EMT informe anual de responsabilidad social corporativa 2012

¡MADRID!

EMT

¡MADRID!

EMPRESA MUNICIPAL
DE TRANSPORTES DE MADRID, S. A.

www.emtmadrid.es

índice

4 **Carta de la Presidenta**

9 Principales Magnitudes

13 **1 Perfil de la Organización**
- 1.1 Misión, Visión y Valores
- 1.2 Estructura organizativa
- 1.3 Premios y reconocimientos
- 1.4 Compromiso Responsable
- 1.5 Contratación pública responsable
- 1.6 Servicio de apoyo al control de estacionamiento (SACE)

37 **2 Clientes**
- Hitos 2012 / Retos 2013
- 2.1 Compromiso con los clientes
- 2.2 Nuestras actuaciones
  - 2.2.1 Oferta de Servicio
  - 2.2.2 Gestión de la Calidad orientada al Cliente
  - 2.2.3 Información y atención a los clientes
  - 2.2.4 Accesibilidad Universal
  - 2.2.5 Participación en proyectos internacionales
  - 2.2.6 Seguridad Operacional
- 2.3 Buenas prácticas

89 **3 Medio Ambiente**
- Hitos 2012 / Retos 2013
- 3.1 Compromiso con el medio ambiente
- 3.2 Nuestras actuaciones
  - 3.2.1 Gestión Responsable
  - 3.2.2 Eficiencia Energética y calidad del aire
  - 3.2.3 Control de consumo de recursos
  - 3.2.4 Prevención, control y tratamiento de suelos
  - 3.2.5 Oficina de Movilidad Sostenible
- 3.3 Buenas prácticas

127 **4 Gestión de Recursos Humanos**
- Hitos 2012 / Retos 2013
- 4.1 Compromiso con las personas
- 4.2 Nuestras actuaciones
  - 4.2.1 Las personas
  - 4.2.2 Empleo de calidad
  - 4.2.3 Formación y desarrollo profesional
  - 4.2.4 Prevención y Seguridad Laboral
  - 4.2.5 Comunicación Interna
- 4.3 Buenas prácticas

155 **5 Gestión Social**
- Hitos 2012 / Retos 2013
- 5.1 Compromiso con la comunidad
- 5.2 Nuestras actuaciones
  - 5.2.1 Generación de Empleo
  - 5.2.2 Promoción de la formación, educación e investigación
  - 5.2.3 Colaboración con organizaciones de la Sociedad Civil
  - 5.2.4 Otras acciones sociales

175 **6 Gestión Económica Sostenible**

183 **7 Anexos**
- 7.1 Acerca de este informe
- 7.2 Índice de contenidos GRI

Carta de la Presidenta

La EMT desempeña un importante papel social, ambiental y económico para la Ciudad de Madrid, aspectos en los que ha demostrado ser una empresa muy competitiva. Desde hace tres años este papel queda plasmado en nuestro informe anual de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), donde rendimos cuentas a nuestros Grupos de Interés.

El año 2012 ha estado marcado, una vez más, por la difícil situación económica del entorno, especialmente para las entidades de carácter público. Por ello, la gestión de la EMT debe estar regida ahora más que nunca por la racionalidad y la eficiencia económica pero sin perder de vista las características inherentes a nuestra naturaleza pública: la eficacia social y el valor para el conjunto de los ciudadanos. El reto de la EMT debe seguir siendo combinar la sostenibilidad socioeconómica y ambiental. El nivel de desarrollo de una ciudad tiene mucho que ver con la movilidad y la sostenibilidad, por eso es aquí donde centramos todos nuestros esfuerzos.

En este informe de RSC queremos reflejar la continuidad de este importante compromiso. En él, se han recogido las directrices generales que guían un modelo de gestión responsable y los retos futuros planteados para los próximos años.

[“Nuestro fin es contribuir como Empresa a la mejora social, económica y ambiental, con el objetivo de compatibilizar la competitividad y el valor añadido con un trabajo más humano, más transparente y más sostenible”]

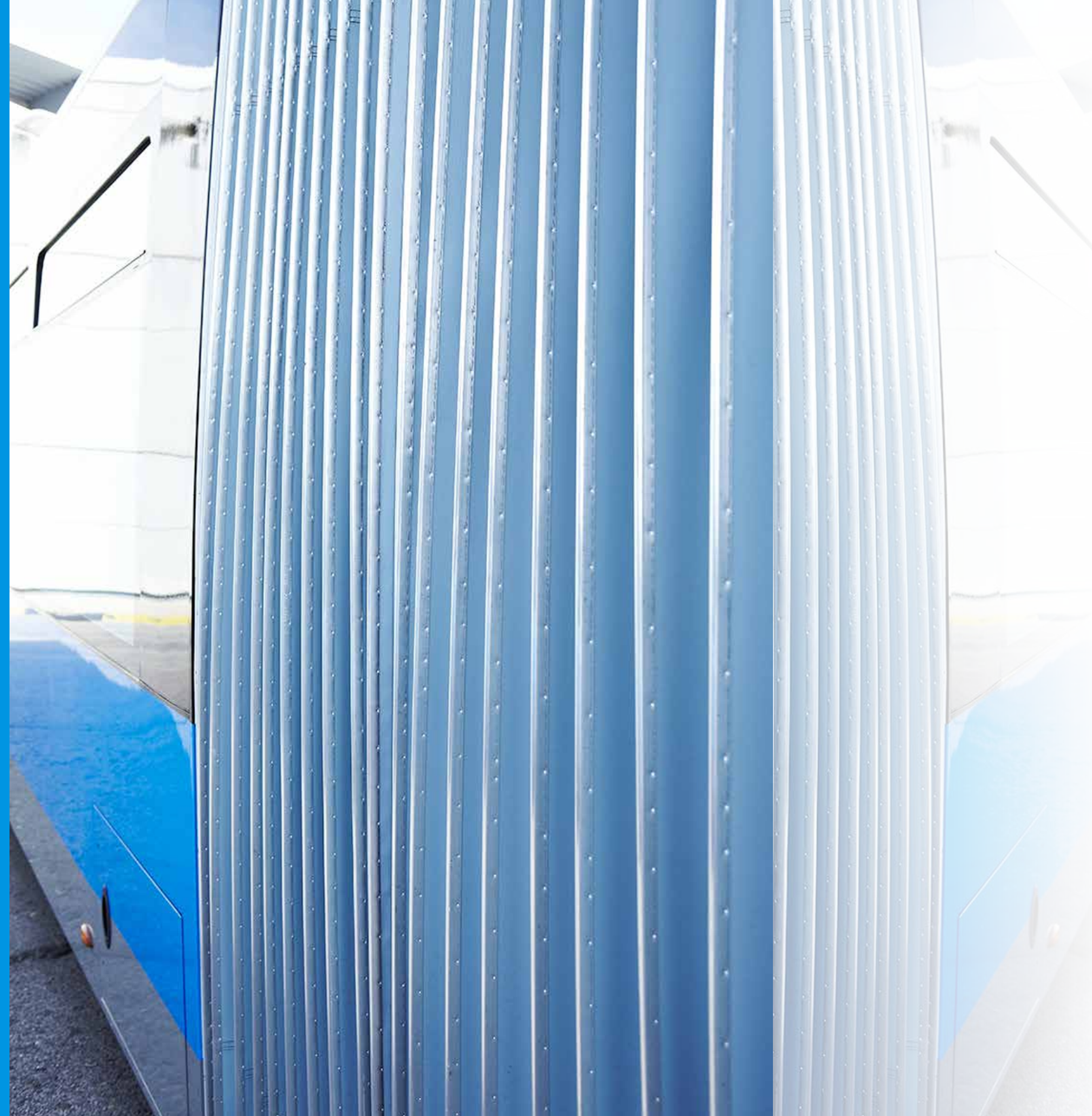
Esta visión es la que se ha traducido en 2012 en la Hoja de Ruta que se ha definido desde el propio grupo de trabajo que puso en marcha el Ayuntamiento, y en el que participa activamente la EMT, para desarrollar un modelo de gestión y una guía de RSC para las empresas municipales. Esta Hoja de Ruta incluye las medidas y acciones que se irán aplicando paulatinamente en cada área de trabajo de la EMT.

Los ciudadanos demandan a la EMT los más altos estándares de calidad, y por ello se ha realizado el máximo esfuerzo de mejora continua. Buen ejemplo de ello ha sido en este ejercicio la consolidación del Centro de Gestión de la Información (CGI), para centralizar la información al ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación, y la creación de un sistema de gestión en torno a la relación con los usuarios (CRM), entre otras actuaciones. Esos estándares de calidad se observan en todas las actuaciones e incluyen uno de los objetivos principales en materia social de la EMT, como es garantizar la accesibilidad universal de todos sus clientes, tanto en el material móvil como en la interlocución con los ciudadanos a través de las tecnologías de información.

Este compromiso de la EMT con los ciudadanos se ha visto recompensado un año más por la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol), que nos ha concedido su "Certificado de Responsabilidad Social Corporativa", reconociendo la ética y la lealtad que en materia publicitaria desarrolla la empresa en beneficio de los consumidores y del propio mercado.

Todos estos avances son fruto de la dedicación y la profesionalidad de nuestros trabajadores. Ellos son la clave para garantizar el mejor servicio en términos de calidad, seguridad y responsabilidad. Por ello, se han desarrollado diversas iniciativas para atender sus expectativas, desde actividades de formación hasta la disposición de facilidades de acceso a colectivos con dificultades de integración en el mercado laboral, pasando por la aplicación de medidas en pro de la conciliación de la vida personal y profesional. De especial relevancia este año ha sido la implantación del "Plan de Igualdad de la EMT" y la creación de la Comisión de Seguimiento del mismo.

Otro de nuestros compromisos sociales es el respeto del medio ambiente. En esta materia nuestras prioridades están orientadas a la continua identificación, evaluación y prevención, o en su caso adecuada gestión, de los impactos en el entorno, especialmente en lo que se refiere a la calidad del aire y al cambio climático, a través del uso eficiente y responsable de la



energía, y la gestión integral de los residuos, por lo que se han implantado Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. A lo largo de este año se han desarrollado otras muchas actividades al respecto y, de entre ellas, me gustaría destacar la contribución al "Plan de Calidad del Aire de la Ciudad de Madrid 2011-2015", la instalación de catalizadores que reducen las emisiones a la atmósfera, la incorporación de vehículos híbridos, pruebas con autobuses eléctricos y la promoción de la conducción eficiente entre nuestros trabajadores.

Finalmente, superando un año más nuestras fronteras corporativas, se ha seguido colaborando con numerosas entidades y ONG. La EMT ha mantenido la alianza con UNICEF, suscrita en 2010 a través de un Convenio, con el fin de prestar colaboración a la difusión, desarrollo, sensibilización y apoyo a los programas que lleva a cabo a favor de los derechos del niño. Durante este año 2012, además de prorrogar este Convenio, se han desarrollado conjuntamente diversas actividades familiares y solidarias con los empleados con motivo del Día Internacional de los Derechos del Niño.

Nuestro reto es la sostenibilidad de este modelo de empresa con la Ciudad de Madrid. Para ello, debemos seguir creciendo en eficiencia económica y eficacia social durante los próximos años.

Esperamos que este informe ayude a la EMT y a sus Grupos de Interés a seguir interactuando, porque ellos son los beneficiarios de nuestra actividad.

Ana Botella Serrano

Principales Magnitudes

A continuación se muestra la evolución de las principales cifras de la Empresa:

PRINCIPALES MAGNITUDES	2011	2012
Balance Económico		
Activo (€)	563.534.157	514.645.817
Pasivo (€)	291.217.251	266.084.464
Resultado ejercicio (€)	-681.376	-143.614
Servicio		
Número de líneas	216	216
Longitud de la red (i/v)(km)	3.835	3.897
Número de paradas	10.473	10.499
Parque de autobuses	2.095	2.000
Antigüedad del parque (años)	6,04	6,17
Media de autobuses en servicio en día laborable (excluido agosto)	1.839	1.778
Kilómetros recorridos (en línea)	95.454.060	93.096.839
Velocidad en línea (km/h)	13,43	13,57
Longitud carril-bus (km)	94	94
Longitud carril-bus con separador (km)	39	39
Clientes		
Viajeros transportados	426.586.901	405.485.897
Media diaria de viajeros (en día laborable de invierno)	1.566.037	1.512.735,47
Viajeros en día laborable máximo	1.667.532	1.613.751
Viajeros por vehículo-kilómetro en línea	4,47	4,36

PRINCIPALES MAGNITUDES		2011	2012
Medio Ambiente			
Inversión ambiental (€)*		45.075.440	37.923.061
Consumo de combustible por 100 km (kwh)		2.026	1.992
Consumo de agua (m3)		93.838	87.496
Consumo de papel (kg)		2.594.510	2.379.025
Nivel de emisiones (%) con respecto a 2009 (100%)	• NOx	81,62	67,38
	• HC	70,32	63,42
	• CO	82,69	73,21
	• Partículas	72,51	56,80
	• CO_2	96,37	91,09
Personas			
Plantilla total		8.302	8.328
Plantilla total adscrita al servicio de transporte urbano		8.033	8.063
Plantilla total adscrita al SACE		269	265
Porcentaje hombres/mujeres en plantilla		95/5	95/5
Formación por empleado (horas)		12,79	24,4
Accidentalidad laboral:	• Índice de incidencia	39,46	36,28
	• Índice de frecuencia	26,50	24,75
	• Índice de gravedad	0,50	0,38
Cumplimiento Legal			
Sanciones por incumplimientos legales (€)		0	0

* Durante 2012, los recursos económicos destinados al aspecto ambiental han ascendido a 37.923.061€. Esta cantidad ha sido destinada principalmente a la correcta gestión de todos los residuos generados, el tratamiento de los suelos y la compra de nuevos vehículos respetuosos con el medio ambiente.

1 Perfil de la Organización

La Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT) es una sociedad anónima que presta el servicio de transporte público urbano colectivo de superficie mediante autobús en la Ciudad de Madrid. Pertenece en su totalidad al Ayuntamiento de esta ciudad y está integrada en el Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

La organización apuesta por un modelo de gestión empresarial basado en un firme compromiso con la excelencia en el servicio ofrecido a los clientes, así como con el desarrollo de sus empleados, la sociedad y el entorno en el que opera, dentro de un proceso de mejora e innovación continua, tanto de su flota de autobuses como de sus sistemas y equipamientos de gestión.

[“Integramos en nuestra estrategia empresarial el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente para ofrecer una calidad de servicio en su sentido más amplio”]

1 Perfil de la Organización
1.1 Misión, Visión y Valores

Para canalizar todas las iniciativas siguiendo una misma línea de actuación, la EMT define una Misión, una Visión y unos Valores que inspiran la identidad de la Empresa e integran de manera real la calidad del servicio y su compromiso social.

Misión

- Nuestra función actual consiste en ofrecer un servicio de transporte público de referencia que satisfaga las necesidades y expectativas de los Ciudadanos y del conjunto de personas que transitan por nuestra Ciudad.

Visión

- El objetivo de la EMT es el de convertirse en el operador de transporte público en superficie de referencia tanto en el servicio ofertado como en la atención a nuestros Clientes; apoyados en nuestro liderazgo tecnológico, sostenibilidad y una organización motivada y competitiva.

Valores

- 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.**

Estos compromisos se materializan a través del "Plan Estratégico de la EMT 2008-2015", que despliega acciones y proyectos concretos a desarrollar en relación con cuatro grandes áreas: valor, clientes y ciudadanos, ámbito interno y recursos.

Este Plan es revisado y actualizado anualmente con nuevas líneas de actuación en función de las necesidades internas y externas detectadas, y tiene dos objetivos: garantizar el desarrollo futuro de la EMT como empresa pública de transporte de viajeros en superficie de la Ciudad de Madrid y mantener uno de los servicios más eficaces de Europa.

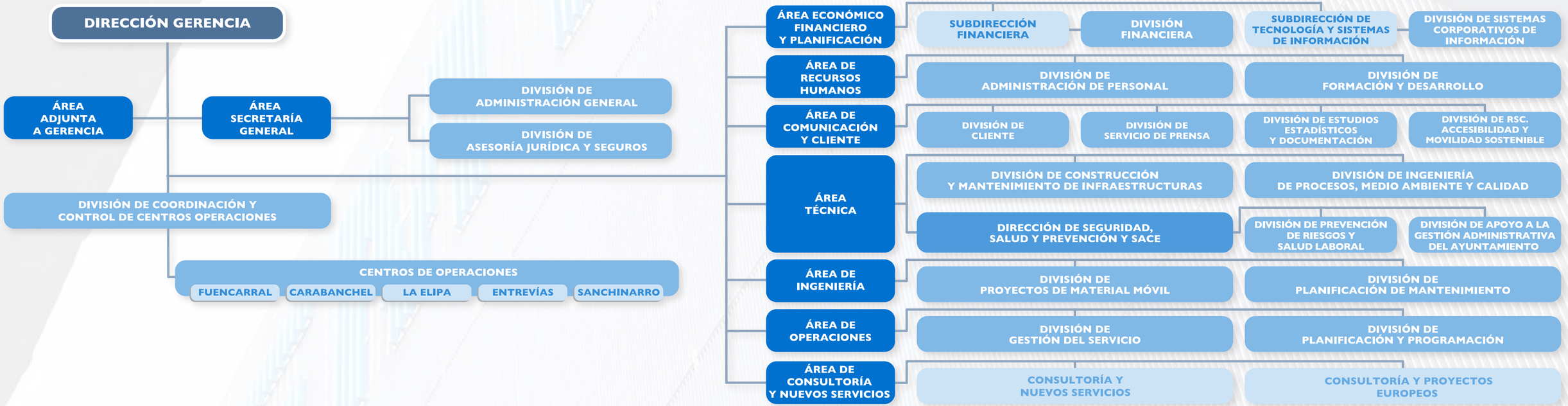
En la revisión realizada en 2012 se ha construido un nuevo Mapa Estratégico que recoge la trayectoria de los dos últimos ejercicios, y que trata de afianzar unos objetivos enfocados a los clientes, la calidad del servicio, el respeto al medio ambiente, la sostenibilidad económica, el compromiso con la búsqueda de la eficiencia y la transparencia en la gestión.

Plan Estratégico 2008-2015:
http://www.emtmadrid.es/Home/Corporativo/Plan-estrategico.aspx

1 Perfil de la Organización
1.2 Estructura organizativa

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

La estructura organizativa incluye también distintas áreas de soporte y de desarrollo que complementan a los Centros de Operaciones.



Centros de Operaciones
http://www.emtmadrid.es/Home/Corporativo/Instalaciones-de-la-EMT.aspx

Para supervisar y garantizar el correcto funcionamiento de la organización, y velar por las necesidades de todos los Grupos de Interés, la EMT dispone de los siguientes órganos de gobierno:

Consejo de Administración

- Sus funciones son la dirección, gestión y administración de la Empresa. Está compuesto por nueve miembros designados por la Junta General de la Sociedad, coincidente con la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Comisión Delegada

- El Consejo de Administración tiene delegada parte de sus competencias en una Comisión Ejecutiva, denominada Comisión Delegada, compuesta por el Vicepresidente del Consejo y dos Consejeros.

Comité de Dirección

- Es el principal órgano consultivo del Consejo de Administración. Entre sus principales funciones se encuentran la definición de estrategias para el logro de objetivos, la evaluación periódica de su grado de cumplimiento, la realización de propuestas de mejora e inversiones y el alineamiento de las estrategias y acciones específicas con las generales de la organización. Está coordinado por el Director Gerente de la EMT.

1 Perfil de la Organización
1.3 Premios y reconocimientos

A continuación se presenta un resumen de los principales premios y reconocimientos que ha recibido la EMT durante el año 2012:

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Premio	Descripción	Fecha	Entidad otorgante
Sistema de Conducción Eficiente	Reconocimiento otorgado dentro de la categoría de Empresas Públicas por el proyecto EfiSAE, diseñado con el objetivo de mejorar la eficiencia en la conducción a través de una tecnología embarcada en los autobuses.	Abril 2012	Asociación de Proveedores de Sistemas de red, Internet y telecomunicaciones (asLAN)
Aplicaciones móviles	Premio recibido por el "Portal Móvil Multi-idioma", que incluye novedosas aplicaciones compatibles con la mayoría de smartphones de última generación, destacando los servicios de GPS, planificación de rutas de la EMT, noticias de interés, planos turísticos y atención al cliente, entre otros.	Abril 2012	Fundación DINTEL
Wi-Fi embarcado	Galardón concedido por el XII Congreso de Sistemas Inteligentes de Transporte (ITS) por el sistema de Wi-Fi embarcado en la flota de autobuses.	Mayo 2012	ITS España
Seguritecnia	Premio que reconoce al sistema de Video-vigilancia Embarcada en el Autobús (VEA) como el Mejor Sistema de Seguridad instalado en España.	Diciembre 2012	Revista 'Seguritecnia'

1 Perfil de la Organización
1.4 Compromiso Responsable

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en la EMT implica un modelo de gestión responsable y transparente que garantiza la sostenibilidad de la Empresa, genera confianza en sus Grupos de Interés y contribuye a la mejora global social, económica y ambiental.

La RSC es un elemento transversal que concierne a todas las áreas y centros de la Empresa, desde la toma de decisiones hasta la operativa diaria de trabajo, siendo parte de la cultura organizacional. La RSC se materializa con su Política de Responsabilidad Social que constituye la Hoja de Ruta para su implantación en la Empresa y que se estructura en base a siete grandes líneas:

Política de Responsabilidad Social Corporativa:
http://www.emtmadrid.es/Home/Corporativo/RSC/Politica-RSC.aspx

En la implantación y el desarrollo efectivo de los principios recogidos en la Política de RSC participa el Comité de Responsabilidad Social de la EMT, integrado por representantes de las principales áreas de la organización. La EMT considera sus Grupos de Interés a todas aquellas personas o colectivos que influyen o son influidos por las decisiones de la Empresa. Su identificación se realiza en función de la estrategia y de las políticas definidas:

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Consorcio Regional de Transportes
- Comunidad de Madrid
- Ayuntamiento de Madrid
- Sociedad
- Medios de Comunicación
- Otros Operadores de Transporte

A los canales habituales de comunicación (boletines, publicaciones, encuestas, etc.), se añaden otros que permiten un diálogo más efectivo y cercano para dar respuesta a las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés, como son las redes sociales y aplicaciones para móviles.

Fruto del diálogo con dichos Grupos, durante el 2012 se han llevado a cabo diversas actuaciones en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa que se mostrarán a lo largo de este Informe. A continuación, se recogen algunas de estas acciones:

- Continuación del proyecto impulsado por el Ayuntamiento de Madrid para desarrollar un modelo de gestión y una guía de RSC para las empresas municipales de este Ayuntamiento.
- Colaboración con UNICEF en el desarrollo de diversas actividades familiares y solidarias con los empleados con motivo del Día Internacional de los Derechos del Niño.
- Apertura de un canal específico de comunicación con los proveedores, incidiendo en la gestión responsable de la cadena de suministro.
- Implantación del Plan de Igualdad de la EMT y la creación de la Comisión de Seguimiento del mismo.

1 Perfil de la Organización
1.5 Contratación pública responsable

Durante 2012, la EMT ha mantenido su compromiso de continuar con la transparencia y la austeridad en materia de contratación pública, al cumplir estrictamente con la legislación aplicable y ofrecer a los proveedores una gestión más eficiente.

Se ha reforzado la revisión de las Normas de Contratación, iniciada en el ejercicio anterior, para adaptarlas a las novedades legislativas y mejorar así la implementación de los principios de transparencia, libre concurrencia, igualdad de trato y proporcionalidad.

Las líneas de actuación en este sentido han sido:

- Modernización operativa, incrementando la utilización de los medios electrónicos.
- Revisión y mejora de los contenidos del apartado de la Web "Perfil de Contratante" para facilitar la operativa de contratación a los proveedores.
- Remisión telemática de anuncios del BOE y del DOUE.
- 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 posible.

Mediante estas actuaciones se ha logrado que la contratación se articule de forma flexible, eligiéndose el procedimiento más adecuado y respetando los principios que presiden la contratación pública. En 2012, los procedimientos abiertos y negociados se han utilizado en 67 ocasiones (lo que representa un 53,60%).

Como parte de la supervisión de la contratación, ha continuado funcionando la denominada Comisión de Adquisiciones y Enajenaciones (Comisión de Contratación-CAE), un órgano colegiado de la EMT, al que se trasladan las propuestas de nueva contratación o de adjudicación. Durante el año 2012, se han celebrado 21 sesiones.

Se establece como objetivo para los próximos años la implantación de la contratación electrónica completa, junto con otras iniciativas que fomenten la transparencia y la igualdad de trato como la que se ha producido en 2012 con la incorporación de la EMT al Foro de Contratación Pública Socialmente Responsable, entre cuyos objetivos está impulsar la inclusión de cláusulas de contenido social en la contratación pública que favorezcan la inserción laboral de personas con discapacidad y la difusión de buenas prácticas en la contratación.

1 Perfil de la Organización

1.6 Servicio de apoyo al control de estacionamiento (SACE)

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.

Los vehículos destinados al servicio disponen de unas cámaras fotográficas que captan de forma automática las matrículas de los automóviles particulares que circulan o estacionan en los carriles reservados para el autobús.

Ello ha contribuido a una mayor movilidad de los clientes al mejorar la calidad del servicio en términos de regularidad, frecuencia y velocidad. Se ha logrado reducir todos los motivos de infracción en más de un 33% y, en particular, las sanciones por "Estacionar en doble fila con conductor".

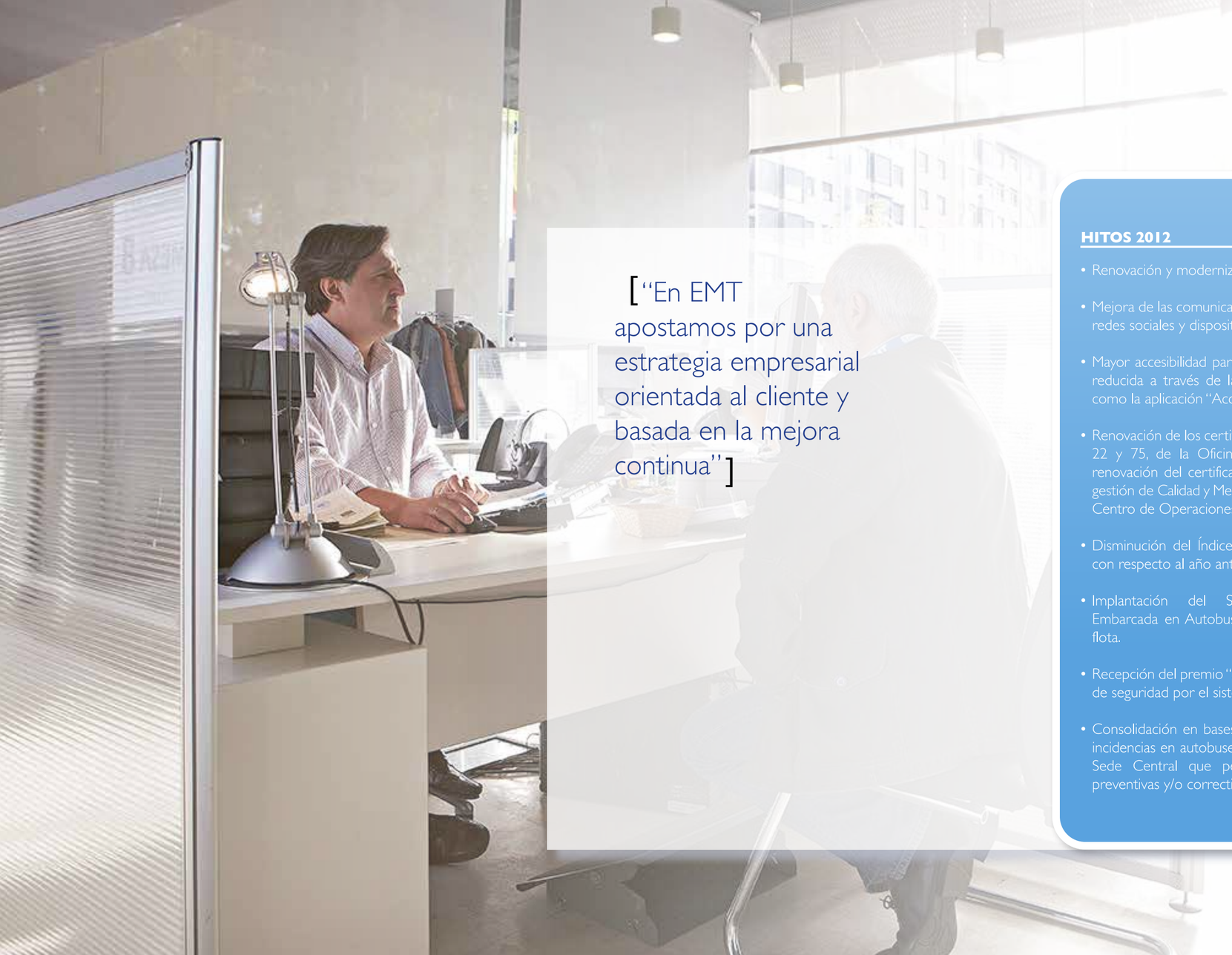
En el segundo semestre de 2012, se ha llevado a cabo la sustitución de los vehículos diésel que se venían utilizando en el servicio por otros 9 vehículos eléctricos enchufables más eficientes, lo que ha supuesto además una mejora ambiental.

De cara a una mayor coordinación, se ha puesto en marcha un protocolo de actuación y comunicación entre el puesto central del Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) y el SACE, lo que facilita la intervención de los vehículos de control en las incidencias que se produzcan durante la prestación del servicio en calle.

Durante el año 2012, el SACE ha realizado las siguientes actividades:

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

2 Clientes



["En EMT apostamos por una estrategia empresarial orientada al cliente y basada en la mejora continua"]

HITOS 2012

- Renovación y modernización del parque de vehículos.
- Mejora de las comunicaciones con el cliente: Internet, redes sociales y dispositivos móviles.
- Mayor accesibilidad para las personas con movilidad reducida a través de la colaboración en proyectos como la aplicación "Accesibility".
- Renovación de los certificados de calidad de las líneas 22 y 75, de la Oficina de Atención al Cliente y renovación del certificado del sistema integrado de gestión de Calidad y Medio Ambiente implantado en el Centro de Operaciones de Entrevías.
- Disminución del Índice de Colisiones en un 7,88% con respecto al año anterior.
- Implantación del Sistema de Vídeo-vigilancia Embarcada en Autobuses (VEA) en el 100% de la flota.
- Recepción del premio "Seguritecnia" al mejor sistema de seguridad por el sistema VEA.
- Consolidación en bases de datos de la recogida de incidencias en autobuses, Centros de Operaciones y Sede Central que permitan establecer medidas preventivas y/o correctivas.

RETOS 2013

- Mejorar el servicio ofertado.
- Ofrecer la expedición y recarga de la Tarjeta Transporte Público (TTP) a través de la Oficina de Atención al Cliente (OAC).
- Continuar con la incorporación de nuevas tecnologías en los sistemas de información al cliente.
- Trabajar en la certificación de nuevas líneas según estándares de calidad.
- Seguir participando en proyectos internacionales.
- Renovar la Certificación de Seguridad de Empresas de Autobuses y Autocares (CSEAA).
- Preparar un Plan de Seguridad Lógica.
- Continuar desarrollando la Seguridad Operacional.
- Seguir manteniendo convenios de colaboración con organizaciones que promocionan la seguridad vial.

2 Clientes
2.1 Compromiso con los clientes

La EMT ha continuado apostando, durante el año 2012, por una estrategia empresarial orientada al cliente y basada en la mejora continua.

gracias
por tu esfuerzo

tú haces

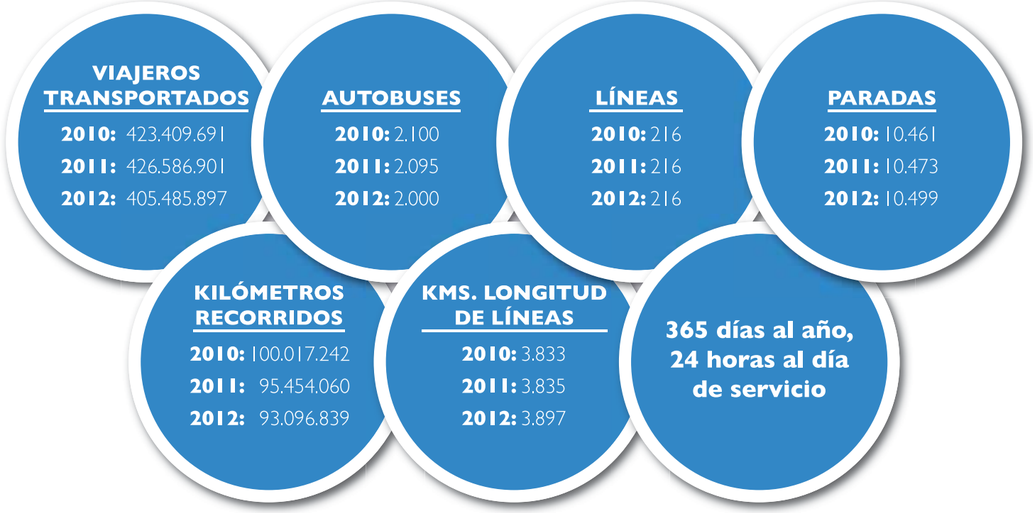
¡MADRID! EMT

De cara a garantizar la satisfacción de sus necesidades, mantiene con ellos un diálogo continuo y centra todos sus esfuerzos en prestar un servicio público de transporte en el que prima la excelencia y que cumple con los más elevados estándares de puntualidad, accesibilidad, seguridad y calidad.

2 Clientes
2.2 Nuestras actuaciones

Para garantizar el mejor servicio, en los últimos años nuestras actuaciones han ido encaminadas a:

Año tras año, trabajamos por ser una empresa de transporte urbano de referencia en Europa:

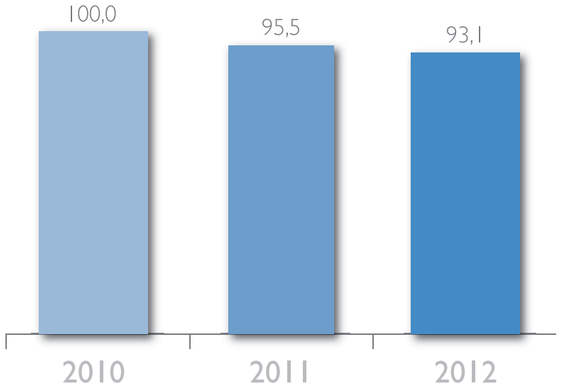


2.2.1 Oferta de servicio

Kilómetros recorridos

El total de kilómetros recorridos en línea en el año 2012 ha sido de 93,1 millones, un 2,5% menos que en el ejercicio anterior, consecuencia principalmente de la diferente composición del calendario, de la existencia de dos días de Huelga General y nueve de paros parciales, de las adaptaciones del servicio realizadas en algunas líneas para adecuarlas a la demanda real y del cambio que ha supuesto la modificación, desde el 1 de enero, de las longitudes de las líneas con el Sistema de Información Geográfica implantado para el tratamiento de la red. Estas mismas circunstancias han afectado también al número de viajes realizados en línea, al número de autobuses en servicio y a los viajeros transportados.

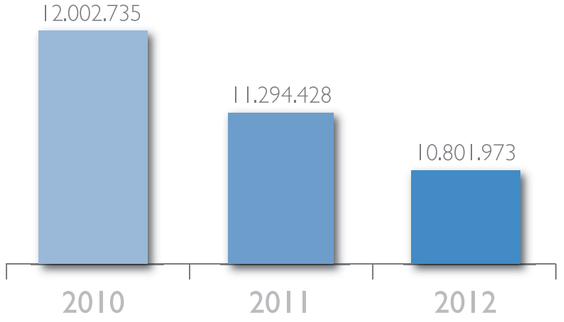
Kilómetros recorridos en línea
(Millones km)



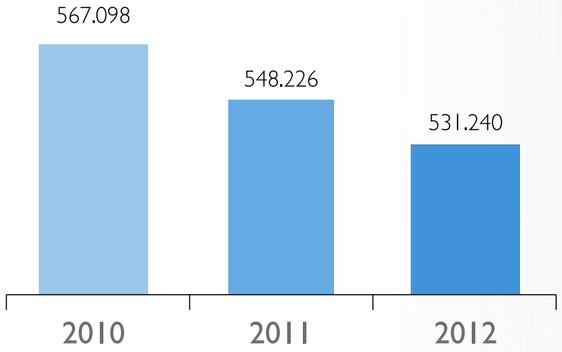
Viajes y autobuses en servicio

Durante el año 2012, se ha producido un descenso del 4,36% en el número de viajes realizados en línea y del 3,10% en el número de autobuses en servicio.

Número de viajes en línea



Autobuses en servicio (1)



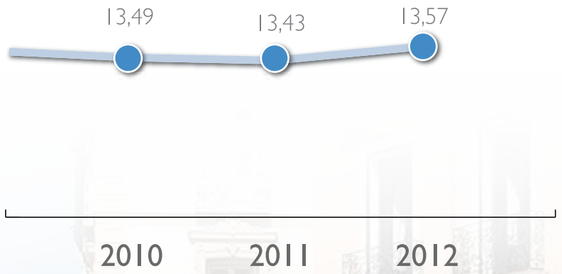
(1) Suma del número de autobuses en cada línea durante todos los días del año

Velocidad en línea

La velocidad media de la red se ha incrementado un 1,04% con respecto a 2011, en consonancia con la mayor fluidez en la circulación derivada de los menores niveles en la intensidad del tráfico, reflejo de la crisis económica, que ha conllevado una reducción de los coches en circulación en el interior de la ciudad.

Con respecto al resto de líneas, destaca el incremento que se ha producido en aquéllas que circulan por tramos con separador físico en el carril-bus, cuya velocidad ha sido un 1,16% mayor que en el año anterior.

Velocidad en Línea (km/h)



Parque de Material Móvil

En 2012 ha continuado la renovación y modernización del Parque de vehículos de la EMT.

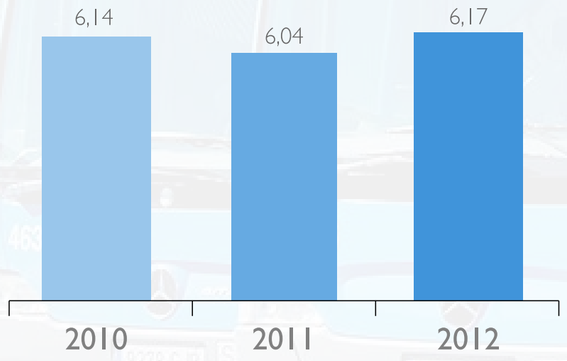
En este año el parque total de autobuses se ha visto reducido en 95 unidades. Debido a su antigüedad, han causado baja 185 vehículos biodiesel y 26 vehículos de gas natural. Paralelamente, se han dado de alta 116 unidades de diferentes modelos más limpios y eficientes, de los que 18 son vehículos híbridos.

	01/01/2012	31/12/2012
Vehículos en el Parque	2.095	2.000

Por su parte, el Parque Auxiliar ha experimentado una significativa renovación en su flota y se han sustituido furgonetas por turismos, cuyo consumo es menor y, por tanto, su coste de explotación.

En cuanto a la antigüedad media del Parque Material Móvil de Explotación, se ha producido un ligero aumento con respecto a 2011, aunque sigue estando en torno a los 6 años.

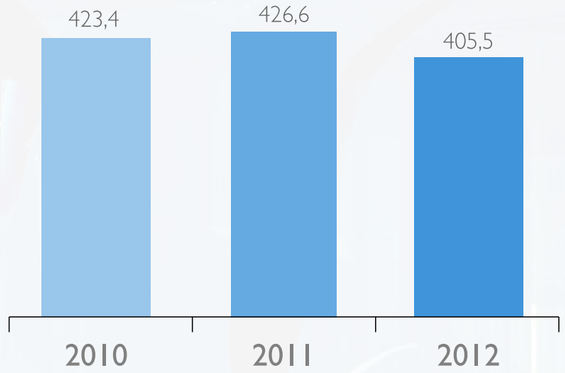
Antigüedad media del parque (años)



Viajeros transportados

Se ha transportado un total de 405.485.897 viajeros, lo que representa un descenso del 4,95% respecto al año 2011, cuyas causas fundamentales han sido: por un lado, el descenso general de la movilidad, el menor número de servicios no convencionales y los once días afectados por huelgas y, por otro, los dos incrementos de tarifas que se han producido en el ejercicio.

Viajeros transportados (Millones)



Año	Promedio diario
2010	1.160.027
2011	1.168.731
2012	1.107.885

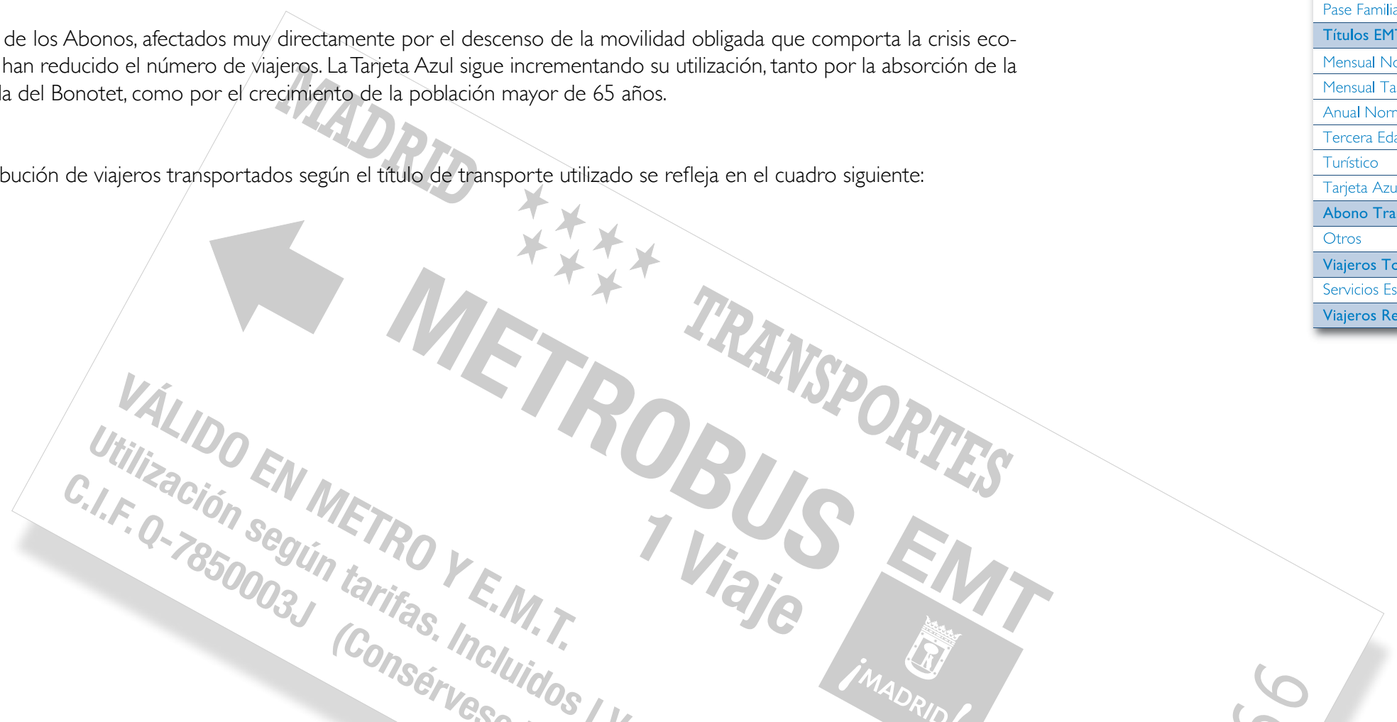
Distribución de la demanda

Tras el incremento de tarifa que entró en vigor el 8 de agosto de 2011, el Billete Sencillo sigue presentando un descenso que ha sido parcialmente compensado con el incremento en el Metrobús hasta el mes de mayo, en el que el precio de este título se elevó, produciéndose, a su vez, un traspaso de usuarios al Abono Transportes. La reducción de clientes en el Aeropuerto también es consecuencia directa de la subida de tarifa en este mismo mes.

La utilización del Abono Joven sigue creciendo gracias a las sucesivas ampliaciones de la edad de validez (hasta los 23 años), aumentando en un 9,82% con respecto a 2011.

El resto de los Abonos, afectados muy directamente por el descenso de la movilidad obligada que comporta la crisis económica, han reducido el número de viajeros. La Tarjeta Azul sigue incrementando su utilización, tanto por la absorción de la demanda del Bonotet, como por el crecimiento de la población mayor de 65 años.

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



DISTRIBUCIÓN DE LA DEMANDA

Título	Viajeros registrados
Billete sencillo	21.861.669
Billete Aeropuerto	1.171.223
Metrobús	64.159.354
Bus+Bus	89.869
Bonotet	109.087
Pase Familiar	2.759.683
Títulos EMT y Metrobús	**90.150.885**
Mensual Normal	161.102.279
Mensual Tarjeta Joven	40.879.292
Anual Normal	11.126.175
Tercera Edad	86.217.713
Turístico	641.177
Tarjeta Azul	15.111.236
Abono Transportes	**315.077.872**
Otros	124.755
Viajeros Totales	**405.353.512**
Servicios Especiales	132.385
Viajeros Registrados	**405.485.897**

Tarifas

En 2012, se han llevado a cabo dos revisiones de tarifas, aprobadas por el Pleno de la Comisión de Precio del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, a propuesta del Consorcio Regional de Transportes, e implantadas el 1 de mayo y el 1 de septiembre, respectivamente. La primera subida no afectó ni al Billete Sencillo ni a los Abonos Anuales Normal y Tercera Edad. La segunda, que fue consecuencia del incremento del Impuesto del Valor Añadido (IVA), no afectó a los Billetes Sencillo, Sencillo Exprés Aeropuerto, Abonos Anuales Normal y Tercera Edad ni a los Abonos Turísticos.

TARIFAS

Título	Euros (IVA incluído)
Billete Sencillo	1,50
Billete Sencillo Exprés Aeropuerto (hasta 30 abril 2012)	2,00
Billete Sencillo Exprés Aeropuerto (desde 1 mayo 2012)	5,00
Metrobús 10 Viajes (hasta 30 de abril 2012)	9,30
Metrobús 10 Viajes (desde 1 mayo 2012 hasta 31 agosto 2012)	12,00
Metrobús 10 Viajes (desde 1 septiembre 2012)	12,20
Bus+Bus EMT (10 viajes con transbordo) (hasta 31 agosto 2012) **(1)**	18,00
Bus+Bus EMT (10 viajes con transbordo) (desde 1 septiembre 2012)	18,30

(1) En vigor desde el 26 de junio de 2012

Por lo que respecta a las tarifas de Abono Transportes, también han sido modificadas, quedando como se recoge en los siguientes cuadros.

TARIFAS HASTA EL 30 DE ABRIL DE 2012 (1)

Tipo de Abono	Zona de utilización											
Mensual	A											
Tarjeta Azul (2)	5,50											
Mensual (3)	A	B1	B2	B1-B2	B3	B2-B3	B3-C1	C1	C1-C2	C2	E1	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 (6)	A	B1	B2	B3	C1	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		

TARIFAS DESDE EL 1 DE MAYO HASTA EL 31 DE AGOSTO DE 2012 (1)

Tipo de Abono	Zona de utilización											
Mensual	A											
Tarjeta Azul (2)	5,80											
Mensual (3)	A	B1	B2	B1-B2	B3	B2-B3	B3-C1	C1	C1-C2	C2	E1	E2
Normal	51,30	59,80	67,60	45,00	77,00	45,00	45,00	84,00	45,00	93,20	103,80	123,80
Tarjeta Joven (4) (5)	32,90	37,30	42,30	28,50	48,40	28,50	28,50	52,80	28,50	58,10	73,50	91,50
Tercera Edad	11,60											
Anual (6)	A	B1	B2	B3	C1	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	8,00	13,40	17,40	25,40	33,40	16,00	26,80	33,40	48,00	66,80		
Congresos	5,60	9,40	12,20	17,80	23,40	11,20	18,75	23,40	33,60	46,75		

TARIFAS DESDE EL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2012 (1)

Tipo de Abono	Zona de utilización											
Mensual	A											
Tarjeta Azul (2)	5,90											
Mensual (3)	A	B1	B2	B1-B2	B3	B2-B3	B3-C1	C1	C1-C2	C2	E1	E2
Normal	52,20	60,90	68,80	45,80	78,40	45,80	45,80	85,50	45,80	94,90	105,70	126,00
Tarjeta Joven (4) (5)	33,50	37,90	43,00	29,00	49,30	29,00	29,00	53,70	29,00	59,10	74,80	93,10
Tercera Edad	11,80											
Anual (6)	A	B1	B2	B3	C1	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	8,00	13,40	17,40	25,40	33,40	16,00	26,80	33,40	48,00	66,80		
Congresos	5,60	9,40	12,20	17,80	23,40	11,20	18,75	23,40	33,60	46,75		

(1) Expresadas en euros, IVA incluído
(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 (categoría general) o un 50% de descuento (categoría especial) y las personas con discapacidad igual o superior a un 65% un descuento de un 20%, en todas las modalidades de abono existentes.
(4) Desde el 1 de julio de 2010 se amplía la edad de validez hasta los 22 años.
(5) Desde el 1 de mayo de 2011 se amplía la edad de validez hasta los 23 años.
(6) Los adquiridos durante el primer trimestre del año tendrán el siguiente precio:
Precio = (Nº meses restantes -1) x precio del abono mensual

2.2.2 Gestión de la calidad orientada al cliente

Para la EMT es prioritario ofrecer un servicio de transporte público óptimo que aumente de forma continua el grado de satisfacción de los clientes. Todo ello se consigue gracias a la orientación hacia la excelencia en la gestión.

Sistema de Gestión de la Calidad

Para cumplir con este compromiso, la EMT cuenta con varios mecanismos de control y seguimiento de la calidad de los procesos y servicios que ofrece. Tiene establecidos e implantados varios Sistemas de Gestión de la Calidad en diversos Centros, certificados según la norma UNE-EN ISO 9001:2008 así como el servicio prestado en algunas de sus líneas, en base a la norma UNE-EN 13816:2003. Por su parte, la norma UNE-EN ISO 14001:2004 y el registro EMAS incorporan requisitos de control y mejora ambiental en los procesos de gestión.

Centro de Operaciones **Carabanchel**	• Certificación UNE-EN ISO 9001:2008 • Certificación UNE-EN ISO 14001:2004 • EMAS III • Certificación de la línea 22 y 75 según la norma UNE-EN 13816:2003
Centro de Operaciones **Entrevías**	• Certificación del Sistema Integrado de Gestión según las normas UNE-EN ISO 9001:2008 y UNE-EN ISO 14001:2004
Centro de Operaciones **La Elipa**	• Certificación UNE-EN ISO 14001:2004
Sede Central	• Certificación UNE-EN ISO 14001:2004 • EMAS III
Oficina de Atención al Cliente	• Certificación UNE-EN ISO 9001:2008

Reingeniería de procesos

Para garantizar la mejora continua, durante 2012, y en el ámbito de reingeniería de procesos, la EMT ha seguido principalmente las siguientes tres líneas de trabajo:

Continuidad de los proyectos de Reingeniería de Procesos existentes

- Plan de mejora continua en el marco de la metodología empleada en la reingeniería de los procesos.
- Planificación y definición de la oferta de servicio.
- Regulación y control del servicio (SAE).
- Selección y promoción del personal.
- Supervisión y Control de la Contratación Pública.
- En todos los talleres de EMT.

Nuevos proyectos de Reingeniería de Procesos

- En Compras y Aprovisionamiento.

Mantenimiento del Mapa de Procesos

- A lo largo del año 2012 se ha realizado una auditoría completa de los 71 procesos que componen el Mapa de Procesos de EMT.

Estudios de satisfacción de clientes y Mystery Shopping (cliente misterioso)

Con objeto de identificar las necesidades de los clientes de la EMT, se han seguido realizando diversas mediciones de la satisfacción de los mismos y de la calidad del servicio prestado, a través de estudios de campo (Encuestas de Satisfacción y auditorías de Mystery Shopping) en las líneas incluidas en el alcance de la certificación de la norma UNE-EN 13816:2003 (Línea 22: Plaza de Legazpi - Villaverde Alto y Línea 75: Plaza de Callao - Colonia del Manzanares).

Panel de usuarios

Para ampliar y mejorar la información sobre la satisfacción de los clientes de la EMT respecto al servicio ofertado, se llevan a cabo encuestas de forma periódica. La última encuesta se realizó en 2011 con la participación de más de 2.000 personas sobre una serie de cuestiones estructuradas de acuerdo 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.

La encuesta mostró una valoración media de 7,2 puntos, dos décimas por encima de la del año 2010, destacando el apartado de trato al cliente que obtuvo una valoración de 8 puntos.

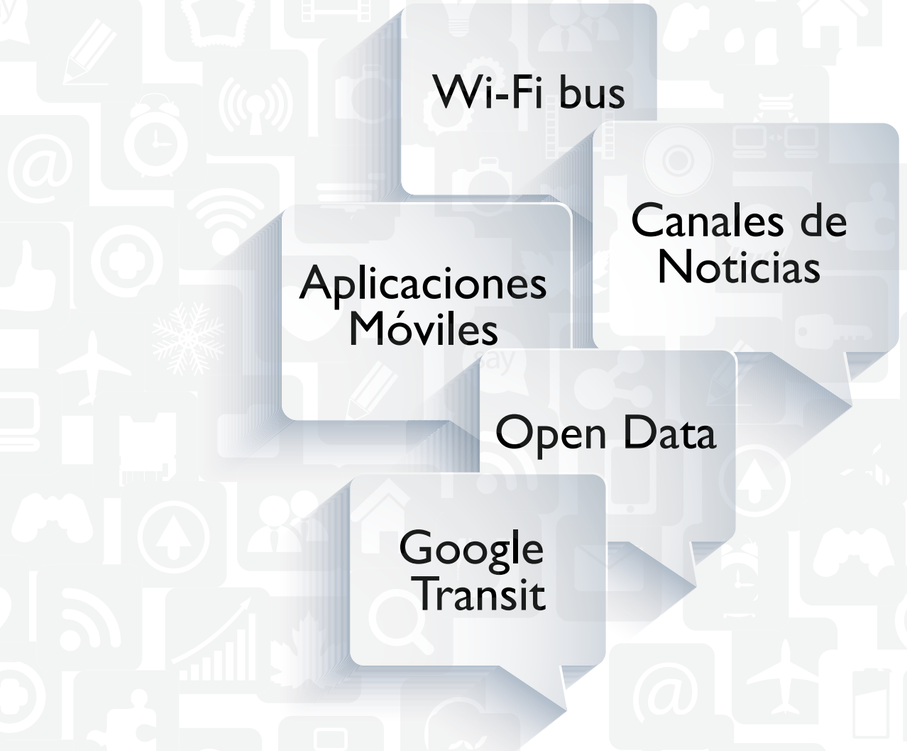
2.2.3 Información y atención a los clientes

La EMT mantiene su compromiso de mejorar la información y la atención al cliente, y facilitar los canales de comunicación necesarios para ofrecer, cada día, el mejor servicio.

Redes Sociales, Aplicaciones y página Web

En 2012, la estrategia de comunicación externa se ha centrado en fortalecer la marca EMT dentro de un medio que cada día incrementa su presencia social. De este modo, Internet, las redes sociales y las aplicaciones para dispositivos móviles han sido los pilares básicos de esta estrategia. Entre las actuaciones realizadas destaca el diseño de un escaparate digital en formato Web, en el que se muestran los servicios de consultoría que se ofrece a los clientes externos.

Además, la EMT ha creado y diseñado un microsite web que permite la descarga de las aplicaciones de consulta para dispositivos móviles (Movilidad 2.0).



http://www.emtmadrid.es/movilidad20/aplicaciones.html

Las principales magnitudes de estos canales se reflejan en la siguiente tabla:

REDES SOCIALES, APLICACIONES Y PÁGINA WEB

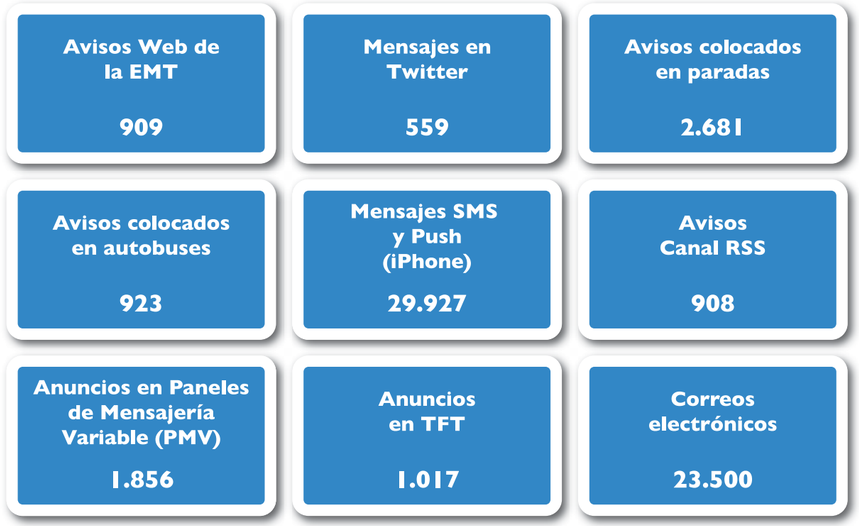
FACEBOOK (1)			Visualización de Publicaciones	11.929.563
			Comentarios a las Publicaciones	24.136
TWITTER			Corporativo **(2)**	3.391
			Incidencias **(3)**	999
BLOG			Visitas	31.464
CANAL YOUTUBE			Reproducciones de vídeo en el canal Youtube	43.721
MICROSITE AEROPUERTO			Visitas	909.627
MICROSITE MOVILIDAD 2.0			Visitas	59.001
TERMINALES MÓVILES	**SMS**		Consultas	1.088.383
	APLICACIONES:	**Android**	Consultas	2.952.906
		Java	Consultas	8.298.684
		iPhone	Consultas	4.904.880
		Web	Consultas	1.089.702
		Blackberry	Consultas	23.001
NAVEGA POR MADRID			Visitas	838.321
PÁGINA WEB			Visitas	12.136.125

(1) 9.900 seguidores
(2) 4.608 seguidores contabilizados desde junio de 2012
(3) Consultas contabilizadas desde junio de 2012. Es un canal unidireccional, por lo que no hay seguidores

Centro de Gestión de la Información

El fin del Centro de Gestión de la Información (CGI) es mantener informados, a través de los diferentes canales de comunicación, de forma adecuada y eficaz, tanto a los clientes externos como a las distintas áreas de la EMT.

Este Centro es el responsable de la recopilación, filtrado, edición y publicación de toda la información relativa a las incidencias planificadas o sobrevenidas, así como de las novedades y modificaciones que se puedan producir. Además, el CGI actualiza toda la información sobre incidencias en la aplicación "Navega por Madrid", accesible a través de la web corporativa y de su notificación al servicio "Google Transit".



Oficina de Atención al Cliente

La función de la Oficina de Atención al Cliente (OAC) es atender a los clientes que quieran realizar sus gestiones de forma personal en la Sede Central de la Empresa, o por otros canales de comunicación: teléfono, correo electrónico, correo ordinario, fax o vía Web.

A través de la OAC se pueden realizar, de forma sencilla, las siguientes gestiones:

Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones

En el año 2012, se han gestionado un total de 9.282 sugerencias, peticiones y reclamaciones, un 11,24% menos que el año anterior.

Gestión de objetos perdidos

En 2012, el número de objetos encontrados ha sido de 8.516 (143 menos que en 2011) de los que 2.464 fueron devueltos a sus propietarios, y los restantes fueron remitidos a la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid.

Cualquier otra solicitud de información relacionada con el servicio

Un año más, la OAC ha superado la auditoría de renovación del Sistema de Gestión de Calidad UNE-EN ISO 9001:2008, demostrando su compromiso con una atención eficiente y eficaz, avalada por los clientes y usuarios en todas las encuestas de satisfacción que ha realizado la EMT. Durante 2012, se ha atendido a más de 4.200 clientes.

http://www.emtmadrid.es/Home/Atencion-al-cliente/Oficina-de-atencion-al-cliente.aspx

Servicio de Atención Móvil en calle

El Servicio de Atención Móvil (SAM) sigue proporcionando atención directa a los clientes en la calle, tanto en los puntos en los que se produce una incidencia, como en las casetas de información, el interior de los autobuses o los puntos de interés turístico, entre otros.

Complementariamente, se ha continuado con la realización de charlas informativas en colegios, centros de día de mayores y centros de atención a personas con discapacidad, el acompañamiento de estos colectivos en sus desplazamientos en autobús y en la organización de visitas a las instalaciones de la EMT. Durante el año 2012, el SAM ha realizado un total de 28.881 actuaciones en las que se han atendido 2.461.828 clientes.

AÑO	Actuaciones del SAM	Usuarios atendidos
2010	27.899	1.493.396
2011	32.818	2.171.303
2012	28.881	2.461.828

http://www.emtmadrid.es/Home/Atencion-al-cliente/Servicio-de-atencion-movil.aspx

2.2.4 Accesibilidad Universal

Es un objetivo prioritario para la EMT garantizar la Accesibilidad Universal a todos sus clientes en los servicios ofertados, tanto en el material móvil como en la incorporación de las nuevas tecnologías.

Entre las acciones realizadas durante el año 2012, en materia de Accesibilidad Universal, podemos diferenciar tres ámbitos:

Enlace Folleto "Accesibles Para Ti":
http://www.emtmadrid.es/web_emt_babel/files/92/92a84908-98fe-4796-97eb-996697fedb02.pdf

Material Móvil

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

- Piso Bajo
- Sistema de inclinación y rampa de acceso
- Espacio reservado para Personas con Movilidad Reducida (PMR)
- Trama continua de barras y asideros con contraste cromático
- Sistema Braille en pictogramas y pulsadores de aviso de parada
- Suelo antideslizante, tanto en seco como en mojado, que no produce reflejos
- Sistemas tecnológicos de información interior y exterior
- Barras para facilitar el ascenso y descenso del vehículo con contraste cromático
- Bandas con contraste de color en bordes del pavimento y en el recorrido de las puertas para garantizar la seguridad

Como consecuencia del compromiso de seguir avanzando, innovando y ampliando los servicios para responder a las demandas de los clientes, la EMT ha continuado con la adquisición de autobuses que incorporan nuevos elementos que van más allá del estricto cumplimiento de la normativa, de forma que a finales del ejercicio 2012, se dispone de 568 unidades con estas características. Algunos de estos nuevos elementos y características son, entre otros:

- Ampliación del espacio en la plataforma central del autobús para compatibilizar el uso de cochecitos de niños y sillas de ruedas
- Silla fija portabebés del grupo I (9 a 18 Kg)
- Espacio reservado para carros de la compra o maletas tipo “trolley”
- Nuevas características del espacio reservado para Personas con Movilidad Reducida (PMR)
- Posibilidad de acceder con bicicleta plegada

Nuevas tecnologías que facilitan la accesibilidad

Se ha continuado con la incorporación de las nuevas tecnologías accesibles en los sistemas de información al cliente que minimizan las barreras de información y comunicación, e impulsan la Comunicación Universal facilitando el acceso a las mismas de todas las personas.

- **Servicio SMS con reconocimiento de voz**
- **Sistema de información acustica en el interior y exterior (SIENA)**
- **Paneles de Mensajería variable en parada (PMV)**
- **Página Web accesible**
- **Multiples aplicaciones para dispositivos móviles que proporcionan información en tiempo real**

Colaboraciones con diversas organizaciones

La Empresa forma parte de diferentes Comisiones y Grupos de Trabajo, y colabora con diversas asociaciones que fomentan la Accesibilidad Universal, con objeto de conseguir unos resultados acordes con las necesidades reales de todas las personas.

http://www.emtmadrid.es/Home/Accesibilidad/Otras-acciones-de-accesibilidad.aspx

2.2.5 Participación en proyectos internacionales

Dentro de la política activa de desarrollo y consolidación de nuevas líneas de negocio, la EMT ha participado a lo largo de 2012 en diversos proyectos internacionales, tanto en el campo de servicios externos como internos, orientados hacia la responsabilidad social y apoyados por la tecnología de vanguardia.

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

Transporte urbano de Lima (Perú): COSAC I y COSAC II

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.

Además, se están realizando labores de consultoría y asesoría sobre diversos aspectos relacionados con el recaudo integral de Transporte Urbano de Lima (COSAC II). Concretamente, la actividad de la EMT se centra en el asesoramiento legal para la puesta en marcha del nuevo sistema integrado de billetaje en Lima.

Proyectos de cooperación internacional subvencionados por la Unión Europea

Durante los últimos años, la EMT ha liderado importantes proyectos financiados por la Unión Europea:

SECUR-ED: proyecto para mejorar la seguridad en las empresas de transporte y en el que se colabora conjuntamente con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid aprovechando e impulsando el proyecto VEA.

ENHANCED WISETRIP: proyecto para crear y mejorar un software planificador de viajes a nivel local, nacional e internacional usando las nuevas tecnologías IT, con integración de costos e impactos ambientales asociados, y permitiendo igualmente la gestión de escenarios inesperados.

GAMBAS: tiene como objetivo la creación de un innovador software que permita, preservando la privacidad, la utilización automática de servicios basados en el comportamiento histórico de los usuarios, adaptándose de forma autónoma a su contexto específico.

2.2.6 Seguridad operacional

En la EMT se trabaja de forma continua por mejorar la seguridad operacional, adoptando las medidas necesarias para garantizar tanto la seguridad física de los clientes dentro de los autobuses, como la seguridad vial en su sentido más amplio.

En otro orden, se trabaja también de forma constante en implementar las actuaciones en relación con la seguridad lógica y la protección de la información.

Seguridad de los autobuses

La flota de vehículos es sometida a una renovación constante con el fin de equiparla con los últimos avances tecnológicos en cuanto a seguridad. En concreto, en 2013 se va a proceder a la renovación de la Certificación de Seguridad de Empresas de Autobuses y Autocares (CSEAA[1]) y en 2012 se ha consolidado el Sistema de Vídeo-vigilancia Embarcada en Autobuses (VEA).

Certificado europeo de seguridad en operaciones

A través del Instituto Universitario de Investigación del Automóvil (INSIA), dependiente de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM), se desarrollan auditorías de seguridad externas reconocidas por el sector, denominadas CSEAA, cuya acreditación se reevalúa periódicamente.

[1] El CSEAA es un Sistema de Certificación de Seguridad, único en Europa, específico para autobuses y autocares, basado en el Manual de Seguridad de la IRU (Asociación Internacional de Transporte por Carretera).

El modelo de certificación analiza todos los aspectos relacionados con la seguridad de los autobuses: conductores, características de los vehículos, sistemas de inspección y mantenimiento, operaciones (gestión y seguridad de las rutas), entorno operativo (instalaciones y su mantenimiento) y sistema de gestión de la seguridad.

En el año 2013, se procederá a renovar dicha certificación. Cabe señalar que la EMT fue la primera empresa de autobuses de España que obtuvo la Certificación CSEAA en el año 2010.

Sistema de Vídeo-vigilancia Embarcada en Autobuses (VEA)

Durante el 2012, se ha consolidado el Sistema de Vídeo-vigilancia Embarcada en Autobuses (VEA), presentando unos índices de operatividad del 98%.

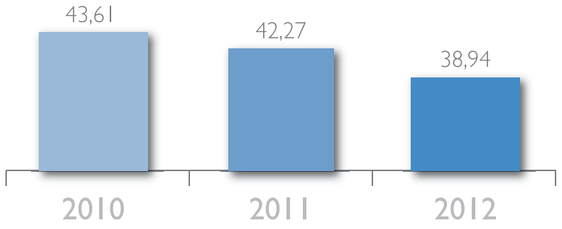
Con la implantación de este sistema en el 100% de la flota, la EMT refuerza la seguridad para conductores y viajeros en el interior de los autobuses.

El sistema tiene conexión permanente con el Puesto Central de Control, y principalmente con la Central Receptora de Alarmas, que se ocupa de la solución de situaciones de emergencia y seguridad, además de coordinar la relación con Policía y Emergencias.

Seguridad vial

Las medidas adoptadas a lo largo de estos años han dado como resultado una mejora en sus objetivos de seguridad operacional, alcanzando reducciones progresivas de accidentes y siniestros de tráfico. En 2012, el Índice de Colisiones (medido como el número de colisiones acaecidas por millón de kilómetros) ha disminuido un 9,38% con respecto al año anterior:

Evolución del Índice de Colisiones



Por otro lado, desde hace varios años, la EMT desarrolla diversos proyectos que promocionan la seguridad vial y contribuyen a la mejora de la seguridad operacional, como los separadores del carril-bus o la firma de convenios de colaboración con entidades para la promoción de la seguridad vial.

Separadores del carril-bus

Los separadores de carril-bus instalados en la Ciudad de Madrid garantizan la seguridad y la fluidez del transporte público.

El personal del Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento de la EMT (SACE), cuyas actividades aparecen descritas en el módulo "Perfil de la organización" del presente informe, recorre las zonas del carril-bus, vigilando su ocupación y controlando el estado de los separadores.

Convenios para la promoción de la seguridad vial

La EMT mantiene convenios de colaboración y acuerdos con diferentes organizaciones y entidades para la promoción de la seguridad vial.

Convenios y colaboraciones
Convenio con el Instituto para la Investigación del Automóvil (INSIA) de la Universidad Politécnica de Madrid para la certificación de la seguridad en el transporte de personas por carretera en autobuses y autocares (Certificación CSEAA).
Colaboración con la Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal (AESLEME), la Academia Internacional de Seguridad Vial (IRSA) y la Fundación Pelayo, en el Programa de Educación Vial específico para jóvenes que se lleva a cabo a través de representaciones por los protagonistas reales de un accidente de tráfico.

Seguridad integral

A lo largo del año 2012, se ha incrementado la política de coordinación con las diferentes áreas y departamentos de la Empresa en materia de seguridad con el fin de articular los protocolos necesarios para una mayor eficacia tanto en las instalaciones como en los vehículos, y se ha seguido colaborando con las distintas Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para optimizar los recursos disponibles y mejorar los resultados.

Además, se ha consolidado definitivamente la recogida en bases de datos de las incidencias que se producen en los autobuses que conforman la flota de la EMT, así como en los Centros de Operaciones y en la Sede Central, con el fin de establecer las medidas preventivas y/o correctoras que en cada situación pudiera considerarse, con medios de seguridad propios o en coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y Emergencias.

Seguridad lógica

Durante 2012, las actividades en materia de seguridad lógica y protección de la información han sido las siguientes:

Adaptación y cumplimiento de la normativa a los requerimientos de la Agencia Española de Protección de Datos (LOPD), habiendo realizado una auditoría de la situación actual con respecto a su correcta aplicación.

Gestión, autorización y control de los usuarios de cualquiera de las aplicaciones informáticas, adquiridas o creadas por la EMT.

Aplicación "Accesibility"

En 2012, la EMT ha colaborado con la Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA-Cocemfe) en la aplicación gratuita "Accesibility" para teléfonos con sistemas operativos IOS (iPhone) y Android, así como los de tabletas. Esta aplicación permite a las personas mayores o con movilidad reducida de la Comunidad de Madrid informarse y conocer, gracias al sistema de geo-localización, en qué lugar y a qué distancia se encuentra el punto de interés accesible seleccionado. Se trata de una apuesta por las nuevas tecnologías al servicio de las personas con discapacidad para facilitar su desplazamiento.

Prueba piloto del proyecto "Consignos"

Se ha realizado una prueba con un sistema experimental de conversión y generación automática de lengua de signos, simulando acciones de atención a clientes con discapacidad auditiva en el transporte público. La prueba ha contado con la presencia de personas sordas y con discapacidad auditiva a fin de evaluar la funcionalidad de este sistema tecnológico y poder garantizar así su utilidad y aplicación futura.

El objetivo es la creación de un avatar animado en tres dimensiones (3D), reconocedor de voz y traductor a lengua de signos española. Esta tecnología se empleará en el diseño y desarrollo de sistemas de información accesibles para este colectivo de usuarios. La EMT ha participado en la especificación de los requerimientos del sistema para su aplicación en el ámbito del transporte público, definiendo el lenguaje utilizado en la información al cliente para realizar la conversión.

Ética y lealtad publicitaria

La EMT mantiene y refuerza cada año su compromiso de ética y lealtad publicitaria en beneficio de los consumidores y del propio mercado. En el año 2012, la Asociación de la Comunicación Comercial (Autocontrol) ha otorgado de nuevo el "Certificado de Responsabilidad Social Corporativa".

Premio "Seguritecnia"

El sistema de Vídeo-vigilancia Embarcada (VEA) ha sido galardonado como el mejor sistema de seguridad del año 2012 por la revista "Seguritecnia".

El proyecto VEA permite la obtención de imágenes en tiempo real para monitorizar lo que ocurre en el interior de los vehículos, lo que permite activar procedimientos de seguridad, gestionarlos y resolver con gran eficacia las incidencias que puedan producirse.

Road Shows sobre seguridad vial

La EMT ha colaborado con la Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal (AESLEME), la Academia Internacional de Seguridad Vial (IRSA) y la Fundación Pelayo, en Road Shows sobre seguridad vial.

El Road Show es un espectáculo teatral cuyo objetivo es concienciar a los jóvenes del peligro y las consecuencias de los accidentes de tráfico, contribuyendo así a reducir el número de muertes y lesiones. En la representación participan de forma altruista víctimas de accidentes de tráfico y los profesionales que habitualmente intervienen en ellos (policías, bomberos, emergencias, etc.).

Participación de la EMT en el Proyecto SECUR-ED

La EMT participa, en colaboración con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, en el proyecto europeo SECUR-ED (Secured Urban Transportation – European Demonstration).

La participación de la EMT se centra en la gestión de la información entre los diferentes actores involucrados en caso de incidentes. Se trata de asegurar, con la ayuda de las nuevas tecnologías, la recepción y distribución de la información en tiempo real del inicio y seguimiento de un evento que afecta a la seguridad en el sistema de transporte.

Estos desarrollos tecnológicos se pondrán a prueba en cinco escenarios diferentes dentro del sistema de transporte público de la Comunidad de Madrid e involucrarán todas las redes de transporte e intercambiadores, así como a los servicios de emergencias y gestores de infraestructuras de carreteras.

www.secur-ed.eu

SECUR→ED

3 Medio Ambiente

[“Nos comprometemos con la protección y el respeto al medio ambiente minimizando el impacto de nuestra actividad en el entorno”]

HITOS 2012

- El 37% de la flota de vehículos está propulsada por Gas Natural Comprimido (GNC).
- Renovación de los Sistemas de Gestión Ambiental existentes e implantación de uno nuevo.
- Puesta en marcha de 5 medidas dentro del Plan de Calidad del Aire de la Ciudad de Madrid para reducir la contaminación.
- Desarrollo de dos proyectos de mejora de la eficiencia energética en autobuses: proyecto “Dual-fuel” y proyecto “Start-stop”.
- Participación en el proyecto “ELECTROBUS” de eficiencia y ahorro energético, junto con otros operadores del transporte de superficie (tracción híbrida diésel-eléctrica).
- Incorporación de 94 vehículos VEM (Vehículos Ecológicamente Mejorados) y 13 EURO V.
- Instalación de 100 catalizadores en vehículos diésel EURO III para su transformación en EURO V.
- Reducción progresiva de las emisiones totales con respecto a 2011.
- Control, prevención y tratamiento del subsuelo de los Centros de Operaciones.

RETOS 2013

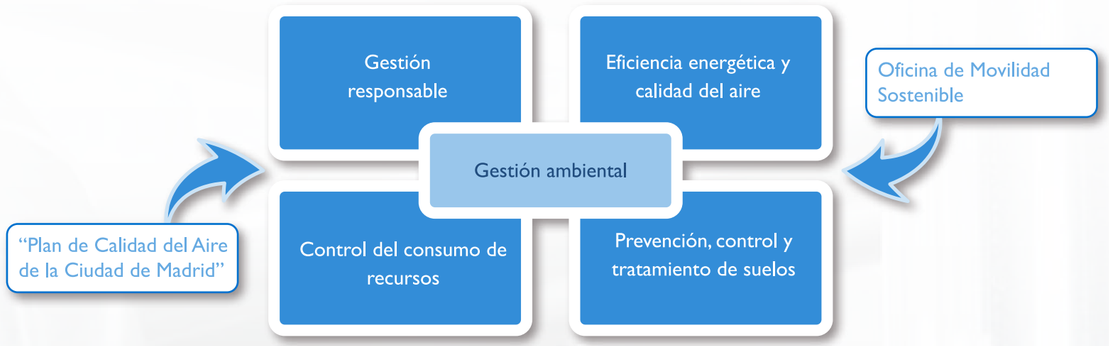
- Continuar con la labor de control, prevención y tratamiento de los suelos en La Elipa y Entrevías.
- Certificar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente del Centro de Operaciones de Sanchinarro.
- Finalizar el ensayo piloto de descontaminación del antiguo Depósito de Buenavista mediante la técnica de biopilas.
- Continuar con la certificación de los Sistemas de Gestión de Medio Ambiente de nuevos Centros de Operaciones.
- Continuar con la instalación de nuevos catalizadores en vehículos diésel.

3 Medio Ambiente
3.1 Compromiso con el medio ambiente

El respeto por el medio ambiente es prioritario para la EMT y está plenamente integrado en el desarrollo de su actividad, mediante el fomento del uso del transporte público como medio para contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

En línea con la Política Ambiental y el Plan Estratégico 2008-2015, se ha continuado con la contribución hacia un modelo de gestión responsable de la movilidad basado en mejorar la sostenibilidad y la eficiencia energética, y en reducir, en la medida de lo posible, el impacto ambiental como consecuencia de su actividad.

Las principales líneas de acción de la EMT en el ámbito ambiental son:



Plan Estratégico 2008-2015:
http://www.emtmadrid.es/Home/Corporativo/Plan-estrategico.aspx

3 Medio Ambiente
3.2 Nuestras actuaciones

3.2.1 Gestión responsable

Para avanzar sólidamente hacia la excelencia en la gestión, la EMT implanta y mantiene diferentes Sistemas de Gestión en sus instalaciones, basados en estándares internacionalmente reconocidos.

Así, con la certificación mediante la norma UNE-EN ISO 14001:2004 y el Reglamento EMAS, la EMT pretende realizar un control más exhaustivo de los aspectos medioambientales que pueden generar algún tipo de impacto ambiental, sistematizar y generalizar las buenas prácticas ambientales para garantizar la mejora continua, lograr una mayor sensibilización ambiental de los trabajadores y actuar con transparencia.

Durante el año 2012, se han renovado los Sistemas de Gestión Ambiental de la Sede Central y de los Centros de Operaciones de Carabanchel y La Elipa. Asimismo, se ha renovado el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente en el Centro de Operaciones de Entrevías, al tiempo que ha comenzado la implantación de uno nuevo según la norma UNE-EN ISO 9001:2008 y el Reglamento EMAS III (Reglamento Europeo 1221/2009 de Gestión y Auditoría Medioambientales) en Sanchinarro.

La implantación y mantenimiento de un Sistema de Gestión Ambiental en nuestras instalaciones asegura la mejora continua ambiental

Certificaciones en medio ambiente

Centro de Operaciones de Carabanchel	• Certificación UNE-EN ISO 14001:2004 EMAS III
Centro de Operaciones de Entrevías	• Certificación del Sistema Integrado de Gestión según las normas UNE-EN ISO 9001:2008 y UNE-EN ISO 14001:2004
Centro de Operaciones de La Elipa	• Certificación UNE-EN ISO 14001:2004
Sede Central	• Certificación UNE-EN ISO 14001:2004 • EMAS III

Calidad y Medio Ambiente:
http://www.emtmadrid.es/Home/Corporativo/Calidada-y-Medio-Ambiente.aspx

3.2.2 Eficiencia energética y calidad del aire

Constante renovación de la flota a través de vehículos nuevos y mediante la instalación de filtros y catalizadores en vehículos ya existentes.

Control de las emisiones contaminantes de la flota de autobuses.

El compromiso con la eficiencia energética hace que la EMT oriente sus actuaciones hacia la actualización permanente del conocimiento en nuevas tecnologías que contribuyan a mejorar la calidad del aire en la ciudad, tales como las propulsiones híbrida y eléctrica.

Con este objetivo, en 2012, se han realizado ensayos con diferentes modelos de autobuses híbridos, en los que se ha observado un ahorro de combustible de entre el 25 y el 35%, manteniendo los requerimientos exigidos para el transporte urbano. También se han efectuado pruebas con autobuses eléctricos, con los que se ha logrado alcanzar una autonomía de funcionamiento para éstos de unos 180 km.

Por otro lado, se han llevado a cabo dos proyectos de mejora de la eficiencia energética en autobuses en servicio. El primero de ellos, desarrolla un sistema "Start-stop" por el que los autobuses paran el motor térmico cuando el vehículo se encuentra detenido y arrancan automáticamente cuando vuelve a ponerse en movimiento. Con el segundo, se procede a la transformación de un autobús diésel para su funcionamiento con una mezcla diésel-GNC [1], con la que se reduce el impacto ambiental a la vez que se producen ahorros económicos significativos /Dual Fuel).

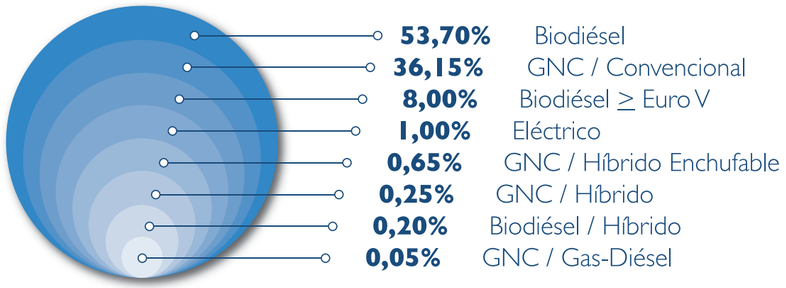
[1] GNC: Gas Natural Comprimido

La totalidad de los autobuses incorporados a la flota en 2012 ha sido de GNC y, por primera vez, se han introducido autobuses híbridos GNC-eléctricos, en cuyo desarrollo ha participado la EMT y en los que, a las ventajas de utilización de un combustible limpio, se une el ahorro de combustible que se consigue con el sistema híbrido. También comienzan a prestar servicio autobuses articulados propulsados por GNC. Con estas incorporaciones, más del 37% de la flota utiliza este tipo de combustible.

Asimismo, se ha participado en el proyecto "ELECTROBUS" de eficiencia y ahorro energéticos, junto con otros operadores de transporte en superficie, que tiene como objetivo rebajar de forma significativa los consumos energéticos mediante la incorporación de vehículos de tracción híbrida nuevos o transformados. En el marco de este proyecto, la EMT ha puesto en servicio durante 2012 un total de cuatro autobuses convertidos a tracción híbrida diésel-eléctrica, lo que ha supuesto un ahorro de combustible en torno al 20%, fundamentalmente por recuperación de la energía de frenado.

La distribución de la flota de la EMT por fuentes de energía se recoge en el siguiente gráfico:

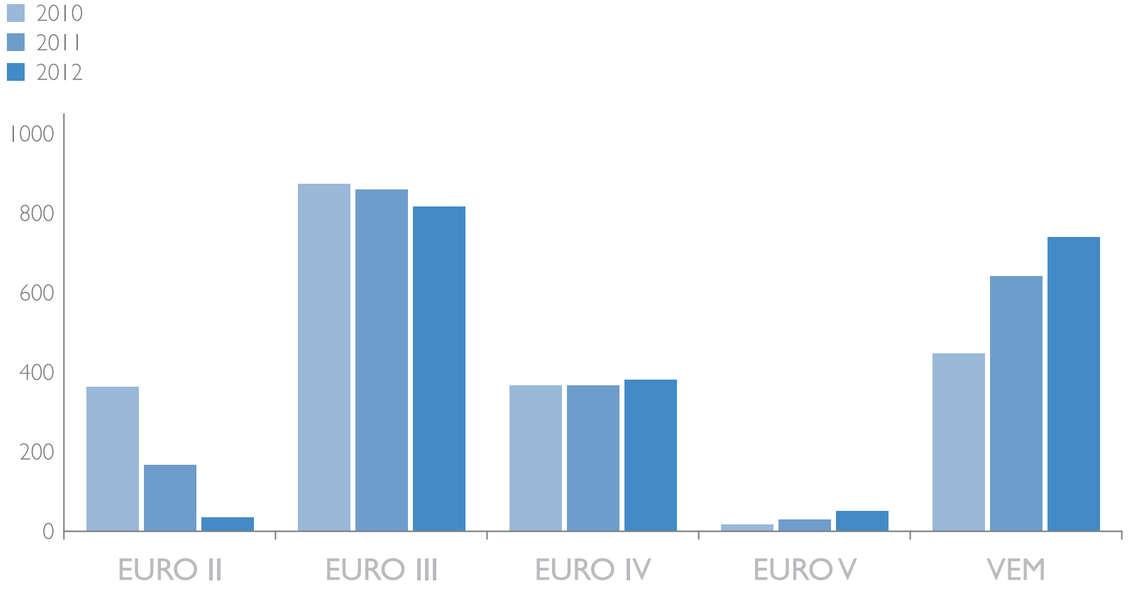
Distribución del Parque Móvil desde el punto de vista medioambiental



53,70%	Biodiésel
36,15%	GNC / Convencional
8,00%	Biodiésel ≥ Euro V
1,00%	Eléctrico
0,65%	GNC / Híbrido Enchufable
0,25%	GNC / Híbrido
0,20%	Biodiésel / Híbrido
0,05%	GNC / Gas-Diésel

También ha continuado la sustitución de las unidades más antiguas de la flota por otras más modernas y menos contaminantes, en la que destaca la incorporación de 94 vehículos VEM (Vehículos Ecológicamente Mejorados) y 13 vehículos EURO V, acompañada del programa de instalación de 485 catalizadores en vehículos EURO III para su transformación en EURO V (lo que implica una reducción del 75% de las emisiones contaminantes), que se llevará a cabo hasta 2014 y del que, en 2012, se ha completado en 100 vehículos.

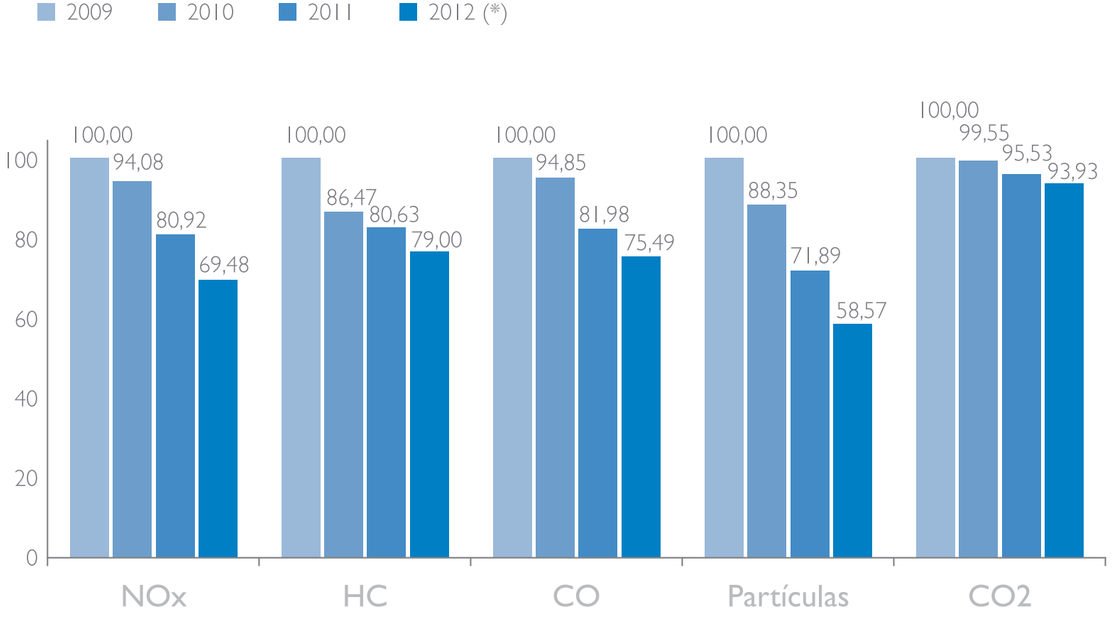
Evolución del Parque Móvil según Directivas UE



En cuanto a los Centros de Operaciones, ha comenzado la primera fase de un programa de auditorías energéticas en el marco de un ambicioso proyecto de eficiencia energética que, entre otras finalidades, contempla la reducción de las demandas energéticas en las instalaciones de la EMT.

El desarrollo de todas estas medidas ha traído consigo una disminución de las emisiones de contaminantes a la atmósfera, que seguirá materializándose en los próximos años.

Nivel de emisión de contaminantes con respecto a 2009 (Porcentaje por kilómetro)



(*) Se modifica el método de cálculo con respecto a ejercicios anteriores, teniendo en cuenta el rendimiento del motor.

“Plan de Calidad del Aire de la Ciudad de Madrid”

El “Plan de Calidad del Aire de la Ciudad de Madrid 2011-2015”, aprobado por el Ayuntamiento de Madrid el 26 de abril de 2012, recoge un conjunto de medidas a realizar. La EMT ha puesto en marcha las siguientes:

Medida nº 15 “Lograr que el 100% de la flota de autobuses de la EMT que presta servicio en la Zona de Bajas Emisiones incorpore tecnologías limpias”.	Se han incorporado 223 vehículos menos contaminantes a esta zona.
Medida nº 16 “Ampliación del número de puntos de suministro alternativos en los Centros de Operaciones de la EMT”.	Se han instalado nuevas tomas de carga eléctrica en los Centros de Operaciones de Carabanchel, Fuencarral y en la Sede Central.
Medida nº 17 “Fomento de buenas prácticas y uso de nuevas tecnologías para un uso más eficiente de los autobuses de la EMT”.	Se han formado 2.508 conductores en buenas prácticas en la conducción y se ha instalado un sistema de ayuda a la conducción eficiente en 15 vehículos.
Medida nº 20 “Implantación de líneas con vehículos especiales”.	Se ha puesto en servicio la Línea 177: “Plaza de Castilla - Marqués de Viana” con una dotación de midibuses propulsados por GNC.
Medida nº 24 “Mejora de información al viajero”	Se han instalado 352 paneles de información, 35 paneles multimedia y se ha equipado a toda la flota con el Sistema de Información Acústica exterior.

En los próximos años seguiremos aplicando las medidas correspondientes del Plan con el fin de dar cumplimiento a estos compromisos.

Plan de Calidad del Aire de la Ciudad de Madrid 2011-2015:
http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Sostenibilidad/ContenidosBasicos/Ficheros/PlanCalidadAire2012.pdf

3.2.3 Control del consumo de recursos

Control del consumo de los recursos naturales.

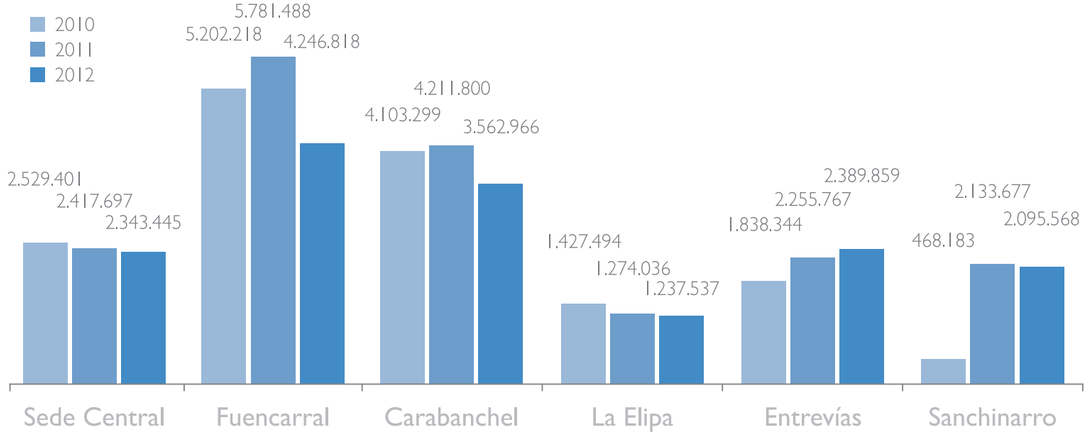
Gestión adecuada de los residuos generados.

En paralelo a la renovación progresiva de la flota con vehículos más eficientes y ecológicos, uno de los aspectos clave para la EMT en este ámbito es el control del consumo de los recursos naturales y la gestión adecuada de los residuos generados como consecuencia de su actividad.

Consumo de recursos

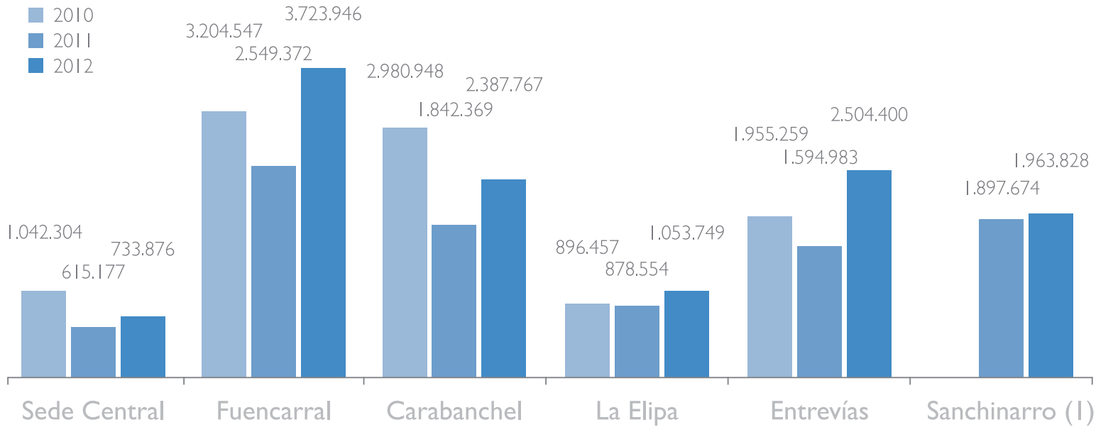
La energía eléctrica consumida se destina principalmente a los dispositivos de climatización y los sistemas de iluminación.

Consumo de energía eléctrica (kWh)



Además, se consumen combustibles fósiles para alimentar a los equipos de calefacción: gas natural en la Sede Central y en Sanchinarro y gasóleo C en los demás Centros de Operaciones.

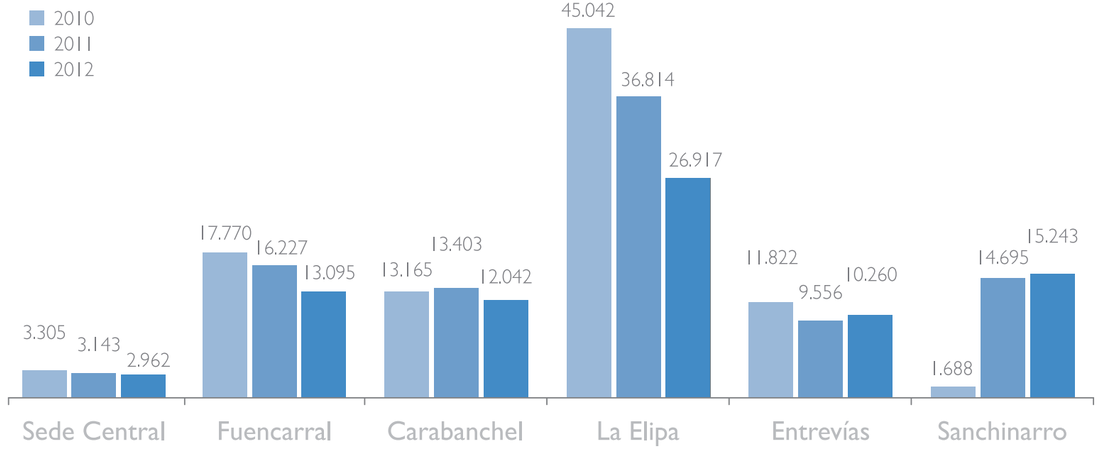
Consumo de combustibles fósiles (kWh)



(1) El Centro de Operaciones de Sanchinarro entró en funcionamiento el 8 de noviembre de 2010.

El consumo de agua en la Sede Central es poco relevante en comparación con el de los Centros de Operaciones, donde la mayor parte se destina a los centros de lavado automático de vehículos de la flota. El agua utilizada en estas operaciones se recicla, llegando a alcanzar un 75% de ahorro.

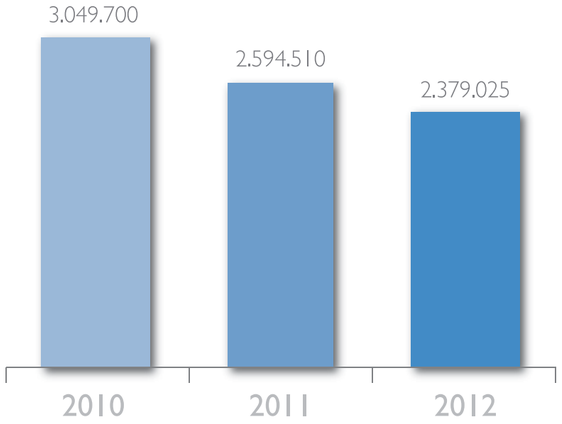
Consumo de agua (m3) (1)



(1) Los consumos se obtienen de los periodos de lectura que constan en las facturas, por lo que no se corresponden exactamente con el año natural.

En la EMT se promueve el uso de papel reciclado y la documentación digital, fomentando la forestación de los árboles empleados en el proceso de producción y la reutilización y el reciclaje del que ya no es útil a través de gestores autorizados.

Consumo total de papel reciclado (ejemplares)



Para controlar y reducir los consumos en todos los centros de trabajo de la EMT continúa el plan de ahorro de energía eléctrica, gas, agua y papel, iniciativa con la que se han conseguido resultados muy positivos.

Gestión de residuos

Debido a la actividad que se desarrolla en los Centros de la Empresa, se generan distintos tipos de residuos que se clasifican, atendiendo a su impacto ambiental, según la normativa vigente como:

- Residuos peligrosos
- Residuos biosanitarios-citotóxicos
- Residuos no peligrosos

Los residuos se generan fundamentalmente en los talleres de mantenimiento y reparación de autobuses, y comprende las tareas de identificación, clasificación, adecuación, transporte y tratamiento final mediante un gestor de residuos autorizado por la Comunidad de Madrid.

Residuos Peligrosos

Los residuos peligrosos en los Centros de la EMT son generados principalmente por las actividades de mantenimiento y posteriormente son recogidos, transportados y tratados adecuadamente por gestores de residuos peligrosos autorizados. Para facilitar el seguimiento de los residuos desde su generación hasta su recogida por el gestor, la EMT cuenta con una aplicación informática que facilita esta función.

Cerca del 59% en peso de los residuos peligrosos generados se reciclan o valorizan.

Residuos Biosanitarios-Citotóxicos

Procedentes de las actividades sanitarias relacionadas con el personal de la EMT, se generan residuos biosanitarios en una pequeña cantidad que son gestionados conforme a la normativa de la Comunidad de Madrid mediante gestores adecuados.

Clase II: Residuos Biosanitarios Asimilables a Urbanos	Materiales de cura, mascarillas, batas, guantes y yesos.
Clase III: Residuos Biosanitarios Especiales	Pueden presentar un riesgo para la salud laboral y pública (residuos con riesgo de ser infecciosos, útiles punzantes y/o cortantes).

Residuos No Peligrosos

Los residuos no peligrosos generados son retirados igualmente por gestores autorizados externos, responsabilizándose de su transporte, tratamiento y eliminación en condiciones controladas. La EMT realiza un seguimiento detallado de esta actividad mediante la aplicación anteriormente mencionada.

Residuos Inertes	Madera, residuo general (compuesto por residuos elastoméricos, filtros de aire...), escombros, lunas, papel, cartón y textil.
Residuos Comerciales	Envases ligeros, papel y cartón, materia orgánica, desechos exentos de carácter peligroso y restos de limpieza viaria. Todas las dependencias de la Empresa disponen de contenedores adecuados.

RESIDUOS TOTALES GENERADOS	2010		2011		2012	
	kg	m³	kg	m3	kg	m³
Residuos peligroso	712.191	-	707.423	-	755.370	-
Residuos biosanitarios-citotóxicos	2.111	-	1.573	-	1.712	-
Residuos inertes	130.270	179	104.783	228	106.885	174
Total	844.572	179	813.779	228	863.967	174

En el año 2012, se han obtenido beneficios en el balance económico anual por la gestión de los residuos. Esto se ha debido principalmente a dos aspectos:

La demanda como materia prima por otras empresas de algunos residuos generados (envases de tóner, cartuchos de tinta, aceite usado, baterías de plomo con ácido, papel y cartón y la chatarra).

La gestión adecuada de algunos residuos como los fluorescentes, pilas y envases de GRG (Gran Recipiente para mercancías a Granel), que se entregan a determinadas empresas que se encargan de su reciclaje sin ningún tipo de coste para la EMT.

El balance económico derivado de la gestión de los residuos en 2012 se detalla en el siguiente cuadro:

BALANCE ECONÓMICO GESTIÓN DE RESIDUOS	€
Ingresos por gestión de residuos	126.983,32
Gastos por gestión de residuos	88.284,88
Ingresos - Gastos	38.698,44

3.2.4 Prevención, control y tratamiento de suelos

Control y prevención y tratamiento del subsuelo de los Centros de Operaciones.

Tras la presentación del Plan de Actuaciones en el año 2009 para el tratamiento y prevención de la contaminación de los suelos en los Centros de Operaciones, durante 2012, se han seguido realizando trabajos de saneamiento del suelo y controles periódicos de la calidad del agua subterránea.

En los Centros de Operaciones de La Elipa y Entrevías han continuado los trabajos para el tratamiento del subsuelo con la actividad en funcionamiento. En los Centros de Operaciones de Fuencarral, Carabanchel y Sanchinarro se han seguido realizando controles semanales, trimestrales y semestrales de la calidad de las aguas subterráneas.

En cuanto al antiguo Depósito de Buenavista, se han puesto en marcha los trámites para llevar a cabo un ensayo piloto para analizar la viabilidad de la técnica de biopilas prevista para la descontaminación total del suelo de esta parcela.

3.2.5 Oficina de Movilidad Sostenible

A principios de 2011 se creó "La Oficina de Movilidad Sostenible". Desde entonces se desarrollan diversos proyectos orientados a la promoción del transporte colectivo, las energías limpias y la movilidad sostenible en la ciudad de Madrid. Los principales proyectos y actividades gestionadas han sido:

Proyecto MOVELE Madrid

Se ha venido instalando, desde mayo de 2010, la primera red pública de puntos de recarga para vehículos eléctricos de la Ciudad de Madrid, que ha concluido en diciembre de 2012.

Proyecto MADEV (Madrid Electric Vehicle), del programa ELENA del Banco Europeo de Inversiones

Proyecto que pretende alcanzar una cifra determinada de puntos de recarga instalados y de vehículos eléctricos en Madrid (tanto públicos como privados). Proyecto considerado la Fase I de la implantación de la movilidad eléctrica en la Ciudad de Madrid (la Fase 0 corresponde al proyecto MOVELE).

Proyecto EVUE (Electric Vehicles in Urban Europe)

Proyecto europeo cuyo objetivo ha sido ayudar a las ciudades participantes a desarrollar sus Estrategias de Movilidad Eléctrica e intercambiar conocimiento. Este proyecto ha finalizado en diciembre de 2012.

Secretaría Técnica de la Mesa de Movilidad de la Ciudad de Madrid

La Mesa de Movilidad es una herramienta facilitadora de la gobernanza de la ciudad creada en 2006 que consensúa las Hojas de Ruta de cada uno de los aspectos de la movilidad de la ciudad.

Programa Piloto para la Promoción del Viaje Compartido en Coche al Trabajo en Madrid, deAaB

En colaboración con el Consorcio Regional de Transportes, con el objetivo de facilitar e impulsar la práctica de viaje compartido en coche y apoyar a las grandes empresas en la gestión de la movilidad sostenible.

Galardones Muévete Verde

En 2012, se ha convocado la sexta edición de estos premios que reconocen las mejores iniciativas en materia de movilidad sostenible en la Ciudad de Madrid.

Planes de Movilidad Urbana Sostenible

Con los que se ha contribuido a mejorar las condiciones de desplazamiento en zonas como Ribera del Loira, Caja Mágica y Centro, este último con el inicio de los primeros trabajos de caracterización del Plan.

Participación en redes sobre movilidad sostenible

Entre las que destacan POLIS y CIVINET.

Road Shows sobre seguridad vial

En colaboración con la Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal (AESLEME), la Academia Internacional de Seguridad Vial (IRSA) y la Fundación Pelayo, en el Programa de Educación Vial específico para jóvenes.

Proyecto autofinanciable de eficiencia energética en los Centros de Operaciones de Entrevías, Carabanchel y Sanchinarro

Este proyecto se encuentra en su primera fase (Auditorías Energéticas). Su objetivo es optimizar al máximo el consumo de recursos energéticos y está prevista su implantación total a lo largo de 2013, así como su aplicación en el resto de Centros de Operaciones y a la Sede Central.

Instalación de filtros con catalizadores en autobuses

El Ayuntamiento de Madrid y la EMT, han puesto en marcha el proyecto para la instalación de filtros con catalizadores en 485 autobuses que circulan por la Zona de Bajas Emisiones (ZBE) (centro de la capital), de cara a reducir las emisiones contaminantes de su flota de autobuses y así, contribuir a la mejora de la calidad del aire en los puntos más sensibles de la ciudad. El ratio de emisiones contaminantes por persona en un autobús con catalizador supone un 66% menos que en un coche.

Este año se han instalado filtros en un centenar de vehículos y la primera línea de la EMT que presta servicio con autobuses equipados con catalizador es la número 149, que hace el trayecto desde Tribunal hasta Plaza de Castilla. Durante 2013, se instalarán filtros en otros 285 autobuses y el plan se completará en 2014 con los 100 vehículos restantes.

Sistemas de gestión ambiental para la mejora continua

La Sede Central cuenta con un certificado de gestión ambiental según el Reglamento Europeo EMAS para su actividad administrativa. Como consecuencia de este Sistema de Gestión, la EMT propone con carácter bianual una serie de objetivos con el fin de reducir, en lo posible, el impacto medioambiental de este centro de trabajo.

En el periodo 2010-2012, gracias a la colaboración de toda la plantilla, se ha conseguido reducir de forma importante el consumo de energía, agua, papel y consumibles de impresión.

Las metas previstas para el periodo 2012-2014 aspiran a lograr una reducción adicional de consumo de energía del 1%, de agua en un 0,5% y del 2% en los residuos de tóner generados.

Los Sistemas de Gestión Ambiental implantados en la Sede Central y en los Centros de Operaciones han supuesto el planteamiento de unos determinados objetivos de ahorro energético cada dos años. El Centro de Operaciones de Sanchinarro ya está preparando su Manual de Gestión y se prevé que su Sistema Integrado de Gestión Ambiental y de la Calidad comience a funcionar en 2013.

Incorporación de autobuses articulados de GNC

Se han incorporado los primeros autobuses articulados propulsados por GNC a la flota. Se trata de 14 unidades que circulan en la línea 27 (Glorieta de Embajadores - Plaza de Castilla), la más utilizada de toda la red con cerca de 750.000 viajeros mensuales. Estos vehículos forman parte de los 123 de GNC e híbridos que la EMT ha adquirido en el año 2012 y cuentan con todas las características de confort, seguridad, accesibilidad, los avances tecnológicos y sistemas de información al cliente de la flota de la EMT.

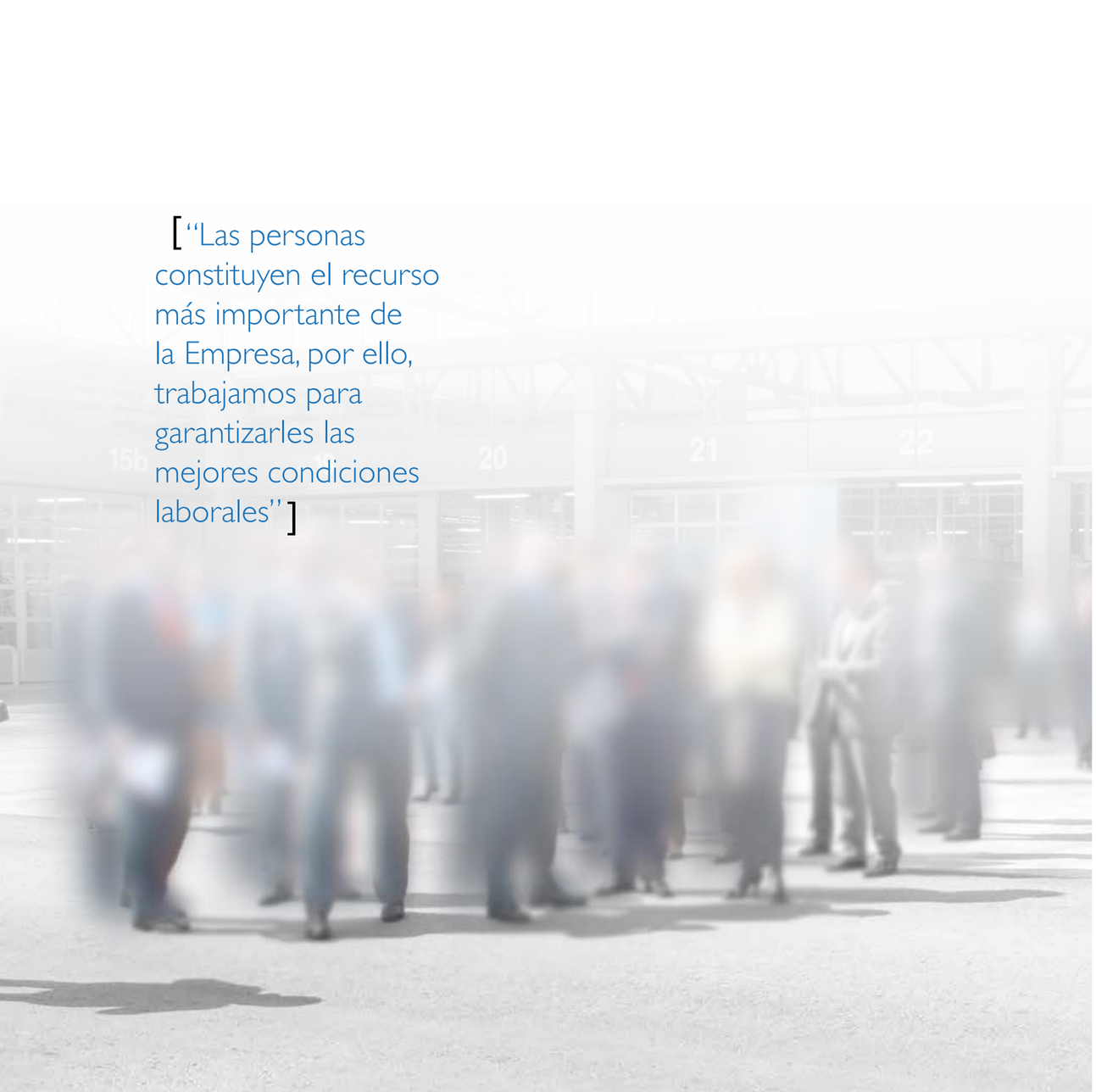
Prueba piloto de marquesinas de bajo consumo eléctrico

Se ha instalado en la Sede Central una marquesina con un panel de información que funciona con tinta electrónica y se alimenta mediante placas solares. Se trata de una prueba experimental que realiza el Ayuntamiento de Madrid en colaboración con la EMT para evaluar el consumo de esta tecnología frente al sistema habitual. A finales de 2012, se han instalado este tipo de paneles en 10 paradas de la red. Las placas solares para el suministro eléctrico se instalarán en 2013, fecha en la que entrarán en funcionamiento.

Estos paneles destacan por la escasa energía eléctrica que consumen, lo que supone un gran valor desde el punto de vista medioambiental y de ahorro de costes de instalación y mantenimiento.

Estas paradas dispondrán, asimismo, de un punto de acceso Wi-Fi que permitirá al usuario disponer de conexión durante todo el viaje, gracias a su integración con los sistemas embarcados del vehículo.

4 Gestión de Recursos Humanos



[“Las personas constituyen el recurso más importante de la Empresa, por ello, trabajamos para garantizarles las mejores condiciones laborales”]

HITOS 2012

- Aprobación del Plan de Igualdad de la EMT y creación de la Comisión de Seguimiento del mismo.
- Impulso a la comunicación interna a través de nuevos canales de comunicación.
- Reducción de los Índices de Accidentalidad respecto a 2011.
- Impartición de 706 cursos de formación, con un total de 151.110 horas y 6.212 asistentes.
- Entrega de las distinciones de la EMT a diversos empleados por su dedicación, trayectoria y desempeño laboral.

RETOS 2013

- Seguir ofreciendo un Plan de Formación de calidad adaptado a cada puesto de trabajo.
- Mejorar la comunicación con los empleados a través de nuevos canales.
- Implantar nuevas medidas de prevención encaminadas a mejorar las condiciones de trabajo y seguir reduciendo los índices de siniestralidad laboral (Plan de Prevención 2013-2014).
- Continuar con las acciones de reconocimiento a empleados.

4Gestión de los Recursos Humanos
4.1Compromiso con las personas

Para ofrecer un servicio de excelencia al cliente, es necesario contar con los empleados más cualificados. Por ello, la EMT lleva a cabo una gestión responsable de los mismos, ofreciéndoles numerosas herramientas y oportunidades para su desarrollo profesional y bienestar.

Las líneas básicas que guían la política de Recursos Humanos en la Empresa son:

EMT
¡MADRID!

4.2.1 Las personas

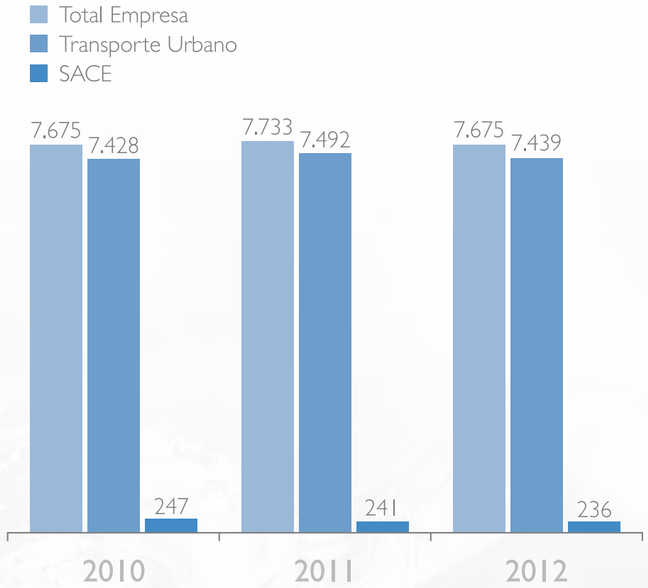
Las personas que forman la EMT demuestran día a día su talento, compromiso y dedicación para ofrecer el mejor servicio y adaptarse a las necesidades de los clientes.

La plantilla total de la EMT, a 31 de diciembre de 2012, asciende a 8.328 empleados.

Distribución de la plantilla total por categorías profesionales (%)

Del total de empleados, 576 se encuentran en situación de jubilación parcial y 492 en diversos porcentajes de jornada reducida, lo que equivaldría a disponer de 673 empleados menos en jornada completa. De este modo, la plantilla efectiva (contabilizada como el tiempo real de trabajo) es de 7.655 empleados, suponiendo un 0,80% menos sobre la plantilla efectiva a 31 de diciembre de 2011.

Evolución de la plantilla media efectiva de personal (1)



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

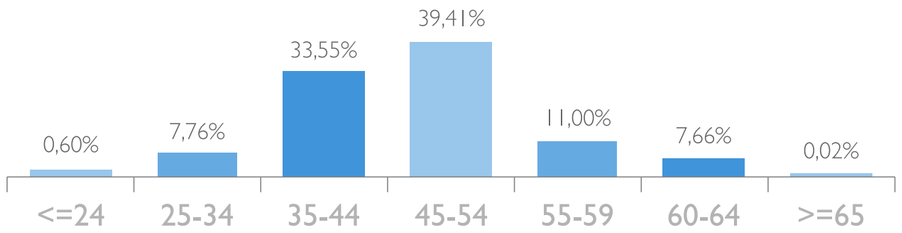
Durante 2012, se han producido 198 altas en la plantilla, de las cuales 130 son nuevos ingresos (90 conductores y 40 especialistas) y 68 reingresos. Finalmente, las bajas definitivas producidas en la Empresa durante 2012 han sido 172.

La distribución de la plantilla por sexo y rango de edad se muestra a continuación:

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA TOTAL POR SEXO (NÚMERO DE EMPLEADOS)

	2010	2011	2012
Hombres	7.804	7.883	7.903
Mujeres	409	419	425

Distribución de la plantilla total por edades (%)



4.2.2 Empleo de calidad

La estabilidad de los puestos de trabajo, los beneficios sociales y la igualdad de trato con los que cuentan los empleados conforman un empleo de calidad. De esta forma, la EMT cuenta con una plantilla motivada y comprometida que redunda en un bajo índice de rotación y en la satisfacción del cliente.

ÍNDICE DE ROTACIÓN (*)

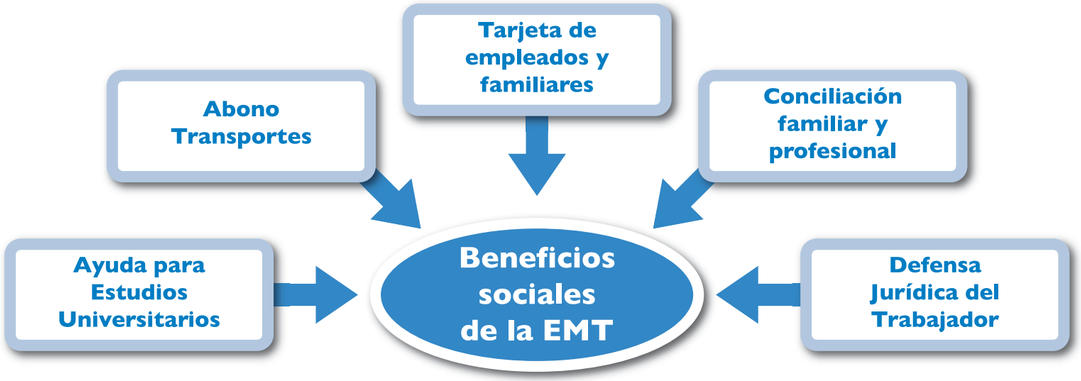
	2010	2011	2012
Indice de rotación	2,97	1,77	2,23

(*) 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.

TIPOLOGÍA DE CONTRATOS (NÚMERO DE EMPLEADOS)

	2010	2011	2012
Indefinido	7.468	7.652	7.664
Duración determinada	588	650	664

Beneficios Sociales



Por otra parte, la EMT trabaja por asegurar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, y garantizar la ausencia de toda discriminación de género. Durante 2012, se ha implantado el Plan de Igualdad de la EMT, una herramienta de obligado cumplimiento que establece los mecanismos internos que permiten corregir y, en su caso, prevenir cualquier situación de desigualdad.Se ha creado una Comisión de Seguimiento para velar por el cumplimiento del mismo.

Como parte integrante de dicho Plan se ha suscrito un protocolo de lucha contra el acoso sexual y por razón de sexo, y una normativa específica sobre la aplicación en la EMT de la regulación jurídica existente sobre reducción de jornada vinculada a una mejor y más eficaz conciliación de la vida laboral, personal y familiar.

4.2.3 Formación y desarrollo profesional

La EMT entiende que la mejora continua de los conocimientos y habilidades de sus trabajadores incide directamente tanto en la calidad del servicio como en la actitud y desarrollo de los propios empleados. Por ello, cada año establece un completo Plan de Formación y de Desarrollo Profesional adaptado a las necesidades del puesto de trabajo, en el que se incluye tanto formación continua como formación a personal de nuevo ingreso. Durante el año 2012, se han impartido un total de 706 cursos.

El siguiente cuadro resume la evolución de las acciones formativas realizadas:

ACCIONES DE FORMACIÓN

	2010	2011	2012
Número de Cursos	470	740	706
Asistentes	3.500	6.544	6.212
Horas de Formación	110.802	162.214	151.110
Media de horas por alumno	31,66	24,79	24,33

Formación Continua de Empresa

Durante 2012, se han realizado acciones de formación continua encaminadas a garantizar la adecuación del personal de la Empresa a las nuevas funcionalidades y herramientas, así como para contribuir a su desarrollo profesional.

Entre las acciones formativas desarrolladas, destacan las relacionadas con la obtención del Certificado de Aptitud Profesional (CAP), los cursos de adaptación a los nuevos modelos de autobús y los cursos de conducción eficiente subvencionados, por sexto año consecutivo, por la Consejería de Medio Ambiente de la Comunidad de Madrid.

Certificado de Aptitud Profesional impartido a 1.123 empleados

ACCIONES DE FORMACIÓN CONTINUA

	Número de Cursos	Asistentes	Horas de Formación	Horas por alumno
Operaciones	420	3.179	56.762	17,86
Mantenimiento	121	1.239	15.147	12,23
Prevención de Riesgos Laborales	14	111	3.634	32,74
Administración y tecnología	27	190	3.828	20,15
Personal Directivo y Técnico	52	274	8.316	30,35
2012	634	4.993	87.687	17,56
2011	661	5.107	106.231	20,80
2010	456	3.293	63.608	19,32

Formación de Ingreso

Conductores

Durante 2012, se han seguido impartiendo cursos de formación, tanto para conductores de nuevo ingreso, como para aquellos que reingresan después de un periodo prolongado de excedencia o de baja por enfermedad.

Formación de conductores

89 conductores de nuevo ingreso y 26 conductores de reingreso

FORMACIÓN DE INGRESO PARA CONDUCTORES

	2010	2011	2012
Número de Cursos	14	3	16
Asistentes	207	39	157
Horas de Formación	47.194	7.053	26.253
Media de horas por alumno	228	181	167

Novedades en la metodología de los cursos

- Dos días más de formación en las prácticas con viajeros
- Módulo específico de prevención de riesgos laborales
- Visitas a:
  - Talleres
  - Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE)
  - Oficina de Atención al Cliente (OAC)
- Prácticas en Atención al Cliente

Se han seguido impartiendo prácticas en los simuladores de conducción, sistema que facilita la realización de maniobras sin poner en riesgo a los conductores noveles ni a los viajeros. Además, este tipo de formación permite reducir el número de horas necesarias para completar el programa del curso.

Especialistas de taller

Se han reestructurado los cursos de nuevo ingreso y reingreso correspondientes a este colectivo, que tienen tres jornadas de duración y que se complementan con un programa de formación continua transversal durante el año siguiente a su incorporación.

Formación de especialistas de taller

40 especialistas de taller, un oficial ayudante y un oficial de taller

Oportunidades de promoción interna

Dentro de las políticas aplicadas para un empleo de calidad, se ofrecen puestos de promoción interna para empleados.

Durante 2012, se ha realizado un total de 32 procesos de promoción interna para cubrir las vacantes surgidas en las diversas áreas funcionales de la Empresa.

4.2.4 Prevención y Seguridad Laboral

El medio fundamental para conseguir una mejora efectiva de las condiciones de trabajo en la organización es implantar una cultura de prevención de riesgos, acompañada del compromiso y participación de todos los agentes implicados.

A lo largo de 2012, se ha llevado a cabo el seguimiento, revisión y actualización del "Plan de Prevención 2011-2012", como documento integrador del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales.

A continuación, se recogen las actuaciones más relevantes en esta área:

- Entrega de documentación de prevención de riesgos y campañas de salud, a través de trípticos enviados con la nómina a todos los trabajadores.
- Libros, cursos, folletos, carteles colocados en el tablón de prevención de todos los Centros de Operaciones y carteles y/o protocolos de actuación en las zonas con riesgos especiales.
- Prevención del alcoholismo y el tabaquismo: campaña de controles periódicos en todas las líneas de autobuses y en distintos turnos de trabajo.
- Cursos de reciclaje para trabajadores de talleres con un módulo básico de gas y seguridad.
- Formación transversal de prevención de riesgos laborales en los diferentes cursos impartidos para el personal de mantenimiento y operaciones.
- Se ha intensificado la formación en materia de prevención en la Formación Continua.

Se han celebrado las reuniones trimestrales del Comité de Seguridad y Salud (CSS) y las mensuales de los Comités de Centro y de investigación de accidentes, en las que se analizan y estudian las causas y medidas preventivas a adoptar en todos los accidentes sufridos por los trabajadores, con o sin baja.

En el año 2012, se ha observado una evolución positiva con respecto a años anteriores en los índices de incidencia, frecuencia, gravedad y duración de las bajas, gracias, principalmente, a las medidas de prevención implantadas. Estos índices han sido calculados siguiendo los criterios estadísticos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

ÍNDICES DE ACCIDENTALIDAD

	2010	2011	2012
Índice de Incidencia	51,16	39,46	36,28
Índice de Frecuencia	33,31	26,50	24,75
Índice de Gravedad	0,70	0,50	0,38
Duración media de las bajas	18,40	16,55	14,39

Los accidentes con baja en el puesto de trabajo han descendido un 13,79%

Reducción en la duración media de las bajas del 13,05% por accidente en el puesto de trabajo

A continuación, se muestran los datos relativos a accidentalidad, enfermedad y absentismo laboral de los tres últimos ejercicios:

Accidentalidad, enfermedad y absentismo	2010		2011		2012		Δ% en el periodo 2009/12
	Total	%	Total	%	Total	%	
Plantilla media diaria	8.110	1,95	8.261	1,86	8.269	0,10	3,95
Total horas trabajadas en jornada ordinaria	12.305.252	0,72	12.304.038	-0,01	12.122.701	-1,47	-0,77
Número de bajas por enfermedad y maternidad (1)	4.033	-11,21	3.970	-1,56	3.037	-23,50	-33,14
Número de accidentes (1)							
- con baja puesto de trabajo	409	-6,19	348	-14,91	300	-13,79	-31,19
- con baja "in itinere"	95	6,74	88	-7,37	72	-18,18	-19,10
Número de días laborales perdidos (2)							
- por enfermedad y maternidad	93.962	-11,14	92.733	-1,31	76.102	-17,93	-28,03
- por accidente puesto de trabajo	9.270	7,65	6.141	-33,75	4.547	-25,96	-47,20
- por accidente "in itinere"	2.824	42,48	2.146	-24,01	1.576	-26,56	-20,48
Duración media de la baja días laborales (2)							
- por enfermedad y maternidad	21,11	0,48	21,45	1,61	22,28	3,87	6,04
- por accidente puesto de trabajo	22,66	23,15	16,55	-26,96	14,39	-13,05	-21,79
- por accidente "in itinere"	29,73	42,52	22,12	-25,60	19,22	-13,11	-7,86
Incapacidades por accidente	4		1		-		
Muertes por accidente	-		-		1		
Absentismo laboral por enfermedad, maternidad y accidente		6,00		5,72		4,71	
Absentismo laboral por otras causas (3)		1,02		0,97		1,66	
Absentismo laboral total		7,02		6,69		6,37	

(1) Se registran el número de bajas ocurridas durante el año y, como en años precedentes, los accidentes con baja ocurridos durante el año 2012, que fueron 278 en el trabajo y 70 "in itínere", más aquellas bajas médicas por recaídas debidas a un accidente registrado anteriormente, 22 y 2 respectivamente.
(2) Se registran los días laborales perdidos correspondientes a todos los procesos de baja, incluidos los iniciados en el año anterior.
(3) En 2010, 1 jornada de Huelga General. En 2012, 2 jornadas de Huelga General y 9 de Paros Parciales.

Uno de los factores 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 2012 un total de 6.308 reconocimientos médicos voluntarios.

4.2.5 Comunicación Interna

A lo largo de 2012, la Empresa ha considerado uno de sus objetivos prioritarios el refuerzo de la comunicación con sus empleados. Para lograrlo ha puesto en marcha una Estrategia de Comunicación Centralizada, basada en el refuerzo de los cauces ya existentes y de nuevas vías que permitan una retroalimentación empresa-trabajadores.

Entre todas las iniciativas, destaca la entrada en funcionamiento del "Canal Comunicación", el "Portal del Empleado" y la redefinición, con nuevas secciones y contenidos, de la revista interna "La Circular", así como la divulgación periódica en los Centros de Operaciones de noticias e información específica del centro de trabajo.

la Circular

Entrega de premios otorgados a los empleados

Anualmente, se organiza la entrega de unos premios en reconocimiento y agradecimiento a los empleados por su contribución a la mejora de la EMT y del transporte público en general.

En estos premios se reconoce la dedicación y compromiso de los trabajadores de la Empresa que han cumplido 40 o 25 años de servicio. También se premia a los trabajadores que destacan por el óptimo desempeño de su trabajo, por su trayectoria laboral y profesional especialmente en el ámbito de la conducción segura o por sus propuestas e iniciativas de mejora.

El 20 de octubre de 2012, tuvo lugar el acto de entrega anual de las correspondientes distinciones:

Distinción a los 25 y 40 años de servicio	La distinción a los 25 años de servicio se entregó a un centenar de trabajadores, mientras que el reconocimiento a los 40 años de servicio fue para otros 6 empleados.
Premio Especial Anual a la Iniciativa de Mejora 2012	Se concedió a un empleado por el diseño de un deflector para autobuses que evita una avería relativamente frecuente en las correas de transmisión. Esta iniciativa aportará beneficios económicos y medioambientales.
Premio a la Conducción Segura	Se otorgó a 13 conductores que llevan, al menos, diez años consecutivos en la Empresa sin incidentes al volante. Otros 3 agentes de larga trayectoria en la EMT obtuvieron el premio por lograr el mayor número de años no consecutivos sin incidentes.
Premio especial	Para el conductor que ha obtenido el mayor número de premios a la seguridad en la conducción: 24 años consecutivos.

5 Gestión Social

HITOS 2012

- Finalización del proyecto piloto ConSignos relativo a la Conversión y Generación Automática de Lengua de Signos.
- Incorporación al programa de Formación Profesional "FP Dual" de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.
- Contratación de 30 alumnos de Formación Profesional que han realizado prácticas en los talleres de los Centros de Operaciones.
- Colaboración con diversas fundaciones y ONG mediante el desarrollo de campañas de publicidad solidarias.
- Firma de becas de estudio y convenios de colaboración con centros educativos.

RETOS 2013

- Mantener colaboraciones con centros educativos.
- Fomentar la empleabilidad de los jóvenes mediante la organización de nuevas prácticas de formación profesional.
- Continuar con las colaboraciones con fundaciones, ONG e instituciones de carácter solidario.

["Como empresa pública, el entorno social en el que opera la EMT tiene un protagonismo especial"]

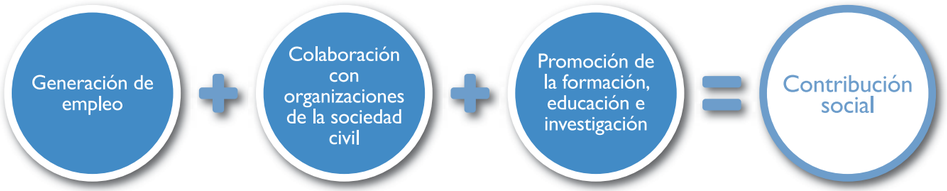
5 Gestión Social
5.1 Compromiso con la comunidad

Como Empresa socialmente responsable, la EMT trabaja firmemente en dar respuesta a las necesidades y expectativas de todos sus Grupos de Interés (clientes, proveedores, empleados, sociedad,…).

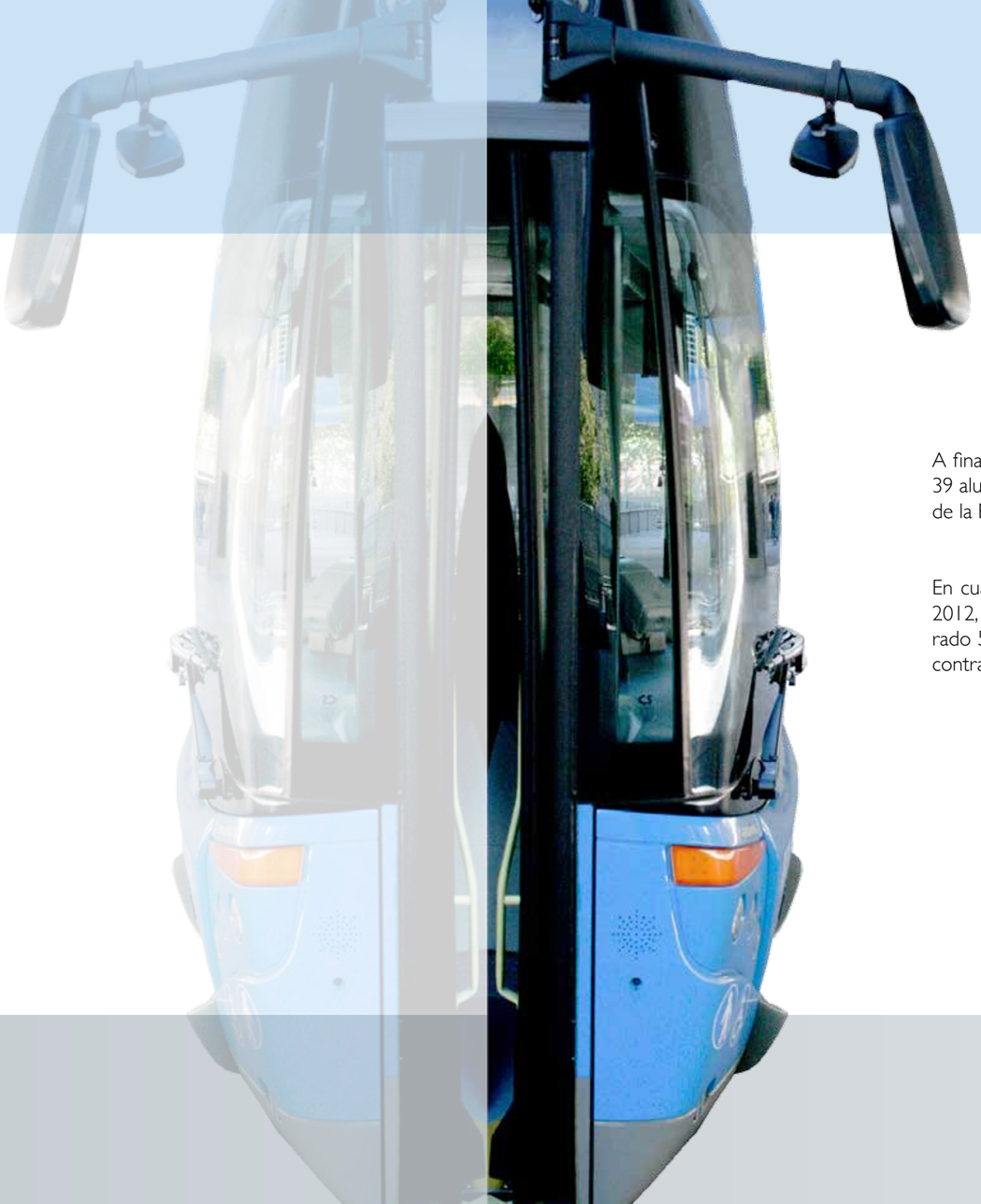
Se apuesta por la creación de valor para la comunidad, abordando y promoviendo acciones que aporten soluciones ante las preocupaciones actuales, que contribuyan al crecimiento en equilibrio de ambas y al fortalecimiento de los lazos que las unen.

Para garantizar este equilibrio se han llevado a cabo distintas actuaciones:

Gestión de la comunidad



5.2.1 Generación de empleo



La EMT participa activamente en los retos y en la solución de los problemas de los distintos Grupos de Interés.

Durante 2012, se ha trabajado por impulsar el sistema productivo del entorno social en el que opera la EMT a través de la generación de puestos de trabajos directos e indirectos.

Para fomentar la empleabilidad de los jóvenes, la EMT mantiene un convenio con la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, a través del cual alumnos de diversos Institutos de Formación Profesional de la región pueden realizar prácticas en los talleres de los Centros de Operaciones (FP Dual). Tras las prácticas realizadas en 2012, se ha llevado a cabo un proceso de selección por el que 30 alumnos han pasado a formar parte de la plantilla de especialistas de taller.

A finales de 2012, ha tenido lugar el proceso de selección de 39 alumnos que desarrollarán sus prácticas en las instalaciones de la EMT desde enero de 2013 a julio de 2014.

En cuanto a la creación de empleo indirecto, durante el año 2012, se han prorrogado 49 contratos de proveedores, elaborado 58 adendas por diferentes conceptos y formalizado 119 contratos con empresas externas.

5.2.2 Promoción de la formación, educación e investigación

La formación, la educación y la investigación son factores claves para el desarrollo de la sociedad. Por este motivo, la EMT desarrolla estrategias educativas, como becas de estudio y convenios de colaboración en este ámbito, para fomentar el progreso profesional. Entre los más relevantes cabe destacar:

Formación y Educación

Entidades	Objetivo del Convenio
Universidad de Castilla La Mancha (UCLM)	Realización de prácticas correspondientes al Máster de Administración de Empresas e Ingeniería de Organización – Curso 2011/2012
Universidad Complutense de Madrid (UCM)	Cooperación en el desarrollo de un programa de prácticas académicas externas
Comunidad de Madrid (Consejería de Empleo, Turismo y Cultura)	Programa de formación para alumnos que cursan enseñanzas de formación profesional
Fundación General de la Universidad Autónoma de Madrid (FGUAM)	Realización de prácticas de un alumno de la Universidad Autónoma de Madrid en áreas de actividad en la EMT
Universidad Rey Juan Carlos (URJC)	Patrocinios del Máster Oficial en Auditoría y Contabilidad Superior
Universidad Rey Juan Carlos (URJC)	Mejora de la calidad docente, investigadora, de formación y de servicios
Universidad Politécnica de Madrid (UPM) - (Instituto Universitario de Investigación del Automóvil (INSIA)	Colaboración en los campos formativos, científicos y técnicos de interés común, incluyendo la participación en proyectos
La Salle Madrid	Difusión, desarrollo y ejecución de las actividades del Observatorio del Diseño Universal del Parque La Salle de Innovación de Servicios para las Personas
Universidad de Castilla La Mancha (UCLM)	Prácticas en el Máster de Liderazgo e Ingeniería Civil - Curso 2011-12

Investigación

Entidades	Objetivo del Convenio
SEGLAN, S.L.	Desarrollo de un programa informático dentro del proyecto piloto de pago del título de Transporte válido para viajar en autobús mediante teléfono móvil, a través de tecnología NFC (Near Field Communication)
CEMUSA-CAPMAR	Proyecto piloto de instalación, mantenimiento y desmantelamiento de una marquesina dotada de un panel de información de tinta electrónica alimentado mediante paneles solares en la sede de EMT
METRO GAS	Asistencia técnica en el proyecto Renovación y cambio de energías alternas para la flota de autobuses, vehículos y otros medios de transporte con Miami Dade County
Eorian Systems, S.L.	Ensayo de un sistema de ahorro de combustible en autobuses denominado Econbus
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA)	Nuevos servicios urbanos basados en datos (ámbito de Smart cities)
Universidad Politécnica de Madrid (UPM) - (Instituto Universitario de Investigación del Automóvil (INSIA)	Tecnologías para la Movilidad Urbana Sostenible y Accesible (TECMUSA)
Instituto para la diversificación y el ahorro de la energía (IDAE)	Proyecto piloto demostrativo consistente en la instalación de un conjunto de sistemas destinados a la recarga de vehículos eléctricos a fin de divulgar las posibilidades y beneficios de la movilidad eléctrica en el término municipal de Madrid
Empresa Municipal de Valencia, S.A.U. - Transports de Barcelona, S.A.	Proyecto estratégico electrobús para la reducción significativa de consumos energéticos y contribuir a minimizar el impacto medioambiental
ERICSSON ESPAÑA S.A. - BANKINTER S.A.	Realización de una prueba piloto de innovación en Madrid, consistente en un sistema para la adquisición y validación de títulos de transporte mediante teléfonos móviles
Empresa Municipal de Valencia, S.A.U. - Transports de Barcelona, S.A.	Proyecto estratégico electrobús – GNC para la reducción significativa de consumos energéticos y contribuir a la minimización del impacto medioambiental
Tecnología Avanzada de Transportes, S.A. - TATSA	Desarrollo de un prototipo de autobús propulsado mediante Gas Natural Comprimido (GNC)
Spotbros Technologies, S.L.	Nuevo servicio de información a través de la aplicación móvil Spotbros
SECURED	Proyecto de cooperación y colaboración europea centrado en la seguridad en el transporte (SECUR-ED)

5.2.3 Colaboración con organizaciones de la Sociedad Civil

La EMT no sólo presta un servicio de transporte de calidad, sino que también apoya a organizaciones civiles en sus causas sociales.

Publicidad en apoyo a causas sociales

Se ha colaborado con diversas fundaciones y ONG mediante el desarrollo de campañas de publicidad solidarias (colocación de carteles publicitarios en los autobuses) por un coste simbólico de producción, y renunciando a los beneficios económicos habituales en este tipo de prestaciones. En 2012, se ha cedido el referido espacio a las siguientes entidades:

Convenios de colaboración con fundaciones y ONG

Fundaciones y ONG	Campañas
Fundación José Carreras	"Hazte socio contra la leucemia"
Organización de Estados Iberoamericanos	"Luces para aprender"
Fundación World Vision	"Hadas madrinas"
Asociación de Libreros	"Libros a la calle 2012"
Fundación Plan Internacional España	"Plan por ser niña"
Grupo Español Pacientes de Cáncer	"VII Congreso Nacional Pacientes Cáncer"
Fundación Crecer Jugando	"Un juguete una Ilusión 2012"

Accesibilidad Universal

La EMT continúa trabajando para conseguir un servicio de transporte urbano totalmente accesible tanto en el material móvil como en la incorporación de las últimas tecnologías. Asimismo, consolida y ratifica su compromiso con la accesibilidad a través de distintas colaboraciones con organizaciones de personas con discapacidad física, psíquica o sensorial.

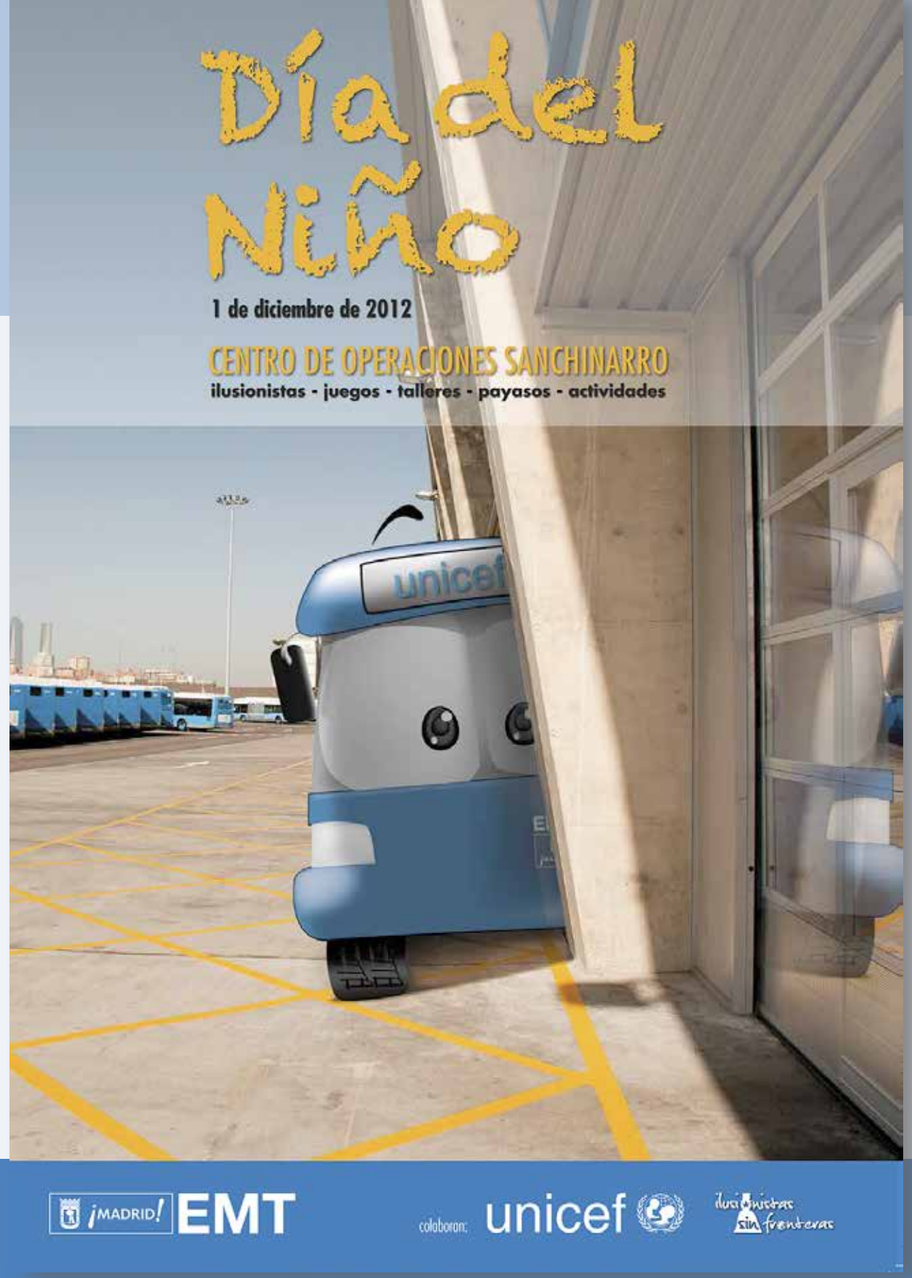
Organizaciones sociales con las que colabora la EMT
CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad)
ONCE (Organización Nacional de Ciegos de España)
FEAPS (Federación de Asociaciones a favor de Personas con Discapacidad Intelectual)
FAMMA (Federación de Asociaciones a Favor de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid)
Parque de Innovación de Servicios para las Personas de La Salle Madrid
CRUZ ROJA DE ESPAÑA

Apoyo a los más desfavorecidos

UNICEF: En 2012, se ha prorrogado el Convenio con UNICEF, manteniendo así la alianza corporativa, con el fin de prestar colaboración en la difusión, desarrollo, sensibilización y apoyo a los programas que UNICEF lleva a cabo a favor de los derechos del niño.

Además de prorrogar dicho Convenio, con motivo del Día Internacional de los Derechos del Niño, la EMT ha organizado una jornada familiar y solidaria con sus empleados en el Centro de Operaciones de Sanchinarro. Asimismo, fruto de esta alianza, ha participado en el III Encuentro de Aliados Corporativos celebrado por UNICEF junto con otras empresas del sector público y privado.

CAMPAÑA ANUAL CONTRA EL FRÍO: La EMT ha colaborado un año más en la Campaña Anual Contra el Frío. Esta Campaña, promovida desde el área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid en invierno, tiene como objetivo que las personas sin hogar dispongan de servicios especiales que faciliten su traslado a albergues municipales.



Entidades	Objetivo del Convenio
Fundación Ferrocarriles Españoles	Patrocinio para la celebración de tres conciertos
UNICEF-Comité Español	Difundir la labor de UNICEF y colaborar con su trabajo a favor de la infancia
Comité de Entidades de Representantes de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid (CERMI)	Realización de acciones de fomento de la accesibilidad universal y el diseño para todos a favor de las personas con discapacidad

5.2.4 Otras acciones sociales

Jornadas de puertas abiertas

A principios de 2012, se ha celebrado una jornada de puertas abiertas en la que empleados, familiares y público en general han tenido la oportunidad de conocer en profundidad el funcionamiento de la Empresa mediante visitas a las instalaciones de los Centros de Operaciones de Carabanchel y La Elipa.

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 2012, se ha llevado a cabo la restauración del modelo Pegaso 6035, uno de los modelos más simbólicos de Madrid en los años 70 y el Pegaso 6050, que circuló por la capital desde finales de los años 70 hasta principios de los años 90.

6 Gestión Económica Sostenible

La EMT desarrolla un modelo de gestión económico sostenible que garantiza el cumplimiento de los más altos estándares de calidad y compromiso social en el servicio que ofrece a sus clientes.

Una vez más, el año 2012 se ha definido por la difícil situación económica del entorno, especialmente para las entidades de carácter público. Sin embargo, las medidas de ajuste y control del gasto adoptados y los principios seguidos en la gestión de la EMT han permitido acabar el año con una mejora sustancial tanto del resultado de explotación -que ha alcanzado cifras positivas-, como del resultado neto.

El detalle del balance y los resultados económicos de la EMT en el ejercicio 2012 quedan reflejados en las siguientes tablas:

BALANCE AL CIERRE DEL EJERCICIO 2012 (EN EUROS)

ACTIVO	31/12/2012	31/12/2011
A) ACTIVO NO CORRIENTE	438.779.824	447.229.673
I. Inmovilizado intangible	3.102.941	5.142.528
3. Patentes, licencias, marcas y similares	2.080	5.604
5. Aplicaciones informáticas	3.100.861	4.924.528
7. Otro inmovilizado intangible	-	212.396
II. Inmovilizado material	430.144.074	433.883.712
1. Terrenos y construcciones	153.576.517	155.001.238
2. Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	275.963.386	274.722.463
3. Inmovilizado en curso y anticipos	604.171	4.160.011
III. Inversiones inmobiliarias	289.221	1.278.972
1. Terrenos	-	981.641
2. Construcciones	289.221	297.331
IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	3.597.693	3.597.693
1. Instrumentos de patrimonio	721.561	721.561
2. Créditos a empresas	2.876.132	2.876.132
V. Inversiones financieras a largo plazo	1.612.782	3.301.180
1. Instrumentos de patrimonio	302.837	302.837
2. Créditos a terceros	1.031.072	2.719.798
5. Otros activos financieros	278.873	278.545
VI. Activos por impuesto diferido	33.113	25.588
B) ACTIVO CORRIENTE	75.865.993	116.304.484
I. Activos no corrientes mantenidos para la venta	981.742	-
II. Existencias	4.130.722	4.708.491
2. Materias primas y otros aprovisionamientos	4.130.722	4.708.491
III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	64.827.632	109.907.221
1. Clientes por ventas y prestaciones de servicios	51.322.559	75.408.192
2. Clientes, empresas del grupo y asociadas	14.570	1.938.969
3. Deudores varios	12.617.678	14.126.481
4. Personal	3.834	4.892
5. Activos por impuesto corriente	868.991	1.431.880
6. Otros créditos con las Administraciones Públicas	-	16.996.807
V. Inversiones financieras a corto plazo	2.440.098	60.101
2. Créditos a empresas	2.379.497	--
5. Otros activos financieros	60.601	60.101
VI. Periodificaciones a corto plazo	2.164.882	543.732
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	1.320.917	1.084.939
1. Tesorería	1.320.917	1.084.939
TOTAL ACTIVO (A + B)	514.645.817	563.534.157

BALANCE AL CIERRE DEL EJERCICIO 2012 (EN EUROS)

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	31/12/2012	31/12/2011
A) PATROMONIO NETO	248.561.353	272.316.906
A.1) Fondos propios	150.204.105	150.347.720
I. Capital	115.501.278	115.501.278
1. Capital escriturado	115.501.278	115.501.278
III. Reservas	39.318.897	39.318.897
1. Legal y estatutarias	6.486.018	6.486.018
2. Otras reservas	32.832.879	32.832.879
V. Resultados de ejercicios anteriores	-4.472.456	-3.791.079
2. Resultados negativos de ejercicios anteriores	-4.472.456	-3.791.079
VII. Resultado del ejercicio	-143.614	-681.376
A.3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	98.357.248	121.969.186
B) PASIVO NO CORRIENTE	155.722.302	175.427.143
I. Provisiones a largo plazo	7.269.034	8.298.265
1. Obligaciones por prestaciones a largo plazo al personal	602.781	495.182
2. Actuaciones medioambientales	227.441	227.441
4. Otras provisiones	6.438.812	7.575.642
II. Deudas a largo plazo	148.157.503	166.762.158
2. Deudas con entidades de crédito	131.709.001	147.667.430
3. Acreedores por arrendamiento financiero	16.145.060	17.717.734
5. Otros pasivos financieros	303.442	1.376.994
IV. Pasivo por impuesto diferido	295.765	366.720
C) PASIVO CORRIENTE	110.362.162	115.790.108
III. Deudas a corto plazo	62.359.417	46.098.908
2. Deudas con entidades de crédito	36.625.064	33.574.025
3. Acreedores por arrendamiento financiero	1.503.529	1.306.926
5. Otros pasivos financieros	24.230.824	11.217.957
V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	47.413.869	69.160.921
1. Proveedores	15.228.106	19.084.814
2. Proveedores, empresas del grupo y asociados	144.223	139.002
3. Acreedores varios	10.277.459	24.248.824
4. Personal, remuneraciones pendientes de pago	2.680.990	6.053.027
5. Pasivos por impuesto corriente	4.870	-
6. Otras deudas con las Administraciones Públicas	14.751.609	17.020.556
7. Anticipos de clientes	4.326.612	2.614.698
VI. Periodificaciones a corto plazo	588.876	530.279
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)	514.645.817	563.534.157

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO ANUAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2012 (EN EUROS)

	2012	2011
A) OPERACIONES CONTINUADAS		
1. Importe neto de la cifra de negocios	460.305.806	469.461.899
b) Prestaciones de servicios	460.305.806	469.461.899
3. Trabajos realizados por la empresa para su activo	102.259	19.810
4. Aprovisionamientos	-61.966.901	-63.189.881
a) Consumo de mercaderías	-61.192.067	-62.361.674
c) Trabajos realizados por otras empresas	-771.459	-825.256
d) Deterioro de otros aprovisionamientos	-3.375	-2.951
5. Otros ingresos de explotación	22.583.776	22.315.540
a) Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	12.254.420	11.491.554
b) Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	10.329.356	10.823.986
6. Gastos de personal	-367.783.100	-381.795.907
a) Sueldos, salarios y asimilados	-270.809.176	-283.329.518
b) Cargas sociales	-96.973.924	-98.466.389
7. Otros gastos de explotación	-27.614.125	-31.722.360
a) Servicios exteriores	-24.991.137	-29.363.212
b) Tributos	-1.605.188	-1.549.549
c) Provisiones, deterioro y variación por operaciones comerciales	-1.017.800	-809.599
8. Amortización de inmovilizado	-47.256.830	-52.403.836
9. Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	24.558.284	33.802.087
10. Excesos de provisiones	824.837	445.337
11. Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	505.775	187.455
b) Resultados por enajenaciones y otras	505.775	187.455
14. Otros resultados	1.221.597	-
A.1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (1+3+4+5+6+7+8+9+10+11+14)	5.481.378	-2.879.856
12. Ingresos financieros	92.998	6.760.596
b) De valores negociables y otros instrumentos financieros	92.998	6.760.596
b.2) De terceros	92.998	6.760.596
13. Gastos financieros	-5.714.471	-4.838.021
b) Por deudas de terceros	-5.714.471	-4.838.021
16. Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros	-	273.855
b) Deterioros y pérdidas	-	273.855
A.2) RESULTADO FINANCIERO (12+13+16)	-5.621.473	2.196.430
A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (A.1 + A.2)	-140.095	-683.426
17. Impuestos sobre beneficios	-3.519	2.050
A.4) RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS (A.3 + 17)	-143.614	-681.376
A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO (A.4)	-143.614	-681.376
	-143.614	-681.376

7 Anexos

7 Anexos
7.1 Acerca de este informe

Alcance

El presente Informe recoge información de las actividades de la EMT durante 2012, desde una triple vertiente económica, social y ambiental, dando prioridad a la información considerada material. Asimismo, en la mayoría de los casos, se aporta información de los tres últimos años, es decir, desde el año 2010 hasta el año 2012, lo que facilita al lector la comprensión de la evolución sufrida por los datos reportados.

En el caso de existir modificaciones respecto a informes anteriores en cuanto al alcance y cobertura de la información, éstas se han indicado en el lugar correspondiente.

Periodicidad

La periodicidad para la publicación del Informe es anual.

Ésta es la cuarta ocasión en la que la EMT publica el documento desde un enfoque de Responsabilidad Social.

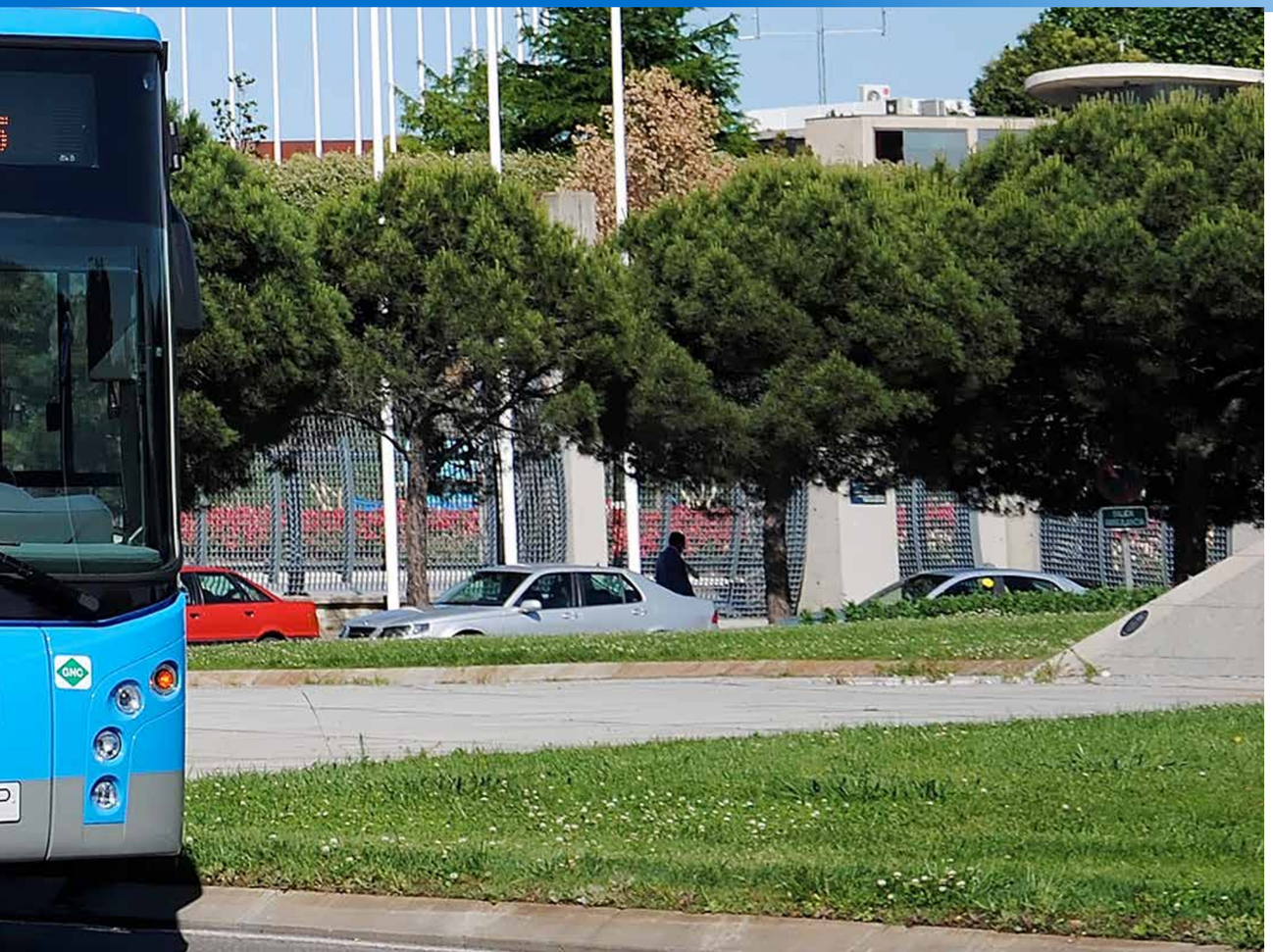
Rigor

Este Informe ha sido elaborado tomando como referencia las directrices establecidas en la versión 3.1 del estándar **Global Reporting Initiative** (GRI).

Los contenidos 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 EMT dispone de instrumentos para garantizar la calidad y veracidad de la información que se incluye en este Informe. Las áreas que participan en su elaboración cuentan con sistemas de información que proporcionan una sólida fuente de contenidos.

7Anexos
7.2 Índice de contenidos GRI



DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR		APARTADO/RESPUESTA	OBSERVACIONES
1. Estrategia y análisis			
1.1	Estrategias en materia de sostenibilidad adoptadas por la organización informante	Carta de la Presidenta / 3. Medio Ambiente	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Carta de la Presidenta	
1. Perfil de la Organización			
2.1	Nombre de la organización informante	Contraportada	
2.2	Principales marcas, productos o servicios	1. Perfil de la Organización / 2. Clientes	
2.3	Estructura operativa de la organización	1. Perfil de la Organización /1.2 Estructura organizativa	
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Contraportada	
2.5	Países en los que opera la organización	1. Perfil de la Organización	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	1. Perfil de la Organización / Cuentas Anuales (Pg.27)	
2.7	Mercados servidos	1. Perfil de la Organización	
2.8	Dimensiones de la organización informante	Principales Magnitudes	
2.9	Cambios significativos en la organización	--	No ha habido cambios significativos
2.10	Premios recibidos durante el periodo informativo	1. 3 Premios y reconocimientos	
3. Parámetros del Informe			
3.1	Periodo cubierto por el Informe	7.1 Acerca de este Informe	
3.2	Fecha del Informe anterior más reciente	7.1 Acerca de este Informe	
3.3	Ciclo de presentación de Informes	7.1 Acerca de este Informe	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al Informe	Contraportada	

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR		APARTADO/RESPUESTA	OBSERVACIONES
3. Parámetros del informe			
3.5	Proceso de definición del contenido del informe	7.1 Acerca de este Informe	
3.6	Cobertura del informe	1. Perfil de la Organización / 7.1 Acerca de este Informe	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del informe	7.1 Acerca de este Informe	
3.8	Base pasa la inclusión de información en el caso de negocios conjuntos, filiales, etc.	---	No aplica
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	7.1 Acerca de este Informe	
3.10	Efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores	7.1 Acerca de este Informe	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance	---	No ha habido cambios significativos
3.12	Localización de los contenidos básicos en el informe	7.2 Índice de contenidos GRI	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del informe	7.1 Acerca de este informe	
4. Gobiernos, compromisos y participación			
4.1	Estructura de gobierno de la organización	1.2 Estructura organizativa	
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Estatutos (Art.2) y Funciones del Presidente	
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	1.2 Estructura organizativa	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	1. Perfil de la Organización / 4.2.5 Comunicación Interna	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	Cuentas Anuales (Pg.27)	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Cuentas Anuales (Pg.27)	

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR		APARTADO/RESPUESTA	OBSERVACIONES
4. Gobiernos, compromisos y participación			
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigibles a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	Estatutos (Art.2) Nombramiento del Presidente, Vicepresidente y Secretario. Cooptación	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social	1.1 Misión, Visión y Valores	
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	Estatutos (Art.14) Funciones de la Junta General	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	---	La EMT establece la realización de un proceso de rendición de cuentas anuales con auditorías externas
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Carta de la Presidenta / 6. Gestión Económica Sostenible	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización apruebe	2. Clientes / 3. Medio Ambiente / 4. Gestión de RR.HH. / 5. Gestión Social	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca o apoye	1. Perfil de la Organización / 2. Clientes	
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	1.4 Compromiso Responsable	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	1.4 Compromiso Responsable	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés	1.4 Compromiso Responsable	
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 ellos en la elaboración del informe	1.4 Compromiso Responsable 2.2.2 Gestión de la Calidad orientada al Cliente	
5. Enfoques de gestión			
5	Información sobre los enfoques de gestión económico, social y ambiental	2. Clientes / 3. Medio Ambiente / 4. Gestión de RR.HH. / 5. Gestión Social / 6. Gestión Económica Sostenible	

EC	DESEMPEÑO ECONÓMICO	APARTADO/RESPUESTA	OBSERVACIONES
Desempeño económico			
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.	6. Gestión Económica Sostenible	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Cuentas Anuales (Pg.74)	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	4.2.2 Empleo de calidad	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	6. Gestión Económica Sostenible	
Presencia en el mercado			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	--	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.
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.
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunicad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	--	La EMT no dispone de procedimientos específicos que prioricen la contratación de personal local.
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.	1. Perfil de la Organización / 2. Clientes	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	6. Gestión Económica Sostenible	

EN	DESEMPEÑO AMBIENTAL	APARTADO/RESPUESTA	OBSERVACIONES
Materiales			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	3.2.3 Control de consumo de recursos	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	3.2.3 Control de consumo de recursos	
Energía			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	3.2.2 Eficiencia Energética y calidad del aire / 3.2.3 Control de consumo de recursos	
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	3.2.2 Eficiencia Energética y calidad del aire / 3.2.3 Control de consumo de recursos	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	3.2.2 Eficiencia Energética y calidad del aire / 3.2.3 Control de consumo de recursos	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	3.2.2 Eficiencia Energética y calidad del aire / 3.2.3 Control de consumo de recursos	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con ellas	3.2.2 Eficiencia Energética y calidad del aire / 3.2.3 Control de consumo de recursos	
Agua			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	3.2.3 Control de consumo de recursos	
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	--	En 2012, no se han detectado afecciones significativas de las fuentes de agua ligadas a operaciones de captación.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	3.2.3 Control de consumo de recursos	
Biodiversidad			
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Localización y 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.
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.	--	

EN	DESEMPEÑO AMBIENTAL	APARTADO/RESPUESTA	OBSERVACIONES
Biodiversidad			
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	---	La EMT desarrolla su actividad en zonas urbanas, no afectando a espacios naturales protegidos, de alta biodiversidad o hábitats con especies protegidas.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	---	
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 encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	---	
Emisones, vertidos y residuos			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de Gases de Efecto Invernadero, en peso.	3.2.2 Eficiencia Energética y calidad del aire	
EN17	Otras emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero, en peso.	3.2.2 Eficiencia Energética y calidad del aire	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero y las reducciones logradas.	3.2.2 Eficiencia Energética y calidad del aire	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	3.2.2 Eficiencia Energética y calidad del aire	
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	3.2.2 Eficiencia Energética y calidad del aire	
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	3.2.3 Control de consumo de recursos	
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	3.2.3 Control de consumo de recursos	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	---	En 2012 no se han producido derrames accidentales significativos
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
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.	---	En 2012, no se han registrado afecciones significativas por vertidos de agua o aguas de escorrentía generados por la EMT

EN	DESEMPEÑO AMBIENTAL	APARTADO/RESPUESTA	OBSERVACIONES
Productos y servicios			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	3.3 Buenas prácticas	
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	---	Dada la actividad de la EMT en sus servicios no se generan embalajes recuperables.
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
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.	---	La mayor 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.
General			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	3.2.3 Control de consumo de recursos	

LA	PRÁCTICAS LABORALES	APARTADO/RESPUESTA	OBSERVACIONES
Empleo			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región y por sexo.	4.2.1 Las personas / 4.2.2 Empleo de calidad	No existen diferencias significativas en la segmentación por sexo.
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	4.2.1 Las personas / 4.2.2 Empleo de calidad	No existen diferencias significativas en la segmentación por sexo y grupos de edad.

LA	PRÁCTICAS LABORALES	APARTADO/RESPUESTA	OBSERVACIONES
Productos y servicios			
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	4.2.2 Empleo de calidad	No existe diferenciación entre los beneficios de empleados a tiempo parcial y a tiempo completo.
LA15	La vuelta al trabajo y las tasas de retención después de las bajas por maternidad y paternidad, por sexo	4.2.2 Empleo de calidad	100% de las reincorporaciones de materniad / paternidad se mantienen 12 meses después en el mismo puesto
Relación empresa / trabajadores			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	---	100%
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 de aplicación.
Salud y seguridad en el trabajo			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	---	100%
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	4.2.4 Prevención y Seguridad Laboral	
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.	4.2.4 Prevención y Seguridad Laboral	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	4.2.4 Prevención y Seguridad Laboral	Miembros de los Sindicatos participan en las reuniones trimestrales del Comité de Seguridad y Salud, y en las mensuales de los Comités de Centro y de Investigación de accidentes, donde se analizan y estudian las causas y medidas preventivas a adoptar
Formación y educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y categoría de empleado	4.2.3 Formación y desarrollo profesional	No existen diferencias significativas en la segmentación por sexo.

LA	PRÁCTICAS LABORALES	APARTADO/RESPUESTA	OBSERVACIONES
Formación y educación			
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.	4.2.3 Formación y desarrollo profesional	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional por sexo.	---	No se realizan evaluaciones de desempeño.
Diversidad e igualdad de oportunidades			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, categoría, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	4.2.1 Las personas / 4.2.2 Empleo de calidad	No existen diferencias significativas respecto al grupo de edad.
Retribución entre hombres y mujeres			
LA14	Relación entre salario base y la remuneración de hombres y mujeres, por categoría profesional, desglosado por actividad principal	4.2.2 Empleo de calidad	No existe diferencia entre el salario base de hombres y mujeres, según se refleja en el convenio de aplicación.
HR	**DERECHOS HUMANOS**	**APARTADO/RESPUESTA**	**OBSERVACIONES**
Prácticas de inversión y abastecimiento			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión y contratos 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 clausulas sociales y medioambientales en pliegos y contratos
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores, contratistas y otros socios comerciales 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.
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.
No discriminación			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	4.2.2 Empleo de calidad	En 2012, no se han producido incidentes de este tipo.

HR	DERECHOS HUMANOS	APARTADO/RESPUESTA	OBSERVACIONES
Libertad de asociación y convenios colectivos			
HR5	Actividades de la compañía y proveedores significativos identificados en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenio colectivos puedan ser violados o 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.
Explotación infantil			
HR6	Actividades de la compañía y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su efectiva eliminación	---	Dado que la actividad de la EMT se rige por la legislación española, no existen riesgos de explotación infantil.
Trabajos forzosos			
HR7	Actividades de la compañía y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio	---	Dado que la actividad de la EMT se rige por la legislación española, no existen riesgos de trabajos forzosos.
Prácticas de seguridad			
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.
Derechos de los indígenas			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	---	No existe riesgo ya que la actividad de la EMT se desarrolla en ámbito urbano
Evaluación			
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que están sujetas a revisiones de derechos humanos y/o a evaluaciones de su impacto	---	No se han realizado evaluaciones de este tipo.
Medidas correctivas			
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, abordadas y resueltas a través de los mecanismos de queja formal	---	Durante 2012, no se han producido incidentes de este tipo.

SO	SOCIEDAD	APARTADO/RESPUESTA	OBSERVACIONES
Comunidad			
SO1	Porcentaje de operaciones ejecutadas en la comunidad local, evaluaciones de impacto y desarrollo de programas	2. Clientes	
SO9	Operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, en las comunidades locales	---	La EMT no desarrolla operaciones con impacto negativo sobre las comunidades locales.
SO10	Prevención y medidas de mitigación aplicadas, en operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, en las comunidades locales		
Corrupción			
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.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	---	En 2012 no se ha impartido formación en la materia
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	---	En 2012, no se han producido incidentes de este tipo.
Política pública			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en su desarrollo y en el de actividades de *lobbying*	1. Perfil de la Organización	
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.
Comportamiento de competencia desleal			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	---	En 2012, no se han producido incidentes de este tipo.
Cumplimiento normativo			
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	---	En 2012, no se han producido incidentes de este tipo.

PR	RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO	APARTADO/RESPUESTA	OBSERVACIONES
Salud y seguridad del cliente			
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	2.2.6 Seguridad Operacional	
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	---	En 2012, no se han producido incidentes de este tipo.
Etiquetado de productos y servicios			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor de la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	2.2.3 Información y atención a los clientes	
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	---	En 2012, no se han producido incidentes de este tipo.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	2.2.2 Gestión de la Calidad orientada al cliente	
Comunicaciones de marketing			
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	2.2.3 Información y atención a los clientes	
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	---	En 2012, no se han producido incidentes de este tipo.

PR	RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO	APARTADO/RESPUESTA	OBSERVACIONES
Privacidad del cliente			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	---	En 2012, no se han producido incidentes de este tipo.
Privacidad del cliente			
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	---	En 2012, no se han producido incidentes de este tipo.

EMT

¡MADRID!

Datos de contacto:

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

Síguenos en:

emtmadridmedia
EMTMadrid
@EMTmadrid @EMTincidencias
blogemtmadrid.es

DISEÑADO 100% CON MEDIOS PROPIOS
EMT ¡MADRID!