
(4) Los adquiridos durante el primer trimestre del año tendrán el siguiente precio: Precio = (Nº meses restantes -1) x precio del abono mensual.

La EMT continúa con su compromiso de aumentar la calidad del servicio que presta a sus clientes, desarrollando una serie de actuaciones que apuestan por la excelencia y la mejora continua en toda la Organización

CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

En 2010, la EMT ha mantenido su firme compromiso con la implantación de una estrategia de gestión de la calidad, de forma que ésta se constituya como base para el desarrollo de todas sus actividades.

En consonancia con el objetivo estratégico de la EMT de desarrollar y promover una cultura de eficiencia (mejora de la calidad interna) y orientada al cliente (mejora de la calidad externa), es prioritario ofrecer un servicio de transporte público que de forma continua aumente el grado de satisfacción de los clientes. Todo ello se consigue gracias a la orientación de la EMT hacia una excelencia en la gestión.

Como resultado de este trabajo, la EMT y sus Centros de Operaciones han logrado las siguientes certificaciones en reconocimiento a su gestión:

CENTROS DE OPERACIONES

- Centro de Operaciones de Carabanchel: obtiene durante 2010 la renovación de la certificación de su Sistema de Gestión Ambiental según la norma UNE-EN ISO 14001:2004 y ha iniciado el procedimiento para la implantación de un Sistema EMAS de Gestión Ambiental con ámbito europeo. Asimismo, se han realizado las auditorías de seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad, según la norma UNE-EN ISO 9001:2008.

- Centro de Operaciones de La Elipa: durante 2010, consigue el reconocimiento a la adecuada gestión ambiental obteniendo la certificación UNE-EN ISO 14001:2004 en materia de medio ambiente.

- Centro de Operaciones de Entrevías: en diciembre de 2010, consigue la certificación por parte de AENOR de su Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma UNE-EN ISO 9001:2008. Por otro lado, se ha mantenido la certificación del Sistema de Gestión Ambiental según la norma UNE-EN ISO 14001:2004.

DIFUSIÓN Y RENOVACIÓN DE LAS CERTIFICACIONES OBTENIDAS EN LAS LÍNEAS 22 Y 75 SEGÚN LA NORMA UNE-EN 13816:2003 Y SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Tras la obtención de la certificación de las primeras líneas de la EMT a finales del 2009, concretamente la 22 y la 75, en 2010 se han realizado varias acciones orientadas a la difusión de dichos logros, con el fin de dejar constancia de la apuesta de la EMT por incrementar la calidad con un servicio de transporte público seguro, confortable y accesible, avalado por el cumplimiento de la normativa de referencia.

La Norma UNE-EN 13816:2003 exige el cumplimiento de niveles de calidad orientados al cliente, definidos en cada uno de los siguientes criterios:

En 2010, se han realizado las auditorías de seguimiento, verificando el cumplimiento de los niveles de calidad definidos, permitiendo la renovación de la certificación UNE-EN 13816:2003 en las dos líneas.

RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO DE CALIDAD DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE (OAC) ADAPTADO A LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Durante 2010, la Oficina de Atención al Cliente ha pasado satisfactoriamente la auditoría de seguimiento, en la que se ha verificado que el Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma UNE-EN ISO 9001:2008 implantado sigue cumpliendo las directrices inicialmente definidas.

La implantación de Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente en la EMT se complementa con actuaciones concretas orientadas a la mejora de procesos específicos. A continuación, se exponen las principales actuaciones desarrolladas en este sentido.

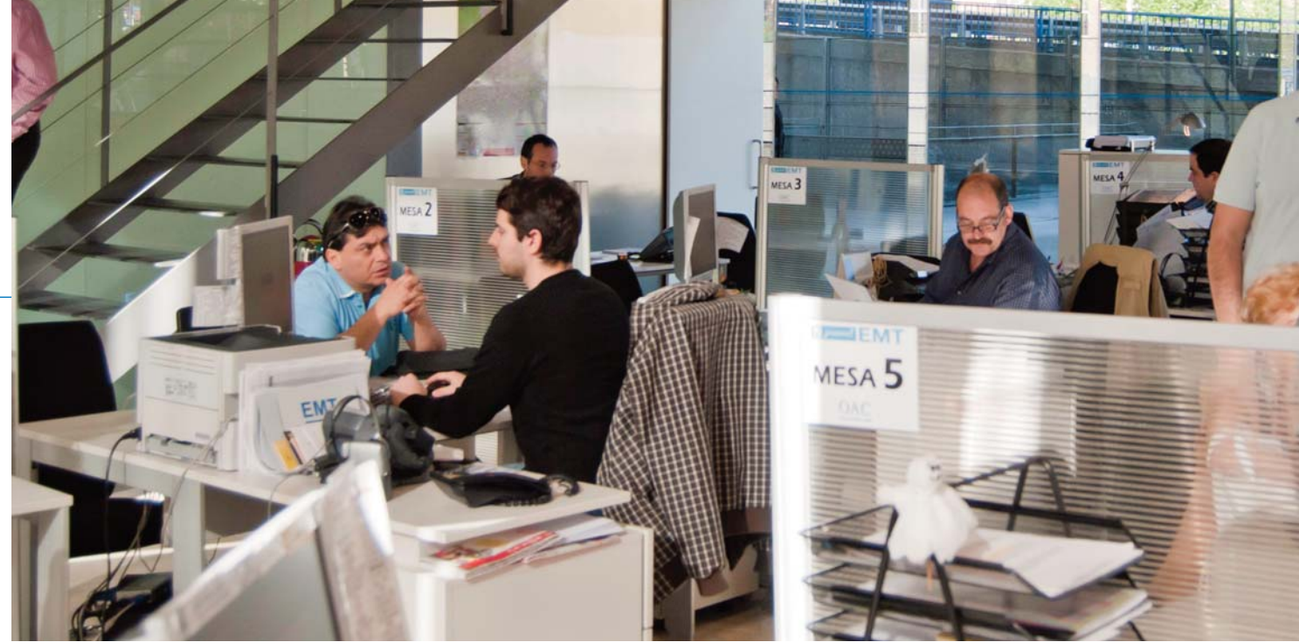
PROYECTOS DE REINGENIERÍA DE PROCESOS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD INTERNA

Con el objetivo de dar continuidad a los proyectos de Reingeniería de Procesos, a lo largo de 2010, se ha impulsado el Plan de mejora continua de cada uno de los procesos internos transformados, siguiendo el modelo planteado en el Plan Estratégico de la Empresa.

A lo largo del año 2010, se han seguido principalmente dos líneas de trabajo relacionadas con la Reingeniería de Procesos, por un lado, continuar con el seguimiento de los procesos sobre los que se persigue una mejora continua y, por otro, la puesta en marcha de nuevos proyectos.

Los procesos sobre los que se ha realizado el seguimiento han sido:

- Planificación y definición de la oferta de servicio.
- Regulación y control del servicio (SAE).
- Selección y promoción del personal.



Por otra parte, se han iniciado nuevos proyectos de Reingeniería de Procesos, tales como:

- Reingeniería de los procesos del Taller de Fuencarral B. El proyecto finalizó en septiembre de 2010 con la planificación de 20 iniciativas de mejora que impulsarán la calidad del funcionamiento del taller en general. Entre estas iniciativas cabe destacar la implantación de controles de calidad o la reducción de tareas administrativas.

- Reingeniería del proceso de Supervisión y Control de la Contratación Pública. Como resultado, se han planificado 16 iniciativas de mejora, entre las que destacan la implantación de un sistema de gestión documental, un flujo de trabajo homogeneizado y la puesta en marcha de indicadores del proceso.

ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y MYSTERY SHOPPING

En paralelo a las actuaciones anteriormente descritas y con objeto de identificar las necesidades de los clientes de la EMT, se han seguido realizando diversas mediciones de la satisfacción de los mismos y de la calidad del servicio prestado, a través de estudios de campo (Encuestas de Satisfacción y auditorías de Cliente Misterioso) en las líneas incluidas en el alcance de la certificación de la norma UNE-EN 13816:2003 (22 y 75).

Gracias a estos estudios, se han podido establecer los niveles de “calidad objetiva” en la prestación de los servicios de la EMT y de “calidad percibida” por sus clientes. Progresivamente, estas metodologías se harán extensivas al resto de líneas de la Empresa.

La EMT mantiene su compromiso de mejorar la atención al cliente y facilitar los canales de comunicación necesarios para ofrecer un servicio óptimo

PANEL DE USUARIOS

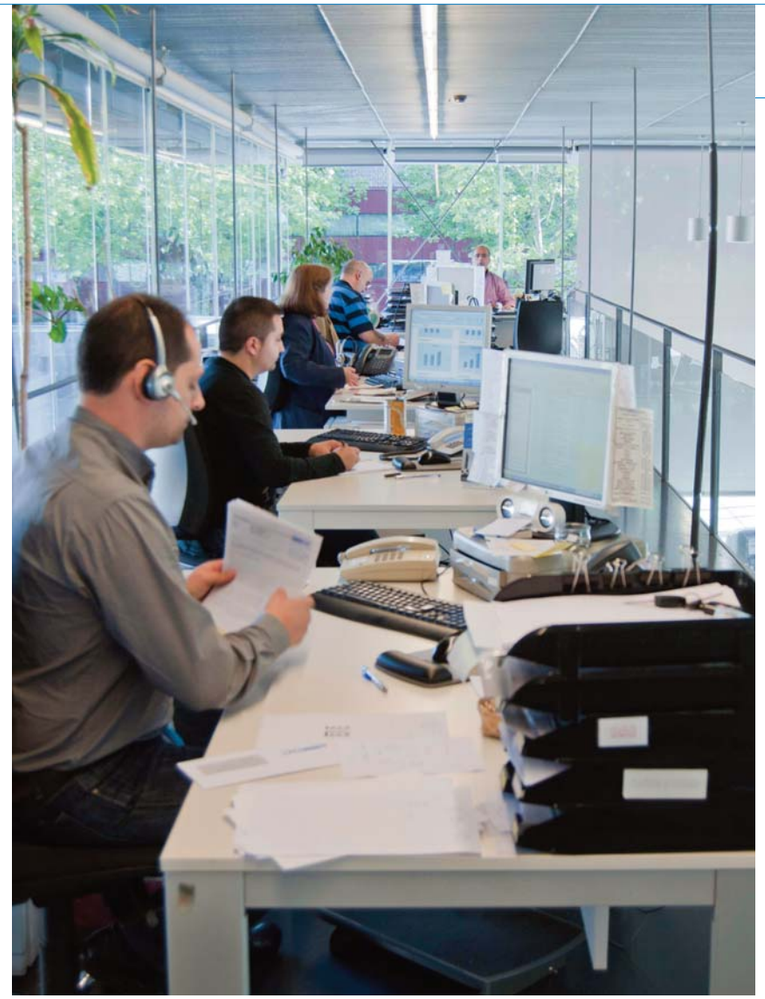
En 2010, se ha continuado con el "Panel de Usuarios" solicitando a más de 2.000 participantes que valoren el servicio prestado por la EMT.

Para obtener el grado de satisfacción de los usuarios seleccionados, se elaboró una encuesta cuyas preguntas se han estructurado en bloques atendiendo a seis aspectos básicos del servicio prestado: servicio de transporte, comportamiento de los conductores, vehículos, información en el interior del autobús, Servicio de Atención Móvil al Cliente en calle (SAM) y Oficina de Atención al Cliente (OAC).

Prácticamente la totalidad de los aspectos evaluados han mejorado en su valoración con respecto al estudio realizado en 2009, destacando el incremento de 0,7 puntos en "Visibilidad de los agentes SAM" y de 0,4 puntos para "Frecuencia de paso en fin de semana y fuera de hora punta" (Escala de 0 a 10).

ÉTICA PUBLICITARIA

La EMT mantiene un compromiso de ética y lealtad publicitaria en beneficio de los consumidores y del propio mercado. Prueba de ello es la obtención en 2010 del "Certificado de Responsabilidad Social Corporativa" otorgado por la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol), asociación sin ánimo de lucro encargada de contribuir a que la publicidad constituya un instrumento útil en los procesos económicos, así como de velar por el respeto a la ética publicitaria y a los derechos de los consumidores (excluyendo, por tanto, la defensa de intereses personales).



ATENCIÓN AL CLIENTE

La Oficina de Atención al Cliente y el Servicio de Atención Móvil en calle ofrecen una atención personalizada, cercana y adaptada a las necesidades de todos los clientes.

Para facilitar la gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y cualquier solicitud de información, la EMT pone a disposición de los usuarios los siguientes medios de contacto:

- Teléfono: 902 50 78 50. Atención telefónica: 7 a 21 horas (todos los días de la semana).
- Correo electrónico: atencioncliente@emtmadrid.es.
- Atención personal: C/ Cerro de la Plata 4, en horario de 8 a 14 horas (lunes a viernes).
- Correo postal: Escrito dirigido a la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A., con domicilio en la Calle de Cerro de la Plata nº 4, 28007 Madrid, 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.
- Apartado de correos: 1612 FD 28080 – MADRID.
- A bordo del autobús. Hoja de reclamaciones que se puede obtener en los autobuses. Para ello, se solicitará al conductor presentando el título de transporte validado. Una vez cumplimentada la hoja de reclamaciones se entregará la copia al cliente y el original deberá ser remitido, vía postal, a la dirección que figura impresa en el mismo, depositándolo en un buzón de correos. No necesita franqueo.

La EMT adquiere el compromiso de responder las reclamaciones de sus clientes en un plazo inferior a veinte días

OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE (OAC)

Las gestiones que los clientes de la EMT pueden realizar de forma sencilla a través de la Oficina de Atención al Cliente son las siguientes:

A) Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones.
B) Gestión de objetos perdidos.
C) Servicio de atención telefónica.

A) Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones

Según los distintos métodos utilizados por los clientes de la EMT, a la hora de presentar las sugerencias, quejas y reclamaciones, se han obtenido los siguientes resultados.

MÉTODOS UTILIZADOS

TIPO DE ENVÍO	2010	2009	Δ	%
Hojas de reclamaciones oficiales	1.279	1.904	-625	-32,83
Carta o escrito	416	539	-123	-22,82
Correo electrónico (atencioncliente@emtmadrid.es)	1.685	779	906	116,30
Reclamación telefónica o presencial	616	615	1	0,16
Reclamación por Fax (91 406 88 79)	171	196	-25	-12,76
Página Web (www.emtmadrid.es)	5.189	7.116	-1.927	-27,08
Total	**9.356**	**11.149**	**-1.793**	**-16,08**

En 2010, se ha producido un descenso de las peticiones, sugerencias y/o reclamaciones remitidas por los clientes, en relación con el ejercicio anterior, de modo que se ha pasado de un total de 11.149 recibidas en 2009 a 9.356 en 2010. El siguiente cuadro muestra las cifras comparativas de su evolución en los dos últimos años según su tipología.

EVOLUCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

TIPO		2010	2009	Δ	%
A	Actuaciones de personal	2.415	2.416	-1	-0,04
B	Daños y perjuicios económicos a los usuarios	851	931	-80	-8,59
C	Alteraciones del servicio	1.485	2.750	-1.265	-46,00
D	Sugerencias de los usuarios y otras	3.792	4.248	-456	-10,73
E	Reclamaciones por causa de material	255	271	-16	-5,90
F	Imposiciones SACE	2	2	–	–
G	Objetos perdidos	222	217	5	2,30
H	Descargo sobre Recargo Extraordinario	210	203	7	3,45
BUS	Peticiones, sugerencias y/o reclamaciones referentes al carril-bus	2	2	–	–
I	Anomalías, cancelación y canje de títulos	87	50	37	74,00
SMS	Peticiones, sugerencias y/o reclamaciones referentes a los mensajes SMS	35	59	-24	-40,68
Total		**9.356**	**11.149**	**-1.793**	**-16,08**

Para la gestión de reclamaciones, la EMT se ha comprometido a responder, cada una de ellas, en menos de veinte días naturales, de acuerdo con el Sistema de Gestión de Calidad implantado.

El SAM garantiza un servicio cercano y personalizado de Atención al Cliente en Calle

B) Gestión de objetos perdidos

La Oficina de Atención al Cliente realiza la gestión integral de los objetos perdidos en los autobuses o dependencias de la EMT. Los objetos encontrados son entregados en los diferentes Centros de Operaciones y posteriormente remitidos por valija a la Sede Central.

En 2010, el número de objetos encontrados ha ascendido a 8.257, de los que 2.752 fueron devueltos a sus propietarios y el resto fueron remitidos a la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid.

OBJETOS PERDIDOS

MES	RECEPCIONADOS	ENTREGADOS A USUARIOS
Enero	695	181
Febrero	803	236
Marzo	800	274
Abril	795	274
Mayo	796	268
Junio	747	219
Julio	475	190
Agosto	275	104
Septiembre	589	229
Octubre	739	255
Noviembre	784	279
Diciembre	759	243
Total	**8.257**	**2.752**

C) Servicio de atención telefónica

La EMT cuenta con un servicio de atención telefónica a disposición de sus clientes a través de un número único (902 507 850) que simplifica las gestiones y garantiza una rápida respuesta.

En el siguiente cuadro se desglosa el número de llamadas mensuales recogidas en el año 2010.

En total se gestionaron 40.638 llamadas, de las que 38.925 fueron llamadas entrantes y 1.713 llamadas realizadas por el personal de la EMT para atender las solicitudes de los usuarios y clientes.

LLAMADAS DE CENTRALITA

MES	ENTRANTES	SALIENTES	TOTAL
Enero	3.315	117	3.432
Febrero	3.159	165	3.324
Marzo	3.703	147	3.850
Abril	3.309	124	3.433
Mayo	3.322	177	3.499
Junio	6.204	134	6.338
Julio	2.713	128	2.841
Agosto	1.740	140	1.880
Septiembre	2.825	163	2.988
Octubre	2.619	160	2.779
Noviembre	2.666	127	2.793
Diciembre	3.350	131	3.481
Total	**38.925**	**1.713**	**40.638**

SERVICIO DE ATENCIÓN MÓVIL EN CALLE (SAM)

Este servicio, caracterizado por la proximidad al cliente, es el encargado de atenderlo en calle, en los alrededores de las paradas y en el interior de los autobuses para resolver sus dudas y proporcionar información ante cualquier incidencia en el viaje, con objeto de que éste se realice en las mejores condiciones posibles.

El personal del SAM, uniformado en color verde, con el objetivo de facilitar su identificación por los clientes, en 2010 ha realizado 27.899 actuaciones y ha atendido a un total de 1.493.396 clientes con un incremento de actividad, con respecto al ejercicio anterior, del 8,1%.

Con la apertura de nuevas oficinas de información se prevé que, en 2011, se puedan alcanzar las 34.000 actuaciones y más de 1.700.000 clientes atendidos.

Entre las actuaciones realizadas, cabe destacar:

- Consolidación de la Oficina de Atención al Cliente situada en el Intercambiador de Plaza Castilla y del servicio nocturno, al tiempo que se ha instalado en Cibeles un punto de información 24 horas.

- Refuerzo de la atención en el interior de los autobuses, hasta llegar a 29.600 clientes.

- Visitas periódicas de la Oficina Móvil a 10 distritos, realizando 426 actuaciones con 13.812 clientes atendidos.

Complementariamente, el SAM realiza los siguientes servicios:

- Charlas informativas sobre el servicio de transporte público en superficie y la EMT en colegios, centros de día de mayores y centros de personas con discapacidad, adaptadas a cada colectivo.

- Acompañamiento a estos colectivos en sus desplazamientos por Madrid, utilizando los autobuses de la EMT.

- Organización de visitas a las instalaciones de la EMT.

- Atención a lesionados en autobuses.

- Revisiones de equipos tecnológicos instalados en el interior de los vehículos y en paradas.

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y LA SEGURIDAD: COMPROMISOS PRIORITARIOS DE EMT

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

La Accesibilidad Universal es un concepto que se enmarca en la Responsabilidad Social y que merece una atención especial por parte de la EMT, al ser uno de sus objetivos prioritarios garantizarla a todos sus clientes, tanto física como telemática, y en todos los servicios ofertados, facilitando el uso del sistema de transporte a cualquier persona de forma segura y autónoma, con independencia de su condición física, psíquica o sensorial.

Con este fin, y fruto de este compromiso con la Accesibilidad Universal, se ha incrementado el número de vehículos de piso bajo, sistemas de inclinación y rampa de acceso para personas en silla de ruedas, de manera que todos los autobuses de la flota disponen de estos sistemas.

Además, y como respuesta al compromiso de seguir avanzando, innovando y ampliando los servicios de la ciudad para responder a las demandas de los clientes, la EMT ha incorporado nuevos elementos en los autobuses para hacerlos más accesibles con el fin de ir más allá del estricto cumplimiento de la normativa. Estas novedades, que se están incorporando desde el año 2008, han continuado incluyéndose en todas las nuevas adquisiciones de 2010, de forma que, a finales de este año, están disponibles 321 unidades con estas características:

- Espacio ampliado en la plataforma central del autobús, para compatibilizar el uso de cochecitos de niños y clientes en sillas de ruedas.

- Silla fija portabebés del grupo 1 (9 a 18 Kg) con cinturón de seguridad y de material higiénico. Junto a la misma existe un espacio para la colocación del cochecito plegado del niño.

- Espacio reservado para carros de la compra o maletas tipo “trolley”.

- Posibilidad de acceder a los autobuses con una bicicleta plegada.

Toda la flota de autobuses de la EMT cuenta con piso bajo, sistemas de inclinación y rampas de acceso

- Asientos reservados para Personas con Movilidad Reducida (PMR) con nuevas características como: color diferente, nuevos pictogramas PMR, barras con relieve y diferente color, reposabrazos abatibles, asientos de ancho especial, asideros, barras y pulsadores con alto contraste cromático, al igual que los pulsadores de aviso de parada adaptados también en Braille.
- Bandas con contraste de color en bordes del pavimento y en el recorrido de la puerta para garantizar la seguridad.
- Piso de los vehículos de material antideslizante que no produce reflejos.
- Avisador acústico y luminoso de próxima parada (proyecto SIENA).

SISTEMA EMBARCADO DE INFORMACIÓN ACÚSTICA (SIENA)

Desde 2008, la totalidad de la flota dispone del Sistema SIENA para dar información en el interior del vehículo y, en 2009, comienza la instalación en el exterior de los autobuses, llegando a completarse en el 10% de la flota. Durante 2010, continúa la implantación de este sistema, alcanzando el objetivo de llegar al 50% de autobuses de la flota.

Dentro de este Proyecto, se engloban todas las fuentes de información automatizadas mediante voz sintetizada. En la actualidad, se está proporcionando este tipo de información en el interior y exterior del autobús, en las consultas de tiempos de espera telefónicas y en las paradas con Paneles de Mensajería Variable.

SUMINISTRO, INSTALACIÓN, MONTAJE Y PUESTA EN MARCHA DE PANELES DE MENSAJERÍA VARIABLE (PMVs)

Los PMVs ofrecen información del tiempo de llegada del próximo autobús de todas y cada una de las líneas que coinciden en la parada donde están situados, así como otras informaciones complementarias útiles para el cliente.

En 2010, continúa el suministro, instalación, montaje y puesta en marcha de Paneles de Mensajería Variable, cuya finalización está prevista en febrero de 2011. Los principales objetivos del proyecto son:

- Incrementar en 304 unidades el número de paneles informativos, que se ubicarán en paradas con más de 1.000 clientes diarios, permitirán al usuario interactuar con los paneles y darán información accesible para las personas invidentes, a través de un pulsador y de un sistema Bluetooth.
- Complementariamente, los 48 paneles informativos ya instalados serán sustituidos por otros nuevos con mayores funcionalidades y adaptados a la nueva imagen corporativa.

- Una vez operativas todas las pantallas, darán servicio al 96% de las líneas diurnas y al 100% de las nocturnas, de modo que, aproximadamente, el 40% de los clientes de la EMT dispondrá de un terminal de estas características en su parada habitual.

El número de unidades instaladas a finales de 2010 es de 344, a falta solamente de 8 unidades para llegar al total. De ellas, 340 corresponden al modelo convencional y 4 al modelo emblemático. Este último modelo destaca por ser un elemento más significativo dentro del paisaje urbano, tanto por sus mayores dimensiones, como por su estética más atractiva y vanguardista. A la finalización del proyecto, estarán disponibles 9 unidades.

PUBLICACIÓN DE HORA EXACTA EN PARADA PARA LAS LÍNEAS 215, 79 Y 81

En este ejercicio, se llevan a cabo pruebas piloto para la publicación de la hora exacta de paso por parada en tres líneas de autobús: 215, 79 y 81. Con este proyecto se indicará, en la señalización de cada parada, la hora programada de paso del autobús, en lugar de la frecuencia. La experiencia comenzó en agosto de 2009 con la línea 215 y, desde el pasado mes de febrero, está funcionando también en las líneas 79 y 81.

La EMT pretende con este sistema ofrecer una información más exacta a los clientes de estas líneas y, con ello, un mejor servicio.

ACCESO WIFI A INTERNET PARA LOS CLIENTES DE EMT

En septiembre de 2010, se pone en servicio un nuevo sistema de conexión a Internet a través de la red WiFi embarcada en cada autobús. Esta red permite un acceso sencillo simplemente con conectarse a la red WiFi "EMT Madrid" visible en los autobuses.

La EMT pone en servicio un nuevo sistema de conexión a Internet a través de la red WiFi embarcada en cada autobús

TECNOLOGÍA MULTIMEDIA EN LOS AUTOBUSES DE EMT

A finales de 2010, comienza la instalación de equipos en los autobuses, que se completará en el primer trimestre de 2011, con objeto de iniciar, en el mes de marzo, la prueba piloto que permita evaluar la incorporación de tecnología multimedia en los autobuses. Esta prueba se realizará en la línea 27, en la que, en función del modelo de vehículo, se pondrán en funcionamiento dos o tres pantallas TFT que ofrecerán información al cliente sobre el recorrido del autobús, correspondencias con otras líneas y otros aspectos relevantes del servicio.

El sistema permitirá, además, facilitar información sobre noticias, meteorología, localización geográfica del vehículo, posición del vehículo sobre un plano, lugares de interés o tiempos de espera, entre otros.

NUEVA WEB DE EMT

En 2010, se inaugura la nueva Web de la EMT (www.emtmadrid.es). Esta nueva página corporativa cuenta con mayor visibilidad, más capacidad para albergar informaciones útiles destinadas a los clientes y un diseño más atractivo y moderno.

La búsqueda de contenidos es mucho más sencilla para el usuario, al disponer de un sistema de navegación más ágil y permitir la actualización en tiempo real.

La página Web ha conseguido la certificación doble-A, que asegura un alto grado de accesibilidad a todos los usuarios.

SEGURIDAD

Junto con la Accesibilidad Universal, otro de los objetivos prioritarios de la EMT es la seguridad física de los clientes y empleados.

Como evidencia de este compromiso, la EMT ha desarrollado diversos proyectos que contribuyen a la mejora de la seguridad, que se detallan a continuación.

PROYECTO VEA

Uno de los principales proyectos de la EMT en materia de seguridad es el proyecto VEA, cuyo objetivo es la mejora de la seguridad de los autobuses a través del Sistema de Vídeo-Vigilancia Embarcada. Este sistema permite la conexión entre clientes, conductores, autobús, central de alarmas, Centros de Operaciones y entidades externas al sistema (como Policía Municipal, SAMUR…).

En este año, ha continuado su instalación y puesta en marcha, de tal manera que, en el mes de diciembre, el 80% de la flota tiene operativo este sistema que contribuye a mejorar la seguridad de los clientes.

PROGRAMA I-BURST DE COMUNICACIÓN POR VÍDEO Y VOZ

A finales de 2009, da comienzo el proyecto de comunicación con tecnología I-BURST (tecnología de última generación de comunicación inalámbrica), con la instalación de la primera antena de comunicación en la Sede Central y, en abril de 2010, se instala la segunda para cubrir un área aproximada de 30 kilómetros cuadrados.

Se han realizado pruebas en cinco vehículos de la línea 141, para comprobar que dispone de cobertura en la totalidad de su recorrido, obteniendo resultados muy satisfactorios en cuanto a disponibilidad del sistema, calidad de audio y descarga de datos.

FOMENTO DE LA SEGURIDAD INTERNA

En 2010, se crea una estructura interna que refuerza la ya existente en los Centros de Operaciones con auxiliares de control interno y se instalan portillos de seguridad, a los que se une la colocación de cámaras de seguridad en todo el perímetro.

En línea con estas medidas, se ha incrementado la seguridad en las zonas reservadas al estacionamiento de vehículos en el interior de los Centros de Operaciones, mediante cámaras en los accesos, lectores de matrículas y alarmas.

Por otro lado, para mejorar la seguridad de la Sede Central, se han instalado en todas las plantas medidas de seguridad anti-intrusión y se ha efectuado el control de acceso de los vehículos al estacionamiento, con lectores de matrículas y otras medidas de seguridad activas y pasivas.

Paralelamente a todas estas acciones, se han desarrollado protocolos de seguridad internos y externos, estos últimos en coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Como parte de su política de expansión, la EMT ha participado de forma activa en diversos proyectos internacionales

PARTICIPACIÓN DE EMT EN PROYECTOS INTERNACIONALES

Como continuación a su política de expansión, en 2010, la EMT ha participado de forma activa en múltiples proyectos internacionales, todos ellos con un componente común, el liderazgo tecnológico en base a su apuesta por la Investigación, el Desarrollo y la Innovación (I+D+i).

A continuación, se citan los proyectos de ámbito internacional más destacados en los que la Empresa ha participado en este ejercicio.

PARTICIPACIÓN DE EMT EN EL TRANSPORTE URBANO DE LIMA: COSAC

Este proyecto se concreta en la adquisición y explotación de 154 autobuses para circular sobre un nuevo corredor segregado de alta capacidad en la ciudad de Lima, pasando a formar parte de la flota de 600 autobuses que circularán por él.

La actividad a desarrollar por la EMT se extiende más allá de la mera operación, realizando también un asesoramiento técnico integral.

PROYECTO HYFLEET:CUTE

La EMT participa en el proyecto HYFLEET:CUTE cuya misión pasa por convertir Europa en una región líder en el desarrollo del hidrógeno como sistema del transporte del futuro. La función de la EMT consiste en poner en servicio tres autobuses de motor térmico alimentados por hidrógeno como combustible.

PROYECTO EU TRAVELNET

Durante 2010, se aprueba el inicio de este proyecto, en el que la EMT participa junto con otras 16 entidades europeas de reconocido prestigio en el ámbito del transporte público.

El proyecto consiste en el desarrollo de una propuesta para llevar a cabo la planificación integral de todos los desplazamientos en transporte público a nivel europeo.

PROYECTO OPTITRANS

OPTITRANS es un proyecto de colaboración europea que pretende crear una plataforma móvil GNSS (Sistema Global de Navegación por Satélite) para proporcionar al viajero la capacidad de planificar sus viajes de manera eficiente en función de su localización. La plataforma OPTITRANS permitirá dar información para el intercambio entre las diversas modalidades de transporte público y privado, combinando información de rutas y horarios de las distintas autoridades de transporte público con la de vehículos de propiedad privada, mostrando las combinaciones óptimas de rutas y transporte para el viaje en el terminal móvil del cliente basándose en su ubicación. El principal actor de la estructura genérica es el usuario, que interactúa con su equipo de comunicaciones móviles para la planificación del viaje.

EMT y el Medio Ambiente

La EMT se sitúa como una organización de referencia en Sostenibilidad Medioambiental

La EMT se compromete a una gestión ambiental responsable, en base a una gestión energética eficiente

SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL Y EFICIENCIA ENERGÉTICA: BASES DE GESTIÓN EN EMT

La EMT es consciente del importante papel que desempeña el transporte colectivo en la sociedad y las implicaciones que puede tener en su entorno, por lo que trata de compatibilizar la prestación de un servicio de calidad con la protección del medio ambiente.

Dentro de los principales objetivos del Plan Estratégico de la EMT para 2008-2015 se encuentra el disminuir las emisiones contaminantes y el consumo energético en base a una mejora de la eficiencia energética, que permitirá a la EMT situarse como una organización de referencia en aspectos tan significativos como la Sostenibilidad Medioambiental.

Esto se ve reflejado en las acciones realizadas en los últimos años, como el empleo de energías alternativas (Gas Natural Comprimido, biodiésel, tracción eléctrica, hidrógeno, bioetanol) o la renovación intensiva de toda la flota de autobuses convencionales de gasoil puro por autobuses menos contaminantes.

Las acciones desarrolladas para la gestión ambiental van más allá del cumplimiento normativo, materializándose en las siguientes líneas de actuación:

- Control de las emisiones contaminantes de la flota de autobuses.
- Prevención, control y tratamiento de la contaminación del subsuelo de los Centros de Operaciones.
- Gestión de los aspectos ambientales derivados de las actividades realizadas dentro de las instalaciones.
- Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental en todas sus instalaciones.
- Control del consumo de los recursos naturales.

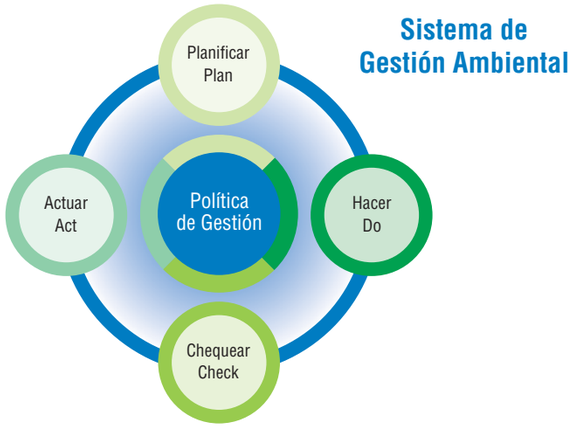
POLÍTICA AMBIENTAL DE EMT Y SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL UNE-EN ISO 14001:2004

Un Sistema de Gestión Ambiental permite, entre otras cosas, establecer un control más exhaustivo de los aspectos medioambientales y fomentar la sensibilización de todos los trabajadores en esta materia.

Establecer una gestión ambiental adecuada implica tener definida una Política Ambiental. La implantada en la EMT se basa en los siguientes compromisos:

En el futuro pretendemos seguir ampliando el alcance de la certificación a todos los centros de trabajo

Esta Política es la base de los Sistemas de Gestión Ambiental de la EMT y su objetivo principal es contribuir al establecimiento de buenas prácticas y asegurar una mejora continua según el modelo PDCA (Plan, Do, Check, Act).



En esta línea, la Sede Central y los Centros de Operaciones de Entrevías y Carabanchel, poseen actualmente el certificado UNE-EN ISO 14001:2004 de sus Sistemas de Gestión Ambiental. Destaca la nueva certificación bajo esta norma de referencia del Centro de Operaciones de La Elipa obtenida durante 2010, convirtiéndose en el cuarto centro de trabajo en el que se ha implantado y certificado un Sistema de Gestión Ambiental.

La EMT pretende extender la certificación a otros Centros, con objeto de poder realizar un control más exhaustivo de los aspectos medioambientales derivados de su actividad, al mismo tiempo que sistematiza las buenas prácticas ambientales.

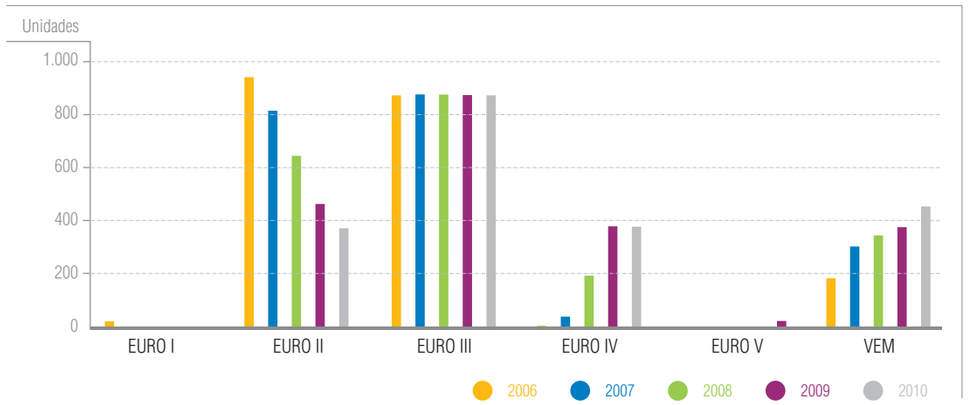
Tras las auditorías de certificación del Centro de Operaciones de Carabanchel y de la Sede Central, la EMT está tramitando las gestiones necesarias para conseguir el registro EMAS de ámbito Europeo en la Comunidad de Madrid para las mismas.

PARQUE MÓVIL EFICIENTE: COMBUSTIBLES ALTERNATIVOS

La renovación de la flota de autobuses ha proseguido con la incorporación de vehículos con un mejor comportamiento ecológico (EURO V y VEM), destacando que 54 de las 108 unidades dadas de alta en 2010 son propulsadas por Gas Natural Comprimido y cumplen con la normativa VEM (de exigencias superiores a la EURO V). Con ellas, la EMT sigue disponiendo de una de las más importantes flotas de Europa de este tipo de combustible. Además, y con el propósito de sustituir gradualmente los combustibles convencionales por otros más ecológicos, desde el año 2009, se ha eliminado la utilización de gasoil puro, sustituyéndolo por biodiésel al 20%, de modo que, en el año 2010, un total de 1.610 autobuses han utilizado este combustible.

A continuación, puede verse la distribución de los diferentes tipos de autobuses que componen actualmente la flota, clasificados según las Directivas de la UE, así como la evolución de su incorporación desde el año 2006.

DISTRIBUCIÓN PARQUE MÓVIL SEGÚN DIRECTIVA UE

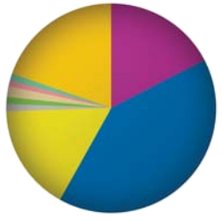


Por otra parte, en este último año, ha comenzado la incorporación de vehículos EURO V, con 24 nuevas unidades, a la vez que se ha reducido el número de autobuses adaptados a la normativa EURO II, en un 19,83% con respecto a 2009. Además, los vehículos VEM se han incrementado en un 20% en 2010, lo que consolida la apuesta de la EMT por contribuir a lograr un aire más limpio en la ciudad de Madrid.

Los nuevos vehículos EURO V, menos contaminantes, constituyen ya el 1,14% de la flota total. Los VEM de Gas Natural Comprimido alcanzan un 19,53%, mientras que los que funcionan con biodiésel suponen un 1,14% y los eléctricos un 0,95% del total. Por último, los vehículos de Gas Natural Comprimido (EURO III y GNC>EURO IV) representan un 0,95 y un 1,67% respectivamente.

DISTRIBUCIÓN DEL PARQUE MÓVIL DESDE EL PUNTO DE VISTA MEDIOAMBIENTAL

EURO II	17,72%
EURO III	40,57%
EURO IV	16,33%
EURO V	1,14%
GNC>EURO III	0,95%
GNC>EURO IV	1,67%
ELÉCTRICOS>VEM	0,95%
VEM BIODIÉSEL	1,14%
VEM GNC	19,53%



GESTIÓN AMBIENTAL EN NÚMEROS

CONSUMOS DE ENERGÍA

Los consumos que realiza la EMT pueden desglosarse principalmente entre energía eléctrica y carburantes (gasóleo, gas natural, biodiésel, bioetanol…).

Estos consumos varían sustancialmente dependiendo de su procedencia: la Sede Central, los Centros de Operaciones o el Parque Móvil.

Consumo de carburantes

- Parque de Material Móvil

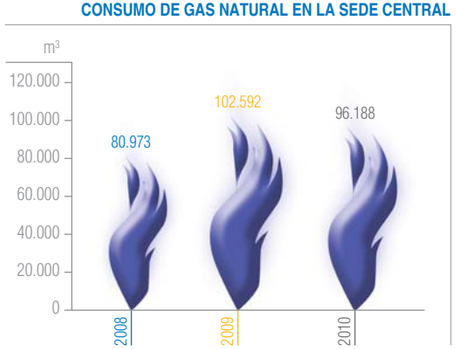
El consumo total de carburante del Parque de Material Móvil de la EMT ha registrado en los últimos tres años la siguiente evolución.

DISTRIBUCIÓN DE CONSUMO DE CARBURANTES

CARBURANTE		2008		2009		2010		2007-2010
		TOTAL	%(1)	TOTAL	%(1)	TOTAL	%(1)	Δ %
Gasóleo	Total litros	21.980.395	-40,13	1.217.841	-94,46			
	l/100 km	53,74	-0,83	53,44	-0,56			
Gas natural	Total m^3	13.663.692	42,41	14.400.706	5,39	14.675.358	1,91	52,95
	Nm^3/100 km	75,98	3,21	74,26	-2,26	71,23	-4,08	-3,25
Biodiésel	Total litros	24.724.015	86,48	48.425.792	95,87	49.217.971	1,64	271,22
	l/100 km	55,71	-0,83	56,02	0,56	56,48	0,82	2,23
Bioetanol	Total litros	210.257	22,61	244.629	16,35	241.005	-1,48	40,54
	l/100 km	94,19	-7,12	102,56	8,89	105,29	2,66	3,83
Eléctrico	Total kW/h	156.671		241.431	54,10	251.370	4,12	
	kWh/100 km	99,94		85,90	-14,05	93,80	9,20	

(1) Desviación porcentual respecto al año precedente

CONSUMO DE GAS NATURAL EN LA SEDE CENTRAL



Como consecuencia del compromiso de no adquisición de más unidades de vehículos diésel y de la sustitución de vehículos de gasoil por otros de Gas Natural Comprimido, eliminando el gasoil como carburante de la flota de la EMT y sustituyéndolo por biodiésel, no se ha producido consumo de gasóleo durante 2010.

El consumo de biodiésel, en términos absolutos, ha aumentado ligeramente con respecto a 2009, mientras que su consumo medio tan sólo ha crecido un 0,82%.

Por otro lado, el consumo medio de Gas Natural Comprimido ha experimentado un descenso del 4,08%, mientras que las cifras totales anuales se han incrementado en un 1,91%, debido a la incorporación de 60 nuevos autobuses de este tipo de combustible.

El consumo total de bioetanol disminuye un 1,48%, mientras que los autobuses TECNOBUS eléctricos presentan en 2010 valores de consumo total de 251.370 kW/h.

- Sede Central

El combustible utilizado en la Sede Central es el gas natural y los datos de consumo en el último año muestran una disminución de más de un 6% respecto a 2009, fruto de las medidas de ahorro energético implantadas.

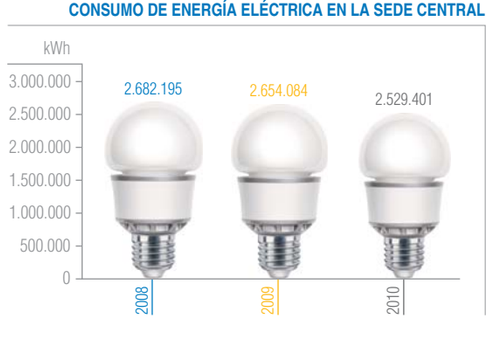
Energía eléctrica

- Sede Central

La energía eléctrica consumida en la Sede Central se destina principalmente a la iluminación y a la climatización de las instalaciones.

Como se observa en el gráfico, progresivamente, se ha producido una disminución del consumo de esta energía, que se ha reducido un 4,69% respecto a 2009, como consecuencia de las medidas de eficiencia energética implantadas, así como de un uso más racional de la misma.

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LA SEDE CENTRAL

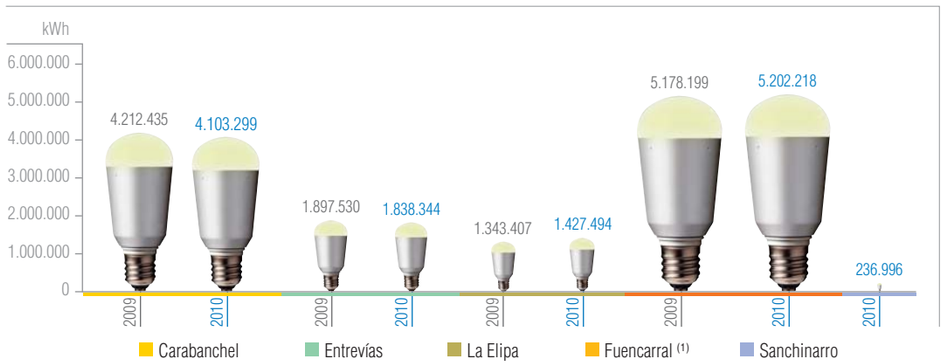


- Centros de Operaciones

El consumo eléctrico de los Centros de Operaciones se debe principalmente a las actividades de mantenimiento y reparación de los vehículos, así como a la iluminación y climatización de las instalaciones.

El siguiente gráfico recoge los consumos de energía eléctrica de los diferentes centros.

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LOS CENTROS DE OPERACIONES



(1) Fuencarral incluye los centros de Fuencarral A y B

Gracias a los Sistemas de Gestión Ambiental implantados en los distintos centros, la EMT ha establecido un uso más eficiente de sus recursos

En noviembre de 2010, inicia su actividad el nuevo Centro de Sanchinarro, por lo que su consumo total es muy inferior al del resto de los Centros. Lo mismo sucede con los consumos medios gracias a las múltiples medidas de ahorro energético implantadas en su configuración.

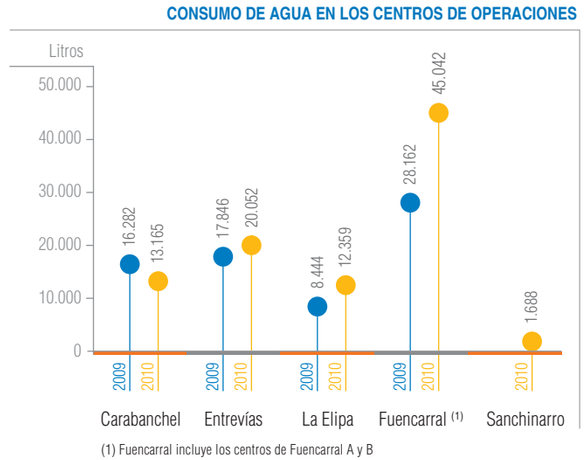
CONSUMO DE AGUA

El consumo de agua que efectúa la EMT proviene principalmente del lavado de los vehículos, operación que se realiza en los diferentes Centros de Operaciones, proviniendo tanto de la red de abastecimiento de Madrid como de agua reciclada, no existiendo, por tanto, una repercusión significativa sobre las fuentes de captación.

En los centros de lavado (mayores fuentes de consumo de agua de la EMT) se han instalado sistemas orientados al reciclado de aguas procedentes del lavadero automático y manual, que permiten reducir su consumo y optimizar su aprovechamiento.

A continuación, se muestra un gráfico con los datos de consumo de agua en los diferentes Centros de Operaciones.

CONSUMO DE AGUA EN LOS CENTROS DE OPERACIONES



(1) Fuencarral incluye los centros de Fuencarral A y B

Los incrementos de consumos derivan de los procedimientos de facturación (diferentes periodos de lectura en cada ejercicio o lecturas realizadas por estimación).

CONSUMO DE PAPEL

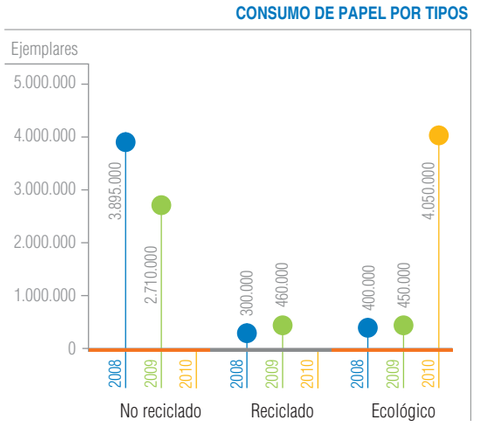
Gracias a los Sistemas de Gestión Ambiental implantados en los distintos centros y a otras acciones concretas, la EMT ha conseguido reducir el consumo de papel y ha establecido un uso más eficiente de sus recursos.

En la EMT se utiliza el papel tipo Ecológico, que se ha ido introduciendo progresivamente hasta constituir la casi totalidad del empleado.

El papel Ecológico es mucho más ligero y garantiza una calidad superior, además de cumplir la normativa FSC (Forest Stewardship Council). Esta normativa garantiza la forestación de los árboles empleados en el proceso de producción, de tal forma que se contribuye a la ralentización del cambio climático.

La EMT dispone de almacenes temporales en los que se depositan los residuos peligrosos y realiza un proceso de tratamiento de los mismos

En el siguiente gráfico se detallan los consumos de papel de los tres últimos años.



GESTIÓN DE RESIDUOS

Teniendo en cuenta la actividad de la EMT, sus principales residuos proceden del mantenimiento y explotación de la flota de autobuses, que se clasifican, según su impacto ambiental, en:

- Peligrosos
- Biosanitarios
- Citotóxicos
- No peligrosos

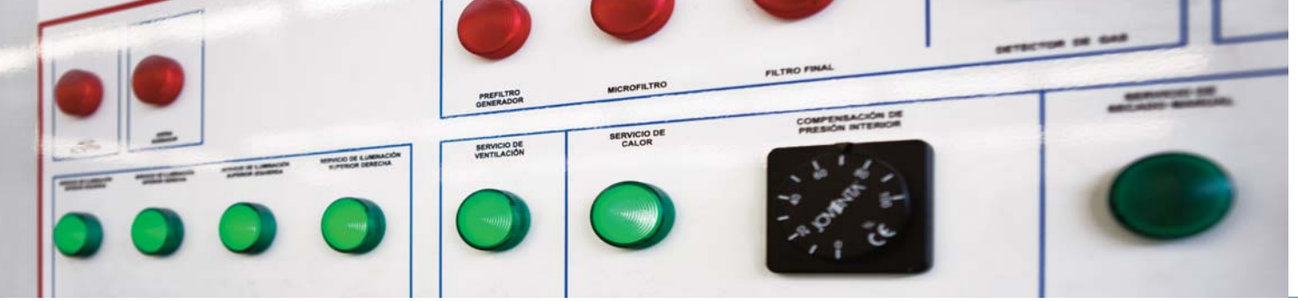
La mayoría de los residuos se generan en los talleres de mantenimiento y en la reparación de vehículos. La gestión de estos residuos comprende su identificación, clasificación, adecuación, transporte y tratamiento final.

Residuos peligrosos

La EMT dispone de almacenes temporales en los que se depositan los residuos peligrosos, existiendo un proceso de tratamiento de los mismos y un seguimiento constante a través de herramientas informáticas.

Cada año, toda la información que se genera en torno a la gestión de residuos se utiliza para elaborar la Declaración Anual de Productor de Residuos Peligrosos, que se envía a la Administración competente.

A continuación, se desglosan las cantidades de residuos peligrosos generados.



RESIDUOS PELIGROSOS

RESIDUO GESTIONADO	Nº DE MOVIMIENTOS	2010 (KG)	2009 (KG)	Δ% 2010/2009
Lodos	33	283.620	459.580	-38,29
Aceite	26	160.160	160.483	-0,20
Baterías	16	81.640	80.960	0,84
Líquido refrigerante usado	20	73.160	71.780	1,92
Aguas con Hidrocarburos	9	37.820	36.980	2,27
Sepiolita usada	25	13.880	15.060	-7,84
Filtros de aceite usado o de secador	30	12.060	10.140	18,93
Disolvente orgánico no halogenado	43	6.159	7.092	-13,16
Líquido para limpieza de piezas	35	4.998	4.210	18,72
Filtros de gasoil	22	6,200	5.920	4,73
Trapos y materiales absorbentes	52	5.840	5.680	2,82
Disolvente de pintura	95	5.261	4.312	22,03
Envases vacíos metálicos contaminados	24	1.940	2.476	-21,65
Botellas de gas	–	–	40	–
Detergentes químicos	2	60	–	–
Productos químicos	1	20	–	–
Resinas, adhesivos y sellantes	12	1.021	–	–
Residuos eléctricos y electrónicos	6	5.360	1.840	191,30
Tubos fluorescentes	9	1.362	1.051	29,58
Polvo lijado de superficies de poliéster	15	980	1.020	-3,92
Envases usados de plástico	19	1.395	2.430	-42,59
Taladrinas	–	–	60	–
Revelador fotográfico	9	750	531	41,13
Restos de pintura	4	165	160	3,13
Electrolito de batería	1	200	200	–
Envases de vidrio contaminado	–	–	20	–
Envases GRG	8	8.060	18.835	-57,21
Aerosoles usados	4	80	160	-50,00
Total	**520**	**712.191**	**891.020**	**-20,07**

En 2010, se empiezan a gestionar nuevos residuos como detergentes, productos químicos y resinas, al tiempo que dejan de producirse botellas de gas, taladrinas y envases de vidrio contaminado, como consecuencia, en términos generales, del carácter puntual de la generación de este residuo peligroso y de la mayor concienciación de los trabajadores a la hora de segregar los mismos.

Como se puede observar, se ha producido un incremento del 191,30% en los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, debido a la retirada masiva de este tipo de residuos llevada a cabo en la Sede Central en abril de 2010.

De forma global, la cantidad de residuos peligrosos gestionados en 2010 ha disminuido en un 20,07%, respecto al año anterior, como consecuencia de la reducción de las recogidas de lodos en los Centros de Operaciones.

Residuos biosanitarios-citotóxicos

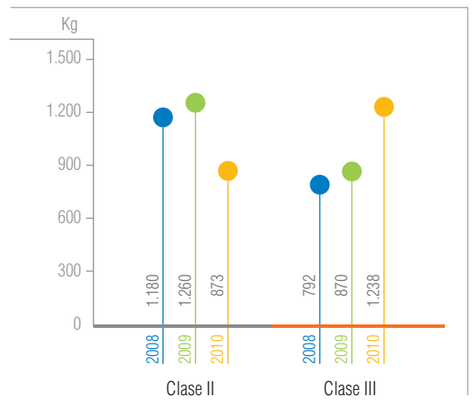
Los residuos biosanitarios-citotóxicos son originados por las actividades sanitarias relacionadas con el personal de la EMT, existiendo básicamente dos tipos:

- Clase II
  Residuos biosanitarios asimilables a urbanos materiales de cura, mascarillas, batas, guantes y yesos).

- Clase III
  Residuos biosanitarios especiales que pueden presentar un riesgo para la salud laboral y pública (residuos infecciosos, útiles punzantes y/o cortantes).

En el siguiente gráfico se muestra una evolución del tipo de residuo durante los tres últimos años. Es de destacar la disminución de residuos de Clase II en casi 400 kg.

RESIDUOS BIOSANITARIOS-CITOTÓXICOS



Residuos no peligrosos

Los Residuos No Peligrosos generados en la EMT se gestionan a través de gestores autorizados externos que se responsabilizan de su tratamiento, transporte y eliminación, todo ello en condiciones controladas.

Este tipo de residuos se clasifica en Residuos Inertes y Residuos Sólidos Urbanos o asimilables a urbanos.

- Residuos Inertes

Estos residuos son de tres tipos: madera, residuo general (compuesto por residuos elastoméricos y filtros de aire), escombros y lunas. Todos ellos han sido gestionados por una empresa autorizada y los resultados obtenidos en 2010 se detallan en el siguiente cuadro.

RESIDUOS INERTES GESTIONADOS

RESIDUO GESTIONADO	Nº DE MOVIMIENTOS	KG	M³	EUROS
Escombros y lunas	22		179	4.404,34
Madera	59	33.160		6.330,57
Residuo General	71	97.110		9.757,44
Total	**152**	**130.270**	**179**	**20.492,35**

- Residuos Sólidos Urbanos

Este tipo de residuo se genera en las oficinas e instalaciones, así como en las calles de repostado como consecuencia de la limpieza del autobús. Los residuos que se recogen son: envases ligeros, papel y cartón, materia orgánica, desechos exentos de carácter peligroso y restos de limpieza viaria.

Todas las dependencias de la EMT disponen de contenedores adecuados con el fin de garantizar la correcta segregación de los residuos. Este sistema de recogida selectiva está establecido por el Ayuntamiento de Madrid, cuyo Servicio Municipal de Recogida de Residuos se encarga de la misma.

EMISIONES

La modernización de la flota y la apuesta por el uso de combustibles alternativos al gasoil puro han contribuido a que los valores de las emisiones del año 2010, con respecto a 2007, sean un 7,57% menores a los de 2008, lo que demuestra la contribución de la EMT a la mejora de la calidad del aire de la ciudad de Madrid.

En 2010, apenas se ha producido variación en las emisiones respecto a 2009, detectándose únicamente un pequeño incremento de las emisiones totales, en un 0,27%. Este aumento es debido al crecimiento de las emisiones de CO_2 y CO, como resultado de las situaciones siguientes:

EMISIONES

% EMISIONES	2008	2009	2010
NOx	101,41	93,21	88,62
HC	129,29	103,87	89,72
CO	126,06	128,19	135,24
Partículas	103,48	78,84	70,48
CO_2	102,25	94,40	94,76
Total	**102,33**	**94,49**	**94,76**

- Dado que el CO_2 es el gas contaminante que más se produce en el propio proceso de combustión en los motores de los vehículos, el crecimiento de sus emisiones está directamente relacionado con el incremento de los kilómetros recorridos por la flota de autobuses y, en consecuencia, con el mayor volumen de combustible utilizado.

- El incremento de las emisiones de CO deriva directamente del mayor volumen de combustible utilizado en los autobuses de Gas Natural Comprimido, debido a que estos vehículos presentan unos niveles menos restrictivos para el monóxido de carbono que el resto de vehículos. Además, hay que tener en cuenta que desde 2007 se han incorporado 114 vehículos de Gas Natural Comprimido, con el consiguiente aumento en el consumo de combustible y, por consiguiente, de las emisiones producidas.

MEJORA DE LA GESTIÓN AMBIENTAL

MEDIDAS DE AHORRO ENERGÉTICO

Vehículos híbridos y tecnologías limpias

La eficiencia energética es una prioridad para la EMT, por lo que la disminución de consumos, el uso de energías alternativas al petróleo, junto con un menor nivel de emisiones, marcan la gran parte de actuaciones de la Empresa. En este sentido, en febrero de 2010, comienzan los ensayos con el autobús híbrido Solaris Urbino y, en noviembre, se realizan los ensayos con el modelo Tempus II Castrosua. En ambos casos, se obtiene una reducción de consumo, así como de emisiones de un 25%.

Como consecuencia de los buenos resultados obtenidos en estas pruebas, en 2012 está previsto adquirir 23 autobuses híbridos (GNC/eléctricos) que, sumados a otros 16 autobuses que se transformarán en híbridos en el próximo año, alcanzarán la cifra de 39 vehículos híbridos en el total de la flota de autobuses.

- La EMT utiliza en gran parte de su flota biodiésel B-20. Este carburante está compuesto en un 80% por gasóleo A y un 20% por biodiésel.

- En 2010, 1.610 autobuses han utilizado biodiésel B-20.

- El uso de biocombustibles logra la disminución de las emisiones de efecto invernadero, ya que las emisiones de dióxido de carbono se compensan con la asimilación que realiza el vegetal del cual se ha extraído el biocombustible.

- Otro beneficio añadido que hay que tener en cuenta es la diversificación del origen de las materias primas del combustible, que logra disminuir la dependencia de los productos derivados del petróleo.

Reciclado del agua

Todos los Centros de Operaciones poseen instalaciones que permiten la reutilización y reciclado del agua que se utiliza en las actividades relativas al lavado de los vehículos.

En todas las instalaciones de reciclaje de agua se recogen las aguas del lavadero automático mediante unas rejillas colocadas a tal efecto.

Para recoger los lodos, el agua se pasa por un decantador y una vez decantada se envía al separador de hidrocarburos de Clase I, que garantiza un vertido inferior a 5 mg/l de Hidrocarburos totales. Por último, pasa a un acumulador, cuya función es garantizar un caudal al siguiente tratamiento.

Durante el proceso se produce un consumo de agua limpia en los dos puntos siguientes:

- El último arco del lavadero encargado de aclarar el autobús.

- La limpieza de los filtros, que se realiza haciendo circular agua limpia en sentido contrario al utilizado para el tratamiento del agua reciclada.

Como medida complementaria, en el Centro de Operaciones de Sanchinarro el agua residual, generada por las duchas y lavabos de los aseos del edificio principal, se recupera para su posterior reutilización en los aseos.

Sanchinarro

Depósito: *4 depósitos de 6.000 litros de agua reciclada.*
Recuperación: *85%.*
Zonas: *Lavadero automático y lavadero manual. Se reutiliza el agua en el lavadero automático.*

Carabanchel

Depósito: *5 depósitos de 6.000 litros de agua reciclada.*
Recuperación: *75%.*
Zonas: *Lavadero automático. Se reutiliza el agua en el lavadero automático.*

Entrevías

Depósito: *10.000 litros de agua reciclada.*
Recuperación: *68%.*
Zonas: *Lavadero automático y lavadero manual. Se reutiliza el agua en el lavadero automático.*

Otras acciones desarrolladas para la mejora de la gestión ambiental

Además de las actuaciones orientadas hacia una mejora de la eficiencia energética y de la gestión ambiental en general, en 2010 se han realizado otras acciones relacionadas con el medio ambiente, como son el comienzo de los trabajos relacionados con el Plan de Actuaciones para el tratamiento, control y prevención de la contaminación del subsuelo de los Centros de Operaciones y las jornadas de sensibilización a nuevos trabajadores sobre medio ambiente.

- Prevención, control y tratamiento de suelos contaminados
  Tras la entrega de los estudios de calidad de los suelos de los Centros de Operaciones de Entrevías, La Elipa y Fuencarral en 2009, se ha iniciado un Plan de Actuaciones para el tratamiento y prevención de la contaminación de los suelos de los Centros de Operaciones.

  Una vez entregado este Plan, en 2010 se han adjudicado los trabajos para el tratamiento del subsuelo con la actividad en funcionamiento en los Centros de Operaciones de La Elipa y Entrevías y actualmente se está a la espera de los permisos para la realización de los trabajos.

  En los Centros de Operaciones de Carabanchel y Fuencarral se ha llevado a cabo un control trimestral de la calidad de las aguas subterráneas y en el de Sanchinarro se empezará a realizar en 2011.

- Descontaminación del subsuelo del antiguo Depósito de Buenavista
  Tras la obtención de la oportuna licencia, en julio de 2010 comienzan las obras de descontaminación del antiguo Depósito de Buenavista. La obra se realiza mediante el método de desorción térmica, descontaminándose todas las zonas previstas inicialmente.

- Jornada de sensibilización a los nuevos operarios de talleres
  El Departamento de Medio Ambiente ha colaborado con la División de Formación y Desarrollo en la realización de jornadas de sensibilización ambiental en los cursos de nuevo ingreso para operarios de talleres, realizadas en el mes de octubre de 2010.

Con la realización de estas jornadas, junto con las que se vienen llevando a cabo por la implantación del Sistema de Gestión Ambiental, gran parte de la plantilla destinada a talleres ha recibido formación en materia ambiental.

GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

La EMT considera adecuadamente cubiertos los riesgos medioambientales que se pudieran derivar de su actividad y, a tal efecto, en el transcurso del ejercicio 2010, ha incurrido en unos gastos en servicios ambientales de 219.382 euros.

Los correspondientes servicios tienen por objeto, básicamente, la eliminación de todo tipo de residuos que pudieran influir negativamente en el medio ambiente.

También en esta línea, la EMT a 31 de diciembre de 2009 tenía provisionados 258.073 euros para la descontaminación del suelo del antiguo Depósito de Buenavista, cuya ejecución ha finalizado en el ejercicio 2010, y 713.689 euros para el tratamiento de los suelos de los distintos Centros de Operaciones.

Por otra parte, la EMT viene invirtiendo regularmente, año tras año, importantes recursos en la adquisición de autobuses de bajas emisiones de humos y contaminantes, destacando la de los autobuses propulsados por Gas Natural Comprimido, de los que en 2010 se han comprado 95 unidades, con un coste de 26.564.531 euros, lo que supone una flota, a 31 de diciembre de 2010, de 465 autobuses de estas características.

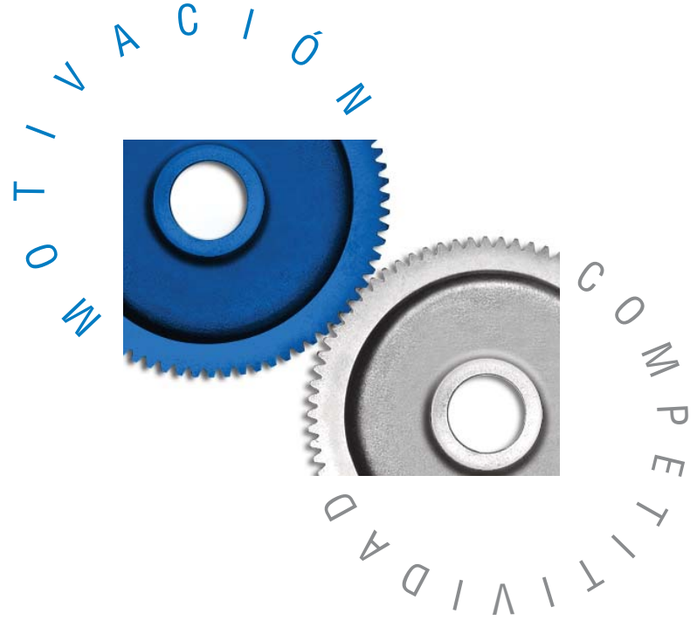
Gestión de Recursos Humanos

El personal es el verdadero motor de una organización, por ello, la motivación y la competitividad de la plantilla son prioritarias para la EMT

MOTIVACIÓN Y COMPETITIVIDAD: RECURSOS HUMANOS DE EMT

La EMT, consciente de que la competencia profesional de la plantilla, la formación y la motivación en el puesto de trabajo constituyen un factor clave para la mejora de la eficacia y la eficiencia del servicio, ha continuado trabajando para conseguir una plantilla cualificada y motivada.

Es por ello que estos objetivos se plasman formalmente en las líneas estratégicas de la EMT:



Una plantilla que se adapta continuamente a las necesidades reales de sus Grupos de Interés

Estas líneas estratégicas se concretan en acciones específicas que contribuyen de forma directa a su consecución, de este modo, entre las principales actividades desarrolladas durante el 2010, se encuentran las siguientes:

PROGRAMA DE BENEFICIOS SOCIALES
RECONOCIMIENTO A LOS TRABAJADORES
PLAN DE FORMACIÓN INICIAL CONTINUA
PLAN DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD Y SALUD
SERVICIOS DE GABINETE SOCIAL
PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

A lo largo de este capítulo se detalla el contenido de cada una de estas acciones.

LA PLANTILLA DE EMT EN CIFRAS

Para entender mejor la organización de la EMT y poder valorar el alcance de sus servicios, es fundamental analizar en profundidad los principales parámetros de su plantilla, "El motor de la Empresa".

La plantilla total asciende, a 31 de diciembre de 2010, a 8.213 empleados, lo que representa un incremento del 1,95% respecto a 2009, mientras que la plantilla adscrita a la actividad de transporte urbano crece un 1,98%.

8.213 EMPLEADOS

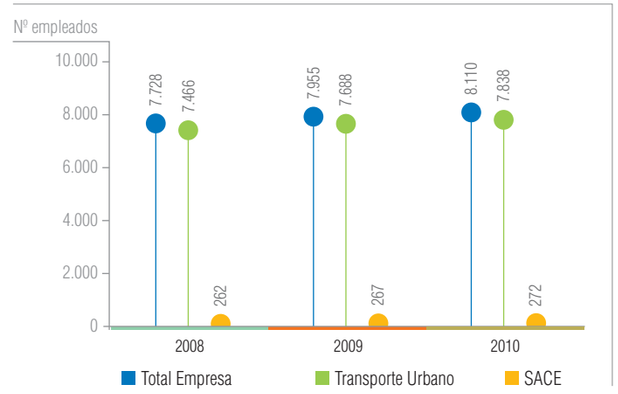
En cuanto a la de conductores, se han incorporado 200 nuevos empleados, de los cuales 178 proceden de nuevas contrataciones.

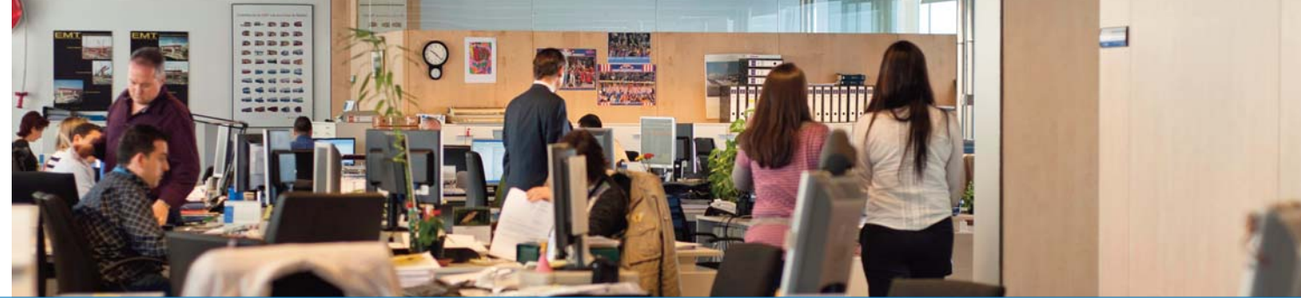
Con este crecimiento, la EMT continúa adaptándose a las demandas de los clientes y a la organización de los nuevos servicios puestos en funcionamiento.

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA

La siguiente figura muestra el crecimiento y composición de la plantilla durante los tres últimos ejercicios.

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA MEDIA

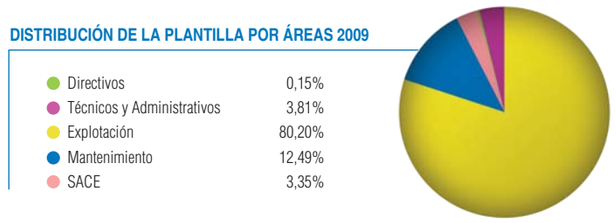




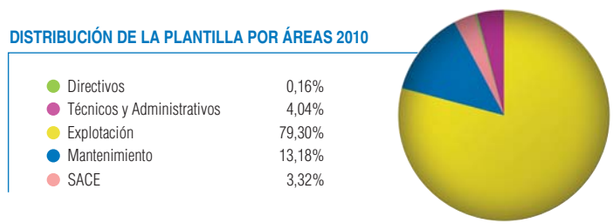
El número de trabajadores de la EMT, aunque a un ritmo moderado, ha continuado creciendo año tras año.

Del total de la plantilla, el colectivo más numeroso se encuentra en el área de explotación, seguido por el de mantenimiento.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR ÁREAS 2009



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR ÁREAS 2010



A pesar de este crecimiento, los porcentajes de distribución por áreas prácticamente no han sufrido variación respecto a 2009.

Aunque el colectivo de trabajadores masculino es el más numeroso, el porcentaje de mujeres en plantilla se ha incrementado un 4,34% en este ejercicio.

La EMT gestiona sus Recursos Humanos respetando los principios de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, impulsando las medidas necesarias para alcanzar la igualdad real en el seno de la Empresa.

Con este objetivo, se ha regulado en Convenio Colectivo el seguimiento de la Comisión de Igualdad, cuya principal misión será vigilar la correcta implantación y puesta en marcha del Plan de Igualdad de la EMT.

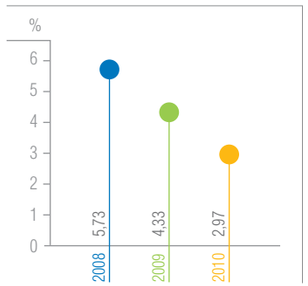
EVOLUCIÓN DEL PERSONAL POR SEXO

SEXO	2008	2009	2010
Hombre	7.486	7.664	7.804
Mujer	365	392	409

EVOLUCIÓN DEL PERSONAL POR TIPO DE CONTRATO

TIPO DE CONTRATO	2008	2009	2010
Indefinido	7.199	7.468	7.681
Duración determinada	652	588	532

ÍNDICE DE ROTACIÓN



* Relación existente entre las admisiones y las desvinculaciones de personal en relación al número medio de miembros de la Empresa.

Es destacable también, el alto grado de contratación indefinida (más de un 93%), lo que ha contribuido directamente a reducir el índice de rotación* año tras año, hasta llegar al 2,97% en 2010.

93,52%
CONTRATOS INDEFINIDOS

FORMACIÓN: GARANTÍA DE CALIDAD

La EMT entiende que la mejora continua de los conocimientos y habilidades de los trabajadores incide directamente, tanto en la calidad del servicio como en la actitud de los propios empleados, por lo que ha implementado durante 2010 un completo Plan de Formación adaptado a las necesidades de cada puesto de trabajo, en el que se incluye tanto formación continua como formación a personal de nuevo ingreso, hasta alcanzar un total de 470 cursos.

El siguiente cuadro resume las acciones formativas realizadas en este ejercicio.

ACCIONES DE FORMACIÓN

	2010	2009	Δ 10-09	%
Número de cursos	470	556	-86	-15,47
Asistentes	3.500	3.252	248	7,63
Horas de formación	110.802	122.792	-11.990	-9,76
Media de horas por alumno	31,66	37,76	-6,10	-16,16

Aunque el número de cursos en 2010 ha sido menor que el de 2009, los asistentes se han incrementado.

Esta reducción se deriva del menor número de cursos de adaptación a los nuevos modelos de autobús y la supresión de los relativos a la adaptación a la nueva operativa de la consola del conductor (Billete Inteligente de Transporte –BIT–), así como de la menor formación de conductores de nuevo ingreso (196 en 2010, frente a 328 en 2009).

El mayor número de asistentes está relacionado con el inicio de la “Formación Continua CAP” (Certificado de Aptitud Profesional), los cursos de actualización profesional de inspectores y la formación impartida por el SAMUR.

La EMT considera la formación de sus profesionales un pilar básico para mejorar la calidad del servicio

FORMACIÓN DE NUEVO INGRESO

La EMT, con el objetivo de garantizar la adecuada formación de sus conductores, imparte cursos tanto para personal de nuevo ingreso, como para aquellos que reingresan tras un largo periodo de excedencia.

Estos cursos, que siguen siendo los de mayor duración (255 horas de media por curso), 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, relativos a la operativa diaria y a los aspectos de la conducción de los distintos modelos de autobús de la flota.

La utilización de un simulador de conducción, en sustitución de las prácticas llevadas a cabo en autobús sin viajeros, ha obtenido resultados muy positivos en la adaptación a diferentes situaciones de tráfico que, con anterioridad, difícilmente podían abordarse por el riesgo de accidente que comportaban (peatones en la calzada, incumplimiento de normas de circulación, colisión con vehículos, incidencia en la conducción en situaciones de riesgo sobre viajeros transportados…).

El total de cursos de nuevo ingreso, reingreso o ascenso impartidos en 2010 ha sido de 14.

FORMACIÓN CONTINUA

Un personal cualificado necesita una constante actualización de conocimientos para adaptarse al uso de las nuevas funcionalidades y herramientas. Con este objetivo, en 2010, se ha desarrollado un completo Programa de Formación Continua, en el que cabe destacar el esfuerzo llevado a cabo para iniciar dicha formación para la obtención del "Certificado de Aptitud Profesional" (CAP) de los conductores.

En función del contenido del Real Decreto 1032/2007, de 20 de julio de 2007, la totalidad de los conductores con permiso de conducción tipo C o D, están obligados a asistir, cada cinco años, a los cursos de "formación continua" para la obtención o renovación de su CAP.

Por todo ello, y con objeto de formar a los conductores con recursos propios, la EMT presenta en la Comunidad de Madrid la solicitud de autorización como centro de formación CAP y la de homologación de los cursos CAP de formación inicial y formación continua, que es concedida, de manera que el 20 de septiembre de 2010 se inician los cursos, de 35 horas de duración, cuyo objetivo es formar a unos 1.200 conductores al año.

La formación continua desarrolla tanto los conocimientos técnicos, como las habilidades profesionales y personales, y está dirigida a todas las áreas, aunque es destacable el trabajo realizado en materia de Prevención y Seguridad y Salud Laboral, con más de 12.000 horas de formación en esta materia.

El siguiente cuadro resume los principales indicadores en materia de formación continua relativos a 2010.

ACCIONES DE FORMACIÓN CONTINUA

ÁREAS DE FORMACIÓN	Nº DE CURSOS	ASISTENTES	HORAS DE FORMACIÓN
OPERACIONES	249	1.700	33.781
Adecuación a las funciones de Inspectores	4	65	8.190
Actualización profesional de Inspectores	34	206	4.532
Habilidades de gestión para nuevos Subjefes	1	16	384
Comunicación profesional con el cliente	4	29	609
Conducción eficiente	70	658	5.169
Formación Continua CAP	18	354	12.390
Conducción eficaz y segura	4	37	777
Adaptación a los nuevos modelos de autobús	114	335	1.730
SACE	4	59	708
Actualización profesional de Controladores del SACE	4	59	708
MANTENIMIENTO	63	527	8.133
Habilidades de gestión para nuevos mandos	3	37	553
Adecuación profesional de Operarios de Talleres	60	490	7.580
PREVENCIÓN DE RIESGOS	34	518	6.166
Prevención de Riesgos Laborales	4	53	654
Seguridad en la conducción de carretillas elevadoras	5	58	812
Técnicas de reanimación cardiopulmonar básica y manejo de desfibriladores semiautomáticos	22	403	4.030
Curso de actualización técnica	3	4	670
ADMINISTRACIÓN Y TECNOLOGÍA	55	363	7.763
Actualización profesional de Sistemas de Información	25	110	2.357
Utilización de aplicaciones informáticas	29	227	4.756
Profesionales del Servicio de Atención Móvil	1	26	650
PERSONAL DIRECTIVO Y TÉCNICO	51	126	7.057
Cursos de actualización técnica	39	96	6.605
Asistencia a Jornadas, Congresos, Seminarios...	12	30	452
TOTAL	**456**	**3.293**	**63.608**

LA PREVENCIÓN Y LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES: UNA PRIORIDAD PARA EMT

La EMT contempla dentro de sus objetivos el implantar una verdadera y auténtica cultura de prevención en la Organización, así como la integración de la seguridad y la salud laboral en el colectivo de los trabajadores, desarrollando una correcta y eficaz Política de Prevención en la que se incrementen las funciones de asesoramiento a las distintas áreas, en función de los tipos de riesgos existentes en cada uno de los puestos de trabajo.

De esta forma, se ha realizado el seguimiento, revisión y actualización del Plan de Prevención como documento integrador del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales dentro de la modalidad de organización preventiva adoptada, con la participación de técnicos superiores, intermedios y de nivel básico en prevención de riesgos.

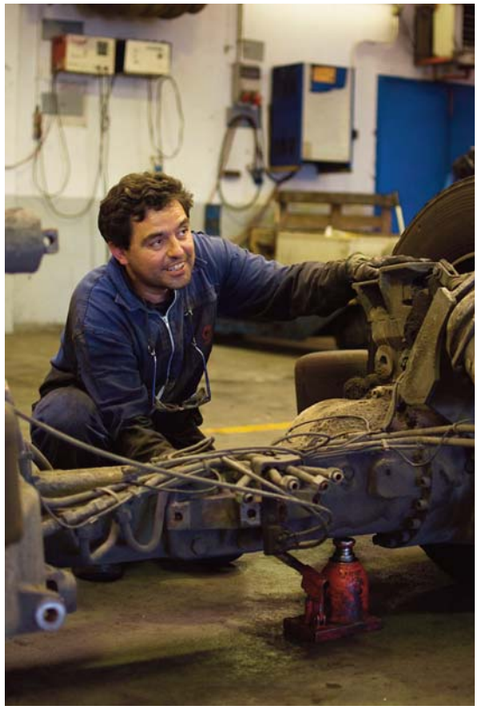
En este año se ha realizado la tercera auditoría de prevención, de la que deriva un informe favorable respecto al grado de implantación y documentación del sistema preventivo.

Posteriormente, ha continuado el desarrollo del programa de mantenimiento y mejora del sistema preventivo, así como el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en materia de seguridad y salud de los trabajadores.

Entre las principales actuaciones desarrolladas en materia de prevención destacan, la revisión de la Evaluación Inicial de Riesgos (EIR) en los distintos puestos de trabajo de los Centros de Operaciones de Fuencarral A y B, La Elipa, Entrevías y Carabanchel y de las instalaciones existentes en todos los Centros no evaluados en 2009, así como el inicio de la EIR en el nuevo Centro de Sanchinarro.

También se ha realizado la evaluación de riesgos laborales de los intercambiadores de Moncloa, Avenida de América y Plaza de Castilla y la de algunas paradas de autobús que presentaban conflictos de tráfico. Estas evaluaciones se han complementado con las mediciones de ruido, iluminación, condiciones ambientales, contaminantes químicos, CO_2…, en todos los puestos de los Centros de Operaciones.

En el ámbito de la prevención del alcoholismo y el tabaquismo se han efectuado controles periódicos en todas las líneas de autobuses y en los distintos turnos de trabajo, con determinaciones aleatorias de alcoholemia, con resultados altamente satisfactorios en cuanto al grado de concienciación de la plantilla de conductores en esta materia.



Además, ha proseguido la campaña de deshabituación del tabaquismo, puesta en marcha con el “Plan Nacional de Prevención y Control del Tabaquismo”, poniendo en contacto a los trabajadores interesados con empresas especializadas, promocionando charlas y conferencias y entregando folletos informativos.

Fruto de esta cultura preventiva, se han reducido de forma general los índices de accidentalidad (que ya en 2009 fueron relativamente bajos), registrándose en 2010 solamente accidentes leves.

Los beneficios sociales de la EMT facilitan la conciliación de la vida laboral y familiar, mejoran la calidad de vida e incrementan la motivación de los trabajadores

ACCIDENTALIDAD, ENFERMEDAD Y ABSENTISMO LABORAL

	2008		2009		2010		Δ % 2007/2010
	Total	%	Total	%	Total	%	
Plantilla media diaria	7.728	0,95	7.955	2,94	8.110	1,95	5,94
Total horas trabajadas en jornada ordinaria	11.975.262	-0,91	12.217.025	2,02	12.305.252	0,72	1,82
Número de bajas por enfermedad y maternidad[1]	5.234	-22,08	4.542	-13,22	4.451	-2,00	-33,74
Número de accidentes[1]							
con baja puesto trabajo	520	-4,41	436	-16,15	409	-6,19	-24,82
con baja "in itinere"	75	-20,21	89	18,67	95	6,74	1,06
Número de días laborales perdidos[2]							
por enfermedad y maternidad	131.867	6,46	105.744	-19,81	93.962	-11,14	-24,14
por accidente puesto trabajo	8.953	-11,71	8.611	-3,82	9.270	7,65	-8,58
por accidente "in itinere"	556	-75,20	1.982	256,47	2.824	42,48	25,96
Duración media de la baja (días laborales)[2]							
por enfermedad y maternidad	22,80	31,79	21,01	-7,85	21,11	0,48	22,02
por accidente puesto trabajo	16,10	-6,61	18,40	14,29	22,66	23,15	31,44
por accidente "in itinere"	18,12	-15,96	20,86	15,12	29,73	42,52	37,89
Incapacidades por accidente	–		8		4		
Muertes por accidente	–		1		–		
Absentismo laboral por enfermedad, maternidad y accidente		7,90		6,59		6,00	
Absentismo laboral por otras causas		2,34		0,94		1,02	
Absentismo laboral total		10,24		7,53		7,02	

(1) Se registran el número de bajas ocurridas durante el año y los accidentes con baja ocurridos durante el año 2010, que fueron 374 en el trabajo y 86 "in itinere", más aquellas bajas médicas por recaídas debidas a un accidente registrado anteriormente, 35 y 9 respectivamente.
(2) Se registran los días laborales perdidos correspondientes a todos los procesos de baja, incluidos los iniciados en el año anterior.

En materia de Vigilancia de la Salud, prosiguen los programas de reconocimientos médicos periódicos adaptados a cada actividad, 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.

La asistencia al reconocimiento médico periódico voluntario ha experimentado un aumento en relación con el año anterior (44,61% de los citados en 2010, frente al 38,18% en 2009), lo que representa un avance en materia de prevención.

24,82% MENOS DE ACCIDENTES CON BAJA EN EL PUESTO DE TRABAJO

Por otro lado, han continuado con éxito diversas campañas de prevención, tales como la de detección precoz de patología prostática o procesos renales, la de prevención de la obesidad o la campaña de vacunación antigripal.

GABINETE SOCIAL

El Gabinete Social desarrolla un servicio de gran importancia para los trabajadores, ya que presta una atención personalizada a los empleados que presenten situaciones de inadecuación al puesto de trabajo.

Del total de los trabajadores atendidos en 2010, a 51 de ellos se ha procedido a gestionar su recolocación definitiva en un puesto de trabajo compatible con sus limitaciones físicas, mientras que otros 60 han sido trasladados a otro puesto de trabajo, de forma provisional.

BENEFICIOS SOCIALES

En este ejercicio, los trabajadores han continuado disfrutando de un completo programa de beneficios sociales, entre los que se encuentran:

Abono Transportes para empleados, jubilados y cónyuges de jubilados, fondo de préstamo para la adquisición de vivienda, ayuda de estudios, Programa "Hogar conectado a Internet" o defensa jurídica del trabajador.

Con el objetivo de mejorar estos beneficios, en enero de 2010 la EMT suscribe un nuevo contrato de seguro de vida e incapacidad laboral para los trabajadores que, además del aseguramiento de las coberturas acordadas en el Convenio Colectivo, aporta otras complementarias en los casos de invalidez permanente y fallecimiento con mayores ventajas para todos los empleados.

RECONOCIMIENTO A LOS TRABAJADORES

En el mes de octubre, se celebra la entrega anual de premios a los empleados que han cumplido 40 y 25 años de servicio en la Empresa, demostrando su compromiso con la misma.

Esta distinción, junto con otras entregadas a aquellos trabajadores que han destacado en diversas categorías, c*omo la excelencia en el trabajo, la conducción segura y las propuestas efectuadas en iniciativas de mejora*, suponen un reconocimiento al personal que destaca por su contribución a la mejora de la EMT y del transporte público en general.

En este año, se han puesto en marcha una gran cantidad de iniciativas de mejora presentadas voluntariamente por los trabajadores, lo que demuestra su motivación e involucración. Durante el mes de diciembre, se entregan, entre otros, los diplomas de reconocimiento a dos oficiales de taller del Centro de Operaciones de Entrevías, por la iniciativa planteada por ambos para perfeccionar el sistema neumático que controla el cierre y apertura de las puertas y la regulación de la altura del asiento del conductor en los modelos Iveco carrozados por Hispano.

COMUNICACIÓN INTERNA

Con el objetivo de impulsar la comunicación interna y la colaboración transversal, la EMT ha definido un Plan de Comunicación Interna.

Por otra parte, en este ejercicio han continuado los trabajos de ejecución del estudio del clima laboral iniciado en 2009, al tiempo que se han fomentado las visitas didácticas de conductores a las instalaciones del Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE).

Dentro de la promoción de la comunicación destaca la continuidad de la edición de la revista *La Circular de EMT*. El número correspondiente a los meses de noviembre y diciembre ha ampliado su volumen como respuesta a su buena acogida. Esta publicación se envía al domicilio de los trabajadores y está a disposición del personal en expositores en los centros de trabajo, en la intranet y en la sección de empleados de la Web externa.

Se han realizado otras comunicaciones de interés para los trabajadores a través de envío de trípticos acompañando la nómina o como avisos independientes. Como en anteriores ocasiones, se ha confeccionado un calendario de mesa con fotos relativas a la empresa y los servicios que presta.

La comunicación interna no sólo se centra en los empleados, sino también en sus familiares, por lo que se han realizado acciones específicas, como, por ejemplo, la convocatoria de un concurso infantil de tarjetas navideñas para hijos y nietos de empleados o jornadas de puertas abiertas en los Centros de Operaciones para familiares de trabajadores.

Gestión Social

La EMT trabaja día a día para ofrecer un transporte público de superficie de referencia para todos los ciudadanos de Madrid

CONTRIBUCIÓN DE EMT HACIA LA SOCIEDAD

El compromiso con una gestión responsable forma parte de la actividad diaria de la EMT, contribuyendo de esta forma a mejorar la sociedad en general. La EMT no sólo centra sus esfuerzos en los clientes, sino también en la mejora social dirigida a todos sus Grupos de Interés.

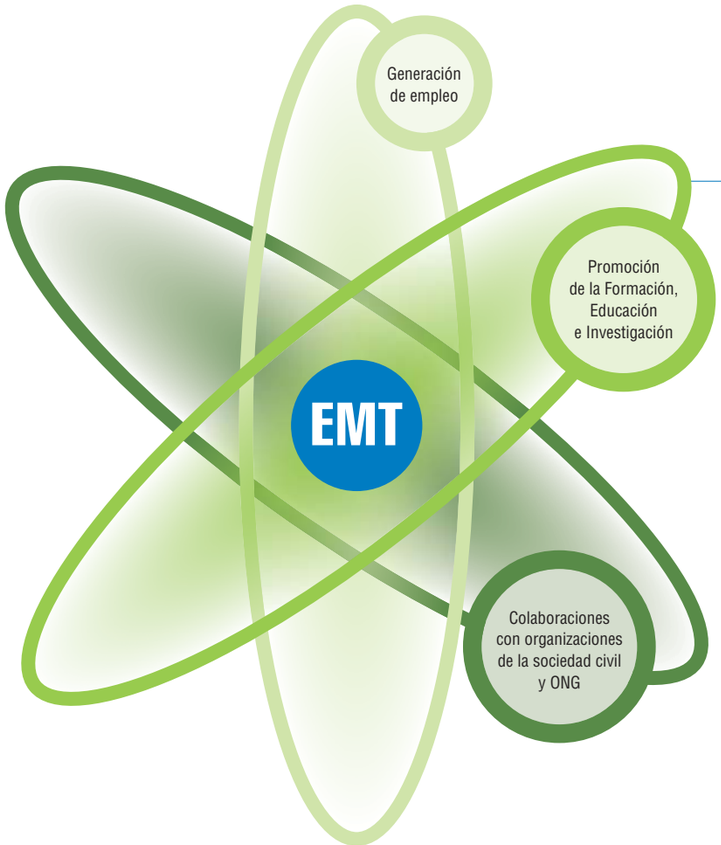
Como parte de este compromiso, la EMT formaliza los siguientes objetivos:

- Optimizar el uso de las **tecnologías** con el fin de mejorar y personalizar la **atención** al ciudadano.
- Mejorar la **seguridad** en las rutas y trayectos de la EMT para aumentar la sensación de **protección** de los ciudadanos.
- Continuar desarrollando e implementando conceptos de **Accesibilidad Universal y Diseño para Todos**, promoviendo el uso del autobús como un medio adaptado a todos los usuarios.
- Incrementar la **transparencia** administrativa y de gestión.

COMPROMISO SOCIAL

Los objetivos de mejora social de la EMT se plasman en proyectos concretos que, año tras año, se adaptan a las necesidades sociales del momento.

Durante 2010, y teniendo en cuenta las circunstancias actuales, con factores determinantes como la crisis, el desempleo y otros más específicos, la EMT ha desarrollado proyectos alineados con los tres ejes siguientes:



GENERACIÓN DE EMPLEO

La EMT entiende que la generación de empleo es una de las acciones con mayor impacto positivo que se pueden realizar, más aún con la situación que existe en la actualidad y la necesidad de nuevas contrataciones.

En este sentido, la EMT ha suscrito un convenio con la Consejería de Empleo y Mujer de la Comunidad de Madrid para la homologación de sus cursos por el INEM y la contratación de 181 conductores en situación de desempleo.

Paralelamente, la EMT realiza acciones para la inserción laboral de colectivos con dificultades. Este año ha publicado una convocatoria pública de empleo para la sección de personal para el departamento de avituallamiento y limpieza. Los puestos están destinados a parados de larga duración mayores de 45 años, ya que es uno de los colectivos a los que resulta más difícil la reinserción en el mercado laboral.

También en esta línea y con el objetivo de mejorar la empleabilidad de los jóvenes, la EMT ha firmado un convenio con la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, en virtud del cual diversos Institutos de Formación Profesional de la capital y de la región pueden enviar a sus alumnos a realizar prácticas a los talleres de los Centros de Operaciones de la Empresa.

En la actualidad, 47 alumnos se encuentran realizando prácticas en cinco de los Centros de Operaciones.

Por último, cabe destacar la generación de empleo indirecto de la EMT a través de subcontrataciones, que, en 2010, han derivado en la formalización de 166 contratos con empresas externas.

PROMOCIÓN DE LA FORMACIÓN, EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

La formación, la educación y la investigación son factores claves para el desarrollo de la sociedad. Por este motivo, la EMT lleva años desarrollando estrategias educativas como las becas de estudio y los convenios de colaboración con centros educativos. Entre los más relevantes cabe destacar:

CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS

- En el marco de este Convenio, se ha creado el Máster en Gestión del Transporte y la Movilidad, en colaboración con la Cátedra EMT-URJC de Ecotransporte, Tecnología y Movilidad, con el fin de fomentar la innovación y la gestión del transporte y la movilidad urbana. La EMT, junto con la cátedra, ha colaborado para la definición de los temarios y las asignaturas.

- También ha colaborado en la organización e impartición de los cursos de verano de la Universidad Rey Juan Carlos en Aranjuez.

La EMT incentiva y apoya el desarrollo de las nuevas tecnologías para fomentar la sostenibilidad desde las universidades

CONVENIO CON LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

Con el deseo de continuar con la política de mejora continua de calidad y seguridad en el transporte de viajeros y su factor social, la EMT y la Universidad Politécnica de Madrid han firmado acuerdos para desarrollar proyectos específicos y otras actividades de investigación relacionadas:

- Proyecto CONSIGNOS relativo a la Conversión y la Generación Automática de la Lengua de Signos, liderado por la empresa INDRA en conjunto con diferentes entidades, entre ellas la Universidad Politécnica de Madrid, la Universidad de Castilla-La Mancha y la EMT. Este proyecto está enmarcado en el Plan Avanza 2010-2012 del Ministerio de Industria Turismo y Comercio.

- Proyecto ASUCAR para el estudio de la Accesibilidad y Seguridad de la utilización de carritos de niños en vehículos de transporte público. Este proyecto es conjunto de las Universidades Politécnicas de Madrid y Valencia y la EMT de ambas ciudades.

- Proyecto TECMUSA para el estudio de las Tecnologías para la Movilidad Urbana Sostenible y Accesible, en colaboración con el INSIA y la Universidad Politécnica de Madrid.

- Proyecto ECOTRAM para el desarrollo de una metodología de análisis de consumo energético y de emisiones contaminantes producidas por el transporte público urbano de viajeros y su aplicación en la ciudad de Madrid. En el proyecto, finalizado en el 2010, han colaborado la Universidad Politécnica de Madrid, la EMT y el Ayuntamiento de Madrid.

- La creación del "Premio de Innovación en el Transporte Público Profesor Andrés García" que, desde el año 2006, incentiva y apoya la investigación científica y tecnológica en el área del Transporte Público Urbano por Superficie.

SEMINARIO DE MOVILIDAD DEL AYUNTAMIENTO DE SOFÍA (BULGARIA)

El Ayuntamiento de Sofía organiza este seminario con el fin de proponer reformas a su nuevo Plan General de Movilidad. La EMT colabora en varios seminarios y proponiendo alternativas.

La EMT no sólo fomenta el desarrollo de los nuevos profesionales, también la formación para profesionales en activo, colaborando con entidades de gran impacto social:

COLABORACIÓN CON EL SERVICIO DE ASISTENCIA MUNICIPAL DE URGENCIAS Y RESCATE (SAMUR)

La EMT ha firmado un convenio con el SAMUR del que derivan las siguientes acciones:

- Facilitar la formación al personal de la EMT en técnicas de atención médica y primeros auxilios mediante cursos teórico/prácticos.

- Cesión de dos autobuses al SAMUR.

- Dotación de desfibriladores a los Centros de la EMT y a las unidades móviles.

COLABORACIONES CON ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL Y ONG

La EMT entiende que se debe devolver a la sociedad una parte de los beneficios conseguidos a través de ella. Una buena forma de canalizar estas acciones es a través de colaboraciones con ONG, asociaciones o fundaciones, con el objetivo de contribuir conjuntamente a una transformación y mejora social.

La flota de autobuses de la Empresa circula por toda la ciudad de Madrid, por lo que resulta un medio móvil de publicidad muy efectivo. Teniendo en cuenta esta premisa, la EMT ha colaborado con distintas ONG y fundaciones a través de campañas publicitarias en sus autobuses, renunciando a los posibles beneficios. Estas campañas se han centrado en la inserción de publicidad en el interior de los cristales del autobús.

A continuación, podemos ver las principales fundaciones y ONG con las que ha colaborado:

- FUNDACIÓN JOSÉ CARRERAS *"Hazte socio contra la leucemia"*
- INTERMÓN OXFAM *"Fiesta de la solidaridad"*
- CENTRO DE TRANSFUSIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID *"Dona sangre"*
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER *"Campaña de cuestación"*
- MINISTERIO DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL E IGUALDAD *"Independízate del tabaco"*
- ASOCIACIÓN DE LIBREROS *"Libros a la calle 2010"*
- FEDERACIÓN DE ALCOHÓLICOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID *"Día sin alcohol"*
- FUNDACIÓN CRECER JUGANDO *"Un juguete una ilusión"*
- UNICEF *"Champions for Africa" y "Mi nombre es Kimbo"*

Por otro lado, la EMT colabora con distintas organizaciones de personas con discapacidad tanto física, como psíquica y sensorial, ya que una de las principales preocupaciones de la Empresa es la integración de las personas con discapacidad en la sociedad con el fin de promover la accesibilidad y la supresión de barreras. Con este fin, la EMT colabora de forma continua con las siguientes organizaciones:

ORGANIZACIONES SOCIALES CON LAS QUE COLABORA EMT

- CERMI (Comité Español de Representantes de Personas Discapacitadas)
- ONCE (Organización Nacional de Ciegos de España)
- FEAPS (Federación de Asociaciones a Favor de Personas con Discapacidad Intelectual)
- FAMMA (Federación de Asociaciones a Favor de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid)

En base al Convenio firmado en 2007 entre la EMT (en representación del Ayuntamiento de Madrid), CERMI y la ONCE, en el que se recoge de forma expresa la firme voluntad de la EMT de colaborar para alcanzar la Accesibilidad Universal y, más en concreto, de todos los colectivos de personas con discapacidad, en 2010 se han seguido potenciando las iniciativas encaminadas a este fin y se han realizado distintas reuniones con estos organismos para establecer nuevas cláusulas y proyectos para la renovación de este Convenio en 2011.

En esta misma línea de apoyo a los colectivos de personas con discapacidad, en este ejercicio, la EMT ha preparado **un autobús a disposición del Comité Paralímpico Español** para ir a recoger al equipo paralímpico coincidiendo con la recepción oficial a los componentes de este equipo que participaron en la edición de 2010 de los Juegos Paralímpicos de Invierno, que se celebró en la ciudad canadiense de Vancouver.

Principales Magnitudes Económicas de EMT

Balance de Situación al 31 de diciembre de 2010 y 2009 (en euros)

ACTIVO	31/12/2010	31/12/2009
A) ACTIVO NO CORRIENTE	**441.255.271**	**413.676.405**
I. INMOVILIZADO INTANGIBLE	6.591.713	8.760.955
3. Patentes, licencias, marcas y similares	10.506	13.676
5. Aplicaciones informáticas	6.273.367	7.825.416
6. Otro inmovilizado intangible	307.840	921.863
II. INMOVILIZADO MATERIAL	427.635.587	397.376.458
1. Terrenos y construcciones	157.008.202	121.077.389
2. Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	247.314.513	237.059.602
3. Inmovilizado en curso y anticipos	23.312.872	39.239.467
III. INVERSIONES INMOBILIARIAS	1.287.082	1.147.660
1. Terrenos	981.641	834.108
2. Construcciones	305.441	313.552
IV. INVERSIONES EN EMPRESAS DEL GRUPO Y ASOCIADAS A LARGO PLAZO	3.597.693	3.597.693
1. Instrumentos de patrimonio	721.561	721.561
2. Créditos a empresas	2.876.132	2.876.132
V. INVERSIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO	2.119.658	2.763.171
1. Instrumentos de patrimonio	28.982	302.837
2. Créditos a terceros	1.821.707	2.243.676
5. Otros activos financieros	268.969	216.658
VI. ACTIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO	23.538	30.468
B) ACTIVO CORRIENTE	**78.563.895**	**44.545.042**
II. EXISTENCIAS	5.063.123	4.604.740
2. Materias primas y otros aprovisionamientos	5.063.123	4.604.740
III. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR	66.392.503	20.728.602
1. Clientes por ventas y prestaciones de servicios	42.171.438	9.115.111
2. Clientes, empresas del grupo y asociadas	8.914.718	3.267.760
3. Deudores varios	13.229.229	7.364.828
4. Personal	43.167	37.778
5. Activos por impuesto corriente	970.215	943.125
6. Otros créditos con las Administraciones Públicas	1.063.736	–
V. INVERSIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO	107.930	3.504.595
2. Créditos a empresas	35.601	3.444.471
5. Otros activos financieros	72.329	60.124
VI. PERIODIFICACIONES A CORTO PLAZO	1.937.421	2.083.770
VII. EFECTIVO Y OTROS ACTIVOS EQUIVALENTES	5.062.918	13.623.335
1. Tesorería	5.062.918	13.623.335
TOTAL ACTIVO (A + B)	**519.819.166**	**458.221.447**

Balance de Situación al 31 de diciembre de 2010 y 2009 (en euros)

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	31/12/2010	31/12/2009
A) PATRIMONIO NETO	**299.661.223**	**325.235.928**
A.1) FONDOS PROPIOS	151.029.096	150.318.525
I. Capital	115.501.278	115.501.278
1. Capital escriturado	115.501.278	115.501.278
III. Reservas	39.247.840	39.031.219
1. Legal y estatutarias	6.414.961	6.198.340
2. Otras reservas	32.832.879	32.832.879
V. Resultados de ejercicios anteriores	–4.430.593	–6.380.185
2. Resultados negativos de ejercicios anteriores	–4.430.593	–6.380.185
VII. Resultado del ejercicio	710.571	2.166.213
A.3) SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS RECIBIDOS	148.632.127	174.917.403
B) PASIVO NO CORRIENTE	**106.715.202**	**33.879.471**
I. Provisiones a largo plazo	8.451.187	10.049.695
1. Obligaciones por prestaciones a largo plazo al personal	482.381	644.273
2. Actuaciones medioambientales	713.690	1.071.777
4. Otras provisiones	7.255.116	8.333.645
II. Deudas a largo plazo	97.816.774	23.303.442
2. Deudas con entidades de crédito	97.513.332	23.000.000
5. Otros pasivos financieros	303.442	303.442
IV. Pasivo por impuesto diferido	447.241	526.334
C) PASIVO CORRIENTE	**113.442.741**	**99.106.048**
III. Deudas a corto plazo	46.545.411	32.375.741
2. Deudas con entidades de crédito	224.744	89.156
5. Otros pasivos financieros	46.320.667	32.286.585
V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	66.170.824	65.925.410
1. Proveedores	25.672.971	30.254.755
2. Proveedores, empresas del grupo y asociados	92.588	90.157
3. Acreedores varios	10.281.591	8.486.197
4. Personal, remuneraciones pendientes de pago	12.720.668	9.462.763
6. Otras deudas con las Administraciones Públicas	14.908.077	14.131.129
7. Anticipos de clientes	2.494.929	3.500.409
VI. Periodificaciones a corto plazo	726.506	804.897
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)	**519.819.166**	**458.221.447**

Cuenta de Pérdidas y Ganancias correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2010 y 2009 (en euros)

	2010	2009
A) OPERACIONES CONTINUADAS		
1. IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS	441.763.607	403.408.001
b) Prestaciones de servicios	441.763.607	403.408.001
4. APROVISIONAMIENTOS	–59.507.917	–52.197.895
b) Consumo de mercaderías	–58.493.387	–51.517.402
c) Trabajos realizados por otras empresas	–1.015.164	–608.121
d) Deterioro de otros aprovisionamientos	635	–72.372
5. OTROS INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	25.035.622	25.935.686
a) Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	12.820.945	13.214.704
b) Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	12.214.677	12.720.982
6. GASTOS DE PERSONAL	–364.162.560	–336.944.402
a) Sueldos, salarios y asimilados	–268.136.892	–245.204.640
b) Cargas sociales	–96.025.668	–91.739.762
7. OTROS GASTOS DE EXPLOTACIÓN	–31.167.587	–29.121.231
a) Servicios exteriores	–29.450.116	–28.264.240
b) Tributos	–1.717.470	–867.688
c) Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	–	10.697
8. AMORTIZACIÓN DE INMOVILIZADO	–50.167.739	–48.830.590
9. IMPUTACIÓN DE SUBVENCIONES DE INMOVILIZADO NO FINANCIERO Y OTRAS	38.580.138	38.879.916
10. EXCESOS DE PROVISIONES	1.272.262	646.691
11. DETERIORO Y RESULTADO POR ENAJENACIONES DEL INMOVILIZADO	–428.161	141.367
a) Deterioros y pérdidas	–498.723	–254.454
b) Resultados por enajenaciones y otras	70.561	395.821
A.1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (1 + 4 + 5 + 6 + 7 + 8 + 9 + 10 + 11)	**1.217.664**	**1.917.543**
12. INGRESOS FINANCIEROS	917.390	835.393
b) De valores negociables y otros instrumentos financieros	917.390	835.393
b.2) De terceros	917.390	835.393
13. GASTOS FINANCIEROS	–1.143.697	–586.723
b) Por deudas de terceros	–1.143.697	–586.723
16. DETERIORO Y RESULTADO POR ENAJENACIONES DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS	–273.855	–
b) Deterioros y pérdidas	–273.855	–
A.2) RESULTADO FINANCIERO (12 + 13 + 16)	**–500.162**	**248.670**
A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (A.1 + A.2)	**717.502**	**2.166.213**
17. IMPUESTOS SOBRE BENEFICIOS	–6.930	–
A.4) RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS (A.3 + 17)	**710.571**	**2.166.213**
A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO (A.4)	**710.571**	**2.166.213**

Gabinete Técnico de Auditoría y Consultoría, s.a.

Balmes 89-91, 2º. 4ª.
Tel. 933199622 – Fax 933101739
08008 Barcelona

Julián Hernández, 8, 1º. A
Tel. 913882180 – Fax 917599612
28043 Madrid

Barcelona, 3, 2º. 1ª.
Tel. 972201959 – Fax 972220920
17001 Girona

INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES

Al Accionista Único de la EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S.A.

Hemos auditado las cuentas anuales de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A., que comprenden el balance al 31 de diciembre de 2010, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha. Los administradores son responsables de la formulación de las cuentas anuales de la sociedad, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad (que se identifica en la Nota 2.1 de la memoria adjunta) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, que requiere el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales y la evaluación de si su presentación, los principios y criterios contables utilizados y las estimaciones realizadas, están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.

En nuestra opinión, las cuentas anuales del ejercicio 2010 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. al 31 de diciembre de 2010, así como de los resultados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Sin que afecte a nuestra opinión de auditoría, llamamos la atención respecto de lo señalado en la Nota 10.4.2.b de la memoria adjunta, en la que se indica que la entidad mantiene un saldo a cobrar de la sociedad Publi Sistemas, S.A. por importe de 9.984 miles de euros en concepto de explotación publicitaria del exterior de los autobuses, con el que la citada sociedad ha mostrado su disconformidad, habiendo presentado una demanda sobre la cual, con fecha 13 de Octubre de 2010, se ha dictado sentencia, que desestima las pretensiones de Publi Sistemas, S.A. No obstante lo anterior, la citada sentencia ha sido recurrida por esta sociedad estando pendiente de fallo a la fecha de emisión del presente informe de auditoría. En consecuencia, la realización del indicado saldo a cobrar está en función del desenlace final de esta situación.

El informe de gestión adjunto del ejercicio 2010 contiene las explicaciones que los administradores consideran oportunas sobre la situación de la Sociedad, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2010. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de la Sociedad.

Madrid, 29 de Marzo de 2011

GABINETE TÉCNICO
DE AUDITORÍA Y CONSULTORÍA, S.A.

Enrique Ribas Mirángels
Socio-Auditor de cuentas

COL·LEGI DE CENSORS JURATS DE COMPTES DE CATALUNYA
Gabinete Técnico de Auditoría y Consultoría, S. A. – BARCELONA
Membre exercent: GABINETE TECNICO DE AUDITORIA Y CONSULTORIA, S.A.
Any 2011 Núm. 20/11/01025
IMPORT COL·LEGIAL: 90,00 EUR
Aquest informe està subjecte a la taxa aplicable establerta a la Llei 44/2002 de 22 de novembre.

Sociedad inscrita en el R.O.A.C. con el número S0687
Sociedad inscrita en el Instituto de Censores Jurados de Cuentas con el número 189
Registro Mercantil de Barcelona. Tomo 10.296, Libro 9.349, Folio 42, Hoja B-27.831 – N.I.F. A-58.604.745

© De la edición: Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S. A., 2011
© De los textos: sus autores
© De las imágenes: sus autores

Diseño y producción editorial: Exilio Gráfico
Fotografías: Archivo EMT, José Barea, Jonás Bel, José Ramón Mesa y Keivan Nayebi

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada o transmitida en manera alguna ni por ningún medio, ya sea electrónico, químico, mecánico, óptico, de grabación o de fotocopia, sin permiso previo del editor