

**INFORME GESTIÓN**

**ESTADO INFORMACIÓN  
No FINANCIERA**

**2022**



# ÍNDICE

A. Evolución de la actividad de la empresa en 2022 .....	3
<b>I</b> · PRESENTACIÓN .....	3
<b>II</b> · RESUMEN ACTIVIDAD GENERAL DE LA EMPRESA .....	4
<b>III</b> · ACTIVIDAD DE TRANSPORTE COLECTIVO URBANO .....	5
<b>IV</b> · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE AYUDA A LA MOVILIDAD .....	6
<b>V</b> · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE APARCAMIENTOS .....	7
<b>VI</b> · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE BiciMAD .....	8
<b>VII</b> · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE TELEFÉRICO .....	8
<b>VIII</b> · ACTIVIDAD DE GESTIÓN PUBLICITARIA .....	8
<b>IX</b> · ACTIVIDAD DE CONSULTORÍA .....	9
<b>X</b> · ACONTECIMIENTOS MÁS RELEVANTES .....	10
<b>XI</b> · INSTRUMENTOS FINANCIEROS Y PAGO MEDIO A PROVEEDORES .....	11
B. Previsión de actividades y acontecimientos posteriores al cierre .....	13



<b>C. Estado de la Información No Financiera</b>	<b>18</b>
<b>1 · ENTORNO EMPRESARIAL DE EMT Y PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>18</b>
1 · 1 · Estructura, formulación estratégica y proyectos	18
1 · 2 · Metodología de elaboración de la Información No Financiera	21
1 · 3 · Gestión de riesgos	23
1 · 4 · Gestión de proyectos	24
1 · 5 · Gestión de procesos	24
<b>2 · MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD</b>	<b>25</b>
2 · 1 · Impactos ambientales y medidas adoptadas	25
2 · 2 · Consumos	29
2 · 3 · Gestión de residuos	34
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
<b>3 · CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A RECURSOS HUMANOS</b>	<b>41</b>
3 · 1 · Plantilla de personal	41
3 · 2 · Tiempo de trabajo	50
3 · 3 · Relaciones Laborales	58
3 · 4 · Formación	59
3 · 5 · Accesibilidad Universal y diseño para todos	61
3 · 6 · Integración e Igualdad	63
<b>4 · GESTIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>	<b>66</b>
<b>5 · RELACIONES CON LA SOCIEDAD</b>	<b>67</b>
5 · 1 · Compromiso con el desarrollo sostenible. Relaciones con los grupos locales	67
5 · 2 · Contratación	73
5 · 3 · Consumidores	77
<b>6 · INFORMACIÓN FISCAL</b>	<b>87</b>
<b>7 · TABLA DE CONTENIDOS EINF</b>	<b>88</b>

# A. Evolución de la actividad de la empresa en 2022

## I. Presentación

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

A continuación, se detallan las líneas de actividad de las que EMT es responsable, así como sus dependencias a 31 de diciembre de 2022.

- 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 2.090 autobuses.
- Prestación del servicio de retirada de vehículos de la vía pública, según lo establecido en la Ordenanza de Movilidad de la Ciudad de Madrid, y del servicio de retirada y custodia de vehículos abandonados. EMT dispone de una flota de 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) en sus dos modalidades: BiciMAD Classic, con una flota de 3.605 bicicletas en 264 Estaciones distribuidas en diferentes puntos de la ciudad, y BiciMAD Go con 374 bicicletas destinadas a su alquiler sin base fija.
- 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.

El 29 de diciembre de 2021 se suscribe la segunda 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 2022 ha concluido con la suscripción de una Adenda, formalizada el 29 de diciembre de 2022.

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

## II. Resumen Actividad General de la empresa

La actividad de EMT en 2022 ha estado marcada por el proceso de recuperación del impacto que supuso la pandemia de la COVID-19 en los años 2020 y 2021, que ha permitido una progresiva normalización de la actividad hasta alcanzar casi los niveles prepandemia en el último trimestre del ejercicio.

La actividad de Transporte Colectivo Urbano ha presentado un incremento de la demanda del 25,76% respecto a 2021 (76.376.420 viajeros), transportando un total de 372.868.345 viajeros. Esta recuperación es consecuencia, por una parte, de una vuelta casi completa a la actividad de 2019, derivada del fin del riesgo sanitario por la mejora de la pandemia y, por otra, de la menor incidencia del teletrabajo y el regreso a las clases presenciales, así como del aumento de la oferta de servicio relacionado con la gradual recuperación de la actividad.

El total de kilómetros recorridos en línea ha sido de 96.378.889, un 3,51% más que en el ejercicio anterior derivado del aumento de la oferta de servicio ya comentada, de la menor priorización del uso del transporte privado frente al público, de la creación de dos nuevas líneas y del mayor 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 354 unidades, lo que unido a la baja de todos los vehículos diésel ha convertido a Madrid en la primera gran capital europea, en cuanto a número de habitantes y autobuses en servicio, que opera con una flota de autobuses municipales 100% limpia.

En cuanto al Servicio de Ayuda a la Movilidad hay que destacar que las intervenciones del servicio de grúas han experimentado un incremento del 3,51% sobre el año 2021. Así mismo, hay que señalar la participación de este servicio en el dispositivo de seguridad desplegado con motivo de la Cumbre de la OTAN, con la realización de 187 servicios entre el 25 y el 29 de junio. Por otra parte, se ha continuado fomentando la puesta en marcha de nuevos carriles reservados para el transporte, con la incorporación de 4,82 kilómetros al total de carril-bus vigilado.

Los aparcamientos también presentan un aumento de la demanda, alcanzando un 44,58% en el caso de los vehículos en régimen de abonados. Asimismo, el número de visitantes del Teleférico ha crecido un 23,35%, a pesar del cierre de las instalaciones hasta el 31 de marzo por una revisión técnica.

En lo referente a BiciMAD, hay que señalar que, en el mes de octubre, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid aprueba la gestión íntegra de este servicio por parte de EMT desde el día 1 de noviembre de 2022. BiciMAD Classic presenta un descenso en el número de viajes, tanto en Abonados Anuales como Ocasionales, como consecuencia de la concesión de nuevas licencias por parte del Ayuntamiento a otras empresas.

En cuanto a Publicidad, resaltar que ha continuado con la actividad de Desarrollo de Negocio, cuya finalidad principal es la localización y explotación de nuevas fuentes de ingresos, al tiempo que su actividad publicitaria presenta una ligera recuperación con respecto a 2021.

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
<b>2022</b>	220	3.977,67	2.090	4,83	1.558,74	2.095,86
<b>2021</b>	219	3.929,64	2.095	5,91	1.509,89	2.074,66
<b>Δ</b>	1	48,03	-5	-1,08	48,85	21,20
<b>%</b>	0,46	1,22	-0,24	-18,27	3,24	1,02

	Kilómetros recorridos				Horas-vehículo en línea	Velocidad en línea
	En línea	En salida y encierro	Comerciales	Totales		
<b>2022</b>	96.378.889	8.562.028	104.940.917	106.475.619	7.448.509	12,94
<b>2021</b>	93.106.298	7.230.533	100.336.831	101.654.885	7.251.262	12,84
<b>Δ</b>	3.272.591	1.331.495	4.604.086	4.820.734	197.248	0,10
<b>%</b>	3,51	18,41	4,59	4,74	2,72	0,78

	Viajeros transportados			Ingresos Servicios de Transportes		
	Totales	Promedio diario	Por vehículo-km en línea	Totales	Tarifa técnica por km (1)	Por viajero
<b>2022</b>	372.868.345	1.021.557	3,8688	626.399.345	6,50	1,6799
<b>2021</b>	296.491.925	812.307	3,1844	530.507.656	5,70	1,7893
<b>Δ</b>	76.376.420	209.250	0,6844	95.891.689	0,80	-0,1094
<b>%</b>	25,76	25,76	21,49	18,08	14,04	-6,11

	Consumos por 100 km (expresados en energía kWh)				Viajes diarios por vehículo	Índice de ocupación
	Diésel	Gas natural	Eléctrico	Híbrido		
<b>2022</b>	472,44	664,36	126,36	442,25	19,26	42,94
<b>2021</b>	508,57	663,22	128,71	469,12	19,22	35,54
<b>Δ</b>	-36,13	1,14	-2,35	-26,87	0,04	7,40
<b>%</b>	-7,10	0,17	-1,83	-5,73	0,21	20,82

	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
<b>2022</b>	9.266	9.923	8.462	8.429	5,408	4,022
<b>2021</b>	9.168	9.833	8.305	8.345	5,527	4,022
<b>Δ</b>	98	90	157	84	-0,119	0,000
<b>%</b>	1,07	0,92	1,89	1,01	-2,15	0,00

(1) Calculada sobre los kilómetros en línea.

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

Se ha transportado un total de 372.868.345 viajeros, lo que representa un incremento de la demanda del 25,76% respecto a 2021 (76.376.420 viajeros). Esta progresiva recuperación de la demanda es consecuencia, por una parte, de una vuelta casi completa a la actividad de 2019, derivada del fin del riesgo sanitario por la mejora de la pandemia (que motivó el cambio modal en los usuarios del transporte público hacia el uso del vehículo privado y, por tanto, un descenso de los viajeros) y, por otra, de la menor incidencia del teletrabajo y el regreso a las clases presenciales, así como del aumento de la oferta de servicio relacionado con la gradual recuperación de la actividad.

La utilización del Abono Transportes se ha situado en 303.217.838 viajeros, con un incremento del 27,55%. En cuanto a los viajeros con Títulos EMT y Metrobús, han pasado de 57.885.164 a 66.639.821, con un incremento del 15,12% que ha afectado a todos los títulos, especialmente al Metrobús y al Billeto Sencillo, así como al del Aeropuerto por la recuperación del Turismo.

El total de kilómetros recorridos en línea ha sido de 96.378.889, un 3,51% más que en el ejercicio anterior. La velocidad en línea se incrementa ligeramente (0,78%), pasando de 12,84 km/h en 2021 a 12,94 en 2022, 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 3,24%, por las mismas razones expresadas para los viajeros.

En 2022, se han dado de alta 354 autobuses, al tiempo que se han retirado del servicio 359, por lo que el Parque Móvil de Explotación ha disminuido en 5 unidades. Con la retirada del servicio del último autobús diésel el 30 de diciembre, Madrid se convierte en la primera ciudad europea con una flota 100% limpia.

El consumo de carburante ha aumentado un 5,58% debido, principalmente al aumento de kilómetros recorridos en línea, como consecuencia de la mayor oferta de servicio. Por otra parte, el consumo por kilómetro aumenta ligeramente respecto a 2021, debido a la mayor densidad de tráfico. 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 2022 es de 9.375 plazas, reduciéndose con respecto a 2021 en 29, como consecuencia de la cesión de espacio para el Servicio de Aparcamientos en la Base de Nuestra Señora del Recuerdo.

Al cierre de este ejercicio el número total de grúas era de 80, que han realizado 66.214 intervenciones, lo que supone un 3,51% más que en el año anterior. Del total de intervenciones, el 58,92% (39.015) han sido vehículos retirados de la calle, lo que representa un 2,14% más que en 2021 (38.198).

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 195,528, de los que 35,699 disponen de separador.

## V. Actividad de gestión de aparcamientos

EMT ha gestionado un total de veintinueve Hubs de Movilidad, incluyendo veintiséis aparcamientos en régimen de residentes y rotación y mixtos, con un total de plazas disponibles de 12.164, dos Plataformas de Movilidad y un aparcamiento de colaboración público-privada en el Centro Comercial Isla Azul.

La distribución de plazas, por tanto, es de 9.700 plazas en rotación y 2.464 de residentes.

El número de vehículos que han estacionado en régimen de rotación ha sido de 2.038.827, con un incremento del 16,29% sobre los de 2021. El número total de abonados ha sido de 29.619 con un crecimiento del 44,58%.

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

- Plataforma de Movilidad Canalejas 360. Entra en funcionamiento en septiembre y 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 199 puntos de recarga en sus instalaciones, que se gestionan desde la app "Electro-EMT".
- Micrologística. En 2022 ha aumentado esta actividad con la instalación de puntos de recogida de pedidos (lockers) en distintas instalaciones.
- Sistema de estacionamiento BiciPARK, para aparcar bicicletas en sus aparcamientos, con acceso a través de la app "Madrid Mobility 360" y un total de 129 plazas disponibles.

## VI. Actividad de gestión de BiciMAD

La flota total, a 31 de diciembre, asciende a 3.999 bicicletas, de las que 3.623 corresponden a BiciMAD Classic y 376 a BiciMAD Go. Mientras que el total de estaciones es de 264 (6 de ellas dobles) y están distribuidas en catorce distritos de la ciudad.

El servicio de BiciMAD Classic cierra el año 2022 con 56.709 Abonados Anuales, con un descenso con respecto al año 2021 de 11.293 abonados, que se ha producido, de manera paulatina, durante todo el año. Los usuarios Ocasionales presentan un tiempo medio de viaje muy superior al de Abonados, 64,26 minutos frente a 27,30.

En cuanto a BiciMAD Go, que opera sin base fija y con cuyas bicicletas se pueden realizar desplazamientos de punto a punto, el número de viajes ha sido 39.330, con un descenso del 49,62% en el número de viajes., como consecuencia de la concesión de nuevas licencias por parte del Ayuntamiento a otras empresas.

El número de horas ofertadas en calle ha experimentado un crecimiento del 12,10% (2.716.721,63 horas más que en 2021).

A finales de octubre el Pleno del Ayuntamiento de Madrid aprueba la gestión íntegra de este servicio por parte de EMT desde el día 1 de noviembre de 2022.

## VII. Actividad de gestión de teleférico

En la actividad del año, hay que tener en cuenta una incidencia debido a un fallo técnico detectado en las operaciones de mantenimiento preventivo, motivo por el que se tuvieron que realizar trabajos en los cables hasta el día 1 de abril.

De este modo, ha estado abierto al público un total de 243 días, lo que supone un incremento del 23,35% sobre el año 2021 y ha transportado 310.521 visitantes, un 66,42% más que el año anterior. Tras la pandemia de la COVID-19, se han vuelto a ofrecer visitas guiadas de colegios a las instalaciones de Teleférico.

## VIII. Actividad de gestión publicitaria

Con motivo del Estado de Alarma generado por la COVID-19, toda la actividad publicitaria sufrió un

descenso notable en 2020. En 2021 experimentó una ligera recuperación y, finalmente, en 2022 se acerca a la situación prepandemia.

En 2022, se han alcanzado los siguientes hitos:

- Prórroga por un año adicional del contrato de explotación publicitaria que incluye la publicidad en los autobuses y en los aparcamientos gestionados por EMT.
- Inicio en el mes de septiembre de un nuevo contrato de aplicación, mantenimiento y retirada de vinilos publicitarios.

Las principales actividades realizadas durante 2021 han sido:

- Publicidad
  - Control y gestión del contrato del exclusivista publicitario de autobuses y aparcamientos.
  - Supervisión de la explotación publicitaria de las marquesinas.
  - Gestión de contenidos y venta de objetos promocionales corporativos en las tiendas de EMT.
  - Gestión del contrato de aplicación y retirada de vinilos publicitarios en autobuses.
  - Arrendamiento de espacios o bienes para la realización de rodajes y eventos.
- Desarrollo de negocio
  - Seguimiento y negociación, junto con la Dirección de Otros Servicios de Movilidad, de espacios en la Planta de Movilidad de Canalejas para la instalación y explotación de un lavadero ecológico.
  - Seguimiento y negociación, junto con la Dirección de Otros Servicios de Movilidad, de un procedimiento para la instalación y explotación de un centro de distribución urbana de mercancías denominado “centro de consolidación de reparto de paquetería y mercancía”.
  - Tramitación de un nuevo contrato para la instalación de Locker en la zona ubicada en la calle Alcalá, 17 (Canalejas).
  - Prórroga del Acuerdo de Colaboración para el Desarrollo y expansión del Carné Madridista y promoción del Teleférico de Madrid.

## IX. Actividad de consultoría

Entre las actividades realizadas en 2022, 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). Asistencia técnica a la consultora IDOM para el desarrollo de un operador público de transporte en la ciudad de Bogotá (Colombia).

- Consultorías relacionadas con urbanismo y movilidad para el Ayuntamiento: Asistencia técnica al Ayuntamiento de Madrid para la elaboración de propuestas de recorridos y un informe de análisis de viabilidad de la solución planteada por la empresa municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, S.A, 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, así como de nuevos tramos de carril-bus. Análisis de viabilidad de las acciones recogidas en el Plan Operativo de Gobierno en cuanto a la accesibilidad a centros de educación y hospitales de referencia. Diseño de un proyecto básico de una infraestructura de plataforma reservada para las líneas de EMT Norte-Sur.
- 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), como electrificación del Centro de Operaciones de Carabanchel, renovación de la flota con autobuses 100% eléctricos, ampliación y transformación tecnológica del sistema de BiciMAD y desarrollo de la aplicación Madrid Mobility 360.
- Proyectos Internacionales de Investigación: AUGMENTED CCAM, LEAD, MOMENTUN SCALE-UP, SHOW y SOLUTIONS PLUS.

## X. Acontecimientos más relevantes

### RESUMEN DE INVERSIONES LLEVADAS A CABO

En este ejercicio se ha ejecutado el 56,05% de las inversiones presupuestadas. Entre ellas, destacan:

- Adquisición de 280 autobuses para el servicio de transporte, de los que 235 unidades son estándar GNC y 45 son estándar eléctrico.
- Ampliación del proyecto de sustitución de la tecnología embarcada (paneles, consolas, Cctv y sistema conducción autónoma) en el global de la flota de autobuses.
- Continuidad de los proyectos de conteo de viajeros del Servicio de Transporte y del proyecto MaaS para la integración de los distintos servicios de movilidad de la ciudad de Madrid, así como el inicio de proyectos relacionados con la Inteligencia Artificial.

- Continuación con la dinamización de los sistemas tecnológicos, con proyectos como SAP PS, infraestructura seguridad perimetral y una nueva aplicación para gestión documental.
- Instalación de nuevos aseos para conductores en calle.
- Trabajos para la construcción del nuevo Centro de Operaciones de La Elipa y comienzo del estudio del nuevo Centro de Operaciones de Las Tablas, así como Madrid Nuevo Norte.
- Adecuación de instalaciones en centros de operaciones, entre las que destacan la instalación de nuevos puntos de recarga eléctricos para autobuses, mediante PDR y mediante pantógrafos, con la electrificación completa del Centro de Operaciones de Carabanchel, una estación de carga de hidrógeno en el Centro de Operaciones de Entrevías y la instalación de fotovoltaica en hidrogenera y cubiertas en todos los centros de operaciones.
- Adecuación de las instalaciones en las dependencias del Departamento de Atención al Cliente y del Servicio de Ayuda a la Explotación en el edificio de la Sede Central.
- Adecuación de las instalaciones técnicas y tecnológicas de aparcamientos, e instalación de puntos de recarga eléctricos para vehículos. Adecuación completa de algunos aparcamientos, puesta en marcha de una electrolinera en el Aparcamiento de Canalejas y actualización del sistema de gestión de aparcamientos.
- Adecuación de las instalaciones técnicas y tecnológicas de bases de grúas, destacando la instalación de estanterías para vehículos y la actualización del sistema de gestión de flotas.
- Adquisición de bicicletas y estaciones para la consolidación del servicio de BiciMAD e inicio de la transformación tecnológica de este servicio.

## 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 2022 ningún instrumento financiero complejo que resulte relevante para la valoración de sus activos, pasivos, situación financiera o resultado.

### **INFORMACIÓN SOBRE APLAZAMIENTOS DE PAGOS EFECTUADOS A PROVEEDORES**

A continuación, se detalla la información 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	2022	2021
Periodo medio de pago a Proveedores	37,82	44,79
Ratio de operaciones pagadas	37,96	41,37
Rsto de operaciones pendientes de pago	34,81	53,45

Pagos (euros)	2022	2021
Total pagos realizados	375.718.665	177.354.328
Total pagos pendientes	15.898.806	70.212.117
<b>Total</b>	<b>391.617.471</b>	<b>247.566.445</b>

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 según la Resolución de 29 de enero de 2016, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, sobre la información a incorporar en la memoria de las cuentas anuales en relación con el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales. Dada la operativa de la Sociedad, se ha decidido incluir en este cálculo los pagos a proveedores de inmovilizado.

El plazo máximo legal de pago aplicable a la Sociedad en el ejercicio 2022 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

	2022		2021	
	En plazo	% sobre total	En plazo	% sobre total
Pagos a proveedores (euros)	332.154.688	98,93	168.511.397	95,01
Número de facturas pagadas	31.125	98,43	30.811	95,58

# B. Previsión de actividades y acontecimientos posteriores al cierre

## GESTIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA

### OBJETIVOS DE PRODUCCIÓN Y COSTE DE LOS RECURSOS

Con fecha 28 de octubre de 2022 el Consejo de Administración de EMT, aprobó el Proyecto de Presupuestos de la sociedad para 2023, cuyas principales magnitudes son:

#### Presupuesto de Gastos Corrientes

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

- Gastos de personal activo: 573.613,27 miles de euros.

El presupuesto de gastos de personal se incrementa un 6,09% frente a la estimación de cierre del ejercicio 2022, 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: 104.468,86 miles de euros.

Los gastos de combustibles se han presupuestado, principalmente, en función de la evolución de los precios medios del año 2022, aplicados a las producciones previstas y al consumo unitario de los nuevos vehículos para el año 2023.

- Gastos suministros y servicios: 62.566,65 miles de euros.

El presupuesto para suministros y servicios se ha presupuestado en función de las necesidades contractuales estimadas para el ejercicio 2023.

- Amortizaciones: 85.950,60 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 2022 como a las adquisiciones de activos previstas a lo largo del ejercicio 2023.

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 de Transporte	533.852,98	104.221,21	17.270,95	47.958,10	82.303,89	5.554,80	2.622,16	793.784,09
Gestión de Ayuda Movilidad	24.092,21	163,84	114,78	5.005,51	478,00	960,19	6,47	30.821,00
Gestión de Aparcamientos	7.044,99	0,28	61,82	4.757,26	1.313,65	454,52	146,72	13.779,24
Gestión de BiciMAD	5.859,50	83,18	1.430,79	2.891,19	1.819,92	9,15	2,77	12.096,50
Gestión del Teleférico	1.072,78	0,35	51,22	930,40	32,00	0,83	8,20	2.095,78
Gestión publicitaria	757,48	-	4,54	846,08	3,12	-	-	1.611,22
Consultoría	933,33	-	0,34	178,10	0,02	-	-	1.111,79
<b>Total EMT</b>	<b>573.613,27</b>	<b>104.468,86</b>	<b>18.934,44</b>	<b>62.566,64</b>	<b>85.950,60</b>	<b>6.979,49</b>	<b>2.786,32</b>	<b>855.299,62</b>

### 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 2023.

Las necesidades de financiación de EMT a través de Tarifa de Equilibrio para alcanzar los objetivos planteados para la actividad de transporte son de 604.473,80 miles de euros.

Los ingresos 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 Servicios 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 27.132,81 miles de euros.

Los ingresos por la Actividad de Publicidad se han presupuestado en 17.814,25 miles de euros.

Los ingresos de la Actividad de Consultoría ajena a la subvención del Ayuntamiento se han presupuestado en 796,58 miles de euros.

## Ingresos de Explotación (miles de euros)

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 de Transporte	604.473,80	-	107.046,49	12.887,02	8.026,20	59.967,49	792.401,00
Gestión de Ayuda Movilidad	-	750,00	-	-	16.554,39	284,21	17.588,60
Gestión de Aparcamientos	-	16.138,63	-	177,03	177,39	869,05	17.362,10
Gestión de BiciMAD	-	8.404,18	-	3.957,66	-	817,81	13.179,65
Gestión del Teleférico	-	1.840,00	-	252,20	-	11,62	2.103,82
Gestión publicitaria	-	-	-	17.814,25	-	0,30	17.814,55
Consultoría	-	-	-	796,58	742,02	0,02	1.538,62
<b>Total EMT</b>	<b>604.473,80</b>	<b>27.132,81</b>	<b>107.046,49</b>	<b>35.884,74</b>	<b>25.500,00</b>	<b>61.950,50</b>	<b>861.988,34</b>

## Presupuesto de Inversiones

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

El importe total de conceptos presupuestados para inversiones en el ejercicio 2023 asciende a 234.555,70 miles de euros, para la adquisición de nuevas necesidades de activos, y a 9.599,67 miles de euros, para la devolución de principales y pagos comprometidos por arrendamiento financiero, según el siguiente detalle.

## Necesidades de inversión (miles de euros)

Actividad	Aplicaciones Informáticas	Construcciones	Instalaciones técnicas	Maquinaria y utillaje	Mobiliario	Sistemas y equipos informáticos	Material Móvil		Amortización de Préstamos	Total
Servicios de Transporte	6.866,07	4.742,97	37.737,41	741,20	78,75	2.850,00	122.671,65	<b>175.688,05</b>	9.599,67	<b>185.287,72</b>
Gestión de Ayuda Movilidad	-	-	525,00	4,73	-	-	-	<b>529,73</b>	-	<b>529,73</b>
Gestión de Aparcamientos	-	-	12.349,34	10,50	-	-	-	<b>12.359,84</b>	-	<b>12.359,84</b>
Gestión de BiciMAD	-	-	24.947,90	84,67	-	-	20.480,52	<b>45.513,09</b>	-	<b>45.513,09</b>
Gestión del Teleférico	-	-	460,00	5,00	-	-	-	<b>465,00</b>	-	<b>465,00</b>
Gestión publicitaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultoría	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total EMT</b>	<b>6.866,07</b>	<b>4.742,97</b>	<b>76.019,65</b>	<b>846,10</b>	<b>78,75</b>	<b>2.850,00</b>	<b>143.152,17</b>	<b>234.555,71</b>	<b>9.599,67</b>	<b>244.155,38</b>

## Recursos previstos para inversiones

Recursos Previstos para Inversiones	Miles de euros
<b>Fondos Propios</b>	<b>24.000,11</b>
Procedentes del Presupuesto de Gastos de Explotación por amortizaciones contables de los bienes de Activo Inmovilizado	
Por Amortización de Activos	85.950,60
Por Compensación de Amortización de Bienes Subvencionados	-61.950,49
<b>Otros Fondos</b>	<b>210.555,59</b>
Aplicación Subvención de capital Fondos europeos sobre altas 2023	66.954,08
Fondos EMT	4.742,97
Endeudamiento a largo plazo	138.858,54
<b>Total</b>	<b>234.555,70</b>

El importe de las inversiones presupuestadas para 2023, se financiará con recursos de la sociedad en 24.000,11 miles de euros, así como aplicación de subvención de capital de los Fondos Europeos sobre altas de 2023, fondos de EMT y endeudamiento a largo plazo en 210.555,59 miles de euros.

## ANÁLISIS DE RIESGOS EN EL PRESUPUESTO 2023

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 escalada de precios actuales motivada por la coyuntura internacional y la importante dependencia de EMT de los combustibles, especialmente del 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 2023, 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 de Servicios 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 13.232,39 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 2023 son, principalmente, la

aplicación de la subvención de capital de Fondos Europeos con alta 2023 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 2023, estarán condicionados de los posibles ajustes económicos presupuestarios, debido a la prórroga del presupuesto del ejercicio 2022 al ejercicio 2023 del Ayuntamiento de Madrid.

## **ACCIONES PROPIAS**

La Sociedad no posee acciones propias al cierre del ejercicio 2022. 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 2022, 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, 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 planificación estratégica partiendo de 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 se encuentra 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.

A continuación, se estructuran los 24 proyectos que se agrupan en función de los ejes y responden a todos los retos y necesidades de la Empresa, así como a las tendencias de movilidad, el contexto sectorial y las necesidades de los distintos grupos de interés para erigirse como la empresa de transporte de pasajeros referente en la movilidad sostenible.

Asimismo, para cada proyecto se ha asignado una Dirección responsable de llevarlo a cabo y se han identificado aquellas Direcciones que deben participar en el desarrollo del mismo. 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.
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.

Los proyectos definidos en el Plan Estratégico contribuirán a posicionar a EMT como referente en movilidad sostenible.

### 1 · 1 · 1 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.

## 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 y tomando como referencia lo establecido en los estándares de Global Reporting Initiative –GRI–).

### 1 · 2 · 1 Materialidad

El análisis de materialidad permite conocer los aspectos que más preocupan a los grupos de interés y cómo impactan en el modelo de negocio y a la inversa. Estos aspectos son los que determinan la estrategia de gestión de la Empresa para garantizar su sostenibilidad.

El último análisis de materialidad se realizó en 2019 y, para su elaboración, se siguieron los pasos que establece el modelo de reporte GRI:

#### ■ Identificación de aspectos

Identificación de los aspectos más relevantes para EMT entonces y en un futuro próximo (Marco global de Responsabilidad Social Corporativa), a partir de la participación de los grupos de interés o stakeholders.

Para ello se pusieron en marcha técnicas de diálogo y escucha activa con los mismos.

**Grupos de Interés.** Los grupos de interés seleccionados para la consulta lo fueron en función de su grado dependencia/influencia sobre la Empresa y de su aparición en el panorama actual por la incorporación reciente de los servicios a los que representan (clientes de BiciMAD, clientes de Aparcamientos y clientes de Grúa):

- Clientes de BiciMAD
- Clientes de Autobús

- Clientes de PMR Autobús
- Clientes de Grúa
- Clientes de Aparcamientos
- Empleados

Cada uno de estos grupos opinó libremente acerca de cómo los 46 aspectos del Marco global de RSC satisfacen sus expectativas y necesidades y escogieron los 10 que consideraban más significativos por orden de importancia.

#### ■ Priorización de los aspectos

Los resultados obtenidos durante este proceso de priorización o selección se utilizan para calcular el índice de relevancia/importancia de los grupos de interés. En él se tiene en cuenta, además, el peso que la opinión de éstos tiene en la definición de estrategia de Empresa.

Por su parte, EMT también calcula el índice de relevancia correspondiente al análisis interno de madurez/implantación de los aspectos en la organización y en sus estrategias y procesos.

#### ■ 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, qué aspectos son relevantes de acuerdo con la importancia de sus impactos económicos, sociales y ambientales.

El resultado de este análisis se resume a continuación.

### Resultados del análisis de Materialidad

Resultados del Análisis de Materialidad	
<b>Aspectos Materiales</b>	
Gestión y mantenimiento de edificios, equipos e instalaciones	Intraestructuras y Tecnología
Formación	Recursos Humanos
Seguridad operación y vial	Intraestructuras y Tecnología
Innovación y desarrollo	Estrategia y Gestión
Formación y sensibilización	Sociedad
Empleo de calidad	Recursos Humanos
Calidad del servicio prestado	Estrategia y Gestión
Calidad del aire / Cambio climático	Medio Ambiente
Atención a la diversidad (inclusión de colectivos)	Sociedad
Movilidad sostenible	Estrategia y Gestión
Accesibilidad universal	Intraestructuras y Tecnología
Gestión y mantenimiento de elementos de transporte	Intraestructuras y Tecnología
Inversión responsable	Gestión Económica-Financiera Responsable
<b>Aspectos a eliminar del marco</b>	
Contaminación lumínica	

Está previsto para 2023 realizar un proyecto de consulta a los grupos de interés y una actualización del análisis de materialidad que incluya grupos de interés y Servicios que no formaron parte del anterior, para conocer sus necesidades y expectativas mediante el método de investigación cualitativa “focus group”.

### 1 · 3 GESTIÓN DE RIESGOS

EMT 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.

Los 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, pero a lo largo de 2021 y 2022 se ha mejorado el sistema, evolucionando hacia la definición y seguimiento de planes de acción que minimicen o mitiguen el impacto de los riesgos, al tiempo que detecten oportunidades de mejora.

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

Las empresas se han visto afectadas negativamente por la crisis sanitaria de la COVID-19 en 2019 y 2020. Sus efectos continúan, en mayor o menor medida, en la actualidad y a ellos se ha unido la crisis energética, el desabastecimiento de suministros básicos y la subida de tipos de interés, desde junio de 2022. A estas variables exógenas hay que sumar las variables endógenas que de forma concreta pueden afectar a EMT, como podría ser un cambio regulatorio, un fallo en el Sistema Tecnológico que afecte al servicio, un problema reputacional...

Un mapa de riesgos corporativo permite una visión integral de la probabilidad y el impacto de los riesgos de una organización, lo que contribuye a la mejora de la gestión de la gobernanza de los riesgos al priorizar los esfuerzos en el control de esta materia.

En 2023, está previsto que finalicé la elaboración del Mapa de Riesgos Global de EMT, que estará alineado con el Plan Estratégico, con el fin de analizar cada uno de los riesgos de manera estratégica y cumplir, de una manera más eficaz, con los objetivos de la Empresa.

## 1 · 4 GESTIÓN DE PROYECTOS

Durante 2022, finaliza la puesta en marcha, iniciada en 2021, de un sistema sólido para el seguimiento de todos los proyectos, especialmente para los financiados con fondos europeos que requieren un monitoreo detallado para garantizar el cumplimiento de los hitos de cada uno de los programas (FEDER, NextGenerationEU, Mincotur, entre otros). Para ello, en colaboración con todas las áreas que participan en la elaboración y ejecución de estos programas, se han confeccionado cuadros de mando específicos para cada uno de los proyectos.

Para llevar a cabo un seguimiento eficaz, tanto de las iniciativas del Plan Estratégico como de los proyectos financiados por fondos europeos, ha sido necesario implementar el módulo de SAP Proyectos (SAP PS), con el fin de facilitar la integración con los módulos de SAP Finanzas y SAP Logística. Durante el último trimestre del año 2022, se ha avanzado significativamente en la integración y se prevé la entrada en producción en los primeros meses de 2023.

La implementación de este módulo de SAP permitirá realizar una planificación, ejecución y control preciso de los proyectos, al permitir monitorear en tiempo real los avances, realizar un seguimiento de los costes y el presupuesto y generar informes y análisis para la toma de decisiones.

## 1 · 5 GESTIÓN DE PROCESOS

En 2022, se han lanzado dos grandes proyectos en relación con los procesos de gestión de EMT. A este respecto, se han iniciado los trabajos de elaboración y actualización del Mapa Global de Procesos y Procedimientos de la Empresa, incluyendo reingeniería, optimización, orquestación y automatización, y se ha priorizado la revisión y actualización de determinados procesos administrativos y financieros. En el marco de la automatización, se realizará también la robotización de aquellos procesos que se identifiquen propicios para ello.

Este plan, iniciado en el segundo semestre de 2022, tiene un horizonte temporal de tres años, con vocación de continuidad en un ciclo de transferencia de conocimiento y mejora continua. Su puesta en marcha está contribuyendo al 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.

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 papel (un 8,7% con respecto a 2019, año de referencia ya que los datos de 2020 y 2021 no son representativos debido a la pandemia de la COVID-19).

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..., contabilizándose un total de doce. Durante 2022, además, han seguido utilizándose combustibles alternativos (gas natural y electricidad) en la flota de autobuses, 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...

### 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 2019 hasta el año 2022.

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

Directiva UE	Unidades				
	2019	2020	2021	2022	Δ % 2022/2021
Euro III	5	-	-	-	-
Euro IV	363	326	222	-	-100,00
Euro V (1)	107	43	41	7	-82,93
VEM	656	482	464	391	-15,73
Euro VI	901	1.134	1.238	1.512	22,13
Cero emisiones	50	81	130	180	38,46
<b>TOTAL</b>	<b>2.082</b>	<b>2.066</b>	<b>2.095</b>	<b>2.090</b>	<b>-0,24</b>

(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 2022 de 354 vehículos (50 eléctricos y 304 autobuses propulsados por gas natural) y a la retirada total de los unidades diésel en circulación. De este modo, el Parque Móvil asciende a 2.090 vehículos, conformado por 1.896 autobuses de gas natural convencional y el resto híbridos y eléctricos.

Con respecto a todo el Parque Móvil, el 90,72% está propulsado por gas natural convencional. Los vehículos híbridos de Gas Natural Comprimido (GNC) están compuestos por dos tipos de tecnología: vehículos GNC híbrido convencional, con 7 unidades (que suponen un 0,33% de la flota) y GNC híbrido enchufable, con otras 7 unidades (un 0,33% del total). El 8,62% de la flota corresponde a vehículos eléctricos puros con cero emisiones, con un total de 180 unidades.

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

Directiva UE	Unidades				
	2019	2020	2021	2022	Δ % 2022/2021
Euro III	5	-	-	-	-
Euro IV	363	326	222	-	-100,00
Euro V (1)	107	43	41	7	-82,93
VEM	656	482	464	391	-15,73
Euro VI	901	1.134	1.238	1.512	22,13
Cero emisiones	50	81	130	180	38,46
<b>TOTAL</b>	<b>2.082</b>	<b>2.066</b>	<b>2.095</b>	<b>2.090</b>	<b>-0,24</b>

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

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

Tipo de Combustible	Unidades	% Sobre flota total
GNC	31	38,75
Diésel / >= Euro V	47	58,75
Diésel	2	2,50
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>

## 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	2020		2021		2022	
	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km
NOx	143.966,9	1,5037	139.788,9	1,3751	75.922,6	0,7131
HC	20.322,3	0,2123	23.677,1	0,2329	28.255,9	0,2654
CO	109.208,4	1,1407	109.005,3	1,0723	96.854,3	0,9096
Partículas	1.093,2	0,0114	1.069,1	0,0105	607,9	0,0057

Dióxido de Carbono	2020		2021		2022	
	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km
CO <sub>2</sub>	120.347,4	1,2570	132.042,6	1,2989	137.752,0	1,2937

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 es más significativa al darse de baja definitiva los últimos vehículos de propulsión diésel, que son sustituidos por autobuses de GNC y autobuses eléctricos.

En cuanto a las emisiones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), con influencia sobre el efecto invernadero, pero sin efectos nocivos a nivel local, se han reducido ligeramente en gramos por kilómetro, por la incorporación de autobuses eléctricos, pero han aumentado en valor absoluto debido al mayor número de kilómetros recorridos en el año 2022.

## Evolución de las emisiones de la Flota del Servicio de Grúas

Emisiones Reguladas	2020		2021		2022	
	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km
NOx	161,7	0,1502	172,8	0,1513	144,2	0,1266
HC	15,3	0,0142	21,7	0,0190	19,8	0,0174
CO	95,8	0,0890	114,1	0,0999	104,3	0,0916
Partículas	0,8	0,0007	0,8	0,0007	0,7	0,0006

Dióxido de Carbono	2020		2021		2022	
	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km
CO <sub>2</sub>	511,9	0,4756	564,5	0,4943	608,1	0,5341

En cuanto al parque de grúas de movilidad, en 2022, se observa una disminución de los contaminantes tanto en valores absolutos como por kilómetro en los especialmente más nocivos, los NOx y las partículas.

Las emisiones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), con influencia sobre el efecto invernadero, pero sin efectos nocivos a nivel local, han aumentado respecto al año 2021.

## 2 · 1 · 3 Huella de Carbono

En 2022, se ha elaborado el cálculo de la huella de carbono de EMT correspondiente a 2021 con los alcances 1 y 2, para determinar el impacto de las emisiones generadas por la actividad que desarrolla la Empresa. Para ello, se han considerado los diferentes consumos de combustible y gases fluorados empleados por vehículos de la flota e instalaciones, así como el consumo de electricidad en las instalaciones. El cálculo resultante es de 153.938 t de CO<sub>2</sub> equivalente y su detalle se muestra en el siguiente cuadro.

### Huella de Carbono

Alcance	t CO <sub>2</sub>		
	2019	2020	2021
1: Emisiones Directas	161.139,32	133.527,41	146.274,80
2: Emisiones Indirectas	5.327,98	4.350,87	7.663,15
<b>TOTAL</b>	<b>166.467,30</b>	<b>137.878,28</b>	<b>153.937,95</b>

Se incluye el cálculo de la huella de carbono correspondiente al año 2021, porque el cálculo relativo a 2022 lo realiza una empresa externa, con objeto de certificar la huella de carbono calculada con una empresa verificadora y posteriormente inscribirlo en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono, dependiente del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) y creado por el Real Decreto 163/2014, de 14 de marzo.

## 2 · 1 · 4 Combustibles alternativos

EMT utiliza diferentes tipos de combustibles en su flota de autobuses, apostando por los últimos avances en las tecnologías de automoción, trabajando para incrementar el número de vehículos con normativa Euro VI e incorporando unidades de Cero Emisiones. Con la utilización de combustibles alternativos, y la última tecnología en los motores de los autobuses, se consigue una baja emisión de óxidos de nitrógeno y la casi nula emisión de partículas contaminantes en comparación con los vehículos diésel, lo que disminuye la concentración de estos contaminantes en la ciudad de Madrid.

El Gas Natural Comprimido Convencional se emplea en un total de 1.896 unidades. El importante aumento en el número de vehículos propulsados por este combustible y la retirada total de los autobuses diésel, ponen de manifiesto la clara apuesta de EMT por la sostenibilidad y el desarrollo sostenible.

La Empresa incorpora los últimos avances en las más modernas tecnologías. Por ello, desde hace años, dispone en su flota tanto de vehículos enchufables como convencionales, que conforman un total de 14 unidades. Con esta tecnología, en estos vehículos se reduce considerablemente el consumo de combustibles fósiles.

El 8,62% de la flota de EMT (180 autobuses) utiliza la electricidad como combustible, lo que conlleva una emisión nula de agentes contaminantes.

## **2 · 1 · 5 Contaminación Acústica**

Las marcas de los vehículos de nueva incorporación a la flota de EMT combinan una tecnología más silenciosa, en adaptación a normativas más estrictas en materia de emisión de ruidos, y proporcionan certificados que indican la reducción de los niveles de ruido con respecto a los vehículos que sustituyen.

Los nuevos vehículos de GNC incorporados a la flota emiten en torno a un 6% menos de ruido (en función del modelo) que los vehículos a los que sustituyen, gracias a la combinación de una tecnología más silenciosa en adaptación a normativas más estrictas en materia de emisión de ruidos. Además, todos los autobuses nuevos que se están comprando son eléctricos, lo que conlleva un nivel sonoro muy inferior al de los vehículos con motor térmico.

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

## **2 · 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 asumidos por los contratos de Eficiencia Energética y facilitados por las siguientes empresas:

- GRUPO PROINGEC-IMEYCA UTE proporciona los servicios de la Sede Central y Centro de Operaciones de Sanchinarro.
- VALORIZA FACILITIES, S.A.U. los de los Centros de Operaciones de Fuencarral y La Elipa.
- ELECNOR, S.A. los de los Centros de Operaciones de Entrevías y Carabanchel.

Los consumos realizados en 2022 son los siguientes.

### Consumos de energías primarias y agua

	Fuencarral	Carabanchel (1)	La Elipa	Entrevías	Sanchinarro (1)	Sede Central (1)
Gas Natural (kWh)	3.394.689	2.036.407	293.291	3.136.189	1.806.361	378.023
Biomasa (kWh) (2)	12.587	-	-	-	-	-
Electricidad (kWh) (3)	9.997.972	10.185.230	701.872	4.285.845	1.729.130	1.887.735
Agua consumo (m <sup>3</sup> )	33.929	13.448	3.603	11.225	14.117	2.775
Agua Red Incendios (m <sup>3</sup> )	1	115	-	-	20	1

(1) Los consumos energéticos de gas son aproximados, ya que dependen de los valores de los coeficientes de conversión de m<sup>3</sup> 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, desde el año 2022, de Sede Central y Sanchinarro.

Es necesario señalar que hasta el año 2021 se han presentado datos basados en los informes de Eficiencia Energética que no contenían todos los Códigos Universales de Puntos de Suministros de electricidad o gas los (CUPS) de la Empresa. En el año 2022, los contratos de Eficiencia Energética suscritos con SACYR, S.A. (Centros de Operaciones de Fuencarral y La Elipa) y con el GRUPO PROING UTE (Centro de Operaciones de Sanchinarro y Sede Central) han finalizado, quedando en vigor durante 2023 el contrato suscrito con ELECNOR (Centros de Operaciones de Entrevías y Carabanchel).

Desde 2022, se presentan datos de todos los CUPS de Sede y Centros de Operaciones, hayan estado o no integrados en los contratos de Eficiencia Energética, por lo que el incremento en los consumos será muy destacado, a lo que hay que añadir la electrificación de la flota de autobuses, que ha implicado la puesta en marcha de nuevos puntos de suministro, como puede ser el correspondiente a la alimentación de los compresores necesarios para ampliación de repostado de Fuencarral, o el uso de puntos de suministro, inicialmente usados para alimentación general, para la recarga eléctrica de autobuses eléctricos. Además, hay que tener en cuenta que, al cierre de este informe, aún se están recopilando y revisando datos de toda la Empresa que no están cerrados a falta de las facturas de diciembre.

## Evolución de los consumos de energías primarias y agua

	2020	2021	2022
Gas Natural (kWh) (1)	10.053.026	12.971.315	11.044.960
Biomasa (kWh) (2)	74.693	28.576	12.587
Electricidad (kWh) (3)	12.836.649	13.778.290	28.787.784
Agua consumo (m <sup>3</sup> ) (4)	53.247	55.819	79.097
Agua Red Incendios (m <sup>3</sup> )	141	115	137

(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 m<sup>3</sup> 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 (m<sup>3</sup>) 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.

En el año 2022, se encuentran pendientes de licitación las obras de ejecución para la instalación y explotación de placas fotovoltaicas en los Centros de Operaciones de Carabanchel y Entrevías, se han realizado nuevas actuaciones de cambio a iluminación led en determinados aparcamientos, destacando las realizadas en el Aparcamiento de Almagro y se ha adjudicado a la empresa Bettergy la realización de auditorías energéticas en las instalaciones de EMT habiendo recibido los primeros informes de auditoría correspondientes a la Sede Central, Depósito de Vicálvaro y Centros de Operaciones de Carabanchel y Fuencarral, con sus correspondientes propuestas de mejora, que están siendo estudiadas por el área para valorar su implementación.

Además, y tal como se indica en el punto 2.5 de este apartado, los lavaderos automáticos se alimentan, en una gran parte, con agua reciclada y recirculada.

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

En 2022, se observa que el consumo de carburante ha aumentado el 5,58% con respecto a su año precedente debido, principalmente, al aumento del número de kilómetros recorridos en línea, un 3,51% más que en el ejercicio anterior, como consecuencia de la mayor oferta de servicio (creación de dos nuevas líneas y puesta en servicio de un mayor número de Servicios Especiales). Por otra parte, el consumo por kilómetro aumenta ligeramente respecto a 2021, debido a la mayor densidad de tráfico, aunque hay que resaltar la disminución que se produce en el trienio 2019-2022. Asimismo, el importante incremento del consumo de electricidad y de gas natural, en valores absolutos, se debe a las incorporaciones de nuevos vehículos propulsados por este tipo de energía y el decremento del consumo de diésel a la retirada total de los autobuses que utilizaban este tipo de combustible el 30 de diciembre de 2022.

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

Tipo de Carburante		2020		2021		2022		Δ % en el periodo 2019/22
		Total	% (2)	Total	% (2)	Total	% (2)	
<b>Diésel</b>	Total kw/h	83.140.282	-36,99	77.538.421	-6,74	23.629.503	-69,53	-82,09
	kWh/100 Km	503,37	-8,54	508,57	1,03	472,44	-7,10	-14,16
<b>Gas natural</b>	Total kw/h	478.163.739	-6,97	541.012.158	13,14	633.042.691	17,01	23,16
	kWh/100 Km	632,44	-7,81	663,22	4,87	664,36	0,17	-3,15
<b>Eléctrico</b>	Total kw/h	2.166.817	81,39	3.596.659	65,99	6.825.382	89,77	471,39
	kWh/100 Km	128,30	-25,62	128,71	0,32	126,36	-1,83	-26,74
<b>Híbrido (3)</b>	Total kw/h	8.883.925	0,89	9.575.229	7,78	3.479.584	-63,66	-60,48
	kWh/100 Km	461,07	2,41	469,12	1,75	442,25	-5,73	-1,77
<b>TOTAL</b>	Total kw/h	<b>572.354.763</b>	<b>-12,74</b>	<b>631.722.467</b>	<b>10,37</b>	<b>666.977.160</b>	<b>5,58</b>	<b>1,68</b>
	kWh/100 Km	<b>597,83</b>	<b>-7,45</b>	<b>621,44</b>	<b>3,95</b>	<b>626,41</b>	<b>0,80</b>	<b>-3,02</b>

(1) Con objeto de continuar la serie histórica, los factores de conversión utilizados 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 experimentado un incremento con respecto al año anterior del 7,01% en los vehículos de gas natural, derivado del mayor número de kilómetros recorridos. Por el contrario, el consumo de los vehículos diésel se ha visto reducido en un 7,73%, con respecto a su año precedente y un 18,42% con respecto al año 2019.

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

Tipo de Carburante		2020		2021		2022		Δ % en el periodo 2019/22
		Total	% (2)	Total	% (2)	Total	% (2)	
<b>Diésel</b>	Total kw/h	1.239.376	-16,26	1.308.460	5,57	1.207.375	-7,73	-18,42
	kWh/100 Km	205,41	6,07	207,49	1,01	208,45	0,46	7,64
<b>Gas natural</b>	Total kw/h	1.270.082	-28,66	1.487.484	17,12	1.591.699	7,01	-10,59
	kWh/100 Km	268,53	-11,06	290,80	8,29	308,32	6,02	2,12
<b>TOTAL</b>	Total kw/h	<b>2.509.458</b>	<b>-23,03</b>	<b>2.795.944</b>	<b>11,42</b>	<b>2.799.074</b>	<b>0,11</b>	<b>-14,15</b>
	kWh/100 Km	<b>233,14</b>	<b>-3,19</b>	<b>244,80</b>	<b>5,00</b>	<b>255,51</b>	<b>4,37</b>	<b>6,10</b>

(1) Con objeto de continuar la serie histórica, los factores de conversión utilizados 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 (1)

Materia Prima	2020	2021	2022
Aceites (litros)	262.094	292.929	285.004
Grasas (kilos)	902	1.025	1.087
Lubricantes (litros)	554	1.702	2.006
Refrigerantes (litros)	158.168	176.701	159.355
Baterías (unidades) (2)	1.686	1.787	1.317
Neumáticos (unidades)	3.755	5.007	4.485

(1) Los datos corresponden a la Actividad Total de la Empresa. En la información publicada en el EINF 2021 se decía, por error, que solo correspondía a la Actividad de Transporte Urbano.

(2) El dato de Baterías de 2021 publicado en el EINF 2021 (1.555) ha sido rectificado, al haberse detectado un error en su contabilización.

## 2 · 2 · 5 Uso de energías renovables

### ■ 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.

### ■ 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.

Con estos sistemas se logra un ahorro energético y, mediante el uso eficiente de las distintas instalaciones, se contribuye a la reducción de emisiones CO<sub>2</sub>, 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	
	2022	2021
<b>Residuos Peligrosos</b>	720.254	630.649
<b>Residuos Biosanitarios-Citotóxicos</b>		
Clase II	792	792
Clase III	675	445
Medicamentos caducados	35	35
<b>Residuos No Peligrosos</b>		
Inertes	678.578	773.200

#### ■ 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 133.090,49 euros. El gasto generado alcanza un total de 79.720,69 euros. Por lo tanto, el balance económico por la gestión de residuos, en el año 2022, reporta un resultado de beneficio final de 53.369,80 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 2022 pendientes de cobro.

La diferencia con respecto a la cantidad reflejada en las Cuentas Anuales como gasto (191.819 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 2022 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 2022, la Sociedad tiene provisionados 6.166.181 euros (2021: 5.727.588 euros) para la descontaminación de los suelos del Centro de Operaciones de Fuencarral en el marco de la Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental, basándose en la ejecución del Plan Chamartín y, por tanto, los cálculos realizados se han efectuado teniendo en cuenta la hipótesis de que el suelo tendrá en el futuro un uso residencial. También contempla la descontaminación del suelo del Centro de Operaciones de La Elipa y del suelo del Depósito 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 el año 2022, ha continuado el seguimiento interno del servicio prestado en las líneas diurnas, evaluando de manera pormenorizada la recuperación de los principales parámetros operativos, con el objetivo de analizar los datos generados y controlar los indicadores de gestión definidos como representativos, todo ello, para garantizar la correcta ejecución de los diferentes compromisos asumidos y el ajuste de todas aquellas desviaciones que pudieran haber surgido.

### ■ Sistema de Gestión Corporativo

En febrero de 2022, se obtuvo el primer certificado integrado, de un único 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, que unifica los anteriores sistemas existentes.

El alcance del Sistema de Gestión Corporativo, previsto para 2022, ha sido el siguiente:

- Ejecución de los siguientes servicios:
  - Servicio de Transporte Urbano por Autobús, para las actividades de “asignación de autobuses a conductores a las líneas de transporte de viajeros de la 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

Desde el Departamento de Calidad, en colaboración directa con el Departamento de Medio Ambiente, se ha procedido a la integración global de los anteriores sistemas de gestión, actualizando, adaptando y redefiniendo compromisos, operativas, registros..., previamente adquiridos, así como desarrollando otros nuevos necesarios para la visión integrada del mismo.

En el segundo semestre del 2022, el nuevo Sistema de Gestión Corporativo, se ha sometido, con éxito, a las revisiones anuales obligatorias (auditorías de seguimiento), para garantizar el cumplimiento del total de requisitos que engloban ambas normas.

#### ■ Cartas de Servicio de Autobuses y Grúa Municipal

En 2022, en coordinación con la Dirección General de Transparencia y Calidad del Ayuntamiento de Madrid se ha procedido a la evaluación anual de las Cartas de Servicio que han superado la revisión de los compromisos adquiridos por EMT en ambos servicios.

## 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 2022 se han plantado 71 árboles, con lo que se estima una reducción de CO<sub>2</sub> de 202 toneladas. Desde 2016, se han plantado 529 árboles y la reducción estimada ha alcanzado las 1.074,65 toneladas. Con este proyecto, EMT pretende contribuir a reducir el impacto ambiental producido por el consumo de combustible en el transporte de personas.

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 plantaba un árbol en el Bosque Metropolitano de Madrid. Se inscribieron 141 usuarios de EMT en el equipo de empresa y consiguieron el reto 59.

### 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 56.709 abonados y un parque total de 3.623 bicicletas.

Durante 2022, 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.

Asimismo, como parte de un proyecto piloto de seis meses de duración (septiembre 2021 - marzo de 2022), y enmarcado en la línea estratégica de la planificación del transporte y la sostenibilidad energética, la Línea Especial 708: “Plaza Elíptica - Islazul”, ha ofrecido un servicio de lanzadera de autobuses eléctricos, sin paradas intermedias, desde el nuevo aparcamiento disuasorio situado en el Centro Comercial Islazul (con horario limitado entre las 06:00 y las 23:00 horas), para conectar con el intercambiador de transportes de Plaza Elíptica.

## 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-CO<sub>2</sub>), 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 2.779 toneladas evitadas con las certificaciones correspondientes al año 2021.

Durante 2022, se ha elaborado el informe de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> correspondiente al año 2021 por la renovación de flota de autobuses. Se han reducido 1.545 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente y se han percibido 14.986,50 euros, IVA excluido.

Por otro lado, EMT se convierte en pionera con la incorporación de una potencial reducción de 208 toneladas de CO<sub>2</sub>, 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. Durante el periodo 2020-2021, se ha alcanzado un total de 51 toneladas de gases de efecto invernadero evitadas.

## 2 · 8 SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL O DE MOVILIDAD

Durante el ejercicio 2022, han continuado trabajando las cuatro cátedras existentes, finalizando el acuerdo con la UNED, a mediados de año, y se han avanzado las gestiones para la puesta en marcha de una nueva cátedra con la Escuela de Caminos Madrid, de la Universidad Politécnica de Madrid.

### ■ Colaboración con universidades

- Cátedra Universidad Politécnica de Madrid (UPM)
  - “Infraestructuras Sostenibles para el Transporte Urbano”: Ante la importancia que desempeñan las infraestructuras en las hojas de ruta nacionales e internacionales para el transporte sostenible y, en consecuencia, en el Plan Estratégico 2021-2025 de EMT, se detectó la conveniencia de contar con apoyo investigador para el desarrollo de nuestros proyectos de infraestructuras. Así, analizadas las necesidades con la Dirección de Infraestructuras, se realizó una prospección de posibles colaboradores para la constitución de una cátedra específica, resultando la Escuela de Caminos, Canales y Puertos de la UPM como el más idóneo. Durante el segundo semestre se han contrastado con la Universidad las áreas de interés de EMT, resultando la definición de los objetivos y otros aspectos de la cátedra que se han plasmado en el borrador de acuerdo que se espera firmar en enero de 2023.

Los objetivos de la cátedra, que tendrá una duración inicial de 3 años, serán el cálculo de huella de carbono de las infraestructuras; 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 UITP (Unión Internacional del Transporte Público).

- “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 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 es del 15 de septiembre de 2020 al 14 de septiembre de 2023.
- “Infraestructuras Sostenibles para el Transporte Urbano”: para el cálculo de huella de carbono de infraestructuras; evaluación de la sostenibilidad de las infraestructuras de EMT; apoyo en la transformación prevista en las infraestructuras; apoyo para la participación de EMT en el Comité de Desarrollo Sostenible de UITP (Unión Internacional del Transporte Público). Su horizonte temporal es de enero de 2023 a enero de 2026.
- 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 es del 15 de septiembre de 2020 al 14 de septiembre de 2023.
- Cátedra Universidad Nacional a Distancia UNED)
  - “Aula Universitaria: Estudios Dinámicos sobre Calidad del Aire en la Ciudad de Madrid”. Para el análisis de la Huella de Carbono con modelos predictivos que permitan evaluar los planes en marcha para la mejora tanto en el servicio de transporte y movilidad como la apuesta hacia unas infraestructuras sostenibles de la EMT. Su horizonte temporal es del 1 de junio de 2019 al 31 de mayo de 2022, prorrogado hasta el 19 de julio de 2022.

#### ■ 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 2022, la plantilla ha aumentado en 90 empleados, para cubrir el cierre de cuatro líneas de Metro, además de cubrir la sustitución de los jubilados parciales.

Por lo tanto, hay que considerar que, a 31 de diciembre de 2022, había 557 jubilados parciales al 25% de la jornada, lo que representa 139 trabajadores a tiempo completo. Además, otros 547 empleados disfrutaban de jornadas reducidas a diferentes porcentajes, con una equivalencia de 306 empleados efectivos. Como consecuencia la plantilla efectiva ha pasado de 9.168 empleados, el último día de 2021, a 9.266, el 31 de diciembre de 2022, lo que supone un incremento del 1,07%, mientras que la plantilla real ha aumentado de 9.833 a 9.923, en el mismo periodo (0,92%).

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)	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Técnicos y Administrativos</b>	<b>316</b>	<b>174</b>	<b>490</b>	<b>308</b>	<b>165</b>	<b>473</b>
<b>Personal Auxiliar</b>	<b>156</b>	<b>19</b>	<b>175</b>	<b>140</b>	<b>20</b>	<b>160</b>
Operaciones	6.444	339	6.783	6.335	315	6.650
Material Móvil y Mantenimiento	1.108	74	1.182	1.070	75	1.145
SACE	36	1	37	38	1	39
<b>Servicios de Transporte</b>	<b>7.588</b>	<b>414</b>	<b>8.002</b>	<b>7.443</b>	<b>391</b>	<b>7.834</b>
<b>Servicios de Movilidad</b>	<b>417</b>	<b>58</b>	<b>475</b>	<b>422</b>	<b>53</b>	<b>475</b>
<b>Servicios Directos al Ayuntamiento</b>	<b>109</b>	<b>7</b>	<b>116</b>	<b>112</b>	<b>4</b>	<b>116</b>
<b>Personal en Formación (2)</b>	<b>8</b>		<b>8</b>	<b>104</b>	<b>6</b>	<b>110</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8.594</b>	<b>672</b>	<b>9.266</b>	<b>8.529</b>	<b>639</b>	<b>9.168</b>

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

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

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

Edad	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
< 20 años	-	-	-	-	-	-
de 20 a 29 años	71	7	<b>78</b>	105	8	<b>113</b>
de 30 a 39 años	1.201	85	<b>1.286</b>	1.155	81	<b>1.236</b>
de 40 a 49 años	3.006	246	<b>3.252</b>	3.118	235	<b>3.353</b>
de 50 a 59 años	3.681	276	<b>3.957</b>	3.644	271	<b>3.915</b>
≥ 60 años	1.252	98	<b>1.350</b>	1.136	80	<b>1.216</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9.211</b>	<b>712</b>	<b>9.923</b>	<b>9.158</b>	<b>675</b>	<b>9.833</b>

### 3 · 1 · 2 Contrataciones

Por otro lado, se han contratado 536 empleados que, en plantilla efectiva, suponen 500. De ellos, 414 son nuevos ingresos y 122 son reingresos. En lo que respecta a categorías, 313 han sido conductores, 61 especialistas de taller, 51 especialistas de limpieza y 111 de otras categorías que comprenden a los reingresos procedentes de IPT y a los nuevos ingresos, básicamente personal superior y técnico destinado en las distintas Direcciones y operadores para BiciMAD, Aparcamientos y Teleférico. De todos los nuevos ingresos y reingresos en el año, 49 corresponden a mujeres y 365 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	2022	2021	Diferencia	Δ %
<b>Indefinido</b>	<b>9.366</b>	<b>9.283</b>	<b>83</b>	<b>0,89</b>
<b>Hombres</b>	<b>8.677</b>	<b>8.629</b>	<b>48</b>	<b>0,56</b>
< 20 años				
20 a 29 años	71	105	-34	-32,38
30 a 39 años	1.201	1.155	46	3,98
40 a 49 años	3.006	3.118	-112	-3,59
50 a 59 años	3.681	3.644	37	1,02
≥ 60 años	718	607	111	18,29
<b>Mujeres</b>	<b>689</b>	<b>654</b>	<b>35</b>	<b>5,35</b>
< 20 años				
20 a 29 años	7	8	-1	-12,50
30 a 39 años	85	81	4	4,94
40 a 49 años	246	235	11	4,68
de 50 a 59 años	276	271	5	1,85
≥ 60 años	75	59	16	27,12
<b>Temporal (1)</b>	<b>557</b>	<b>550</b>	<b>7</b>	<b>1,27</b>
<b>Hombres</b>	<b>534</b>	<b>529</b>	<b>5</b>	<b>0,95</b>
< 20 años				
20 a 29 años				
30 a 39 años				
40 a 49 años				
50 a 59 años				
≥ 60 años	534	529	5	0,95
<b>Mujeres</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>9,52</b>
< 20 años				
20 a 29 años				
30 a 39 años				
40 a 49 años				
50 a 59 años				
≥ 60 años	23	21	2	9,52
<b>TOTAL</b>	<b>9.923</b>	<b>9.833</b>	<b>90</b>	<b>0,92</b>

(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				
<b>Indefinido</b>	<b>483</b>	<b>217</b>	<b>6.759</b>	<b>1.197</b>	<b>50</b>	<b>8.006</b>	<b>523</b>	<b>129</b>	<b>8</b>	<b>9.366</b>
<b>Hombres</b>	<b>312</b>	<b>191</b>	<b>6.410</b>	<b>1.123</b>	<b>49</b>	<b>7.582</b>	<b>464</b>	<b>120</b>	<b>8</b>	<b>8.677</b>
< 20 años										
20 a 29 años	2	1	14	46		60	5		3	71
30 a 39 años	31	11	790	298		1.088	65	1	5	1.201
40 a 49 años	102	60	2.435	228	8	2.671	155	18		3.006
50 a 59 años	126	100	2.762	400	28	3.190	199	66		3.681
≥ 60 años	51	19	409	151	13	573	40	35		718
<b>Mujeres</b>	<b>171</b>	<b>26</b>	<b>349</b>	<b>74</b>	<b>1</b>	<b>424</b>	<b>59</b>	<b>9</b>		<b>689</b>
< 20 años										
20 a 29 años	1		5	1		6				7
30 a 39 años	18		57	1		58	8	1		85
40 a 49 años	56	7	162	8		170	12	1		246
50 a 59 años	82	15	111	32	1	144	31	4		276
≥ 60 años	14	4	14	32		46	8	3		75
<b>Temporal (2)</b>	<b>39</b>	<b>9</b>	<b>346</b>	<b>107</b>	<b>3</b>	<b>456</b>	<b>31</b>	<b>22</b>		<b>557</b>
<b>Hombres</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>345</b>	<b>105</b>	<b>3</b>	<b>453</b>	<b>28</b>	<b>22</b>		<b>534</b>
< 20 años										
20 a 29 años										
30 a 39 años										
40 a 49 años										
50 a 59 años										
≥ 60 años	22	9	345	105	3	453	28	22		534
<b>Mujeres</b>	<b>17</b>		<b>1</b>	<b>2</b>		<b>3</b>	<b>3</b>			<b>23</b>
< 20 años										
20 a 29 años										
30 a 39 años										
40 a 49 años										
50 a 59 años										
≥ 60 años	17		1	2		3	3			23
<b>TOTAL</b>	<b>522</b>	<b>226</b>	<b>7.105</b>	<b>1.304</b>	<b>53</b>	<b>8.462</b>	<b>554</b>	<b>151</b>	<b>8</b>	<b>9.923</b>

(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 2022

Motivo	2022	2021	Diferencia	Δ %
<b>Nuevo Ingreso</b>	<b>414</b>	<b>296</b>	<b>118</b>	<b>39,86</b>
Hombres	365	271	94	34,69
Mujeres	49	25	24	96,00
<b>Reingreso</b>	<b>122</b>	<b>126</b>	<b>-4</b>	<b>-3,17</b>
Hombres	105	112	-7	-6,25
Mujeres	17	14	3	21,43
<b>TOTAL</b>	<b>536</b>	<b>422</b>	<b>114</b>	<b>27,01</b>

#### Altas por sexo y Grupos Profesionales en 2022

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				
<b>Nuevo Ingreso</b>	<b>33</b>		<b>279</b>	<b>59</b>		<b>338</b>	<b>34</b>		<b>9</b>	<b>414</b>
Hombres	17		250	59		309	30		9	365
Mujeres	16		29			29	4			49
<b>Reingreso</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>58</b>	<b>29</b>	<b>15</b>		<b>122</b>
Hombres		17	27	20	1	48	27	13		105
Mujeres	1	2	8	2		10	2	2		17
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>19</b>	<b>314</b>	<b>81</b>	<b>1</b>	<b>396</b>	<b>63</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>536</b>

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

En cuanto a bajas, ha habido 194 jubilaciones, que al ser empleados que casi en su totalidad se encontraban en situación de jubilación parcial, han supuesto 36 empleados en plantilla efectiva. El resto de las bajas por otras causas, en su mayoría relacionadas con Incapacidad Permanente Total (IPT), que en muchos casos han originado procesos que han concluido en reingresos, ha afectado a 252 empleados, 223 en plantilla efectiva. Las jubilaciones parciales, en número de 196, 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% (147 menos en la plantilla efectiva). Del total de bajas, 29 han correspondido a mujeres y 417 a hombres.

## Evolución de bajas por sexo en 2022

Motivo	2022	2021	Diferencia	Δ %
<b>Despido (1)</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>66,67</b>
Hombres	5	3	2	66,67
Mujeres				
<b>Resto</b>	<b>441</b>	<b>400</b>	<b>41</b>	<b>10,25</b>
Hombres	412	375	37	9,87
Mujeres	29	25	4	16,00
<b>TOTAL</b>	<b>446</b>	<b>403</b>	<b>43</b>	<b>10,67</b>

(1) Clasificación despidos por edad: año 2022, 3 entre 40 y 49 años y 2 entre 50 y 59 años.  
año 2021, 1 entre 30 y 39 años, 1 entre 40 y 49 años y 1 entre 50 y 59 años.

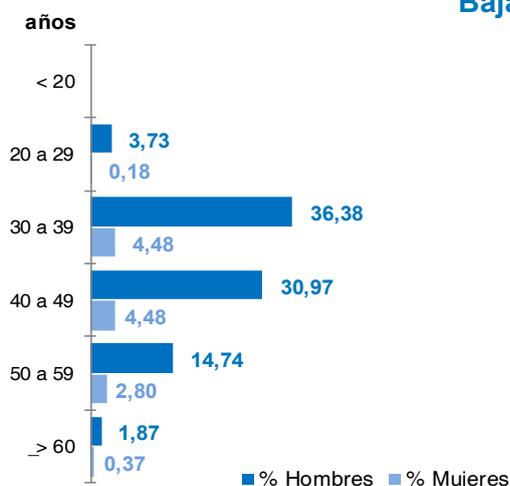
## Bajas por sexo y Grupos Profesionales en 2022

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				
<b>Despido</b>	<b>1</b>		<b>4</b>			<b>4</b>				<b>5</b>
Hombres	1		4			4				5
Mujeres										
<b>Resto</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>256</b>	<b>75</b>	<b>9</b>	<b>340</b>	<b>41</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>441</b>
Hombres	14	20	242	72	9	323	39	11	5	412
Mujeres	7	3	14	3		17	2			29
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>260</b>	<b>75</b>	<b>9</b>	<b>344</b>	<b>41</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>446</b>

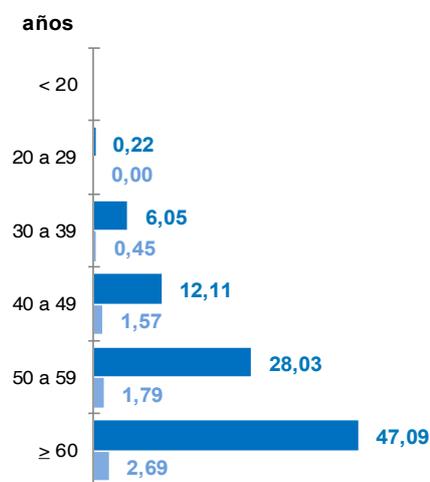
(1) Personal que está realizando el periodo de Prácticas.

## Altas y Bajas por sexo y edad en 2022

### Altas



### Bajas



### 3 · 1 · 4 Remuneraciones medias

#### Remuneraciones medias de Consejeros y Directivos en 2022

Retribución Media Ponderada (1)	2022		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Consejo de Administración				
Alta Dirección, Director Gerente	103.084		99.618	
Equipo de Dirección con Contrato Laboral	96.714	93.988	89.258	88.432

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

Para el cálculo, se ha incluido la totalidad del importe de Gastos de Personal (Sueldos y Salarios y asimilados) según epígrafe de la Cuenta de Resultados dividido entre el número de empleados (por sexo, rango de edad y grupo profesional) de la plantilla total activa durante el 2022 (no tratándose, por tanto, de plantilla efectiva).

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

Al cierre de 2022, se ha llevado a cabo el diagnóstico de situación de EMT por una empresa externa, de acuerdo con el convenio de los Reales Decretos 901 y 902/2020; por los que se regulan los planes de igualdad, y, más concretamente, de acuerdo con el Real Decreto 902/2020 de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres, realizándose una auditoría retributiva incluida en el diagnóstico de situación.

#### Remuneraciones medias por sexo y Grupos Profesionales en 2022

Remuneración Media	2022		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Técnicos y Administrativos	49.614	44.740	46.749	42.797
Personal Auxiliar	30.867	25.512	29.527	23.939
Operaciones	41.317	36.251	39.728	36.526
Mat. Móvil y Mantenimiento	35.203	32.992	34.564	31.880
SACE	27.181	44.893	25.245	33.516
Servicios de Movilidad	30.862	31.665	29.658	30.984
Servicios Directos al Ayuntamiento	30.274	26.027	31.086	24.951
Personal en Formación (1)	4.734	2.233	568	170

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

## Remuneraciones medias por sexo y grupo de edad en 2022

Remuneraciones medias	2022		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 20 años				
de 20 a 29 años	30.783	35.731	32.969	31.358
de 30 a 39 años	37.055	34.125	34.836	32.326
de 40 a 49 años	40.507	37.490	38.738	37.741
de 50 a 59 años	42.338	39.277	40.567	37.237
≥ 60 años	33.029	32.965	29.906	33.232

### 3 · 1 · 5 Empleados con discapacidad

#### Plantilla Media Acumulada de empleados con IPT, CFD y discapacidad, por sexo y Grupos Profesionales en 2022

Grupos Profesionales	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Técnicos y Administrativos</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>26</b>
<b>Personal Auxiliar</b>	<b>82</b>	<b>13</b>	<b>95</b>	<b>76</b>	<b>11</b>	<b>87</b>
Operaciones	114	11	125	122	9	131
Material Móvil y Mantenimiento	90		90	91	1	92
SACE	33		33	37		37
<b>Servicios de Transporte</b>	<b>237</b>	<b>11</b>	<b>248</b>	<b>250</b>	<b>10</b>	<b>260</b>
<b>Servicios de Movilidad</b>	<b>108</b>	<b>5</b>	<b>113</b>	<b>109</b>	<b>4</b>	<b>113</b>
<b>Servicios Directos al Ayuntamiento</b>	<b>45</b>	<b>2</b>	<b>47</b>	<b>31</b>	<b>1</b>	<b>32</b>
<b>Personal en Formación (1)</b>						
<b>TOTAL</b>	<b>486</b>	<b>39</b>	<b>525</b>	<b>484</b>	<b>34</b>	<b>518</b>

(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 2022, se ha reconocido una IPT a 88 trabajadores, de los cuales 33 no han reingresado y 55 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 2022

Departamento	Número empleados	%
Dirección de Movilidad	20	36,36
Dependencias Municipales	10	18,18
Avituallamiento y Limpieza	7	12,73
Secretaría General / Conserjería	5	9,09
Oficina de Atención al Cliente (OAC)	3	5,45
Servicio de Atención Móvil (SAM)	2	3,63
Comunicación	2	3,64
Vigilancia Carril Bus	1	1,82
Taller General	1	1,82
Seguridad	1	1,82
Personal Auxiliar de Estación	1	1,82
Almacén	1	1,82
Asociación Cultural de Empleados	1	1,82
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00</b>

### 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 2022

Departamento	Número empleados	%
Avituallamiento y limpieza	3	33,34
Dirección de Movilidad	3	33,33
Dependencias Municipales	1	11,11
Servicio de Atención Móvil (SAM)	1	11,11
Secretaría General / Conserjería	1	11,11
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>

## 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 55 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, 43 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 41 están con anterioridad al año 2022 y 51 corresponden a las solicitudes realizadas este año, de las que 43 están aceptadas, 4 denegadas y 4 no aceptadas por el empleado.
- 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 89 empleados.
- Han sido tramitados y concedidos 109 procesos de permiso sin retribuir superior a cinco días, 81 de ellos correspondientes a conductores de autobús y 28 distribuidos entre diversas categorías, de todos los solicitados 13 son de mujeres y 96 de hombres que han supuesto 3.048 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.
- 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...

- 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...
  - 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.

### **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...).

### **3 · 2 · 3 Corresponsabilidad**

- 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 2022, se han acogido a este derecho 13 trabajadores, la mayoría con la categoría de conductor de autobús. Esto hace un total de 121 empleados con reducción de jornada, de los cuales 105 tienen jornada reducida por cuidado de hijos menores de 12 años, 3 por cuidado de persona con discapacidad, 6 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, 41 estaban vigentes con anterioridad a 2022 y 51 se han solicitado en 2022, De ellas, 43 han sido aceptadas, 4 han sido denegadas y 4 no han sido aceptadas por el empleado.

### 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 2022 ha sido de 11.757 (12.576 en 2021).

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 INSS. También se ha contactado con las diversas Inspecciones Médicas de área para la activación de pruebas diagnósticas de intervenciones quirúrgicas.

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

## Accidentalidad, Enfermedad y Absentismo Laboral

	2022			2021			Δ %
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Total
<b>Plantilla</b>							
Plantilla media diaria	9.172	691	9.863	9.084	667	9.751	1,15
<b>Actividad</b>							
Horas trabajadas en jornada ordinaria	12.560.016	874.947	13.434.963	12.534.033	880.905	13.414.938	0,15
<b>Enfermedad y Maternidad</b>							
Número de bajas	6.162	609	6.771	5.780	548	6.328	7,00
Número días laborales perdidos	176.351	22.300	198.651	166.330	18.874	185.204	7,26
Duración media de la baja (1)	24,36	31,50	24,99	25,94	30,34	26,33	-5,09
<b>Accidente</b>							
Número de accidentes (2):							
- con baja puesto trabajo	287	27	314	310	25	335	-6,27
- con baja "in itinere"	90	11	101	114	14	128	-21,09
Número días laborales perdidos							
- por accidente puesto trabajo	7.243	720	7.963	7.274	837	8.111	-1,82
- por accidente "in itinere"	2.785	597	3.382	3.943	295	4.238	-20,20
Duración media de la baja (1)							
- por accidente puesto trabajo	23,52	24,83	23,63	21,78	26,16	22,16	6,63
- por accidente "in itinere"	28,71	45,92	30,75	30,57	19,67	29,43	4,49
Incapacidades por accidente	4	-	4	5	-	5	-20,00
Muertes por accidente	-	-	-	1	-	1	-100,00
<b>Absentismo</b>							
Enfermedad, Maternidad y Accidente							
- horas de absentismo	1.381.815	171.028	1.552.843	1.324.623	146.534	1.471.157	5,55
- % absentismo	9,86	16,22	10,30	9,50	14,17	9,82	4,89
Otras causas							
- horas de absentismo	123.955	9.666	133.621	117.938	8.429	126.367	5,74
- % absentismo	0,88	0,92	0,89	0,85	0,81	0,94	-5,32
Total							
- horas de absentismo	1.505.770	180.694	1.686.464	1.442.561	154.963	1.597.524	5,57
- % absentismo	10,74	17,14	11,19	10,34	14,98	10,66	4,97

(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 2022, que fueron 302 en el trabajo y 100 "in itinere", más aquellas bajas médicas por recaídas debidas a un accidente registrado anteriormente, 12 y 1 respectivamente.

### 3 · 2 · 5 Salud y Seguridad

La accidentalidad laboral con baja oficial (accidentes de trabajo con baja más recaídas) ha experimentado un ligero descenso del 6,82%, en relación con el ejercicio anterior 314 (337 en 2021). Los accidentes ocurridos en el lugar de trabajo (302) han disminuido el 5,03% sobre los ocurridos en 2021 (318), accidentes a los que, estadísticamente, se deben añadir 12 casos de bajas administrativas por recaída de accidentes anteriores, por lo que suman un total de 314. Atendiendo a su pronóstico, la totalidad de los accidentes ocurridos en el lugar de trabajo se consideran leves, excepto uno grave.

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 169 (184 en 2021) accidentes con baja en el lugar de trabajo ocasionados por movimiento del cuerpo con esfuerzo físico, 51 (51 en 2021) por caída de personas, 53 (56 en 2021) por pérdida de control de máquinas o vehículos y 2 (3 en 2021) por sorpresa, miedo, violencia, agresión..., en línea con la tendencia de ascenso que presenta el total de accidentes.

Como viene siendo habitual, el mayor número de accidentes con baja ha tenido lugar en la primera y segunda hora (26,11 y 23,24%, respectivamente). En cuanto al día de la semana, el lunes (27,18%), el miércoles (18,89%), el martes (16,12%) y el jueves (14,74%) 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 2021 y 2022.

#### Índices de Accidentalidad por sexo

Índice	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Índice de Incidencia	31,29	37,63	31,73	34,13	37,48	34,36
Índice de Frecuencia	22,85	29,72	23,30	24,73	28,38	24,97
Índice de Gravedad	0,58	0,82	0,59	0,58	0,95	0,60

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 2022, 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	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Curas	1.126	107	1.233	991	191	1.182
Operaciones	31	1	32	27	2	29
Rehabilitación y otros tratamientos	2.562	580	3.142	2.011	224	2.235
Asistencia por Enfermedad	153	16	169	146	21	167

#### ■ Medicina preventiva y vigilancia de la salud

En cumplimiento de la legislación vigente en materia de vigilancia de la salud, prosiguen los programas de reconocimientos médicos periódicos, adaptados a cada actividad, renovados anualmente conforme a las variaciones normativas y de legislación, en los que se incluye la historia clínico-laboral y se relacionan los factores de riesgo a los que está expuesto el trabajador con los efectos que pudieran provocar sobre su salud. Además, se han seguido aplicando los protocolos de reconocimiento específico en relación con la manipulación de cargas, pantallas de visualización de datos, ruido, movimientos repetitivos, posturas forzadas, neuropatías por presión... publicados por el Ministerio de Sanidad 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 2022, a pesar de que seguía habiendo casos de COVID-19 y teniendo en cuenta la limitación de aforo y respetar distancias de seguridad, se ha reanudado la realización de los reconocimientos médicos periódicos, así como los reconocimientos de nuevo ingreso y los de cambio de categoría y/o adaptación de puesto de trabajo.

Con todo ello, 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	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Reconocimientos	2.928	230	3.158	4.269	382	4.651
Determinaciones Analíticas	9.430	120.048	129.478	158.320	13.767	172.087
Vacunaciones	122	1.744	1.866	1.453	110	1.563
Otras Exploraciones	2.960	242	3.202	5.731	567	6.298

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 2022, 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 2022, 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 485 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 como 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, también la de 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 (43,74% de los citados en 2022 y 54,55% de los citados en 2021).

La campaña de vacunación antigripal, de carácter voluntario, continúa su aplicación al ser una enfermedad de alta incidencia en el medio laboral. En 2022, ha aumentado el número de vacunaciones (1.866), con respecto al anterior (1.563). 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 frente a la pandemia de la COVID-19 que se han llevado a cabo tanto para clientes como para empleados:

- Medidas preventivas para clientes:
  - Desinfección de la flota. EMT mantiene un plan de desinfección profunda de los autobuses que se realiza mediante la técnica de nebulización con un desinfectante de amplio espectro.
  - Recomendación de evitar el pago en efectivo.
  - Obligatoriedad del uso de la mascarilla a bordo de los autobuses, a partir de los seis años de edad.
- Medidas preventivas para empleados:
  - Continuidad de los protocolos, procedimientos y planes específicos de actuación frente a la COVID-19.
  - Distribución periódica de “Paquete COVID” a todos los empleados, con mascarillas y productos para la desinfección de su puesto de trabajo.
  - Autobuses con mampara de conductor en toda la flota de autobuses.
  - Desinfección de instalaciones y dependencias.
  - Priorización de reuniones por vía telemática.

### 3 · 3 RELACIONES LABORALES

El ejercicio 2022, 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:

- Firma del Protocolo de Conductas Inadecuadas el 15 de junio de 2022.
- Acuerdo inicial sobre Teletrabajo firmado con el Comité de Empresa el 28 de julio de 2022.
- Creación de las comisiones de trabajo para seguimiento del Teletrabajo y las IPT.
- Inicio de las reuniones por la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad para establecer el diagnóstico de situación y elaborar el II Plan de Igualdad de la Empresa.
- Puesta en marcha 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.
- En materia de Salud, se ha procedido a la contratación de dos facultativos de la especialidad de fisioterapia, destinados al tratamiento de los accidentes laborales de los trabajadores de la Empresa.
- Se han llevado a cabo un total de 40 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:
  - 14 reuniones de la Comisión de Coordinación.
  - 12 reuniones de la Comisión Paritaria de Seguimiento de Convenio.
  - 9 reuniones del Comité de Seguridad y Salud.
  - 2 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).

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 2022 ha sido de 259, distribuidos en 24 grupos con una suma total de 56.966 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	2022			2021		
	Número de Grupos	Asistentes	Horas de formación	Número de Grupos	Asistentes	Horas de formación
<b>Conductor de autobús</b>	<b>24</b>	<b>259</b>	<b>56.966</b>	<b>16</b>	<b>272</b>	<b>55.583</b>
Hombres		229	52.864		258	53.658
Mujeres		30	4.102		14	1.925

### 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 2022, 160.105 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 2022 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 1.452 conductores que precisan de esta titulación para su ejercicio profesional en vehículos de transporte de viajeros y a 107 empleados de otras categorías. Además, se ha impartido, por formadores internos, el curso de adaptación a la conducción de nuevos vehículos de la flota a 1.374 conductores.

### Evolución de la formación continua por sexo

Motivo	2022	2021	Diferencia	Δ %
<b>Asistentes</b>	<b>8.512</b>	<b>5.328</b>	<b>3.184</b>	<b>59,76</b>
Hombres	7.746	5.067	2.679	52,87
Mujeres	766	261	505	193,49
<b>Horas</b>	<b>160.105</b>	<b>113.434</b>	<b>46.671</b>	<b>41,14</b>
Hombres	143.294	105.066	38.228	36,38
Mujeres	16.811	8.368	8.443	100,90

## 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				
<b>Asistentes</b>	<b>853</b>	<b>70</b>	<b>5.445</b>	<b>1.461</b>	<b>65</b>	<b>6.971</b>	<b>618</b>			<b>8.512</b>
Hombres	615	44	5.099	1.423	61	6.583	504			7.746
Mujeres	238	26	346	38	4	388	114			766
<b>Horas</b>	<b>18.199</b>	<b>1.051</b>	<b>113.893</b>	<b>17.868</b>	<b>845</b>	<b>132.606</b>	<b>8.249</b>			<b>160.105</b>
Hombres	11.603	682	106.481	17.363	803	124.647	6.362			143.294
Mujeres	6.596	369	7.412	505	42	7.959	1.887			16.811

(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	2022			2021		
	Número de Grupos	Asistentes	Horas de formación	Número de Grupos	Asistentes	Horas de formación
<b>Conductor de autobús</b>	<b>75</b>	<b>1.452</b>	<b>50.800</b>	<b>77</b>	<b>1.230</b>	<b>43.050</b>
Hombres		1.392	48.700		1.179	41.265
Mujeres		60	2.100		51	1.785
<b>Otras categorías</b>	<b>6</b>	<b>107</b>	<b>3.745</b>	<b>6</b>	<b>50</b>	<b>1.750</b>
Hombres		102	3.570		48	1.680
Mujeres		5	175		2	70
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>1.559</b>	<b>54.545</b>	<b>83</b>	<b>1.280</b>	<b>44.800</b>

### 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 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 vehículos con estas características, es decir, plataforma central ampliada, doble o doble ampliada es de 2.046 autobuses, lo que representa un 97,89% 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, 1.592 autobuses incorporan rampas manuales para evacuación de personas en silla de ruedas en caso de emergencia (76,17% de la flota).

- **Infraestructuras:** se ha impulsado la accesibilidad en las paradas de autobús, con la realización de trabajos de mejora en 76 marquesinas.
- **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:**
  - Participación en la Mesa de Accesibilidad de la ciudad de Madrid, cuyo objetivo es facilitar los canales de coordinación entre diversas Áreas y Direcciones del Ayuntamiento de Madrid.
  - 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 de información, comunicación y señalización de modos de transporte del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT).
  - 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 universal en los autobuses.
  - 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.
  - III Jornada de Accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid, realizada el 19 de octubre.
  - Jornada de UITP Diversity & Inclusion, que tuvo lugar el 20 de octubre.
  - Seminario de presentación de acciones de CERMI Madrid, celebrado el 20 de mayo.
- Otras acciones en materia de accesibilidad:
- “Creemos en tu autonomía”. Entrenamientos para personas con discapacidad intelectual para uso autónomo y seguro del autobús. En 2022, se ha entrenado a 21 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.

### 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 del 2022, se ha constituido la Comisión Negociadora del Plan de igualdad y se ha iniciado la negociación que incluye una valoración de puestos de trabajo y un registro retributivo para, a posteriori, negociar el Plan 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 con la promoción de la igualdad, EMT está desarrollando los siguientes proyectos relacionados con los ODS 5 y 17 (igualdad de género y alianzas para los objetivos, respectivamente):

- Cátedra, impulsada por EMT, la Fundación Iberdrola y la Universidad Pontificia de Comillas ICAI, para la promoción de la mujer en vocaciones Science, Technology, Engineering and Mathematics (STEM) y su incorporación profesional al sector del transporte y la movilidad. Su objetivo es promover vocaciones en la mujer investigando y analizando causas, empleabilidad, perfiles profesionales, estudios, políticas e iniciativas, creando un vínculo público-privado estratégico e incentivando las carreras académicas y profesionales STEM, la alfabetización digital y el carácter social de las profesiones STEM.

- Observatorio “Mujer y Transporte Seguro”.

Este Observatorio es una iniciativa desinteresada de EMT que tiene como objetivo la promoción de acciones y proyectos que promuevan la participación de la mujer desde dos vertientes:

- Valoración de su situación como usuaria del transporte público para fomentar el transporte como un lugar seguro.
- Desde el punto de vista del empleo para hacer de la movilidad y el transporte un sector atractivo para la mujer.

Forman parte del Observatorio, además de EMT, entidades públicas y privadas, de ámbito nacional o internacional, que buscan identificar e intercambiar buenas prácticas, facilitar la investigación en materias como cumplimiento normativo, seguridad, formación o brecha salarial y poner en valor a mujeres que pueden ser referentes en el sector.

- 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 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 proyecto europeo “Men in Care”, cofinanciado por la Comisión Europea y liderado por la UNED, cuyo objetivo es el fomento, desde las empresas y administraciones públicas, de la participación masculina en los cuidados.
  - Curso de Empleabilidad en EMT. Fruto de las acciones derivadas del convenio de colaboración suscrito con la Fundación Adecco, con motivo de la Semana de la Mujer, el 7 de marzo se impartió un curso de empleabilidad en EMT, a la que asistieron mujeres desempleadas en riesgo de exclusión. La duración fue de 2 horas y asistieron 5 personas.
  - Ponencia en la Sesión organizada por “ONU Mujeres”, relativa al proyecto Madrid Ciudad Segura para Mujeres y Niñas, celebrada el 4 de octubre.

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 2022, se han recogido 3.040 kilos de tapones, lo que equivale a 4.560 kilos de CO<sup>2</sup> absorbido.
- Emisión de 14 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 2021-2022 se han realizado 1.032 viajes, trasladando a 52.809 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 Código Ético y de Conducta de EMT define los valores y pautas de comportamiento responsable y transparente de todas las personas que forman parte de la Empresa.

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, 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.

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.

Asimismo, la Empresa cuenta con un Sistema de prevención de riesgos penales y un Comité de Cumplimiento designado por su Consejo de Administración

Durante el ejercicio de 2022, la Oficina Municipal contra el Fraude y la Corrupción del Ayuntamiento de Madrid inició actuaciones de investigación relativas a una información aparecida en prensa sobre la actividad de un empleado de EMT, emitiendo informe de archivo, no siendo la conducta investigada constitutiva de fraude o corrupción.

EMT cuenta con un procedimiento que establece las pautas de actuación para la recepción y registro de conductas irregulares a través de un Canal Ético al que se puede acceder a través del Portal del Empleado o de la web externa de la Empresa.

A través de un formulario confidencial, cualquier ciudadano puede plantear consultas sobre la interpretación del Código Ético y de Conducta de EMT o poner de manifiesto conductas irregulares que puedan implicar la comisión de un acto contrario a la ley, a las políticas y procedimientos de la Empresa o a las normas recogidas en el Código Ético.

En relación con el Código Ético y de Conducta de EMT, se han recibido dos registros en el canal ético, que se han derivado a otros departamentos al no responder a una vulneración del Código Ético y de conducta. Por otra parte, y según lo definido en el Plan Estratégico, se ha iniciado la actualización de este Código.

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 2022, las aportaciones a asociaciones, organizaciones o instituciones empresariales realizadas por EMT han ascendido a un importe de 131.230,32 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 Corporativa en EMT (RSC) 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.

Durante 2022, 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 Semana de la Mujer en riesgo de exclusión social que esta fundación llevó a cabo, con motivo del Día Internacional de la Mujer.
- Fundación Andecha y Bicisalud: para promocionar el uso de la bicicleta como modo de transporte y como forma de impulsar medidas que favorezcan la salud. Por ello, se entregaron 30 abonos para usar BiciMAD.
- Cáritas Madrid: con objeto de identificar las necesidades de los colectivos vulnerables y así programar, planificar y realizar acciones para obtener el bienestar de esas personas, además de actuaciones con el fin de sensibilizar y concienciar a la sociedad en general y participando activamente en el cambio social con el voluntariado, con su presencia en la vida pública y su identidad institucional.
- Asociación de Sordociegos de España (ASOCIDE): con el fin de fomentar y crear todo tipo de actuaciones en el ámbito de la movilidad y el transporte que permitan a las personas sordociegas su plena integración en la sociedad.
- Fundación Alcohol y Sociedad: con la intención de fomentar y crear todo tipo de actuaciones que permitan abordar el consumo indebido de bebidas alcohólicas, en especial, en colectivos de riesgo, como menores y embarazadas.
- MADCUP: para fomentar el deporte base, en particular, el fútbol, y el desarrollo turístico, cultural y económico de Madrid, en un año en el que la ciudad es la capital mundial del deporte (declarado Acontecimiento Excepcional de Interés Público "AEIP").
- Carrera solidaria por Ucrania: con objeto de ayudar a las víctimas de la guerra en Ucrania ya que el 100% de la inscripción se destina a las personas afectadas por dicha guerra.

En 2022, las aportaciones a patrocinios y convenios de colaboración realizadas por EMT han ascendido a un importe de 396.962,31 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.
- CERMI Madrid.
- Plena Inclusión Madrid.
- Fundación Grandes Amigos.
- Cátedra STEM.

■ **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 la Municipalidad de Juan Emiliano O’Leary. Entrega de dos autobuses, el día 4 de junio, a la Municipalidad de Juan Emiliano O’Leary, con objeto de proporcionar transporte a los jóvenes y adultos de la Municipalidad de Juan Emiliano O’Leary con escasos recursos, para acudir a ciudades aledañas y poder así ejercer su derecho a la educación y a la formación.
- Cesión al Centro Integrado de Formación Profesional “Profesor Raúl Vázquez”. El 15 de noviembre, se celebró el acuerdo de cesión de un autobús y de diversas piezas a este centro, para facilitar la realización de prácticas por parte del alumnado.
- Cesión al Instituto de Enseñanza Secundaria Isaac Peral. El 15 de noviembre, se celebró el acuerdo de cesión de un autobús y de diversas piezas a este instituto, para facilitar la realización de prácticas por parte del alumnado.

- Cesión a la Asociación Cadelpa. El 2 de febrero, se establece el acuerdo de cesión de materiales entre EMT y esta asociación, con el objetivo de contribuir a garantizar el derecho a la formación y la educación académica, al bienestar y a la salud de la población más vulnerable. Fruto de ello el día 16 de febrero se les hizo entrega de 28 estores enrollables (dos de ellos con mando).

#### ■ Difusión de campañas de sensibilización y visibilización con entidades sociales ODS 1 (fin de la pobreza)

- Cruz Roja Comunidad de Madrid: servicio gratuito de ayuda a personas que necesitan apoyo emocional, bajo el título “La salud mental es importante, Cruz Roja te escucha”.
- Fundación Aladina: campaña “Pañuelo Challenge”, con motivo del Día Mundial del Cáncer Infantil.
- Fundación Adecco: campaña en favor de la empleabilidad femenina, coincidiendo con el Día Internacional de la Mujer.
- FAMMA: campaña de sensibilización sobre el uso correcto del lenguaje, dirigido a las personas con discapacidad.
- CERMI Madrid: campaña “Desde la infancia. Inclusión, bienestar y derechos”, con motivo del Día Nacional de la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- AECC Madrid: homenaje, con motivo del quincuagésimo aniversario de la creación de la Asociación Española Contra el Cáncer, en la Plaza de Colón de Madrid se izó la bandera conmemorativa de este aniversario, con la asistencia de las personas voluntarias que participaron en la cuestación.
- FESORCAM: campaña para sensibilizar sobre la Lengua de Signos, utilizada por las personas sordas.
- FEVOCAM: difusión de la campaña “Hazte voluntario”.
- Fundación Alcohol y Sociedad: campaña de concienciación sobre los efectos del alcohol en jóvenes y mujeres embarazadas.
- Fundación Aladina: difusión en los canales de comunicación de la campaña “Uno para todos y todos para una”.
- Fundación Real Madrid: campaña de exposición histórica móvil consistente en la difusión de 75 carteles de la historia del Real Madrid (75 carteles por los 75 años de EMT) en 25 autobuses (por los 25 años de la Fundación Real Madrid) aunando, además, los 75 años de la construcción del Estadio Santiago Bernabéu. En esos carteles se incorporó una landing donde las personas podían adquirir imágenes de esta historia del Real Madrid. La recaudación ha sido destinada a los proyectos solidarios de los distintos proyectos y programas de Escuelas Sociodeportivas de Diversidad de la Fundación, en relación con la discapacidad y colectivos en riesgo de exclusión, y que se desarrollen en la ciudad de Madrid.

- AECC Madrid: campaña “El Rosa es más que un color”, en favor de las personas con cáncer de mama. Además, se viniló de rosa un autobús de la Línea C1: “Cuatro Caminos - Embajadores - Plaza de España – Cuatro Caminos” que circuló durante 15 días por Madrid para visibilizar el apoyo de EMT. También se participó en la Jornada sobre el cáncer de mama dirigida a todos los trabajadores que quisieran asistir consistiendo en un taller de orientación de una duración de 2 horas.
  - Asociación Stop Accidentes: coincidiendo con el “Día Mundial de las Víctimas de Accidente de Tráfico”, se difundió una campaña de sensibilización sobre la siniestralidad vial con una duración de 10 días.
  - Plena Inclusión Madrid: Difusión de la gala solidaria “Monólogos Solidarios” en el teatro EDP de Gran Vía.
  - CERMI Madrid: campaña “Nos movemos por la Accesibilidad Universal”, conmemorando el día de las personas con discapacidad. La presentación se realizó el 30 de noviembre, de forma presencial, en el Museo de EMT. Asimismo, la campaña se extendió del 1 de diciembre hasta el 19 del mismo mes, difundándose en 10 líneas (50 autobuses) a través de un perching.
  - Fundación Inocente, Inocente: campaña “Su futuro depende de ti”, con el objetivo de ayudar, apoyar y favorecer a los niños con discapacidad, los que están en riesgo de exclusión y, por supuesto, a sus familias, concretándose con la gala “Inocente, Inocente” que se emite todos los años.
  - Aldeas Infantiles SOS: cesión de espacios en lo Aparcamientos de Plaza de España, Marqués de Salamanca, Almagro, Jacinto Benavente, Villa de París y Montalbán, 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)**
- Centros de Educación de Personas Adultas de Vicalvaro y Las Rosas: 37 personas.
  - Instituto de Educación Secundaria Los Jarales: 16 personas.
  - Mediadora Social Centro de Acogida Temporal de Cercedilla de Cruz Roja : 6 personas.
  - Residencia Internado San Ildefonso: 62 personas.
  - Centro de Día Municipal Leñeros: 16 personas.
  - Espacio Infantil Multicultural en el Barrio de San Cristobal de Los Ángeles: 38 personas.
  - Asociación Creando Huellas: 14 personas.
  - Residencial JMJ 2012: 12 personas.
  - ONG Rescate Internacional: 15 personas.
  - Asociación Lakoma Madrid: 11 personas.

## ■ Voluntariado corporativo ODS 1 (fin de la pobreza)

El impulso que se dio al voluntariado corporativo de EMT durante la pandemia de la COVID-19, ha conseguido que, a lo largo de estos años, tanto el número de personas voluntarias como el número de acciones se incrementen de forma paulatina.

Muestra de lo anterior, es la continuidad de 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 el ejercicio, se han contabilizado un total de 1.765 horas de trabajo realizado por voluntariado, en el que han participado un total de 329 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 2022, han participado un total de 92 voluntarios que han destinado 227 horas.
- Carrera salud mental: el 11 de febrero se celebró una carrera, organizada por la Fundación Manantial, en favor de la salud mental, en la que participaron 11 voluntarios que invirtieron 44 horas.
- Recogida de niños enfermos de cáncer de Ucrania: el 11 de marzo, junto con la Fundación Aladina, el grupo de voluntariado de EMT participó en esta acción que consistía en el traslado de niños enfermos de cáncer ucranianos desde la base de Torrejón de Ardoz a diferentes hospitales de la Comunidad de Madrid (La Paz, Gregorio Marañón, 12 de Octubre, Niño Jesús). En esta acción participaron 20 voluntarios que invirtieron un total de 220 horas.
- IX Carrera Madrid contra el cáncer: el grupo de voluntariado de EMT participó en la carrera contra el cáncer organizada por la Asociación Española Contra el Cáncer, celebrada el 27 de marzo, con 11 voluntarios que destinaron un total de 44 horas.
- Desfile Galaxy Day: el 3 de abril se colaboró en un desfile benéfico de Stars Wars dirigido a entidades con discapacidad. En esta acción participaron 16 personas voluntarias, que dedicaron un total de 48 horas. No solo se participó a través de voluntariado, sino también transmitiendo las acciones de EMT en materia de accesibilidad universal.
- Derbi Atlético de Madrid versus Real Madrid: el 8 de mayo, se realizó una acción conmemorativa del 75 aniversario, que consistió en trasladar a ambos equipos al Estadio Metropolitano en autobuses de EMT y, además, se permaneció en la Fan Zone realizando diferentes acciones de difusión. En esta acción colaboraron 11 voluntarios con un total de 60 horas.
- Cuestación AECC 2022: durante los días 11 y 12 de mayo, se colaboró con AECC en la cuestación anual de recogidas de fondos para la lucha contra el cáncer. La acción consistió en recoger vehículos el 11 de mayo para la entrega y recogida de los stands que se colocarían el día 12 de mayo. En esta acción participaron 16 voluntarios que destinaron un total de 36 horas.

- Mercadillo solidario de la Fundación Alas Madrid: el grupo de voluntariado de EMT participó en este mercadillo solidario, que tuvo lugar entre los días 23 y 28 de mayo, que consistía en colaborar en el montaje y desmontaje de los stands y la limpieza de la zona. Además, se colaboró con participación en la venta de productos y animación y exposición del autobús solidario los días del mercadillo. En esta actuación participó un total de 24 voluntarios que destinaron 125 horas.
- Carrera por Ucrania 2022: con fecha de 28 de mayo se participó en una Carrera solidaria por Ucrania organizada por el Ayuntamiento de Madrid, esta carrera tenía por objeto la recogida de fondos para personas ucranianas residentes en España desplazadas por la guerra. En esta iniciativa colaboraron 8 voluntarios que emplearon 110 horas.
- Día del empleado de EMT: el día 24 de septiembre se celebró una jornada especial orientada a las personas de la plantilla de EMT, con ocasión de la conmemoración del 75 aniversario, en el Centro de Operaciones de Sanchinarro en la que participaron 8 voluntarios que dedicaron 64 horas.
- Recogida de juguetes Fundación Aladina: los días 17 y 18 de diciembre, junto con la Fundación Aladina y El Corte Inglés, se realizó la iniciativa “Compra un juguete y entrégalo”, que consistió en una recogida de juguetes nuevos en los centros comerciales de Sanchinarro, Goya y Nuevos Ministerios. Además, El Corte Inglés se comprometía a que, por cada juguete recogido, ellos daban otro de similares características. Se recogieron 780 juguetes nuevos y participaron 98 personas voluntarias que invirtieron 784 horas. Finalmente, se entregó un total de 1.560 juguetes.

## 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 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 2022, se ha procedido a la renovación de los cuatro sistemas propios de clasificación de operadores económicos para la adquisición tanto de repuestos de autobús como de materiales auxiliares (no repuestos de autobús), adquisición de gas refrigerante, así como el suministro de gasóleo para la flota de autobuses, 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.

Asimismo, se ha puesto en marcha un Sistema Dinámico de Adquisición (SDA) para el suministro de repuestos y componentes de autobús, sometido al RDL 3/2020, como mecanismo de racionalización de la compra pública, con la finalidad de sustituir el sistema de clasificación de repuestos de autobús. Se trata de un procedimiento de adquisición electrónico para 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.

Siguiendo con la política de racionalización de la compra pública, se ha convocado un novedoso SDA de servicios tecnológicos de desarrollo de software y actividades complementarias, sometido a la LCSP. En una línea continuista, también se ha convocado, por vencimiento del plazo de duración del actual, el SDA de equipos, material informático y paquetes de software. Ambos SDA se encuentran en fase de adhesión de candidatos.

A través del Acuerdo marco para el suministro de equipos de protección individual y productos sanitarios (nueve lotes) del Ayuntamiento de Madrid, y al que EMT se encuentra adherido, se han tramitado diez contratos basados para la compra de material de protección vinculado con la COVID-19.

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.

La contratación en EMT es electrónica, como consecuencia de la obligación establecida en la normativa sectorial. Esta forma de contratación se caracteriza por la presentación de proposiciones y documentos, así como de las notificaciones y comunicaciones entre el órgano de contratación y los interesados, exclusivamente, a través de la plataforma electrónica de contratación propiedad de Vortal Connecting Business S.A. No obstante, por vencimiento del plazo de duración del contrato, se ha adjudicado a la UTE Vortal-Nexus, el nuevo contrato que, además, amplía sus prestaciones a la gestión administrativa y documental, con la finalidad de mejorar y simplificar los procesos de tramitación interna.

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.

Los procedimientos de emergencia, tramitados al amparo del artículo 120 de la LCSP y que habían tenido un papel relevante en el año 2021 por la influencia del temporal de nieve “Filomena” y por las consecuencias derivadas del mantenimiento de la pandemia, han tenido una escasa presencia en 2022 al haberse tramitado, exclusivamente, dos procedimientos como consecuencia de sendos accidentes en el Centro de Operaciones de Fuencarral.

En este ejercicio, se han tramitado convocatorias de expedientes de contratación sujetos al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (Fondos NextGeneration de la Unión Europea) y realizado diversas gestiones respecto a 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 y, especialmente en el control de cumplimiento por los contratistas adjudicatarios, de las obligaciones de contratación de trabajadores discapacitados establecidas en el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, y también con la inclusión de cláusulas de política de calidad y medio ambiente.

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 obligatorios 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.

La Comisión Europea define la Compra y Contratación Pública Verde como un proceso por el cual las autoridades públicas tratan de adquirir productos, servicios y obras con un impacto ambiental reducido durante su ciclo de vida, en comparación con el de otros productos, servicios y obras con la misma función primaria que se adquirirían en su lugar.

La aplicación de criterios ambientales en la contratación pública supone no solo beneficios ambientales, sino también económicos y sociales. Incrementa la transparencia y eficiencia, permite lograr metas ambientales asumidas y reducir impactos ambientales, fomenta el ahorro económico al considerar los costes de ciclo de vida, contribuye a mantener un entorno de trabajo saludable, mejora la imagen pública y refleja la ejemplaridad hacia los consumidores privados. Además, se mejora la calidad de vida de los ciudadanos por la reducción de impactos ambientales derivados y se incrementa la concienciación sobre temas ambientales.

En este sentido, se están incluyendo diferentes requisitos ambientales en los contratos establecidos con empresas privadas que prestan su servicio a EMT. El procedimiento se basa en la inclusión de dichos requisitos en los criterios de contratación, tanto en cláusulas ambientales como en forma de mejoras asociadas dentro de esos contratos.

A continuación, se recogen los datos de las actuaciones más relevantes respecto de los contratos adjudicados en el ejercicio 2022.

### Contratos Tramitados

Contratos	Número
Contratos sujetos a la Ley 9/2017 y al Real Decreto-ley 3/2020	178
Contratos tramitados por el procedimiento de emergencia	2
Contratos tramitados mediante sistema de clasificación propio	
- Repuestos (componentes autobús, materiales auxiliares, gas refrigerante...)	125
- Gasóleo	47
Contratos derivados de los Sistemas Dinámicos de Adquisición (SDA)	
- Material informático	11
- Repuestos y componentes de autobús	9
- Merchandising	1
Contratos excluidos de la normativa de contratos públicos	
- Arrendamientos	4
- Publicidad	40
Contratos menores	10.297
<b>Total</b>	<b>10.714</b>

Del total de contratos adjudicados en el ejercicio 2022, se han formalizado 370, de los cuales 281 se corresponden con procedimientos ordinarios (muchos de los cuales tienen lotes, así como contratos de encargo de tratamiento de datos) y 89 con sistemas de clasificación propios.

Asimismo, se han tramitado 70 adendas que comprenden distintas actuaciones en fase de ejecución del contrato: prórrogas, ampliaciones de plazo y modificaciones previstas y no previstas en los pliegos.

Se han cursado 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 EMT 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.

En este sentido, a lo largo de 2022 se han desarrollado acciones formativas específicas para todo el personal de EMT. Éstas han estado dirigidas a los coordinadores de protección de datos, al personal de oficina, conductores, personal de taller y también a los empleados sin acceso a recursos informáticos y personal de nueva incorporación, destacando una sesión especial para los integrantes del Comité de Dirección. En 2023, continuarán las acciones formativas.

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 del 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 las medidas necesarias para reducirlos hasta un nivel aceptable. Para las actividades de tratamiento de datos que no requerían evaluación de impacto, se ha desarrollado el correspondiente análisis de riesgos.

En el mes de febrero, se constituyó el Comité de Seguridad de la Información y Protección de Datos, cuyo principal objetivo es la coordinación de la seguridad de la información y la protección de datos dentro de EMT, así como el alineamiento con la estrategia de la organización.

En marzo de 2022 se comenzó la implantación de los servicios gestionados de ciberseguridad enmarcados dentro de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), cuyo objeto es dotar a EMT de capacidades avanzadas de monitorización continua de los eventos de seguridad que tienen lugar en los sistemas de Información y Comunicación.

Asimismo, se ha implantado la herramienta SAP GRC Access Control, que facilitará la labor de mantenimiento y evolución del modelo de autorizaciones implantado, así como monitorizar y gestionar en todo momento los riesgos existentes.

### ■ Gestión de Riesgos

La División de Asesoría Jurídica y Seguros ha participado, en 2022, en los 23 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.

En el cuadro siguiente, se reseña el número de accidentes con daños materiales y personales registrados en 2022 en la Empresa.

### Clasificación de los accidentes con daños materiales

	2022	2021	Δ	%
<b>Accidentes con daños materiales</b>				
Con repercusión económica en póliza	4.265	3.691	574	15,55
Sin repercusión económica en póliza	1.660	1.636	24	1,47
<b>Total Accidentes con daños materiales</b>	<b>5.925</b>	<b>5.327</b>	<b>598</b>	<b>11,23</b>
<b>Daños a personas</b>				
Lesionados	1.639	1.423	216	15,18
Fallecidos	1	2	-1	-50,00

### ■ Seguridad Física

En 2022, se han seguido realizando reuniones con la Delegación de Gobierno, la Jefatura Superior de Policía Municipal y la Comisaria 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, se han reforzado los sistemas de seguridad en las instalaciones de la Empresa, con la instalación de cámaras CCTV, barreras de acceso, cámaras lectoras de matrículas y de tarjetas y pulsadores de emergencia/pánico.

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 y 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 toda 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 relación con el derecho de acceso a la información pública, en 2022, se han recibido 28 solicitudes. De estas, 2 han sido tratadas según el procedimiento establecido en el artículo 23 de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid al no identificarse el solicitante y para las otras 26 solicitudes se han emitido los siguientes tipos de resolución:

- Estimadas: 19
- Estimadas parcialmente: 0

- Inadmitidas: 6
- Denegadas: 0
- Desistidas: 1
- Trasladas: 0

Además, se ha recibido una reclamación interpuesta ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno y cuya resolución está pendiente por dicho organismo.

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 la misma. Conocer mejor a los clientes permitirá 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. En 2022, se ha iniciado el análisis de la experiencia de cliente de EMT y el desarrollo de planes de acción posteriores. En este primer año, se ha completado la fase de investigación interna y externa para comprender la visión real de la organización (Discover), así como las expectativas de clientes y opiniones de expertos del sector, al tiempo que se ha iniciado la fase de definición del “Customer Experience Maturity Assessment”.

Además, y formando parte del programa de formación de conductores de nuevo ingreso, se han impartido sesiones de formación en materia de comunicación con el cliente, habilidades fundamentales y gestión emocional.

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 08 a 14 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. Existen hojas de reclamación que pueden solicitarse al conductor.
- En la Oficina de Atención Móvil y en las oficinas del SAM en Cibeles, Aluche y Plaza de Castilla.
- A través de la página web de EMT: [www.emtmadrid.es](http://www.emtmadrid.es).
- Aplicaciones móviles de EMT y Madrid Mobility 360.

#### ■ **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... En 2022, fueron atendidas en la oficina de la Sede Central un total de 6.567 personas, cuyas encuestas de satisfacción reportaron, en un 92% 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 1.875 tarjetas nuevas.

También se ha gestionado el cobro de 1.790 recargos extraordinarios y se ha realizado la gestión de los objetos encontrados en los autobuses o dependencias de EMT. En 2022, se han gestionado 12.098 objetos perdidos por los clientes en cualquiera de nuestros servicios.

#### ■ **Atención telefónica**

Se han atendido todas las consultas recibidas vía telefónica relacionadas con cualquier servicio de EMT (Autobús, Movilidad, Aparcamientos, BiciMAD y Teleférico), dando respuesta a sus necesidades y garantizando una rápida contestación. En 2022, el número de llamadas gestionadas ha sido de 195.814, incluidas las que recibe la centralita de EMT (91.406.88.00). Del total de llamadas recibidas, 8.130 fueron para comunicar la pérdida inmediata de un objeto, que fue devuelto en el mismo día en 2.709 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).

## Sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas según forma de presentación

Forma de Presentación	2022	2021	Diferencia	Δ %
Hojas de reclamaciones oficiales	786	559	227	40,61
Carta o escrito	639	467	172	36,83
Correo electrónico y App	670	1.254	-584	-46,57
Reclamación telefónica/presencial	613	666	-53	-7,96
Reclamación por fax	45	274	-229	-83,58
Página web	20.807	14.570	6.237	42,81
<b>TOTAL</b>	<b>23.560</b>	<b>17.790</b>	<b>5.770</b>	<b>32,43</b>

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, en 2022, se ha producido un aumento del 32,43% 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	2022	2021	Diferencia	Δ %
Actuaciones de personal	6.320	4.573	1.747	38,20
Felicitaciones al personal	357	245	112	45,71
Daños y perjuicios económicos a los usuarios	1.378	1.207	171	14,17
Alteraciones del servicio	2.740	1.950	790	40,51
Sugerencias de los usuarios y otras	3.461	3.371	90	2,67
Reclamaciones por causa de material	301	161	140	86,96
Objetos encontrados	297	280	17	6,07
Descargo sobre Recargos Extraordinarios	161	156	5	3,21
Peticiones sugerencia y/o reclamaciones sobre carril-bus	1	1	0	0,00
Anomalías, cancelación y canje de títulos	1.758	1.466	292	19,92
Peticiones sugerencias y/o reclamaciones referentes a SMS y/o PMV (tiempo de espera)	395	379	16	4,22
Grúas	731	784	-53	-6,76
Aparcamientos	4.797	2.479	2.318	93,51
Teleférico	214	232	-18	-7,76
BiciMAD	649	506	143	28,26
<b>TOTAL</b>	<b>23.560</b>	<b>17.790</b>	<b>5.770</b>	<b>32,43</b>

## ■ 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 de Calidad de EMT y se certifica según la Norma UNE-EN ISO 9001:2015. 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 2022, 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 12 y 21 días naturales. Durante 2022, 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 2022, el promedio ha estado en 1 día.

- Tiempo de respuesta entre solicitud de 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 2022, el promedio ha estado en 3,66 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 2022, el promedio ha estado en 2,30 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 es necesario el envío previo del acuse de recibo. El tiempo máximo previsto es de 11 días naturales. Durante 2022, el promedio ha estado en 1,76 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 2022, no se ha procedido al archivo de ninguna reclamación sin respuesta, cumpliéndose así el porcentaje exigido en este indicador.

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

El máximo de llamadas perdidas permitidas es del 10%. Durante 2022, ha sido del 10,55%. Actualmente, se están realizando modificaciones en los cuadros de trabajo de los tramitadores y en la aplicación informática, si bien, aún siguen en proceso. Además, hay que añadir, la incorporación de la gestión directa de la atención al cliente de BiciMAD, desde noviembre.

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

En 2022, se crea el Servicio de Coordinación y Gestión de Atención a Colectivos y Eventos cuya finalidad es la atención a colectivos y la realización de trabajos en calle. Dentro de este servicio, 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... 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.
- Autobús oficina-móvil (que recorre los distritos de la ciudad).

En estos puntos se han realizado 2.144 actuaciones, dando información a un total de 148.083 personas.

Entre las actuaciones realizadas en el año 2022 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 2022, se han realizado 21 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 2022, se ha recibido la visita de un total de 1.673 escolares pertenecientes a 76 colegios, institutos y fundaciones, de los que 64 eran personas con discapacidad pertenecientes a dos Colegios de Educación Especial y a 7 personas pertenecientes a un Centro de la Tercera Edad.
- Acompañamiento de escolares, previa petición, durante sus desplazamientos en alguna de las líneas de EMT con un total de 607 actuaciones y 48.785 escolares atendidos, de las que 50 actuaciones se realizaron a Centros Ocupacionales atendiendo a 918 personas con discapacidad.
- Intervenciones en Centros Educativos y Centros Ocupacionales de Formación y Fundaciones para personas con discapacidad, previa petición, con un total de 9 actuaciones y 194 escolares atendidos, de las que 3 actuaciones se realizaron en Centros Ocupacionales o Fundaciones y atendiendo a 75 personas con discapacidad.
- También se ha prestado atención a 1.323 viajeros que han resultado lesionados en nuestros autobuses.
- En colaboración con el Servicio de Patrimonio Histórico, se ha realizado el acompañamiento a 142 visitas al Museo de EMT, a las que han asistido 2.528 personas, 6 de las cuales se realizaron con Centros de la Tercera Edad, atendiendo a 59 personas.
- Se han llevado a cabo 10.540 actuaciones en paradas de la red, puntos de atención general, Intercambiadores, Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, actuaciones en servicio nocturno, SAM exprés, atendiendo a un total de 683.993 personas.
- El personal de este servicio también es el encargado de dar cobertura en atención e información a los Servicios Especiales sustitutorios de líneas de Metro y Renfe, así como de otras líneas especiales.

## 5 · 3 · 5 Comunicación Externa

El ejercicio 2022 ha estado marcado por la comunicación de proyectos estratégicos para EMT y para la movilidad sostenible de la ciudad, como la reactivación de las jornadas de gratuidad en el autobús o el fin de la utilización del diésel como combustible en los autobuses de EMT, lo que ha convertido a Madrid en la primera gran ciudad europea con una flota de autobuses 100% limpia. Como hito destacable, hay que citar la celebración del 75 Aniversario de la Empresa, lo que ha reforzado su imagen de gestor global de la movilidad en superficie y su posición como empresa pública íntimamente ligada a la historia de Madrid.

### ■ 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 127 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 47 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 y LinkedIn y se han difundido contenidos relevantes como noticias, entradas del blog institucional de EMT e información sobre los diferentes servicios.

A 31 de diciembre de 2022, el perfil institucional de EMT presenta los siguientes datos de seguidores: 197.501 en Twitter, 45.861 en Facebook, 13.228 en Instagram y 5.852 en LinkedIn. Además, se gestiona el perfil oficial de EMT en YouTube, donde se han compartido diversos videos institucionales, informativos e históricos. Además, se ha completado el rediseño y reestructuración de la presencia de EMT en la plataforma, en la que se alcanzan los 1.289 suscriptores al cierre del año.

El Servicio de BiciMAD presenta los siguientes datos de seguidores en redes sociales: 15.417 en Twitter y 4.754 en Facebook. El Servicio de Teleférico actualmente cuenta con 913 en Twitter, 1.502 en Facebook y 2.377 en Instagram.

La comunidad de EMT en redes sociales sigue creciendo con ritmo constante y se acerca a los 300.000 usuarios.

Además, en 2022, se ha conseguido la verificación de los perfiles de EMT en Twitter y se han introducido nuevos formatos, con los que se ha alcanzado un ratio medio de interacciones del 3,17%.

Un año más, se ha realizado y difundido el concurso de microrrelatos y fotografía de EMT. En esta séptima edición la temática elegida ha sido los “75 años EMT”, con el objetivo de celebrar este aniversario. Se han presentado un total de 386 trabajos al certamen.

### ■ 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, 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 2022, es el siguiente.

### Información sobre incidencias publicadas

Tipo de publicación	Número
Avisos por el Canal RSS	2.060
Avisos en la Web de la EMT y plataforma Open Data	2.449
Avisos en paradas	4.554
Avisos en pantallas de autobuses	2.231
Mensajes en paneles de paradas (PMV)	3.331
Mensajes en Twitter (@EMTincidencias)	4.387
Correos electrónicos	2.059

## 6 INFORMACIÓN FISCAL

El resultado del ejercicio 2022 ha sido de 14.596.667 euros (8.435.486 euros, en 2021) 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 2022 ha tenido una cuota a devolver de 28.730 euros. (Nota 22.2 de la Memoria de las Cuentas Anuales).

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

Las subvenciones de capital no reintegrables con la finalidad específica de financiación de adquisición de inmovilizado han ascendido en el ejercicio 2022 a 95.880.435 euros. (Nota 17 de la Memoria de las Cuentas Anuales).

7 TABLA DE CONTENIDOS EINF

Información solicitada por la Ley 11/2018 de Información no Financiera	Página del Informe
<b>MODELO DE NEGOCIO</b>	
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial, organización y estructura): actividades, marcas, productos y servicios; tamaño de la organización.	3-11
Mercados en los que opera: ubicación sede y ubicación operaciones.	3
Objetivos y estrategias de la organización.	13-16, 18-23
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	16-18
Análisis grupos de interés: identificación y canales de comunicación.	21, 62, 67-73
Estudio de materialidad: metodología y aspectos materiales.	21-23
<b>CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES</b>	
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.	35-36
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
<b>Información general detallada</b>	
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad.	20-21, 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.	35-36
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	35
<b>Contaminación</b>	
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 CO2eq, es decir, contaminación acústica, contaminación lumínica, olores, vibraciones, partículas, NOx, SOx, CO, COV, etc).	26-29
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>	
Descripción de medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	34-35
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	34

Información solicitada por la Ley 11/2018 de Información no Financiera	Página del Informe
<b>Uso sostenible de los recursos</b>	
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	29-31
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	33
Consumo, directo e indirecto, de energía.	29-32
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.	31, 36
Uso de energías renovables.	31, 33
<b>Cambio climático</b>	
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
<b>Protección de la biodiversidad</b>	
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	38-39
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	38
<b>▲ CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>	
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, 58-59, 60-61, 63-66
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.	50-57
<b>Empleo</b>	
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.	51
Empleados con discapacidad.	48-49
<b>Organización del trabajo</b>	
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.	52-53
<b>Salud y seguridad</b>	
Descripción de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	54-57
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	53-54
<b>Relaciones sociales</b>	
Descripción de la organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	58-59
Descripción del balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	58
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	59
<b>Formación</b>	
Descripción de las políticas implementadas en el campo de la formación.	59-61
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	59-61
<b>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	61-63
<b>Igualdad</b>	
Descripción de medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	58, 63-66
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.	51, 58, 63-66
Descripción de la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	64-65
<b>RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS</b>	
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.	66-67

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>	66-67
<b>Derechos humanos</b>	
<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>	66-67
<p>Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos</p>	66-67
<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>	66-67
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>	
<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>	66-67
<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>	66-67
<b>Corrupción y soborno</b>	
<p>Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.</p>	66-67
<p>Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.</p>	66-67
<p>Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.</p>	66-67
<b>INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD</b>	
<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>	66-67, 73-77, 79-80
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>	
<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>	67-73

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.	67-73
Descripción de las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	67-73, 86-87
Información sobre las acciones de asociación o patrocinio.	68
<b>Subcontratación y proveedores</b>	
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
<b>Consumidores</b>	
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.	79-84
<b>Información fiscal</b>	
Los beneficios obtenidos por país.	87
Los impuestos sobre beneficios pagados (no devengados).	87
Las subvenciones públicas recibidas.	87

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S.A.

---

[www.emtmadrid.es](http://www.emtmadrid.es)