

INFORME GESTIÓN

**ESTADO INFORMACIÓN
No FINANCIERA**

2023

ÍNDICE

A. Evolución de la actividad de la empresa en 2023	3
I · PRESENTACIÓN	3
II · RESUMEN ACTIVIDAD GENERAL DE LA EMPRESA	4
III · ACTIVIDAD DE TRANSPORTE COLECTIVO URBANO	5
IV · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE AYUDA A LA MOVILIDAD	6
V · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE APARCAMIENTOS	7
VI · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE BICIMAD	7
VII · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE TELEFÉRICO	8
VIII · ACTIVIDAD DE GESTIÓN PUBLICITARIA	8
IX · ACTIVIDAD DE CONSULTORÍA	9
X · ACONTECIMIENTOS MÁS RELEVANTES	9
XI · INSTRUMENTOS FINANCIEROS Y PAGO MEDIO A PROVEEDORES	10
B. Previsión de actividades y acontecimientos posteriores al cierre	12



C. Estado de la Información No Financiera	17
1 · ENTORNO EMPRESARIAL DE EMT Y PLAN ESTRATÉGICO	17
1 · 1 · Estructura, formulación estratégica y proyectos	17
1 · 2 · Metodología de elaboración de la Información No Financiera	20
1 · 3 · Gestión de riesgos	21
1 · 4 · Gestión de proyectos	23
1 · 5 · Gestión de procesos	24
2 · MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD	25
2 · 1 · Impactos ambientales y medidas adoptadas	25
2 · 2 · Consumos	30
2 · 3 · Gestión de residuos	33
2 · 4 · Control y tratamiento de suelos contaminados	35
2 · 5 · Gestión de riesgos medioambientales	35
2 · 6 · Sistemas de Gestión de Medio Ambiente y Calidad	36
2 · 7 · Actividades para la mejora ambiental y protección a la biodiversidad	38
2 · 8 · Sensibilización y formación medioambiental o de movilidad	39
3 · CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A RECURSOS HUMANOS	41
3 · 1 · Plantilla de personal	41
3 · 2 · Tiempo de trabajo	50
3 · 3 · Relaciones Laborales	58
3 · 4 · Formación	60
3 · 5 · Accesibilidad Universal y diseño para todos	63
3 · 6 · Integración e Igualdad	65
4 · GESTIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	67
5 · RELACIONES CON LA SOCIEDAD	69
5 · 1 · Compromiso con el desarrollo sostenible. Relaciones con los grupos locales	69
5 · 2 · Contratación	73
5 · 3 · Consumidores	77
6 · MARCO DE FINANCIACIÓN SOSTENIBLE	89
7 · INFORMACIÓN FISCAL	90
8 · TABLA DE CONTENIDOS EINF	92

A. Evolución de la actividad de la empresa en 2023

I. Presentación

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

A continuación, se detallan las líneas de actividad de las que EMT es responsable a 31 de diciembre de 2023.

- Su principal actividad es la prestación del servicio de transporte público urbano colectivo de superficie mediante autobús en la ciudad de Madrid, para lo que cuenta con 1 Sede Central y 5 Centros de Operaciones (Carabanchel, Fuencarral, Entrevías, La Elipa y Sanchinarro) y una flota de 2.102 autobuses.
- Prestación del servicio de retirada de vehículos de la vía pública, según lo establecido en la Ordenanza de Movilidad Sostenible, y del servicio de retirada y custodia de vehículos abandonados. EMT dispone de una flota de 80 grúas, así como 4 Bases de Rotación y 3 Depósitos. Además, el Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento lleva a cabo la vigilancia de los carriles reservados para el transporte público.
- Gestión integral de 29 Hubs de Movilidad que incluyen 26 aparcamientos municipales (rotación, residentes y mixtos), 2 Plataformas de Movilidad y 1 aparcamiento de colaboración público-privada).
- Gestión del Sistema de Bicicleta Pública de Madrid (Bicimad). con una flota de 8.250 bicicletas en 611 Estaciones distribuidas entre los 21 distritos de la ciudad.
- Gestión del servicio público de Teleférico de Madrid (Rosales-Casa de Campo) y sus instalaciones asociadas.
- Consultoría e internacionalización. EMT participa y colabora en Proyectos Internacionales para el fomento de la movilidad urbana y transporte sostenible. Asimismo, presta servicios de asistencia técnica en materia de ingeniería y operación de redes de transportes en todo el mundo.
- Explotación publicitaria mediante la comercialización de publicidad exhibida en sus vehículos y en los Hubs de Movilidad y la gestión de la explotación de otros ingresos, como arrendamientos de locales para rodajes o eventos.

En relación con la prestación del servicio de transporte público urbano colectivo de superficie mediante autobús, el 29 de diciembre de 2022 se suscribe la tercera prórroga de un año del Convenio de Adhesión del Ayuntamiento de Madrid para el periodo 1 de enero de 2017, a 31 de diciembre de 2020. Ha continuado el proceso de negociación para la suscripción de un Convenio Específico entre EMT y el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM). El proceso para 2023 ha concluido con la suscripción de una Adenda, formalizada el 28 de diciembre de 2023.

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

II. Resumen Actividad General de la empresa

La actividad de EMT en 2023 ha estado marcada por la continuidad del proceso de recuperación iniciado en 2022, que ha permitido una progresiva normalización de la actividad hasta superar los niveles prepandemia.

La actividad de Transporte Colectivo Urbano ha presentado un incremento de la demanda del 21,92% respecto a 2022 (81.737.683 viajeros más), transportando un total de 454.606.028 viajeros. Esta recuperación es consecuencia del mayor uso del transporte público, derivado por una parte, de una vuelta a la actividad prepandemia y, por otra, de la prórroga de la reducción tarifaria aplicada a los títulos de transporte de los viajeros habituales, así como del paulatino retorno al trabajo presencial o al teletrabajo ocasional y la continuidad del incentivo del uso de este medio de transporte que en 2021 inició el Ayuntamiento de Madrid, habilitando durante el ejercicio 2023 hasta 6 periodos de gratuidad (sobre un conjunto de 14 días) para la totalidad de usuarios (exceptuada la línea al Aeropuerto).

El total de kilómetros recorridos en línea ha sido de 97.765.023, un 1,44% más que en el ejercicio anterior derivado del aumento de la oferta de servicio ya comentada, del incremento del uso del transporte público, de la creación de cuatro nuevas líneas y del elevado número de Servicios Especiales puestos en funcionamiento.

Por otra parte, y dentro del compromiso que EMT suscribe con el Medio Ambiente, ha continuado la renovación del parque móvil con la adquisición de vehículos de gas natural y eléctricos, hasta un total de 202 unidades. Toda la flota es 100% limpia y accesible.

En cuanto al Servicio de Ayuda a la Movilidad hay que destacar que las intervenciones del servicio de grúas han experimentado un descenso del 7,87% sobre el año 2022. Por otra parte, se ha continuado fomentando la puesta en marcha de nuevos carriles reservados para el transporte, con la incorporación de 2,21 kilómetros al total de carril-bus vigilado.

Los aparcamientos también presentan un aumento de la demanda, alcanzando un 11,40% en el caso de los vehículos en régimen de abonados. Asimismo, el número de visitantes del Teleférico ha descendido un 90,47%, como consecuencia del cierre de las instalaciones desde el 5 de febrero por una revisión técnica.

La actividad de Bicimad está marcada por una total transformación, iniciada en el mes de marzo, como consecuencia de su ampliación y renovación tecnológica, con más estaciones y bicicletas, y su expansión a los 21 distritos de la ciudad, lo que ha conllevado la desaparición de los anteriores Servicios de BiciMAD y BiciMAD Go. Además, los usuarios han podido beneficiarse de la gratuidad aplicada en este Servicio de marzo a diciembre. Todo ello ha supuesto un aumento del 120,61% en el número de viajes realizados con respecto a 2022.

En cuanto a Publicidad, resaltar que ha continuado con sus tres líneas de actividad: gestión de la explotación publicitaria y alquiler de espacios y vehículos para rodajes; elaboración y supervisión de la imagen corporativa de la empresa, y búsqueda de nuevas fuentes de ingresos.

Por lo que se refiere a la actividad de Consultoría, EMT ha continuado ofreciendo asesoramiento experto a empresas, autoridades del transporte y Ayuntamientos y participando en proyectos enfocados hacia una movilidad sostenible.

III. Actividad de transporte colectivo urbano

Principales cifras Actividad de Transporte

	Número de líneas	Longitud total de las líneas (ida y vuelta)	Nº de autobuses en Parque Móvil de Explotación a 31 diciembre	Antigüedad del Parque (años)	Media diaria de autobuses	
					En servicio	En parque
2023	223	4.097,68	2.102	4,73	1.577,06	2.097,62
2022	220	3.977,67	2.090	4,83	1.558,74	2.095,86
Δ	3	120,01	12	-0,10	18,32	1,76
%	1,36	3,02	0,57	-2,07	1,18	0,08

	Kilómetros recorridos				Horas-vehículo en línea	Velocidad en línea
	En línea	En salida y encierro	Comerciales	Totales		
2023	97.765.023	8.976.311	106.741.334	108.304.407	7.530.367	12,98
2022	96.378.889	8.562.028	104.940.917	106.475.619	7.448.509	12,94
Δ	1.386.134	414.283	1.800.417	1.828.788	81.857	0,04
%	1,44	4,84	1,72	1,72	1,10	0,31

	Viajeros transportados			Ingresos Servicios de Transportes		
	Totales	Promedio diario	Por vehículo-km en línea	Totales	Tarifa técnica por km (1)	Por viajero
2023	454.606.028	1.245.496	4,6500	660.880.886	6,76	1,4537
2022	372.868.345	1.021.557	3,8688	626.399.345	6,50	1,6799
Δ	81.737.683	223.939	0,7812	34.481.541	0,26	-0,2262
%	21,92	21,92	20,19	5,50	4,00	-13,47

	Consumos por 100 km (expresados en energía kWh)				Viajes diarios por vehículo	Índice de ocupación
	Diésel	Gas natural	Eléctrico	Híbrido		
2023	0,00	667,25	125,15	441,13	19,10	52,28
2022	472,44	664,36	126,36	442,25	19,26	42,94
Δ	-472,44	2,89	-1,21	-1,12	-0,16	9,34
%	-100,00	0,44	-0,96	-0,25	-0,83	21,75

	Plantilla a 31 de diciembre		Personal adscrito a los Servicios de Transporte (2)			
	Plantilla Efectiva	Plantilla Total	Plantilla Total a 31 de diciembre	Plantilla Media anual	Plantilla Media por vehículo en servicio	Plantilla Media por vehículo en parque
2023	9.386	10.045	8.416	8.475	5,374	4,040
2022	9.266	9.923	8.462	8.429	5,408	4,022
Δ	120	122	-46	46	-0,034	0,018
%	1,30	1,23	-0,54	0,55	-0,63	0,45

(1) Calculada sobre los kilómetros en línea.

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

Se ha transportado un total de 454.606.028 viajeros, lo que representa un incremento de la demanda del 21,92% respecto a 2022 (81.737.683 viajeros). Esta progresiva recuperación de la demanda es consecuencia del mayor uso del transporte público, derivado por una parte, de una vuelta a la actividad prepandemia y, por otra, de la prórroga de la reducción tarifaria aplicada a los títulos de transporte de los viajeros habituales, así como del paulatino retorno al trabajo presencial o al teletrabajo ocasional y de la activación de varios periodos de gratuidad para el conjunto de usuarios.

La utilización del Abono Transportes se ha situado en 382.849.651 viajeros, con un incremento del 26,26%. En cuanto a los viajeros con Títulos EMT y Metrobús, han pasado de 66.639.821 a 63.703.983, con una reducción del 4,41%, debido principalmente al menor número de clientes transportados con Billeto Sencillo, Bus+Bus y TransBus, entre otros, y por el traspaso de demanda a los títulos Abono Transportes.

El total de kilómetros recorridos en línea ha sido de 97.765.023, un 1,44% más que en el ejercicio anterior. La velocidad en línea se incrementa ligeramente (0,31%), pasando de 12,94 km/h en 2022 a 12,98 en 2023, en línea con el aumento de la velocidad programada en los cuadros de servicio. La media diaria de autobuses en servicio también ha aumentado un 1,18%, por las mismas razones expresadas para los viajeros.

En 2023, se han dado de alta 202 autobuses, al tiempo que se han retirado del servicio 190, por lo que el Parque Móvil de Explotación ha disminuido en 12 unidades. Toda la flota es 100% limpia y accesible.

El consumo de carburante ha aumentado un 1,76% debido, principalmente, al aumento de kilómetros recorridos en línea, como consecuencia de la mayor oferta de servicio, mientras que el consumo por kilómetro ha permanecido prácticamente estable con respecto a 2022. Asimismo, el importante incremento del consumo de electricidad, en valores absolutos, es debido a las incorporaciones de nuevos vehículos propulsados por este tipo de energía.

IV. Actividad de gestión de ayuda a la movilidad

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

La capacidad de almacenamiento útil para la retirada de vehículos disponible en 2023 es de 9.375 plazas, manteniéndose constante con respecto a 2022.

Al cierre de este ejercicio el número total de grúas es de 80, que han realizado 61.856 intervenciones, lo que supone un 7,87% menos que en el año anterior. Del total de intervenciones, el 60,51% (37.429) han sido vehículos retirados de la calle, lo que representa un 4,07% menos (1.586) que en 2022 (39.015).

Con objeto de fomentar los carriles reservados para el transporte público, desde enero de 2007, se viene realizando la actividad de vigilancia del carril-bus mediante el sistema de captación automática de matrículas a través de cámaras fotográficas instaladas en el vehículo, así como la supervisión del estado de los separadores físicos. El total de kilómetros de carril-bus, a 31 de diciembre, es de 197,738, de los que 35,699 (el 18%) disponen de separador.

V. Actividad de gestión de aparcamientos

EMT ha gestionado un total de 29 Hubs de Movilidad, incluyendo 26 aparcamientos en régimen de residentes y rotación y mixtos, con un total de plazas disponibles de 12.155, dos Plataformas de Movilidad y un aparcamiento de colaboración público-privada en el Centro Comercial Islazul.

La distribución de plazas, por tanto, es de 9.646 plazas en rotación y 2.509 de residentes.

El número de vehículos que han estacionado en régimen de rotación ha sido de 2.192.220, con un incremento del 7,52% sobre los de 2022. El número total de abonados ha sido de 32.996 con un crecimiento del 11,40%.

De forma complementaria a la actividad principal, en los aparcamientos se integran otros servicios de movilidad:

- Plataforma de Movilidad Canalejas 360. Ofrece servicios de recarga eléctrica, carsharing, motosharing, logística de última milla y estacionamiento de bicicletas.
- Puntos de Recarga Eléctrica. EMT cuenta con un total de 235 puntos de recarga en sus instalaciones, que se gestionan desde la app 'Electro-EMT'.
- Micrologística. En 2023 ha aumentado la recogida de pedidos en un 61% con respecto al 2022.
- Sistema de estacionamiento BiciPARK, para aparcar bicicletas en sus aparcamientos, con acceso a través de la app 'Madrid Mobility 360' y un total de 185 plazas disponibles.

VI. Actividad de gestión de Bicimad

En 2023, se lleva a cabo la total transformación de este Servicio, iniciada en el mes de marzo, como consecuencia de su ampliación y renovación tecnológica, con más estaciones y bicicletas, y su expansión a toda de la ciudad, lo que ha conllevado la desaparición de los anteriores Servicios de BiciMAD y BiciMAD Go.

La flota total, a 31 de diciembre, asciende a 8.250 bicicletas incorporadas todas ellas al nuevo sistema de Bicimad a lo largo del año, para lo cual, entre los meses de marzo y mayo se llevó a cabo la retirada de las antiguas 2.964 bicicletas del sistema precedente. Por su parte, el número total de estaciones a fecha 31 de diciembre de 2023 es de 611, distribuidas entre los 21 distritos de la ciudad.

El Servicio de Bicimad cierra el año 2023 con 340.669 usuarios datos de alta en el sistema frente a los 283.960 del año anterior, con un total de 7.613.949 de viajes, lo que supone un incremento del 120,61% con respecto a 2022, como consecuencia, por una parte, de la mencionada transformación y, por otra, de la gratuidad del Servicio aplicada de marzo a diciembre.

VII. Actividad de gestión de teleférico

En la actividad del año, hay que tener en cuenta que, en una gran revisión de sus instalaciones realizada en el mes de enero, se detecta que el cable portador está defectuoso, y en consecuencia se decide cerrar este Servicio hasta que se completen los trabajos de subsanación, que se prevén tendrán una larga duración.

Por este motivo, solo ha estado abierto al público un total de 14 días, lo que ha supuesto, lógicamente, un significativo descenso en el número de visitantes, que ha pasado de 310.521 en el año 2022 a 29.588 en 2023, un 90,47% menos. Asimismo, tampoco se han realizado el resto de actividades, como las visitas guiadas de colegios a las instalaciones.

VIII. Actividad de gestión publicitaria

En 2023, con la actividad publicitaria totalmente recuperada, se han alcanzado los siguientes hitos:

- Gestión publicitaria
 - Licitación de un nuevo procedimiento de explotación publicitaria en autobuses y aparcamientos.
 - Adjudicación de un nuevo contrato de aplicación, mantenimiento y retirada de vinilos publicitarios.
- Gestión de imagen corporativa
 - Realización de 5 campañas publicitarias para fomentar el uso del transporte público: 'Fomento del servicio de autobuses'; 'Semana europea de la movilidad'; 'Nuevo servicio bicimad'; 'Nueva red nocturna de autobuses' y 'Gratuidad del servicio bicimad'.
 - Creación de una nueva imagen de marca para el nuevo Servicio de Bicimad.
 - Diseño de imagen corporativa en las nuevas infraestructuras de los Centros de Operaciones.
- Gestión de nuevas fuentes de ingresos
 - Participación con activos de EMT en 28 rodajes, tanto publicitarios como cinematográficos.
 - Diseño y producción de 20 eventos y/o actos de presentación pública de EMT, de los que cabe resaltar la participación en el UITP Global Public Transport Summit (Barcelona) y el Global Mobility Call 2023 (Madrid).

IX. Actividad de consultoría

Entre las actividades realizadas en 2023, cabe destacar:

- Consultorías externas: Asistencia técnica al BRT Transmilenio Bogotá (Colombia). Consultoría técnica al Fondo de Desarrollo Nacional de Colombia para del sistema de Transporte Público en la ciudad de Cartagena (Colombia). Participación en el proyecto de FIIAPP (Entidad Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas), para impulsar acciones del programa EUROCLIMA+ (República Dominicana), sobre sostenibilidad y cambio climático en América Latina. Colaboración con la empresa Red Planners para el desarrollo de un lineamiento para vehículos eléctricos, tipo autobús y trolebús en Ciudad de México. Colaboración con la consultora IDOM en los estudios de diseño operacional para la integración de los servicios del BRT Metropolitano en la ciudad de Lima (Perú). Apoyo al Operador Público en la puesta en marcha y operación de una ruta de transporte público urbano en la ciudad colonial de Santo Domingo, impulsada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y que ha sido licitada por el Ministerio de Turismo de la República Dominicana
- Consultorías relacionadas con urbanismo y movilidad para el Ayuntamiento: Asistencia técnica a la Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, S.A. para la elaboración del pliego de licitación con motivo del proyecto de creación de un nuevo servicio de autobús turístico, para la ciudad de Madrid. Seguimiento del convenio de colaboración para la coordinación, financiación y ejecución de las actuaciones singulares previstas en la denominada Operación Urbanística 'Madrid Nuevo Norte'
- Proyectos de Movilidad. Proyecto de implantación del hidrógeno como nuevo combustible en la flota de EMT y Proyecto AUTO-BUS. Propuestas de ubicación de las nuevas estaciones contempladas en el plan de ampliación de Bicimad 2022-2024. Proyecto de desarrollo, creación de infraestructura y puesta en funcionamiento de una línea de Bus Rapid (BRT).
- Gestión de financiación de proyectos. Análisis y seguimiento de formas de financiación tanto del Gobierno de España como de la Comisión Europea (Fondos NextGeneration EU),
- Proyectos Internacionales de Investigación: UNCHAIN, AUGMENTED CCAM, LEAD, SCALE-UP, SHOW y SOLUTIONS PLUS.

X. Acontecimientos más relevantes

RESUMEN DE INVERSIONES LLEVADAS A CABO

En el año 2023 se han ejecutado el 86,64% de las inversiones presupuestadas para el ejercicio, entre ellas destacan las siguientes:

- Adquisición de 214 autobuses para el servicio de transporte, de los que 108 unidades son estándar de gas natural y 106 son estándar eléctrico.
- Adecuaciones en instalaciones y construcciones:
 - En Centros de Operaciones y otros centros de la actividad del Servicio de Transporte: principalmente, construcción de una hidrogenera en el Centro de Operaciones de Entrevías, instalación de placas fotovoltaicas en hidrogenera y cubiertas, electrificación del Centro de Operaciones de Carabanchel con la instalación de nuevos puntos de recarga de autobuses eléctricos y la construcción de nuevos centros de operaciones.
 - En Aparcamientos y Bases: adecuación integral del aparcamiento de Recoletos e instalación de puntos de recarga de vehículos en los aparcamientos.
 - En Bicimad y Teleférico: adecuación de instalaciones.
- Instalaciones en calle: balizamiento del carril-bus y mejora de accesibilidad en paradas y aseos para conductores.
- Instalaciones tecnológicas: en autobuses, como los paneles embarcados, consolas, sistema de conducción autónoma, Cctv embarcado; en centros de operaciones, como el almacén robotizado; actualización del sistema de gestión de flotas de grúas y gestión de tecnología en aparcamientos.
- Adecuaciones o instalaciones en autobuses: adaptación a carga por pantógrafo y cargadores eléctricos.
- Aplicaciones y equipos informáticos: actualización de las existentes y desarrollo de la app Madrid Mobility 360.
- Trasformación y ampliación del servicio de Bicimad, afectando a bicicletas, estaciones y tecnología.

Las actuaciones de inversiones ejecutadas en 2023 serán financiadas, principalmente, con cargo a los fondos Next Generation de la EU y con financiación interna y externa para aquellos proyectos no contemplados en fondos europeos.

XI. Instrumentos financieros y pago medio a proveedores

En virtud de la obligación de información sobre instrumentos financieros, se informa que la sociedad no ha suscrito ni mantiene en 2023 ningún instrumento financiero complejo que resulte relevante para la valoración de sus activos, pasivos, situación financiera o resultado.

INFORMACIÓN SOBRE APLAZAMIENTOS DE PAGO EFECTUADOS A PROVEEDORES. DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA. «DEBER DE INFORMACIÓN» DE LA LEY 15/2011, DE 5 DE JULIO.

A continuación, se detalla la información requerida por la Disposición adicional tercera de la Ley 15/2010, de 5 de julio (modificada a través de la Disposición final segunda de la Ley 31/2014, de 3 de diciembre), preparada conforme a la Resolución del ICAC de 29 de enero de 2016, sobre la información a incorporar en la memoria de las cuentas anuales en relación con el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales.

Aplazamientos de pago a proveedores

Pago medio a proveedores	2023	2022
Periodo medio de pago a Proveedores	40,63	37,82
Ratio de operaciones pagadas	40,62	37,96
Rsto de operaciones pendientes de pago	41,14	34,81

Pagos (euros)	2023	2022
Total pagos realizados	329.221.162	375.718.665
Total pagos pendientes	9.762.913	15.898.806
Total	338.984.075	391.617.471

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

Los cálculos se han realizado, conforme a la resolución citada al comienzo de este apartado. Dada la operativa de la Sociedad, se ha decidido incluir en este cálculo los pagos a proveedores de inmovilizado.

El plazo máximo legal de pago aplicable a la Sociedad en el ejercicio 2023, según la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, es de 30 días, excepto que exista un acuerdo entre las partes con un plazo máximo de 60 días.

En relación con la Ley 18/2022, de 28 de septiembre, de creación y crecimiento de empresas, se incluye un detalle del volumen monetario de los pagos a proveedores y número de facturas pagadas en un periodo inferior al máximo establecido en la normativa sobre morosidad, así como el porcentaje que representa el número total de facturas y sobre el total monetario de los pagos a proveedores:

Pago a proveedores

	2023		2022	
	En plazo	% sobre total	En plazo	% sobre total
Pagos a proveedores (euros)	311.840.688	94,72	332.154.688	98,93
Número de facturas pagadas	29.311	98,70	31.125	98,43

B. Previsión de actividades y acontecimientos posteriores al cierre

GESTIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA

OBJETIVOS DE PRODUCCIÓN Y COSTE DE LOS RECURSOS

Con fecha 27 de octubre de 2023, el Consejo de Administración de EMT aprobó el Proyecto de Presupuestos de la sociedad para 2024, cuyas principales magnitudes son:

Presupuesto de Gastos Corrientes

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

- -Gastos de personal activo: 580.611,32 miles de euros

El presupuesto de gastos de personal se incrementa un 2,90% frente a la estimación de cierre del ejercicio 2023, incremento motivado tanto por las nuevas incorporaciones, debidas a la ampliación de servicio, como por el cumplimiento de los acuerdos registrados en Convenio Colectivo, aplicando una revisión salarial.

- -Gastos de combustibles: 68.366,62 miles de euros

Los gastos de combustibles se han presupuestado, principalmente, en función de la evolución de los precios medios del año 2023, aplicados a las producciones previstas y al consumo unitario de los nuevos vehículos para el año 2024.

- -Gastos de suministros y servicios: 70.935,02 miles de euros

El presupuesto para suministros y servicios se ha presupuestado en función de las necesidades contractuales estimadas y las correspondientes revisiones de precios para el ejercicio 2024.

- -Amortizaciones: 89.631,63 miles de euros

Las amortizaciones responden a la aplicación de los coeficientes legalmente establecidos a los valores de los bienes amortizables de empresa, tanto de los activos de alta estimados a cierre del año 2023 como a las adquisiciones de activos presupuestados a lo largo del ejercicio 2024.

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

Costes de los recursos de explotación (miles de euros)

Actividad	Personal activo	Carburantes y Lubrificantes	Resto de consumos	Suministros y servicios	Amortizaciones del activo	Tributos	Gastos financieros	Total
Servicios Transporte	537.563,27	68.257,29	16.595,53	53.242,31	81.390,92	5.698,31	5.875,68	768.623,31
Gestión publicitaria	749,29	-	3,85	1.724,82	2,94	-	-	2.480,90
Consultoría	891,71	-	0,16	191,51	0,01	-	-	1.083,39
Gestión Ayuda Movilidad	22.647,16	66,00	95,29	5.472,82	457,83	872,03	58,86	29.669,99
Gestión Aparcamientos	7.267,02	0,69	28,87	6.073,43	1.458,07	494,61	387,52	15.710,21
Bicimad	10.554,24	41,02	1.260,30	3.729,64	6.290,43	8,94	151,18	22.035,75
Teleférico	938,63	1,62	24,07	500,49	31,43	0,82	72,45	1.569,51
Total EMT	580.611,32	68.366,62	18.008,07	70.935,02	89.631,63	7.074,71	6.545,69	841.173,06

Presupuesto de Ingresos Corrientes

Los ingresos por prestación del servicio de transporte urbano se han presupuestado en base a las condiciones que se esperan alcanzar en el Convenio Específico entre el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) y la Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT) para el ejercicio 2024.

Las necesidades de financiación de EMT a través de Tarifa de Equilibrio para alcanzar los objetivos planteados para la actividad de transporte son de 625.035,90 miles de euros.

Los ingresos procedentes del Ayuntamiento de Madrid, en forma de subvención, para financiar la Actividad de Ayuda a la Movilidad, el déficit de los PAR y la Actividad de Consultoría al Ayuntamiento de Madrid, así como la prestación del servicio de la línea H1 y las Líneas CERO de la Actividad de Servicio de Transporte, ascienden a 25.500,00 miles de euros.

Los ingresos generados por las diferentes actividades vinculadas a la movilidad, aparcamientos, Bicimad y Teleférico, se han presupuestado en 36.266,51 miles de euros.

Los ingresos por la actividad de publicidad se han presupuestado en 22.900,05 miles de euros.

Los ingresos de la actividad de consultoría ajena a la subvención del Ayuntamiento se han presupuestado en 905,81 miles de euros.

Ingresos de Explotación

Actividad	Ingresos				Subvenciones		Total
	Por Tarifa de Equilibrio Servicios Transporte	Actividades vinculadas a la Movilidad	Otros Ingresos de Explotación Servicios Transporte	Fuera de Explotación	Explotación	Capital	
Servicios Transporte	625.035,90	-	62.781,23	6.651,99	8.034,10	56.210,68	758.713,90
Gestión publicitaria	-	-	-	22.900,00	-	0,05	22.900,05
Consultoría	-	-	-	905,81	572,60	0,01	1.478,42
Gestión Ayuda Movilidad	-	1.086,76	-	-	16.715,91	265,26	18.067,93
Gestión Aparcamientos	-	18.553,92	-	205,14	177,39	1.087,55	20.024,00
Bicimad	-	15.190,53	-	1.329,21	-	5.519,53	22.039,27
Teleférico	-	1.435,30	-	-	-	5,47	1.440,77
Total EMT	625.035,90	36.266,51	62.781,23	31.992,15	25.500,00	63.088,55	844.664,34

Presupuesto de Inversiones

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

El importe total de conceptos presupuestados para inversiones en el ejercicio 2024 asciende a 152.915,68 miles de euros para la adquisición de nuevas necesidades de activos, y a 19.247,05 miles de euros para la devolución de principales y pagos comprometidos por arrendamiento financiero.

Según el siguiente detalle:

Necesidades de inversión

Actividad	Aplicaciones Informáticas	Construcciones	Instalaciones técnicas	Maquinaria y utillaje	Mobiliario	Sistemas y equipos informáticos	Material Móvil		Amortización de Préstamos	Total
Servicios Transporte	3.825,61	6.640,16	29.670,43	608,80	85,00	3.000,00	89.955,84	133.785,84	19.247,05	153.032,89
Gestión publicitaria	-	-	-	0,50	-	-	-	0,50	-	0,50
Consultoría	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestión Ayuda Movilidad	-	-	255,09	95,01	-	-	-	350,10	-	350,10
Gestión Aparcamientos	-	-	2.905,13	5,00	-	-	-	2.910,13	-	2.910,13
Bicimad	-	1.300,00	966,99	103,66	-	-	-	2.370,65	-	2.370,65
Teleférico	-	-	13.488,46	10,00	-	-	-	13.498,46	-	13.498,46
Total EMT	3.825,61	7.940,16	47.286,10	822,97	85,00	3.000,00	89.955,84	152.915,68	19.247,05	172.162,73

Recursos previstos para inversiones

Financiación 2024	Miles de euros
Endeudamiento a solicitar en 2024	113.048,43
Amortización de Préstamos 2024	19.247,05
Pago comprometido arrendamiento financiero	3.772,00
Pago comprometido principales deuda financiera l/p	15.475,05

El importe de las inversiones presupuestadas para 2024, se financiará con recursos ajenos por importe de 113.048,43 miles de euros y están comprometidos 19.247,05 miles de euros de devolución de principales de endeudamiento a largo plazo y de arrendamiento financiero.

ANÁLISIS DE RIESGOS EN EL PRESUPUESTO 2024

Para el cálculo del gasto de carburantes, se ha realizado una estimación en función del consumo previsto, según el servicio programado, el número y tipo de flota de autobuses y las necesidades de las diferentes actividades. Cabe destacar el importante riesgo asumido actualmente por la sociedad en este ámbito, con la inestabilidad de precios actuales motivada por la coyuntura internacional y la importante dependencia de EMT de gas natural.

Se consideran clave, para EMT, los términos de negociación del nuevo Convenio Específico con el CRTM para poder cumplir los objetivos y líneas de actuación marcadas en el presupuesto del ejercicio 2024, así

como el Convenio Regulador de las condiciones de Adhesión del Ayuntamiento de Madrid al Consorcio Regional de Transportes, ya que en este se han planteado, entre otras, las necesidades reales de financiación de inversión afectas al servicio de transporte. Si bien, se ha contemplado inicialmente un ingreso por compensación de incremento de costes para la actividad del Servicio de Transporte.

La financiación mediante subvención del Ayuntamiento para financiar la Actividad de Servicios a la Movilidad no cubre totalmente sus costes, generándose un déficit de 11.602,07 millones de euros que debe estar financiado con los resultados positivos del resto de actividades.

Las fuentes de financiación de las inversiones propuestas para el ejercicio 2024 son, principalmente, la aplicación de la subvención de capital de Fondos Europeos con alta 2024 o anterior y endeudamiento a largo plazo para completar la totalidad del plan de inversiones presupuestado.

A tener en cuenta que los objetivos, líneas de actuación y financiación de todos ellos, para el presupuesto 2024, estarán condicionados de los posibles ajustes económicos presupuestarios derivados de las eventualidades que puedan surgir a lo largo del mismo.

ACCIONES PROPIAS

La Sociedad no posee acciones propias al cierre del ejercicio 2023. No se han realizado transacciones.

C. Estado de la Información No Financiera

1 ENTORNO EMPRESARIAL DE EMT Y PLAN ESTRATÉGICO

EMT presta una amplia gama de servicios de movilidad y transportes en la ciudad de Madrid, aplicando criterios de calidad y eficiencia enfocados a la mejora continua en la atención a sus clientes, siempre con una firme apuesta por la movilidad sostenible.

Las principales acciones que EMT tiene previsto realizar una vez finalizado el año 2023, están recogidas en el apartado 'B. Previsión de actividades y acontecimientos posteriores al cierre' de este informe.

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

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

1 · 1 ESTRUCTURA, FORMULACIÓN ESTRATÉGICA Y PROYECTOS

EMT estructura su formulación estratégica en la definición de un propósito general y unos objetivos corporativos que trascienden los servicios y negocios de la Empresa. El Plan Estratégico se basa sobre ocho ejes y define unos objetivos estratégicos que se materializan en proyectos e iniciativas.

El planteamiento responde a los retos y oportunidades a los que se enfrenta la Empresa, y se alinea con los compromisos de sostenibilidad y vertebración de ciudad que define el Ayuntamiento de Madrid, descendiendo desde su propósito general hasta los proyectos e iniciativas.

El propósito general destaca como fortaleza el ser una empresa pública madrileña con la voluntad de ser referencia en la integración de la movilidad sostenible en el ámbito urbano.

La estructura de la Formulación Estratégica ha quedado definida de la siguiente forma:

Formulación Estratégica

Estructura de la Formulación Estratégica	
Propósito General	1
Objetivos Corporativos	4
Ejes Estratégicos	8
Objetivos Estratégicos	18
Proyectos	24
Iniciativas	118

Los cuatro objetivos corporativos resultan transversales para toda la Empresa, centrados en la sostenibilidad, el cliente, la rentabilidad económica y la transformación digital:

- Avanzar hacia una empresa verde, descarbonizada y que aproveche las ventajas de la economía circular.
- Potenciar la orientación al cliente con un servicio de interés general excelente.
- Garantizar la sostenibilidad financiera y crecer empresarialmente a través de nuevos negocios y servicios.
- Impulsar la transformación digital de EMT y la mejora de eficiencia en la prestación de los servicios de movilidad.

Los proyectos definidos son los que se relacionan a continuación.

Proyectos

Proyectos	
1.	Optimización de las operaciones de mantenimiento.
2.	Optimización de las operaciones de autobús.
3.	Desarrollo del Autobús 2030, el Smart Bus (Bus Bajo Demanda) y la conducción autónoma.
4.	Mejora de la operativa de los servicios de movilidad.
5.	Optimización y mejora de las instalaciones de control de las operaciones.
6.	Definición y construcción de los Centro de Operaciones del futuro.
7.	Transformación de las infraestructuras para un futuro sostenible.
8.	Transformación de la cultura y la relación con el empleado.
9.	HUB de formación STEM, FP y capacitación profesional.
10.	Mejora de la eficiencia económica y financiera.
11.	Mejora y optimización de los sistemas de riesgos, los procesos y del modelo de gobernanza actual.
12.	Descarbonización y compensación de emisiones.
13.	Diseño del plan de economía circular.
14.	Transformación de la experiencia del cliente.

Proyectos	
15.	EMT Digital e innovadora.
16.	Explorar nuevos servicios de transporte y movilidad.
17.	Mejorar el posicionamiento de la Empresa.
18.	Desarrollo inmobiliario del Centro de Negocios Chamartín.
19.	Madrid Mobility 360.
20.	Potenciar y desarrollar otros negocios de servicios de movilidad.
21.	Expansión del negocio de BiciMAD.
22.	Desarrollo comercial de los activos de EMT.
23.	Prospección de provisión de servicios energéticos a terceros.
24.	Proyecto de Fondos.

En resumen, el año 2023 ha consolidado nuestro compromiso con la excelencia en el servicio y la evolución constante para satisfacer las cambiantes necesidades de la ciudad.

Resultados Esperados

El Plan Estratégico tiene como objetivo posicionar a EMT en 2025 como referente nacional y europeo a la vanguardia de la movilidad sostenible, flexible y multimodal, digital, eficiente y orientada al cliente.

De esta forma, EMT en 2025, como empresa pública al servicio de la ciudad de Madrid, será:

- Referente en la movilidad sostenible de la ciudad, cien por cien libre de diésel y con un avance claro en la descarbonización de la flota.
- Más eficiente en sus operaciones y más innovadora y digital en el desarrollo de sus servicios.
- Orientada hacia el cliente y a la prestación excelente de sus servicios.
- Infraestructuras y Centros de Operaciones energéticamente más sostenibles y que aporten más valor a los procesos de negocio.
- Servicios y negocios actuales más desarrollados y prospección de diversificación de nuevos negocios.
- Impulsora del empleado en todo su desarrollo profesional y comprometida con la igualdad, el talento y la formación continua de sus trabajadores.

En 2024, se espera culminar, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Incorporación a la flota de 10 autobuses propulsados por hidrógeno verde, gracias a la puesta en servicio de la hidrogenera del Centro de Operaciones de Entrevías, que se alimentará con energía fotovoltaica.
- Continuación de la electrificación de la flota con la incorporación de 100 autobuses eléctricos y la instalación de los puntos de recarga asociados.
- Elaboración del Plan de Economía Circular de la Empresa, incluyendo iniciativas como la compensación de emisiones de CO2.

- Lanzamiento de una nueva versión de la plataforma de Movilidad como Servicio (MaaS) de EMT 'Madrid Mobility 360'.

1 · 2 METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN NO FINANCIERA

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

1 · 2 · 1 Materialidad

En 2023, han finalizado los trabajos de actualización del informe de materialidad con el fin de identificar cuáles son los aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno que los Grupos de Interés de EMT, consideran más relevantes a la hora de desarrollar acciones de responsabilidad corporativa. El análisis de materialidad permite conocer los aspectos que más preocupan a los grupos de interés (GGII), y cómo impactan en el modelo de negocio y a la inversa. Estos aspectos son los que determinan la estrategia de RSC, y en consecuencia, la estrategia de gestión en general de la Empresa para garantizar su sostenibilidad.

Mapa de los Grupos de Interés

		Influencia de los Grupos de Interés sobre EMT			
		Poca influencia	Mediana influencia	Poder formal / Mucha influencia	
Dependencia de los Grupos de Interés sobre EMT	Poder formal / Mucha influencia	3	Organismos solicitantes de grúas de empleados 4	Usuarios autobús Usuario grúa Usuario PRM autobús Alta Dirección Ayto Madrid/Consejo Admón. Usuarios Bicimad CRTM Sindicatos 5	
	Mediana influencia	2	Usuarios Teleférico Clientes consultoría Clientes publicidad	3	Usuarios Aparcamientos Proveedores estratégicos Usuario PMR Aparcamientos 4
	Poca influencia	1	Proveedores no estratégicos Otros medios de transporte Socios/colaboradores proyectos	Medios de comunicación Ciudadanía Entidades sociales 2	3

En su informe de materialidad, EMT ha seguido los pasos que establece el modelo de reporte GRI:

■ Identificación de temas materiales y Priorización de los aspectos

Identificación de los aspectos más relevantes para EMT en la actualidad o en un futuro próximo (Marco global de Responsabilidad Social Corporativa), a partir de la participación de los Grupos de Interés mediante técnicas de dialogo y escucha activa con los mismos seleccionados a través de Focus Group.

Cada uno de estos Grupos ha opinado libremente acerca de como los aspectos del Marco global de RSC satisfacen sus expectativas y necesidades de EMT y han escogido los que consideran más significativos por orden de importancia.

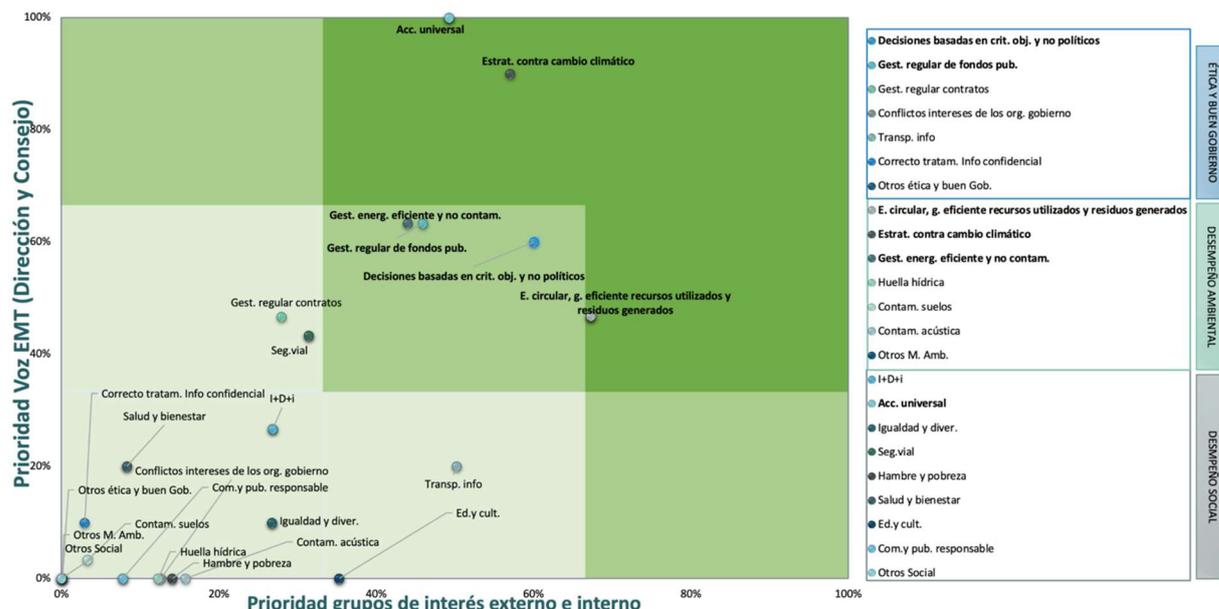
■ Cálculo del Índice de Relevancia Total

La correlación entre el índice de relevancia resultante de la consulta a los Grupos de Interés y el índice de relevancia correspondiente al análisis interno de madurez/implantación de los aspectos, determina el resultado final del análisis de materialidad, es decir, que aspectos son relevantes de acuerdo a la importancia de sus impactos económicos, sociales y ambientales.

Como resultado de este estudio se ha elaborado una matriz de materialidad, donde se sitúan los aspectos en función de la priorización por parte de la dirección de la Empresa y la priorización de los Grupos de Interés.

En el caso de los empleados, hay que destacar la priorización de los aspectos éticos y de buen gobierno como más relevantes en el desempeño de EMT.

Matriz de materialidad



1 · 3 GESTIÓN DE RIESGOS

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

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

Durante el año 2021 y 2022, se mejoró el actual Sistema de Gestión de Riesgos, siendo uno de los objetivos la definición y seguimiento de planes de acción que minimicen o mitiguen el impacto de los riesgos detectados, así como detectando oportunidades de mejora.

Paralelamente, y debido a que en los últimos años el entorno económico se ha vuelto mucho más volátil y complejo, la compañía consideró realizar un mapa de riesgos global, con el fin de definir cualquier situación que pudiera producirse tanto a nivel interno como externo.

Un mapa de riesgos corporativo ofrecerá una vista integral de la probabilidad y el impacto de los riesgos de una organización. Esto ayudará a la organización a mejorar la gestión y la gobernanza de riesgos al priorizar los esfuerzos.

Para el año 2024 está previsto que finalicé la elaboración del Mapa de Riesgos Global de EMT y que necesariamente estará alineado con el Plan Estratégico, con el fin de analizar cada uno de los riesgos de manera estratégica y así poder cumplir con los objetivos de la compañía. El sistema de control y gestión de riesgos que se implantará estará basado en el marco internacional COSO, orientado a identificar, controlar, prevenir y garantizar la adecuada respuesta ante su materialización.

El mapa de riesgos corporativos identificara los riesgos críticos, para asegurar su adecuada gestión, siendo necesario implantar una herramienta informática de GRC (Gobernanza, Riesgo y Cumplimiento) que permita el seguimiento y control de los mismos.

Las categorías de riesgos que se han definido para conformar el mapa de riesgos corporativo son:

- **Riesgo estratégico**

Obedece, entre otros factores, a los cambios sociales y a los nuevos modelos de transporte que están apareciendo derivados de los cambios regulatorios y de mercado.

- **Riesgo operativo**

Responde a la complejidad estructural de la compañía especialmente en lo relativo a la prestación de servicio de transporte, así como a la adaptación a nuevos modelos de transporte que EMT está poniendo en marcha.

- **Riesgo financiero**

Incluye, principalmente, cambios en la estructura de costes de la entidad debido, principalmente, a variables exógenas y a posibles variaciones en la tarifa de equilibrio.

- **Riesgo de cumplimiento**

Asociado al incumplimiento de la normativa o de los códigos de buen gobierno y ética por parte de directivos y empleados, en materia de contratación, uso de fondos, rendición de cuentas, adopción de acuerdos, utilización de información o conflictos de interés, entre otros. A estos se añaden otros riesgos ligados a posibles cambios en la normativa sectorial y del propio funcionamiento de la Empresa.

■ Riesgo laboral

Vinculado, al ser uno de los principales empleadores de la Comunidad de Madrid, a las dificultades asociadas a la rigidez en los procedimientos de contratación o a la capacidad de retención y captación del talento.

■ Riesgo en sostenibilidad y medio ambiente

Debido al impacto de la amplia red de infraestructuras y la flota de vehículos, la creciente regulación nacional e internacional, así como a las futuras exigencias derivadas de los compromisos asumidos por la sociedad.

■ Riesgo reputacional

Asociado a la percepción que tienen los clientes de los distintos servicios que presta la EMT, así como a la ocurrencia de hechos que pudieran perjudicar la imagen de la sociedad.

■ Riesgo tecnológico

Deficiencia en la seguridad de la información y de ciberseguridad.

1 · 4 GESTIÓN DE PROYECTOS

A lo largo del año 2023, la gestión de proyectos de EMT ha experimentado una consolidación significativa a través de la implementación y operación del modelo de gobierno y planificación de proyectos.

Este modelo se encuentra plenamente integrado en el módulo de SAP Project System (SAP PS), en conjunción con los módulos de SAP Finanzas y SAP Logística, marcando un hito en la eficiencia operativa y la alineación estratégica.

El nuevo sistema de proyectos desplegado durante este periodo ha mejorado significativamente la capacidad de seguimiento, posibilitando una supervisión detallada tanto de las iniciativas del plan estratégico como de los proyectos provenientes de convocatorias concedidas con Fondos Europeos. Esta actualización ha reforzado la capacidad de EMT para asegurar una ejecución precisa y eficiente de los proyectos.

En el segundo trimestre del año, se ha iniciado un proceso clave para la evolución de la inteligencia empresarial. Los trabajos de definición de informes multidimensionales de proyectos están en marcha, con el objetivo de desarrollar futuros cuadros de mando utilizando SAP Analytics Cloud. Este módulo de analítica e inteligencia empresarial será instrumental para la planificación, predicción y análisis de los datos del negocio.

Por otro lado, en colaboración con el Servicio de Procesos y la Dirección de Tecnología e Innovación, se ha implementado exitosamente un proceso de negocio automatizado en el ámbito de la gestión de proyectos. Esta acción ha facilitado la actualización de datos para el seguimiento de proyectos mediante una interfaz web integrada en el sistema BPM (Business Process Management), optimizando la captura y análisis de información clave de manera más eficiente y accesible.

1 · 5 GESTIÓN DE PROCESOS

Durante el año 2023 se ha continuado con la ejecución de los dos grandes proyectos iniciados el año anterior en relación con los procesos de gestión de EMT. A este respecto, se ha llevado a cabo la definición de un nuevo Mapa Global de Procesos de la Empresa, abarcando tanto los Procesos de Negocio (NG) como los Procesos Corporativos y de Soporte (CSO), siguiendo las mejores prácticas y modelos existentes a nivel internacional. Por otro lado, se están optimizando los procesos críticos y prioritarios para el negocio mediante técnicas de reingeniería de procesos y automatización de tareas.

Estos proyectos, que tienen un horizonte temporal de tres años, tienen la vocación de conseguir continuidad en el tiempo a través de la transferencia de conocimiento al personal de EMT y de la mejora continua de los procesos. Su puesta en marcha está suponiendo el levantamiento y rediseño de los procesos y procedimientos, su integración en la herramienta de gestión de procesos corporativos y la sistematización de flujos de trabajo, para mejorar su eficacia y eficiencia.

Después de seleccionar los procesos candidatos y evaluar el potencial de aplicación, durante el último trimestre 2023 se han implementado los primeros procesos en la herramienta de orquestación de procesos BPM (Business Process Management).

La implantación de estas medidas está redundando en una digitalización y modernización de los procesos y los sistemas que los soportan, así como en una reducción de la curva de aprendizaje y una considerable reducción de tiempos en tareas específicas.

Adicionalmente, en relación con el Sistema de Gestión Corporativo, que permite alinear el seguimiento de la Estrategia con la gestión de los servicios de la Empresa mediante la certificación de determinados procesos integrados en el Mapa de Procesos Corporativo, se ha actualizado el Mapa General de Procesos y su relación con aquellos procesos que agrupan las certificaciones UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015.

2 MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD

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

La Empresa ha establecido diversos objetivos ambientales, entre los que cabe destacar la reducción del consumo de agua en un 2%, en 2024, respecto a la cifra de 2022, lo que supone una reducción del 1% cada año.

Asimismo, se han realizado diversas comunicaciones ambientales dirigidas a los trabajadores en relación con la minimización y segregación de residuos, uso eficiente de los recursos, etc contabilizándose un total de nueve. Durante 2023, además de eliminar el consumo de diésel de la flota de autobuses, se han seguido utilizando combustibles alternativos (gas natural y electricidad), cumpliendo con los más estrictos requisitos ambientales y favoreciendo una importante reducción en las emisiones, como se puede apreciar en el apartado de emisiones.

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

2 · 1 IMPACTOS AMBIENTALES Y MEDIDAS ADOPTADAS

2 · 1 · 1 Caracterización del Parque Móvil

En el siguiente cuadro, puede observarse la composición de la flota en función de la clasificación de las Directivas de la Unión Europea, así como su evolución desde el año 2020 hasta el año 2023.

Clasificación del Parque Móvil de la Actividad de Transporte Urbano según Directivas UE a 31 de diciembre

Directiva UE	Unidades				
	2020	2021	2022	2023	Δ % 2023/2022
Euro IV	326	222	--	-	-
Euro V (1)	43	41	7	-	-100,00
VEM	482	464	391	213	-45,52
Euro VI	1.134	1.238	1.512	1.624	7,41
Cero emisiones	81	130	180	265	47,22
TOTAL	2.066	2.095	2.090	2.102	0,57

(1) Incluye los vehículos catalizados hasta abril de 2020.

A 31 de diciembre, el 100% de la flota es de Parque Verde, debido a la incorporación en 2023 de 202 vehículos (90 eléctricos y 112 autobuses propulsados por gas natural). Al mismo tiempo se han retirado 190 unidades, por lo que el Parque Móvil asciende a 2.102 vehículos (12 más que en 2022), conformado por 1.837 autobuses de gas natural (87,39%) y el resto, 265, eléctricos (12,61%).

Distribución del Parque Móvil de la Actividad de Transporte Urbano desde el punto de vista medioambiental a 31 de diciembre

Tipo de Combustible	2021		2022		2023	
	Unidades	%s/ total	Unidades	%s/ total	Unidades	%s/ total
GNC	1.642	78,38	1.896	90,72	1.837	87,39
GNC / Híbrido	7	0,33	7	0,33	-	-
GNC / Híbrido enchufable	7	0,33	7	0,33	-	-
GNC / Gas Diésel	1	0,05	-	-	-	-
Diésel / >= Euro V	57	2,72	-	-	-	-
Diésel / Híbrido	30	1,43	-	-	-	-
Diésel	221	10,55	-	-	-	-
Eléctrico	130	6,21	180	8,62	265	12,61
Total	2.095	100,00	2.090	100,00	2.102	100,00

Distribución de la Flota del Servicio de Grúas desde el punto de vista medioambiental a 31 de diciembre

Tipo de Combustible	2021		2022		2023	
	Unidades	%s/ total	Unidades	%s/ total	Unidades	%s/ total
GNC	31	38,75	31	38,75	32	40,00
Diésel / >= Euro V	47	58,75	47	58,75	47	58,75
Diésel	2	2,50	2	2,50	1	1,25
Total	80	100,00	80	100,00	80	100,00

En 2022, existían también 80 grúas, si bien se ha adquirido una de GNC, sustituyendo a una de Diésel.

2 · 1 · 2 Emisiones

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

Evolución de las emisiones del Parque de la Actividad de Transporte Urbano

Emisiones Reguladas	2021		2022		2023	
	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km
NOx	139.788,9	1,3751	75.922,6	0,7131	44.067,3	0,4069
HC	23.677,1	0,2329	28.255,9	0,2654	30.231,2	0,2791
CO	109.005,3	1,0723	96.854,3	0,9096	75.698,1	0,6989
Partículas	1.069,1	0,0105	607,9	0,0057	407,4	0,0038

Dióxido de Carbono	2021		2022		2023	
	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km
CO ₂	132.042,6	1,2989	137.752,0	1,2937	137.036,6	1,2653

Se puede observar que continúa la reducción en las emisiones contaminantes, tanto en valores absolutos como especialmente en emisiones por kilómetro en los contaminantes más nocivos, los NOx y las partículas. En 2022, la reducción fue más significativa al darse de baja definitiva de los últimos vehículos de propulsión diésel, sustituidos por autobuses de gas natural de nueva generación que cumplen la normativa Euro VI y autobuses eléctricos sin contaminación a nivel local. Con ello, EMT sigue manteniendo su compromiso de incorporar progresivamente autobuses sin emisiones de gases contaminantes.

En cuanto a las emisiones de dióxido de carbono (CO₂), con influencia sobre el efecto invernadero, pero sin efectos nocivos a nivel local, se han reducido ligeramente debido a la incorporación de autobuses eléctricos y a la compra de electricidad verde, con lo que las emisiones de CO₂ de los autobuses eléctricos es cero.

Evolución de las emisiones de la Flota del Servicio de Grúas

Emisiones Reguladas	2021		2022		2023	
	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km
NOx	172,8	0,1513	144,2	0,1266	174,1	0,1485
HC	21,7	0,0190	19,8	0,0174	22,5	0,0192
CO	114,1	0,0999	104,3	0,0916	130,1	0,1109
Partículas	0,8	0,0007	0,7	0,0006	0,9	0,0008

Dióxido de Carbono	2021		2022		2023	
	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km
CO ₂	564,5	0,4943	608,1	0,5341	610,9	0,5210

En cuanto al parque de grúas de movilidad, se observa que el nivel de contaminantes de las grúas se ha mantenido más o menos estable en el trienio, debido a que el periodo de renovación de la flota de grúas es muy frecuente, y la flota ha sido básicamente la misma. Las emisiones más nocivas (los NOx y las partículas) son muy similares a las del año 2021, aunque sí se observa un ligero aumento en el CO. Con la renovación realizada a finales de 2023 y 2024 este valor se prevé que disminuirá en los futuros años.

En cuanto a las emisiones de dióxido de carbono (CO₂), con influencia sobre el efecto invernadero, pero sin efectos nocivos a nivel local, han aumentado ligeramente en valores absolutos respecto al año 2022, al existir una tendencia ascendente en el número de kilómetros recorridos, pero han disminuido en valor por kilómetro.

2 · 1 · 3 Huella de Carbono

EMT, desde 2012, ha realizado un cálculo anual de la Huella de Carbono de alcances 1 y 2 con medios propios y no verificado por un tercero. Para ello, se usaron los factores de emisión publicados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD), si bien este cálculo no se ha utilizado para desarrollar ninguna estrategia de reducción y/o compensación de emisiones.

Evolución de la Huella de Carbono

Alcance	t CO ₂			
	2019	2020	2021	2022
1: Emisiones Directas	161.139,32	133.527,41	146.274,80	152.914,57
2: Emisiones Indirectas	5.327,98	4.350,87	7.663,15	6.352,62
TOTAL	166.467,30	137.878,28	153.937,95	159.267,19

Durante 2023, con el apoyo de una empresa externa, se ha efectuado el cálculo de la huella de carbono de 2022 con alcance 1, 2 y 3. Este análisis se ha basado en el protocolo de gases de efecto invernadero, GEI, (GHG Protocol), el cual establece marcos globales estandarizados para medir y gestionar las emisiones de GEI procedentes de las operaciones del sector privado y público, las cadenas de valor y las acciones de mitigación.

Huella de Carbono en 2022

Alcance	t CO ₂
	2022
1: Emisiones Directas de GEI	152.914,57
Emisiones directas de combustión fija	2.615,68
Emisiones directas de combustión móvil	142.164,33
Emisiones fugitivas o difusas: gases refrigerantes	8.134,56
2: Emisiones Indirectas de GEI	6.352,62
Emisiones indirectas de GEI por consumo de electricidad	6.352,62
Subtotal de Alcances 1+2	159.267,19
3: Otras emisiones indirectas de GEI	68.345,53
Categoría 1. Productos y servicios adquiridos	25.509,70
Categoría 2. Bienes de capital	25.802,40
Categoría 3. Actividades relacionadas con el combustible y la energía	3.605,94
Categoría 4. Transporte y distribución aguas arriba	173,38
Categoría 5. Residuos generados en las operaciones	1.436,51
Categoría 6. Viajes de trabajo	37,83
Categoría 7. Desplazamiento de los empleados	11.624,58
Categoría 8. Transporte y distribución aguas abajo	155,19
TOTAL ALCANCES 1+2+3	227.612,72

Este cálculo se ha verificado por parte de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), con el objeto de realizar, posteriormente, la integración de la huella de carbono en el Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción de CO₂ creado por Real Decreto 163/2014, de 14 de marzo. Este registro, recoge el esfuerzo realizado en el cálculo y reducción de las emisiones de GEO, además de facilitar la posibilidad de compensar toda o parte de la huella de carbono, mediante una serie de proyectos forestales ubicados en territorio nacional. Este cálculo servirá, desde ahora, de escenario base para la lograr los siguientes objetivos:

- Conseguir información clave para trazar estrategias de reducción de consumos y emisiones. Se alinea con el objetivo de descarbonización, recogido en el Plan Estratégico de EMT.
- Disponer de un elemento clave para el planteamiento de un proceso de mejora continua, a través de la evolución de los resultados de la Huella de Carbono.

2 · 1 · 4 Combustibles alternativos

EMT utiliza dos tipos de combustibles en su flota de autobuses, apostando por los últimos avances en las tecnologías de automoción, trabajando para incrementar el número de vehículos con normativa Euro VI e incorporando unidades de Cero Emisiones.

Con la utilización de combustibles alternativos, y la última tecnología en los motores de los autobuses, se consigue una baja emisión de óxidos de nitrógeno y la casi nula emisión de partículas contaminantes en comparación con los vehículos diésel, lo que disminuye la concentración de estos contaminantes en la ciudad de Madrid.

El Gas Natural Comprimido Convencional se emplea en un total de 1.837 unidades (87,39% de la flota). El uso de este combustible, junto con la retirada total de los autobuses diésel y el aumento de vehículos eléctricos (12,61%, 265 unidades), ponen de manifiesto la clara apuesta de EMT por la sostenibilidad y el desarrollo sostenible.

2 · 1 · 5 Contaminación Acústica

Con la renovación de la flota de autobuses con vehículos de gas natural y eléctricos, EMT contribuye a mitigar la contaminación acústica del tráfico en la ciudad, ya que incorporan nuevas tecnologías de tracción más eficientes que contribuyen a mejorar la calidad del aire. Los motores de gas natural son más silenciosos que los convencionales y el nivel de ruido de los eléctricos es casi nulo, llegando a cero en parada.

Asimismo, tal y como establece la nueva Ordenanza de Movilidad Sostenible de Madrid, EMT cumple con la instrucción de apagar los motores en cabecera, siempre que la parada supere los dos minutos.

2 · 1 · 6 Contaminación Lumínica

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

En el punto 2.2.1 de este apartado se incluye una explicación del cambio a iluminación con tecnología led en los centros, con la reducción que ello ha supuesto en contaminación y consumo.

2 · 2 CONSUMOS

2 · 2 · 1 Consumo de energías primarias y agua

A continuación, se muestran los consumos de las distintas energías primarias y agua. Los consumos los de los Centros de Operaciones de Entrevías y Carabanchel en el año 2023 fueron asumidos por el contrato en vigor con ELECNOR, S.A., quedando vigente para el 2024 únicamente el contrato suscrito con ELECNOR para el Centro de Operaciones de Carabanchel. Los consumos realizados en 2023 son los siguientes.

Consumos de energías primarias y agua

	Carabanchel (1)	Entrevías	Fuencarral	La Elipa	Sanchinarro (1)	Sede Central (1)
Gas Natural (kWh)	2.493.329	2.071.423	5.332.690	-	1.795.545	449.824
Biomasa (kWh) (2)	-	-	3.676	-	-	-
Electricidad (kWh) (3)	4.449.927	1.047.283	2.400.242	43.985	1.548.467	1.912.401
Energía térmica solar (kW térmico)	1.720.980	445.477	11.000	-	1.688.960	-
Agua consumo (m ³)	14.582	13.126	27.444	1.317	11.649	2.757
Agua Red Incendios (m ³)	154	6	-	-	21	-

(1) Los consumos energéticos de gas son aproximados, ya que dependen de los valores de los coeficientes de conversión de m³ a kWh que proporciona a EMT la compañía junto con la factura mensual correspondiente, con lo que son susceptibles de valoración retroactiva.

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

(3) Incluye electricidad solar fotovoltaica producida y de autoconsumo inmediato.

En el año 2023, se han iniciado las obras de ejecución para una nueva instalación de placas fotovoltaicas de 300 kW para autoconsumo en el Centro de Operaciones de Carabanchel de cara a la alimentación de autobuses eléctricos mediante pantógrafos invertidos, se ha desinstalado a finales de diciembre la antigua fotovoltaica 100 kW de inyección a red eléctrica ubicadas en la cubierta de dicho centro, mientras que en noviembre se ha iniciado la instalación en la cubierta del Centro de Operaciones de Entrevías.

Evolución de los consumos de energías primarias y agua

	2021	2022	2023
Gas Natural (kWh) (1)	12.971.315	11.044.960	12.142.811
Biomasa (kWh) (2)	28.576	12.587	3.676
Electricidad (kWh) (3)	13.778.290	28.787.784	11.402.305
Energía térmica solar (kW térmico)	7.931.995	8.838.439	3.866.417
Agua consumo (m ³) (4)	55.819	79.097	70.875
Agua Red Incendios (m ³)	115	137	181

(1) El dato de Gas Natural (kWh) de 2021 publicado en el EINF 2021 (12.759.878) ha sido rectificado, al haberse detectado un error en la conversión de m³ a kWh en el consumo de la Sede Central.

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

(3) Incluye electricidad solar fotovoltaica producida y de autoconsumo inmediato, desde el año 2022, de Sede Central y Sanchinarro.

(4) El dato de Agua consumo (m³) de 2021 publicado en el EINF 2021 (59.732) ha sido rectificado, al haberse detectado un error en los consumos del último trimestre en Sanchinarro.

2 · 2 · 2 Consumo de energía en la Actividad de Transporte Urbano

En 2023, se observa que el consumo de carburante ha aumentado el 1,76% con respecto a su año precedente debido, principalmente, al aumento del número de kilómetros recorridos en línea, un 1,44% más que en el ejercicio anterior, como consecuencia de la mayor oferta de servicio (creación de cuatro nuevas líneas y puesta en servicio de un gran número de Servicios Especiales). Por otra parte, el consumo por kilómetro se ha mantenido prácticamente estable respecto a 2022, aunque hay que resaltar la disminución de un 4,83% que se produce en el trienio 2020-2023. Asimismo, el importante incremento del consumo de electricidad, en valores absolutos, se debe a las incorporaciones de nuevos vehículos propulsados por este tipo de energía.

Consumos de energía en la Actividad de Transporte Urbano (1)

Tipo de Carburante		2021		2022		2023		Δ % en el periodo 2020/23
		Total	% (2)	Total	% (2)	Total	% (2)	
Diésel	Total kw /h	77.538.421	-6,74	23.629.503	-69,53	0		
	kWh/100 Km	508,57	1,03	472,44	-7,10	0,00		
Gas natural	Total kw /h	541.012.158	13,14	633.042.691	17,01	667.904.542	5,51	39,68
	kWh/100 Km	663,22	4,87	664,36	0,17	667,25	0,44	5,50
Eléctrico	Total kw /h	3.596.659	65,99	6.825.382	89,77	10.045.315	47,18	363,60
	kWh/100 Km	128,71	0,32	126,36	-1,83	125,15	-0,96	-2,46
Híbrido (3)	Total kw /h	9.575.229	7,78	3.479.584	-63,66	794.506	-77,17	-91,06
	kWh/100 Km	469,12	1,75	442,25	-5,73	441,13	-0,25	-4,32
TOTAL	Total kw/h	631.722.467	10,37	666.977.160	5,58	678.744.363	1,76	18,59
	kWh/100 Km	621,44	3,95	626,41	0,80	626,70	0,05	4,83

(1) Con objeto de continuar la serie histórica, los factores de conversión son: diésel 10,1 y gas natural 13,1.

(2) Desviación porcentual con respecto al año precedente.

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

2 · 2 · 3 Consumo de energía en la Actividad del Servicio de Grúas

Los consumos totales de la Actividad del Servicio de Grúas han permanecido prácticamente estables con respecto a 2022, si bien los correspondientes al gas natural han experimentado un decremento con respecto al año anterior del 16,17%, derivado del menor número de kilómetros recorridos. Por el contrario, el consumo de los vehículos diésel ha aumentado en un 19,82%, con respecto a su año precedente.

Consumos de energía en la Actividad del Servicio de Grúas (1)

Tipo de Carburante		2021		2022		2023		Δ % en el periodo 2020/23
		Total	% (2)	Total	% (2)	Total	% (2)	
Diésel	Total kw/h	1.308.460	5,57	1.207.375	-7,73	1.446.631	19,82	-18,42
	kWh/100 Km	207,49	1,01	208,45	0,46	197,32	-5,34	7,64
Gas natural	Total kw/h	1.487.484	17,12	1.591.699	7,01	1.334.340	-16,17	-10,59
	kWh/100 Km	290,80	8,29	308,32	6,02	306,93	-0,45	2,12
TOTAL	Total kw/h	2.795.944	11,42	2.799.074	0,11	2.780.971	-0,65	-14,15
	kWh/100 Km	244,80	5,00	255,51	4,37	238,12	-6,81	6,10

(1) Con objeto de continuar la serie histórica, los factores de conversión son: diésel 10,1 y gas natural 13,1.

(2) Desviación porcentual con respecto al año precedente.

2 · 2 · 4 Consumo de materias primas

La Empresa aplica de forma constante el principio de uso responsable de las materias primas, con objeto no solo de disminuir su consumo, sino también de reducir el número de residuos generados. En el siguiente cuadro se muestra el detalle de las materias primas más significativas utilizadas.

Evolución Consumos de principales Materias Primas

Materia Prima	2023	2022	Δ	%
Aceites (litros)	300.786	285.004	15.782	5,54
Grasas (kilos)	698	1.087	-390	-35,84
Lubricantes (litros)	598	2.006	-1.408	-70,17
Refrigerantes (litros)	145.067	159.355	-14.288	-8,97
Baterías (unidades)	1.267	1.317	-50	-3,80
Neumáticos (unidades)	4.964	4.485	479	10,68

2 · 2 · 5 Uso de energías renovables

EMT impulsa diferentes proyectos de eficiencia energética y uso de energías renovables, entre los que cabe destacar los siguientes:

- Instalaciones solares térmicas

Los captadores solares térmicos o paneles solares aprovechan la energía que contiene la radiación solar y la transforman en energía térmica. Se trata de un tipo de energía renovable que,

a diferencia de la quema de combustibles fósiles, no genera emisiones de gases contaminantes a la atmósfera. Esta energía térmica se utiliza para las instalaciones de calefacción y agua caliente de consumo humano en los diferentes centros de la Empresa donde se cuenta con este tipo de instalaciones.

■ Instalaciones fotovoltaicas

Estas instalaciones generan energía eléctrica que se puede consumir en la propia instalación o se puede ceder a las empresas suministradoras. EMT dispone de instalaciones fotovoltaicas de los dos tipos, en Sede Central y en los Centros de Operaciones.

En 2023, se han iniciado los trabajos de sustitución de las instalaciones fotovoltaicas en los Centros de Operaciones de Entrevías, Carabanchel y Sanchinarro, con las que aumentará la producción, ya que se mejora la tecnología y se amplía la superficie de captación.

■ Caldera de biomasa

La Empresa cuenta con una caldera que utiliza astilla para producir energía térmica que se utiliza en la propia instalación de calefacción y agua caliente de consumo humano.

■ Hidrogenera

Continúa en fase de construcción una hidrogenera, que abarcará todo el ciclo del hidrógeno (producción, almacenamiento y distribución), en el Centro de Operaciones de Entrevías, así como la instalación de placas fotovoltaicas en hidrogenera y cubiertas.

■ Pantógrafos

En el Centro de Operaciones de Carabanchel ya se han realizado varias fases de la instalación de pantógrafos invertidos en la nueva estación de carga eléctrica para autobuses, contando con instalaciones fotovoltaicas en los espigones cubiertos.

Con estos sistemas se logra un ahorro energético y, mediante el uso eficiente de las distintas instalaciones, se contribuye a la reducción de emisiones CO₂, produciendo electricidad baja en carbono.

2 · 3 GESTIÓN DE RESIDUOS

Debido a la actividad que se desarrolla diariamente en los diferentes centros de trabajo de la Empresa, se generan diferentes tipos de residuos que es necesario gestionar correctamente a fin de cumplir los requisitos ambientales emanados de la variada legislación ambiental (directivas europeas, leyes estatales y regionales y ordenanzas municipales) y satisfacer el compromiso de EMT por la conservación del Medio Ambiente. Estos residuos se clasifican, según la normativa vigente y atendiendo a su impacto ambiental, como peligrosos, biosanitarios-citotóxicos y no peligrosos. La gestión de los residuos generados comprende las tareas de identificación, clasificación, adecuación, transporte y tratamiento final de los mismos.

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

Residuos gestionados

Residuo gestionado	Kg	
	2023	2022
Residuos Peligrosos	806.075	720.254
Residuos Biosanitarios-Citotóxicos		
Clase II	904	792
Clase III	440	675
Medicamentos caducados	69	35
Residuos No Peligrosos		
Inertes	619.933	678.578

■ Residuos comerciales

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

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

■ Coste económico de la Gestión de Residuos

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

El total de ingresos generados por este concepto asciende a 119.656,18 euros. El gasto generado alcanza un total de 110.834,09 euros. Por lo tanto, el balance económico por la gestión, en el año 2023 reporta un beneficio final de 8.822,09 euros. Es necesario señalar que el ingreso referente a la gestión de baterías, a fecha del cierre de este informe, tiene facturas correspondientes al ejercicio 2023, pendientes de cobro.

La diferencia con respecto a la cantidad reflejada en las Cuentas Anuales como gasto (151.192 euros), se debe a que en las Cuentas Anuales se incluye toda la actividad ambiental realizada por la Empresa (gestión de residuos, controles de vertidos, entre otros). Además, alguna factura correspondiente a 2023 está pendiente de tramitación contable, al no haber sido pagada todavía.

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

2 · 4 CONTROL Y TRATAMIENTO DE SUELOS CONTAMINADOS

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

- Descontaminación del suelo en los Centros de Operaciones de La Elipa y Fuencarral.
- A 31 de diciembre de 2023, la Sociedad tiene provisionados 5.297.616 euros (2022: 6.166.181 euros) para la descontaminación de los suelos del Centro de Operaciones de Fuencarral en el marco de la Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental, basándose en la ejecución del Plan Chamartín y, por tanto, los cálculos realizados se han efectuado teniendo en cuenta la hipótesis de que el suelo tendrá en el futuro un uso residencial. También contempla la descontaminación del suelo del Depósito de grúas de Mediodía II. (Nota 25 de la Memoria de las Cuentas Anuales).
- No se han producido derrames de combustibles ni otros incidentes significativos.

2 · 5 GESTIÓN DE RIESGOS MEDIOAMBIENTALES

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

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

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

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

2 · 6 SISTEMAS DE GESTIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD

■ Sistema de Calidad del Servicio de Transporte de Autobús

Durante 2023, ha continuado el seguimiento y análisis del servicio prestado en este ámbito, principalmente de las características cambiantes de la demanda de los clientes, para realizar el ajuste progresivo de los valores objetivo a cumplir de sus indicadores y, así, tratar de reducir las posibles desviaciones generadas desde la pandemia. La intención es la de captar el mayor número de clientes, para ofrecerles un servicio lo más acorde a sus nuevos hábitos, necesidades y expectativas. Estos análisis quedan plasmados en los Informes de Seguimiento mensuales y son puestos en conocimiento de los principales responsables de las áreas implicadas, como base para posteriores tomas de decisiones.

■ Sistema de Gestión Corporativo

Durante este ejercicio, se ha realizado el seguimiento del Sistema de Gestión Corporativo de calidad y medio ambiente, en base a las normas de referencia: UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 y EMAS III. Este seguimiento ha implicado proporcionar asistencia técnica a todo el personal implicado en las diferentes áreas y coordinar la ejecución de las revisiones anuales obligatorias del Sistema de Gestión, auditorías internas y externas de recertificación, garantizando, con ambas, que el Sistema sigue cumpliendo con el total de requisitos que engloban las dos normas. Los resultados obtenidos, tras la realización de estas, han sido satisfactorios.

El alcance del Sistema de Gestión en 2023 ha sido el siguiente:

- Ejecución de los siguientes servicios:
 - Servicio de transporte urbano de viajeros en la ciudad de Madrid mediante líneas regulares de autobús, para las actividades de ‘asignación de autobuses a conductores y conductoras a las líneas de transporte de viajeros de EMT’ y el ‘mantenimiento de autobuses’.
 - Servicio de Grúa Municipal, para la retirada, transporte, depósito y custodia de aquellos vehículos que se encuentren en alguno de los supuestos establecidos en la normativa en vigor y su posterior tratamiento residual.
 - Servicio de Gestión de Aparcamientos Públicos, tanto de residentes, como de rotación o mixtos.
- Gestión de las operativas corporativas que afectan al total de servicios anteriormente descritos:
 - Gestión de sugerencias, peticiones, y/o reclamaciones
 - Servicio de Información
 - Gestión de los objetos encontrados

- Gestión de los Libros de Reclamaciones
- Gestión de la Centralita de EMT
- Cobro de recargos extraordinarios
- Gestión de la Formación
- Gestión del Mantenimiento de las Instalaciones Internas
- Compras, Aprovisionamiento y Evaluación de Proveedores
- Y las instalaciones o emplazamientos:
 - Centro de Operaciones de Carabanchel
 - Centro de Operaciones de Entrevías
 - Centro de Operaciones de Sanchinarro
 - Sede Central

■ Cartas de Servicio de Autobuses y Grúa Municipal

En coordinación con la Dirección General de Transparencia y Calidad del Ayuntamiento de Madrid (impulsor de la certificación de las cartas de servicios en diferentes empresas municipales), en 2023, se han hecho las evaluaciones anuales de las dos Cartas de Servicio certificadas en EMT, las de 'Transporte de Autobús' y 'Grúa Municipal', sometándose, con carácter anual, a la revisión de los compromisos adquiridos en cada una. El resultado ha sido satisfactorio, para las dos, en los valores propuestos a continuación:

- Para la Carta de Servicio de Autobuses: servicio prestado, información recibida, accesibilidad, nivel de ocupación del autobús, limpieza, seguridad, amabilidad del personal de conducción o el porcentaje de viajes que cumplen el horario publicado, condiciones de confort o puntuaciones relativas a las limpiezas realizadas o el tratamiento y respuesta a las reclamaciones recibidas, junto a las directrices marcadas para potenciar una flota más sostenible, con el aumento del ratio de vehículos eléctricos comprados respecto a otros combustibles, entre otros.
- Para la Carta de Servicio de Grúas: cumplimiento del compromiso de reducir las emisiones contaminantes por parte de la Grúa Municipal, facilitar información en tiempo real de la base donde esté depositado el vehículo, reducir las reclamaciones recibidas, minimizar el tiempo de contestación de estas, así como aumentar el número de horas de formación de los empleados asociados a la grúa, entre otros.

Además, se está proporcionado asistencia técnica desde la empresa a distintas áreas respecto a otras nuevas Normas a valorar, para su implantación futura (ISO 45001: Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, ISO 39000: Sistema de Gestión de la Seguridad Vial y otras).

2 · 7 ACTIVIDADES PARA LA MEJORA AMBIENTAL Y PROTECCIÓN A LA BIODIVERSIDAD

2 · 7 · 1 Bosques

EMT no realiza ninguna actividad en áreas protegidas.

Con respecto a iniciativas ambientales, según el acuerdo de colaboración con el proveedor de autobuses SCANIA, por el que, por cada vehículo adquirido por EMT de esta marca, SCANIA se compromete a plantar un árbol en el llamado Bosque de EMT (situado en el término municipal de Rivas Vaciamadrid). En 2023, se han plantado 35 árboles, con lo que se estima una reducción de CO₂ de 64.32 toneladas. Desde 2016, se han plantado 564 árboles y la reducción estimada ha alcanzado las 1.138,97 toneladas. Este proyecto tiene por objeto la recuperación de masa forestal arbórea.

Proyecto 'Healthy Cities By Sanitas', cuyo objetivo es fomentar estilos de vida sanos y saludables, y construir ciudades saludables y sostenibles, mediante un reto de empresa para participación de los empleados. El reto consistía en caminar mínimo 6.000 pasos al día y/o dejar el coche un día en casa y utilizar transporte público durante dos meses. Por cada una de las personas que superasen el reto, Sanitas planta un árbol en el Bosque Metropolitano de Madrid. Se inscribieron 149 usuarios de EMT en el equipo de la Empresa y consiguieron el reto 98.

2 · 7 · 2 Movilidad Sostenible

EMT promueve la Movilidad Sostenible, entre otros, con la gestión de servicios como el de la Bicicleta Pública que, a 31 de diciembre, ha contado con 340.669 usuarios (152.825 se consideran activos) y un parque total de 8.250 bicicletas.

Durante 2023, la Empresa también ha gestionado un total de 29 Hubs de Movilidad, incluyendo 27 aparcamientos y 2 Plataformas de Movilidad Sostenible (Canalejas 360 y Colón). Además, con objeto de fomentar el transporte público y reducir el número de vehículos que entran en la ciudad, desde 2016, la Empresa ofrece el uso disuasorio de los siguientes aparcamientos: Avenida de Portugal, Nuestra Señora del Recuerdo, Aviación Española, Fuente de la Mora, Pitis y Estadio Metropolitano. La normativa permite aparcar de forma gratuita, cualquier día de la semana y en cualquier horario, si se acredita la utilización del transporte público en el mismo día, y una estancia mínima de 5 horas y un máximo de 16. El usuario debe presentar su tique de aparcamiento y el título de transporte que hubiera utilizado el mismo día.

2 · 7 · 3 Proyectos Clima

EMT participa, desde 2018 (gracias a su estrategia de sustitución de flota de autobuses por tecnologías alternativas), en los Proyectos Clima del Fondo de Carbono para una Economía Sostenible (FES-CO₂),

promovidos por el Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico, intentando marcar una senda de transformación del sistema productivo español hacia un modelo bajo en carbono.

Con este acuerdo, EMT se comprometió a la reducción de 21.300 toneladas de gases de efecto invernadero hasta 2023, compromiso ampliado hasta un total de 31.000 t y que reportará unos ingresos de 300.000 euros para la Empresa. Se ha alcanzado un total de 3.984 toneladas evitadas con las certificaciones correspondientes al año 2022.

Por otro lado, EMT se convierte en pionera con la incorporación de una potencial reducción de 208 toneladas de CO₂, en el cuatrienio 2021-2024 en Bicimad, al haber sido seleccionado por primera vez un servicio público de bicicleta eléctrica en la convocatoria de este proyecto. Se han alcanzado un total de 67 t evitadas con las certificaciones correspondientes al año 2022.

2 · 8 SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL O DE MOVILIDAD

Durante el ejercicio 2023, han continuado trabajando las tres cátedras existentes, y se ha puesto en marcha una nueva cátedra con la Escuela de Caminos, Canales y puertos de la Universidad Politécnica de Madrid, para apoyo a la Dirección de Infraestructuras, iniciándose asimismo la prospección de necesidades y posibles alternativas para dos nuevas cátedras al servicio de las direcciones que aún no cuentan con una.

■ Colaboración con universidades

- Cátedra Universidad Complutense de Madrid (UCM)
 - ‘Movilidad ciclista EMT-UCM’. Consiste en la monitorización, análisis y visualización espaciotemporal de datos, análisis de cobertura del sistema y encuestas de campo para evolución del sistema de Bicimad. Su horizonte temporal ha sido del 15 de septiembre de 2020 al 14 de septiembre de 2023. En julio, se aprobó la memoria de actividades de 2022, considerando cumplidos los objetivos principales por haber integrado el conocimiento académico a la gestión del servicio de Bicimad, destacando la contribución de los trabajos de la Cátedra a la caracterización de los usuarios, a la base cartográfica de calles ciclables de Madrid y a la localización de estaciones en el plan de expansión de Bicimad. Actualmente se encuentra en trámite de renovación.
- Cátedra Universidad Politécnica de Madrid (UPM)
 - ‘Aula EMT-UPM investigadora de vehículos eléctricos, autónomos y conectividad’ y cuyo objeto es la convocatoria de Premios Andrés García a la Innovación en el Transporte; autonomización de un autobús modelo Gulliver para cubrir necesidad del proyecto

europeo SHOW y estudio comparativo de un autobús puramente eléctrico con uno de gas: requerimientos energéticos en ciclos de conducción real y aspectos relacionados con el peso/volumen, autonomía, coste e infraestructura. Su horizonte temporal ha sido del 15 de septiembre de 2020 al 14 de septiembre de 2023. En mayo de 2023, se aprobó la memoria de actividades y se acuerda la renovación de la cátedra por dos años más, para continuar avanzando en la automatización de autobuses, con la que EMT pretende reducir los costes operacionales en depósito.

- ‘Infraestructuras Sostenibles para el Transporte Urbano’: Una vez finalizada la anterior cátedra, ha sido formalizada una nueva en el mes de mayo, comenzando su andadura con la constitución del grupo de trabajo, la definición del plan de trabajo y la realización de una primera jornada divulgativa el 17 de noviembre, que sirvió para destacar los proyectos de transformación de infraestructuras en EMT. Los objetivos de la cátedra, que tendrá una duración inicial de 3 años (hasta el 3 de mayo de 2026), serán: la evaluación de la sostenibilidad de las infraestructuras de EMT, el apoyo en la transformación prevista en las infraestructuras y el apoyo para la participación de EMT en el Comité de Desarrollo Sostenible de la Unión Internacional de Transporte Público (UITP).

■ **Comunicación e información medioambiental**

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

3 CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A RECURSOS HUMANOS

Tanto las condiciones de trabajo como la política retributiva del personal de EMT están reguladas por el Convenio Colectivo 2021-2023, en el que se contemplan una serie de medidas y beneficios en materia de contratación indefinida, jubilación anticipada, igualdad salarial entre hombres y mujeres, formación continuada y planes de carrera, medidas de conciliación y otros beneficios sociales. Todas estas medidas contribuyen a la creación de un equipo humano con una alta vinculación corporativa.

3 · 1 PLANTILLA DE PERSONAL

3 · 1 · 1 Evolución de la Plantilla

Durante 2023, la plantilla real ha aumentado en 122 empleados, para cubrir el cierre temporal de tres líneas de Metro, además de cubrir la sustitución de los jubilados parciales.

Por lo tanto, hay que considerar que, a 31 de diciembre de 2023, había 564 jubilados parciales al 25% de la jornada, lo que representa 141 trabajadores a tiempo completo. Además, otros 518 empleados disfrutaban de jornadas reducidas a diferentes porcentajes, con una equivalencia de 282 empleados efectivos. Como consecuencia, la plantilla efectiva ha pasado de 9.266 empleados, el último día de 2023, a 9.386, el 31 de diciembre de 2023, lo que supone un incremento del 1,30%, mientras que la plantilla real ha aumentado de 9.923 a 10.045, en el mismo periodo (1,23%).

A continuación, se presenta la situación de la plantilla distribuida por Grupos Profesionales. El Grupo de Técnicos y Administrativos incluye al Personal Directivo.

Plantilla efectiva de personal a 31 de diciembre

Plantilla Efectiva (1)	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Técnicos y Administrativos	364	177	541	316	174	490
Personal Auxiliar	171	21	192	156	19	175
Operaciones	6.443	364	6.807	6.444	339	6.783
Material Móvil y Mantenimiento	1.054	63	1.117	1.108	74	1.182
SACE	39	2	41	36	1	37
Servicios de Transporte	7.536	429	7.965	7.588	414	8.002
Servicios de Movilidad	488	75	563	417	58	475
Servicios Directos al Ayuntamiento	104	8	112	109	7	116
Personal en Formación (2)	11	2	13	8		8
TOTAL	8.674	712	9.386	8.594	672	9.266

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

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

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

Edad	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
< 20 años	-	-	-	-	-	-
de 20 a 29 años	80	8	88	71	7	78
de 30 a 39 años	1.205	106	1.311	1.201	85	1.286
de 40 a 49 años	2.921	256	3.177	3.006	246	3.252
de 50 a 59 años	3.734	281	4.015	3.681	276	3.957
≥ 60 años	1.351	103	1.454	1.252	98	1.350
TOTAL	9.291	754	10.045	9.211	712	9.923

3 · 1 · 2 Contrataciones

Por otro lado, se han contratado 573 empleados que, en plantilla efectiva, suponen 546. De ellos, 469 son nuevos ingresos y 104 son reingresos. En lo que respecta a categorías, 342 han sido conductores, 112 operador de servicio de Bicimad y 119 de otras categorías que comprenden a los reingresos procedentes de Incapacidad Permanente Total (IPT) y a los nuevos ingresos, básicamente personal superior y técnico destinado en las distintas Direcciones y operadores de servicio para Aparcamientos. De todos los nuevos ingresos y reingresos en el año, 81 corresponden a mujeres y 492 a hombres.

La contratación de nuevos empleados se realiza con carácter indefinido, excepto aquellos casos en que, por razones de titulación oficial o exigencias coyunturales de la producción, probadas adecuadamente y con el informe preceptivo del Comité de Empresa, requieran de acuerdo con la legislación vigente una contratación de carácter temporal, como sucede en el caso de los jubilados parciales.

Evolución de los contratos por tipo, sexo y grupo de edad a 31 diciembre

Tipo de contrato	2023	2022	Diferencia	Δ %
Indefinido	9.481	9.366	115	1,23
Hombres	8.752	8.677	75	0,86
< 20 años				
20 a 29 años	80	71	9	12,68
30 a 39 años	1.205	1.201	4	0,33
40 a 49 años	2.921	3.006	-85	-2,83
50 a 59 años	3.734	3.681	53	1,44
≥ 60 años	812	718	94	13,09
Mujeres	729	689	40	5,81
< 20 años				
20 a 29 años	8	7	1	14,29
30 a 39 años	106	85	21	24,71
40 a 49 años	256	246	10	4,07
de 50 a 59 años	281	276	5	1,81
≥ 60 años	78	75	3	4,00
Temporal (1)	564	557	7	1,26
Hombres	539	534	5	0,94
< 20 años				
20 a 29 años				
30 a 39 años				
40 a 49 años				
50 a 59 años				
≥ 60 años	539	534	5	0,94
Mujeres	25	23	2	8,70
< 20 años				
20 a 29 años				
30 a 39 años				
40 a 49 años				
50 a 59 años				
≥ 60 años	25	23	2	8,70
TOTAL	10.045	9.923	122	1,23

(1) Por Convenio Colectivo, todas las contrataciones han de ser por tiempo indefinido, excepto las que la legislación vigente exige carácter temporal, como los jubilados parciales.

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

Tipo de contrato	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y Mantenimiento	SACE	Total				
Indefinido	533	241	6.774	1.125	55	7.954	612	128	13	9.481
Hombres	359	214	6.402	1.062	53	7.517	534	117	11	8.752
< 20 años										
20 a 29 años	4	1	18	33		51	22		2	80
30 a 39 años	44	19	759	285		1.044	92	2	4	1.205
40 a 49 años	118	60	2.324	220	10	2.554	167	19	3	2.921
50 a 59 años	134	113	2.831	366	29	3.226	205	54	2	3.734
≥ 60 años	59	21	470	158	14	642	48	42		812
Mujeres	174	27	372	63	2	437	78	11	2	729
< 20 años										
20 a 29 años	1		5	1		6	1			8
30 a 39 años	18	2	66			66	18		2	106
40 a 49 años	56	7	160	9		169	21	3		256
50 a 59 años	80	14	125	24	2	151	32	4		281
≥ 60 años	19	4	16	29		45	6	4		78
Temporal (2)	44	13	353	106	3	462	21	24		564
Hombres	27	12	350	104	3	457	19	24		539
< 20 años										
20 a 29 años										
30 a 39 años										
40 a 49 años										
50 a 59 años										
≥ 60 años	27	12	350	104	3	457	19	24		539
Mujeres	17	1	3	2		5	2			25
< 20 años										
20 a 29 años										
30 a 39 años										
40 a 49 años										
50 a 59 años										
≥ 60 años	17	1	3	2		5	2			25
TOTAL	577	254	7.127	1.231	58	8.416	633	152	13	10.045

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

(2) Por Convenio Colectivo, todas las contrataciones han de ser por tiempo indefinido, excepto las que la legislación vigente exige carácter temporal, como los jubilados parciales.

3 · 1 · 3 Altas y Bajas

A continuación, se incluye un cuadro en el que se explica la distribución de altas en la Empresa, comentadas con más detalle en el apartado de Contratación.

Evolución de altas por sexo en 2023

Motivo	2023	2022	Diferencia	Δ %
Nuevo Ingreso	469	414	55	13,29
Hombres	400	365	35	9,59
Mujeres	69	49	20	40,82
Reingreso	104	122	-18	-14,75
Hombres	92	105	-13	-12,38
Mujeres	12	17	-5	-29,41
TOTAL	573	536	37	6,90

Altas por sexo y Grupos Profesionales en 2023

Altas	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y Mantenimiento	SACE	Total				
Nuevo Ingreso	6		309	1		310	140		13	469
Hombres	4		272	1		273	112		11	400
Mujeres	2		37			37	28		2	69
Reingreso	3	24	30	12	1	43	18	16		104
Hombres	1	23	27	10		37	17	14		92
Mujeres	2	1	3	2	1	6	1	2		12
TOTAL	9	24	339	13	1	353	158	16	13	573

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

En cuanto a bajas, ha habido 204 jubilaciones, que al ser empleados que casi en su totalidad se encontraban en situación de jubilación parcial, han supuesto 58 empleados en plantilla efectiva. El resto de las bajas por otras causas, en su mayoría relacionadas con (IPT), que en muchos casos han originado procesos que han concluido en reingresos, ha afectado a 247 empleados, 216 en plantilla efectiva. Las jubilaciones parciales, en número de 201, no afectan a la plantilla real, ya que son empleados que continúan en activo, pero sí a la plantilla efectiva, ya que su potencial de trabajo disminuye al 25% (151 menos en la plantilla efectiva). Del total de bajas, 39 han correspondido a mujeres y 412 a hombres.

Evolución de bajas por sexo en 2023

Motivo	2023	2022	Diferencia	Δ %
Despido (1)	10	5	5	100,00
Hombres	10	5	5	100,00
Mujeres				
Resto	441	441		
Hombres	402	412	-10	-2,43
Mujeres	39	29	10	34,48
TOTAL	451	446	5	1,12

(1) Clasificación despidos por edad: año 2023, 5 entre 40 y 49, 2 entre 50 y 59 y 3 entre 60 y 65 años.
año 2022, 3 entre 40 y 49 años y 2 entre 50 y 59 años.

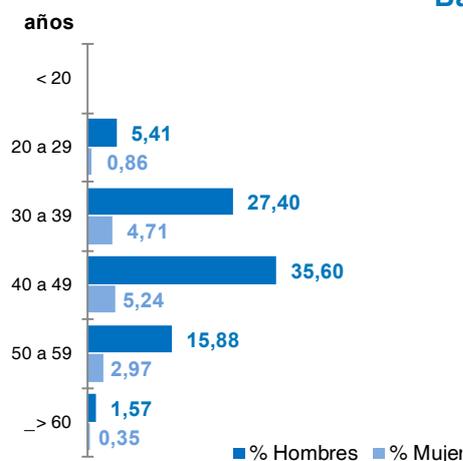
Bajas por sexo y Grupos Profesionales en 2023

Bajas	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y Mantenimiento	SACE	Total				
Despido		1	4	4		8	1			10
Hombres		1	4	4		8	1			10
Mujeres										
Resto	8	16	263	77	6	346	45	15	11	441
Hombres		12	250	69	5	324	40	15	11	402
Mujeres	8	4	13	8	1	22	5			39
TOTAL	8	17	267	81	6	354	46	15	11	451

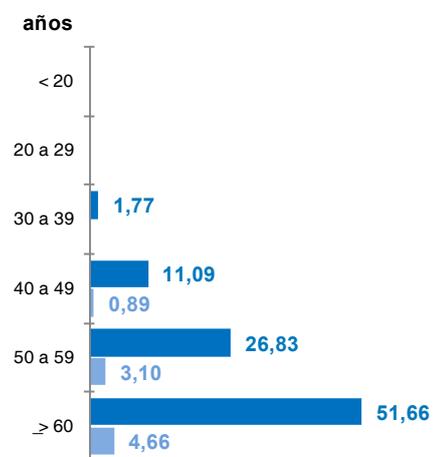
(1) Personal que está realizando el periodo de Prácticas.

Altas y Bajas por sexo y edad en 2023

Altas



Bajas



3 · 1 · 4 Remuneraciones medias

Remuneraciones medias de Consejeros y Directivos en 2023

Retribución Media Ponderada (1)	2023		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Consejo de Administración				
Alta Dirección, Director Gerente	106.176		103.084	
Equipo de Dirección con Contrato Laboral	98.733	98.230	96.714	93.988

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

Remuneraciones medias por sexo y Grupos Profesionales en 2023

Remuneración Media	2023		2022 (1)	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Técnicos y Administrativos	53.297	53.237	53.645	51.460
Personal Auxiliar	41.485	36.068	40.022	32.439
Operaciones	45.644	41.755	44.717	40.704
Mat. Móvil y Mantenimiento	41.867	38.782	40.732	36.894
SACE	40.466	38.600	38.482	0
Servicios de Movilidad	38.235	37.836	38.521	38.931
Servicios Directos al Ayuntamiento	41.156	36.622	40.962	35.668
Personal en Formación (2)	0	0	0	0

(1) Datos 2022 recalculados

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

Remuneraciones medias por sexo y grupo de edad en 2023

Remuneraciones medias	2023		2022 (1)	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 20 años				
de 20 a 29 años	38.854	30.418	37.895	40.279
de 30 a 39 años	41.415	41.735	40.589	41.197
de 40 a 49 años	44.051	44.014	43.089	42.262
de 50 a 59 años	45.536	44.897	44.666	42.584
≥ 60 años	50.919	45.656	50.095	46.164

(1) Datos 2022 recalculados

Para el cálculo de las remuneraciones medias por sexo y Grupo Profesionales y de Edad, se ha incluido la totalidad de las remuneraciones de gasto de personal activo en plantilla efectiva durante todo el ejercicio 2023 (sin incluir personal con bajas de larga duración) con el fin de homogeneizar y presentar unos salarios medios reales anualizados. Los datos del ejercicio 2022 han tenido que ser recalculados con los mismos criterios fijados para el ejercicio 2023 y poder ser así equiparables ya que, para el cálculo llevado a cabo en el año 2022 se incluyeron la totalidad del importe de Gastos de Personal (Sueldos y Salarios y asimilados) según epígrafe de la Cuenta de Resultados dividido entre el número de empleados (por sexo, rango de edad y grupo profesional) de la plantilla total activa durante el 2022 (no tratándose, por tanto, de plantilla efectiva).

La muestra de plantilla efectiva en 2023 representa un 91,4% (en 2022 un 92,9%).

Hay que tener en cuenta, para el análisis de los resultados obtenidos, que se incluyen todos los conceptos salariales abonados por EMT en el ejercicio (tanto fijos como variables), algunos de ellos asignables a las condiciones personales de cada empleado (como la antigüedad, distintas jornadas laborales por prejubilaciones, incapacidades...) o a las condiciones laborales de cada puesto (nocturnidad, sábados, uniformidad, libres abonados ...). Todo ello, hace que el análisis de variaciones por sexo y rango de edad no se pueda considerar comparativo. Cabe destacar que el salario base abonado, se encuentra fijado por categoría profesional en el Convenio Colectivo 2021-2023, siendo el mismo para ambos sexos.

3 · 1 · 5 Empleados con discapacidad

Plantilla Media Acumulada de empleados con IPT, CFD y discapacidad, por sexo y Grupos Profesionales en 2023

Grupos Profesionales	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Técnicos y Administrativos	13	7	20	14	8	22
Personal Auxiliar	102	16	118	82	13	95
Operaciones	105	9	114	114	11	125
Material Móvil y Mantenimiento	86	1	87	90		90
SACE	39		39	33		33
Servicios de Transporte	230	10	240	237	11	248
Servicios de Movilidad	115	6	121	108	5	113
Servicios Directos al Ayuntamiento	52	4	56	45	2	47
Personal en Formación (1)						
TOTAL	512	43	555	486	39	525

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

3 · 1 · 6 Gestión de puestos adaptados

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

3 · 1 · 7 Gestión de la Incapacidad Permanente Total (IPT)

En 2023, se ha reconocido una IPT a 95 trabajadores, de los cuales 33 no han reingresado y 62 han optado por reingresar y han sido reubicados en puestos adaptados a sus condiciones psicofísicas, en función de la demanda de personal de los distintos departamentos de la Empresa.

La mayor parte del personal se ha reubicado en la Dirección de Movilidad, Dependencias Municipales y los Departamentos de Avituallamiento y Limpieza de los Centros de Operaciones.

El desglose de los reingresos por departamento es el siguiente.

Empleados en situación de IPT reubicados en 2023

Departamento	Número empleados	%
Dirección de Movilidad	15	24,19
Dependencias Municipales	12	19,36
Avituallamiento y Limpieza	21	33,87
Secretaría General / Conserjería	1	1,61
Oficina de Atención al Cliente (OAC)	2	3,23
Servicio de Atención Móvil (SAM)	6	9,68
Departamento de Vehículos Auxiliares	1	1,61
Seguridad	2	3,23
Personal Auxiliar de Estación	1	1,61
Almacén	1	1,61
TOTAL	62	100,00

Asimismo, un total de 71 trabajadores que se encontraban en activo con una IPT reconocida han causado baja en la empresa por diversos motivos.

3 · 1 · 8 Gestión de la Capacidad Física Disminuida (CFD)

Se realiza un seguimiento de los empleados en situación de CFD, de acuerdo con la normativa consensuada con la Representación Laboral, con objeto de reubicar a aquellos trabajadores que padecen alguna limitación transitoria para la realización de su profesión habitual, previa valoración de la División de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral.

En esta situación se encuentran algunos empleados a los que se ha reubicado provisionalmente en puestos compatibles con su estado de salud, pendiente de la recuperación de sus aptitudes para la vuelta a su trabajo habitual, o del inicio del expediente de Incapacidad Permanente, en caso contrario.

Empleados en situación de CFD reubicados en 2023

Departamento	Número empleados	%
Avituallamiento y limpieza	6	25,00
Dirección de Movilidad	5	20,83
Dependencias Municipales	4	16,67
Servicio de Atención Móvil (SAM)	3	12,50
Secretaría General / Conserjería	3	12,50
Oficina de Atención al Cliente (OAC)	3	12,50
TOTAL	24	100,00

3 · 2 TIEMPO DE TRABAJO

3 · 2 · 1 Medidas de Conciliación

Las medidas que se llevan a cabo en EMT, para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, están enmarcadas en el seno del Plan de Igualdad 2012 y en los acuerdos que emanan de la Subcomisión de Igualdad creada para tratar todo lo relacionado tanto con conciliación como con temas de género.

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

- Se han tramitado 44 movimientos por guarda legal por cuidado de hijos o, en algún caso, de otro familiar conforme a la ley y al actual Convenio Colectivo, e incluyen tanto la reducción de jornada como el retorno a la jornada habitual. Del total de movimientos, 32 corresponden a hombres y 12 a mujeres. Asimismo, para dar cumplimiento al artículo 34.8 del Estatuto de los Trabajadores, se efectúa un control sobre todas las solicitudes de adaptación de jornada de los trabajadores.

De ellas 57 están con anterioridad al año 2023 y 84 corresponden a las solicitudes realizadas este año, de las que 83 están aceptadas, 1 denegada.

- Se aplica un tratamiento preferente, en aspectos de la relación laboral y normalizados, a aquellos trabajadores con hijos discapacitados a su cargo. En total, se ha beneficiado de esta medida 87 empleados.
- Han sido tramitados y concedidos 119 procesos de permiso sin retribuir superior a cinco días, 83 de ellos correspondientes a conductores de autobús y 36 distribuidos entre diversas categorías.

De todos los solicitados 12 son de mujeres y 107 de hombres que han supuesto 3.058 días de baja de los afectados en la Seguridad Social.

- Otro de los aspectos que se regulan de forma especial, relacionado con temas de género e igualdad, es el tratamiento especial que se establece para aquellas empleadas, conductoras de autobús en línea, que se encuentren en situación de embarazo. A partir del tercer mes de gestación, dado que su profesión se considera de riesgo para el embarazo, cesan en su trabajo hasta la fecha del parto (percibiendo el 100% de su salario), momento en el que comienzan a disfrutar de los permisos de maternidad que la legislación les reconoce.

Este derecho se ha ampliado dentro del II Plan de Igualdad, al resto de categorías profesionales sometidas a los siguientes riesgos: trabajo nocturno, trabajo a turnos, temperaturas extremas, manipulación de cargas, escaleras manuales, movimientos repetitivos, bipedestación, sedestación, exposición AQ e irritaciones, trabajo en altura, espacios confinados, radiación, vibraciones y ruidos.

- Desde la fecha de embarazo hasta el tercer mes de gestación, y dado que las conductoras de autobús se encuentran sometidas a condiciones de su puesto de trabajo que pudieran influir negativamente, tanto en su salud como en la del feto, pueden pasar, previa solicitud, a desempeñar puestos de trabajo compatibles con su estado, conservando las retribuciones de su puesto de origen.

- Asimismo, mejorando la legislación vigente en cuanto a permisos retribuidos por contingencias familiares, se considera como ausencia remunerada el acompañamiento de familiares a determinadas pruebas diagnósticas que precisen reposo.
- En cuanto a normas convencionales en pro de la conciliación de la vida laboral y familiar, el Convenio Colectivo actualmente contempla el reconocimiento como permiso retribuido la asistencia a consulta médica acompañando a hijos menores de 6 años y para acompañar a menores de 12 años facilitamos el acompañamiento a través de cambios de libre, prestación, turno, etc.
- También en el presente Convenio Colectivo 2021-2023, se mantiene la mejora en los permisos retribuidos para atención de contingencias relacionadas con la conciliación de la vida laboral y familiar, entre los que se pueden destacar:
 - Permiso de lactancia: quince días laborables.
 - Dos días al año para realización de inseminación asistida.
 - Tres días por año para acompañamiento a familiares que requieren tratamientos tales como quimioterapias, radioterapias, paliativos, etc.
 - Un día al año para acompañar a cónyuges y a familiares de primer grado a pruebas diagnósticas que requieran sedación.
 - Facilitación de cambios de turno o de libre que sean precisos para el acompañamiento de padres, cónyuge o hijos del trabajador.
 - Tratamiento personalizado, por parte de la Comisión de Igualdad, de aquellos casos de violencia de género sufridos por trabajadoras, con el fin de adecuar su problemática con su vida laboral.

Además, en el Convenio Colectivo 2021-2023 se introduce la siguiente novedad en cuanto al disfrute de los permisos retribuidos por fallecimiento, enfermedad grave, intervención quirúrgica o asistencia a urgencias, entre otros: cuando coincidan con libres, se disfrutarán a continuación de los libres, y en caso de que el permiso se haya empezado a disfrutar en laborable y se tuviera que terminar de disfrutar en libres, se terminará de disfrutar cuando finalicen los libres.

Asimismo, y desde su aprobación, aplicación de los permisos y medidas de conciliación previstas en el artículo 127 Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio, los cuales deberán ser incluidos en el nuevo convenio colectivo de EMT que está en fase de negociación.

Desarrollo de las medidas de conciliación previstas en las acciones del II Plan de Igualdad de EMT.

3 · 2 · 2 Medidas de desconexión laboral

La mayoría de los empleados trabajan a turnos, por lo que hasta el momento no se ha identificado la necesidad de establecer medidas de desconexión laboral. No obstante, la Empresa, a través de la División de Prevención de Riesgos Laborales, gestiona y asume los costes derivados de asistencia psicológica a los trabajadores que hayan sufrido algún incidente en el desempeño de sus funciones (agresiones, atropellos, acoso, etc). Está prevista la elaboración de un protocolo de desconexión digital en el II Plan de Igualdad de EMT el cual habrá de ser negociado con la Representación Laboral.

3 · 2 · 3 Corresponsabilidad

Se han aplicado las siguientes medidas:

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

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

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

En 2023, se han acogido a este derecho 13 trabajadores, la mayoría con la categoría de conductor de autobús. Esto hace un total de 82 empleados con reducción de jornada, de los cuales 70 tienen jornada reducida por cuidado de hijos menores de 12 años, 3 por cuidado de persona con discapacidad, 2 por cuidado de familiares y 7 por cuidado de hijo con enfermedad grave.

- Gestión de permisos de paternidad.

Para dar cumplimiento al artículo 34.8 del Estatuto de los Trabajadores, se efectúa un control sobre todas las solicitudes de adaptación de jornada de los trabajadores. Del total de las adaptaciones, 57 estaban vigentes con anterioridad a 2023 y 84 se han solicitado en 2023, De ellas, 83 han sido aceptadas y 1 denegada

3 · 2 · 4 Absentismo laboral

Seguimiento médico de la Incapacidad Temporal por enfermedad

El objetivo principal de EMT es la disminución del absentismo por enfermedad mediante el seguimiento médico de los casos registrados subsidiarios de baja médica por enfermedad común o accidente no laboral que han causado Incapacidad Temporal, verificando el diagnóstico, la evolución clínica, duración previsible y pronóstico. El total de actuaciones en 2023 ha sido de 11.748 (11.757 en 2022).

El descenso en el número de intervenciones es consecuencia de la estabilización de los contagios tras la vacunación de la población contra la COVID-19. En el último trimestre del año, se ha incrementado la incidencia de bajas por enfermedad común, con pronósticos más leves. A estas personas, se les presta consejo médico en relación con su diagnóstico, pronóstico y probabilidades terapéuticas e incluso se les proporciona un cambio de puesto de trabajo de forma temporal, encaminado, en algunos casos, a facilitar la mejoría de su proceso y, en otros, en lista de espera para pruebas diagnósticas, rehabilitación o intervenciones quirúrgicas, para compatibilizar su situación médica con una actividad laboral (en ocasiones proporcionando la realización de dichas pruebas, tratamientos de rehabilitación...). En aquellos casos en que, por edad o patología habitual, presentan fundadas condiciones para solicitar una Invalidez Permanente, se ha asesorado al trabajador en la tramitación sobre las gestiones a llevar a cabo para su presentación en el Instituto Nacional de la Seguridad Social (NSS). También se ha contactado con las diversas Inspecciones Médicas de área para la activación de pruebas diagnósticas de intervenciones quirúrgicas.

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

Accidentalidad, Enfermedad y Absentismo Laboral

	2023			2022			Δ %
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Total
Plantilla							
Plantilla media diaria	9.312	735	10.047	9.172	691	9.863	1,87
Actividad							
Horas trabajadas en jornada ordinaria	12.794.484	964.784	13.759.268	12.560.016	874.947	13.434.963	2,41
Enfermedad y Maternidad							
Número de bajas	4.903	513	5.416	6.162	609	6.771	-20,01
Número días laborales perdidos	177.180	21.636	198.816	176.351	22.300	198.651	0,08
Duración media de la baja (1)	31,95	35,47	32,30	24,36	31,50	24,99	29,25
Accidente							
Número de accidentes (2):							
- con baja puesto trabajo	293	32	325	287	27	314	3,50
- con baja "in itinere"	112	14	126	90	11	101	24,75
Número días laborales perdidos							
- por accidente puesto trabajo	5.271	568	5.839	7.243	720	7.963	-26,67
- por accidente "in itinere"	2.789	262	3.051	2.785	597	3.382	-9,79
Duración media de la baja (1)							
- por accidente puesto trabajo	16,32	16,71	16,36	23,52	24,83	22,16	-26,17
- por accidente "in itinere"	23,24	16,38	22,43	28,71	45,92	29,43	-23,79
Incapacidades por accidente	1	-	1	4	-	4	-75,00
Muertes por accidente	1	-	1	-	-	-	-
Absentismo							
Enfermedad, Maternidad y Accidente							
- horas de absentismo	1.367.484	163.365	1.530.849	1.381.815	171.028	1.552.843	-1,42
- % absentismo	9,58	14,34	9,93	9,86	16,22	10,30	-3,59
Otras causas							
- horas de absentismo	160.896	13.405	174.301	123.955	9.666	133.621	30,44
- % absentismo	1,13	1,18	1,13	0,88	0,92	0,89	26,97
Total							
- horas de absentismo	1.528.380	176.770	1.705.150	1.505.770	180.694	1.686.464	1,11
- % absentismo	10,71	15,52	11,06	10,74	17,14	11,19	-1,16

(1) Días laborales

(2) Se registran el número de bajas ocurridas durante el año y, como en años precedentes, los accidentes con baja ocurridos durante el año 2023, que fueron 316 en el trabajo y 121 "in itinere", más aquellas bajas médicas por recaídas debidas a un accidente registrado anteriormente, 9 y 5 respectivamente.

3 · 2 · 5 Salud y Seguridad

La accidentalidad laboral con baja oficial (accidentes de trabajo con baja más recaídas) en 2023 ha registrado 325 casos, lo que ha supuesto un ligero ascenso de 11 casos (un 3,50%) con respecto a los 314 de 2022. Los accidentes ocurridos en el lugar de trabajo (316) han sufrido un ligero ascenso el 4,64% sobre los ocurridos en 2022 (302), accidentes a los que, estadísticamente, se deben añadir 9 casos de bajas administrativas por recaída de accidentes anteriores, por lo que suman un total de 325. Atendiendo a su pronóstico, la totalidad de los accidentes ocurridos en el lugar de trabajo se consideran leves.

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

En cuanto a los accidentes laborales, y teniendo en cuenta el origen del accidente, se han producido 177 (169 en 2022) accidentes con baja en el lugar de trabajo ocasionados por movimiento del cuerpo con esfuerzo físico, 48 (51 en 2022) por caída de personas, 59 (53 en 2022) por pérdida de control de máquinas o vehículos y 9 (2 en 2022) por sorpresa, miedo, violencia, agresión, etc, en línea con la tendencia de ascenso que presenta el total de accidentes.

Como viene siendo habitual, el mayor número de accidentes con baja ha tenido lugar en la primera y segunda hora (22,53 y 22,22%, respectivamente). En cuanto al día de la semana, el miércoles (20,06%), el martes (18,20%), el lunes (15,74%) y el viernes (13,88%) han sido los días en los que se registran los mayores porcentajes de accidentes laborales.

Siguiendo los criterios estadísticos del Ministerio de Trabajo y Economía Social, según los cuales, al calcular los índices generales de accidentalidad, no se contabilizan las bajas causadas por recaída de accidentes ocurridos con anterioridad ni, por tanto, los días de ausencia derivados de los mismos, se presentan los índices relativos a los años 2022 y 2023.

Índices de Accidentalidad por sexo

Índice	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Índice de Incidencia	31,46	43,53	32,35	31,29	37,63	31,73
Índice de Frecuencia	22,90	33,16	23,62	22,85	29,72	23,30
Índice de Gravedad	0,41	0,59	0,38	0,58	0,82	0,59

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

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

■ Medicina asistencial

El objetivo primordial en este apartado, y debido a que la Empresa es colaboradora con el INSS en la gestión derivada de contingencias de accidente de trabajo y enfermedad profesional, asumiendo las prestaciones económicas y sanitarias correspondientes a la citada incapacidad temporal, es la asistencia a los trabajadores accidentados durante la jornada laboral o en su desplazamiento al trabajo 'in itinere', por parte del equipo traumatológico de la Empresa, para establecer el diagnóstico y tratamiento médico, quirúrgico y rehabilitador adecuado en cada situación y controlar su evolución posterior. Todo el personal sanitario participa en la prestación de primeros auxilios a accidentados, así como a los trabajadores que demandan consulta médica por presentar síntomas de enfermedad sobrevenidos durante su jornada laboral o por solicitar consejo o atención facultativa debido a otras causas. En 2023, ha proseguido la atención telefónica, siempre que ha sido posible, con objeto de reducir el número de asistencias presenciales a consultas. En todas las intervenciones quirúrgicas dentro del estudio preoperatorio se ha incluido la prueba de la PCR para evitar riesgos de contagios.

Actuaciones asistenciales por sexo

Índice	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Curas	1.214	181	1.395	1.126	107	1.233
Operaciones	16	3	19	31	1	32
Rehabilitación y otros tratamientos	2.717	220	2.937	2.562	580	3.142
Asistencia por Enfermedad	162	13	175	153	16	169

■ Medicina preventiva y vigilancia de la salud

En cumplimiento de la legislación vigente en materia de vigilancia de la salud, prosiguen los programas de reconocimientos médicos periódicos, adaptados a cada actividad, renovados anualmente conforme a las variaciones normativas y de legislación, en los que se incluye la historia clínico-laboral y se relacionan los factores de riesgo a los que está expuesto el trabajador con los efectos que pudieran provocar sobre su salud. Además, se han seguido aplicando los protocolos de reconocimiento específico en relación con la manipulación de cargas, pantallas de visualización de datos, ruido, movimientos repetitivos, posturas forzadas, neuropatías por presión, etc, publicados por el Ministerio de Sanidad Consumo y Bienestar Social, además de la aplicación de un protocolo especial para conductores de autobús y de la grúa municipal, establecidos y adaptados por los técnicos de prevención de esta Área, teniendo en cuenta los riesgos evaluados en esos puestos de trabajo.

En 2023, ha continuado el seguimiento y aplicación de programas de prevención de riesgos, tanto médicos como laborales, gracias a la elaboración de estadísticas con criterios epidemiológicos, con las que posteriormente se ha colaborado con el Sistema Nacional de Salud a través de los servicios de atención primaria y de asistencia sanitaria especializada.

Actuaciones preventivas por sexo

Índice	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Reconocimientos	2.656	252	2.908	2.928	230	3.158
Determinaciones Analíticas	98.272	9.324	107.596	120.048	9.430	129.478
Vacunaciones	1.237	101	1.338	1.744	122	1.866
Otras Exploraciones	9.508	771	10.279	2.960	242	3.202

Dentro del apartado de reconocimientos médicos, se incluye, además de los exámenes de salud, nueva denominación de los reconocimientos en la vigilancia de la salud, periódicos ordinarios de carácter voluntario según la legislación vigente, los reconocimientos obligatorios de ingreso, reingreso, reconocimientos psicotécnicos, por cambios de categoría o puesto de trabajo, reincorporación al trabajo tras larga enfermedad, vigilancia de la salud aplicando protocolos específicos a determinados riesgos como por ejemplo riesgo por exposición a fibras de amianto y otros reconocimientos médicos que no pueden tipificarse dentro de los apartados anteriores. En 2023, se ha reanudado la revisión de los reconocimientos específicos del protocolo del amianto realizado en el año 2017 y que tuvieron que interrumpirse debido al comienzo de declaración de la pandemia de la COVID-19 en marzo de 2020.

Los reconocimientos de cambio de categoría o adaptación de puesto de trabajo, se realizan a los trabajadores que son declarados 'no apto' para su puesto de trabajo, ya sea por la concesión de una IPT para su trabajo habitual o por capacidades físicas disminuidas. A partir de este reconocimiento, se emite un informe de aptitud para gestionar la recolocación de esos trabajadores. En 2023, se han continuado realizando los reconocimientos de aptitud iniciada en 2014, como consecuencia del cambio de puesto de trabajo de los trabajadores que ya se encontraban adaptados en EMT y que por, cuestiones organizativas, se han recolocado en los aparcamientos que dependen de la Dirección de Movilidad. Dentro de la política de contratación de la Empresa, se han realizado 553 reconocimientos de ingreso a conductores y otras categorías, aprobados en los exámenes teórico y práctico de las convocatorias y personal de Bicimad que se han incorporado a la plantilla de la Empresa.

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

La asistencia a reconocimiento médico periódico voluntario ha experimentado un ligero descenso en relación con el año anterior (40,75% de los citados en 2023 y 53,67% de los citados en 2022).

La campaña de vacunación antigripal, de carácter voluntario, continúa su aplicación al ser una enfermedad de alta incidencia en el medio laboral. En 2023, ha disminuido ligeramente el número de vacunaciones (1.338), con respecto al anterior (1.837). La campaña de vacunación antitetánica ha completado la profilaxis iniciada en años anteriores, cumpliendo los requisitos indicados por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

A continuación, se desglosan las medidas preventivas que se han llevado a cabo tanto para clientes como para empleados:

- Medidas preventivas para clientes:
 - Recomendación de evitar el pago en efectivo.
- Medidas preventivas para empleados:
 - Autobuses con mampara de conductor en toda la flota de autobuses.
 - Priorización de reuniones por vía telemática.

3 · 3 RELACIONES LABORALES

El ejercicio 2023, en el ámbito de las Relaciones Laborales, ha estado marcado en su mayor parte por la aplicación y desarrollo del nuevo Convenio Colectivo de EMT para los años 2021, 2022 y 2023, firmado por ambas representaciones el 19 de enero de 2022 y registrado ante la autoridad laboral el 22 de enero de 2022.

Por otra parte, las actuaciones más significativas en esta materia han sido las siguientes:

- Negociación, firma y registro del II Plan de Igualdad de la Empresa para los años 2023-2026.
- Firma del Protocolo de acoso sexual y por razón de sexo el 27 de diciembre de 2022.
- Negociaciones para mejorar el acuerdo inicial sobre Teletrabajo firmado con el Comité de Empresa el 28 de julio de 2022.
- Continuidad de las comisiones de trabajo para seguimiento del teletrabajo.
- Denuncia del Convenio Colectivo EMT 2021-2023 y constitución de la Comisión Negociadora del Convenio Colectivo 2024.

- Aplicación en interpretación de los nuevos permisos previstos en el art. 127 del RDL. 5/2023, de 28 de junio, por el que se adoptan y prorrogan determinadas medidas de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la Guerra de Ucrania, de apoyo a la reconstrucción de la isla de La Palma y a otras situaciones de vulnerabilidad; de transposición de Directivas de la Unión Europea en materia de modificaciones estructurales de sociedades mercantiles y conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores, y de ejecución y cumplimiento del Derecho de la Unión Europea.
- Aplicación del protocolo de actuación para la adaptación de la jornada por razones de conciliación familiar, según lo definido en el artículo 34.8 del Estatuto de los Trabajadores.
- Gestión, control e intermediación en la contratación de los seguros médicos para empleados.
- Se han llevado a cabo un total de 87 reuniones con el Comité de Empresa y Delegados de Prevención, en el ámbito de las distintas Comisiones de Trabajo establecidas en EMT. Su desglose es el siguiente:
 - 24 reuniones de la Comisión de Coordinación.
 - 14 reuniones de la Comisión Paritaria de Seguimiento de Convenio.
 - 9 reuniones del Comité de Seguridad y Salud.
 - 18 reuniones de la Mesa Negociadora Convenio 2021-2023.
 - 3 reuniones de la Comisión de Igualdad.

Organización del diálogo social

La organización del diálogo social se sustenta en la creación y desarrollo de distintas Comisiones de Trabajo en las que se resuelven, junto con la representación legal de los trabajadores, cuestiones organizativas y de desarrollo del servicio en las distintas áreas de la empresa. La Comisión de Coordinación es la garante de los acuerdos que se alcancen en todas estas comisiones, de acuerdo con lo establecido en el Punto 12.2 del Convenio Colectivo vigente.

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

Asimismo, se crean otras comisiones de trabajo, emanadas de la Comisión de Coordinación, en las que se tratan materias específicas de cada uno de los colectivos y diversos aspectos de la relación laboral. Entre ellas, se pueden citar las siguientes: Comisión de Movimiento, Comisión de Talleres, Comisión de SAM y SACE, Comisión de Administrativos, Comisión Mixta de Formación, Mesa Técnica de Cuadros,

Comisión Mixta de Inspectores, Comisión de Vestuario, Comisión de IPT y Comisión de Teletrabajo. En todas ellas, la Representación de la Empresa y la de los Trabajadores debaten y, en su caso, adoptan acuerdos en materia de organización y condiciones de trabajo y su aplicación práctica.

En el apartado de información a los trabajadores, se publican comunicados, tanto en soporte físico como a través del Portal del Empleado, sobre las cuestiones que afectan a la relación laboral de cualquier índole.

Todos los trabajadores, a excepción del Director Gerente, están cubiertos por el Convenio Colectivo vigente.

3 · 4 FORMACIÓN

La EMT considera la formación de sus empleados como un pilar básico para el correcto desarrollo de sus funciones que permitirán, prestar a la ciudad de Madrid un servicio público de la mayor calidad.

Uno de los mecanismos de gestión empresarial empleado de forma estratégica es la formación continua de los trabajadores, que EMT entiende como la mejor herramienta para dotar al equipo de empleados de competencias, conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para realizar su cometido dentro de la Empresa. En este sentido, las acciones formativas son un compromiso permanente recogido en el vigente Convenio Colectivo, con especial atención a la mejora tecnológica de los vehículos y de la red de líneas, así como la gestión de habilidades del equipo y potenciación de técnicas en los canales de comunicación con la ciudadanía.

3 · 4 · 1 Formación de ingreso

El número de conductores aspirantes formados en 2023 ha sido de 362, distribuidos en 21 grupos con una suma total de 76.825 horas.

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

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

Formación de nuevo ingreso por sexo

Tipo de curso	2023			2022		
	Número de Grupos	Asistentes	Horas de formación	Número de Grupos	Asistentes	Horas de formación
Conductor de autobús	21	362	76.825	24	259	56.966
Hombres		322	68.110		229	52.864
Mujeres		40	8.715		30	4.102

3 · 4 · 2 Formación continua de Empresa

Este programa formativo tiene por objeto garantizar la adecuación del personal de EMT a las nuevas funcionalidades y a la constante y necesaria actualización profesional. Estas acciones formativas han supuesto, en el año 2023, 131.938 horas impartidas tanto, en mayor proporción, por personal interno como, en menor medida, por empresas externas.

Sobre la totalidad de las horas impartidas durante el ejercicio 2023 se ha recibido bonificación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE).

Los siguientes cuadros presentan, de forma esquemática, un resumen de la formación continua de todas las Áreas. Hay que destacar la renovación del Certificado de Aptitud Profesional (CAP) a 1.311 conductores que precisan de esta titulación para su ejercicio profesional en vehículos de transporte de viajeros y a 84 empleados de otras categorías.

Evolución de la formación continua por sexo

Motivo	2023	2022	Diferencia	Δ %
Asistentes	8.427	8.512	-85	-1,00
Hombres	7.573	7.746	-173	-2,23
Mujeres	854	766	88	11,49
Horas	131.938	160.105	-28.167	-17,59
Hombres	119.449	143.294	-23.845	-16,64
Mujeres	12.489	16.811	-4.322	-25,71

Acciones de formación por Grupos Profesionales y sexo

	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y Mantenimiento	SACE	Total				
Asistentes	562	99	5.086	1.391	145	6.622	1.144		8.427	
Hombres	382	80	4.689	1.331	120	6.140	971		7.573	
Mujeres	180	19	397	60	25	482	173		854	
Horas	7.585	696	96.964	17.017	1.795	115.775	7.883		131.938	
Hombres	4.732	552	89.509	16.395	1.406	107.309	6.856		119.449	
Mujeres	2.853	144	7.455	622	389	8.466	1.027		12.489	

(1) Personal que está realizando el periodo de Prácticas y que ya tiene contrato laboral en la Empresa.

Desde el 11 de septiembre de 2008, todos los conductores profesionales deben disponer, además del correspondiente permiso de conducción, del CAP, expedido por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, a través de las Comunidades Autónomas. Complementariamente, cada cinco años deben realizar un curso de formación continua de 35 horas de duración.

Cursos de formación continua CAP por sexo

Tipo de curso	2023			2022		
	Número de Grupos	Asistentes	Horas de formación	Número de Grupos	Asistentes	Horas de formación
Conductor de autobús	70	1.311	45.885	75	1.452	50.800
Hombres		1.250	43.750		1.392	48.700
Mujeres		61	2.135		60	2.100
Otras categorías	4	84	2.940	6	107	3.745
Hombres		82	2.870		102	3.570
Mujeres		2	70		5	175
Total	74	1.395	48.825	81	1.559	54.545

3 · 5 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y DISEÑO PARA TODOS

En línea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 11 (ODS 11, ciudades y comunidades sostenibles), EMT tiene el compromiso de incorporar los conceptos de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos de forma transversal en el desarrollo de todas sus actividades. Este compromiso lo lleva a cabo a través de las siguientes acciones:

- **Material móvil:** toda la flota de autobuses dispone de los elementos necesarios para garantizar la accesibilidad universal, es decir, piso bajo, sistema de inclinación y rampa de acceso para personas en silla de ruedas, espacio reservado para personas con movilidad reducida (PMR), trama continua de barras y asideros con contraste cromático, sistema braille y avisador acústico y luminoso. Además, dispone de otros que van más allá del estricto cumplimiento de la normativa, como es la ampliación del espacio o la doble plataforma central para compatibilizar el uso de cochecitos de niños y sillas de ruedas, la validadora en la plataforma central, o las pantallas de información, entre otros.

En este sentido, al cierre del año, el número de autobuses con estas características, es decir, plataforma central ampliada, doble o doble ampliada es de 2.058 autobuses, lo que representa un 97,90% de la flota total. El porcentaje restante pertenece a minibuses y microbuses con plataforma sencilla pues, debido a su reducida longitud, no admiten una plataforma mayor. Asimismo, 1.716 autobuses incorporan rampas manuales para evacuación de personas en silla de ruedas en caso de emergencia (81,68% de la flota).

- **Infraestructuras:** se ha impulsado la accesibilidad en las paradas de autobús, con la realización de trabajos de mejora en 71 marquesinas.
- En marzo de 2023, se presentó la herramienta NaviLens, que otorga autonomía a personas ciegas y con discapacidad visual, para poder llegar de manera precisa hasta un elemento concreto, como es una parada de autobús.
- Participación en la definición del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid (PEAUM), para el periodo 2022-2026, aprobado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en la sesión celebrada el 10 de noviembre. El PEAUM se ha definido en cinco líneas estratégicas: imagen y comunicación, inclusión y derechos, gestión interna de la accesibilidad universal en el Ayuntamiento de Madrid, concienciación y formación (interna y externa) y nuevas fronteras e innovación.
- Participación en otros Planes Municipales en materia de accesibilidad universal, tales como: 'El IV Plan Local de Infancia y Adolescencia' (PLIAM), el 'Plan Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores', cuyo fin es la adhesión de Madrid a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores promovida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el 'Plan Municipal Madrid Incluye', cuyo objetivo es lograr la inclusión plena de las personas con discapacidad, desarrollando actuaciones públicas y privadas coordinadas y transversales tendentes al logro de una ciudad más accesible para todos.
- Mediante la participación en foros, jornadas y grupos de trabajo de diálogo con los grupos de interés:

- Asistencia al Consejo Municipal de Discapacidad para la presentación del PEAMUM y del III Plan Madrid Incluye, que tuvo lugar el 17 de febrero.
 - Comisión Técnica de Accesibilidad de Modos de Transporte del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid.
 - Grupo de trabajo junto con CERMI Madrid para la promoción de la accesibilidad y supresión de barreras en puntos de carga eléctricos.
 - Comité Consultivo del Observatorio de Innovación en el Diseño Universal La Salle.
 - Grupo de trabajo en Accesibilidad en el Autobús, impulsado por la Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos (ATUC), cuyo objetivo es mejorar la accesibilidad en paradas y marquesinas y accesibilidad de personas mayores.
 - Foro de Contratación Socialmente Responsable, cuyo objetivo principal es impulsar la inserción de cláusulas de contenido social en la contratación pública que favorezcan la inclusión laboral de las personas con discapacidad y de las personas en riesgo de exclusión.
 - IV Jornada de Accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid, realizada el 24 de octubre.
- Otras acciones en materia de accesibilidad:
- ‘Creemos en tu autonomía’. Entrenamientos para personas con discapacidad intelectual para uso autónomo y seguro del autobús. En 2023, se ha entrenado a 24 personas con discapacidad.
 - Sesión de información, formación y práctica para el alumnado de técnicas de Guía Interpretación de personas sordociegas que pertenece al Grado de Lengua de Signos y Comunidad Sorda de la Universidad Rey Juan Carlos (URJC). El objetivo que se persigue con esta actividad es que los alumnos puedan llevar a la práctica los conocimientos teóricos adquiridos en su formación, en escenarios reales, como el uso del autobús como medio de transporte, que afiancen su formación y así puedan desempeñar su trabajo con eficacia y seguridad en un futuro próximo. Se ha proporcionado formación en accesibilidad universal en EMT con la concreción de elementos que garantizan la accesibilidad, autonomía y seguridad en el viaje, y se ha facilitado la práctica real en autobuses de diferentes modelos a dos grupos de alumnos.
 - Colaboración con el Instituto de Enseñanza Secundaria Pío Baroja. Se ha trabajado en la adaptación de los conocimientos teóricos de sus alumnos a escenarios reales que se encontrarán los alumnos en su futuro profesional y que además garantizará el uso correcto del autobús.
 - Mantenimiento de las pantallas de tiempo de espera de las paradas cercanas al Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral (CEADAC).

3 · 6 INTEGRACIÓN E IGUALDAD

El Plan de Igualdad, vigente desde 2012, contempla y desarrolla una serie de medidas y acciones acordadas entre la empresa y la representación laboral, agrupadas y estructuradas por áreas temáticas de actuación, encaminadas al establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, con la no discriminación directa o indirectamente por razón de sexo, con el derecho de los trabajadores y trabajadoras a disfrutar de unos ambientes de trabajo que excluyan el acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral, así como el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de EMT, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio fundamental de la misma.

A lo largo de 2023, se ha negociado el contenido del II Plan de Igualdad que ha sido aprobado por la comisión negociadora del Plan el 27 de diciembre de 2023, y se ha procedido a registrar oficialmente el Plan en REGCON (Registro y Depósito de Convenios Colectivos, Acuerdos Colectivos de Trabajo y Planes de Igualdad).

Igualdad de género, protocolo contra acoso sexual

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

Políticas contra la discriminación y gestión de la diversidad

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

Asimismo, todos los empleados estarán obligados a actuar en sus relaciones laborales con otros empleados, grupos de interés y terceros, con criterios de respeto y dignidad, no estando permitida forma alguna de amenaza, violencia, acoso, abuso en el trabajo, comportamientos vejatorios u ofensivos, intimidación de ningún tipo, ni discriminaciones por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, discapacidad, enfermedad, género, opinión o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de capacidad.

En relación a dos iniciativas de EMT que promueven la igualdad de género, como son el Observatorio Mujer y Transporte Seguro y la Cátedra para la promoción de la mujer en vocaciones STEM, hay que destacar las siguientes acciones realizadas durante 2023:

- Presentación del Catálogo de la Cátedra STEM bajo el nombre 'Aulas +: Apuesta STEM por un futuro sostenible. Introduciendo el mundo STEM en las aulas'. Se trata de una herramienta web multidisciplinar de acceso libre a actividades de difusión y formación para promover vocaciones STEM realizado el 22 de febrero.
- Grabación 'Podcast de la cátedra STEM' para la serie de ICAI 'Casting the future', podcast para el mes de marzo coincidiendo con el Día de la Mujer.

- Participación en el Plan Municipal 'Madrid Ciudad Segura para Mujeres y Niñas', cuyo objetivo es reducir y prevenir el acoso sexual y otros tipos de violencia contra las mujeres en espacios públicos.
- Participación en el Plan Municipal 'Madrid lucha contra la pobreza femenina', cuyo objetivo es profundizar en la intervención municipal en la lucha contra la pobreza femenina en la ciudad de Madrid.
- Otras acciones en materia de igualdad:
 - Participación en todas sus fases en la elaboración del II Plan de Igualdad aprobado el día 27 de diciembre de 2023.
 - Participación en el Proyecto transversal 'Madrid Ciudad Corresponsable' de la Dirección General de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid. Se configura como un marco común de actuación municipal en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y en materia de corresponsabilidad, con el objetivo de contribuir a un reparto equitativo de las tareas de cuidados.
 - Participación en la Comisión de Movilidad y Género de la Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos (ATUC).
 - Participación en el Programa Cross Mentoring de AED para fomentar el liderazgo en mujeres. Dicha participación se ha llevado a cabo mediante la aportación de 4 parejas Mentee (persona guiada) y Mentor (persona que guía) de distintas áreas de la empresa, que han compartido sus proyectos profesionales y han recibido consejos de otras parejas Mentee y Mentor de otras empresas que también participan en el programa.
 - Difusión en canales internos del video realizado por mujeres trabajadoras de EMT para poner en valor sus trabajos con motivo del día de la Mujer.
 - Campaña Polis Network para conmemorar el día Internacional de la Mujer, mediante la publicación de artículos en el sector de la movilidad urbana para promover la igualdad y la justicia urbana.

Otras acciones destacables en el ámbito de la RSC, y relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de convenios, 5,10 y 11 (igualdad de género, reducción de las desigualdades y ciudades y comunidades sostenibles, respectivamente) son:

- Colaboración en el Proyecto de la Fundación SEUR 'Tapones para una nueva vida', para ayudar a niños sin recursos a acceder a un tratamiento médico y facilitar aparatos ortopédicos, no reglados en el sistema sanitario, mediante la recogida de tapones y su posterior reciclaje. Durante 2023, se han recogido 3.150 kilos de tapones, lo que equivale a 4.725 kilos de CO² absorbido.
- Al final del ejercicio siguen activos 10 pases anuales a la Asociación Transexualia, para viajar en la red de autobuses de EMT a personas asociadas perceptoras de la renta mínima de inserción e inscritas en programas de búsqueda de empleo.

Asimismo, EMT participa en distintos planes municipales cuyo fin es atender las necesidades de acceso al transporte público y servicios de EMT de distintos colectivos y que están relacionados con los ODS 10 y 11 (igualdad de género, reducción de las desigualdades y ciudades y comunidades sostenibles, respectivamente), tales como:

- 'Campaña del Frío', en la que EMT participa en coordinación con el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid en el traslado de personas sin hogar a los albergues facilitados por el propio Ayuntamiento. En la campaña 2022-2023 se han realizado 1.032 viajes, trasladando a 53.950 viajeros en las dos líneas que han estado en funcionamiento.
- Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid (PEAUM), para el periodo 2022-2026, aprobado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en la sesión celebrada el 10 de noviembre. Se ha definido en cinco líneas estratégicas: imagen y comunicación, inclusión y derechos, gestión interna de la accesibilidad universal en el Ayuntamiento de Madrid, concienciación y formación (interna y externa) y nuevas fronteras e innovación.

Un año más, EMT ha logrado el 'Certificado de Responsabilidad Social Corporativa' concedido por la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol) que pone de manifiesto el compromiso de la Empresa por cumplir la ética y la lealtad publicitaria en beneficio de los consumidores y el propio mercado.

4

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

El Consejo de Administración de EMT aprobó el 27 de octubre de 2023 un nuevo Código Ético y de Conducta que vino a sustituir al anterior Código de 2017, para adecuarlo a las necesidades y situación actual de la Empresa y alinearlos con el Plan Estratégico, teniendo en cuenta las mejores prácticas en la materia y los requerimientos legales, incluyendo la reciente Ley 2/2023 de protección de informantes.

El Código Ético y de Conducta de EMT recoge el propósito y los valores de la Empresa y define las pautas de comportamiento responsable y transparente de todas las personas que forman parte de la misma, teniendo especialmente en cuenta el cumplimiento efectivo de las normas internas y externas que le aplican y, más allá de las exigencias legales, promueve un comportamiento íntegro, transparente y responsable, que contribuya a la excelencia en el desempeño y a la mejora social, económica y medioambiental.

Adicionalmente, la Empresa asume, como parte de su normativa interna, el contenido de los acuerdos y convenios nacionales e internacionales a los que se ha adherido, comprometiéndose a su promoción y cumplimiento, como son, entre otros, la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Organización Internacional del Trabajo, las Normas para la Lucha contra la corrupción y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

EMT establece en su Código Ético y de Conducta, la prohibición de todo tipo de prácticas fraudulentas, con especial atención a los sobornos, corrupción y comisiones ilegales, regulando, asimismo, la aceptación de regalos, préstamos e invitaciones, los conflictos de intereses y la realización de actividades externas.

Como parte de ese compromiso, EMT incluye en sus contratos y acuerdos, la obligación que asumen las partes firmantes de cumplir con toda la normativa que les resulte de aplicación y la no recepción ni oferta de cualquier retribución o ventaja indebida.

En relación con los pliegos de contratación financiados con fondos europeos, EMT aplica el Plan de Medidas Antifraude aprobado por el Ayuntamiento de Madrid para la gestión de los fondos procedentes del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia y cuenta con procedimientos de ausencia de conflicto de intereses, con objeto de garantizar la imparcialidad de los procedimientos de contratación.

De acuerdo con la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, la Empresa cuenta con un sistema interno de información que forma parte de su sistema de prevención de riesgos penales y un Comité de Cumplimiento nombrado por su Consejo de Administración, siendo el Comité el órgano encargado de resolver las consultas y dudas sobre la interpretación y aplicación del Código, así como de gestionar el Canal Ético, habiendo sido este órgano colegiado designado como responsable del sistema interno de información de la Empresa.

El Canal ético está accesible en la web externa de EMT y en la intranet de la Empresa, con la configuración de 'buzón seguro', que permite recibir comunicaciones anónimas, de acuerdo con la normativa vigente, garantizando la confidencialidad e integridad de estas. Este canal tiene como misión recibir consultas sobre la interpretación del Código Ético y de Conducta de EMT, así como poner de manifiesto conductas irregulares que puedan implicar la comisión de un acto contrario a la ley, incluyendo expresamente las infracciones previstas en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, a las políticas y procedimientos de la Empresa o a las normas recogidas en el Código Ético y de Conducta. Durante 2023, se han recibido 34 comunicaciones en el Canal Ético, de las cuales 22 inciden directamente sobre el contenido del Código ético y de conducta, sin que ninguna de ellas sea relativa a supuestos de fraude, corrupción o soborno.

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

En 2023, las aportaciones a asociaciones, organizaciones o instituciones empresariales realizadas por EMT han ascendido a un importe de 108,331 euros, IVA excluido.

5 RELACIONES CON LA SOCIEDAD

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

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

La gestión socialmente responsable de EMT, en los diferentes aspectos de la sociedad, del medio ambiente y de la economía sostenible, cada vez se hace más relevante, creando un valor para la Empresa y para los grupos de interés, que repercute en un incremento reputacional y en una mejora sustancial de la imagen de la Empresa.

En este sentido, se mantiene una continuidad en las actuaciones en relación con años anteriores, que se encuadran dentro de la política de Responsabilidad Social (RSC) Corporativa en EMT y, más en concreto, en el marco global de la RSC establecido dentro de la organización.

Por ello, las acciones derivadas de este modelo de gestión de la RSC han garantizado, a lo largo del año, el cumplimiento de las propuestas establecidas en años anteriores y han impulsado nuevas acciones que, en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), posicionan a EMT en una situación que permita alcanzar las metas resultantes de los diferentes proyectos tanto propios como ajenos en los que se participa.

Además, la RSC se consolida y da un paso más al transicionar desde finales de año 2023 a ESG (Environmental, Social and Governance), lo que significará, que además de responsabilizarse de los impactos que la Empresa causa en las personas y el medioambiente, como venía haciendo hasta ahora, EMT identificará los efectos que los riesgos y oportunidades de la sostenibilidad pueden tener en las finanzas de la Empresa.

Durante 2023, se han ido sucediendo diferentes actuaciones que han proporcionado a EMT las herramientas necesarias para conseguir los objetivos previstos que están plenamente vinculados con los ODS 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10 y 17, y que han permitido la creación de valor tanto para la comunidad de nuestro entorno como para la sociedad en general y para la propia Empresa. Las actuaciones realizadas han sido las siguientes:

■ Nuevas firmas de convenios de colaboración con entidades sociales

- Fundación Adecco: con el objeto de apoyar la inclusión de las personas con discapacidad y en riesgo de exclusión en la sociedad, como parte del compromiso con la Accesibilidad Universal.
- Colegio de Ingenieros Caminos, Canales y Puertos: con el objeto de trabajar conjuntamente

en proyectos de mejora de las infraestructuras, y de fomento de la innovación y la digitalización en el ámbito de la movilidad urbana. Por su parte, EMT se compromete a facilitar el acceso a sus instalaciones, a estudiantes de ingeniería con fines formativos. Se ha firmado, además, una Adenda que ha enmarcado la participación de EMT en la Semana de la Ingeniería 2023, cuyo objetivo es acercar el trabajo y la actividad profesional de los ingenieros de caminos, a la ciudadanía.

- Instituto de la Ingeniería de España: para impulsar el trabajo conjunto y fomentar actuaciones en relación con la ingeniería, la industria, la energía, la innovación, los transportes, las infraestructuras, la logística, la sostenibilidad y el medio ambiente. Igualmente, se ha firmado una Adenda que recoge la colaboración de EMT en la realización de los eventos ‘Engineering the Cities of the future’ y en la celebración del ‘Día Mundial de la Ingeniería’.
 - Asociación Infantil Oncológica de Madrid (ASION): con el fin de llevar a cabo iniciativas que sirvan de apoyo a los proyectos sociales que desarrolla esta asociación en la ayuda a niños y adolescentes enfermos de cáncer.
 - Club Movistar Estudiantes de Baloncesto: para ofrecer apoyo y visibilidad a los proyectos sociales que promueve esta entidad deportiva a favor de los colectivos desfavorecidos.
 - Entidad Plaza 1 (Simón Casas Production Sas y Nautalia Viajes, S.L.): para promocionar la ciudad de Madrid y el fomento del uso del transporte público en los eventos taurinos.
 - Astrazeneca, Banco Santander, HP, Astara, Indra Sistemas y Daikin: para el desarrollo de la iniciativa ‘Fundamentales’, que nace del compromiso de generar un espacio de referencia estable que contribuya a la promoción, protección y apoyo del bienestar mental.
 - Club Deportivo Elemental Escudería Centro (evento: ‘ACtronics Rallye de Tierra de Madrid’): con objeto de realzar la imagen de Madrid, como ciudad moderna y con una amplia oferta de eventos relacionados con el deporte de competición, se cede el aparcamiento del estadio Civitas Metropolitano para el montaje y organización de la ceremonia protocolaria de salida que da inicio a la prueba deportiva.
 - Club Español de la Energía (ENERCLUB): para fomentar el intercambio de buenas prácticas y experiencias en materia de energía (producción, transformación, transporte, almacenaje y uso), la difusión y divulgación de ideas; además del análisis y estudio de las materias.
- **Convenios de colaboración de patrocinio**
- MADCUP: para fomentar el deporte base, en particular, el fútbol, y el desarrollo turístico, cultural y económico de Madrid.
 - Sony Music Entertainmen España, S.L.: se ha celebrado un concierto para la conmemoración del Día de la Hispanidad y la promoción de los servicios de esta entidad como transporte oficial del evento.

En 2023, las aportaciones a patrocinios y convenios de colaboración realizadas por EMT han ascendido a un importe de 552.000 euros, IVA excluido.

■ Renovaciones de convenios de colaboración con entidades sociales

- Fundación SEUR.
- Aldeas Infantiles SOS España.
- Fundación Real Madrid.
- Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle.
- Asociación Mensajeros de la Paz.
- Coordinadora Infantil y Juvenil de Tiempo Libre de Vallecas.
- Federación Española de Daño Cerebral (FEDACE).
- Fundación Inocente Inocente.
- Cruz Roja Comunidad de Madrid.
- UNICEF.
- Federación Española de Banco de Alimentos (FESBAL).
- Asociación Transexualia.
- Asociación Española Contral el Cáncer (AECC Madrid).
- FEVOCAM, Plataforma de Entidades de Voluntariado de la Comunidad de Madrid.
- Fundación Aladina.
- Fundación CEOE.
- Plena Inclusión Madrid.
- Cátedra STEM Mujer.
- Convenio de colaboración con Fundación Andecha y Bicisalud.
- Instituto ERSO.
- Cáritas Diocesana Madrid.

■ Acuerdos de Cesión de vehículos, piezas u otro tipo de materiales en desuso con el ánimo de apoyar diferentes proyectos de entidades sociales

- Cesión a Cáritas. Entrega de 60 juguetes nuevos y 10 seminuevos procedentes de una cesión realizada a EMT por parte de la juguetería Kiddyland durante la organización de la recogida anual de juguetes.

- Cesión al Ayuntamiento de Madrid. Entrega de 32 autobuses que han sido enviados a Ucrania, a la ciudad de Jerson, como ayuda humanitaria para cubrir las necesidades de la población civil afectada por la guerra.
 - Cesión a CÍRVITE. Se hace entrega de la lona conmemorativa del 75^a aniversario de EMT para su uso en talleres de elaboración de productos con materiales reciclados y con fines sociales.
 - Cesión a CERMI Madrid, Autismo Madrid y ASPACE. Entrega de mascarillas y desinfectantes de hidrogel.
 - Cesión a la Asociación de la Familia Vicenciana de Andújar. Entrega de 15 PC, con sus correspondientes monitores, teclados y ratones, más cableados varios, con el fin de contribuir a la formación y el acceso a la empleabilidad del alumnado de este centro.
 - Cesión a la Gala de la Fundación Inocente Inocente de un autobús, los días 27 y 28 de diciembre, para la grabación de esta Gala a favor de los niños/as con enfermedades raras.
- **Difusión de campañas de sensibilización y visibilización con entidades sociales ODS 1 (fin de la pobreza)**
- Fundación Aladina: campañas ‘Pañuelo Challenge’, con motivo del Día Mundial del Cáncer Infantil y ‘Este fin de semana todos al cine por una buena causa’.
 - CERMI Madrid: campañas ‘Día de la Convención de la ONU para las personas con discapacidad’ y ‘Día Internacional de las Personas con Discapacidad’ con motivo del Día Internacional y Europeo de las personas con discapacidad.
 - Fundación Grandes Amigos: campaña de sensibilización para la captación de voluntariado.
 - UNICEF: difusión de la campaña ‘Día Mundial de la Infancia’.
 - Asociación STOP Accidentes: difusión de la campaña ‘Día Muncial en recuerdo de las víctimas de siniestros viales’.
 - FESBAL: difusión de la campaña ‘Gran recogida de alimentos’.
 - AECC Madrid: difusión a su carrera anual ‘En Marcha Contra el Cáncer’.
 - Plena Inclusión Madrid: campaña ‘Yo me Sumo’, con motivo del Día Mundial del Autismo.
 - Aldeas Infantiles SOS: cesión de espacios en los Aparcamientos de Plaza de España, Marqués de Salamanca y Almagro, para la colocación de mesas solidarias y cuya función es informar y sensibilizar sobre los programas de dicha asociación.
- **Gestión y coordinación del protocolo para el acceso gratuito a los servicios de EMT (día gratis) ODS 1 (fin de la pobreza)**
- Club Infantil y Juvenil Sandi: 30 personas.
 - Fundación Manantial: 40 personas.

■ Voluntariado corporativo ODS 1 (fin de la pobreza)

Durante 2023, han continuado las acciones vinculadas a la creación del 'Autobús Solidario', iniciativa que consiste en colaborar en diferentes acciones (preferentemente, recogida de productos básicos para personas en riesgo de exclusión o vulnerables) organizadas por entidades de ayuda a personas desfavorecidas. Durante este ejercicio, se han contabilizado un total de 457 horas de trabajo realizado por voluntariado, en el que han participado un total de 149 personas en las siguientes actuaciones:

- Desayunos de San Antón: el grupo de voluntariado de EMT, participa durante todo el año, junto con Mensajeros de la Paz, en la acción denominada 'Los desayunos de San Antón', que consiste en colaborar en el reparto de desayunos a gente en riesgo de exclusión dentro de la iglesia de San Antón. Durante 2023, han participado un total de 79 voluntarios que han destinado 197,5 horas.
- XI Carrera Solidaria por la salud mental: el 5 de febrero se celebró una carrera, organizada por la Fundación Manantial, en la que participaron 9 voluntarios que invirtieron 40 horas.
- X Carrera Madrid contra el cáncer: el grupo de voluntariado de EMT, participó en la carrera organizada por la Asociación Española Contra el Cáncer, celebrada el 16 de abril, con 10 voluntarios que destinaron un total de 40 horas.
- Mercadillo solidario de la Fundación Alas Madrid: el grupo de voluntariado de EMT colaboró en el montaje y desmontaje de los stands; la limpieza de la zona; venta de productos y animación; y exposición del autobús solidario los días del mercadillo. En esta actuación participaron un total de 38 voluntarios que destinaron 147,5 horas.
- I Congreso de Voluntariado de la AECC: esta entidad ha participado en dicho Congreso y ha recibido el reconocimiento de ésta a su labor como voluntaria en sus proyectos.

5 · 2 CONTRATACIÓN

El Área de Contratación tiene como función velar por el cumplimiento de los principios que inspiran la contratación del Sector Público, garantizando el respeto de los aspectos procedimentales, legales y formales de los contratos, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP) por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (LCSP), y el Real Decreto-ley 3/2020 (RDL 3/2020), de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales (RDL 3/2020).

La gestión de la contratación en EMT se caracteriza por su pertenencia a los sectores conocidos como 'Sectores Excluidos o Sectores Especiales' y, en particular, a la actividad de transporte en autobús o por cable (Teleférico), lo que implica una regulación específica y diferenciada de la normativa del sector público en aquellos contratos cuyo valor estimado supera determinados umbrales en consideración al reconocimiento que la normativa europea hace de la especificidad de estos sectores.

Durante el ejercicio 2023, se ha procedido a la renovación de dos sistemas propios de clasificación de operadores económicos para la adquisición de materiales auxiliares (no repuestos de autobús) y para la adquisición de gasóleo A, biodiesel puro, mezclas de Gasóleo A y biodiesel, y gasóleo C, al amparo de lo dispuesto en el Real Decreto Ley 3/2020, que permite que, todos aquellos empresarios que reúnan las condiciones de capacidad y solvencia para poder realizar el suministro de los productos requeridos, puedan solicitar la clasificación en uno, varios o todos los lotes, solicitud que se puede efectuar en cualquier momento mientras el sistema esté vigente y a los que podrán presentar oferta mediante procedimiento restringido.

Los Sistemas Dinámicos de Adquisición (SDA) son un instrumento de racionalización de la compra pública que permite optimizar tiempos y trámites administrativos, para adquirir electrónicamente compras de uso corriente. Está abierto durante todo el periodo de vigencia a cualquier empresa interesada que cumpla con los criterios de selección determinados en el pliego, sin limitación en el número de candidatos, donde la adjudicación de los contratos específicos o derivados se produce mediante licitación con invitación de todas las empresas admitidas y adheridas a las distintas categorías que lo integran, adjudicándose a la mejor oferta según los criterios de adjudicación. Durante este ejercicio, continúan los SDA para el suministro de repuestos y componentes de autobús, servicios tecnológicos de desarrollo de software y actividades complementarias y adquisición de equipos, material informático y paquetes de software. No obstante, la Comisión Delegada del Consejo de Administración ha aprobado otros dos SDA para, respectivamente, la adquisición de materiales auxiliares (no repuestos de autobús) y para la adquisición de productos para las tiendas de EMT, encontrándose en fase de admisión de empresas.

El Acuerdo marco para el suministro de equipos de protección individual y productos sanitarios (nueve lotes) del Ayuntamiento de Madrid, y al que EMT se encontraba adherido, quedó sin efecto al no ser necesaria la compra de material de protección vinculado con la COVID-19.

Tras meses de adaptación y de diseño de los protocolos de licitación en EMT, desde junio de 2023, los expedientes de contratación se tramitan a través de la plataforma de contratación y licitación pública electrónica, PLYCA, adjudicada a la UTE Vortal-Nexus que, además de cumplir la función de licitación electrónica, como consecuencia de la obligación establecida en la normativa sectorial, actúa también como gestor documental. De esta manera, el expediente de contratación se inicia y finaliza, en todas sus fases, en dicha plataforma, disponiendo de un sistema de firma electrónica que cumple con todos los estándares en la materia. No obstante, dado el alto volumen de compras y las necesarias adaptaciones del producto estándar PLYCA a EMT, se ha compatibilizado su uso con la plataforma de contratación propiedad de Vortal Connecting Business S.A., hasta el 31 de diciembre de 2023. La implantación de esta nueva herramienta ha obligado a adaptar los pliegos de condiciones generales, así como del resto de documentos que son necesarios en el devenir del procedimiento.

Del mismo modo, EMT cumple con la política de publicidad y transparencia de la contratación pública mediante la publicación de las convocatorias y formalización de contratos en la Plataforma de Contratación del Sector Público, así como de la publicidad trimestral de los contratos menores, contratos

basados en acuerdos marco y contratos derivados de los SDA. De esta información se da traslado, también, al Registro de Contratos del Ayuntamiento de Madrid (REPLYCA).

En todos los procedimientos de tramitación ordinaria o urgente y en los contratos basados en un acuerdo marco con pluralidad de adjudicatarios y contratos derivados de un SDA, se constituye una Mesa de Contratación, como órgano técnico de asesoramiento al órgano de contratación en aras de la imparcialidad y transparencia. Las funciones de la Mesa son informar y proponer la selección de candidatos, aceptar la valoración de los criterios sujetos a juicio de valor y la valoración de los criterios automáticos conforme al informe propuesta que elabora la dirección promotora y la propuesta al órgano de contratación de la exclusión de candidatos u oferentes, la adjudicación, desierto o desistimiento del procedimiento. Sin embargo, de cara a la necesaria simplificación de la carga administrativa, en los contratos basados en un acuerdo marco con pluralidad de adjudicatarios y contratos derivados de un SDA, no se celebran Mesas de Contratación, habiéndose suprimido también que éstas sean públicas.

Durante 2023, se han tramitado tres expedientes por el procedimiento de emergencia en el marco del artículo 120 de la LCSP.

En este ejercicio, se han publicado diversas convocatorias de expedientes de contratación sujetos al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (Fondos Next Generation de la Unión Europea) y realizado diversas gestiones respecto de otros ya convocados o adjudicados y a los que, con posterioridad, se les han concedido dichas subvenciones. Estas ayudas se han concedido por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA) y por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (MINCOTUR).

Ha proseguido la inclusión de cláusulas sociales, así como el control, por parte de EMT, de la obligación que recae en los adjudicatarios de cumplir con la obligación de contratar trabajadores con discapacidad cuando disponen de una plantilla de 50 o más trabajadores (obligación prevista en el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con discapacidad y su inclusión Social), y también con la inclusión de cláusulas de política de calidad y medio ambiente.

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

- La actividad contractual de EMT respecto a las empresas proveedoras, se desarrolla respetando la normativa socio laboral vigente en España y la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.
- Toda la documentación, publicidad, imagen o material que deban aportar los licitadores para la ejecución del contrato deberá hacer un uso no sexista del lenguaje, tratando de evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres, y fomentar con valores de igualdad, la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.
- La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir los riesgos que puedan afectar a la integridad y la salud de las personas trabajadoras.
- La empresa adjudicataria deberá adoptar en la ejecución del contrato, las medidas adecuadas

para evitar que se puedan producir daños, a los trabajadores de EMT o a los ciudadanos en general, derivados de la ejecución de dicho contrato. El contratista tiene la obligación de proveer de Equipos de Protección Individual a sus trabajadores, en particular, en caso de situaciones excepcionales en los que esté indicado su uso de acuerdo con los criterios establecidos por las autoridades competentes, especialmente los EPI relacionados con la COVID-19.

- La empresa adjudicataria deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y alta en la Seguridad Social de las personas destinadas a la ejecución del contrato, así como de las empresas o personal subcontratado por la empresa adjudicataria para la ejecución del contrato.

A continuación, se recogen los datos de las actuaciones más relevantes respecto de los contratos adjudicados en el ejercicio 2023.

Contratos Tramitados

Contratos	Número
Contratos sujetos a la Ley 9/2017 y al Real Decreto-ley 3/2020	129
Contratos tramitados por el procedimiento de emergencia	3
Contratos tramitados mediante sistema de clasificación propio	
- Material auxiliar (No repuestos de autobús)	53
- Gasóleo	25
Contratos tramitados mediante Sistema Dinámico de Adquisición (SDA)	
- Material informático	6
- Repuestos y componentes de autobús	105
- Desarrollo de software	4
Contratos tramitados mediante Acuerdo Marco (AM)	
- Ejecución de obras en edificaciones e infraestructuras de la EMT	62
- Servicios de Consultoría Financiera	5
-Obras necesarias para la instalación de aseos	1
Excluidos de la normativa contractual	
- Arrendamientos	2
- Publicidad	29
Contratos menores	93
Total de contratos	517
Adendas	70
Informes art. 336 LCSP	180
Subcontrataciones	84
Total de la actividad contractual	851

En el total de las 70 adendas se incluyen distintas actuaciones e incidencias en fase de ejecución: prórrogas, ampliaciones de plazo y modificaciones previstas y no previstas en el pliego.

Muchos de los expedientes tramitados por procedimiento ordinario y de los tramitados por el SDA de repuestos de autobús tienen lotes, lo que incrementa exponencialmente el número de contratos

formalizados/adjudicados. Del mismo modo, se ha dado cumplimiento a la normativa de protección de datos en todos aquellos contratos en los que el adjudicatario tiene acceso a datos personales, formalizándose, en estos supuestos, el correspondiente contrato de encargo de tratamiento.

A lo largo del ejercicio 2023, se han interpuesto 6 recursos especiales o reclamación en materia de contratación y 2 recursos de alzada que se han tramitado, respectivamente, ante el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid y el Área de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad. Se han cursado, asimismo, las comunicaciones e informes preceptivos a diversos organismos: Cámara de Cuentas, Junta Consultiva de Contratación Administrativa, aplicación del Ayuntamiento REPLYCA, Dirección General de Contratación y Servicios del Ayuntamiento, Dirección General de Economía y Sector Público del Ayuntamiento.

La contratación se articula como flexible, por lo que una labor fundamental de la Empresa es asesorar a los promotores sobre la elección del procedimiento más adecuado para cada contratación, según las necesidades que se pretendan cubrir y las características del caso concreto, respetando los principios generales de la contratación, así como en fase de ejecución del contrato, la fórmula más adecuada para encajar el supuesto de hecho con las obligaciones legales y contractuales.

5 · 3 CONSUMIDORES

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

■ Protección de datos personales

La gestión de las actividades llamadas a garantizar el cumplimiento normativo, en materia de protección de datos personales, se lleva a cabo bajo el asesoramiento y supervisión del Delegado de Protección de Datos (DPD) y el Servicio de Protección de Datos (SPD), quienes vienen desempeñando su labor en estrecha colaboración con cada uno de los Coordinadores de Protección de Datos que cada Dirección de EMT ha designado y con los responsables funcionales y técnicos de cada actividad de tratamiento de datos personales.

Los dos principales hitos que hay que destacar en 2023, son:

- Implantación y puesta en marcha de una herramienta informática de gestión del sistema de protección de datos personales que mejora la eficiencia en la protección del derecho fundamental, aporta trazabilidad en la acreditación del cumplimiento de la normativa y mejora el sistema de gestión de riesgos en privacidad.
- Adaptación de todos los *banners* y políticas de *cookies* a los nuevos requerimientos de la última versión de la Guía de Cookies de la Agencia Española de Protección de Datos.

Además, EMT dispone de políticas y procedimientos internos que establecen medidas técnicas y organizativas acordes a los riesgos detectados en los tratamientos de datos personales que realiza. Complementariamente, se han gestionado y dado respuesta a las solicitudes realizadas por los interesados en relación con los derechos que la legislación les otorga en materia de protección de datos.

Para el tratamiento de datos nuevos, que así lo han requerido, se ha realizado la correspondiente evaluación de impacto, con el fin de valorar la necesidad y proporcionalidad del tratamiento y gestionar los potenciales riesgos para los derechos y libertades de los interesados, determinando así las medidas necesarias para reducirlos hasta un nivel aceptable. Para las actividades de tratamiento de datos que no han requerido evaluación de impacto, se ha desarrollado el correspondiente análisis de riesgos.

En cuanto a los sistemas de gestión de seguridad de la información, los principales hitos, durante 2023, son los siguientes:

- En febrero, se ha puesto en marcha una Oficina Técnica de Seguridad, para dar soporte a la implantación del Sistema de Gestión de Seguridad (SGSI) de EMT. Como resultado, se ha hecho una actualización del Plan Director de Seguridad definido en 2019 y se han identificado una serie de iniciativas a desarrollar en los próximos dos años. Igualmente, se ha avanzado en la confección del cuerpo normativo del SGSI (los objetivos vinculados a la seguridad de la información se recogen en dicho plan).
- Se ha dado soporte a las diferentes áreas de la empresa, principalmente en la definición e implantación de proyectos y servicios. Dentro de este soporte, cabe destacar:
 - Bastionado de servidores: generando guías y procedimientos automáticos para fortificar la seguridad de los servidores corporativos.
 - Gestión de contraseñas: implantando herramientas para la gestión de las contraseñas de administrador de los servidores corporativos.
 - Fortificación del Directorio Activo: realizando auditoría de configuración del Directorio Activo corporativo y realizando la definición de estrategia para la recuperación ante desastres de este.
 - Fortificación O365: haciendo el análisis de la instancia corporativa de O365, para identificar puntos de refuerzo de la seguridad.

Durante 2023, han seguido integrándose, además, nuevos sistemas de información corporativos al servicio de monitorización y alerta temprana desde el servicio encargado de la ciberseguridad de la empresa, con el fin de gestionar los incidentes de seguridad detectados.

■ Gestión de Riesgos

La División de Asesoría Jurídica y Seguros ha participado, en 2023, en los 21 cursos programados por la Dirección de Recursos Humanos para conductores de nuevo ingreso, en los que se ha desarrollado la ponencia 'La calidad en el trabajo y su repercusión en la categoría profesional de conductor de autobús de la EMT', con un enfoque eminentemente práctico que

promueve, en los nuevos conductores, hábitos de buenas prácticas que minimicen los riesgos en su trabajo. De igual forma, se han transmitido las instrucciones precisas para la tramitación de incidencias, con especial énfasis en el tratamiento de los lesionados en el interior o exterior del autobús, o las colisiones con daños a otros vehículos. Asimismo, la División ha colaborado en la formación de 4 Subjefes de Estación, por la importancia de su labor y su necesaria implicación para conseguir los mejores resultados de cara a la coordinación de estas gestiones.

En el cuadro siguiente, se reseña el número de accidentes con daños materiales y personales registrados en 2023 en la Empresa.

Clasificación de los accidentes con daños materiales

	2023	2022	Δ	%
Accidentes con daños materiales				
Con repercusión económica en póliza	4.506	4.265	241	5,65
Sin repercusión económica en póliza	1.842	1.660	182	10,96
Total Accidentes con daños materiales	6.348	5.925	423	7,14
Daños a personas				
Lesionados	1.942	1.639	303	18,49
Fallecidos		1	-1	-100,00

■ Seguridad Física

EMT cuenta con un Centro de Operación de Seguridad (SOC), especializado en la gestión de la Seguridad. Durante 2023, dentro de las actividades habituales del Servicio que lo coordina, cabe destacar la implementación de una serie de medidas complementarias relativas a los distintos niveles de alerta establecidos por parte del Ministerio de Interior. Para ello, se han seguido realizando reuniones con la Delegación de Gobierno, la Jefatura Superior de Policía Municipal y la Comisaría Central de Seguridad Privada de Policía Nacional, con objeto de revisar y aplicar los protocolos de colaboración suscritos. Además, continúa la colaboración con Red Azul CNP de Seguridad Privada y con el Servicio de Protección y Seguridad de la Guardia Civil (SEPROSE).

Al igual que en años anteriores, ha continuado la presencia de Agentes policiales uniformados en el Servicio de Ayuda a la Explotación (SAE) y en el Servicio de Seguridad durante las Fiestas Navideñas, Fiesta de Todos los Santos y en el transcurso de grandes manifestaciones en la ciudad de Madrid.

Por otra parte, han seguido reforzándose los sistemas de seguridad en las instalaciones de la Empresa (cámaras CCTV, barreras de acceso, cámaras lectoras de matrículas y de tarjetas y pulsadores de emergencia/pánico) y se han realizado auditorías a las empresas adjudicatarias de Seguridad Privada, para continuar con la mejora de la seguridad.

Además, se mantiene la colaboración con el Servicio de Bicimad para la recuperación de bicicletas abandonadas y sustraídas, interponiendo las denuncias, en caso necesario, en la Policía Judicial de Policía Municipal y Nacional.

5 · 3 · 2 Transparencia

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

En su condición de Sociedad Mercantil Municipal, se encuentra incluida en el ámbito de aplicación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, así como de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid y de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid.

El cumplimiento de la mencionada normativa es responsabilidad de todas las Direcciones y Divisiones de EMT, para lo que se ha desarrollado un procedimiento específico, de carácter interno, en el que se recogen los principales aspectos organizativos, funcionales y metodológicos en los que se instrumenta el cumplimiento de la normativa de transparencia aplicable a EMT.

Como instrumento para facilitar la divulgación de la información, EMT dispone de un Portal de Transparencia en su web corporativa que permite consultar por parte de los ciudadanos la información relevante en los aspectos organizativos, funcionales y metodológicos, que se publica y actualiza periódicamente, según los criterios legalmente establecidos. Además, atiende las peticiones de acceso a la información pública, en cumplimiento del derecho de acceso recogido en la normativa, que pueden realizarse en línea, a través de un formulario que está disponible en el Portal de Transparencia o de forma presencial en las oficinas del Ayuntamiento de Madrid.

En el transcurso del año 2023, se registraron 60 solicitudes relacionadas con el derecho de acceso a la información pública. De este total, se han resuelto 45 de la siguiente manera:

- Estimadas: 35
- Estimadas parcialmente: 0
- Inadmitidas: 2
- Denegadas: 1
- Desistidas: 3
- Trasladas: 4

Se han tramitado 4 reclamaciones ante el Consejo de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid. De estas, 2 aún están pendientes de una resolución por parte del mencionado organismo, 1 ha sido desestimada y 1 ha resuelto concluir el procedimiento debido a la pérdida de su objeto.

Las solicitudes de acceso inadmitidas son aquellas que han incurrido en alguna causa de inadmisión prevista legalmente; las denegadas son aquellas a las que se les aplica algunos de los límites legales; y en la desistida el solicitante pide que se cierre el procedimiento que inició o no responde al requerimiento de identificación de la información solicitada.

5 · 3 · 3 Clientes

Dentro de la política de la Empresa, se establece la orientación al cliente como una de las estrategias que deberá estar presente en todas las actividades de esta. Conocer mejor a los clientes permite ofrecer servicios más alineados con sus necesidades. Por esta razón, es uno de los ocho ejes del Plan Estratégico con el que se pretende fomentar la orientación al cliente como un servicio de interés general con el que se transformará la experiencia del cliente, tanto interno como externo, desde un análisis exhaustivo de los datos. Para ello, se ha partido de un análisis de la arquitectura actual de la empresa, roles, procesos, herramientas y modelo organizativo, para dotarla de las herramientas necesarias en aras de facilitar una mejor toma de decisiones por parte de los órganos de dirección.

Como hito principal, a señalar durante 2023, ha continuado el desarrollo del proyecto de experiencia de cliente que arrancó en 2022 y cuya primera fase consistió en el conocimiento de la situación interna y de las potencialidades de EMT y de sus profesionales. En este ejercicio, se ha completado esta primera etapa y se han definido las dos siguientes: la visión y el alineamiento de la organización; y el diseño e implantación de la nueva experiencia de cliente mediante una transformación cultural de EMT. Este proyecto ha tomado forma a través de 33 iniciativas estratégicas de cliente, que se han valorado sobre criterios clave que supondrán la base de esta transformación. Dentro de esta, la formación de los empleados supone un pilar esencial, por lo que se ha diseñado un programa de capacitación que garantiza la adaptabilidad del personal de EMT a nuevas funcionalidades. A este curso han asistido un total de 426 participantes (de nuevo ingreso y aquellos que han aprobado algún tipo de promoción interna), con un total de 3.122 horas impartidas.

En esa mejora continuar por conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes, se han realizado dos encuestas:

- Grado de satisfacción del cliente de aparcamientos EMT (Rotación, Abonado Rotación, Disuasorio y Residente): 1.207 encuestas realizadas entre el 9 y el 20 de junio, mediante entrevista asistida por ordenador (CAPI). Las notas de valoración, sobre 10, han sido las siguientes:
 - Aspectos generales: 7,09
 - Limpieza: 7,19
 - Actuación del personal: 8,08
 - Señalización interior: 7,58
 - Señalización exterior: 7,75
 - Seguridad: 8,10
 - Satisfacción general: 7,68
- Grado de satisfacción de clientes con la línea Bus Rapid (BR1): 225 encuestas realizadas entre el 7 y el 14 de julio, mediante entrevista personal en paradas de la línea y a bordo de autobuses. Las notas de valoración, sobre 10, han sido las siguientes:

- Acceso a autobús: 8,99
- Aspecto exterior: 9,34
- Aspecto interior: 9,25
- Comodidad: 8,94
- Distribución de asientos: 8,98
- Rapidez: 9,25
- Seguridad: 9,07

Por otra parte, y con objeto de facilitar la gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones o cualquier solicitud de información relacionada con el servicio, EMT dispone de una Oficina de Atención al Cliente (OAC) con una amplia variedad de canales de comunicación:

- Contacto telefónico: 900.878.331 (gratuito) y 91.406.88.10. Todos los días de 07 a 21 horas.
- Atención presencial: Sede Central de EMT, Calle Cerro de la Plata, 4. Lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas.
- Correo postal: dirigido a la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A., Oficina de Atención al Cliente, indicando el objeto del mismo, datos personales, dirección y teléfono de contacto.
- Fax: 91.406.88.79, incluyendo el objeto del mismo, datos personales y teléfono de contacto o dirección postal.
- A bordo del autobús, en los aparcamientos gestionados por EMT, depósitos de grúas y taquillas de teleférico, existen hojas de reclamación que pueden solicitarse al personal de EMT.
- En las oficinas del SAM en Cibeles, Aluche y Plaza de Castilla.
- A través de la página web de EMT: www.emtmadrid.es.
- Aplicaciones móviles de EMT.

■ Atención Presencial

La OAC tiene como función principal la de atender personalmente a los clientes que, por distintos motivos, quieren realizar sus gestiones en la Sede de EMT, ya sean reclamaciones, sugerencias, felicitaciones, objetos encontrados, gestión de recargos extraordinarios, realización de Tarjetas de Transporte Público, gestión de las diversas solicitudes de plazas de aparcamiento, etc. En 2023, fueron atendidas en la oficina de la Sede Central un total de 9.144 personas, cuyas encuestas de satisfacción reportaron, en un 87,51% de los clientes, que la atención fue 'muy buena'.

La OAC cuenta con dos puestos para la tramitación de la Tarjeta de Transporte Público (TTP) del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, en los que se han emitido un total de 3.006 entre

tarjetas nuevas, duplicados, extravíos y deterioro.

También se ha gestionado el cobro de 1.367 recargos extraordinarios, y se ha realizado la gestión de los objetos encontrados en los autobuses o dependencias de EMT. En 2023, se han gestionado 13.233 objetos perdidos por los clientes en cualquiera de nuestros servicios, 9,38% más con respecto a 2022. El 28,17% de estos se devolvieron a sus propietarios y el resto se enviaron a la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid, al CRTM y a los diferentes Organismos Oficiales en el caso de Pasaportes, DNI, Tarjetas Sanitarias y Permisos de Conducir.

■ Atención telefónica

Se han atendido todas las consultas recibidas vía telefónica relacionadas con cualquier servicio de EMT (Autobús, Hubs de Movilidad, Grúas, Aparcamientos, Bicimad, Teleférico, etc), dando respuesta a sus necesidades y garantizando una rápida contestación. En 2023, el número de llamadas gestionadas ha sido de 594.431, incluidas las que recibe la centralita de EMT (91.406.88.00), lo que triplica el número de llamadas atendidas con respecto a 2022, debido a la gestión directa de Bicimad. Del total de llamadas recibidas, 8.256 fueron para comunicar la pérdida inmediata de un objeto, que fue devuelto en el mismo día en 2.409 casos.

■ Gestión Administrativa

Entre las diferentes herramientas de diálogo y gestión, destaca la oficina virtual de atención al cliente, que permite la presentación de reclamaciones y sugerencias a través de medios telemáticos, lo que ha conllevado la disminución del formato de envío tradicional (carta, telefónica/presencial y fax). Durante 2023, se ha actualizado la versión de MS Dynamics CRM (GestOAC) que se estableció en 2020, con objeto de ampliar distintas funciones para mejorar la gestión de las comunicaciones con las nuevas líneas de negocio incorporadas en la Empresa.

Sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas según forma de presentación

Forma de Presentación	2023	2022	Diferencia	Δ %
Hojas de reclamaciones oficiales	1.328	786	542	68,96
Carta o escrito	349	639	-290	-45,38
Correo electrónico y App	1.083	670	413	61,64
Reclamación telefónica/presencial	780	613	167	27,24
Reclamación por fax	21	45	-24	-53,33
Página web	38.085	20.807	17.278	83,04
TOTAL	41.646	23.560	18.086	76,77

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, en 2023, se ha producido un aumento del 76,77% en el número de sugerencias, reclamaciones o quejas con respecto al ejercicio anterior. El detalle por tipología es el siguiente.

Sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas por tipología

Tipología	2023	2022	Diferencia	Δ %
Actuaciones de personal	6.274	6.320	-46	-0,73
Felicitaciones al personal	385	357	28	7,84
Daños y perjuicios económicos a los usuarios	1.527	1.378	149	10,81
Alteraciones del servicio	5.014	2.740	2.274	82,99
Sugerencias de los usuarios y otras	3.337	3.461	-124	-3,58
Reclamaciones por causa de material	263	301	-38	-12,62
Objetos encontrados	362	297	65	21,89
Descargo sobre Recargos Extraordinarios	137	161	-24	-14,91
Peticiones sugerencia y/o reclamaciones sobre carril-bus	0	1	-1	-100,00
Anomalías, cancelación y canje de títulos	1.484	1.758	-274	-15,59
Peticiones sugerencias y/o reclamaciones referentes a SMS y/o Panel de Mensajería Variable (tiempo de espera)	346	395	-49	-12,41
Grúas	664	731	-67	-9,17
Aparcamientos	4.279	4.797	-518	-10,80
Teleférico	354	214	140	65,42
Bicimad	17.220	649	16.571	2.553,31
TOTAL	41.646	23.560	18.086	76,77

■ Gestión de Reclamaciones

Todas las solicitudes recibidas en el día se agrupan para iniciar su tratamiento al día siguiente. Después, se revisa el correo electrónico para comprobar que no existen solicitudes de especial urgencia, que serían tramitadas en el mismo día. Los tramitadores registran cada una de las reclamaciones recibidas en la herramienta de gestión y se realiza una primera revisión para comprobar si el cliente ha escrito con anterioridad y, por tanto, si se trata de una solicitud expresada como recordatorio de la realizada previamente. Tras esta primera comprobación, se codifican las solicitudes y se realiza el traslado a los departamentos solicitando la información necesaria para elaborar una contestación.

■ Seguimiento de indicadores

La OAC está englobada en el Sistema de Gestión Corporativo de calidad y medio ambiente en base a las normas de referencia UNE-EN ISO 9001:2015; UNE-EN ISO 14001:2015 y EMAS III. Esto conlleva un control de sus diferentes procesos operativos y del cumplimiento de su Política de Calidad. Para ello, se realiza un seguimiento de estos procesos a través de los siguientes indicadores:

- Número de objetos en custodia.

Contabiliza el número de objetos encontrados que EMT tiene en sus dependencias desde su recepción hasta su entrega al cliente o, en su defecto, al Ayuntamiento de Madrid, al Consorcio Regional de Transportes de Madrid o a otros organismos oficiales. Durante 2023, se han cumplido los plazos fijados en este indicador.

- Tiempo de custodia de los objetos encontrados.

El tiempo de custodia en las dependencias de EMT, en el supuesto de objetos que no sean títulos de transporte, debe ser mínimo de 30 días naturales. En el caso de que el objeto encontrado sea un título de transporte, su tiempo de custodia en EMT oscila entre los 14 y 21 días naturales. Si transcurrido este plazo los objetos no son reclamados en la OAC por su propietario, se envían al Ayuntamiento de Madrid para su custodia. Durante 2023, se han cumplido los plazos fijados en este indicador.

- Tiempo de respuesta entre entrada y acuse OAC.

Contabiliza el tiempo de respuesta entre el registro de entrada de las reclamaciones, sugerencias y/o peticiones en la OAC y el acuse de recibo que se envía al interesado en aquellos casos en los que hay que requerir información a otras Direcciones, Divisiones, Servicios o Departamentos de EMT, para elaborar la pertinente contestación. El límite máximo se encuentra en 1 día natural. Durante 2023, el promedio ha estado en 1 día.

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

Contabiliza el tiempo de respuesta entre la solicitud y recepción de informes cuando estos tienen que emitirse por otras Direcciones, Divisiones, Servicios o Departamentos de EMT, con el fin de elaborar la correspondiente contestación. El límite máximo se encuentra en 12 días naturales. Durante 2023, el promedio ha estado en 6,20 días.

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

Contabiliza el tiempo invertido en la confección de la respuesta final al cliente tras recibir los informes necesarios de otras Direcciones, Divisiones, Servicios o Departamentos de EMT y envío de la contestación al cliente. El tiempo máximo previsto es de 5 días naturales. Durante 2023, el promedio ha estado en 2,89 días.

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

Contabiliza el tiempo invertido desde el registro de entrada en la OAC y la respuesta final por parte de la OAC, en aquellos casos en los que no hay que solicitar informe a otras Direcciones, Divisiones, Servicios o Departamentos de EMT. El tiempo máximo previsto es de 10 días naturales. Durante 2023, el promedio ha estado en 2,18 días.

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

Contabiliza el porcentaje de reclamaciones, sugerencias y peticiones que transcurridos 60 días se ha procedido a su archivo sin respuesta por parte de la OAC. El límite máximo es del 1% de las reclamaciones. Durante 2023, el promedio ha estado en 0,03%.

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

El máximo de llamadas perdidas permitidas es del 10%. Durante 2023 ha sido del 29,44%, como consecuencia de las llamadas recibidas por la gestión directa de Bicimad (triplicándose con respecto al año precedente), y de las modificaciones en la aplicación informática del *Call Center*, que aún siguen en proceso.

5 · 3 · 4 Servicio de Coordinación y Gestión de Atención a Colectivos y eventos

Desde 2022, la finalidad de este Servicio (operativo en turnos de mañana, tarde y noche, todos los días del año) es la de atender a colectivos y la realización de trabajos en calle. Dentro de este, el personal del Servicio de Atención Móvil (SAM) realiza una atención presencial a los clientes en la calle, en los puntos donde se produce una incidencia, así como en las casetas de información, autobuses, puntos de interés, etc. Asimismo, previa petición, el SAM realiza charlas informativas sobre el transporte público en superficie en colegios, centros de día de mayores y centros de personas con discapacidad; presta atención y visita en domicilios y hospitales a lesionados en autobuses y atiende las visitas a las instalaciones de EMT.

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

- Intercambiador de Plaza de Castilla.
- Cibeles (caseta abierta las 24 horas del día).
- Aluche.

En estos puntos se han realizado 1.830 actuaciones, dando información a un total de 279.309 personas.

Entre las actuaciones realizadas en el año 2023 cabe destacar las siguientes:

- Desde 2009, se realizan entrenamientos específicos en el uso autónomo del autobús dentro del programa 'Creemos en tu autonomía' a personas con discapacidad cognitiva. En 2023, se han realizado 24 entrenamientos de estas características.
- Recepción y atención de visitas a las instalaciones de EMT, especialmente Centros Educativos, (Programa 'Madrid, un libro abierto' dentro del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social), Centros Ocupacionales de Formación y Fundaciones para personas con discapacidad. En 2023, se ha recibido la visita de un total de 1.851 escolares pertenecientes a 72 colegios, institutos y fundaciones, de los que 57 eran personas con discapacidad pertenecientes a cinco Colegios de Educación Especial y a 25 personas pertenecientes a dos Centros de la Tercera Edad.
- Acompañamiento de escolares, previa petición, durante sus desplazamientos en alguna de las líneas de EMT con un total de 2.111 actuaciones y 58.098 escolares atendidos, de las que 134 actuaciones se realizaron a Centros Ocupacionales, atendiendo a 1.591 personas con discapacidad y 26 personas de la tercera edad.
- Intervenciones en Centros Educativos y Centros Ocupacionales de Formación y Fundaciones para personas con discapacidad, previa petición, con un total de 20 actuaciones y 588 escolares atendidos, de las que 1 actuación se realizó en un Centro de la Tercera Edad (42 de estos eran mayores de 65 años).
- También se ha prestado atención a 1.712 viajeros que han resultado lesionados en nuestros autobuses.
- En colaboración con el Servicio de Patrimonio Histórico, se ha realizado el acompañamiento a 196

visitas al Museo de EMT, a las que han asistido 5.665 personas, de las cuales 108 personas tenían alguna discapacidad y 641 eran mayores de 65 años.

- Se han llevado a cabo 13.377 actuaciones en paradas de la red, puntos de atención general, Intercambiadores, Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, actuaciones en servicio nocturno, SAM exprés, Servicios Especiales sustitutivos por obras en líneas de Metro y Renfe.
- Colaboración en eventos y actos institucionales de distinta índole: nuevo Bicimad, UITP Barcelona, Premios 'Muévete verde', Global Mobility Call, etc.)
- Colaboración con el servicio de Atención Telefónica de OAC para usuarios de Bicimad, entre marzo y octubre, debido a la gran demanda de información e incidencias en el período de transición del antiguo sistema al nuevo. Se han realizado 1.211 actuaciones, atendiendo a un total de 338.764 personas.

EMT, además, es la responsable de la gestión y conservación del Patrimonio Histórico de la Empresa, así como de la gestión, mantenimiento y explotación del Museo EMT Madrid. El año 2023, ha sido el primer ejercicio en el que el Museo se ha explotado de manera profesionalizada y comercial de cara a los clientes, una vez implantado el módulo de venta de entradas online y el sistema de gestión, control y estadística de visitas y visitantes. Este sistema, acompañado de diversas campañas de promoción e imagen en Redes Sociales y otros canales de comunicación, así como el lanzamiento de una audioguía para los visitantes, ha supuesto un importante revulsivo para el Museo y ha significado la consolidación de este como destino cultural y el incremento y afianzamiento del número de visitantes. En total, se han ofertado un total de 5.880 plazas (en 147 sesiones de 40 plazas cada una, repartidas todos los sábados, domingos y festivos del 6 de mayo al 23 de julio y del 2 de septiembre al 12 de noviembre), registrándose una asistencia de 5.577 visitantes (94,85% de ocupación, sobre el total).

Además, se ha lanzado también este año el VIII Concurso de Microrrelatos y Fotografías de EMT, dedicado a Bicimad, que ha contado con la participación de 123 microrrelatos y 37 fotografías.

5 · 3 · 5 Comunicación Externa

El ejercicio 2023, ha estado marcado por la comunicación de proyectos estratégicos para la EMT, junto con iniciativas innovadoras que cuentan con el respaldo del Ayuntamiento de Madrid, como la finalización de la primera fase de los puntos de recarga eléctrica (pantógrafo invertido) en el Centro de Operaciones de Carabanchel, el inicio de las obras de la hidrogenera en Entrevías, la puesta en marcha de la primera línea Bus Rapid, el refuerzo de la red de autobuses nocturnos y la puesta en marcha del nuevo Bicimad.

■ Prensa y Redes Sociales

En la página web corporativa, se ha realizado el mantenimiento y actualización de la sección 'Noticias' en la que se han publicado 85 contenidos a lo largo del año y se ha actualizado la sección 'Sala de Prensa' en la que se ofrece material relevante para los medios de comunicación.

En el Blog de EMT, se han publicado cerca de 34 entradas, entre noticias de servicio y otros contenidos de interés.

En materia de Redes Sociales, se ha gestionado y potenciado la presencia de EMT en Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn y YouTube; habiéndose incorporado también a WhatsApp Channels. Se han difundido contenidos relevantes como noticias, entradas del blog institucional de EMT e información sobre los diferentes servicios.

A 31 de diciembre de 2023, el perfil institucional de EMT presenta los siguientes datos de seguidores: 204.431 en Twitter, 47.085 en Facebook, 16.090 en Instagram, 7.558 en LinkedIn y 10.201 en el nuevo canal de WhatsApp. Se gestiona, además, el perfil oficial de EMT en YouTube, con 1.949 suscriptores a cierre del año y donde se han compartido diversos videos institucionales, informativos e históricos.

El Servicio de BiciMAD presenta los siguientes datos de seguidores en redes sociales: 18.449 en Twitter y 4.839 en Facebook. El Servicio de Teleférico actualmente cuenta con 1.024 en Twitter, 1.567 en Facebook y 3.015 en Instagram.

La comunidad de EMT en redes sociales sigue creciendo con ritmo constante y ha superado la barrera de los 300.000 usuarios. A lo largo del año, las cuentas de EMT en redes han realizado 9.014 publicaciones que han generado 14.091.879 impresiones y 403.136 interacciones, lo que ofrece una ratio medio de *engagement* del 2,86%.

■ Centro de Gestión de la Información (CGI)

El Centro de Gestión de la Información (CGI) es el encargado de la recopilación, filtrado, edición y publicación de forma coordinada, de toda la información relativa a incidencias planificadas o sobrevenidas que, en mayor o menor grado, alteran el normal funcionamiento del servicio, así como las novedades y modificaciones que se producen en el mismo, con objeto de mantener informados tanto a nuestros clientes externos como internos.

Para ello, se utilizan los siguientes canales de comunicación: página web corporativa y aplicación 'Navega Madrid', Twitter, Telegram, avisos colocados en paradas, mensajería por correo electrónico, canal RSS, aplicaciones móviles, pantallas multimedia instaladas en autobuses y PMV instalados en las paradas con mayor demanda o de especial relevancia por su ubicación o coincidencia de líneas.

El número de avisos, mensajes, páginas y paneles, editados y publicados, durante 2023, es el siguiente.

Información sobre incidencias publicadas

Tipo de publicación	Número
Avisos por el Canal RSS	2.256
Avisos en la Web de la EMT y plataforma Open Data	2.644
Avisos en paradas	5.028
Avisos en pantallas de autobuses	2.402
Mensajes en paneles de paradas (PMV)	3.812
Mensajes en Twitter (@EMTincidencias)	4.797
Mensajes en Telegram	808
Correos electrónicos	2.270

Además, el CGI recopila y publica toda la información relativa a los procesos selectivos promovidos desde la Dirección de Recursos Humanos, tanto a nivel interno como externo.

Durante 2023, se han gestionado 68 procesos selectivos que han generado distintas publicaciones (36,35% más en comparación con el ejercicio anterior).

Información sobre procesos selectivos

Tipo de publicación	Número
Avisos en la Web de EMT	86
Avisos en el Portal del Empleado	698
Avisos en pantallas internas	71
Mensajes en Telegram	171
Correos electrónicos	477

6 MARCO DE FINANCIACIÓN SOSTENIBLE

EMT ha emitido el 08 de junio de 2023 un Marco de Financiación Sostenible con el propósito de conseguir fondos a través de bonos verdes, préstamos verdes y préstamos vinculados a la sostenibilidad para financiar proyectos de transporte limpio y energías renovables, contribuyendo así a una economía neutral en carbono.

El Marco de EMT ha sido revisado por Capgemini Invent, que ha proporcionado una opinión de segunda parte, confirmando la alineación del Marco con los Principios Internacionales de Bonos y Préstamos Verdes, así como de Préstamos vinculados a criterios de Sostenibilidad.

Para medir el desempeño de EMT se han seleccionado unos indicadores de seguimiento (KPIs) relevantes y vinculados a la sostenibilidad, así como los objetivos pertinentes y se ha considerado tanto el impacto del sector del transporte al que pertenece su actividad, como los objetivos climáticos recogidos en el Acuerdo de París y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS o SPTs).

■ SPT 1: Objetivos sobre el KPI Porcentaje (%) de Flota eléctrica y cero emisiones

EMT ha establecido en el Marco el objetivo de adquirir 539 vehículos eléctricos y de hidrógeno, que suponen el 25% sobre el total de la flota para el año 2025.

El indicador fijado ha sido: Nº autobuses eléctricos o cero emisiones adquiridos en flota/ Nº total de autobuses en flota.

Para el ejercicio 2023 el Valor Objetivo fijado es un 15% flota eléctrica y cero emisiones. La flota cero emisiones según Directiva UE a 31.12.23 son 265 unidades más 59 unidades cuya entrega se ha retrasado para los primeros meses del 2024. El total del parque móvil a 31.12.2023 se corresponde a 2.102 unidades, siendo 15,4% el valor alcanzado.

■ SPT 2: Objetivos sobre el KPI Emisiones de NOx

EMT ha implantado en el Marco el objetivo emitir menos de 30.000 kg de NOx para el año 2025, que supone alcanzar un objetivo de menos de 0,30 kg de NOx por cada 1.000 km recorridos por vehículos eléctricos y de hidrógeno.

El indicador fijado ha sido: Kg NOx emitidos/ 1.000 km comerciales.

Para el ejercicio 2023 el Valor Objetivo fijado es menos de 0,41 gr/km NOx emitidos/año, siendo 0,4069 gr/km el valor alcanzado.

■ SPT 3: Objetivos sobre el KPI Energía renovable generada por paneles fotovoltaicos para autoconsumo

EMT ha establecido en el Marco el objetivo de alcanzar una potencia instalada de alrededor de 3,96 MWh/año de energía para el año 2025 y un ratio de productividad de 1.600 h/año, que supone alcanzar un objetivo de más de 6.000 MWh/año por todos los paneles fotovoltaicos instalados.

El indicador fijado ha sido: Potencia instalada MWh/año x r (hr/año)

siendo r= ratio medio de productividad de los paneles instalados y su disposición Kg NOx emitidos/ 1.000 km comerciales.

Para el ejercicio 2023 el Valor Objetivo fijado es mayor de 3.000 Mwh/año. La Potencia instalada ha sido de 0,414 Mwh/año y el ratio medio de productividad de los paneles instalados 1.345 Mwh, siendo 557 Mwh/año el valor alcanzado. Cabe destacar que las cubiertas fotovoltaicas han sufrido retrasos y no han podido computarse dentro del 2023.

7 INFORMACIÓN FISCAL

El resultado del ejercicio 2023 ha sido de 5.253.735 euros (14.596.667 euros, en 2022) el cual ha sido fundamentalmente obtenido en España donde desarrolla su actividad, principalmente.

Como consecuencia del beneficio anteriormente descrito, el impuesto de sociedades del ejercicio 2023 ha tenido una cuota a devolver de 131.573 euros.(28.730 euros, en 2022) (Nota 22.2 de la Memoria de las Cuentas Anuales).

La sociedad ha recibido subvenciones de explotación que ha incorporado al resultado del ejercicio por importe de 25.289.428 euros. (50.697.933 euros, en 2022) (Nota 23.3 de la Memoria de las Cuentas Anuales).

No se han recibido subvenciones de capital no reintegrables con la finalidad específica de financiación de adquisición de inmovilizado en el ejercicio 2023. Se han recibido donaciones de elementos de inmovilizado por valor de 7.435.015 euros, del Ayuntamiento de Madrid, que corresponde a la aportación no dineraria realizada por este de elementos vinculados al Servicio de Bicicleta Pública y de activos entregados por proveedores de bienes de inmovilizado, sobre todo de autobuses, en concepto de compensaciones contractuales. (Nota 17 de la Memoria de las Cuentas Anuales).

8 TABLA DE CONTENIDOS EINF

Información solicitada por la Ley 11/2018 de Información no Financiera	Página del Informe
MODELO DE NEGOCIO	
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial, organización y estructura): actividades, marcas, productos y servicios; tamaño de la organización.	3-10
Mercados en los que opera: ubicación sede y ubicación operaciones.	3
Objetivos y estrategias de la organización.	12-15, 17-20
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	15-20
Análisis grupos de interés: identificación y canales de comunicación.	20-21, 63-64, 69-73
Estudio de materialidad: metodología y aspectos materiales.	20-21
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	
Principales riesgos ambientales que afectan a la organización relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos. Información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, mediano y largo plazo.	36
Políticas y compromisos. procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. Los resultados de esas políticas incluyendo indicadores clave de resultados.	36-37
Información general detallada	
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad.	19, 25-27, 35-37
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	36-37
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	35
Aplicación del principio de precaución.	35
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	35
Contaminación	
Descripción de medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de la actividad (Indicar las emisiones distintas a las de CO ₂ eq, es decir, contaminación acústica, contaminación lumínica, olores, vibraciones, partículas, NO _x , SO _x , CO, COV, etc).	26-29
Economía circular y prevención y gestión de residuos	
Descripción de medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	33-34
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	34

Información solicitada por la Ley 11/2018 de Información no Financiera	Página del Informe
Uso sostenible de los recursos	
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	30-31
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	33
Consumo, directo e indirecto, de energía.	30-32
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.	30, 35
Uso de energías renovables.	30, 33, 89
Cambio climático	
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	26-29
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	26-29
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	26-27, 89
Protección de la biodiversidad	
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	38-39
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	38
▲ CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	
Principales riesgos que afectan a la organización en materia laboral, de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, de discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal. Explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos. Información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, mediano y largo plazo.	41, 48-51, 58-60, 60-62, 65-67
Políticas y compromisos. procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. Los resultados de esas políticas incluyendo indicadores clave de resultados.	50-58
Empleo	
Número de empleados por país.	41
Número total y distribución de empleados por sexo, edad y clasificación profesional.	41-42
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	42-44
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	46
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	47-48
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	47

Información solicitada por la Ley 11/2018 de Información no Financiera	Página del Informe
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago de los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	47
Implantación de políticas de desconexión laboral.	52
Empleados con discapacidad.	48-49
Organización del trabajo	
Descripción de la organización del tiempo de trabajo (turnos, gestión de horas extra, flexibilidad en la jornada laboral, etc).	50-51
Descripción de medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	50-52
Número de Horas de absentismo.	53-54
Salud y seguridad	
Descripción de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	55-58
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	54-55
Relaciones sociales	
Descripción de la organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	58-60
Descripción del balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	58-59
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	60
Formación	
Descripción de las políticas implementadas en el campo de la formación.	60-62
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	60-62
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	63-64
Igualdad	
Descripción de medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	58, 65-67
Descripción de planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	52, 58, 65-67
Descripción de la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	65-67
RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS	
Principales riesgos que afectan a la organización en materia de derechos humanos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos. Información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, mediano y largo plazo.	67-68

Información solicitada por la Ley 11/2018 de Información no Financiera	Página del Informe
<p>Políticas y compromisos. procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. Los resultados de esas políticas incluyendo indicadores clave de resultados.</p>	67-68
Derechos humanos	
<p>Descripción de la aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.</p>	67-68
<p>Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos</p>	67-68
<p>Descripción de las medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.</p>	67-68
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	
<p>Principales riesgos que afectan a la organización en materia de corrupción y soborno, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos. Información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, mediano y largo plazo.</p>	67-68
<p>Políticas y compromisos. procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. Los resultados de esas políticas incluyendo indicadores clave de resultados.</p>	67-68
Corrupción y soborno	
<p>Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.</p>	67-68
<p>Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.</p>	67-68
<p>Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.</p>	67-68
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD	
<p>Principales riesgos que afectan a la organización en materia de compromiso con el desarrollo sostenible, subcontratistas y proveedores, consumidores e información fiscal, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos. Información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, mediano y largo plazo.</p>	73-77
<p>Políticas y compromisos. procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. Los resultados de esas políticas incluyendo indicadores clave de resultados.</p>	67-68, 73-77, 80
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	
<p>Descripción del impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local (por ejemplo, gasto en proveedores, gasto en proveedores locales).</p>	69-73

Información solicitada por la Ley 11/2018 de Información no Financiera	Página del Informe
Descripción del impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	69-73
Descripción de las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	69-73, 87-89
Información sobre las acciones de asociación o patrocinio.	70
Subcontratación y proveedores	
Información sobre la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	73-77
Descripción sobre cómo se considera la responsabilidad social y ambiental de los proveedores en sus relaciones con estos.	73-77
Descripción de los sistemas de supervisión y auditorías a proveedores y resultados de las mismas.	75
Consumidores	
Descripción de las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	77-79
Descripción de los sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	81-85
Información fiscal	
Los beneficios obtenidos por país.	90-91
Los impuestos sobre beneficios pagados (no devengados).	90-91
Las subvenciones públicas recibidas.	90-91

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S.A.

www.emtmadrid.es