



www.emtmadrid.es

2011

Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa



EMT



6 Carta de la Presidenta

1 Perfil de la Organización

Principales magnitudes: visión global de la EMT
Misión, Visión y Valores: calidad de servicio y compromiso social
Estructura organizativa de la EMT
Responsabilidad Social
Contratación Pública Responsable
Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento (SACE)

2 Cliente

Vocación de servicio
Oferta de servicio: datos globales
Gestión de la calidad orientada al cliente
Atención al Cliente
Accesibilidad Universal
Otros sistemas tecnológicos implantados en la EMT
Participación en proyectos internacionales

3 Medio Ambiente

Sostenibilidad y Eficiencia Energética
Plan de Calidad del Aire de la ciudad de Madrid
Un Parque Móvil respetuoso con el Medio Ambiente
Eficiencia Energética en los centros de trabajo
Gestión de residuos
Prevención, control y tratamiento de suelos contaminados
Oficina de Movilidad Sostenible

4 Gestión de Recursos Humanos

El motor de la EMT: las personas
La plantilla de la EMT
Estabilidad y beneficios sociales: empleo de calidad
Formación y desarrollo profesional
Premios y reconocimientos a los empleados
Cultura de prevención y seguridad laboral
Comunicación interna

5 Gestión Social

Contribución social
Generación de empleo
Promoción de la formación, educación e investigación
Colaboración con organizaciones de la sociedad civil y ONG
Otras acciones sociales

6 Gestión Económica Sostenible

7 Anexos

Acerca del Informe de Responsabilidad Corporativa
Índice de contenidos GRI

índice

Responsabilidad Social Corporativa 2011 EMT de Madrid





Carta de la Presidenta

Un año más tengo la satisfacción de escribir estas líneas para presentarles el Informe anual de la EMT enfocado a dar respuesta al interés público por nuestro desempeño económico, social y ambiental, y compartir con todos nuestros grupos de interés las principales líneas de actuación y retos de futuro. En nuestro compromiso con la información y la transparencia, hemos querido dar un paso más, elaborando el Informe de este año siguiendo las directrices del Global Reporting Initiative (GRI), organización internacional que define los parámetros e indicadores más importantes sobre los que se recomienda aportar información.

2011 ha sido un año de grandes cambios y avances, motivados en gran parte por la difícil situación económica actual de la sociedad española. Prueba

de ello es la readaptación del Plan Estratégico 2008-2015, con la construcción de un nuevo Mapa Estratégico que, desde las diferentes perspectivas de negocio, enfatiza en el valor aportado a la sociedad, el posicionamiento ante clientes y ciudadanos, los procesos internos estratégicos para los próximos años y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos.

Las modificaciones realizadas dan una gran relevancia a la consolidación de la responsabilidad medioambiental de la Empresa, afianzando un modelo sostenible en el largo plazo que, rentabilizando la oferta de servicio, asegure su cumplimiento desde la proximidad al cliente, apoyándose, para ello, en una operación eficiente que garantice la sostenibilidad financiera y de costes.

En la EMT entendemos la Responsabilidad Social como el deber de apoyar y participar en la mejora de la sociedad, "No sólo se debe prestar un servicio de transporte de calidad, sino que también puede ser utilizado para apoyar causas sociales".

Este compromiso se ha afianzado durante este ejercicio potenciando las acciones encaminadas a aumentar la Accesibilidad Universal del servicio de transporte, facilitando el uso del sistema de transporte a cualquier persona de forma segura y autónoma. Todos los autobuses de la flota disponen, no sólo de los elementos básicos de accesibilidad, sino que, desde hace varios años, se han incorporado en todas las nuevas adquisiciones, elementos de accesibilidad que van más allá del estricto cumplimiento de la normativa, hasta completar, a finales de 2011, un total de 510 unidades. Además, ha continuado la incorporación de las nuevas tecnologías accesibles en los sistemas de información al cliente, tales como los Paneles de Mensajería Variable (PMV) o el Sistema Embarcado de Información Acústica (SIENA).

["No sólo se debe prestar un servicio de transporte de calidad, sino que también puede ser utilizado para apoyar causas sociales."]

Otra de las acciones destacadas que afianzan nuestra vocación social ha sido la participación en el proyecto de Responsabilidad Social Corporativa, impulsado por el Ayuntamiento de Madrid, y en el que participan diversas Empresas Municipales, con el objetivo principal de desarrollar un modelo y una guía de RSC. También cabe reseñar la participación en el proyecto realizado con el Departamento de Cooperación Internacional de Cruz Roja Española que ha puesto en marcha un Programa de RSC dirigido a las empresas, con el fin de impulsar el papel positivo de éstas entre la población más vulnerable y desfavorecida.

En el apartado Medioambiental se ha producido una constante renovación de la flota, sustituyendo unidades más antiguas por otras que permiten la reducción de las emisiones contaminantes, y continuando con el interés por la incorporación de vehículos propulsados por energías alternativas se han realizado pruebas con vehículos eléctricos e híbridos. El total de vehículos propulsados por Gas Natural Comprimido, se eleva ya a 651, lo que representa un 31,97% del total considerándose una de las más importantes de Europa en este tipo de combustible.

Por otro lado en diciembre, el Ayuntamiento de Madrid ha presentado el "Plan de Calidad del Aire de la ciudad de Madrid 2011-2015", en el que se contemplan hasta setenta medidas para la reducción de la contaminación, de las que once son responsabilidad de la EMT, entre las que destacan la incorporación de tecnologías limpias a la totalidad de la flota que preste servicio en la Zona de Bajas Emisiones o el fomento de la conducción eficiente entre los conductores.

Desde esta perspectiva medioambiental, la consolidación del funcionamiento del Centro de Operaciones de Sanchinarro, inaugurado a finales de 2010, se convierte en un referente, por tratarse de un centro cuyo diseño está basado en un fuerte compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente, como lo expresa el hecho

[Entre nuestros
objetivos prioritarios
se encuentra
reducir el impacto
medioambiental]



de que disponga de una flota íntegramente de vehículos de gas natural.

En relación a nuestros clientes, hemos trabajado en mejorar la cercanía, creando un Centro de Gestión de la Información (CGI), que centraliza todas las competencias relacionadas con la información al cliente, a través de los diferentes canales de comunicación (página WEB, avisos en paradas y autobuses, mensajería SMS/IPHONE, Paneles interiores de los autobuses, PMV...).

Un año más la EMT se sitúa como empresa líder en tecnología al servicio de los clientes, con proyectos como la instalación del Sistema de Video-Vigilancia Embarcada en Autobuses (VEA), que se pretende reforzar la seguridad en el interior del autobús, potenciando, al mismo tiempo, los servicios tecnológicos ofertados al disponer de una red Wi-Fi, de acceso gratuito, dentro del autobús o el desarrollo del mapa interactivo para la página WEB, que proporciona ayuda en las consultas relacionadas con las líneas y la planificación de trayectos, entre otros.

En 2012, se continuará con una adaptación de la estrategia a la situación económica actual, otorgando una mayor importancia al ahorro en costes y al compromiso con el medio ambiente. Nuestros objetivos prioritarios se centrarán en continuar, por un lado, reduciendo el impacto medioambiental, mejorando la calidad del aire y contribuyendo a frenar el cambio climático y por otro en garantizar una sostenibilidad financiera y de costes, intentando mantener el equilibrio económico.

Pero hay mucho más, que el equipo que componemos la EMT, consideramos importante destacar. Por ello, desde aquí os invito a repasar con nosotros todas las acciones, que con ilusión y esfuerzo, hemos llevado a cabo y los nuevos logros que nos hemos marcado con el objetivo de contribuir a una sociedad mejor.

Ana Botella Serrano



1

Perfil de la Organización

1 Perfil de la organización

1.1 Principales magnitudes: visión global de la EMT

El presente informe pone a disposición de todos los Grupos de Interés la información económica, social y ambiental de la EMT de forma transparente y accesible.

A continuación se incluyen, a modo de resumen, las principales magnitudes y resultados de la Empresa, segmentadas bajo los tres enfoques anteriormente mencionados:

DIMENSIÓN ECONÓMICA	2010	2011
Balance		
Activo (Expresado en €)	519.819.166	563.534.157
Pasivo (Expresado en €)	220.157.943	291.217.251
Resultado del ejercicio (Expresado en €)	710.571	-681.376
Servicio		
Número de líneas	216	216
Longitud de la red (ida y vuelta)	3.833,38	3.835,09
Número de paradas	10.456	10.473
Parque de autobuses	2.100	2.095
Antigüedad del parque	6,14	6,04
Media de autobuses en servicio en día laborable (excluido agosto)	1.882	1.839
Kilómetros recorridos	100.017.242	95.454.060
Velocidad en línea	13,49	13,43
Longitud carril-bus	94	94
Longitud carril-bus con separador	39	39

1 Perfil de la organización Principales magnitudes



DIMENSIÓN SOCIAL		2010	2011
Clientes			
Viajeros transportados		423.409.691	426.586.901
Media diaria de viajeros (en día laborable de invierno)		1.539.652	1.566.037
Viajeros en día laborable-máximo		1.651.569	1.672.368
Viajeros por vehículo-kilómetro en línea		4,2334	4,4690
Empleados (a 31 de diciembre)			
Plantilla total		8.213	8.302
Plantilla adscrita al servicio de transporte urbano		7.940	8.033
Plantilla adscrita al SACE		273	269
Horas de formación por empleado		7,74	12,79
Porcentaje hombres/mujeres en plantilla		H: 95%	95%
		M: 5%	5%
Accidentabilidad laboral			
	Índice de incidencia:	46,12	39,46
	Índice de Frecuencia:	30,39	26,50
	Índice de Gravedad:	0,75	0,05
Cumplimiento legal			
Sanciones por incumplimientos legales		0	0



DIMENSIÓN AMBIENTAL		2010	2011
Consumos vehículos			
Consumo de gas (Kg)		12.327.301	15.701.117
Consumo de biodiésel (L)		49.217.971	42.135.924
Consumo de electricidad (KWh)		251.370	233.043
Consumo de Bioetanol (L)		241.005	119.868
Consumo de agua (m³) (1)		89.487	90.695
Emisiones y residuos			
Emisiones (%)			
NOx		87,38	75,52
HC		69,39	57,47
CO		107,29	121,55
Partículas		68,11	54,48
CO ₂		92,68	99,78
Residuos generados (kg)			
Residuos peligrosos		712.191	707.423
Residuos biosanitarios		2.111	1.573
Residuos inertes		130.270	104.783
Inversión ambiental			
Inversión económica (miles de €) (2)		26.564,531	45.075.440

(1) Se incluye en este apartado el consumo de todos los Centros de Operaciones.

(2) Durante 2011, los recursos económicos destinados al aspecto ambiental, han ascendido a 45.075.440 €. Esta cantidad ha sido destinada, principalmente, a la correcta gestión de todos los residuos generados, la descontaminación de los suelos y la compra de nuevos vehículos respetuosos con el medio ambiente.

1 Perfil de la organización

1.2 Misión, visión y valores: calidad de servicio y compromiso social

La Misión, Visión y Valores de la EMT responden a una integración real de la calidad de servicio y el compromiso social en toda la organización.

Misión actual:

“Ofrecer un servicio de transporte público de referencia de Madrid que satisfaga las necesidades y expectativas de los Ciudadanos y del conjunto de personas que transitan por nuestra Ciudad”.

Visión futura:

“Ser el operador de transporte público sobre superficie referente en el servicio ofertado y la atención a nuestros Clientes; apoyándonos en nuestro liderazgo tecnológico, y basándonos en la sostenibilidad y en una organización más motivada y competitiva”.

Valores: principios de actuación:

“Nos comprometemos con la Fiabilidad, la Accesibilidad, la Seguridad, la Comunicación, la Proximidad, la Innovación y la Responsabilidad por el servicio que ofrecemos a nuestros Clientes y Ciudadanos”

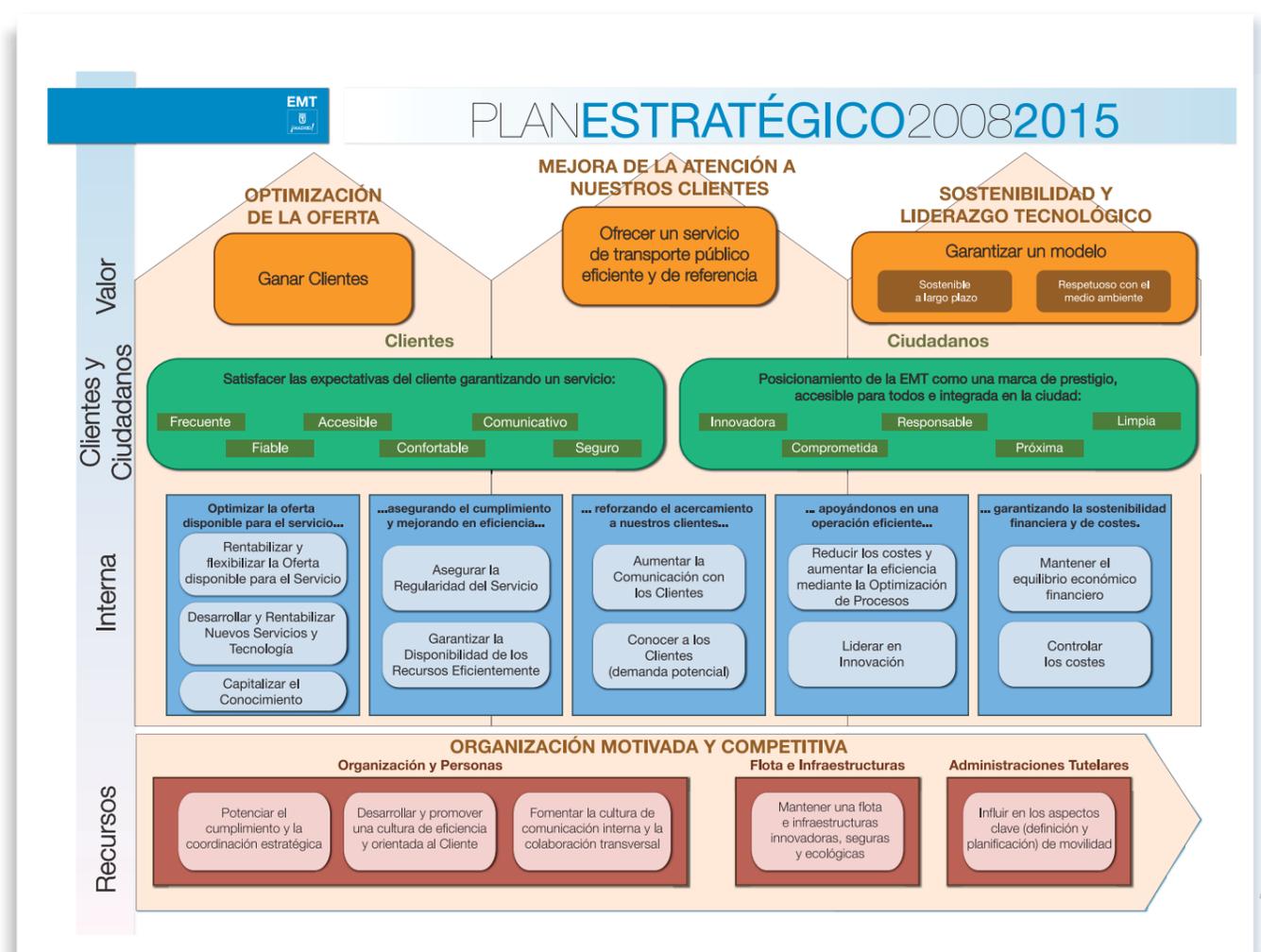
Tomando como base la misión, visión y valores, la EMT despliega el “Plan Estratégico 2008 – 2015”, que es revisado y actualizado anualmente con nuevas líneas de actuación en función de las necesidades internas y externas.

Este Plan Estratégico tiene como principal objetivo afrontar con garantías los grandes retos del sector del transporte público, y se centra en cuatro perspectivas: valor, clientes y ciudadanos, interna y recursos.

En la revisión realizada en 2011, se ha construido un nuevo Mapa Estratégico, que enfatiza el valor aportado a la sociedad, el posicionamiento ante clientes y ciudadanos, los procesos internos estratégicos para los próximos años y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos.

Las modificaciones realizadas tienen como objeto consolidar un modelo sostenible en el largo plazo que, rentabilizando la oferta de servicio y asegurando su cumplimiento desde la proximidad al cliente, garantice la sostenibilidad financiera y ambiental.

1 Perfil de la organización Misión, visión y valores

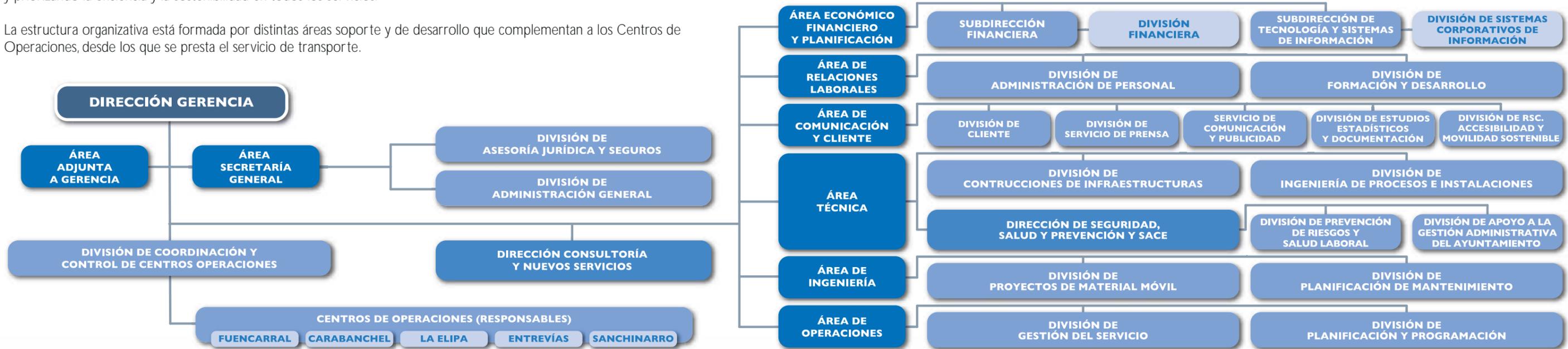


1 Perfil de la organización

1.3 Estructura organizativa de la EMT

La EMT ha orientado su organización para dar respuesta a las necesidades de los clientes, aumentando sus niveles de satisfacción y priorizando la eficiencia y la sostenibilidad en todos los servicios.

La estructura organizativa está formada por distintas áreas soporte y de desarrollo que complementan a los Centros de Operaciones, desde los que se presta el servicio de transporte.





La sede social de la Empresa se encuentra en el barrio de Pacífico y alberga las oficinas de los servicios organizativos, administrativos y jurídicos.

C/ Cerro de la Plata, 4.
28007 Madrid
Tl. 914 068 800

Para garantizar el correcto funcionamiento de la organización y velar por las necesidades de todos los Grupos de Interés, la EMT dispone de órganos complementarios, entre los que cabe destacar:

• **Consejo de Administración:** tiene como funciones la dirección, gestión y administración de la Empresa y está 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.

Los miembros del Consejo de Administración, a 31 de diciembre de 2011, son:

• **Presidenta**

D^a Ana María Botella Serrano

• **Vicepresidente**

D. Antonio de Guindos Jurado

• **Vocales**

D. Francisco Javier Rubio de Urquía

D^a María Fúster Cavestany

D. Luis Martínez-Sicluna Sepúlveda

D. Carlos Izquierdo Torres

D^a Ruth Porta Cantoni

D^a Raquel López Contreras

D. Fernando Canals Handler

• **Secretario**

D. Paulino Martín Hernández

• **Vicesecretario**

D. Francisco Ferrán Viada

• **Delegado del Consorcio Regional de Transportes**

D. Luis Miguel Martínez Palencia

• **Representantes de los Trabajadores**

D. Jaime García Merinero

D. Enrique Pascual Acebes

• **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.

• **Comité de Dirección:** es un órgano consultivo, 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.

Los miembros del **Comité de Dirección**, a 31 de diciembre de 2011, son:

• **José Ángel Rivero Menéndez**
Director Gerente

• **Francisco Félix González García**
Director Adjunto a la Dirección Gerencia

• **Francisco Ferrán Viada**
Secretario General

• **Félix Cabezón López**
Director Técnico

• **Juan José Navarro Blas**
Director de Relaciones Laborales

• **Arturo Martínez Ginestal**
Director de Consultoría y Nuevos Servicios

• **José Luis Molinero Calvo**
Director de Comunicación y Cliente

• **Luis María Álvarez Vázquez**
Director de Operaciones

• **Juan Ángel Terrón Alonso**
Director 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

Centros de Operaciones

La EMT cuenta con una Sede Social y seis Centros de Operaciones, estratégicamente situados en diferentes zonas de Madrid para dar una correcta cobertura de transporte a todos los distritos de la capital. En los Centros de Operaciones se pone en marcha la operativa de oferta de servicio y se llevan a cabo las tareas de mantenimiento y reparación de la flota de autobuses.



EMT Centro de Operaciones **Fuencarral**

- C/ Mauricio Legendre, 42 - 28046 Madrid
- Dotación: 599 autobuses
- Superficie: 133.000 m²
- Áreas de servicio:
Distritos de Fuencarral, Ciudad Lineal, Moncloa-Aravaca, Chamartín, Tetuán, Chamberí, Salamanca y Centro

1 Perfil de la organización Estructura organizativa

EMT Centro de Operaciones
Carabanchel

- C/Ventura Díaz Bernardo s/n - 28054 Madrid (Esq. Av. de los Poblados I 18)
- Dotación: 443 autobuses
- Superficie: 65.000 m²
- Áreas de servicio:
Distritos de Villaverde, Usera, Carabanchel, Latina, Arganzuela, Centro y Moncloa



EMT Centro de Operaciones
La Elipa

- Av. de las Trece Rosas, 3 - 28017 Madrid
- Dotación: 324 autobuses
- Superficie: 40.000 m²
- Áreas de servicio:
Distritos de Puente de Vallecas, Vicálvaro, Retiro, Centro, Moncloa, Tetuán, Moratalaz, Salamanca, San Blas, Ciudad Lineal y Barajas





EMT Centro de Operaciones
Entrevías

- Av. de Santa Catalina, 11 - 28014 Madrid
- Dotación: 397 autobuses
- Superficie: 52.000 m²
- Áreas de servicio:
Distritos de Villaverde, Usera, Villa de Vallecas, Puente de Vallecas, Vicalvaro, Retiro y Moratalaz



EMT Centro de Operaciones
Sanchinarro

- C/ Niceto Alcalá Zamora, 4 - 28050 Madrid
- Dotación: 322 autobuses
- Superficie: 59.000 m²
- Áreas de servicio:
Distritos de Barajas, Hortaleza, Fuencarral, Chamartín, Centro, Salamanca, Ciudad Lineal y San Blas

Tras su primer año de actividad, el nuevo Centro de Operaciones de Sanchinarro se ha consolidado como una de las instalaciones más modernas y más respetuosas con el medio ambiente en el ámbito del transporte. En línea con este compromiso, en colaboración con GAS NATURAL SERVICIOS, se ha puesto en funcionamiento, en septiembre de 2011, la primera estación de repostado de gas natural para terceros, situada en este Centro de Operaciones.

En paralelo, se han implantado nuevos sistemas de repostado de gas natural en los Centros de Operaciones de Entrevías y Carabanchel.

Por otra parte, se ha completado el plan de modernización de las instalaciones del Centro de Operaciones de Entrevías, iniciado en 2010, con objeto de adecuarlo tanto a la normativa vigente, como a los nuevos patrones de funcionamiento marcados por los Centros de Operaciones de nueva apertura.

1 Perfil de la organización

1.4 Responsabilidad Social

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es un elemento estratégico que se incorpora a la gestión cotidiana de la EMT en todas las actividades que desarrolla la organización asegurando el cumplimiento de sus objetivos, tanto desde el punto de vista de la rentabilidad, como de respuesta a la demanda creciente de sus Grupos de Interés.

Este compromiso se materializa en la Estrategia Corporativa a través de la Misión, Visión y Valores de la Empresa y con la formalización de la Política de RSC que determina las líneas generales de actuación en ámbitos como:



1 Perfil de la organización Responsabilidad Social

Comité de Responsabilidad Social y diálogo con Grupos de Interés.

El Comité de Responsabilidad Social de la EMT es el encargado de la puesta en práctica de los principios recogidos en la Política de Responsabilidad Social y está integrado por representantes de las principales áreas de la organización, lo que permite trabajar de forma efectiva, con una visión global de la organización.

En el seno del Comité, se realiza el seguimiento y evaluación de la información procedente de los distintos Grupos de Interés de cara a identificar nuevas necesidades y definir las acciones correspondientes.

Los Grupos de Interés son todas aquellas personas o colectivos que influyen o son influidos por las decisiones de una organización, y su identificación es el primer paso de una gestión socialmente responsable.

La EMT ha identificado a los suyos en función de su estrategia y de las políticas internas definidas, estableciendo canales de comunicación específicos con cada uno de ellos que mejoran el diálogo y permiten dar respuesta a sus necesidades y expectativas.

Grupos de Interés prioritarios:



Como resultado del diálogo con cada uno de ellos, se ha puesto en marcha, a lo largo de 2011, numerosas acciones de carácter social y medioambiental que contribuyen a la mejora de la calidad del servicio. Entre ellas, cabe señalar:

- **Continuación del proyecto**, iniciado en 2010 a propuesta de la Inspección General de Servicios (IGS) del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública del Ayuntamiento de Madrid, en el que se solicita la incorporación de la EMT a un nuevo proyecto de Responsabilidad Social Corporativa junto con otras empresas municipales.

1Perfil de la organización Responsabilidad Social

[La EMT participa, junto otras empresas municipales, en un proyecto orientado a la mejora de la Responsabilidad Social]

En este sentido, se han creado tres grupos de trabajo, Buen Gobierno, Social y Medio Ambiente, este último coordinado por la EMT. El objetivo principal de estos grupos es desarrollar un Modelo de Responsabilidad Social Corporativa para las empresas municipales del Ayuntamiento de Madrid, que incorpore las políticas, actuaciones y sistemas de control que definen una actuación de Gobierno Corporativo Socialmente Responsable.

La Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid ha aprobado impulsar esta iniciativa como vía específica para el cumplimiento del Código de Buenas Prácticas Administrativas, cuya finalidad es definir los principios, criterios e instrumentos que permitan incrementar los niveles de transparencia en la gestión pública.

- **Participación de la EMT en el Proyecto realizado con el departamento de Cooperación Internacional de Cruz Roja Española** en el ámbito de la Educación para el Desarrollo y Sensibilización Social, que ha puesto en marcha un Programa de Responsabilidad Social Corporativa dirigido a las empresas, en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid, con el fin de impulsar el papel positivo de la empresa entre la población más vulnerable y desfavorecida. Entre las actividades realizadas por la EMT dentro del proyecto, destaca la organización de dos talleres participativos para la identificación de posibles acciones a desarrollar en el marco de la Responsabilidad Corporativa por parte de los trabajadores.

A lo largo de esta memoria, se detallan otras acciones reseñables con los distintos Grupos de Interés.

1 Perfil de la organización

1.5 Contratación pública responsable

Los proveedores son un Grupo de Interés prioritario, razón por la que la EMT ha asumido un compromiso de contratación pública transparente que respete estrictamente la legislación y normativa de aplicación.

En este ejercicio, se ha realizado un profundo proceso de mejora de los procedimientos, modelos de documentación y formación del personal del área de contratación, con objeto de adaptarse a las múltiples novedades legislativas, y velar por el cumplimiento de los objetivos de transparencia y austeridad en materia de contratación pública.

[En la EMT, la contratación pública se rige por los principios de transparencia, libre concurrencia, igualdad de trato y proporcionalidad.]

1 Perfil de la organización Contratación pública responsable

Otras mejoras que se han abordado recientemente han sido, por un lado la revisión de los contenidos del apartado de la web "Perfil de Contratante", para facilitar la operativa de contratación a los proveedores y, por otro, la remisión telemática de anuncios del BOE y la puesta en marcha de la descarga de los pliegos de condiciones a través de la página Web, limitando la entrega física de estos documentos al mínimo indispensable.

La Comisión de Adquisiciones y Enajenaciones (Comisión de Contratación-CAE) supervisa el correcto desarrollo del proceso de contratación. Esta Comisión es un órgano colegiado compuesto por personal de la Dirección Adjunta a la Gerencia y por la Subdirección Financiera, al que se trasladan las propuestas de nueva contratación o de adjudicación.

La contratación se articula como flexible, seleccionando siempre el procedimiento más adecuado. Durante 2011, el procedimiento abierto se ha utilizado en mayor número de ocasiones (71%), adjudicándose compras totales de material a terceros por valor de 64,6 millones de euros, que han generado un impacto positivo en el balance económico de los proveedores.

Como objetivo de futuro, la EMT ha planificado la implantación de la contratación electrónica completa, junto con otras acciones que fomenten la transparencia y la igualdad de trato.

1 Perfil de la organización

1.6 Servicio de apoyo al control de estacionamiento (SACE)

La correcta gestión de los carriles reservados para el transporte público es un elemento estratégico, al mantener libres de interrupciones las vías de circulación del autobús, contribuyendo de este modo, a un transporte eficaz y sostenible.

Por este motivo, el Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento (SACE), en estrecha colaboración y coordinación con la Dirección General de Movilidad del Ayuntamiento de Madrid, realiza la vigilancia de los carriles reservados para el transporte colectivo, utilizando para ello un sistema de captación de matrículas a través de cámaras fotográficas situadas en el techo de los vehículos destinados a este servicio.

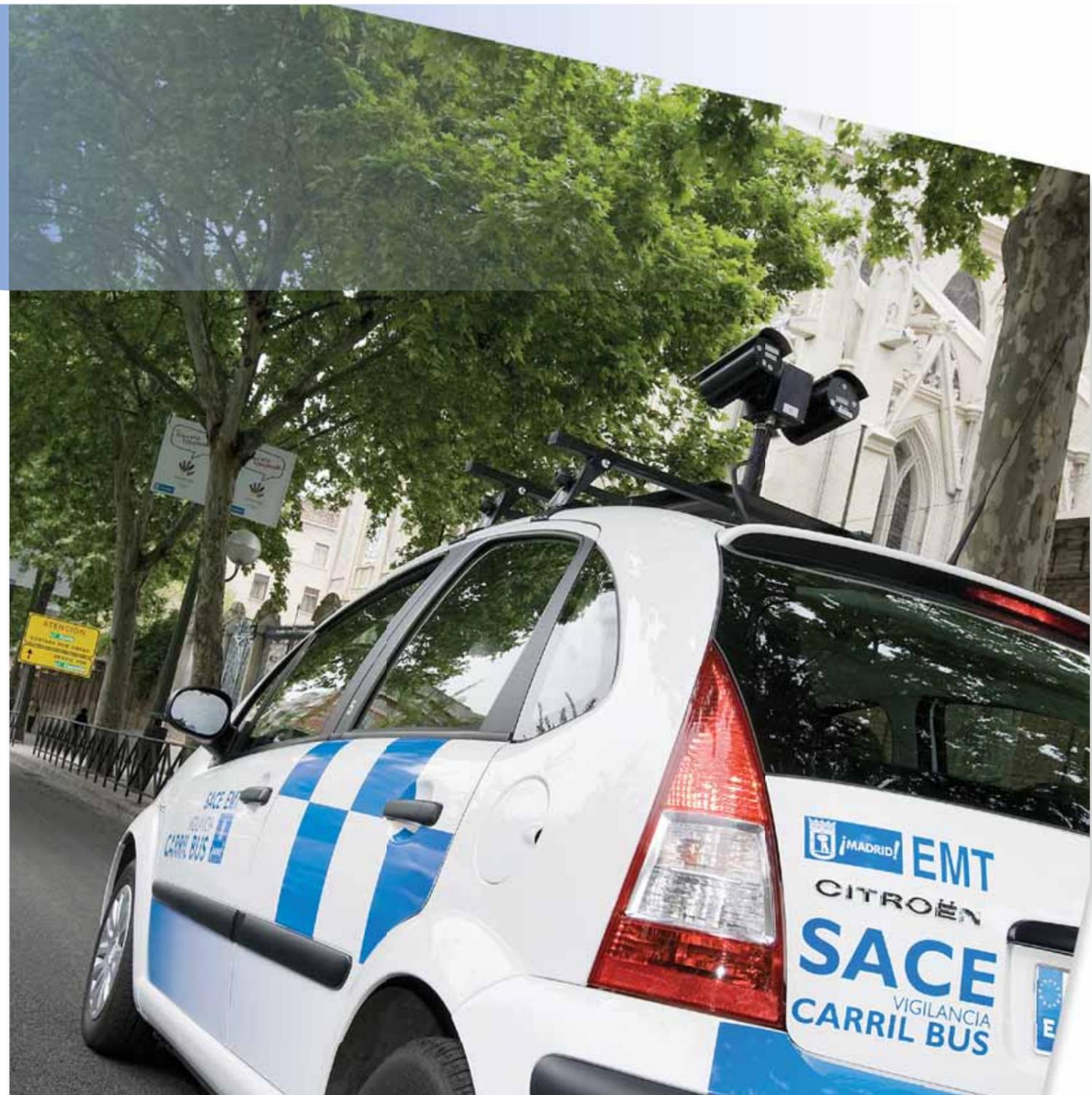
La inversión tecnológica, junto con la optimización en la utilización de los recursos humanos asignados a esta actividad, ha permitido la obtención de unos buenos resultados para la circulación del autobús, al despejar de obstáculos los carriles reservados. Como ejemplo de esta mejora, citar la reducción en este ejercicio del 5% en el número de sanciones por "Parar o estacionar en carril reservado para uso exclusivo del transporte público urbano", directamente relacionada con la baja ocupación de este carril (0,27%).

Además de la vigilancia del carril-bus, el SACE realiza otras actividades complementarias que contribuyen a la mejora de la circulación:

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 en el control de Parquímetros.

1Perfil de la organización Servicio de apoyo al control de estacionamiento





2 Cliente

2 Cliente

2.1 Vocación de servicio

El principal compromiso de la EMT es prestar un servicio público de transporte eficaz y eficiente con los más altos estándares de calidad y con una especial atención a los siguientes criterios:

Respuesta a las necesidades de los clientes y, especialmente, a aquellos con movilidad reducida, de la tercera edad o con discapacidad.

Modernización e innovación constante en proyectos tecnológicos que mejoran la información y atención a los clientes.

Protección del medio ambiente y eficiencia energética.

La EMT se ha consolidado, año tras año, como una de las empresas europeas de transporte urbano de superficie mayor y más moderna.

Los principales datos que lo avalan son, entre otros:



2. Cliente Vocación de servicio



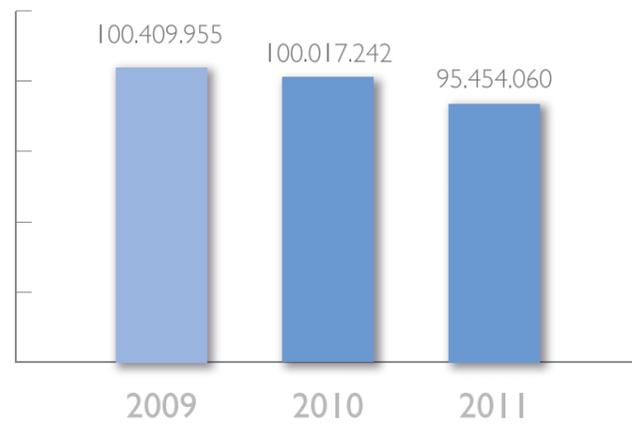
2 Cliente

2.2 Oferta de servicio. Datos globales

Kilómetros recorridos

Los kilómetros totales recorridos en 2011 han sido 95.454.060, lo que supone un 4,56% menos respecto al año 2010, como consecuencia de la diferente composición del calendario y de las adaptaciones del servicio realizadas en algunas líneas con el fin de adecuarlas a la demanda real optimizando la prestación del servicio.

Km recorridos en línea

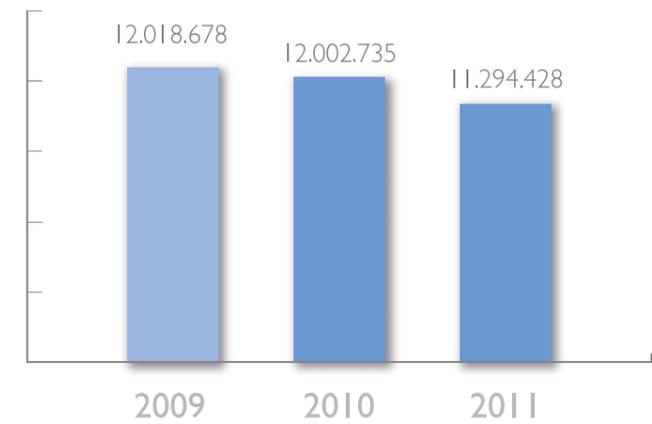


2 Cliente Oferta de servicio

Viajes y Autobuses en servicio

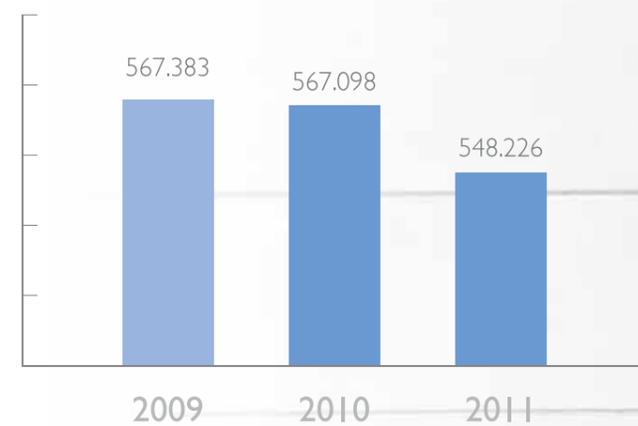
El número de viajes realizados en 2011 ha experimentado un descenso del 5,90% con respecto al año anterior.

Viajes realizados en línea



Por otro lado, la evolución de los autobuses en servicio (suma del número de autobuses en cada línea durante todos los días del año), se ha reducido un 3,33% en 2011. En ambos casos el descenso ha sido ocasionado por los mismos motivos expuestos anteriormente, de mejora de la eficiencia.

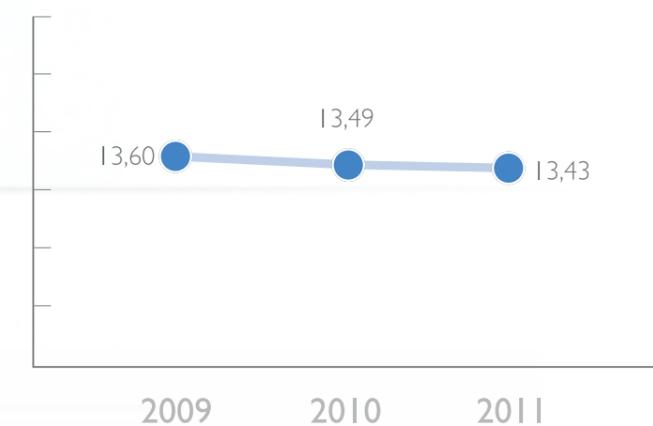
Autobuses en servicio



Velocidad en línea

La velocidad media de la red se ha reducido en un 0,44% debido, por un lado, 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)



A pesar de ello, varias líneas han experimentado una mejora en su velocidad. Del total de líneas que circulan por tramos con separador físico en el carril-bus, 26 de ellas han permanecido estables o han tenido incremento, y 45 han presentado unos valores de pérdida inferiores a la media. Del resto de la red, 62 líneas han permanecido estables o han ganado velocidad y 58 han presentado un descenso por debajo de la media.

Parque de Material Móvil

En 2011, como en años anteriores, la EMT ha continuado con la renovación y modernización del parque de autobuses, dando de baja 138 unidades del modelo IVECO Cityclass Piso Bajo, 51 RENAULT City Line Piso Bajo, 3 IVECO Cityclass GNC Piso Bajo, 3 MAN NL/233-F GNC Piso Bajo y 5 MERCEDES O/530 Citaro Piso Bajo, y eliminando definitivamente del parque las 6 unidades del modelo MAN NL/313-F Aeropuerto Piso Bajo, y las 3 últimas unidades del modelo MERCEDES O/520 Cito Piso Bajo.

Al mismo tiempo, se han dado de alta 204 vehículos nuevos, de los que 12 son del modelo IVECO Citelis Piso Bajo, 80 del modelo IVECO Citelis GNC Piso Bajo, 58 MAN NL/313-F GNC Piso Bajo, todos ellos de 12 metros de longitud. Se han incorporado, por primera vez, vehículos BREDAMENARINIBUS, con 39 unidades estándar de 12 metros del modelo Avacity GNC Piso Bajo y con 15 unidades de midibuses de 8 metros del modelo Vivacity GNC Piso Bajo.

El siguiente cuadro recoge la variación del Parque de Material Móvil de la EMT durante el año 2011.



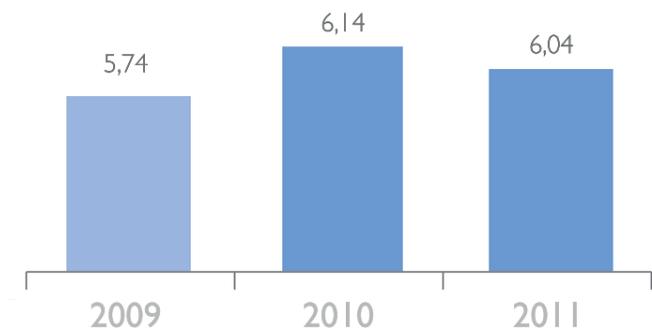
PARQUE DE MATERIAL MÓVIL	01/01/2011	31/12/2011	Δ
IVECO			
CityClass GNC Piso Bajo	290	287	-3
CityClass Piso Bajo	635	497	-138
Citelis Piso Bajo	24	36	12
Citelis GNC Piso Bajo	22	102	80
Citelis Aeropuerto GNC Piso Bajo	12	12	--
MAN			
NL/313-F Aeropuerto Piso Bajo	6	--	-6
NL/263-F Piso Bajo	182	182	--
NL/273-F Piso Bajo	77	77	--
NL/233-F GNC Piso Bajo	20	17	-3
NL/313-F GNC Piso Bajo	86	144	58
NG/313-F Articulado Piso Bajo	80	80	--
NG Lion Articulado Piso Bajo	4	4	--
NL/283-F Piso Bajo	24	24	--
MERCEDES			
O/530 Citaro Piso Bajo	177	172	-5
O/520 Cito Piso Bajo	3	--	-3
O/530 Citaro GNC Piso Bajo	35	35	--
RENAULT			
City Line Piso Bajo	103	52	-51
SCANIA			
N-94/UB Omnicity Piso Bajo	185	185	--
N-270 Omnicity Piso Bajo	110	110	--
L-094/UB Etanol Piso Bajo	5	5	--
TECNOBÚS			
Gulliver Piso Bajo	20	20	--
BREDAMENARINIBUS			
Avacity GNC Piso Bajo	--	39	39
Vivacity GNC Piso Bajo	--	15	15
Total de vehículos en parque	2.100	2.095	-5



2 Clientes Oferta de servicio

La antigüedad media del Parque de Material Móvil de Explotación, ha descendido ligeramente en el año 2011 hasta situarse en 6,04 años, indicativo de una flota joven y moderna.

Antigüedad media del Parque (años)



Viajeros transportados

El número de viajeros transportados en 2011 ha sido de 426.586.901, lo que significa un incremento del 0,75%, a pesar de la pérdida generalizada de clientes del transporte urbano como consecuencia de la crisis económica y del descenso de la movilidad obligada derivada de la menor actividad económica. La puesta en marcha de la línea Expres al Aeropuerto y el crecimiento de los clientes de Abono Transportes han sido las dos razones fundamentales.

Como consecuencia de ello, la ocupación media se ha visto incrementada ligeramente, sin afectar a los niveles de comodidad y confort de los clientes.

VIAJEROS TRANSPORTADOS				
	Viajeros transportados	Promedio diario	Promedio diario por vehículo	Promedio por vehículo-km en línea
2011	426.586.901	1.168.731	778	4.4690
2010	423.409.691	1.160.027	747	4.2334
Δ	3.177.210	8.704	31	0,2356
%	0,75	0,75	4,15	5,57

2 Cliente Oferta de servicio



Distribución de la demanda

El siguiente cuadro refleja la distribución de viajeros en función del título de transporte utilizado:

DISTRIBUCIÓN DE LA DEMANDA	
Título	Viajeros registrados
Sencillo	42.385.139
Metrobús	63.632.576
Bonotet	231.216
Aeropuerto	1.282.867
Pases Familiares	2.795.657
Títulos EMT y Metrobús	110.327.455
Mensual Normal	166.398.225
Mensual Tarjeta Joven	37.225.538
Anual Normal	11.444.197
Tercera Edad	86.411.283
Turístico	1.048.540
Tarjeta Azul	12.697.810
Abono Transportes	315.225.593
Otros	1.007.441
Viajeros Totales	426.560.489
Servicios Especiales	26.412
Viajeros Registrados	426.586.901

Tras el aumento de tarifa el 8 de agosto, el Billete Sencillo ha experimentado un descenso del 7,63%, parcialmente compensado con el crecimiento del Metrobús. El Bonotet, en el tercer año consecutivo de funcionamiento de la Tarjeta Azul (título que lo sustituye), presenta una utilización residual.

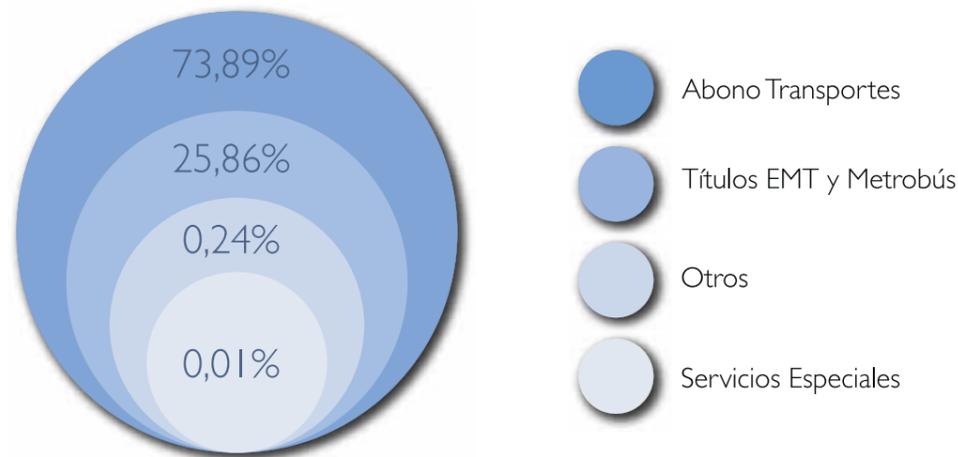
En lo referente a los Abonos Transportes, ha habido un notable aumento de la utilización del Abono Joven (casi un 20% respecto al año 2010), consecuencia de la ampliación de la edad de validez hasta el 30 de junio del año en que se cumplen los 23 años, desde el mes de julio de 2010.

Asimismo, los Abonos Anual Tercera Edad, Tarjeta Azul y Turístico también incrementan su uso. El aumento de los dos primeros (Tercera Edad un 6,28% y Tarjeta Azul un 17,92%) se debe, por un lado, a la absorción de la demanda del título Bonotet y, por otro, al crecimiento de la población mayor de 65 años, y el del Abono Turístico responde a la consolidación de su uso y a la "Jornada Mundial de la Juventud" celebrada en Madrid del 16 al 21 de agosto de 2011, para la que se puso en circulación un Abono Turístico especial.

Al igual que en años anteriores, la demanda de viajeros con Abono Transportes es mayor que la correspondiente a los títulos EMT y Metrobús.

El siguiente gráfico representa la distribución de los títulos utilizados por los viajeros en el año 2011.

Distribución porcentual de títulos



2. Cliente Oferta de servicio

Tarifas

En 2011 se han revisado las tarifas, que han sido aprobadas por el Pleno de la Comisión de Precios del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, a propuesta del Consorcio Regional de Transportes, e implantadas el 1 de enero y el 8 de agosto. La revisión del 8 de agosto solo afecta al precio del Billete Sencillo, cuya tarifa permanecía estable desde 2005.

TARIFAS	
Título	Euros (IVA incluido)
Billete Sencillo (hasta el 7 de agosto de 2011)	1,00
Billete Sencillo (desde el 8 de agosto de 2011)	1,50
Billete Sencillo Exprés Aeropuerto	2,00
Metrobús (10 Viajes)	9,30
Bonotet (10 Viajes)	0,30

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S. A.
 C.I.F. A-28/046316

TARIFAS

BILLETE SENCILLO <small>SE EXPENDE A BORDO DE LOS AUTOBUSES.</small>	1,00 €	Valedero solamente para efectuar el viaje en el que es expedido.
BILLETE METROBUS PARA 10 VIAJES: <small>SE EXPENDE EN TAQUILLAS DE METRO, ESTANCOS Y QUIOSCOS DE PRENSA.</small>	9,30 €	Valedero para efectuar viajes indistintamente en las líneas normales de EMT o en la red de Metro, durante la vigencia del indicativo de la tarifa T1. Podrá ser retirado en caso de uso indebido. El importe de los billetes incluye el IVA.

A PARTIR DEL DÍA 22 DE ENERO DE 2011, SOLO SON VÁLIDOS COMO TÍTULOS DE TRANSPORTE LOS BILLETES METROBÚS IDENTIFICADOS CON EL INDICATIVO DE TARIFA T1 CORRESPONDIENTE AL PRECIO DE 9,30 EUROS. EL TÍTULO DE TRANSPORTE VALIDADO DEBERÁ CONSERVARSE A DISPOSICIÓN DE LOS EMPLEADOS DE LA COMPAÑÍA QUE LO SOLICITEN DURANTE EL VIAJE. EL VIAJERO SIN TÍTULO DE TRANSPORTE DEBERÁ ABONAR UN RECARGO EXTRAORDINARIO CUYO IMPORTE SERÁ VEINTE VECES EL PRECIO DEL BILLETE SENCILLO, ES DECIR 20 EUROS, SIN PERJUICIO DE OTRAS RESPONSABILIDADES EN LAS QUE PUDIERA INCURRIR.



Las tarifas de los Abonos Transportes también han sido modificadas:

TARIFAS DE ABONOS TRANSPORTES (1)												
Tipo de Abono	Zona de utilización											
Mensual	A											
Tarjeta Azul (2)	5,50											
Mensual (3)	A	BI	B2	BI-B2	B3	B2-B3	B3-CI	CI	CI-C2	C2	EI	E2
Normal	47,60	55,50	62,70	41,80	71,40	41,80	41,80	77,90	41,80	86,40	96,20	114,80
Tarjeta Joven (4)	30,50	34,60	39,30	26,50	44,90	26,50	26,50	49,00	26,50	53,90	68,20	84,90
Tercera Edad	10,90											
Anual (5)	A	BI	B2	B3	CI	C2						
Normal	523,60	610,50	689,70	785,40	856,90	950,40						
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	6,00	10,00	13,00	19,00	25,00	12,00	20,00	25,00	36,00	50,00		
Congresos	4,20	7,00	9,10	13,30	17,50	8,40	14,00	17,50	25,20	35,00		

- (1) Expresadas en euros, IVA incluido
- (2) En vigor desde el 1 de enero de 2011
- (3) Desde el 1 de noviembre de 2009, las familias numerosas pueden obtener un 20% de descuento (categorías general) o un 50% de descuento (categorías especial) y las personas con discapacidad igual o superior a un 65% un descuento de un 20%, en todas las modalidades de abono existentes.
- (4) Desde el 1 de julio de 2010 se amplía la edad de validez hasta los 23 años.
- (5) Los adquiridos durante el primer trimestre del año tendrán el siguiente precio:
 Precio = (Nº meses restantes - 1) x precio del abono mensual

2 Cliente

2.3 Gestión de la calidad orientada al cliente



La EMT continúa trabajando en el aumento de la calidad del servicio, desarrollando actividades y proyectos cuyo fin es conocer y aumentar la satisfacción de los clientes, unificando y dinamizando la gestión de la calidad, así como promoviendo una cultura de mejora continua dentro de la Empresa.

Los modelos de gestión de calidad con un mayor reconocimiento internacional son los basados en el cumplimiento de las normas UNE-EN ISO 9001:2008 e UNE-EN 13816:2003, ésta última, específica para el transporte de pasajeros. Por su parte, la norma UNE-EN ISO 14001:2004 y el registro EMAS incluyen requisitos de control y mejora medioambiental en los modelos de gestión.

Es por ello que la EMT ha incluido los criterios de estas normas en su modelo de gestión, obteniéndose las siguientes certificaciones en 2011:

2 Cliente Gestión de la calidad orientada al cliente

Centros:

Centro de Operaciones de Carabanchel:

ha obtenido la renovación del certificado del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma UNE-EN ISO 9001:2008. También han sido renovadas las certificaciones de calidad en transporte según la norma UNE-EN ISO 13816:2003 de las líneas 22 y 75. Además, en el mes de junio, este mismo centro ha sido inscrito en el registro EMAS de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid.

Centro de Operaciones de Entrevías:

ha obtenido la certificación del "Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente", tras la auditoría basada en las normas UNE-EN ISO 9001:2008 y UNE-EN ISO 14001:2004, respectivamente.

Centro de Operaciones de La Elipa: ha renovado la certificación del Sistema de Gestión Ambiental basado en la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.

Sede Central de la EMT:

ha recibido en junio de 2011 la certificación de gestión ambiental EMAS.

Oficina de Atención al Cliente (OAC):

ha superado, un año más, la auditoría de renovación del Sistema de Gestión de Calidad UNE-EN ISO 9001:2008.

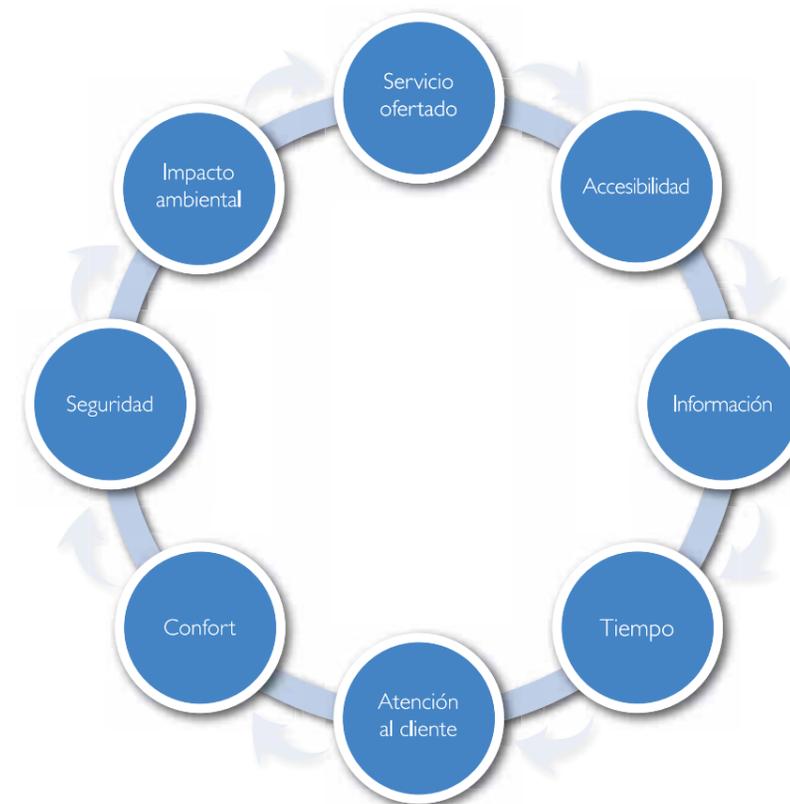
Las líneas 75 y 22 renuevan sus certificaciones de calidad en el servicio

Por tercer año consecutivo, las líneas 22 y 75 de la EMT han superado con éxito la auditoría anual realizada por AENOR para la verificación del Sistema de Calidad basado en la norma UNE-EN 13816:2003, específica para el Transporte Público de Pasajeros, con la respectiva renovación de sus certificaciones.

Un Sistema de Calidad de transporte basado en esta norma tiene como objetivo fundamental dar respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes a través de la mejora de los procesos operativos y del aumento de los niveles de satisfacción.

2 Cliente Gestión de la calidad orientada al cliente

La auditoría asegura el cumplimiento de los compromisos asumidos por la EMT en 2009 en cada uno de los criterios que impone la norma:



Reingeniería de procesos

La EMT ha continuado, por un lado, con la mejora de procesos específicos y, por otro, ha puesto en marcha nuevos proyectos. En concreto, los siguientes procesos prosiguen con los trabajos de mejora:

- Planificación y definición de la oferta de servicio.
- Regulación y control del servicio (SAE).
- Selección y promoción del personal.
- Reingeniería de los procesos del taller de Fuencarral B.
- Supervisión y Control de la Contratación Pública.

Entre los nuevos proyectos cabe destacar los siguientes:

Reingeniería del proceso de mantenimiento de instalaciones internas. En este proyecto se han planificado once iniciativas de mejora.

Reingeniería de los procesos del taller de Carabanchel. Se han identificado diecinueve iniciativas de mejora que pretenden impulsar la calidad del funcionamiento del taller.

Reingeniería de los procesos del taller de La Elipa. La reingeniería del proceso está prevista que finalice en mayo de 2012.

Estudios de satisfacción de clientes/ Mystery Shopping

Durante 2011, se han seguido desarrollando los estudios de campo centrados en Encuestas de Satisfacción y Auditorías de Cliente Misterioso en las líneas certificadas 22 y 75, y, complementariamente, se han realizado también estudios en las líneas 41, 121 y 139.

Dichos datos, permiten obtener los niveles de satisfacción de las diferentes dimensiones del servicio prestado para los clientes, y controlar la evolución y las tendencias de los niveles de cumplimiento de los objetivos de calidad. Con este método, se identifican los puntos críticos y las áreas de mejora.

Panel de usuarios

Con el objetivo de ampliar y mejorar la información sobre la satisfacción de los clientes de la EMT, se ha realizado, por cuarta vez, una encuesta en la que han participado más de 2.000 personas contestando preguntas estructuradas conforme a los aspectos básicos del servicio:

1. Servicio de transporte.
2. Comportamiento de los conductores.
3. Vehículos.
4. Información en el interior del autobús.
5. Servicio de atención al cliente.

En esta encuesta, la puntuación media ha sido de 7,2 puntos, dos décimas por encima de la del año 2010, destacando el apartado de trato al cliente que ha obtenido una valoración de 8 puntos.

Ética publicitaria

La ética es uno de los principios recogidos en la Política de Responsabilidad Social de la EMT y que se despliega en todas las actividades de la organización.

Por ello, cada año la EMT refuerza su compromiso de ética y lealtad publicitaria a favor de los consumidores y del propio mercado.

De nuevo, la Asociación de la Comunicación Comercial (Autocontrol*) ha concedido a la EMT el "Certificado de Responsabilidad Social Corporativa" que pone de manifiesto dicho compromiso.

Nota*: Autocontrol es una asociación sin ánimo de lucro que tiene como misión contribuir a que la publicidad constituya un instrumento útil en los procesos económicos, así como velar por el respeto a la ética publicitaria y a los derechos de los consumidores (excluyendo, por tanto, la defensa de intereses personales).

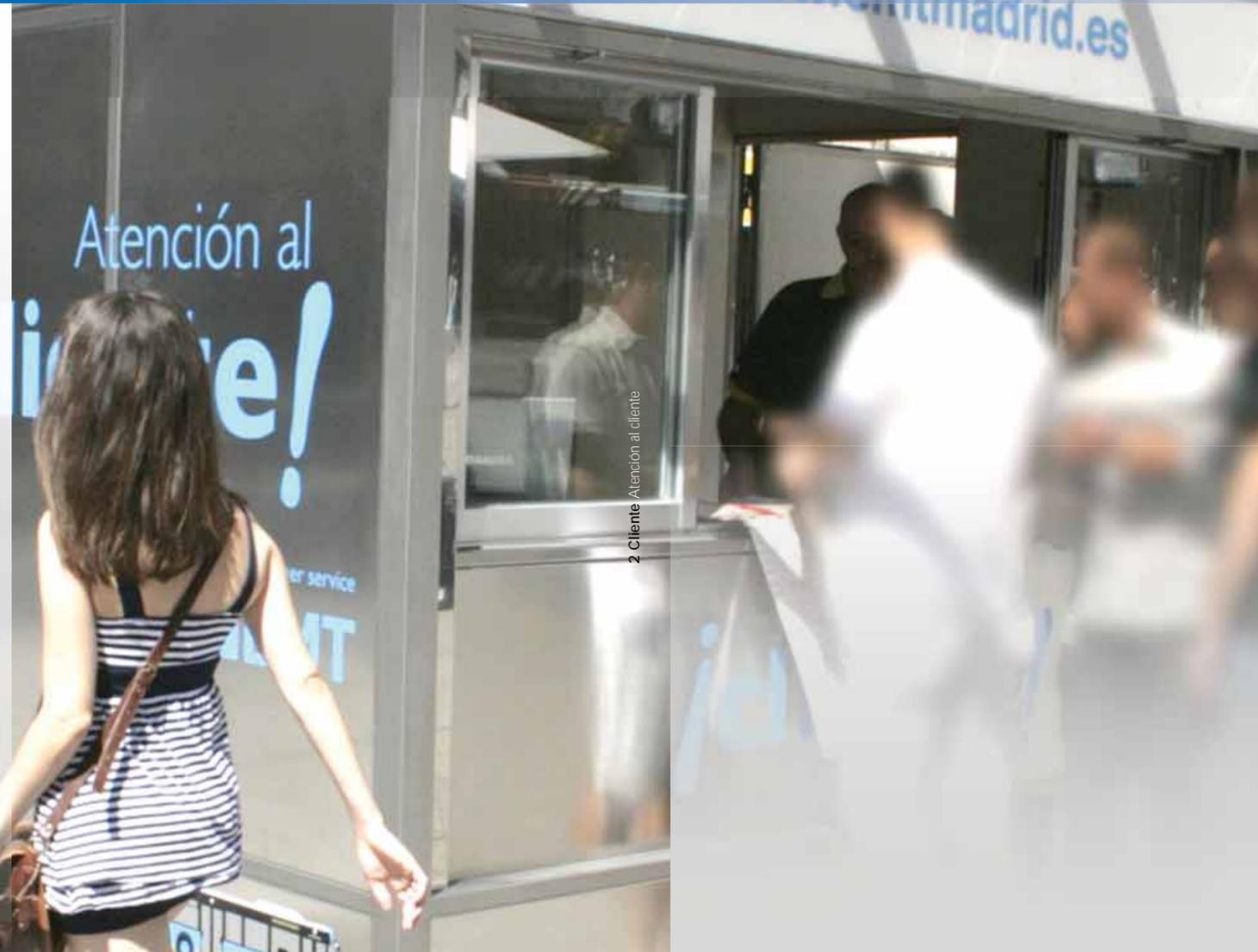
2 Cliente

2.4 Atención al cliente

La proximidad al cliente es un aspecto clave para prestar un servicio de calidad, por ello la EMT pone a disposición de los clientes los canales de comunicación necesarios, para mantener una relación fluida y eficiente.

En este sentido, se ha creado un Centro de Gestión de la Información (CGI), cuya responsabilidad inicial es centralizar todas las competencias relacionadas con la información al cliente, recopilando, filtrando, editando y publicando, de forma coordinada, toda la información relativa a incidencias, novedades y modificaciones del servicio, a través de los siguientes canales de comunicación:

- Web.
- Avisos en autobuses.
- Avisos en paradas.
- Anuncios en paneles TFT.
- Paneles de Mensajería Variable (PMV) en paradas.
- Mensajes SMS.
- Mensaje "Push" (iPhone).
- Correos electrónicos.



Asimismo, también se ofrece a los clientes la posibilidad de obtener y compartir información a través de diversos canales como Facebook, Youtube, mensajes SMS o las diferentes microsites.

Se han realizado 8.528.916 visitas a la página web, con un incremento del 34,47% sobre el año 2010 y se han contabilizado 856.571 mensajes SMS, con un importante descenso debido, principalmente, a la puesta en servicio de los nuevos paneles de información en las paradas, al incremento de las visitas a la página web y a las nuevas aplicaciones gratuitas para terminales móviles.

CANALES DE INFORMACIÓN

Facebook	Visualización de Publicaciones	620.333
	Comentarios a las Publicaciones	4.954
Canal Youtube	Reproducciones de video en el canal Youtube	19.003
Microsite Aeropuerto	Visitas	233.734
Microsite Movilidad 2.0	Visitas	35.823
Microsite Bus Turístico	Visitas	36.107
Mensajes SMS	Red Diurna	844.385
	Red Nocturna	12.186
Plano Turístico	Descargas	95.141
Página Web	Visitas	8.528.916

La gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y cualquier solicitud de información, se puede realizar a través de canales específicos, puestos a disposición de todos los clientes:

- Teléfono: **902 50 78 50**. Atención telefónica: 7 a 21 h. (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 h. (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 puede solicitarse al conductor en los autobuses, presentando el título de transporte validado. Una vez cumplimentada la hoja de reclamaciones (documento con original y copia para el cliente), la original deberá ser remitida, vía postal, a la dirección que figura impresa en la misma, depositándola en un buzón de correos. No necesita franqueo.
- A bordo de la **Oficina Móvil**. Autobús reconvertido en una oficina móvil que recorre los distritos de Madrid periódicamente, dando atención presencial a los clientes.
- A través de la página web www.emtMadrid.es.

2. Cliente Atención al cliente

Oficina de Atención al Cliente (OAC)

La función de la Oficina de Atención al Cliente es atender a los clientes que quieran realizar sus gestiones de forma personal en la sede de la Empresa, o bien a través de otros medios como teléfono, correo electrónico, correo ordinario, fax o vía web. Las gestiones que se pueden realizar de forma sencilla en la OAC, son las siguientes:

- Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Gestión de objetos perdidos.
- Servicio de atención telefónica.

En 2011, se han atendido un total de 4.817 personas en la oficina, dato que resalta la importancia de dicho servicio.

Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

El aumento en el uso de las nuevas tecnologías y su gran accesibilidad han facilitado la comunicación de la EMT y los clientes, traduciéndose en un incremento del número de sugerencias, quejas y reclamaciones.

El correo electrónico ha sido el canal que mayor incremento ha experimentado en su utilización, seguido de la página web de la EMT.

GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS				
Tipo de envío	2011	2010	Δ	%
1. Hojas de Reclamaciones Oficiales	1.356	1.279	77	6,02
2. Carta o escrito	408	416	-8	-1,92
3. Correo electrónico (atencioncliente@emtMadrid.es)	2.143	1.685	458	27,18
4. Reclamación telefónica o presencial	687	616	71	11,53
5. Reclamación por Fax (91 406 88 79)	138	171	-33	-19,30
6. Página web (www.emtMadrid.es)	5.726	5.189	537	10,35
Total	10.458	9.356	1.102	11,78

En el siguiente cuadro se especifica la evolución de las quejas, reclamaciones y sugerencias en función de su tipología:

GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS				
Tipología	2011	2010	Δ	%
A. Actuaciones de personal	2.843	2.415	428	17,72
B. Daños y perjuicios económicos a los usuarios	884	851	33	3,88
C. Alteraciones del servicio	1.616	1.485	131	8,82
D. Sugerencias de los usuarios y otras	4.153	3.792	361	9,52
E. Reclamaciones por causa de material	342	255	87	34,12
F. Imposiciones SACE	3	2	1	50,00
G. Objetos encontrados	249	222	27	12,16
H. Descargo sobre Recargo Extraordinario	247	210	37	17,62
I. Anomalías cancelación y canje de títulos	75	87	-12	-13,79
BUS Peticiones, sugerencias y/o reclamaciones referentes al camil bus	--	2	-2	--
SMS Peticiones, sugerencias y/o reclamaciones referentes a los mensajes SMS	46	35	11	31,43
Total	10.458	9.356	1.102	11,78

Como objetivo de calidad, la EMT se ha comprometido a tramitar las reclamaciones en un plazo máximo de 20 días naturales, de acuerdo al Sistema de Calidad UNE-EN ISO 9001: 2008 implantado.

Gestión de objetos perdidos

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

El número de objetos encontrados ha sido de 8.659 (402 más que en 2010), de los que 2.752 se han devuelto a sus propietarios y los restantes se han remitido a la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid.

Servicio de atención telefónica

Uno de los servicios más utilizados por los clientes de la EMT es el de atención telefónica, que permite simplificar las gestiones y garantiza una rápida respuesta, a través de un número único:

2. Cliente Atención al cliente



Tanto en la línea mencionada anteriormente, como a través de la centralita, la OAC ha gestionado un total de 113.291 llamadas, de las cuales, 86.803 corresponden al teléfono de Atención al Cliente. Este dato duplica las cifras del año anterior.

En el siguiente cuadro se puede observar la gran evolución en el número de llamadas, tanto recibidas como emitidas, a través del teléfono 902 507 850.

LLAMADAS LÍNEA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE		
Tipología	Entrantes	Salientes
2011	68.979	17.824
2010	38.925	1.713



2 Cliente Atención al cliente

Servicio de Atención Móvil en calle

El Servicio de Atención Móvil al cliente (SAM) tiene como principal función prestar un servicio directo a los clientes en calle, en los alrededores de las paradas y en el interior de los autobuses, resolviendo dudas y proporcionando información de forma directa.

El personal del SAM, uniformado en color verde, en el año 2011 ha realizado 32.818 actuaciones, atendiendo a un total de 2.171.303 clientes, lo que representa un incremento de actividad del 16% respecto al ejercicio anterior.

Principales actuaciones realizadas:

Nuevo punto de información en Legazpi en el que se ofrece información detallada sobre la red de la EMT y las conexiones con otros modos de transporte, además de resolver dudas y agilizar trámites como la búsqueda de objetos perdidos.

Atención a más de 350.000 clientes en los servicios especiales con motivo de la Jornada Mundial de la Juventud.

Realización de 4.849 actuaciones en el interior de los autobuses y 5.594 en paradas e intercambiadores por desvíos y otras incidencias.

Visitas regulares de la Oficina Móvil del SAM a 10 distritos de la capital, con un total de 610 actuaciones y 20.934 clientes atendidos de forma presencial.

Apoyo en los desplazamientos en los autobuses de la EMT, a un total de 92.343 escolares de más de 500 centros, lo que supone un aumento del 12,27% respecto al año 2010.

El total de actuaciones se ha incrementado un 58,63% con respecto a 2010, lo que en relación al número de clientes atendidos supone un crecimiento del 63,35%.

Complementariamente, el SAM realiza los siguientes servicios:

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

Organización de visitas a las instalaciones de la EMT.

Seguimiento de la evolución de los lesionados en autobuses.

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



2. Cliente Atención al cliente

El SAM dispone de puntos de información en Plaza de Castilla, Cibeles y Legazpi, en los que se presta servicio continuo todos los días del año, y en el caso de la oficina de Cibeles las 24 horas del día. La próxima apertura de un nuevo punto en el Intercambiador de Aluche tiene como objetivo atender más de 500.000 clientes en 2012.



2 Cliente

2.5 Accesibilidad Universal



La Accesibilidad Universal es un objetivo prioritario de la EMT, de ahí que, durante los últimos años, se ha trabajado de forma constante para conseguir ser un servicio de transporte urbano totalmente accesible no sólo en el material móvil, sino también que incorpore las últimas tecnologías en accesibilidad.

De hecho, fruto del compromiso de responsabilidad de la EMT con la sociedad, se han puesto en marcha acciones en las que se han introducido los conceptos de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos, con el fin de ofrecer un servicio acorde a la diversidad de capacidades de las personas, que mejore la calidad de vida de las mismas y facilite el uso del autobús como medio de transporte de Madrid. Estas acciones se han enfocado en tres líneas distintas:

2 Cliente Accesibilidad Universal, tecnología y seguridad



Material móvil

La EMT se asegura de que toda la flota dispone de los siguientes elementos necesarios para garantizar la accesibilidad universal:

- Piso bajo.
- Sistema de inclinación y rampa de acceso.
- Espacio reservado para personas con movilidad reducida (PMR) con los elementos correspondientes.
- Trama continua de barras y asideros con contraste cromático.
- Sistema Braille en pictogramas y en pulsadores de aviso de parada.
- Suelo antideslizante, tanto en seco como en mojado, que no produce reflejos.
- Sistemas tecnológicos de información accesibles.

Desde hace varios años, y en respuesta al compromiso de accesibilidad universal, se han incorporado nuevos elementos en las adquisiciones de autobuses, que van más allá del estricto cumplimiento de la normativa, hasta completar, a finales de ejercicio, un total de 510 unidades. Entre estos nuevos elementos se encuentran:

- Espacio ampliado en la plataforma central para compatibilizar el uso de cochecitos de niños y sillas de ruedas (con los elementos de accesibilidad necesarios).
- Silla fija portabebés del grupo 1 (9 a 18 kg).
- Espacio reservado para carros de la compra o maletas tipo "trolley".
- Nuevas características de los asientos reservados para Personas de Movilidad Reducida.
- Asideros, barras, bandas y pulsadores con alto contraste cromático.
- Posibilidad de acceder con bicicleta plegada.

Nuevas tecnologías que facilitan la accesibilidad

La comunicación y la información son elementos esenciales en nuestra sociedad. En ocasiones, su ausencia supone una importante barrera para las personas. Conscientes de esto, a través de las nuevas tecnologías, la EMT está impulsando la "comunicación para todos", con el fin de minimizar esta barrera y facilitar el acceso a la información a todos los clientes.

Son varios los proyectos en tecnologías accesibles en los que la EMT es pionera. Entre éstos podemos destacar:

a) Información terminales móviles

A través de terminales móviles, los clientes pueden acceder al servicio SMS (número 217217), que permite consultar los tiempos de espera en paradas. Este sistema está disponible a través de reconocimiento de voz en el número de teléfono 91 209 38 22.

También se han desarrollado aplicaciones específicas que permiten tener acceso a la información del servicio en tiempo real:

JAVA: se obtiene el tiempo de espera del autobús, introduciendo línea y parada, a través de cualquier tipo de teléfono con acceso a internet.

WAP: aporta información en el móvil de itinerario óptimo para ir de un punto a otro, recorrido de las líneas y tiempo de espera.

I-PHONE: incluye toda la información de la oferta de la EMT en función de la localización geográfica del cliente.

Portal Móvil: compuesto por aplicaciones compatibles con smartphone que permiten acceder a funciones como ubicar tanto la posición del cliente, como la relación de paradas disponibles pudiendo obtener el detalle de líneas, horarios,...

b) Sistema embarcado de información acústica (SIENA)

El Proyecto SIENA engloba todas las fuentes de información automatizadas mediante voz sintetizada que se proporcionan en el interior y exterior del autobús, en las consultas de tiempos de espera telefónicas y en las paradas con Paneles de Mensajería.

Este sistema facilita el acceso a la información útil a todos los clientes y, en especial, a personas con discapacidad visual. El sistema interior informa sobre la próxima parada, destino, hora, líneas coincidentes y posibles desvíos, y el exterior indica el número de línea del autobús y el sentido de la misma, además de facilitar la localización de la puerta.

En 2011, se ha completado la instalación del sistema en el exterior de toda la flota, mientras que el interior está instalado desde 2008.

c) Paneles de mensajería variable (PMVs)

Otro de los proyectos tecnológicos con gran aceptación entre los clientes ha sido la instalación de paneles de mensajería variable ubicados en las principales paradas, que informan sobre el próximo autobús que llegará a la parada y tiempo de espera, destino de la línea y otras informaciones complementarias.

Todos los paneles proporcionan información accesible a través de voz, mediante un pulsador incorporado en el poste del panel o a través de bluetooth.

En 2011, ha finalizado la instalación y puesta en marcha de los 352 paneles previstos, que prestan 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 dispone de un terminal de estas características en su parada habitual.

d) Web accesible

La actual Web corporativa cuenta con una imagen atractiva que aporta una gran visibilidad a los clientes y permite acceder a la información útil de manera sencilla y en tiempo real.

Además, la página cumple el nivel de conformidad doble A, que se ajusta a las directrices internacionales de accesibilidad.



Otras Acciones en materia de Accesibilidad

La EMT consolida y ratifica su compromiso con la accesibilidad puesto de manifiesto en la política de Responsabilidad Social, a través de distintas colaboraciones.

Continúa la participación en la Comisión Técnica de Accesibilidad de Modos de Transportes del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid. En esta Comisión, junto con otras áreas del Ayuntamiento de Madrid, el Consorcio de Transportes, empresas del sector y asociaciones como CERMI, ONCE o FAMMA, se realiza un estudio y seguimiento de todas las medidas a adoptar en esta materia, con el fin de conseguir unos resultados acordes con las necesidades reales.

Se ha renovado el Convenio de colaboración entre EMT y CERMI, en el que se han incluido nuevas cláusulas y proyectos, de forma que se recoge de forma expresa la firme voluntad de continuar la colaboración para alcanzar la accesibilidad universal.

También se ha firmado un acuerdo de colaboración y apoyo mutuo en materia de "Accesibilidad Universal y Diseño para Todos" con el Parque de Innovación de Servicios para las Personas de La Salle Campus Madrid. De esta manera, la EMT se incorpora como miembro de Pleno Derecho al Comité Consultivo del "Observatorio de la Innovación en el Diseño para Todos", junto con otras instituciones y organizaciones de carácter público y privado.

Asimismo, ha comenzado la colaboración de la EMT en la realización de prácticas del alumnado de técnicas de guía para personas sordociegas correspondientes al módulo de Guía-Interpretación, del ciclo formativo de grado superior de interpretación de Lengua de Signos impartido en el Instituto de Educación Secundaria Pío Baroja.

Por otro lado, en 2011 ha continuado, junto a empresas tecnológicas, universidades y organismos diversos, el proyecto CONSIGNOS, que tiene como objetivo la creación y puesta en funcionamiento de un avatar animado en 3D, reconocedor de voz y traductor a lengua de signos española, que pueda ser utilizado para facilitar el acceso de las personas sordas y con discapacidad auditiva a servicios de transporte.



2. Cliente Accesibilidad universal, tecnología y seguridad

Publicación "Accesibles para ti"

Un paso más en el compromiso con la accesibilidad universal ha sido la presentación de una publicación específica bajo el título "Accesibles para ti", en la que se recogen las actividades realizadas en materia de accesibilidad por la EMT, tanto en autobuses como en los sistemas de información al cliente. Dicha publicación se ha realizado en formato escrito (sencillo y con uso de pictogramas), audio y en Braille, con el fin de que todos los colectivos de personas con discapacidad puedan acceder a dicha información.

Para su elaboración, se ha contado con la participación de distintos grupos de interés, como la ONCE, y ha sido distribuida entre colectivos de personas con discapacidad y personas mayores, acompañada de cuatrípticos de información para la sensibilización en dicha materia dirigidos al resto de Grupos de Interés.



2 Cliente

2.6 Seguridad Integral

Seguridad Integral

La seguridad integral es otro de los compromisos de la EMT, garantizando la seguridad física de los clientes en los autobuses y tomando como referencia el cumplimiento de la legislación. Por ello, durante 2011, la EMT ha reforzado las acciones en este sentido.

Ha sido el año de consolidación de la estructura operativa de Seguridad y, entre otras acciones, se ha optimizado la recogida de información de las incidencias de seguridad que se producen en los autobuses, en los Centros de Operaciones y en la Sede Central. El número de incidencias registradas en 2011 ha ascendido a 3.016, derivado del incremento de una mejor gestión de las mismas.

La política de coordinación con todas las áreas de la Empresa permite articular protocolos específicos para una mayor eficacia dentro de las instalaciones y vehículos, y la cooperación con las distintas Fuerzas y Cuerpos de Seguridad establece las bases de coordinación con la Sección de Análisis Operativo (SAO) de la Policía Municipal, de nueva creación, con objeto de optimizar los recursos disponibles y realizar funciones proactivas de prevención y disuasión.

Otras acciones importantes desarrolladas en 2011 son el Proyecto VEA de vídeo-vigilancia y otras encaminadas a mejorar la seguridad lógica.

Proyecto VEA

En julio de 2011, se completa la implantación del Sistema de Vídeo-vigilancia Embarcada en Autobuses (VEA) en la totalidad de los vehículos de la flota de la EMT, finalizando los trabajos iniciados en el año 2009.

Con este Sistema se refuerza la seguridad en el interior del autobús, tanto de los clientes como de los propios trabajadores.

2 Cliente Seguridad Integral



Seguridad lógica

La seguridad de la información es parte integrante del modelo de gestión de seguridad integral de la Empresa. En esta área, las actividades realizadas han sido las siguientes:

Adaptación y cumplimiento de la normativa a los requerimientos de la Agencia Española de Protección de Datos (LOPD), habiendo iniciado las primeras aproximaciones para la realización, en el ejercicio 2012, de una auditoría de la situación actual con respecto a su correcta aplicación.

Gestión, autorización y control de los usuarios de cualquiera de los Aplicativos Informáticos, tanto en el entorno SAP, como de los creados por la propia Empresa.

2 Cliente

2.7 Otros Sistemas Tecnológicos implantados en la EMT

Sistema de información multimedia embarcado

Como complemento a los sistemas de información acústica, en marzo de 2011 se ha iniciado el proyecto piloto de incorporación de tecnología multimedia en la línea 27 de la EMT.

El sistema está disponible en todos los vehículos de esta línea, en la que cada autobús incorpora tres pantallas multimedia que cubren todo el ángulo de visión. Cada una de ellas ofrece información sobre el recorrido del autobús, correspondencias con otras líneas, lugares de interés, tiempos de espera, vídeos promocionales de Madrid, información meteorológica y otros aspectos relevantes del servicio.

Acceso Wi-Fi

Con la finalidad de facilitar el acceso a la información, la EMT ha potenciado los servicios tecnológicos implantando una red Wi-Fi, de acceso gratuito, dentro del autobús.

El 92% de la flota ya dispone de este servicio y la cifra de utilización ha pasado de 90.000 clientes en el mes de enero a más de 200.000 en el mes de diciembre de 2011.



2 Cliente Otros Sistemas Tecnológicos

Mapa web "Navega por Madrid"

Se ha completado la integración de un mapa interactivo en la página web de la EMT.

Este innovador sistema proporciona ayuda a los clientes en las consultas relacionadas con las líneas, permitiendo, entre otras ventajas, la planificación real de los trayectos.

ITS España premia a la EMT por el Programa I-BURST de comunicación por vídeo y voz

La EMT es galardonada, en abril de 2011, con el premio "Proyecto ITS en el vehículo" en el XI Congreso Español sobre Sistemas Inteligentes de Transporte.

Dicho reconocimiento responde a la apuesta de la EMT por el desarrollo de un Proyecto Piloto que hace uso de una nueva tecnología de comunicaciones inalámbrica por voz y vídeo para los autobuses, denominado i- Burst.

La Fundación DINTEL premia a la EMT por su política tecnológica de Información y Comunicación

La Fundación DINTEL, dedicada a la difusión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, premió, el pasado mes de enero, a la EMT por su política tecnológica en este ámbito. La EMT fue reconocida en la categoría de "Mejores Proyectos TIC en las Administraciones Públicas" por sus numerosas e innovadoras iniciativas en esta materia. Dentro del evento "Premios Dintel 2011 Alta Dirección" recogió el galardón el Subdirector de Tecnología de la EMT, Enrique Diego.

2 Cliente

2.7 Participación en proyectos internacionales

Se ha definido una política activa de desarrollo y consolidación de nuevas líneas de negocio, desarrollando actividades tanto en el campo de servicios externos como internos.

Durante 2011, se han continuado realizando tareas de promoción empresarial, con mejores prácticas en cuanto a la planificación estratégica y diseño organizacional, orientadas hacia la responsabilidad social y apoyadas por la tecnología de vanguardia, obteniendo un impacto positivo en la rentabilidad y la competitividad de la compañía.



2 Cliente Participación en proyectos internacionales

Participación en el transporte urbano de Lima: COSAC

Este proyecto consiste en la adquisición y explotación de 154 autobuses para circular sobre un corredor segregado de alta capacidad (BRT) en la ciudad de Lima. La actividad de la EMT, incluye también un asesoramiento técnico integral. El inicio real de la operación ha tenido lugar, parcialmente, en la segunda mitad del 2011.

Proyectos europeos en el campo de las tecnologías IT

Durante los últimos años, la EMT ha liderado importantes proyectos financiados por la Unión Europea que contribuyen a un transporte moderno y de calidad:

OPTITRANS: se ha dado por finalizado dicho proyecto, encargado de ayudar al viajero en la planificación de sus viajes según su ubicación.

SECUR-ED: proyecto que tiene por objetivo mejorar la seguridad en las empresas de transporte y en el que la EMT colabora conjuntamente con el Consorcio de Transportes de Madrid aprovechando e impulsando el proyecto VEA.

ENHANCED WISETRIP: se participa, junto con otras 13 empresas europeas, para crear y mejorar un software planificador de viajes a nivel local, nacional e internacional.

GAMBAS: la EMT es la responsable de la prueba de un prototipo de software que permita el uso automático de servicios basados en el comportamiento histórico de los clientes.



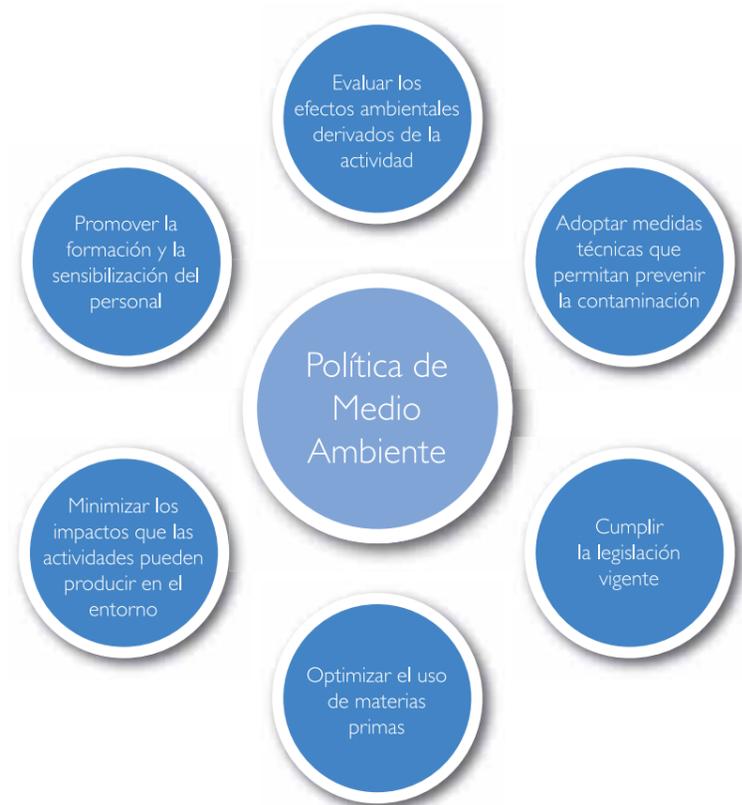
3

Medio Ambiente

3 Medio Ambiente

3.1 Sostenibilidad y Eficiencia Energética

La EMT mantiene un compromiso con la protección del medio ambiente que va más allá del mero cumplimiento legal. Así lo refleja la Política Ambiental y el Plan Estratégico 2008-2015, donde se definen las líneas de actuación específicas, para mejorar la sostenibilidad y eficiencia energética de la Empresa, con el objetivo de convertir a la organización en referente en materia de gestión ambiental.



3 Medio Ambiente EMT: Sostenibilidad y Eficiencia Energética



Esta Política responde a la estrecha relación que existe entre la actividad de transporte y el medio ambiente, que se traduce en una meta prioritaria para la EMT:

[“Disminuir las emisiones contaminantes y el consumo energético, en base a una mejora en la eficiencia.”]

Los Sistemas de Gestión Ambiental basados en la norma internacional UNE-EN ISO 14001: 2004, son utilizados en la EMT como un instrumento añadido para mejorar el control de los aspectos ambientales, por ello, durante 2011, los Centros de Operaciones de Carabanchel, La Elipa, y la Sede Central han obtenido la renovación del Certificado de sus Sistemas basados en esta norma, y el Centro de Operaciones de Entrevías ha obtenido la Certificación del “Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente”, basada en las normas UNE-EN ISO 9001:2008 y UNE-EN ISO 14001:2004.

El Centro de Operaciones de Carabanchel y la Sede Central disponen también de la certificación según el reglamento europeo EMAS que incluye, como requisito añadido, una declaración con el compromiso ambiental de la Empresa. El cumplimiento de estos estándares ha permitido realizar un control exhaustivo de los consumos, residuos y emisiones en cada centro, sistematizando buenas prácticas ambientales que reducen los mismos.

3 Medio Ambiente

3.2 Plan de Calidad del Aire de la ciudad de Madrid

El Ayuntamiento de Madrid ha puesto en marcha el "Plan de Calidad del Aire de la ciudad de Madrid 2011-2015", que asume, como reto principal, reducir las emisiones del tráfico mediante un enfoque integral de la movilidad.

Este Plan contempla 70 medidas para la reducción de la contaminación local, de las cuales, 11 son responsabilidad directa de la EMT, entre ellas:

La incorporación paulatina de autobuses con tecnologías limpias.

El fomento de la conducción eficiente entre los conductores, evitando el consumo innecesario de combustible y, por tanto la emisión de contaminantes.

El incremento de los carriles y plataformas reservadas para el autobús.

La mejora de la información al viajero y el desarrollo de nuevos sistemas de pago.

Con estas dos últimas medidas se pretende potenciar el uso del autobús, generando un aumento del número de viajeros transportados y, en paralelo, un descenso en el uso del transporte privado.



3 Medio Ambiente

3.3 Un parque móvil respetuoso con el Medio Ambiente

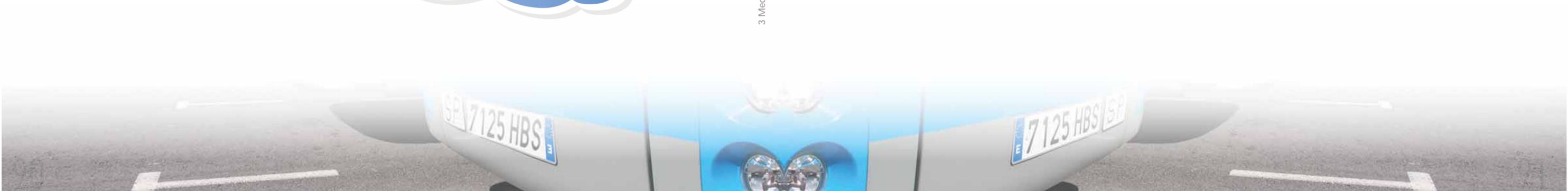
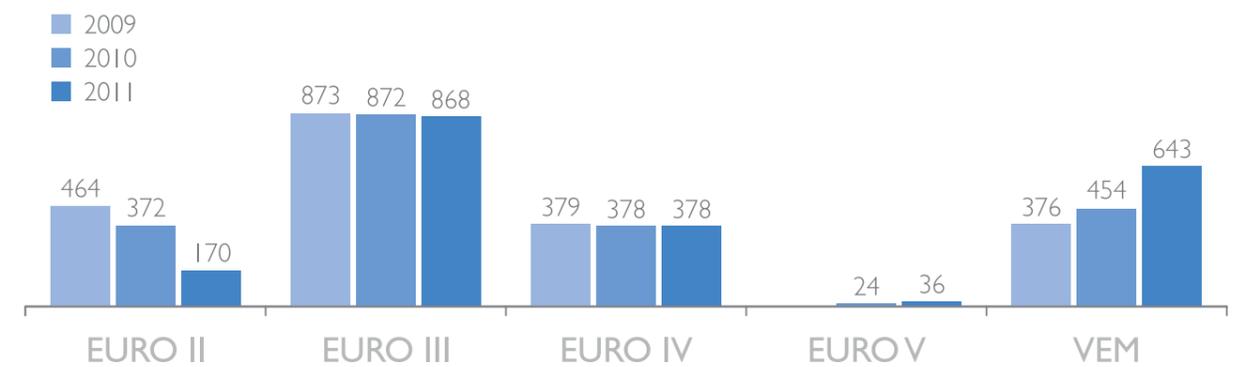
La EMT ha realizado un importante esfuerzo económico y de ajustes aplicado a todos los procesos de la Empresa, con un destacado esfuerzo en la gestión de la flota, ampliando la vida útil de los vehículos que cumplen con los criterios de sostenibilidad, y sustituyendo los autobuses más antiguos por unidades menos contaminantes, aplicando un compromiso de uso de energías alternativas más limpias y respetuosas con el entorno.

Como resultado, en 2011, el número de vehículos EURO V y VEM (vehículos ecológicamente mejorados), se ha visto incrementado, descendiendo el de vehículos EURO II y EURO III, más contaminantes.

se han puesto en servicio 192 vehículos VEM y 12 EURO V, al tiempo que se han dado de baja 202 unidades EURO II, 4 EURO III y 3 VEM.

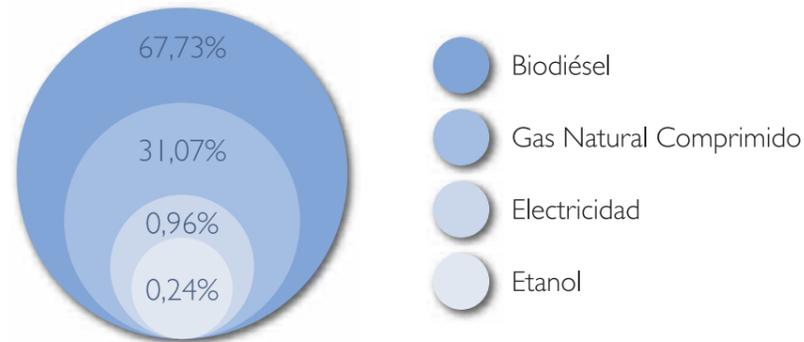
3 Medio Ambiente - Un parque móvil respetuoso con el Medio Ambiente

Evolución del parque Móvil según Directivas UE



En cuanto al tipo de propulsión, se apuesta firmemente por el uso de energías sostenibles, lo que se traduce en una flota de autobuses que funciona al 100% con combustibles alternativos:

Distribución de Vehículos según tipo de combustible (31 de diciembre 2011)



Gracias al biodiésel que se utiliza en todos los vehículos diésel, se consigue una disminución significativa de las emisiones de efecto invernadero, ya que el volumen de dióxido de carbono generado tras su combustión se compensa por la asimilación del vegetal del que se ha extraído el biocombustible.

El Gas Natural Comprimido (GNC) es otro de los combustibles alternativos utilizados que se caracteriza por una baja emisión de óxidos de nitrógeno y la casi nula de partículas contaminantes.

La EMT también potencia el uso de la electricidad, ya que no presenta emisión alguna. En marzo de 2011 se han realizado pruebas con el autobús híbrido Horus, que puede funcionar con propulsión combinada diésel-eléctrico o GNC-eléctrico, reduciendo el consumo y el nivel de emisiones contaminantes entre un 25 y un 30% con respecto a un autobús convencional.

Igualmente, se han llevado a cabo pruebas con el minibús eléctrico Zeus, cuyas baterías pueden ser recargadas directamente a bordo, a través de un cargador de batería, en menos de diez horas.

Actualmente, 20 unidades de la flota se mueven con energía eléctrica.

La evolución en la utilización de este tipo de combustibles alternativos, expresado en energía en kWh, queda recogida en el siguiente cuadro, pudiéndose observar que, desde el año 2010, el gasóleo queda suprimido como fuente de energía para la flota.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE, EXPRESADO EN ENERGÍA DE TRACCIÓN (kWh)					
Tipo de combustible	kWh	2009	2010	2011	Δ % PERIODO 2008/2011
Gasóleo	Total	12.300.189	--	--	--
	Por 100 km	539,73	--	--	--
Gas natural	Total	176.610.261	179.978.591	229.236.311	36,80
	Por 100 km	910,74	873,53	773,63	-16,98
Biodiésel	Total	484.257.916	492.179.710	421.359.240	70,43
	Por 100 km	560,17	564,78	573,77	3,00
Bioetanol	Total	1.418.848	1.397.829	695.234	-42,99
	Por 100 km	594,83	610,68	589,44	7,90
Electrico	Total	241.431	251.370	233.043	48,75
	Por 100 km	85,90	93,80	89,26	-10,69

El incremento de un 27,37% en las cifras totales de consumo de gas natural se debe a la incorporación de 192 nuevos vehículos.

Otro dato destacable es la fuerte reducción en el consumo de bioetanol, motivada por la subida de su precio, obligando a la paralización temporal del servicio de 5 autobuses que utilizaban esta energía.

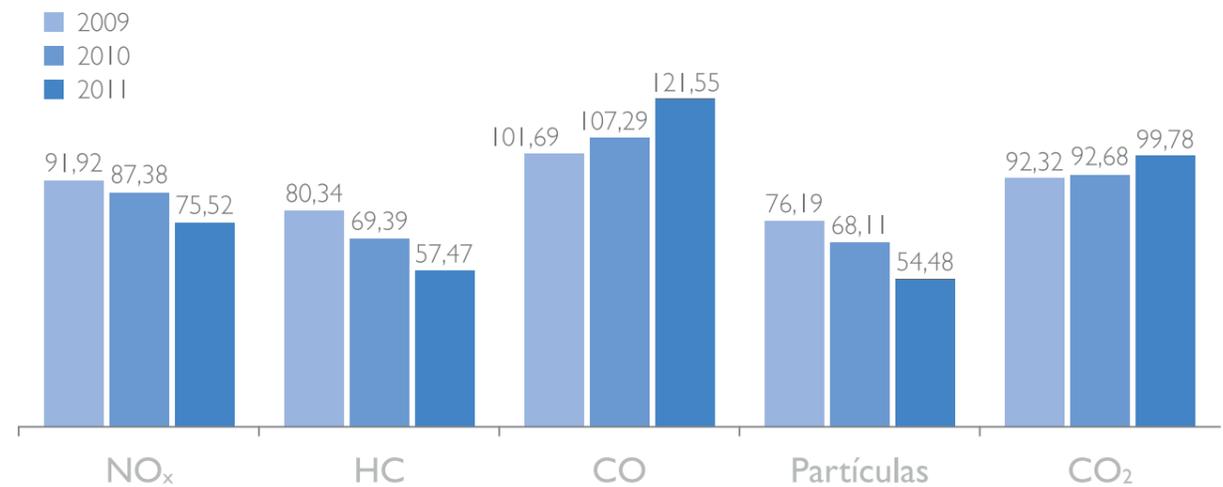
se ha disminuido la emisión de gases de NOx, hidrocarburos y partículas.



3 Medio Ambiente. Un parque móvil respetuoso con el Medio Ambiente.

La disminución en los niveles de emisión de gases durante los últimos años tiene una relación directa con la utilización de combustibles alternativos, produciéndose una progresiva disminución de NOx, hidrocarburos y partículas, mientras que la cantidad de CO y CO₂ ha crecido ligeramente.

Evolución de los niveles de emisiones de gases



Como iniciativa para lograr una reducción significativa en el consumo de combustible, durante el año 2011, la Empresa ha continuado con programas de sensibilización ambiental a los conductores, recordando, entre otras cosas, la obligación de detener completamente el motor del autobús cuando la parada en cabecera supera los dos minutos. Además se han seguido impartiendo cursos de conducción eficiente.

3 Medio Ambiente

3.4 Eficiencia Energética en los Centros de Trabajo

Uno de los aspectos clave definidos en la Política Ambiental de la EMT es la minimización en el consumo de recursos, por ello, en paralelo a la renovación progresiva de la flota con vehículos más eficientes y ecológicos, se han desarrollado acciones para mejorar la eficiencia energética en los centros de trabajo.

3 Medio Ambiente Eficiencia Energética en los Centros de Trabajo

Sede Central

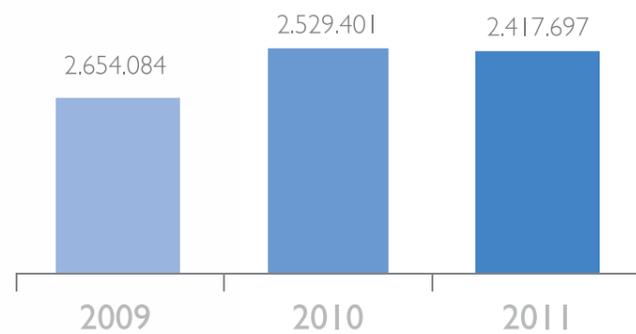
El consumo de energía eléctrica en la Sede Central se destina, principalmente, al confort de los trabajadores, asegurando unos niveles de iluminación y temperatura adecuados (lámparas y equipos de climatización).

En cuanto al consumo de gas natural, utilizado principalmente para los equipos de calefacción, las medidas de ahorro implantadas han demostrado ser eficientes, consiguiendo una reducción progresiva de su consumo.

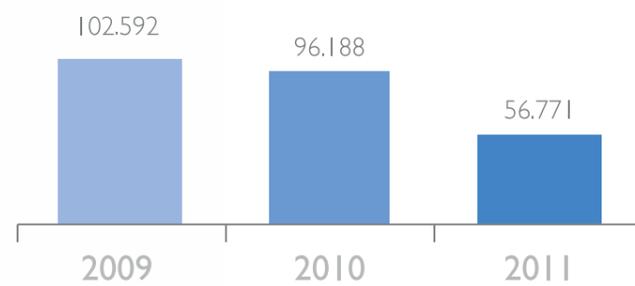
El consumo de agua es apenas significativo, en comparación con el de los Centros de Operaciones, donde es necesaria para el lavado de vehículos.



Consumo de energía eléctrica Sede Central (kWh)



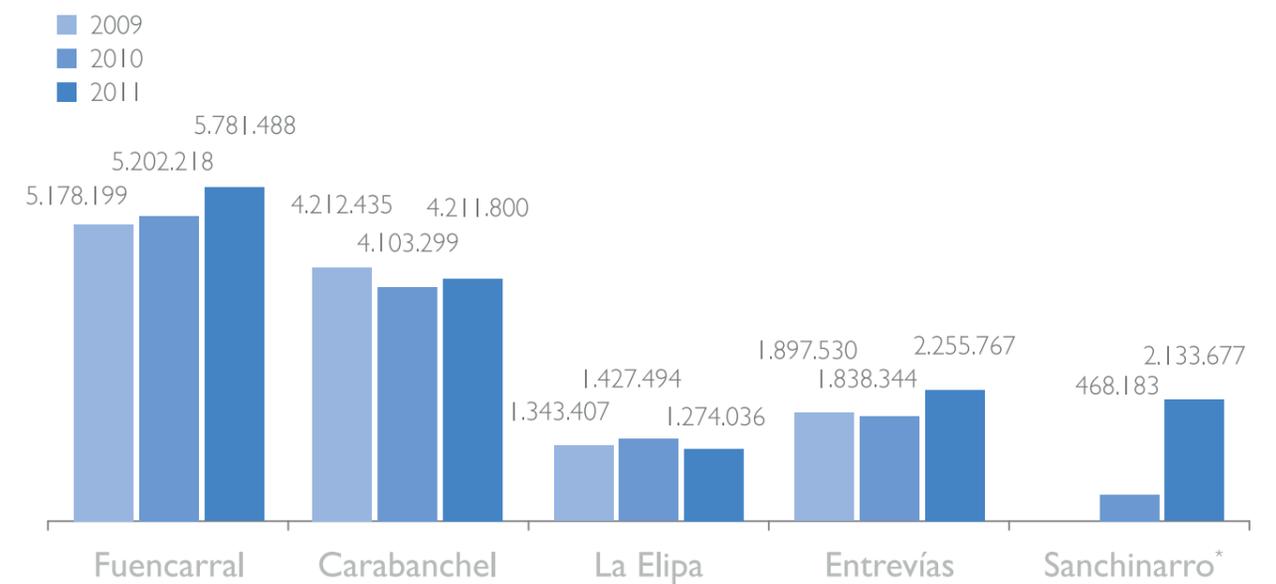
Consumo de gas natural Sede Central (m3)



Centros de Operaciones

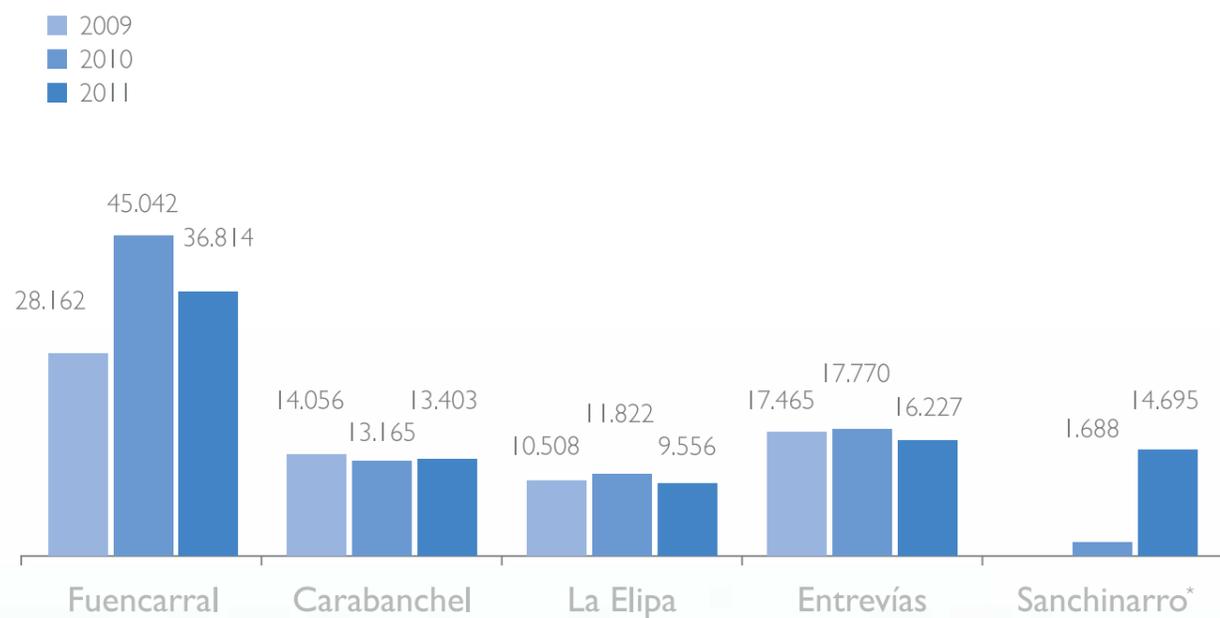
En 2011, se ha puesto en marcha un plan de ahorro de energía eléctrica, agua, gas y papel, de aplicación a todos los Centros de Operaciones de la EMT, iniciativa con la que se han conseguido resultados muy positivos.

Consumo de energía eléctrica Centros de Operaciones (kWh)



El Centro de Operaciones de Sanchinarro entró en funcionamiento el 8 de noviembre de 2010

Consumo de agua en Centros de Operaciones (m3)



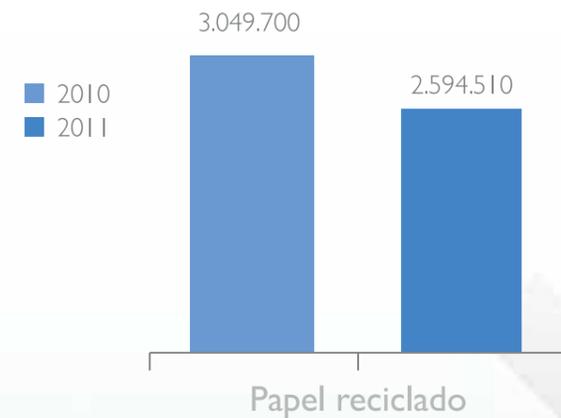
El Centro de Operaciones de Sanchinarro entró en funcionamiento el 8 de noviembre de 2010

La mayor parte del agua consumida en los Centros de Operaciones se destina, principalmente, al suministro de los centros de lavado automático de vehículos de la flota. Este agua proviene tanto de la red de abastecimiento, como de agua reciclada en las instalaciones que la EMT dispone para este fin y que supone más del 75% del total.

Consumo de papel

Se potencia el uso de papel ecológico, que contribuye a la conservación de los bosques, como prueba de ello, se utiliza papel reciclado, que garantiza la forestación de los árboles empleados en el proceso de producción.

Evolución del consumo de papel reciclado (ejemplares)



3 Medio Ambiente

3.5 Gestión de residuos

La propia actividad de la EMT genera distintos tipos de residuos, principalmente en los talleres de mantenimiento y reparación, que son controlados y gestionados minimizando su impacto conforme al siguiente proceso:



Como primer paso para su correcta gestión, se establece una clasificación en tres categorías, en función de su impacto sobre el ecosistema:

- Peligrosos.
- Biosanitarios-citotóxicos.
- No peligrosos.

3 Medio Ambiente Gestión de residuos

Gestión de residuos peligrosos

Todos los residuos de este tipo generados en los centros son depositados en almacenes temporales para, posteriormente, ser recogidos, transportados y tratados por un gestor autorizado. La EMT realiza un seguimiento detallado de cada residuo, desde su generación hasta su recogida.

Las buenas prácticas ambientales implantadas, y las numerosas acciones llevadas a cabo para la sensibilización de los trabajadores en materia de gestión ambiental, han logrado disminuir, de manera notable, la generación de ciertos residuos.



La siguiente tabla muestra los principales datos de gestión de residuos en el periodo 2010-2011:

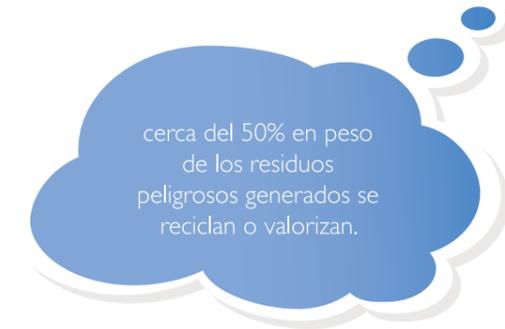
GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS			
Residuo gestionado	2011 (Kg)	2010 (Kg)	Δ %
Lodos	343.767	283.620	21,21
Aceite	132.378	160.160	-17,35
Baterías	91.559	81.640	12,15
Líquido refrigerante usado	57.252	73.160	-21,74
Aguas con hidrocarburos	21.669	37.820	-42,71
Sepiolita usada	8.301	13.880	-40,19
Filtros de aceite usados o de secador	13.445	12.060	11,48
Disolvente orgánico no halogenado	5.539	6.159	-10,07
Líquido para limpieza de piezas	4.510	4.998	-9,77
Filtros de gasoil	3.595	6.200	-42,02
Trapos y materiales absorbentes	4.484	5.840	-23,22
Disolvente de pintura	4.147	5.261	-21,18
Envases vacíos metálicos contaminados	1.717	1.940	-11,49
Detergentes	--	60	--
Productos químicos	--	20	--
Resinas, adhesivos y sellantes	913	1.021	-10,63
Residuos eléctricos y electrónicos	6.218	5.360	16,00
Tubos fluorescentes	1.138	1.362	-16,48
Polvo lijado de superficies de poliéster	775	980	-20,92
Envases usados de plástico	2.819	1.395	102,08
Revelador fotográfico	665	750	-11,37
Restos de pintura	347	165	110,00
Electrolitos de baterías	--	200	--
Envases GRG	1.950	8.060	-75,81
Ceras y grasas usadas	91	--	--
Residuos de laboratorio	55	--	--
Aerosoles usados	95	80	18,75
Total	707.423	712.191	-0,67

3 Medio Ambiente Gestión de residuos

Destacan especialmente las reducciones de sepiolita (40,19%), refrigerante (21,74%), disolvente orgánico no halogenado (10,07%) y disolvente de pintura (21,18%).

En lo que respecta a los envases de GRG (Gran Recipiente a Granel), la acusada disminución del 75,81% se debe, principalmente, a su recogida por el propio proveedor para su posterior reutilización.

La efectividad de las tareas de sensibilización ambiental han aumentando la correcta segregación de residuos, produciendo un aumento significativo en la generación de algunos de ellos, principalmente restos de pintura (110%) y envases usados de plástico (102%).



Gestión de residuos biosanitarios-citotóxicos

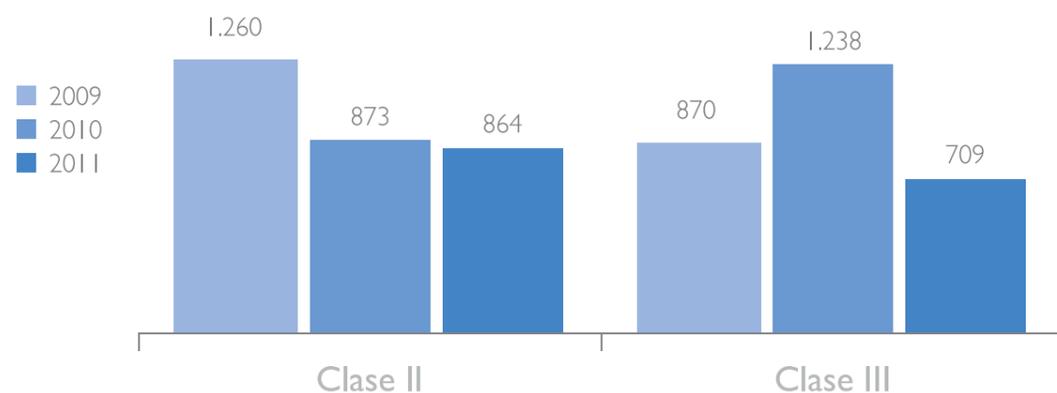
Como consecuencia de las actividades sanitarias relacionadas con el personal de la EMT, se generan Residuos Biosanitarios-Citotóxicos, que se dividen en:

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).

Todos ellos son gestionados adecuadamente, controlando y minimizando el impacto sobre el medio.

Evolución de los residuos biosanitarios-citotóxicos (kg)



3 Medio Ambiente Gestión de residuos

Gestión de residuos no peligrosos

Estos residuos se gestionan mediante empresas autorizadas externas que se responsabilizan de su tratamiento, transporte y eliminación en condiciones controladas. Además, cada una de las dependencias de la Empresa dispone de contenedores adaptados.

Con objeto de cumplir con la nueva ley 22/2011, de 28 de julio, "residuos y suelos contaminados", se han establecido las siguientes categorías:

Residuos Inertes: madera, residuo general (compuesto por residuos elastoméricos y filtros de aire), escombros y lunas, que han sido gestionados por la empresa autorizada FCC Ámbito.

Residuos Comerciales: envases ligeros, papel y cartón, materia orgánica, desechos exentos de carácter peligroso y restos de limpieza viaria, de cuya recogida se encarga el Servicio Municipal de Recogida de Residuos Urbanos del Ayuntamiento de Madrid, previa selección.

GESTIÓN DE RESIDUOS INERTES Y COMERCIALES				
Residuo gestionado	Nº de movimientos	Kg	m3	Euros
Escombros y lunas	29	--	228	6.711
Madera	54	29.800	--	5.481
Papel y cartón	3	12.800	--	3.128
Residuo general	65	62.183	--	7.919
Total	151	104.783	228	23.239

3 Medio Ambiente

3.6 Prevención, control y tratamiento de suelos contaminados



3 Medio Ambiente Prevención, control y tratamiento de suelos contaminados

La disminución del impacto ambiental producido por la actividad de la EMT en los Centros de Operaciones, es uno de los aspectos incluidos en la Política Ambiental, por ello, en 2011, se han realizado los trabajos de descontaminación del Centro de Operaciones de Entrevías y se han iniciado las gestiones con la Comunidad de Madrid para la descontaminación del Centro de Operaciones de La Elipa.

Además, en los Centros de Operaciones de Fuencarral, Carabanchel y Sancharro se han realizado controles semanales, trimestrales y semestrales de la calidad de las aguas subterráneas.

3 Medio Ambiente

3.7 Oficina de Movilidad Sostenible

El consumo excesivo de energía, la contaminación del aire, los efectos sobre la salud o la saturación de las vías de circulación en las ciudades, hacen necesario encontrar modelos de gestión que contribuyan a una "Movilidad Sostenible".

Con este fin, a principios de 2011, se crea "La Oficina de Movilidad Sostenible", en la que se desarrollan diversos proyectos orientados a la promoción del transporte colectivo y las energías limpias.

Entre los principales, cabe señalar:

Proyecto MOVELE: desde mayo de 2010, se ha venido instalando la primera red pública de puntos de recarga para vehículos eléctricos de la ciudad de Madrid.

Proyecto MADEV (MADrid Electric Drive): proyecto que pretende alcanzar una cifra de 1.870 puntos de recarga instalados y 1.400 vehículos eléctricos en 2013.

Proyecto EVUE (Electric Vehicles in Urban Europe): su principal objetivo es desarrollar Estrategias de Movilidad Eléctrica e intercambiar conocimiento entre las ciudades participantes.

Mesa de Movilidad de la Ciudad de Madrid: es una herramienta facilitadora de la gobernanza de la ciudad, que determina las acciones a realizar en materia de movilidad a través de un proceso de diálogo, de conocimiento compartido y de consenso.

Programa Piloto para la Promoción del Viaje Compartido en Coche al Trabajo en Madrid: pretende impulsar la práctica de viaje compartido en coche y apoyar a las grandes empresas en la gestión de la movilidad sostenible.

Galardones Muévete Verde: su fin es premiar las mejores iniciativas en materia de movilidad sostenible con incidencia en la ciudad de Madrid.

Plan de Movilidad Urbana Sostenible del ámbito de Ribera del Loira: su objetivo es contribuir a la mejora de las condiciones de desplazamiento en la zona.

Participación activa en redes sobre movilidad sostenible: cuyo objetivo es mejorar el intercambio de información entre los participantes. Destacan las redes POLIS y CIVINET.

Road Shows sobre seguridad vial: se han realizado en colaboración con la Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal (AESLEME) y la Academia Internacional de Seguridad Vial (IRSA).



4

Gestión de Recursos Humanos

4 Gestión de Recursos Humanos

4.1 El motor de la EMT de Madrid: las personas

La plantilla de la EMT, a 31 de diciembre de 2011, está compuesta por 8.302 empleados comprometidos y motivados, que demuestran un alto nivel de competitividad en sus puestos de trabajo, de las cuales 492 se encuentran en situación de jubilación parcial al 85% y 429 en diversos porcentajes de jornada reducida, lo que equivaldría a disponer de 585 empleados menos en jornada completa. De esta manera, la plantilla efectiva a 31 de diciembre de 2011 es de 7.717 empleados.

8.302
empleados

Estas cualidades se traducen en una elevada estabilidad profesional y un clima laboral favorable que contribuyen, de manera notable, a aumentar la satisfacción de los clientes.

Empleados
motivados y
comprometidos

Mejora de los
servicios
prestados

Clientes
Satisfechos

Dentro del modelo de Gestión de Recursos Humanos, la EMT desarrolla actuaciones específicas que permiten:

Diseñar e impartir una formación específica que ayude a los trabajadores a desempeñar su trabajo de manera eficaz y eficiente.

Establecer procesos de promoción interna que faciliten el desarrollo profesional.

Mejorar las condiciones laborales, incrementando los beneficios sociales.

Asegurar unas condiciones de trabajo seguras y saludables, gracias a los programas de control y vigilancia de la salud y al Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

4 Gestión de Recursos Humanos El motor de la EMT de Madrid: las personas



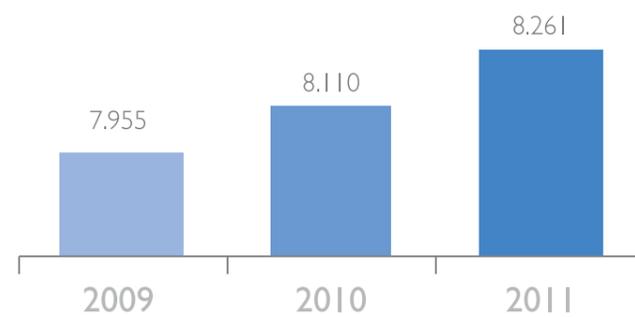
4 Gestión de Recursos Humanos

4.2 La plantilla de la EMT de Madrid

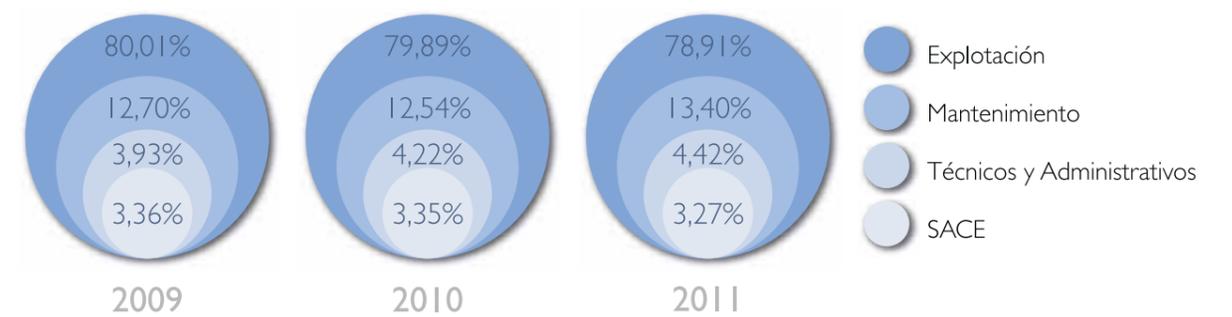
La plantilla total ha experimentado un incremento de 89 personas en 2011, situándose en un total de 8.302 trabajadores a 31 de diciembre. Este crecimiento se debe, en parte, a la incorporación de 57 conductores, de los cuales 14 procedían de reingresos.

En los siguientes gráficos, se muestra la evolución de la plantilla total y distribuida por grupos profesionales.

Evolución de la plantilla media



Plantilla media de personal por grupos profesionales

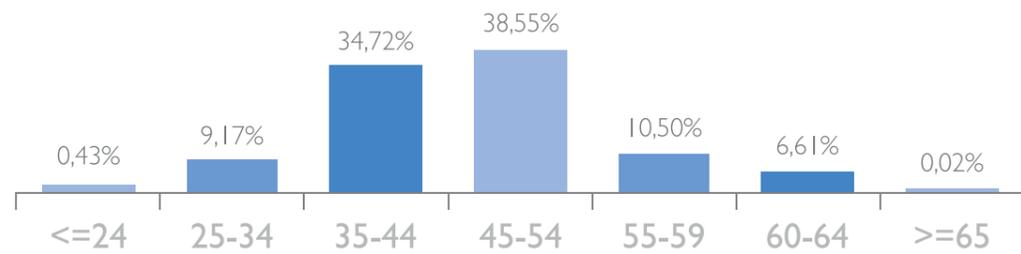


4 Gestión de Recursos Humanos La plantilla de la EMT de Madrid

A pesar de las nuevas incorporaciones, la proporción de personas según el grupo profesional permanece prácticamente invariable.

La mayoría de los empleados se encuentra en un rango de edad comprendido entre los 45 - 54 años, por lo que se puede afirmar que es una plantilla joven, con un promedio de edad de 46 años.

Distribución de la plantilla por edades



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR SEXOS		
Año	Hombres	Mujeres
2009	7.664	392
2010	7.804	409
2011	7.883	419

4 Gestión de Recursos Humanos La plantilla de la EMT de Madrid



El respeto a los principios de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres y a la no discriminación, es uno de los pilares en la gestión de recursos humanos, razón por la que se ha puesto en marcha una Comisión de Igualdad que supervisa la implantación del "Plan de Igualdad de la EMT".

Además, existen procedimientos de garantía en relación con las situaciones de acoso por razón de sexo o discriminación.

4 Gestión de Recursos Humanos

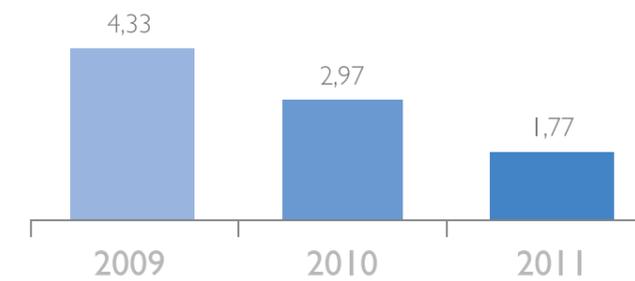
4.3 Estabilidad y beneficios sociales: empleo de calidad

La motivación y el compromiso del personal de la EMT tienen como consecuencia directa una alta estabilidad de la plantilla, que se traduce en una rotación menor y una contratación indefinida mayor, como podemos ver en los gráficos siguientes:

4 Gestión de Recursos Humanos Estabilidad y Beneficios sociales Empleo de calidad



Índice de rotación (*)



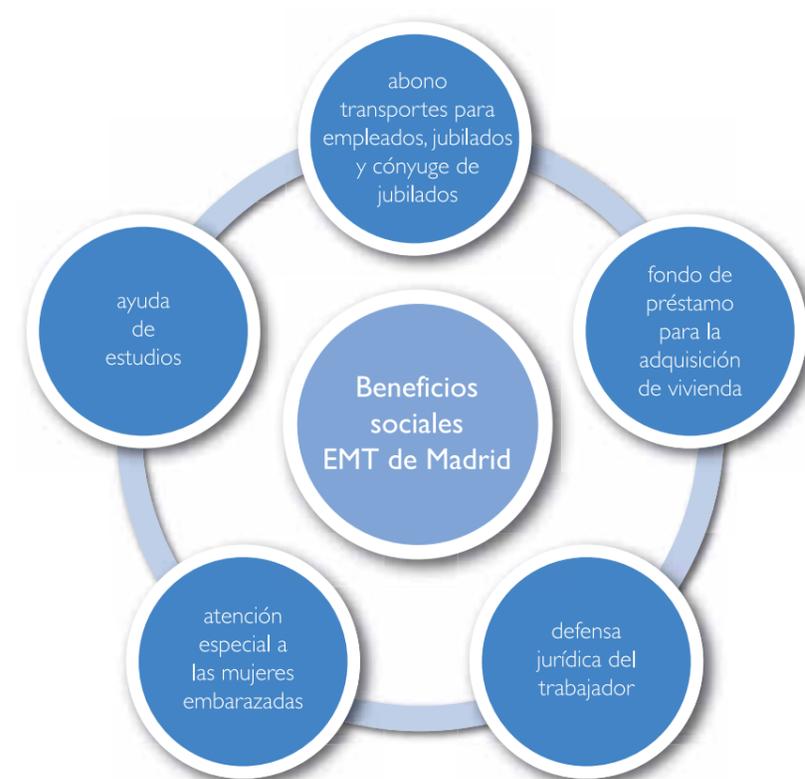
(*) Índice de rotación calculado como diferencia entre admisiones y las desvinculaciones de personal, en relación al número medio de miembros de la EMT de Madrid.

TIPO DE CONTRATO		
Año	Indefinido	Duración determinada
2009	7.468	588
2010	7.681	532
2011	7.652	650



Creación de Recursos Humanos: Estabilidad y beneficios sociales empleo de calidad

Los beneficios sociales contribuyen también a generar un empleo de calidad. Por ello, los empleados de la EMT disponen de un amplio catálogo adaptado a sus necesidades, entre los que destacan los siguientes:



4 Gestión de Recursos Humanos

4.4 Formación y desarrollo profesional

La formación es necesaria para que los empleados puedan mantener un alto nivel de cualificación, por ello, anualmente, se planifica un completo programa formativo orientado a:

Proporcionar una formación continua que fomente su adecuación a las necesidades de la empresa y de los clientes.

Garantizar el éxito en el proceso de incorporación de conductores de nuevo ingreso.

Formación continua de Empresa

Los programas de formación continua permiten a los empleados integrarse y adaptarse fácilmente a las nuevas necesidades de cualificación y de desarrollo profesional que demanda la sociedad. En esta línea, la EMT ha diseñado un Plan de Formación continua que abarca todas las áreas de la empresa.

En el área de operaciones, destacan las acciones formativas relacionadas con la obtención del Certificado de Aptitud Profesional (CAP) que se han impartido a 1.398 conductores en 2011, con un incremento significativo, derivado de que su inicio se produjo en septiembre de 2010. Por otro lado se han homologado como profesores CAP, en distintas especialidades, a 25 empleados.

4 Gestión de Recursos Humanos Formación y desarrollo profesional

ACCIONES DE FORMACIÓN				
Área	Nº cursos	Asistentes	Hrs. formación	Hrs. / Alumno
Operaciones	366	2.840	69.588	24,50
Mantenimiento	125	1.097	13.325	12,15
Prevención	43	424	4.606	10,86
Administración y Tecnología	66	577	11.644	20,18
Personal Directivo y Técnico	61	169	7.068	41,82
2011	661	5.107	106.231	20,80
2010	456	3.293	63.608	19,32
Incremento 2010-2011	44,96%	55,09%	67,01%	7,68%

Formación para conductores de nuevo ingreso

En 2011, se ha impartido formación a 27 conductores de nuevo ingreso, cifra inferior a la del ejercicio anterior, al haberse disminuido drásticamente la contratación, por la situación de crisis general.

Los alumnos de estos cursos, reciben prácticas en un simulador de conducción, tecnología que permite afrontar, sin peligro, situaciones de tráfico complicadas para conductores noveles, y que reduce además el número de horas necesarias para completar el programa.



Aquellos trabajadores que causan baja prolongada por periodos de excedencia o bajas por enfermedad, y que regresan posteriormente, también reciben esta formación para actualizar sus conocimientos.

Oportunidades reales de promoción interna: desarrollando profesionales

Como consecuencia de las iniciativas de promoción interna de los empleados con experiencia en la empresa, a lo largo del año 2011, diferentes vacantes han sido cubiertas por los propios trabajadores que, de este modo, se han enfrentado a nuevos retos profesionales.

PROMOCION INTERNA	
Categoría Laboral	Número de plazas cubiertas
Jefe de Negociado	3
Auxiliar Técnico	2
Jefe de Estación	2
Programador	2
Jefe de Equipo	1
Auxiliar Administrativo	20
Auxiliar de Movimiento	11
Total	41

4 Gestión de Recursos Humanos

4.5 Premios y reconocimientos a los empleados

En reconocimiento y agradecimiento a los trabajadores, el 15 de octubre se celebra un acto de entrega de distinciones a diversos empleados por su dedicación a la empresa, su trayectoria laboral y profesional, sus iniciativas de mejora y el óptimo desempeño de su trabajo.

Un total de 257 trabajadores de la empresa recibieron diferentes distinciones, entre las que figuraban 241 premiados por haber cumplido 25 años de servicio y otros 3 por haber alcanzado los 40.

Además, se entregaron los siguientes:

Premio Especial a la iniciativa de Mejora 2011, entregado a dos empleados por su proyecto "Diseño y fabricación de un novedoso sistema de alicates de cuatro puntas".

Premio a la Conducción Segura otorgado a nueve conductores que llevan, al menos, diez años consecutivos en la empresa sin incidentes al volante.

Premio especial para dos agentes de larga trayectoria en la EMT, por obtener el mayor número de premios a la seguridad en la conducción, y por haber obtenido el premio a la regularidad en la conducción el mayor número de veces consecutivas.

4 Gestión de Recursos Humanos Premios y reconocimientos a los empleados



4 Gestión de Recursos Humanos

4.6 Cultura de prevención y seguridad laboral

La seguridad y el bienestar de los empleados es un compromiso real de la EMT, asegurando su formación y garantizando las medidas necesarias para disponer de un entorno de trabajo seguro y saludable.

En este ejercicio se han desarrollado diversas iniciativas, entre las que destaca la actualización del "Plan de Prevención de Riesgos Laborales", documento que integra la estructura organizativa, las responsabilidades, funciones, prácticas, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ejecutar la acción de prevención de riesgos dentro de la Empresa.



4 Gestión de Recursos Humanos Cultura de prevención y seguridad laboral

La formación e información a los trabajadores en relación con los riesgos para su salud y seguridad, así como sobre las medidas y actividades de protección y prevención aplicables, es otro de los aspectos en los que más se ha trabajado. En este contexto han sido relevantes las siguientes actuaciones:

Entrega de documentación de prevención de riesgos y campañas de salud, a través de trípticos enviados con la nómina a todos los trabajadores.

Campaña de prevención del alcoholismo y el tabaquismo, en la que se incluyen controles periódicos en todas las líneas de autobuses y en distintos turnos de trabajo.

Cursos de reciclaje para trabajadores sobre Prevención de Riesgos Laborales, especialmente en las áreas de operaciones y talleres.

Implantación del nuevo protocolo de actuación para optimizar la presentación de documentación del personal ajeno a la Empresa con autorización para trabajar en sus instalaciones.

Entrega de un manual sobre temas laborales relacionados con la salud y prevención a toda la plantilla.

Por último, en cumplimiento de la legislación vigente, se han celebrado las correspondientes reuniones trimestrales del Comité de Seguridad y Salud (CSS), junto con las mensuales de los Comités de Centro y de investigación de accidentes, en las que se analizan y estudian las causas y las medidas preventivas a adoptar en los accidentes de trabajo.

Principales resultados en materia de prevención de riesgos

Como resultado de las medidas de prevención implantadas, los índices de incidencia, frecuencia, gravedad y duración de las bajas del año 2011 han tenido una evolución positiva con respecto a años anteriores:

RESULTADOS EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS			
	2009	2010	2011
Índice de incidencia	51,16	46,12	39,46
Índice de frecuencia	33,31	30,39	26,50
Índice de gravedad	0,70	0,75	0,05
Duración media de las bajas	18,40	22,66	16,55

Nota: índices calculados siguiendo los criterios estadísticos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

En la siguiente tabla se pueden observar los datos relativos a accidentalidad, enfermedad y absentismo laboral de los tres últimos ejercicios:

	2009		2010		2011		Incremento en el período 2008 - 2011
	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	
Plantilla media diaria	7.955	2,94	8.110	1,95	8.261	1,86	6,90
Total horas trabajadas en jornada ordinaria	12.217.025	2,02	12.305.252	0,72	12.304.038	-0,01	2,75
Número de bajas por enfermedad y maternidad (1)	4.542	-13,22	4.033	-11,21	3.970	-1,56	-24,15
Número de accidentes (1)							
Con baja en puesto de trabajo	436	-16,15	409	-6,19	348	-14,91	-33,08
Con baja "in itinere"	89	18,67	95	6,74	88	-7,37	17,33
Nº días laborales perdidos (2)							
Por enfermedad y maternidad	105.744	-19,81	93.962	-11,14	92.733	-1,31	-29,68
Por accidente en puesto de trabajo	8.611	-3,82	9.270	7,65	6.141	-33,75	-31,41
Por accidente "in itinere"	1.982	256,47	2.824	42,48	2.146	-24,01	285,97
Duración media de la baja (Días laborales) (2)							
Por enfermedad y maternidad	21,01	-7,85	21,11	0,48	21,45	1,61	-5,92
Por accidente puesto de trabajo	18,40	14,29	22,66	23,15	16,55	-26,96	2,80
Por accidente "in itinere"	20,86	15,12	29,73	42,52	22,12	-25,60	22,08
Incapacidades por accidente	8	--	4	--	1	--	
Muertes por accidente	1	--	--	--	--	--	
Absentismo laboral por enfermedad, maternidad y accidente		6,59		6,00		5,72	
Absentismo laboral por otras causas		0,94		1,02		0,97	
Absentismo laboral total		7,53		7,02		6,69	

(1) Se registran el número de bajas ocurridas durante el año y, como en años precedentes, los accidentes con baja ocurridos durante el año 2011, que fueron 326 en el trabajo y 82 "in itinere", más aquellas bajas médicas por recaídas debidas a un accidente registrado anteriormente, 22 y 6 respectivamente.

(2) Se registran los días laborales perdidos correspondientes a todos los procesos de baja, incluidos los iniciados en el año anterior.



Todos los accidentes han sido leves

Los accidentes en el puesto de trabajo han descendido en un 14,91%

La duración media de la baja por accidente en puesto de trabajo ha disminuido en un 26,96%

Los accidentes con baja "in itinere" han descendido en un 7,37%

Sin duda, otro factor clave en la mejora de estos datos ha sido la concienciación de los trabajadores con la importancia de la medicina de carácter preventivo, realizándose en 2011, un total de 5.558 reconocimientos médicos voluntarios.

4 Gestión de Recursos Humanos

4.7 Comunicación Interna

Dentro de la promoción de la comunicación con el cliente interno (empleado) destacan las siguientes acciones: envío a domicilio, distribución en centros de trabajo y publicación en web interna de 4 números de la revista interna "La Circular", felicitación digital navideña, acto de entrega de distinciones a trabajadores, jornadas de puertas abiertas en Centros de Operaciones, envío de tripticos acompañando la nómina con información de interés, avisos en los centros de trabajo, etc.



la Circular

Revista de comunicación interna
EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID

ENE-FEB 2011
NÚMERO 15

4 Gestión de Recursos Humanos Comunicación interna

de la EMT





5

Gestión Social

5 Gestión Social

5.1 Contribución social



La EMT es consciente de que una empresa socialmente responsable, no solo debe dar respuesta a las necesidades de sus clientes, sino también a las del resto de Grupos de Interés, como empleados, proveedores o sociedad.

Una de las principales preocupaciones actuales de la sociedad es el empleo y en respuesta a ello, durante el 2011, se han desarrollado nuevos proyectos orientados a la promoción de la formación, educación e investigación, y a la generación de empleo.

Paralelamente, ha continuado la colaboración con organizaciones de la sociedad civil y ONG, dando respuesta a otros asuntos concretos que demanda la sociedad, como el apoyo a los más desfavorecidos o la cooperación para el desarrollo.

5 Gestión Social Contribución social



5 Gestión Social

5.2 Generación de empleo

Las empresas que se caracterizan por un comportamiento ético y socialmente responsable, se involucran en las soluciones de los problemas de sus Grupos de Interés.

Actualmente, la principal preocupación de la sociedad española es el empleo, y por ello, conviene destacar que, al igual que en años anteriores se ha suscrito un convenio con la Consejería de Empleo y Mujer de la Comunidad de Madrid, a través del Servicio Regional de Empleo, del que se ha derivado, tanto la homologación de los cursos de ingreso a conductores por el INEM, como la obtención de las ayudas correspondientes por la contratación de 14 conductores en situación de desempleo.

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

Además, se ha contribuido al empleo indirecto renovando 68 contratos y formalizando otros 122 con empresas externas.



5 Gestión Social

5.3 Promoción de la Formación, Educación e Investigación

Una educación y formación de calidad permite a las personas dotarse de la cualificación necesaria para optar con garantías a distintos puestos de trabajo, aumentando la empleabilidad. Por ello, la EMT desarrolla acciones orientadas a fomentar el progreso profesional a través de becas y convenios de colaboración con diferentes centros educativos.



En la siguiente tabla se pueden ver los principales convenios y acuerdos:

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	
Universidad Rey Juan Carlos	Acuerdo para la creación de un Máster de Gestión de Transporte y Movilidad, a través de una cátedra conjunta de la EMT y la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid.
Universidad Politécnica de Madrid	Acuerdo de colaboración con el Centro de Investigación de Transportes (TRANSyT), para el desarrollo del proyecto "Transbici, comportamiento y modelización de la demanda: Transición hacia una ciudad clicable".
Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Ciudad Real y con la Universidad de Castilla La Mancha	La finalidad del convenio es contribuir a la formación práctica de los alumnos del Título Propio de Máster de Liderazgo de Ingeniería Civil.
Parque de Innovación de Servicios a las Personas de La Salle	Acuerdo para la difusión, desarrollo y ejecución de las actividades del Observatorio del Diseño Universal de dicho Parque.
Cuerpo de Policía Municipal de Madrid	Acuerdo de colaboración para el desarrollo de jornadas de trabajo y de concienciación juvenil con el objetivo de minimizar conductas vandálicas y malos hábitos en la vía pública.

INVESTIGACIÓN

<p>Hellenic Telecommunication & Telematics Applications Company</p>	<p>Acuerdo para la subvención del “Planificador de viajes intermodal e inteligente” (Proyecto WISETRIP).</p>
<p>Indra Sistemas S.A.</p>	<p>Acuerdo de colaboración para el proyecto piloto de implantación de un muro virtual.</p>
<p>INDRA Software Labs S.L.U., Universidad Politécnica de Madrid, Universidad de Castilla La Mancha, EMT, Ambiser Innovaciones S.L., Fundación CNSE, Instituto para la Calidad Turística Española</p>	<p>Proyecto ConSignos desarrollado junto con diversos organismos que tiene como objetivo la creación de un avatar animado en 3D, reconocedor de voz y traductor a lengua de signos española, para facilitar el acceso de las personas sordas y con discapacidad auditiva a servicios de transporte.</p>



5 Gestión Social

5.4 Colaboración con Organizaciones de la Sociedad Civil y ONG

La EMT tiene el compromiso de apoyar y participar en la mejora de la sociedad. En ello estriba su principal responsabilidad, no sólo se debe prestar un servicio de transporte de calidad, sino que también puede ser utilizado para apoyar a ONG y organizaciones civiles en sus causas sociales.

Publicidad en apoyo a causas sociales: dentro de las acciones socialmente responsables, se realizan colaboraciones con diversas organizaciones para el desarrollo de campañas de publicidad y colocación de carteles publicitarios de ONG y Fundaciones dentro de los autobuses, por un coste simbólico de producción, y renunciando a los beneficios económicos habituales en este tipo de prestaciones.

5 Gestión Social Colaboración con Organizaciones de la Sociedad Civil y ONG

PRINCIPALES FUNDACIONES Y ONG Y CAMPAÑAS DESARROLLADAS

Fundaciones y ONG	Campañas
Fundación José Carreras	"Hazte socio contra la leucemia"
Intermón Oxfam	"Fiesta de la solidaridad"
Asociación de librerías	"Libros a la calle 2011"
Fundación Crecer jugando	"Un juguete una ilusión"
Plan Internacional	"Una beca escolar, es una niña con futuro"
Fundación IMO	"Día Mundial del cáncer de mama"

Accesibilidad Universal: la integración de personas con discapacidad física, psíquica o sensorial, y la supresión de barreras están presentes en todas las actividades de la EMT, desde la adquisición de nuevos vehículos, hasta la colaboración con otras organizaciones en proyectos comunes que fomentan la "Accesibilidad Universal".

ORGANIZACIONES SOCIALES CON LAS QUE COLABORA LA EMT

CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad)
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)
Parque de Innovación de Servicios a las Personas de La Salle
CRUZ ROJA DE ESPAÑA

Apoyo a los más desfavorecidos:

La EMT ha continuado su colaboración con UNICEF España a fin de crear un marco de actuación solidario en el que ambas entidades se comprometen para conseguir que la protección de los derechos de los niños sea una realidad.

En colaboración con Cruz Roja Española, se ha desarrollado un proyecto en el ámbito de la educación para el desarrollo y sensibilización social, que ha puesto en marcha un Programa de Responsabilidad Social, para impulsar el papel positivo de la empresa entre la población más vulnerable y desfavorecida. La participación de la EMT ha sido importante dada su involucración como entidad pública de gran relevancia en la construcción de un mundo más equitativo, por su amplio contacto con la población madrileña, por la existencia de planes y acciones de RSC, y por el interés en establecer alianzas con otras compañías de transporte urbano a nivel internacional.

También se ha firmado un acuerdo entre la EMT y Atención Social de Emergencias Grupo 5, S.L.U. (ASEM G5), para la prestación de servicio de transporte en el traslado de personas de la campaña municipal del frío 2011-2012.

Desarrollo internacional:

Acuerdo de colaboración y cooperación entre la EMT y SENCICO (Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción del Perú, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Lima), para la realización de acciones de cooperación al desarrollo mediante la cesión de autobuses.

Acuerdo de colaboración y de cooperación entre la EMT y la Alcaldía Municipal de San Salvador (El Salvador), para la realización de acciones de cooperación al desarrollo.

5 Gestión Social

5.5 Otras Acciones Sociales

Recuperación de autobuses emblemáticos

Con el objetivo de divulgar los aspectos históricos del transporte en autobús en la ciudad de Madrid, la EMT y la Asociación de Amigos del Autobús, colaboran en la restauración de vehículos emblemáticos. Durante el 2011, ha concluido la restauración integral de uno de los modelos más importantes en las décadas de 1970 y 1980, el microbús PEGASO SAVA 5720, y se han restaurado también, otros tres vehículos históricos gracias a los equipos de los Centros de Operaciones de Fuencarral y Carabanchel.

Jornadas de puertas abiertas

En 2011, alumnos de diferentes colegios madrileños han visitado las instalaciones de la EMT, para conocer los Centros de Operaciones, y han participado en actividades de ocio.

Con motivo del cuarenta aniversario del Centro de Operaciones de La Elipa, se ha organizado una jornada de puertas abiertas para todos los empleados y familiares. Igualmente, el Centro de Operaciones de Carabanchel ha realizado otra jornada, donde además de conocer en profundidad las instalaciones del centro y su material móvil, los más pequeños han disfrutado con diversas actividades lúdicas.





Concurso Pixeladas

Con el fin de potenciar el uso de las nuevas tecnologías entre los clientes de la EMT, se ha creado el concurso "Pixeladas de Madrid", en el que los participantes han realizado fotografías de la ciudad de Madrid a bordo de los autobuses.

La foto ganadora del concurso ha sido elegida entre más de 400 y ha sido premiada con la entrega de un abono anual.

Concurso de Creatividad Publicitaria

Se ha convocado un concurso dirigido a profesionales del sector de la comunicación y la publicidad bajo el título "La Ciudad se Mueve", para fomentar el conocimiento de los autobuses de la EMT como soporte publicitario. El jurado ha estado formado por representantes de agencias de medios y agencias creativas.





6

Gestión Económica Sostenible

La gestión económica sostenible es el pilar básico para poder ofrecer un servicio de calidad, manteniendo el compromiso social.

La situación de crisis económico-financiera actual, se ha visto reflejada en la adopción de determinadas medidas de ajuste y control del gasto en las administraciones públicas, lo que ha tenido su reflejo en las empresas y entidades que tienen establecida por Ley, la financiación total o parcial de sus ingresos vía las arcas públicas y, por tanto, en la EMT.

Como consecuencia, 2011 ha supuesto para la EMT, el afianzamiento de un modelo sostenible en el largo plazo mediante la puesta en marcha de diversas medidas de ahorro y contención del gasto que han permitido cumplir con los compromisos adquiridos con la plantilla, a través de los acuerdos del Convenio Colectivo, y con los niveles de calidad y compromiso social en la prestación del servicio a los ciudadanos de Madrid.

Gracias a estas medidas se ha conseguido en 2011 el equilibrio económico.

5 Gestión económica sostenible

[El modelo de gestión económica sostenible de la EMT, ha permitido mantener los altos niveles de calidad y compromiso social]

Las cuentas anuales de 2011, a pesar de la pequeña pérdida registrada, que representa el 0,15% de la cifra de negocio, reflejan un adecuado equilibrio patrimonial y de sus derechos y obligaciones a corto plazo.

De tal forma que el fondo de maniobra del Balance de Situación a 31 de diciembre es positivo. El Pasivo no corriente, a pesar de haberse incrementado notablemente en los últimos ejercicios para hacer frente a las importantes inversiones, es sensiblemente inferior al Patrimonio Neto de la empresa.

En las siguientes tablas, se puede ver el detalle del balance y los resultados económicos de la EMT en el ejercicio 2011:



BALANCE AL CIERRE DEL EJERCICIO 2011 (EN EUROS)			
ACTIVO	NOTAS	31/12/2011	31/12/2010
A) ACTIVO NO CORRIENTE		447.229.673	441.255.271
I. Inmovilizado intangible	6	5.142.528	6.591.713
3. Patentes, licencias, marcas y similares		5.604	10.506
5. Aplicaciones informáticas		4.924.528	6.273.367
6. Otro inmovilizado intangible		212.396	307.840
II. Inmovilizado material	7	433.883.712	427.635.587
1. Terrenos y construcciones		155.001.238	157.008.202
2. Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material		274.722.463	247.314.513
3. Inmovilizado en curso y anticipos		4.160.011	23.312.872
III. Inversiones inmobiliarias	8	1.278.972	1.287.082
1. Terrenos		981.641	981.641
2. Construcciones		297.331	305.441
IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	10	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	10	3.301.180	2.119.658
1. Instrumentos de patrimonio		302.837	28.982
2. Créditos a terceros		2.719.798	1.821.707
5. Otros activos financieros		278.545	268.969
VI. Activos por impuesto diferido	19	25.588	23.538
B) ACTIVO CORRIENTE		116.304.484	78.563.895
II. Existencias	11	4.708.491	5.063.123
2. Materias primas y otros aprovisionamientos		4.708.491	5.063.123
III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	10	109.907.221	66.392.503
1. Clientes por ventas y prestaciones de servicios		75.408.192	42.171.438
2. Clientes, empresas del grupo y asociadas		1.938.969	8.914.718
3. Deudores varios		14.126.481	13.229.229
4. Personal		4.892	43.167
5. Activos por impuesto corriente	18	1.431.880	970.215
6. Otros créditos con las Administraciones Públicas	21	16.996.807	1.063.736
V. Inversiones financieras a corto plazo	10	60.101	107.930
2. Créditos a empresas		--	35.601
5. Otros activos financieros		60.101	72.329
VI. Periodificaciones a corto plazo	20	543.732	1.937.421
VII. Efectivo y otros activos equivalentes	12	1.084.939	5.062.918
1. Tesorería		1.084.939	5.062.918
TOTAL ACTIVO (A + B)		563.534.157	519.819.166

BALANCE AL CIERRE DEL EJERCICIO 2011 (EN EUROS)

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	NOTAS	31/12/2011	31/12/2010
A) PATRIMONIO NETO		272.316.906	299.661.223
A.1) Fondos propios		150.347.720	151.029.096
I. Capital	13	115.501.278	115.501.278
I. Capital escriturado		115.501.278	115.501.278
III. Reservas	13	39.318.897	39.247.840
I. Legal y estatutarias		6.486.018	6.414.961
2. Otras reservas		32.832.879	32.832.879
V. Resultados de ejercicios anteriores		-3.791.079	-4.430.593
2. Resultados negativos de ejercicios anteriores		-3.791.079	-4.430.593
VII. Resultado del ejercicio	3	-681.376	710.571
A.3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	16	121.969.186	148.632.127
B) PASIVO NO CORRIENTE		175.427.143	106.715.202
I. Provisiones a largo plazo	17	8.298.265	8.451.187
I. Obligaciones por prestaciones a largo plazo al personal		495.182	482.381
2. Actuaciones medioambientales		227.441	713.690
4. Otras provisiones		7.575.642	7.255.116
II. Deudas a largo plazo	14	166.762.158	97.816.774
2. Deudas con entidades de crédito		147.667.430	97.513.332
3. Acreedores por arrendamiento financiero		17.717.734	--
5. Otros pasivos financieros		1.376.994	303.442
IV. Pasivo por impuesto diferido	19	366.720	447.241
C) PASIVO CORRIENTE		115.790.108	113.442.741
III. Deudas a corto plazo	14	46.098.908	46.545.411
2. Deudas con entidades de crédito		33.574.025	224.744
3. Acreedores por arrendamiento financiero		1.306.926	--
5. Otros pasivos financieros		11.217.957	46.320.667
V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar		69.160.921	66.170.824
I. Proveedores	14	19.084.814	25.672.971
2. Proveedores, empresas del grupo y asociados	14	139.002	92.588
3. Acreedores varios	14	24.248.824	10.281.591
4. Personal, remuneraciones pendientes de pago	14	6.053.027	12.720.668
6. Otras deudas con las Administraciones Públicas	21	17.020.556	14.908.077
7. Anticipos de clientes		2.614.698	2.494.929
VI. Periodificaciones a corto plazo	20	530.279	726.506
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)		563.534.157	519.819.166

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO ANUAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2011 (EN EUROS)

	NOTAS	2011	2010
A) OPERACIONES CONTINUADAS	22		
I. Importe neto de la cifra de negocios	22.1	469.461.899	441.763.607
b) Prestaciones de servicios		469.461.899	441.763.607
3. Trabajos realizados por la empresa para su activo		19.810	--
4. Aprovisionamientos		-63.189.881	-59.507.919
a) Consumo de mercaderías	22.4	-62.361.674	-58.493.387
c) Trabajos realizados por otras empresas		-825.256	-1.015.164
d) Deterioro de otros aprovisionamientos		-2.951	632
5. Otros ingresos de explotación		22.315.540	25.035.622
a) Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	22.2	11.491.554	12.820.945
b) Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	22.3	10.823.986	12.214.677
6. Gastos de personal		-381.795.907	-364.162.560
a) Sueldos, salarios y asimilados		-283.329.518	-268.136.892
b) Cargas sociales	22.5	-98.466.389	-96.025.668
7. Otros gastos de explotación		-31.722.360	-31.167.586
a) Servicios exteriores	22.6	-29.363.212	-29.450.116
b) Tributos	22.7	-1.549.549	-1.717.470
c) Provisiones, deterioro y variación por operaciones comerciales		-809.599	--
8. Amortización de inmovilizado	6-7	-52.403.836	-50.167.739
9. Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	16	33.802.087	38.580.138
10. Excesos de provisiones		445.337	1.272.262
11. Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado		187.455	-428.162
a) Deterioros y pérdidas		--	-498.723
b) Resultados por enajenaciones y otras	22.8	187.455	70.561
14. Otros resultados	22,10	--	--
A.1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (1+3+4+5+6+7+8+9+10+11+14)		-2.879.856	1.217.663
12. Ingresos financieros	22,9	6.760.596	917.390
b) De valores negociables y otros instrumentos financieros		6.760.596	917.390
b.2) De terceros		6.760.596	917.390
13. Gastos financieros		-4.838.021	-1.143.697
b) Por deudas de terceros		-4.838.021	-1.143.697
16. Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros		273.855	-273.855
b) Deterioros y pérdidas		273.855	-273.855
A.2) RESULTADO FINANCIERO (12+13+16)		2.196.430	-500.162
A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (A.1 + A.2)		-683.426	717.501
17. Impuestos sobre beneficios	21	2.050	-6.930
A.4) RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS (A.3 + 17)		-681.376	710.571
A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO (A.4)		-681.376	710.571

Gabinete Técnico de Auditoría y Consultoría, s.a.

Balmes 89-91, 2º 4º
Tel. 933199622 - Fax 933101739
08038 Barcelona

Julán Hernández, 8, 1º A
Tel. 913882180 - Fax 917599612
28043 Madrid

Rocafons, 3, 2º 1º
Tel. 972291959 - Fax 972220920
1700 Olot

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 2011, 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 2011 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 2011, 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 10.4.1.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 dictó sentencia, que desestimaba 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 2011 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 2011. 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, 26 de Marzo de 2012

GABINETE TÉCNICO
DE AUDITORÍA Y CONSULTORÍA, S.A.



Carlos Centeno Alonso
Socio-Auditor de cuentas



Sociedad inscrita en el R.D.A.C. con el número 50887
Sociedad inscrita en el Instituto de Contables Auditores de Cuentas con el número 189
Registro Mercantil de Barcelona. Tomo 16.296, Libro 9.248, Folio 41, Hoja B-37.821 - NIF: A-58.684.745

5 Gestión económica sostenible





7 Anexos

7 Anexos

7.1 Acerca del Informe Anual 2011 de la EMT

Alcance

Esta es la tercera ocasión en la que la EMT publica su Informe Anual desde un enfoque de Responsabilidad Social, siendo además el primer año en el que este informe ha sido verificado según G.R.I. por un tercero.

Este documento describe todas las actividades del año 2011, desde un triple enfoque económico, social y ambiental, dando prioridad a la información considerada material. Por este motivo, se han incluido todas las actuaciones significativas que han tenido lugar, sin omitir información relevante para los Grupos de Interés de la Empresa.

En el caso de existir modificaciones en cuanto al alcance y cobertura de la información, éstas han sido indicadas en el lugar correspondiente.

Estándares Internacionales

Este Informe Anual 2011 ha sido elaborado de acuerdo con los siguientes modelos de referencia:

“Sustainability Reporting Guidelines” versión 3.1 del Global Reporting Initiative, conocida como G3.1.

Protocolos de Indicadores del G3.1 Global Reporting Initiative.

En todos aquellos casos en los que no se han seguido las directrices marcadas por estos protocolos, se ha indicado la métrica utilizada.

Este documento cumple con las especificaciones asociadas al nivel A de G3.1 en cuanto a Perfil, Enfoques de Gestión e Indicadores de Desempeño.

Proceso de elaboración de los contenidos de este Informe

Los contenidos del presente documento han sido seleccionados con la participación de todas las áreas de la EMT, valorando la materialidad y la prioridad de la información para los distintos Grupos de Interés.

La redacción de todos los contenidos del Informe se ha realizado teniendo en cuenta los cinco principios establecidos por el Global Reporting Initiative:

Equilibrio: se han incluido aspectos tanto positivos como negativos, con el objeto de presentar una imagen no sesgada.

Comparabilidad: en la mayoría de los casos, se aporta información desde el año 2009 hasta el año 2011, lo que facilita al lector la comprensión de la evolución sufrida por los datos reportados bajo un contexto temporal adecuado.

Precisión y claridad: el informe contiene numerosas tablas, gráficos y esquemas que tratan de facilitar su lectura.

Fiabilidad: este informe ha sido verificado por una entidad externa.

Periodicidad: se ha definido una periodicidad de elaboración anual.

7 Anexos

7.2 Índice de contenidos GRI



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 3.I

1	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	APARTADO/RESPUESTA	1 REPORTADO	2 PARTE NO REPORTADA	3 MOTIVO DE LA OMISIÓN	4 AÑO PREVISTO
1.1	Estrategias en materia de sostenibilidad adoptadas por la organización informante	Carta de la Presidenta / Medio Ambiente	Reportado			
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Carta de la Presidenta / Perfil / Cliente / Medio Ambiente / RRHH / Gestión Social	Reportado			

2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	APARTADO/RESPUESTA	1 REPORTADO	2 PARTE NO REPORTADA	3 MOTIVO DE LA OMISIÓN	4 AÑO PREVISTO
2.1	Nombre de la organización	Contraportada	Reportado			
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Perfil, Cliente	Reportado			
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	Perfil	Reportado			
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Contraportada	Reportado			
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	Perfil	Reportado			
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Perfil / Cuentas Anuales (Pg.27)	Reportado			
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Perfil	Reportado			
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> Número de operaciones Número de empleados Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público) Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado) Cantidad de productos o servicios prestados 	Perfil	Reportado			

¹ Reportado totalmente, parcialmente o no reportado.

² Parte del indicador no incluida en el Informe (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).

³ Motivo por el que el indicador se reporta parcialmente o no se reporta.

⁴ Año previsto para reportar la información completa (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 3.I

2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	APARTADO/RESPUESTA	1 REPORTADO	2 PARTE NO REPORTADA	3 MOTIVO DE LA OMISIÓN	4 AÑO PREVISTO
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado) 	Perfil. No ha habido cambios significativos en la empresa y los producidos en cuanto a localización están incluidos en Perfil.	Reportado			
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Cliente	Reportado			

3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	APARTADO/RESPUESTA	1 REPORTADO	2 PARTE NO REPORTADA	3 MOTIVO DE LA OMISIÓN	4 AÑO PREVISTO
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	Acerca de esta memoria	Reportado			
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	Acerca de esta memoria	Reportado			
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	Acerca de esta memoria	Reportado			
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Contraportada	Reportado			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> Determinación de la materialidad Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria 	Acerca de esta memoria	Reportado			
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	Acerca de esta memoria / Perfil	Reportado			
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Acerca de esta memoria	Reportado			
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	Cliente	Reportado			

¹ Reportado totalmente, parcialmente o no reportado.

² Parte del indicador no incluida en el Informe (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).

³ Motivo por el que el indicador se reporta parcialmente o no se reporta.

⁴ Año previsto para reportar la información completa (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 3.1

3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	APARTADO/RESPUESTA	¹ REPORTADO	² PARTE NO REPORTADA	³ MOTIVO DE LA OMISIÓN	⁴ AÑO PREVISTO
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	Acerca de esta memoria	Reportado			
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	Acerca de esta memoria	Reportado			
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	No ha habido cambios significativos, y si se han producido, quedan recogidos en este apartado.	Reportado			
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria	Índice GRI	Reportado			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Acerca de esta memoria	Reportado			

4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS	APARTADO/RESPUESTA	¹ REPORTADO	² PARTE NO REPORTADA	³ MOTIVO DE LA OMISIÓN	⁴ AÑO PREVISTO
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Perfil	Reportado			
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	Estatutos (Art.2) y Funciones del Presidente	Reportado			
4.3	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Perfil	Reportado			
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Perfil	Reportado			
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	Cuentas Anuales (Pg.75)	Reportado			

¹ Reportado totalmente, parcialmente o no reportado.
² Parte del indicador no incluida en el Informe (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).
³ Motivo por el que el indicador se reporta parcialmente o no se reporta.
⁴ Año previsto para reportar la información completa (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 3.1

4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS	APARTADO/RESPUESTA	¹ REPORTADO	² PARTE NO REPORTADA	³ MOTIVO DE LA OMISIÓN	⁴ AÑO PREVISTO
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Cuentas Anuales (Pg.76)	Reportado			
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluyendo la consideración de género y otros indicadores de diversidad.	Estatutos Art.22 Nombramiento del Presidente, Vicepresidente y Secretario. Cooptación	Reportado			
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Perfil, Clientes, Medio Ambiente	Reportado			
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Estatutos Art.14 Funciones de la Junta General	Reportado			
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	EMT establece la realización de un proceso de rendición de cuentas anual con auditorías externas	Reportado			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Carta de la Presidenta / Gestión económica sostenible	Reportado			
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Cliente	Reportado			
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none"> • Esté presente en los órganos de gobierno. • Participe en proyectos o comités. • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios. • Tenga consideraciones estratégicas 	Perfil / Cliente	Reportado			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Perfil	Reportado			

¹ Reportado totalmente, parcialmente o no reportado.
² Parte del indicador no incluida en el Informe (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).
³ Motivo por el que el indicador se reporta parcialmente o no se reporta.
⁴ Año previsto para reportar la información completa (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 3.1

4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS	APARTADO/RESPUESTA	1 REPORTADO	2 PARTE NO REPORTADA	3 MOTIVO DE LA OMISIÓN	4 AÑO PREVISTO
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Perfil	Reportado			
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Perfil / Cliente / Social / Medio Ambiente	Reportado			
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Perfil / Cliente / Gestión Social / Medio Ambiente	Reportado			

EC	INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO	APARTADO/RESPUESTA	1 REPORTADO	2 PARTE NO REPORTADA	3 MOTIVO DE LA OMISIÓN	4 AÑO PREVISTO
ENFOQUE DE GESTIÓN: DESEMPEÑO ECONÓMICO						
	Gestión económica sostenible	Reportado				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Gestión económica sostenible	Reportado			
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Cuentas Anuales (Pg.74)	Reportado			
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Recursos Humanos	Reportado			
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Gestión económica sostenible	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRESENCIA EN EL MERCADO						
	Reportado					
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas, por género.	El salario inicial de los trabajadores de la EMT es superior al salario mínimo y no establece diferencias de género según se define en el convenio colectivo de aplicación.	Reportado			
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	La EMT no dispone de una política global orientada a priorizar la contratación de proveedores locales.	Reportado			
EC7	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	EMT no dispone de procedimientos específicos que prioricen la contratación de personal local.	Reportado			

¹ Reportado totalmente, parcialmente o no reportado.
² Parte del indicador no incluida en el Informe (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).
³ Motivo por el que el indicador se reporta parcialmente o no se reporta.
⁴ Año previsto para reportar la información completa (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 3.1

EC	INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO	APARTADO/RESPUESTA	1 REPORTADO	2 PARTE NO REPORTADA	3 MOTIVO DE LA OMISIÓN	4 AÑO PREVISTO
ENFOQUE DE GESTIÓN: DESEMPEÑO ECONÓMICO						
	Reportado					
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Perfil, Clientes	Reportado			
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Gestión económica sostenible / Gestión de proveedores	Reportado			

EN	INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL	APARTADO/RESPUESTA	1 REPORTADO	2 PARTE NO REPORTADA	3 MOTIVO DE LA OMISIÓN	4 AÑO PREVISTO
ENFOQUE DE GESTIÓN: MATERIALES						
	Medio Ambiente	Reportado				
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Medio Ambiente	Reportado			
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Medio Ambiente	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: ENERGÍA						
	Medio Ambiente	Reportado				
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Medio Ambiente	Reportado			
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Medio Ambiente	Reportado			
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Medio Ambiente	Reportado			
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Medio Ambiente	Reportado			
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Medio Ambiente	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: ENERGÍA						
	Medio Ambiente	Reportado				
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Medio Ambiente	Reportado			
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	A lo largo de 2011 no se han detectado afecciones significativas de las fuentes de agua ligadas a operaciones de captación.	Reportado			
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Medio Ambiente	Reportado			

¹ Reportado totalmente, parcialmente o no reportado.
² Parte del indicador no incluida en el Informe (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).
³ Motivo por el que el indicador se reporta parcialmente o no se reporta.
⁴ Año previsto para reportar la información completa (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 3.1

EN	INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL	APARTADO/RESPUESTA	¹ REPORTADO	² PARTE NO REPORTADA	³ MOTIVO DE LA OMISIÓN	⁴ AÑO PREVISTO
ENFOQUE DE GESTIÓN: BIODIVERSIDAD						
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	La EMT desarrolla su actividad en zonas urbanas, no afectando a espacios naturales protegidos, de alta biodiversidad o hábitats con especies protegidas.	Reportado			
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.		Reportado			
EN13	Hábitats protegidos o restaurados		Reportado			
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.		Reportado			
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS						
EN16	Emissiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Medio Ambiente	Reportado			
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Medio Ambiente	Reportado			
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Medio Ambiente	Reportado			
EN19	Emissiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Medio Ambiente	Reportado			
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Medio Ambiente	Reportado			
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Medio Ambiente	Reportado			
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Medio Ambiente	Reportado			
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No se han producido derrames accidentales significativos	Reportado			

¹ Reportado totalmente, parcialmente o no reportado.

² Parte del indicador no incluida en el Informe (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).

³ Motivo por el que el indicador se reporta parcialmente o no se reporta.

⁴ Año previsto para reportar la información completa (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 3.1

EN	INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL	APARTADO/RESPUESTA	¹ REPORTADO	² PARTE NO REPORTADA	³ MOTIVO DE LA OMISIÓN	⁴ AÑO PREVISTO
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	La EMT no transporta, importa, exporta o trata residuos peligrosos, por lo que este indicador no ha sido considerado material.	Reportado			
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	A lo largo de 2011 no se han registrado afecciones significativas por vertidos de agua o aguas de escorrentía generados por la EMT.	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRODUCTOS Y SERVICIOS						
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Medio Ambiente	Reportado			
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Gestión Social	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO NORMATIVO						
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No se han producido multas significativas de carácter ambiental	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: TRANSPORTE						
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	<ul style="list-style-type: none"> La gran parte de la plantilla realiza su desplazamiento en transporte público no produciéndose impactos significativos. Las actividades de transporte de bienes y servicios son realizadas mayoritariamente por subcontratistas y proveedores no produciéndose impactos significativos. 	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: GENERAL						
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Perfil / Medio Ambiente	Reportado			

¹ Reportado totalmente, parcialmente o no reportado.

² Parte del indicador no incluida en el Informe (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).

³ Motivo por el que el indicador se reporta parcialmente o no se reporta.

⁴ Año previsto para reportar la información completa (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 3.1

LA	INDICADORES DE PRÁCTICAS LABORALES	APARTADO/RESPUESTA	¹ REPORTADO	² PARTE NO REPORTADA	³ MOTIVO DE LA OMISIÓN	⁴ AÑO PREVISTO
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMPLEO						
		Recursos Humanos	Reportado			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región, segmentado según sexo.	Recursos Humanos. No existen diferencias significativas en la segmentación por sexo.	Reportado			
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Recursos Humanos. No existen diferencias significativas en la segmentación por sexo y grupos de edad.	Reportado			
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado según los principales lugares donde se efectúan operaciones.	Recursos Humanos. No existe diferenciación entre los beneficios de empleados a tiempo parcial y a tiempo completo	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES						
		Recursos Humanos	Reportado			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	100%	Reportado			
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Los periodos de preaviso vienen definidos en el convenio colectivo 2008-2011	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO						
		Recursos Humanos	Reportado			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	100%	Reportado			
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	No existen diferencias significativas en la segmentación por sexo.	Reportado			
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Recursos Humanos.	Reportado			
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Recursos Humanos.	Reportado			

¹ Reportado totalmente, parcialmente o no reportado.

² Parte del indicador no incluida en el Informe (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).

³ Motivo por el que el indicador se reporta parcialmente o no se reporta.

⁴ Año previsto para reportar la información completa (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 3.1

LA	INDICADORES DE PRÁCTICAS LABORALES	APARTADO/RESPUESTA	¹ REPORTADO	² PARTE NO REPORTADA	³ MOTIVO DE LA OMISIÓN	⁴ AÑO PREVISTO
ENFOQUE DE GESTIÓN: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN						
		Recursos Humanos	Reportado			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado y sexo.	Recursos Humanos. No existen diferencias significativas en la segmentación por sexo.	Reportado			
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Recursos Humanos	Reportado			
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por sexo.	No se realizan evaluaciones de desempeño.	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES						
		Recursos Humanos	Reportado			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	No existen diferencias significativas respecto al grupo de edad	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE HOMBRES Y MUJERES						
		Recursos Humanos	Reportado			
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	No existe diferencia entre el salario base de hombres y mujeres, según se refleja en el convenio de aplicación.	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMPLEO						
		Recursos Humanos	Reportado			
LA15	Tasa de permanencia en el puesto de trabajo después del retorno por baja parental, por género.	100%	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRACTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO						
		Perfil	Reportado			
HRI	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión y contratos significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Todos los contratos de la EMT se realizan sobre la base del cumplimiento de la legislación española lo que garantiza el respeto a los derechos humanos. Además, se incluyen cláusulas sociales y medioambientales en pliegos y contratos	Reportado			

¹ Reportado totalmente, parcialmente o no reportado.

² Parte del indicador no incluida en el Informe (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).

³ Motivo por el que el indicador se reporta parcialmente o no se reporta.

⁴ Año previsto para reportar la información completa (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 3.1

HR	INDICADORES DE DERECHOS HUMANOS	APARTADO/RESPUESTA	¹ REPORTADO	² PARTE NO REPORTADA	³ MOTIVO DE LA OMISIÓN	⁴ AÑO PREVISTO
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores, contratistas y otros socios de negocio que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Todos los contratos de la EMT se realizan sobre la base del cumplimiento de la legislación española lo que garantiza el respeto a los derechos humanos.	Reportado			
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	No se desarrolla formación específica en materia de derechos humanos.	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: NO DISCRIMINACIÓN		Recursos Humanos	Reportado			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Durante el año 2011, no se han producido incidentes de este tipo.	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS		Recursos Humanos	Reportado			
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Dado que la actividad de la EMT se rige por la legislación española, no existen riesgos de asociación ni de acogerse a convenio colectivo.	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: EXPLOTACIÓN INFANTIL		Recursos Humanos	Reportado			
HR6	Actividades y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación efectiva.	Dado que la actividad de la EMT se rige por la legislación española, no existen riesgos de explotación infantil.	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: TRABAJOS FORZOSOS		Recursos Humanos	Reportado			
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de toda forma de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Dado que la actividad de la EMT se rige por la legislación española, no existen riesgos de trabajos forzados.	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD		Recursos Humanos	Reportado			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	La EMT no dispone de personal propio de seguridad, ya que siempre subcontrata estos servicios a empresas especializadas.	Reportado			

¹ Reportado totalmente, parcialmente o no reportado.
² Parte del indicador no incluida en el Informe (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).
³ Motivo por el que el indicador se reporta parcialmente o no se reporta.
⁴ Año previsto para reportar la información completa (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 3.1

HR	INDICADORES DE DERECHOS HUMANOS	APARTADO/RESPUESTA	¹ REPORTADO	² PARTE NO REPORTADA	³ MOTIVO DE LA OMISIÓN	⁴ AÑO PREVISTO
ENFOQUE DE GESTIÓN: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS		Perfil	Reportado			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Durante el año 2011, no se han producido incidentes de este tipo.	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN		Perfil	Reportado			
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sometidas a evaluaciones sobre el cumplimiento de los derechos humanos.	No se han realizado evaluaciones de este tipo.	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: MEDIDAS CORRECTIVAS		Perfil	Reportado			
HR11	Número de sanciones asociadas a incumplimientos de los derechos humanos, y que han sido solucionadas mediante mecanismos formales.	Durante el año 2011, no se han producido sanciones de este tipo.	Reportado			

SO	INDICADORES DE SOCIEDAD	APARTADO/RESPUESTA	¹ REPORTADO	² PARTE NO REPORTADA	³ MOTIVO DE LA OMISIÓN	⁴ AÑO PREVISTO
ENFOQUE DE GESTIÓN: COMUNIDAD		Cliente	Reportado			
SO1	Número de operaciones que han implementado programas para determinar el impacto en las comunidades locales, gestionar dichos riesgos y establecer acciones de desarrollo.	Cliente	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: CORRUPCIÓN		Perfil	Reportado			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Todas las actividades de la organización son sometidas a procesos de auditoría interna.	Reportado			
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Durante el año 2011, no se han producido incidentes de este tipo.	Reportado			
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: POLÍTICA PÚBLICA		Perfil	Reportado			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Perfil	Reportado			

¹ Reportado totalmente, parcialmente o no reportado.
² Parte del indicador no incluida en el Informe (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).
³ Motivo por el que el indicador se reporta parcialmente o no se reporta.
⁴ Año previsto para reportar la información completa (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 3.1

SO	INDICADORES DE SOCIEDAD	APARTADO/RESPUESTA	¹ REPORTADO	² PARTE NO REPORTADA	³ MOTIVO DE LA OMISIÓN	⁴ AÑO PREVISTO
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No se realizan aportaciones a partidos políticos o relacionados.	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL		Cliente	Reportado			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Durante el año 2011, no se han producido acciones de este tipo.	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO NORMATIVO		Cliente	Reportado			
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Durante el año 2011, no se han producido sanciones de este tipo.	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: COMUNIDAD		Cliente	Reportado			
SO9	Operaciones con impacto negativo potencial o actual sobre las comunidades locales.	La EMT no desarrolla operaciones con impacto negativo sobre las comunidades locales.	Reportado			
SO10	Acciones de prevención y mitigación de impactos negativos (potenciales o actuales) sobre las comunidades locales.		Reportado			

PR	INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO	APARTADO/RESPUESTA	¹ REPORTADO	² PARTE NO REPORTADA	³ MOTIVO DE LA OMISIÓN	⁴ AÑO PREVISTO
ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE		Cliente	Reportado			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Cliente	Parcialmente Reportado			
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Durante el año 2011, no se han producido incidentes de este tipo.	Reportado			

¹ Reportado totalmente, parcialmente o no reportado.
² Parte del indicador no incluida en el Informe (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).
³ Motivo por el que el indicador se reporta parcialmente o no se reporta.
⁴ Año previsto para reportar la información completa (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 3.1

PR	INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO	APARTADO/RESPUESTA	¹ REPORTADO	² PARTE NO REPORTADA	³ MOTIVO DE LA OMISIÓN	⁴ AÑO PREVISTO
ENFOQUE DE GESTIÓN: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		Cliente	Reportado			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Cliente	Reportado			
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Durante el año 2011, no se han producido incidentes de este tipo.	Reportado			
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Cliente	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: COMUNICACIONES DE MARKETING		Cliente	Reportado			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Cliente	Reportado			
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Durante el año 2011, no se han producido incidentes de este tipo.	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRIVACIDAD DEL CLIENTE		Perfil	Reportado			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Durante el año 2011, no se han producido reclamaciones de este tipo.	Reportado			
ENFOQUE DE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO NORMATIVO		Perfil	Reportado			
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Durante el año 2011, no se han producido multas significativas de este tipo.	Reportado			

¹ Reportado totalmente, parcialmente o no reportado.
² Parte del indicador no incluida en el Informe (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).
³ Motivo por el que el indicador se reporta parcialmente o no se reporta.
⁴ Año previsto para reportar la información completa (en el caso de tratarse de un indicador reportado parcialmente o no reportado).



Datos de contacto:

Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S. A.
Cerro de la Plata, 4
28007 Madrid
www.emtmadrid.es

Síguenos en:

-  [emtmadridmedia](#)
-  [EMTMadrid](#)
-  [@EMTmadrid](#) [@EMTincidencias](#)
-  [blogemtmadrid.es](#)