

INFORME GESTIÓN

ESTADO INFORMACIÓN No FINANCIERA

2024

ÍNDICE

A. Evolución de la actividad de la empresa en 2024	3
I · PRESENTACIÓN	3
II · RESUMEN ACTIVIDAD GENERAL DE LA EMPRESA	4
III · ACTIVIDAD DE TRANSPORTE COLECTIVO URBANO	5
IV · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE AYUDA A LA MOVILIDAD	6
V · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE APARCAMIENTOS	7
VI · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE BICIMAD	7
VII · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE TELEFÉRICO	8
VIII · ACTIVIDAD DE GESTIÓN PUBLICITARIA	8
IX · ACTIVIDAD DE CONSULTORÍA	9
X · ACONTECIMIENTOS MÁS RELEVANTES	10
XI · INSTRUMENTOS FINANCIEROS Y PAGO MEDIO A PROVEEDORES	11
B. Previsión de actividades y acontecimientos posteriores al cierre	12

C. Estado de la Información No Financiera 16

1 · ENTORNO EMPRESARIAL DE EMT Y PLAN ESTRATÉGICO	16
1 · 1 · Estructura, formulación estratégica y proyectos	17
1 · 2 · Metodología de elaboración de la Información No Financiera	20
1 · 3 · Gestión de riesgos	22
1 · 4 · Gestión de proyectos	23
1 · 5 · Gestión de procesos	24
2 · MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD	24
2 · 1 · Impactos ambientales y medidas adoptadas	25
2 · 2 · Consumos	30
2 · 3 · Gestión de residuos	33
2 · 4 · Control y tratamiento de suelos contaminados	35
2 · 5 · Gestión de riesgos medioambientales	35
2 · 6 · Sistemas de Gestión de Medio Ambiente y Calidad	36
2 · 7 · Actividades para la mejora ambiental y protección a la biodiversidad	38
2 · 8 · Sensibilización y formación medioambiental o de movilidad	39
3 · CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A RECURSOS HUMANOS	40
3 · 1 · Plantilla de personal	40
3 · 2 · Tiempo de trabajo	50
3 · 3 · Relaciones Laborales	58
3 · 4 · Formación	60
3 · 5 · Accesibilidad Universal y diseño para todos	63
3 · 6 · Integración e Igualdad	65
4 · GESTIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y ÉTICA E INTEGRIDAD	66
5 · RELACIONES CON LA SOCIEDAD	69
5 · 1 · Compromiso con el desarrollo sostenible. Relaciones con los grupos locales	69
5 · 2 · Contratación	75
5 · 3 · Consumidores	79
6 · MARCO DE FINANCIACIÓN SOSTENIBLE	91
7 · INFORMACIÓN FISCAL	93
8 · TABLA DE CONTENIDOS EINF	94

A. Evolución de la actividad de la empresa en 2024

I. Presentación

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

A continuación, se detallan las líneas de actividad de las que EMT es responsable, a 31 de diciembre de 2024.

- 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 2.132 autobuses.
- Prestación del servicio de retirada de vehículos de la vía pública, según lo establecido en la Ordenanza de Movilidad Sostenible, y del servicio de retirada y custodia de vehículos abandonados. EMT dispone de una flota de 72 grúas, así como 4 Bases de Rotación y 3 Depósitos. Además, el Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento (SACE) lleva a cabo la vigilancia de los carriles reservados para el transporte público.
- Gestión integral de 30 Hubs de Movilidad que incluyen 27 aparcamientos municipales (rotación, residentes y mixtos), 2 Plataformas de Movilidad y 1 aparcamiento de colaboración público-privada).
- Gestión del Sistema de Bicicleta Pública de Madrid (Bicimad) con una flota de 8.498 bicicletas en 630 estaciones distribuidas entre los 21 distritos de la ciudad.
- Gestión del servicio público de Teleférico de Madrid (Rosales- Casa de Campo) y sus instalaciones asociadas.
- Consultoría e internacionalización. EMT participa y colabora en Proyectos Internacionales para el fomento de la movilidad urbana y transporte sostenible. Asimismo, presta servicios de asistencia técnica en materia de ingeniería y operación de redes de transportes en todo el mundo.
- Explotación publicitaria mediante la comercialización de publicidad exhibida en sus vehículos y en los Hubs de Movilidad además de la gestión de la explotación de otros ingresos, como arrendamientos de locales para rodajes o eventos.

En relación con la prestación del servicio de transporte público urbano colectivo de superficie mediante autobús, se ha suscrito un nuevo Convenio Específico entre el Consorcio Regional de Transportes (CRTM) y EMT, para los ejercicios 2024 a 2027, formalizado el 30 de diciembre de 2024.

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

II. Resumen Actividad General de la empresa

La actividad de Transporte Colectivo Urbano ha presentado un incremento de la demanda del 4,72%, respecto a 2023 (21.473.101 viajeros más), transportando un total de 476.079.129 viajeros. Esta recuperación es consecuencia del mayor uso del transporte público, derivado, por una parte, de la prórroga de la reducción tarifaria aplicada a los títulos de transporte de los viajeros habituales y, por otra, de la continuidad del incentivo del uso de este medio de transporte que, en 2021, inició el Ayuntamiento de Madrid, habilitando, durante 2024, hasta 5 periodos de gratuidad (sobre un conjunto de 10 días) para la totalidad de usuarios (exceptuada la línea al Aeropuerto). A esto hay que añadir la puesta en funcionamiento de nuevos servicios que mejoran la velocidad comercial, el desarrollo de tecnologías más avanzadas que facilitan información precisa sobre tiempos de paso por parada, etc.

El total de kilómetros recorridos en línea ha sido de 98.000.057 un 0,24% más que en el ejercicio anterior, derivado del aumento de la oferta de servicio ya comentada, del incremento del uso del transporte público y de la creación de 6 nuevas líneas.

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 eléctricos, hasta un total de 115 unidades. Toda la flota es 100% limpia y accesible.

En cuanto al Servicio de Ayuda a la Movilidad, hay que destacar que las intervenciones del servicio de grúas han experimentado un descenso del 8,22% sobre el año 2023.

Los aparcamientos también presentan un aumento de la demanda, alcanzando un 8,59% en el caso de los vehículos en régimen de abonados, y del 1,47% en los de régimen de rotación.

La actividad del Teleférico sigue suspendida como consecuencia del cierre de las instalaciones desde el 5 de febrero de 2023, por una revisión técnica.

La actividad de Bicimad ha sido reforzada en zonas densificadas o no atendidas anteriormente, con 19 estaciones en 6 distritos. La gratuidad del servicio instaurada en marzo de 2023 finalizó el 31 de enero de 2024. Todo ello ha supuesto un aumento del 30,62%, en el número de viajes realizados, con respecto a 2023.

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

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

III. Actividad de transporte colectivo urbano

PRINCIPALES CIFRAS ACTIVIDAD DE TRANSPORTE

	Número de líneas	Longitud total de las líneas (ida y vuelta)	Nº de autobuses en Parque Móvil de Explotación a 31 diciembre	Antigüedad del Parque (años)	Media diaria de autobuses	
					En servicio	En parque
2024	229	4.227,69	2.132	5,15	1.591,80	2.109,09
2023	223	4.097,68	2.102	4,73	1.577,06	2.097,62
Δ	6	130,01	30	0,42	14,74	11,47
%	2,69	3,17	1,43	8,88	0,93	0,55

	Kilómetros recorridos				Horas-vehículo en línea	Velocidad en línea
	En línea	En salida y encierro	Comerciales	Totales		
2024	98.000.057	9.079.999	107.080.056	108.630.110	7.544.807	12,99
2023	97.765.023	8.976.311	106.741.334	108.304.407	7.530.367	12,98
Δ	235.034	103.688	338.722	325.703	14.440	0,01
%	0,24	1,16	0,32	0,30	0,19	0,08

	Viajeros transportados			Ingresos Servicios de Transportes		
	Totales	Promedio diario	Por vehículo-km en línea	Totales	Tarifa técnica por km (1)	Por viajero
2024	476.079.129	1.300.763	4,8579	651.664.168	6,65	1,3688
2023	454.606.028	1.245.496	4,6500	660.880.886	6,76	1,4537
Δ	21.473.101	55.267	0,2079	-9.216.718	-0,11	-0,0849
%	4,72	4,44	4,47	-1,39	-1,63	-5,84

	Consumos por 100 km (expresados en energía kWh)				Viajes diarios por vehículo	Índice de ocupación
	Diésel	Gas natural	Eléctrico	Híbrido		
2024	0,00	664,23	127,98	0,00	18,79	55,77
2023	0,00	667,25	125,15	441,13	19,10	52,28
Δ	0,00	-3,02	2,83	-441,13	-0,31	3,49
%	0,00	-0,45	2,26	-100,00	-1,62	6,68

	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
2024	9.517	10.202	8.546	8.496	5,337	4,028
2023	9.386	10.045	8.416	8.475	5,374	4,040
Δ	131	157	130	21	-0,037	-0,012
%	1,40	1,56	1,54	0,25	-0,69	-0,30

(1) Calculada sobre los kilómetros en línea.

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

Se ha transportado un total de 476.079.129 viajeros, lo que representa un incremento de la demanda del 4,72% respecto a 2023 (454.606.028 viajeros). Esta progresiva recuperación de la demanda es consecuencia del mayor uso del transporte público, derivado, principalmente, de la puesta en funcionamiento de nuevos servicios vanguardistas que mejoran la velocidad comercial, del desarrollo de tecnología avanzada en la experiencia de cliente, de la prórroga de la reducción tarifaria aplicada a los títulos de transporte de los viajeros habituales, así como la activación de varios periodos de gratuidad para el conjunto de usuarios.

La utilización del Abono Transportes se ha situado en 411.118.176 viajeros, con un incremento del 7,38%. En cuanto a los viajeros con Títulos EMT y Metrobús, han pasado de 63.703.983, en 2023, a 64.623.095, en 2024, con un aumento del 1,44%.

El total de kilómetros recorridos en línea ha sido de 98.000.056,982, un 0,24% más que en el ejercicio anterior. La velocidad en línea se incrementa ligeramente (0,08%), pasando de 12,98 km/h en 2023 a 12,99 km/h en 2024, 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 0,93%, por las mismas razones expresadas para los viajeros.

En 2024, se han dado de alta 115 autobuses, al tiempo que se han retirado del servicio 85, por lo que el Parque Móvil de Explotación ha aumentado en 30 unidades. Toda la flota es 100% limpia y accesible.

El consumo de carburante ha disminuido un 4,05% respecto al año precedente, debido, principalmente, al aumento del porcentaje de autobuses eléctricos en el parque, cuyo consumo es inferior al de otros vehículos, a la vez que el consumo por kilómetro recorrido también ha disminuido.

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 2024 es de 9.375 plazas, manteniéndose constante con respecto a 2023.

Al cierre de este ejercicio el número total de grúas es de 72, que han realizado 56.773 intervenciones, lo que supone un 8,22% menos que en el año anterior. Del total de intervenciones, el 61,81% (35.092) han sido vehículos retirados de la calle, lo que representa un 6,24% menos (2.337) que en 2023 (37.429).

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 222,506, de los cuales vigilados 197,738 (de estos, el 18%, 35,699 disponen de separador).

V. Actividad de gestión de aparcamientos

A 31 de diciembre de 2024, EMT ha gestionado un total de 30 Hubs de Movilidad, incluyendo 27 aparcamientos en régimen de residentes y rotación y mixtos, con un total de plazas disponibles de 12.725, 2 Plataformas de Movilidad y un aparcamiento de colaboración público-privada en el Centro Comercial Islazul. La distribución de plazas, por tanto, es de 9.316 plazas en uso de rotación (314 para motocicletas, 178 para bicicletas y el resto para automóviles) y 3.409 de residentes. El número de vehículos que han estacionado en régimen de rotación ha sido de 2.224.489, excluido el aparcamiento de Islazul, con un incremento del 1,47% sobre los de 2023. El número total de abonados ha sido de 35.829 con un crecimiento del 8,59%.

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

- Hubs de Movilidad: integrados o no en aparcamientos, que centralizan servicios complementarios y accesorios en apoyo a las políticas municipales de movilidad. En funcionamiento los de Canalejas, Recoletos y Paseo de Artilleros.
- Plataforma de Movilidad, que ofrecen servicios de recarga eléctrica, carsharing, motosharing, logística de última milla y estacionamiento de bicicletas.
- Puntos de Recarga Eléctrica. EMT cuenta con un total de 247 puntos de recarga en sus instalaciones, que se gestionan desde la app 'Electro-EMT'.
- Micrologística. En 2024 ha aumentado la recogida de pedidos en un 242% con respecto al 2023.
- Sistema de estacionamiento BiciPARK, para aparcar bicicletas en sus aparcamientos, con acceso a través de la app 'Madrid Mobility 360' y un total de 192 plazas disponibles.
- Carsharing, con un total de 1.351 plazas reservadas.

VI. Actividad de gestión de Bicimad

En 2024, Bicimad ha reforzado su posición y servicio en zonas con alta demanda o no atendidas hasta ahora. Para ello, se han incorporado 19 estaciones en 6 distritos.

La flota total, a 31 de diciembre, asciende 8.498 bicicletas incorporadas todas ellas al nuevo sistema de Bicimad a lo largo del año. Por su parte, el número total de estaciones, a fecha 31 de diciembre de 2024, es de 630, distribuidas entre los 21 distritos de la ciudad.

El Servicio de Bicimad cierra el año con 572.015 usuarios dados de alta en el sistema, frente a los 340.669 del año anterior. De estos, se consideran usuarios activos, a 31 de diciembre, 134.190. Se han realizado un total de 9.945.558 de viajes, lo que supone un incremento del 30,62% con respecto a 2023 (7.613.949 viajes).

VII. Actividad de gestión de teleférico

Tras el cese de operaciones de Teleférico, desde el 5 de febrero de 2023, al detectarse un cable portador defectuoso, durante 2024, se han licitado los procedimientos de contratación correspondientes a la elaboración de un proyecto básico de renovación completa del sistema teleférico en el que se contempla además (tras su desmontaje y renovación de las terminales), la dotación de nuevos espacios de ocio y restauración, acorde con las comodidades y tecnologías actuales, así como a las exigencias de eficiencia energética, contaminación acústica y de otra índole.

VIII. Actividad de gestión publicitaria

En 2024, se han alcanzado los siguientes hitos:

- Gestión publicitaria
 - Puesta en marcha del nuevo contrato de explotación publicitaria en autobuses y aparcamientos.
 - Prórroga del actual contrato de aplicación, mantenimiento y retirada de vinilos publicitarios.
 - Explotación publicitaria en marquesinas.
- Gestión de imagen corporativa
 - Realización de 5 campañas publicitarias relacionadas con la movilidad y el transporte: 'Flota limpia'; 'Hubs de movilidad'; 'Semana europea de la Movilidad'; 'Bicimad' y 'Fomento del Autobús y Bicimad en época navideña'.
 - Diseño y producción de eventos o actos de presentación pública de la actividad de EMT, de los que cabe resaltar la participación en el Global Mobility Call 2024 (Madrid).
 - Realización de distintos actos relacionados con eventos significativos de la ciudad de Madrid (San Isidro, Semana de la Movilidad, Navidad...).
- Gestión de nuevas fuentes de ingresos
 - Participación con activos de EMT en 44 rodajes, tanto publicitarios como cinematográficos.
 - Instalación y puesta en marcha, en el último trimestre del año, de una tienda física localizada en el Museo de EMT.

Con el inicio del nuevo contrato de explotación publicitaria, en autobuses y aparcamientos, y atendiendo a las cláusulas sociales y medioambientales establecidas por EMT en los procedimientos de contratación, la empresa adjudicataria ha alineado sus objetivos de negocio con los de equidad y sostenibilidad de

varios Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 3, 6, 7, 13, 14 y 15). Para ello, ha realizado las siguientes actuaciones:

- La utilización de impresoras que usan una base acuosa y disponen de un certificado UL GREENGUARD GOLD y de tintas de látex, más seguras para el ambiente de la imprenta, sus operarios y el Medio Ambiente.
- La sustitución de toda la flota de vehículos diésel que utiliza la empresa encargada de la fijación de vinilos publicitarios por vehículos propulsados por GNC.
- La instalación de una compactadora en el Centro de Operaciones de Fuencarral para hacer una recogida más selectiva del residuo de los vinilos de campañas publicitarias finalizadas.
- La sustitución de mupis convencionales (carteles publicitarios) por digitales en aparcamientos, evitando así la fabricación y posterior retirada de cartelería en papel.

IX. Actividad de consultoría

Entre las actividades realizadas en 2024, cabe destacar:

- Consultorías externas: Asistencia técnica al BRT Transmilenio Bogotá (Colombia). Participación en los proyectos de (FIIAPP) Entidad Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas, para impulsar acciones del programa EUROCLIMA+ (República Dominicana), sobre sostenibilidad y cambio climático en América Latina y también para la implementación de acciones en el proyecto "Desafíos verdes globales", relativo a la electrificación de flota y servicio de Bicicleta pública (México). Participación en el proyecto "Estudios de Diseño Operacional para la Integración de los servicios del BRT 'El Metropolitano en la ciudad de Lima' (Perú). Adjudicatario único del proyecto para la puesta en marcha y operación de una ruta de transporte público con autobuses eléctricos en la Ciudad Colonial de Santo Domingo (República Dominicana). Asesoramiento en el proyecto de creación de un nuevo servicio de bicicleta pública gestionada por la Mancomunidad de Pamplona. Asistencia técnica para la Electrificación de la flota de EMT Palma. Participación como consultor experto en el proyecto de ETRALUX de Obra, Instalaciones y Sistemas del Centro de Control de la Movilidad de Gran Canaria (CCMGC). Asistencia técnica al operador ALSA, para la electrificación del Centro de Operaciones de Oviedo. Participación en el proyecto e-BRT, para la Unión Internacional del Transporte Público (UITP).
- Proyectos de Movilidad: Finalización del proyecto de implantación del hidrógeno como nuevo combustible en la flota de EMT e instalación de placas fotovoltaicas que garantizan su suministro, así como la de los trabajos de definición de las ubicaciones de las nuevas estaciones contempladas en el plan de ampliación de Bicimad 2022-2024. Análisis de nuevas líneas e itinerarios para diseñar una infraestructura de plataforma segregada para la implantación de una línea de autobús BRT.
- Gestión de financiación de proyectos. Análisis y seguimiento de formas de financiación tanto del Gobierno de España como de la Comisión Europea (Fondos Next Generation EU, Connecting Europe Facilities, FEDER ...).

- Proyectos Internacionales de Investigación: UNCHAIN, AUGMENTED CCAM, LEAD, SCALE-UP, SHOW y SOLUTIONS PLUS.
- Proyectos Internacionales de Investigación: SCALE-UP, AUGMENTED CCAM, UNCHAIN, MOBILITIES FOR EU, STANDTRACK, SOLUTIONS PLUS, SHOW y ZERO.

X. Acontecimientos más relevantes

RESUMEN DE INVERSIONES LLEVADAS A CABO

En 2024, se han ejecutado el 92,14% de las inversiones presupuestadas para el ejercicio y entre ellas destacan las siguientes:

- Adquisición de 159 autobuses para el servicio de transporte, de los que 149 son estándar eléctrico y 10 son estándar de pila de hidrógeno.
- Adecuaciones en instalaciones y construcciones:
 - En Centros de Operaciones y otros centros de la actividad del Servicio de Transporte, principalmente: construcción de una hidrogenera en el Centro de Operaciones de Entrevías; instalación de placas fotovoltaicas en esta y cubiertas de los Centros de Operaciones de Carabanchel, Entrevías y Sanchinarro; electrificación del Centro de Operaciones de Carabanchel, con la instalación de nuevos puntos de recarga de autobuses eléctricos; y construcción de nuevos Centros de Operaciones.
 - En Aparcamientos y Bases: adecuación integral del aparcamiento de Recoletos e instalación de puntos de recarga de vehículos en los aparcamientos.
 - En Bicimad y Teleférico: adecuación de instalaciones en Bicimad y proyecto de adecuación del nuevo Teleférico.
- Instalaciones en calle: balizamiento del carril-bus y mejora de accesibilidad en paradas y aseos para conductores, además de las nuevas estaciones de Bicimad.
- Instalaciones tecnológicas en: autobuses, como los paneles embarcados, consolas, sistema de conducción autónoma, Cctv embarcado; en Centros de Operaciones, como el Plan Director de Ciberseguridad; y la actualización del sistema de gestión de flotas de grúas, gestión de tecnología en aparcamientos y en Bicimad.
- Adecuaciones o instalaciones en autobuses: adaptación a carga por pantógrafo y cargadores eléctricos.
- Aplicaciones y equipos informáticos: actualización de las existentes y desarrollo de la app Madrid Mobility 360.

- Maquinaria, utillaje y mobiliario de todos los Centros de Operaciones y resto de actividades.
- Adquisición de vehículos auxiliares.

Las actuaciones de inversiones ejecutadas en 2024 serán financiadas, principalmente, con cargo a los fondos Next Generation EU y con financiación interna y externa para aquellos proyectos no contemplados en fondos europeos.

XI. Instrumentos financieros y pago medio a proveedores

En virtud de la obligación de información sobre instrumentos financieros, se informa que la sociedad no ha suscrito ni mantiene en 2024 ningún instrumento financiero complejo que resulte relevante para la valoración de sus activos, pasivos, situación financiera o resultado.

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

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

Aplazamientos de pago a proveedores

Pago medio a proveedores	2024	2023
Periodo medio de pago a Proveedores	30,84	40,63
Ratio de operaciones pagadas	31,25	40,62
Ratio de operaciones pendientes de pago	17,96	41,14

Pagos (euros)	2024	2023
Total pagos realizados	305.911.850	329.221.162
Total pagos pendientes	9.914.478	9.762.913
Total	315.826.328	338.984.075

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

y asociadas' y 'Acreedores varios' y 'Proveedores de Inmovilizado' del pasivo corriente del balance.

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

El plazo máximo legal de pago aplicable a la Sociedad en el ejercicio 2024, 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

	2024		2023	
	En plazo	% sobre total	En plazo	% sobre total
Pagos a proveedores (euros)	300.434.978	98,21	311.840.688	94,72
Número de facturas pagadas	25.669	98,41	29.311	98,70

B. Previsión de actividades y acontecimientos posteriores al cierre

GESTIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA

OBJETIVOS DE PRODUCCIÓN Y COSTE DE LOS RECURSOS

Con fecha 30 de octubre de 2024, el Consejo de Administración de EMT aprobó el Proyecto de Presupuestos de la sociedad para 2025, cuyas principales magnitudes son:

Presupuesto de Gastos Corrientes

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

- Gastos de personal activo: 618.105,15 miles de euros.

El presupuesto de gastos de personal se incrementa un 5,77% frente a la estimación de cierre del ejercicio 2024, 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: 45.690,05 miles de euros.

Los gastos de combustibles se han presupuestado, principalmente, en función de la evolución de los precios medios del año 2024, aplicados a las producciones previstas y al consumo unitario de los nuevos vehículos para el año 2025.

- Gastos de suministros y servicios: 71.461,85 miles de euros.

El presupuesto para suministros y servicios se ha presupuestado en función de las necesidades contractuales estimadas y las correspondientes revisiones de precios para el ejercicio 2025.

- Amortizaciones: 91.618,83 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 2024 como a las adquisiciones de activos presupuestados a lo largo del ejercicio 2025.

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	Combustibles y Lubrificantes	Resto de consumos	Suministros y servicios	Amortizaciones del activo	Tributos	Gastos financieros	Total
Servicios Transporte	570.492,22	45.620,73	18.545,55	53.824,49	82.610,43	3.041,42	7.485,07	781.619,91
Gestión publicitaria	934,61	-	9,82	2.554,17	2,88	-	-	3.501,48
Consultoría	938,64	-	0,17	191,71	0,01	-	-	1.130,53
Gestión Ayuda Movilidad	25.507,28	29,06	107,44	4.618,69	409,00	907,63	5,59	31.584,69
Gestión Aparcamientos	8.177,67	-	48,27	5.388,17	1.348,24	470,76	271,35	15.704,46
Bicimad	11.728,80	40,20	1.955,24	4.707,91	7.238,02	8,94	8,75	25.687,86
Teleférico	325,93	0,06	14,25	176,71	10,25	0,82	103,78	631,80
Total EMT	618.105,15	45.690,05	20.680,74	71.461,85	91.618,83	4.429,57	7.874,54	859.860,73

Presupuesto de Ingresos Corrientes

Los ingresos por prestación del servicio de transporte urbano se han presupuestado en base a las condiciones que se esperaban 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 2025.

Las necesidades de financiación de EMT a través de Tarifa de Equilibrio, para alcanzar los objetivos planteados para la actividad de transporte son de 650.554,61 miles de euros.

Los ingresos procedentes del Ayuntamiento de Madrid, en forma de subvención, para financiar la Actividad de Ayuda a la Movilidad, el déficit de los PAR y la Actividad de Consultoría al Ayuntamiento de Madrid, así como la prestación del servicio de la línea H1 y las Líneas CERO de la Actividad de Servicio de Transporte, ascienden a 34.908,85 miles de euros.

Los ingresos generados por las diferentes actividades vinculadas a la movilidad, aparcamientos, Bicimad y Teleférico, se han presupuestado en 24.551,40 miles de euros.

Los ingresos por la actividad de publicidad se han presupuestado en 22.974,75 miles de euros.

Los ingresos de la actividad de consultoría, ajena a la subvención del Ayuntamiento, se han presupuestado en 879,29 miles de euros.

Ingresos de Explotación

Actividad	Ingresos				Subvenciones		Total
	Por Tarifa de Equilibrio Servicios Transporte	Actividades vinculadas a la Movilidad	Otros Ingresos de Explotación Servicios Transporte	Fuera de Explotación	Explotación	Capital	
Servicios Transporte	650.554,61	-	44.849,13	19.912,06	8.286,94	55.557,56	779.160,30
Gestión publicitaria	-	-	-	22.974,73	-	0,02	22.974,75
Consultoría	-	-	-	879,29	366,05	0,01	1.245,35
Gestión Ayuda Movilidad	-	1.568,05	-	-	18.904,48	249,66	20.722,19
Gestión Aparcamientos	-	18.400,95	-	550,92	65,25	1.100,50	20.117,62
Bicimad	-	4.582,40	-	1.000,00	7.286,13	6.225,26	19.093,79
Teleférico	-	-	-	-	-	9,95	9,95
Total EMT	650.554,61	24.551,40	44.849,13	45.317,00	34.908,85	63.142,98	863.323,95

Presupuesto de Inversiones

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

El importe total de conceptos presupuestados para inversiones en el ejercicio 2025 asciende a 113.724,99 miles de euros para la adquisición de nuevas necesidades de activos, y a 15.060,86 miles de euros para la devolución de principales y pagos comprometidos por arrendamiento financiero.

Según el siguiente detalle:

Necesidades de inversión

Actividad	Aplicaciones Informáticas	Construcciones	Instalaciones técnicas	Maquinaria y utillaje	Mobiliario	Sistemas y equipos informáticos	Material Móvil		Amortización de Préstamos	Total
Servicios Transporte	10.735,55	7.140,16	20.589,70	527,80	190,00	3.320,00	32.252,79	74.756,00	-	74.756,00
Gestión publicitaria	-	-	-	0,50	-	-	-	0,50	-	0,50
Consultoría	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestión Ayuda Movilidad	-	300,00	390,22	5,00	-	-	-	695,22	-	695,22
Gestión Aparcamientos	-	-	26.404,92	10,00	-	-	-	26.414,92	-	26.414,92
Bicimad	-	-	240,09	127,60	-	-	1.485,67	1.853,36	-	1.853,36
Teleférico	-	-	10.000,00	5,00	-	-	-	10.005,00	-	10.005,00
Total EMT	10.735,55	7.440,16	57.624,93	675,90	190,00	3.320,00	33.738,46	113.725,00	-	113.725,00

Recursos previstos para inversiones

El importe de las inversiones presupuestadas, para 2025, se financiará con recursos ajenos por importe de 15.180,00 miles de euros y están comprometidos 15.060,86 miles de euros de devolución de principales de endeudamiento a largo plazo y de arrendamiento financiero.

Financiación 2025	Miles de euros
Endeudamiento a solicitar en 2025	15.180,00
Amortización de Préstamos 2025	15.060,86
Pago comprometido arrendamiento financiero	7.508,65
Pago comprometido principales deuda financiera l/p	7.552,21

ANÁLISIS DE RIESGOS EN EL PRESUPUESTO 2025

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

Se consideraron 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 2025, así como el Convenio Regulador de las condiciones de Adhesión del Ayuntamiento de Madrid al Consorcio Regional de Transportes, ya que en este se plantearon, entre otras, las necesidades reales de financiación de inversión afectas al servicio de transporte. Si bien, se contempló inicialmente un ingreso por compensación del incremento de costes para la actividad del Servicio de Transporte.

La financiación mediante subvención del Ayuntamiento para financiar la Actividad de Servicios a la Movilidad no cubre totalmente sus costes, generándose un déficit de 10.862,49 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 2025 son, principalmente, la aplicación de la subvención de capital de Fondos Europeos con alta en 2025 o anterior y el endeudamiento a largo plazo para completar la totalidad del plan de inversiones presupuestado.

Hay que tener en cuenta que los objetivos, líneas de actuación y financiación de todos ellos, para el presupuesto 2025, estarán condicionados por los posibles ajustes económicos presupuestarios derivados de las eventualidades que puedan surgir a lo largo del mismo.

ACCIONES PROPIAS

La Sociedad no posee acciones propias al cierre del ejercicio 2024. No se han realizado transacciones.

C. Estado de la Información No Financiera

1 ENTORNO EMPRESARIAL DE EMT Y PLAN ESTRATÉGICO

EMT ofrece una variedad de servicios que garantizan un transporte eficiente, accesible y sostenible para los ciudadanos. Como empresa pública, dependiente del Ayuntamiento de Madrid, su gestión está orientada a la calidad, la eficiencia y el compromiso con los objetivos de sostenibilidad urbana.

De acuerdo con las Cuentas Anuales y el apartado "I. Presentación" de este informe, la actividad principal de la empresa es la explotación directa del servicio de transporte público colectivo en líneas urbanas regulares de autobús, bajo la competencia del Ayuntamiento de Madrid en materia de transporte. Además, desarrolla diversas líneas complementarias que amplían su alcance e impacto:

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

1 · 1 ESTRUCTURA, FORMULACIÓN ESTRATÉGICA Y PROYECTOS

EMT articula su planificación estratégica en torno a un propósito integral que guía todas sus actividades: ser un modelo de referencia en movilidad sostenible y eficiente, comprometido con la transformación urbana de Madrid. Este propósito se desglosa en objetivos corporativos alineados con los valores de sostenibilidad, innovación y cohesión social promovidos por el Ayuntamiento de Madrid.

El Plan Estratégico de EMT se sustenta en ocho ejes fundamentales, que no solo reflejan el compromiso con la sostenibilidad y la mejora continua, también identifican oportunidades para maximizar el impacto de sus servicios.

Cada uno de estos ejes se traduce en objetivos estratégicos específicos que, a su vez, toman forma en proyectos e iniciativas concretas. Estas acciones representan el vínculo entre la visión de largo plazo y los resultados tangibles, asegurando así una ejecución efectiva y medible.

Esta formulación estratégica adopta un enfoque dinámico que integra las prioridades del Ayuntamiento y las expectativas de los ciudadanos y permite una evolución continua, garantizando que los proyectos e iniciativas respondan a las necesidades actuales y futuras de la ciudad.

Formulación Estratégica

La formulación estratégica hace referencia al planteamiento que EMT realiza de su futuro y responde a los retos y oportunidades planteados en los capítulos anteriores, alineándose con los compromisos de sostenibilidad y vertebración de ciudad que define el Ayuntamiento de Madrid.

Estructura de la Formulación Estratégica	
Propósito General	1
Objetivos Corporativos	4
Ejes Estratégicos	8
Objetivos Estratégicos	18
Proyectos	27
Iniciativas	123

El propósito general destaca como fortaleza el ser una empresa pública madrileña referente en la integración de la movilidad sostenible en el ámbito urbano. Para ello, entre 2021 y 2024, el conjunto de la estructura de la Formulación Estratégica ha experimentado una evolución significativa. Mientras que en 2021 la estrategia de EMT se definía con 24 proyectos y 118 iniciativas, en 2024 se ha incrementado a 27 proyectos y 123 iniciativas, lo que evidencia un fortalecimiento en la capacidad de ejecución de la empresa en iniciativas orientadas a la sostenibilidad, innovación y eficiencia.

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 27 proyectos que se han definido:

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 Centros 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.	Centro de formación STEM y de Formación Profesional y capacitación profesional.
10.	Captación de fondos europeos.
11.	Mejora de la eficiencia económica y financiera.
12.	Mejora y optimización de los sistemas de riesgos, los procesos y del modelo de gobernanza actual.
13.	Descarbonización y compensación de emisiones.
14.	Diseño del plan de economía circular.
15.	Transformación de la experiencia del cliente.

16.	EMT Digital e innovadora.
17.	Explorar nuevos servicios de transporte y movilidad.
18.	Mejorar el posicionamiento de la compañía.
19.	Desarrollo inmobiliario del Centro de Negocios Chamartín.
20.	Madrid Mobility 360.
21.	Potenciar y desarrollar otros negocios de servicios de movilidad.
22.	Expansión del servicio de Bicimad.
23.	Desarrollo comercial de los activos de EMT.
24.	Prospección de provisión de servicios energéticos a terceros.
25.	Proyección de los servicios de EMT conforme a la expansión urbanística de Madrid.
26.	Extensión y refuerzo de las líneas de autobús.
27.	Diseño de la Estrategia ESG.

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

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.
- Referente de orientación hacia el cliente y a la prestación excelente de sus servicios.
- Modelo de infraestructuras con Centros de Operaciones energéticamente más sostenibles y que aporten más valor a los procesos de negocio.
- Ejemplo de servicios y negocios actuales más desarrollados y prospección de diversificación de nuevos negocios.
- Impulsora del empleado en todo su desarrollo profesional y comprometida con la igualdad, el talento y la formación continua de sus trabajadores.

En 2025, se espera culminar, entre otras cosas, las siguientes actuaciones:

- Finalización del Plan Estratégico 2021-2025. Diseñado como una hoja de ruta que ha orientado las iniciativas de la empresa, marcando un punto de inflexión en su transformación y fortaleciendo su compromiso con la movilidad sostenible y la innovación.

- Puesta en servicio de los autobuses de hidrógeno de la línea 145, "Conde de Casal- Villa de Vallecas".
- Ampliación del servicio de Bicimad al municipio de Pozuelo de Alarcón, permitiendo extender las ventajas de la movilidad sostenible y el transporte compartido a nuevas zonas de Madrid.
- Proceso de electrificación de la flota de autobuses, con el objetivo de alcanzar un 25% de vehículos eléctricos, consolidando así el compromiso con la sostenibilidad y la reducción de emisiones contaminantes.

1 · 2 METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN NO FINANCIERA

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

1 · 2 · 1 Materialidad

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

Mapa de los Grupos de Interés

		Influencia de los Grupos de Interés sobre EMT			
		Poca influencia	Mediana influencia	Poder formal / Mucha influencia	
Dependencia de los Grupos de Interés sobre EMT	Poder formal / Mucha influencia	3	Organismos solicitantes de grúas de empleados	4	5
	Mediana influencia	2	Usuarios Teleférico	3	4
	Poca influencia	1	Proveedores no estratégicos Otros medios de transporte Socios/colaboradores proyectos	2	3

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

■ Identificación de temas materiales y priorización de los aspectos

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

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

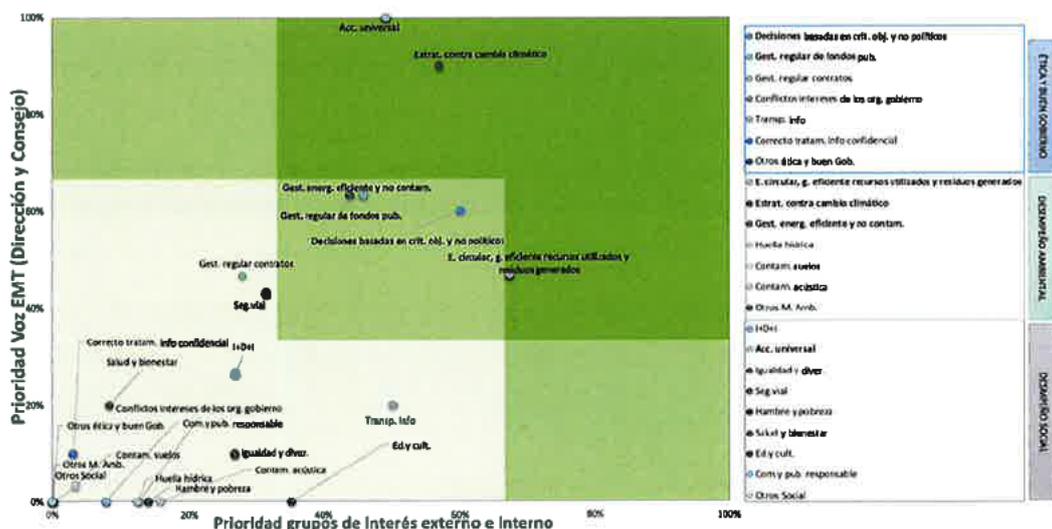
■ Cálculo del Índice de Relevancia Total

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

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

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

Matriz de materialidad



Durante 2024, se ha realizado un análisis de la gestión de sostenibilidad de la empresa, en el marco de

la elaboración del Plan Director ESG, que incluirá iniciativas éticas, de buen gobierno, sociales y ambientales, alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), mediante el análisis de la doble materialidad, desarrollado en el capítulo 5.1 "Compromiso con el desarrollo sostenible. Relaciones con los grupos locales", se ha analizado cómo afectan los factores ESG, ambientales, sociales y de gobernanza a la materialidad financiera y a la de impacto.

1 · 3 GESTIÓN DE RIESGOS

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

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

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

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

Un mapa de riesgos corporativo ofrecerá una vista integral de la probabilidad y el impacto de los riesgos de la empresa. Esto ayudará a la organización a mejorar la gestión de riesgos y la gobernanza de estos al priorizar esfuerzos en aquello que tenga un impacto o probabilidad de ocurrencia mayor.

En 2024, se ha elaborado el Mapa de Riesgos Global de EMT, que está alineado con el Plan Estratégico, con el fin de analizar cada uno de los riesgos de manera estratégica y así poder cumplir con los objetivos de la empresa. El sistema de control y gestión de riesgos que se implantará estará basado en el Marco Internacional COSO, orientado a identificar, controlar, prevenir y garantizar la adecuada respuesta ante su materialización.

El mapa de riesgos corporativos identificará los riesgos críticos, para asegurar su adecuada gestión, siendo el siguiente paso la implantación de herramientas que permitan automatizar el seguimiento y control de estos.

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

- Riesgo estratégico

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

■ Riesgo operativo

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

■ Riesgo financiero

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

■ Riesgo de cumplimiento

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

■ Riesgo laboral

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

■ Riesgo en sostenibilidad y medio ambiente

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

■ Riesgo reputacional

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

■ Riesgo tecnológico

Deficiencia en la seguridad de la información y de ciberseguridad.

1 · 4 GESTIÓN DE PROYECTOS

En 2024, EMT ha avanzado significativamente en su estrategia de gestión de proyectos, coordinando y supervisando múltiples proyectos financiados con fondos europeos (NextGenerationEU, FEDER, Mincotur, entre otros), así como otros internos o no vinculados a financiación externa.

Un eje central para conectar todas las áreas implicadas en los proyectos (desde la planificación inicial hasta la implementación y evaluación final), es la integración y gestión eficiente a través de herramientas tecnológicas que soportan la administración estos. Entre ellas, destaca el uso del módulo SAP PS (Project System), que permite coordinar de manera centralizada los costes y realizar un seguimiento detallado de los hitos clave. Este sistema es esencial para garantizar la transparencia y el control financiero en proyectos de diversa índole.

Además, se utiliza Microsoft Power BI para el diseño y mantenimiento de cuadros de mando interactivos integrados con SAP PS. Las visualizaciones resultantes ofrecen datos actualizados en tiempo real, facilitando el análisis de indicadores clave de desempeño (KPI) y permitiendo la toma de decisiones basadas en datos. Este enfoque no solo refuerza el compromiso de EMT con la eficiencia y la modernización, también la posiciona como un referente en la gestión de proyectos en el sector de la movilidad urbana.

1 · 5 GESTIÓN DE PROCESOS

Durante 2024, ha continuado la definición y levantamiento del Mapa Global de Procesos de la empresa, y se han caracterizado tanto los Procesos de Negocio (NG) como los Procesos Corporativos y de Soporte (CSO).

Asimismo, se ha desarrollado un Portal Web de Procesos que permite el acceso a cualquier empleado desde la Intranet "Mi Estación" al Mapa de Procesos y a toda la documentación asociada a este.

Además, durante el levantamiento y rediseño de los procesos y procedimientos, se analiza su posible integración en la herramienta de gestión de procesos corporativos Business Process Management (BPM) y la sistematización de flujos de trabajo, para mejorar su eficacia y eficiencia. La incorporación de procesos en BPM ha permitido la digitalización y modernización de los flujos de trabajo y de los sistemas que los soportan, así como una reducción de la curva de aprendizaje y de los tiempos de realización en tareas específicas.

Adicionalmente, en relación con el Sistema de Gestión Corporativo que evalúa la gestión de determinados ámbitos de la empresa, mediante la certificación de varios 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 el compromiso de aumentar la flota eléctrica de autobuses hasta un 25,2%. Asimismo, se han realizado diversas comunicaciones ambientales dirigidas a los trabajadores en relación con la minimización y segregación de residuos, uso eficiente de los recursos, etc. Durante 2024, se han seguido utilizando combustibles alternativos (gas natural y electricidad) en toda 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 correspondiente de este informe.

Para cumplir con la normativa aplicable, se realizan las siguientes tareas: elaboración de procedimientos ambientales y sus especificaciones técnicas, si las hubiera; gestión de los 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; la identificación y evaluación de aspectos ambientales; el control del comportamiento ambiental de las contratadas; la realización de auditorías internas y asistencia en externas, la planificación y realización de simulacros, etc.

2 · 1 IMPACTOS AMBIENTALES Y MEDIDAS ADOPTADAS

2 · 1 · 1 Caracterización del Parque Móvil

En el siguiente cuadro, puede observarse la composición de la flota en función de la clasificación de las Directivas de la Unión Europea, así como su evolución desde el año 2021 hasta el año 2024.

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

Directiva UE					
	2021	2022	2023	2024	Δ % 2024/2023
Euro IV	222	-	-	-	-
Euro V (1)	41	7	-	-	-
VEM	464	391	213	128	-39,91
Euro VI	1.238	1.512	1.624	1.624	-
Cero emisiones	130	180	265	380	43,40
TOTAL	2.095	2.090	2.102	2.132	1,43

(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 2024, de 115 vehículos eléctricos.

Al mismo tiempo se han retirado 85 unidades de gas natural, por lo que el Parque Móvil asciende a 2.132 vehículos (30 más que en 2023), conformado por 1.752 autobuses de gas natural (82,18%) y el resto, 380, eléctricos (17,82%).

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

Tipo de Combustible	2022		2023		2024	
	Unidades	% s/ total	Unidades	% s/ total	Unidades	% s/ total
GNC	1.896	90,72	1.837	87,39	1.752	82,18
GNC / Híbrido	7	0,33	-	-	-	-
GNC / Híbrido enchufable	7	0,33	-	-	-	-
GNC / Gas Diésel	-	-	-	-	-	-
Diésel / >= Euro V	-	-	-	-	-	-
Diésel / Híbrido	-	-	-	-	-	-
Diésel	-	-	-	-	-	-
Eléctrico	180	8,62	265	12,61	380	17,82
Total	2.090	100,00	2.102	100,00	2.132	100,00

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

Tipo de Combustible	2022		2023		2024	
	Unidades	% s/ total	Unidades	% s/ total	Unidades	% s/ total
GNC	31	38,75	32	40,00	64	88,89
Diésel / >= Euro V	47	58,75	47	58,75	8	11,11
Diésel	2	2,50	1	1,25	-	-
Total	80	100,00	80	100,00	72	100,00

En 2024 se han adquirido 32 grúas de GNC, sustituyendo a 40 de diésel.

2 · 1 · 2 Emisiones

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

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

Emisiones Reguladas	2022		2023		2024	
	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km
NOx	75.922,6	0,7131	44.067,3	0,4069	40.197,4	0,3700
HC	28.255,9	0,2654	30.231,2	0,2791	29.348,0	0,2702
CO	96.854,3	0,9096	75.698,1	0,6989	62.691,7	0,5771
Partículas	607,9	0,0057	407,4	0,0038	383,1	0,0035

Dióxido de Carbono	2022		2023		2024	
	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km
CO ₂	137.752,0	1,2937	137.036,6	1,2653	130.033,9	1,1970

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 2023, la reducción fue más significativa al darse de baja definitiva de los últimos vehículos de propulsión diésel, sustituidos por autobuses de gas natural de nueva generación que cumplen la normativa Euro VI y autobuses eléctricos sin contaminación a nivel local. Con ello, EMT sigue manteniendo su compromiso de incorporar progresivamente autobuses sin emisiones de gases contaminantes.

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

Evolución de las emisiones de la Flota del Servicio de Grúas

Emisiones Reguladas	2022		2023		2024	
	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km
NOx	144,2	0,1266	174,1	0,1485	91,0	0,0839
HC	19,8	0,0174	22,5	0,0192	17,5	0,0161
CO	104,3	0,0916	130,1	0,1109	77,7	0,0716
Partículas	0,7	0,0006	0,9	0,0008	0,5	0,0004

Dióxido de Carbono	2022		2023		2024	
	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km
CO ₂	608,1	0,5341	610,9	0,5210	577,3	0,5319

En cuanto al parque de grúas de movilidad, se observa que las emisiones han disminuido en 2024 debido a la de renovación de la flota de grúas. Respecto a las emisiones de dióxido de carbono (CO₂), con influencia sobre el efecto invernadero, pero sin efectos nocivos a nivel local, han disminuido ligeramente en valor absoluto, aunque han aumentado ligeramente el valor por kilómetro.

2 · 1 · 3 Huella de Carbono

Desde 2012, se ha venido realizando un cálculo anual de la Huella de Carbono de alcances 1 y 2 con medios propios y no verificado por un tercero. El objetivo ha consistido en proporcionar información del impacto, en términos de emisiones de gases de efecto invernadero, de las actividades de los edificios y vehículos. Para ello, se usaron los factores de emisión publicados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD), si bien este cálculo no se ha utilizado para desarrollar ninguna estrategia de reducción y/o compensación de emisiones.

Evolución de la Huella de Carbono

Alcance	t CO ₂			
	2020	2021	2022	2023
1: Emisiones Directas	133.527,41	146.274,80	152.914,57	160.219,77
2: Emisiones Indirectas	4.350,67	7.663,15	6.352,62	1.946,37
TOTAL	137.878,28	153.937,95	159.267,19	162.166,14

Este año, se ha efectuado el cálculo la huella de carbono correspondiente a 2023, continuando con la línea de estudio del ejercicio anterior, con alcance 1, 2 y 3. El cálculo se ha llevado a cabo con medios propios y se ha basado en el GreenHouse Gas Protocol (GHG Protocol), que establece marcos globales estandarizados para medir y gestionar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) procedentes de las operaciones del sector privado y público, las cadenas de valor y las acciones de mitigación. Se ha conseguido la reducción en alcance 2 (Emisiones Indirectas de GEI) gracias al seguimiento del Plan Estratégico, mediante la compra de energía verde y la electrificación de la flota.

Huella de Carbono en 2023

Alcance	2023 t CO ₂	2022 t CO ₂ (1)
1: Emisiones Directas de GEI	160.219,77	152.914,57
Emisiones directas de combustión fija	2.334,81	2.615,68
Emisiones directas de combustión móvil	143.125,46	142.164,33
Emisiones fugitivas o difusas: gases refrigerantes	14.759,50	8.134,56
2: Emisiones Indirectas de GEI	1.946,37	6.352,62
Emisiones indirectas de GEI por consumo de electricidad	1.946,37	6.352,62
Subtotal de Alcances 1+2	162.166,15	159.267,19
3: Otras emisiones indirectas de GEI	87.499,87	92.215,57
Categoría 1. Productos y servicios adquiridos	19.595,99	25.509,70
Categoría 2. Bienes de capital	27.485,76	25.802,40
Categoría 3. Actividades relacionadas con el combustible y la energía	24.240,80	24.884,24
Categoría 4. Transporte y distribución aguas arriba	141,74	173,38
Categoría 5. Residuos generados en las operaciones	76,59	28,19
Categoría 6. Viajes de trabajo	121,55	61,63
Categoría 7. Desplazamiento de los empleados	15.629,14	15.600,84
Categoría 8. Transporte y distribución aguas abajo	208,30	155,19
TOTAL ALCANCES 1+2+3	249.666,02	251.482,76

(1) Recálculo de Huella de Carbono 2022 certificado.

Este cálculo se ha verificado por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), como requisito necesario para realizar, posteriormente, la integración de la huella de carbono en el Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción de CO₂ creado por Real Decreto 163/2014,

de 14 de marzo. Este Registro recoge el esfuerzo realizado en el cálculo y reducción de las emisiones de GEI generado. A su vez, facilita la posibilidad de compensar toda o parte de la huella de carbono, mediante una serie de proyectos forestales ubicados en territorio nacional. Este cálculo, una vez verificado, servirá de escenario para lograr los siguientes objetivos:

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

2 · 1 · 4 Combustibles alternativos

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

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

El Gas Natural Comprimido Convencional se emplea en un total de 1.752 unidades (82,18% de la flota). El uso de este combustible, junto con la retirada total de los autobuses diésel y el aumento de vehículos eléctricos (17,82%, 380 unidades), ponen de manifiesto la clara apuesta de EMT por la sostenibilidad y el desarrollo sostenible.

2 · 1 · 5 Contaminación Acústica

Con la renovación de la flota de autobuses con vehículos de gas natural y eléctricos, EMT contribuye a mitigar la contaminación acústica del tráfico en la ciudad, ya que incorpora nuevas tecnologías de tracción más eficientes que contribuyen a mejorar la calidad del aire. Las nuevas marcas incorporadas, 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.

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

2 · 1 · 6 Contaminación Lumínica

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

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. El contrato suscrito con Elecnor, S.A. para la gestión del mantenimiento del Centro de Operaciones de Carabanchel, que incluía entre las prestaciones contratadas, la gestión del consumo de la energía y agua ha finalizado el 31 de diciembre de 2024. Posteriormente, ha entrado en vigor el Pliego de Mantenimiento Integral en los diversos centros de EMT, adjudicado a varias empresas por especialidad.

Los consumos realizados en los Centros de Operaciones y Sede son los siguientes:

Consumos de energías primarias y agua

	Carabanchel (1)	Entre vías	Fuencarral	La Elipa	Sanchinarro (1)	Sede Central (1)
Gas Natural (kWh)	2.157.197	1.475.949	5.205.977	-	1.929.486	380.670
Biomasa (kWh) (2)	-	-	67	-	-	-
Electricidad (kWh) (3)	4.159.117	994.990	2.232.815	63.693	1.320.360	1.610.574
Energía térmica solar (kW térmico)	1.595.174	4.593	-	-	3.976.679	-
Agua consumo (m ³)	10.423	12.840	22.090	376	13.215	2.704
Agua Red Incendios (m ³)	33	3.874	1	-	69	-

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

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

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

(*) Incluidas las facturas de consumos recibidas hasta el 10 de marzo de 2025.

En 2024, se ha iniciado con la empresa TÜV SÜD IBERIA el diagnóstico para la implantación de un Sistema de Gestión Energética, conforme a los requisitos de la norma ISO 50001, con el fin de realizar mejoras continuas y sistemáticas en el rendimiento energético de la empresa.

Evolución de los consumos de energías primarias y agua

	2022	2023	2024 (3)
Gas Natural (kWh)	11.044.960	12.142.811	11.149.279
Biomasa (kWh) (1)	12.587	3.676	67
Electricidad (kWh) (2)	28.787.784	11.402.305	10.381.549
Energía térmica solar (kW térmico)	-	8.838.439	5.576.446
Agua consumo (m ³)	79.097	70.875	61.649
Agua Red Incendios (m ³)	137	181	3.977

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

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

(3) Incluidas las facturas de consumos recibidas hasta el 10 de marzo de 2025.

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

En 2024, se observa que el consumo de carburante ha disminuido el 4,05%, a pesar del aumento del número de kilómetros recorridos en línea (0,24%), como consecuencia de la mayor oferta de servicio (creación de 6 nuevas líneas) y la sustitución de vehículos de gas por eléctricos, cuyo consumo es muy inferior. Por otra parte, el consumo por kilómetro se ha reducido respecto a 2023. Asimismo, el incremento del consumo de electricidad, en valores absolutos, se debe a las incorporaciones de nuevos vehículos propulsados por este tipo de energía.

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

Tipo de Carburante		2022		2023		2024		Δ % en el periodo 2021/24
		Total	% (2)	Total	% (2)	Total	% (2)	
Diésel	Total kw /h	23.629.503	-69,53					
	kWh/100 Km	472,44	-7,10					
Gas natural	Total kw /h	633.042.691	17,01	667.904.542	5,51	634.510.604	-5,00	17,28
	kWh/100 Km	664,36	0,17	667,25	0,44	664,23	-0,45	0,15
Eléctrico	Total kw /h	6.825.382	89,77	10.045.315	47,18	16.771.007	66,95	366,29
	kWh/100 Km	126,36	-1,83	125,15	-0,96	127,98	2,26	-0,57
Híbrido (3)	Total kw /h	3.479.584	-63,66	794.506	-77,17			
	kWh/100 Km	442,25	-5,73	441,13	-0,25			
TOTAL	Total kw/h	666.977.160	5,58	678.744.363	1,76	651.281.611	-4,05	3,10
	kWh/100 Km	626,41	0,80	626,70	0,05	599,54	-4,33	-3,52

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

(2) Desviación porcentual con respecto al año precedente.

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

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

Los consumos totales de la Actividad del Servicio de Grúas se han reducido, con respecto a 2023, si bien, los correspondientes al gas natural han experimentado un incremento con respecto al año anterior del 53,82%, derivado del mayor número de vehículos y kilómetros recorridos con este combustible. Por el contrario, el consumo de los vehículos diésel se ha reducido en un 53,61%, con respecto al año precedente.

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

Tipo de Carburante		2022		2023		2024		Δ % en el periodo 2022/24
		Total	% (2)	Total	% (2)	Total	% (2)	
Diésel	Total kw /h	1.207.375	-7,73	1.446.631	19,82	671.053	-53,61	-44,42
	kWh/100 Km	208,45	0,46	197,32	-5,34	199,10	0,90	-4,49
Gas natural	Total kw /h	1.591.699	7,01	1.334.340	-16,17	2.052.537	53,82	28,95
	kWh/100 Km	308,32	6,02	306,93	-0,45	276,89	-9,79	-10,19
TOTAL	Total kw/h	2.799.074	0,11	2.780.971	-0,65	2.723.590	-2,06	-2,70
	kWh/100 Km	255,51	4,37	238,12	-6,81	252,58	6,07	-1,15

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

(2) Desviación porcentual con respecto al año precedente.

2 · 2 · 4 Consumo de materias primas

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

Evolución Consumos de principales Materias Primas

Materia Prima	2024	2023	Δ	%
Aceites (litros)	279.768,97	300.786,05	-21.017,08	-6,99
Grasas (kilos)	1.159,76	697,66	462,10	66,24
Lubricantes (litros)	594,64	598,45	-3,81	-0,64
Refrigerantes (litros)	137.415,56	145.066,64	-7.651,08	-5,27
Baterías (unidades)	1.704	1.267	437	34,49
Neumáticos (unidades)	5.851	4.964	887	17,87

2 · 2 · 5 Uso de energías renovables

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

- 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. Durante 2024, las instalaciones solares térmicas han funcionado a pleno rendimiento en los Centros de Operaciones de Sanchinarro, Carabanchel y Entrevías.

■ Instalaciones fotovoltaicas

Estas instalaciones generan energía eléctrica que se puede consumir en la propia instalación o ceder a las empresas suministradoras. EMT dispone de instalaciones fotovoltaicas de los dos tipos en Sede Central y en los Centros de Operaciones. Durante 2024 se ha llevado a cabo la ejecución de las obras correspondientes a las instalaciones fotovoltaicas en las cubiertas de edificios de los Centros de Operaciones de Carabanchel, Entrevías y Sanchinarro.

■ Caldera de biomasa

La empresa cuenta con una potente caldera en el Centro de Operaciones de Fuencarral que utiliza astilla de madera, pellets o huesos de aceituna para producir energía térmica que se usa después para calefacción y agua caliente.

■ Hidrogenera

En el Centro de Operaciones de Entrevías se ha inaugurado la primera hidrogenera de autobuses de Europa, siendo un hito en la descarbonización del transporte público, lo que permitirá que los autobuses se recarguen con energías limpias en 9 minutos. Para poder inyectar energía suficiente a la instalación, se han distribuido paneles fotovoltaicos en tres espigones. El hidrógeno obtenido es comprimido y almacenado para que puedan repostar, en una primera fase, un total de 10 autobuses de hidrógeno cero emisiones.

■ Pantógrafos

Ha finalizado la instalación de 118 cargadores eléctricos de autobuses mediante una marquesina por pantógrafo en el Centro de Operaciones de Carabanchel. Asimismo, en junio, dieron comienzo las obras correspondientes a la instalación de una infraestructura de recarga eléctrica por pantógrafo para 60 autobuses, estando prevista su finalización en marzo de 2025.

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

2 · 3 GESTIÓN DE RESIDUOS

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

las tareas de identificación, clasificación, adecuación, transporte y tratamiento final de los mismos.

Los residuos peligrosos generados en los Centros de EMT son depositados en almacenes temporales, siguiendo la normativa vigente. Posteriormente, el transportista y gestor autorizado para cada residuo es el encargado de la recogida, transporte y tratamiento. El seguimiento de los residuos, desde su generación hasta su recogida, se controla a través de una aplicación informática. A 31 de diciembre, los datos de residuos gestionados son los siguientes:

Residuos gestionados

Residuo gestionado	Kg	
	2024	2023
Residuos Peligrosos	786.941	806.075
Residuos Biosanitarios-Citotóxicos		
Clase II	896	904
Clase III	303	440
Medicamentos caducados	22	69
Residuos No Peligrosos		
Inertes	632.162	619.933

* Datos de recogida de placas fotovoltaicas de Sanchinarro no incluidos

■ 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 varía.

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 125.437,09 euros. El gasto generado alcanza un total de 119.639,08 euros. Por lo tanto, el balance económico por la gestión, en el año 2024 reporta un beneficio final de 5.798,01 euros.

La diferencia con respecto a la cantidad reflejada en las Cuentas Anuales como gasto (152.239

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). 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 2024, la Sociedad tiene provisionados 5.277.772 euros (2023: 5.297.616 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 Depósito de grúas de Mediodía II. (Nota 25 de la Memoria de las Cuentas Anuales).
- No se han producido derrames de combustibles ni otros incidentes significativos.

2 · 5 GESTIÓN DE RIESGOS MEDIOAMBIENTALES

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

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

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

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

2 · 6 SISTEMAS DE GESTIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD

■ Sistema de Calidad del Servicio de Transporte de Autobús

Han continuado analizando los indicadores de gestión seleccionados para realizar el seguimiento interno del servicio de autobuses prestado por EMT, a través de los 'Informes de Seguimiento' mensuales realizados y puestos en conocimiento de los principales responsables de las áreas implicadas en la empresa, como base para posteriores tomas de decisiones y áreas de mejora.

■ Sistema de Gestión Corporativo

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

El alcance del Sistema de Gestión, en 2024, ha sido el siguiente:

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

- Cobro de recargos extraordinarios
- Gestión de la Formación
- Gestión del Mantenimiento de las Instalaciones Internas
- Compras, Aprovisionamiento y Evaluación de Proveedores

■ Y las instalaciones o emplazamientos:

- Centro de Operaciones de Carabanchel
- Centro de Operaciones de Entrevías
- Centro de Operaciones de Sanchinarro
- Sede Central

■ Cartas de Servicio de Autobuses y Grúa Municipal

En coordinación con la Dirección General de Transparencia y Calidad del Ayuntamiento de Madrid (impulsor de la certificación de las cartas de servicios en diferentes empresas municipales), en 2024, se han hecho las evaluaciones anuales de las dos Cartas de Servicio certificadas en EMT, 'Transporte de Autobús' y 'Grúa Municipal', sometiénndose a la revisión de los compromisos adquiridos en cada una. El resultado ha sido satisfactorio, para las dos, en los valores propuestos a continuación:

- Para la Carta de Servicio de Autobuses: servicio prestado, información recibida, accesibilidad, nivel de ocupación del autobús, limpieza, seguridad, amabilidad del personal de conducción o el porcentaje de viajes que cumplen el horario publicado, condiciones de confort o puntuaciones relativas a las limpiezas realizadas o el tratamiento y respuesta a las reclamaciones recibidas, junto a las directrices marcadas para mantener las certificaciones externas respecto a las normas UNE-EN-ISO 9001 y UNE-EN-ISO 14001, así como para potenciar una flota más sostenible, con el aumento del ratio de vehículos eléctricos comprados respecto a otros combustibles, entre otros.
- Para la Carta de Servicio de Grúas: se han cumplido sobre el 80% de los compromisos marcados respecto a los conceptos vinculados a facilitar información en tiempo real de la Base donde esté depositado el vehículo, reducir las reclamaciones recibidas, minimizar el tiempo de contestación de estas y aumentar el número de horas de formación de los empleados asociados al Servicio de Grúas, entre otros.

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

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

2 · 7 · 1 Bosques

EMT no realiza ninguna actividad en áreas protegidas.

Con respecto a iniciativas ambientales, existe un 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). Desde 2016, se han plantado 564 árboles y la reducción estimada ha alcanzado las 1.138,97 toneladas. Este proyecto tiene por objeto la recuperación de masa forestal arbórea. Durante 2024, al no haber compras de esta marca, no ha habido plantaciones.

Proyecto 'Healthy Cities By Sanitas', cuyo objetivo es fomentar estilos de vida sanos y saludables, y construir ciudades saludables y sostenibles, mediante un reto de empresa para participación de los empleados. El reto consistía en caminar mínimo 6.000 pasos al día y/o dejar el coche un día en casa y utilizar transporte público durante dos meses. Por cada una de las personas que superasen el reto, Sanitas planta un árbol en el Bosque Metropolitano de Madrid. Se inscribieron 132 usuarios de EMT en el equipo de la empresa y consiguieron el reto 132.

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 572.015 usuarios (134.190 se consideran activos) y un parque total de 8.498 bicicletas.

Durante 2024, la empresa también ha gestionado un total de 30 Hubs de Movilidad, incluyendo 27 aparcamientos, 2 Plataformas de Movilidad Sostenible (Canalejas 360 y Colón) y un aparcamiento de colaboración público-privada en el Centro Comercial Islazul. Además, con objeto de fomentar el transporte público y reducir el número de vehículos que entran en la ciudad, desde 2016, EMT 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.

Iniciativa llevada a cabo con la empresa Decathlon, en la que se realiza una visita y charla a los empleados del equipo de Desarrollo Sostenible y Circularidad de Decathlon España del marco ESG y Bicimad de EMT. El objetivo es el desarrollo de sus nuevos modelos de negocio y estrategias para reducir el CO₂ e impacto en el planeta y conocer Bicimad como forma de conseguir un desarrollo sostenible social, medioambiental y económico.

Colaboración con el Colegio Santa Gema en su programa Erasmus + con el Instituto Léo Ferré (Gourdon,

Francia), con el fin de facilitar a 24 alumnos y profesores valores e información en el ámbito ESG, a través del desarrollo de proyectos de ciudades sostenibles.

Proyecto UMESH. El departamento Internacional y de Seguimiento de Proyectos Europeos ha colaborado con el departamento de Fondos Europeos y Ayudas Públicas en la elaboración de esta propuesta perteneciente a la Iniciativa Urbana Europea "Acciones Innovadoras", consistente en la reconversión de los aparcamientos de Pitis y Fuente de la Mora en hubs de energía y movilidad.

2 · 7 · 3 Proyectos Clima

EMT participa, desde 2018 (gracias a su estrategia de sustitución de flota de autobuses por tecnologías alternativas), en los Proyectos Clima del Fondo de Carbono para una Economía Sostenible (FES-CO₂), promovidos por el Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico, intentando marcar una senda de transformación del sistema productivo español hacia un modelo bajo en carbono.

Con este acuerdo, EMT se comprometió a la reducción de 21.300 t 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. Desde 2023, está suscrito un nuevo acuerdo por un periodo de 4 años, con el compromiso de reducir 43.526 t de gases de efecto invernadero hasta 2026, con un ingreso máximo de 422.202,20€ para EMT. Se ha alcanzado un total de 3.267 t evitadas con las certificaciones correspondientes a 2023.

Por otro lado, EMT se convierte en pionera con la incorporación de una potencial reducción de 208 toneladas de CO₂, en los últimos cuatro años en Bicimad, al haber sido seleccionado por primera vez un servicio público de bicicleta eléctrica en la convocatoria de este proyecto. Se han alcanzado un total de 31 t evitadas con las certificaciones correspondientes a 2023.

2 · 8 SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL O DE MOVILIDAD

Durante 2024, han continuado trabajando las cátedras existentes.

■ Colaboración con universidades

- Cátedra Universidad Complutense de Madrid (UCM)
 - 'Movilidad ciclista EMT-UCM'. Consiste en la monitorización, análisis y visualización espaciotemporal de datos, análisis de cobertura del sistema y encuestas de campo para evolución del sistema de Bicimad. Actualmente se encuentra en trámite de renovación.
- Cátedra Universidad Politécnica de Madrid (UPM)
 - 'Aula EMT-UPM investigadora de vehículos eléctricos, autónomos y conectividad' y cuyo objeto es la convocatoria de Premios Andrés García a la Innovación en el Transporte; autonomización de un autobús modelo Gulliver para cubrir necesidad del proyecto europeo SHOW y estudio comparativo de un autobús puramente eléctrico con uno de

gas: requerimientos energéticos en ciclos de conducción real y aspectos relacionados con el peso/volumen, autonomía, coste e infraestructura.

- 'Infraestructuras Sostenibles para el Transporte Urbano': Los objetivos de la cátedra, con duración inicial de 3 años (hasta el 3 de mayo de 2026), son: la evaluación de la sostenibilidad de las infraestructuras de EMT, el apoyo en la transformación prevista en las infraestructuras y el apoyo para la participación de EMT en el Comité de Desarrollo Sostenible de la Unión Internacional de Transporte Público (UITP).

■ **Colaboración con Redes Doctorales**

- Proyecto Marie Curie Doctoral Network, en el que un doctorado lleva a cabo una estancia de entre 6-12 meses en EMT realizando una investigación compartida entre universidad y empresa sobre el nuevo Plan Estratégico de esta, asegurando la transferencia tecnológica.

■ **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

Mientras se ha negociado el Convenio Colectivo, para el período 2024-2027, tanto las condiciones de trabajo como la política retributiva del personal han seguido regulados por el Convenio Colectivo 2021-2023. En este 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. Estas medidas contribuyen a la creación de un equipo con una alta vinculación corporativa. Durante 2024, solo se han producido 2 demandas por la declaración del derecho a percibir el seguro de accidentes previstos en el Convenio Colectivo, además de las mejoras reconocidas en este (apartado 18, Provisiones y Contingencias de las CC. AA).

3 · 1 PLANTILLA DE PERSONAL

3 · 1 · 1 Evolución de la Plantilla

Durante 2024, la plantilla real ha aumentado en 157 empleados, entre otros motivos, para cubrir el cierre temporal de líneas de Cercanías RENFE, con motivo de la subrogación de 47 empleados de las empresas Prisei S.L. y Alacuber S.A y por la sustitución de los jubilados parciales.

Por lo tanto, hay que considerar que, a 31 de diciembre de 2024, había 596 jubilados parciales al 25% de la jornada, lo que representa 149 trabajadores a tiempo completo. Además, otros 517 empleados disfrutaban

de jornadas reducidas a diferentes porcentajes, con una equivalencia de 279 empleados efectivos. Como consecuencia, la plantilla efectiva ha pasado de 9.386 empleados, el último día de 2023, a 9.517, el 31 de diciembre de 2024, lo que supone un incremento del 1,40%, mientras que la plantilla real ha aumentado de 10.045 a 10.202, en el mismo periodo (1,56%).

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

Edad	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
< 20 años	-	-	-	-	-	-
de 20 a 29 años	75	10	85	80	8	88
de 30 a 39 años	1.233	118	1.351	1.205	106	1.311
de 40 a 49 años	2.853	264	3.117	2.921	256	3.177
de 50 a 59 años	3.716	278	3.994	3.734	281	4.015
≥ 60 años	1.532	123	1.655	1.351	103	1.454
TOTAL	9.409	793	10.202	9.291	754	10.045

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

Plantilla Efectiva (1)	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Técnicos y Administrativos	359	176	535	364	177	541
Personal Auxiliar	188	30	218	171	21	192
Operaciones	6.560	397	6.957	6.443	364	6.807
Material Móvil y Mantenimiento	1.025	58	1.083	1.054	63	1.117
SACE	39	2	41	39	2	41
Servicios de Transporte	7.624	457	8.081	7.536	429	7.965
Servicios de Movilidad	497	78	575	488	75	563
Servicios Directos al Ayuntamiento	98	10	108	104	8	112
Personal en Formación (2)				11	2	13
TOTAL	8.766	751	9.517	8.674	712	9.386

(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.

3 · 1 · 2 Contrataciones

Por otro lado, se han contratado 626 empleados que, en plantilla efectiva, suponen 592. De ellos, 488 son nuevos ingresos y 138 son reingresos. En lo que respecta a categorías, 445 han sido conductores,

29 operadores de servicio de Bicimad, 24 operadores de servicio de Aparcamientos y 128 de otras categorías que comprenden a los reingresos procedentes de Incapacidad Permanente Total (IPT) y a los nuevos ingresos. De todos los nuevos ingresos y reingresos en el año, 75 corresponden a mujeres y 551 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	2024	2023	Diferencia	Δ %
Indefinido	9.606	9.481	125	1,32
Hombres	8.836	8.752	84	0,96
< 20 años			-	
20 a 29 años	75	80	-5	-6,25
30 a 39 años	1.233	1.205	28	2,32
40 a 49 años	2.853	2.921	-68	-2,33
50 a 59 años	3.716	3.734	-18	-0,48
≥ 60 años	959	812	147	18,10
Mujeres	770	729	41	5,62
< 20 años			-	
20 a 29 años	10	8	2	25,00
30 a 39 años	118	106	12	11,32
40 a 49 años	264	256	8	3,13
de 50 a 59 años	278	281	-3	-1,07
≥ 60 años	100	78	22	28,21
Temporal (1)	596	564	32	5,67
Hombres	573	539	34	6,31
< 20 años			-	
20 a 29 años			-	
30 a 39 años			-	
40 a 49 años			-	
50 a 59 años			-	
≥ 60 años	573	539	34	6,31
Mujeres	23	25	-2	-8,00
< 20 años			-	
20 a 29 años			-	
30 a 39 años			-	
40 a 49 años			-	
50 a 59 años			-	
≥ 60 años	23	25	-2	-8,00
TOTAL	10.202	10.045	157	1,56

(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 de 2024

Tipo de contrato	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Total	Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y	Mantenimiento	SACE					
Indefinido	527	277	6.913	1.091	53	8.057	620	125		9.606	
Hombres	353	242	6.508	1.032	51	7.591	539	111		8.836	
< 20 años											
20 a 29 años	4	1	27	22		49	21			75	
30 a 39 años	38	23	794	277		1.071	99	2		1.233	
40 a 49 años	110	71	2.251	231	8	2.490	163	19		2.853	
50 a 59 años	141	112	2.877	322	23	3.222	198	43		3.716	
≥ 60 años	60	35	559	180	20	759	58	47		959	
Mujeres	174	35	405	59	2	466	81	14		770	
< 20 años											
20 a 29 años	1		6	1		7	2			10	
30 a 39 años	17	2	81			81	18			118	
40 a 49 años	56	14	166	7		173	17	4		264	
50 a 59 años	72	11	132	22	2	156	34	5		278	
≥ 60 años	28	8	20	29		49	10	5		100	
Temporal (2)	46	13	385	102	2	489	22	26		596	
Hombres	31	12	381	101	2	484	20	26		573	
< 20 años											
20 a 29 años											
30 a 39 años											
40 a 49 años											
50 a 59 años											
≥ 60 años	31	12	381	101	2	484	20	26		573	
Mujeres	15	1	4	1		5	2			23	
< 20 años											
20 a 29 años											
30 a 39 años											
40 a 49 años											
50 a 59 años											
≥ 60 años	15	1	4	1		5	2			23	
TOTAL	573	290	7.298	1.193	55	8.546	642	151		10.202	

(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.

Contratos por tipo, sexo, grupo de edad y Grupos Profesionales a 31 diciembre de 2023

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

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

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 2024

Motivo	2024	2023	Diferencia	Δ %
Nuevo Ingreso	488	469	19	4,05
Hombres	425	400	25	6,25
Mujeres	63	69	-6	-8,70
Reingreso	138	104	34	32,69
Hombres	126	92	34	36,96
Mujeres	12	12		
TOTAL	626	573	53	9,25

Altas por sexo y Grupos Profesionales en 2024

Altas	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y Mantenimiento	SACE	Total				
Nuevo Ingreso	9	1	414	20		434	41		3	488
Hombres	3		370	20		390	29		3	425
Mujeres	6	1	44			44	12			63
Reingreso	3	31	47	15	3	65	26	13		138
Hombres	2	31	43	14	3	60	22	11		126
Mujeres	1		4	1		5	4	2		12
TOTAL	12	32	461	35	3	499	67	13	3	626

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

En cuanto a bajas, ha habido 202 jubilaciones que, al ser empleados que casi en su totalidad se encontraban en situación de jubilación parcial, han supuesto 64 empleados en plantilla efectiva. El resto de las bajas por otras causas, en su mayoría relacionadas con (IPT) que, en muchos casos han originado procesos que han concluido en reingresos, ha afectado a 269 empleados, 235 en plantilla efectiva. Las jubilaciones parciales, en número de 214, 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% (160 menos en la plantilla efectiva). Del total de bajas, 36 han correspondido a mujeres y 435 a hombres.

Evolución de bajas por sexo en 2024

Motivo	2024	2023	Diferencia	Δ %
Despido (1)	10	10		
Hombres	10	10		
Mujeres				
Resto	461	441	20	4,54
Hombres	425	402	23	5,72
Mujeres	36	39	-3	-7,69
TOTAL	471	451	20	4,43

(1) Clasificación despidos por edad: año 2024, 1 entre 20 y 29, 2 entre 40 y 49, 6 entre 50 y 59 y 1 entre 60 y 65 años.
año 2023, 5 entre 40 y 49, 2 entre 50 y 59 y 3 entre 60 y 65 años.

Bajas por sexo y Grupos Profesionales en 2024

Bajas	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte					Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y	Mantenimiento	SACE	Total				
Despido		1	8				8	1		10	
Hombres		1	8				8	1		10	
Mujeres											
Resto	22	17	279	78	7	364	39	15	4	461	
Hombres	12	15	264	73	7	344	36	14	4	425	
Mujeres	10	2	15	5		20	3	1		36	
TOTAL	22	18	287	78	7	372	40	15	4	471	

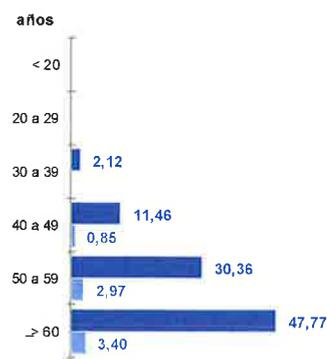
(1) Personal que está realizando el periodo de Prácticas.

Altas y Bajas por sexo y edad en 2024

Altas



Bajas



3 · 1 · 4 Remuneraciones medias

Remuneraciones medias de Consejeros y Directivos en 2024

Retribución Media Ponderada (1)	2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Consejo de Administración				
Alta Dirección, Director Gerente	109.341		106.176	
Equipo de Dirección con Contrato Laboral	100.205	100.182	98.733	98.230

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

Remuneraciones medias por sexo y Grupos Profesionales en 2024

Remuneración Media	2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Técnicos y Administrativos	56.446	54.537	53.297	53.237
Personal Auxiliar	42.851	34.407	41.485	36.068
Operaciones	47.524	43.282	45.644	41.755
Mat. Móvil y Mantenimiento	43.991	40.602	41.867	38.782
SACE	39.815	39.059	40.466	38.600
Servicios de Movilidad	40.172	36.126	38.235	37.836
Servicios Directos al Ayuntamiento	42.933	34.428	41.156	36.622
Personal en Formación (1)	0	0	0	0

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

Remuneraciones medias por sexo y grupo de edad en 2024

Remuneraciones medias	2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 20 años				
de 20 a 29 años	39.594	42.201	38.854	30.418
de 30 a 39 años	42.933	41.032	41.415	41.735
de 40 a 49 años	45.589	44.542	44.051	44.014
de 50 a 59 años	47.440	45.994	45.536	44.897
≥ 60 años	52.680	45.848	50.919	45.656

Para el cálculo de las remuneraciones medias por sexo y Grupo Profesionales y de Edad, se ha incluido la totalidad de las remuneraciones de gasto de personal activo en plantilla efectiva durante todo el

ejercicio 2024 (sin incluir personal con bajas de larga duración) con el fin de homogeneizar y presentar unos salarios medios reales anualizados.

La muestra de plantilla efectiva en 2024 representa un 92,3% (en 2023 un 91,4%).

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, siendo el mismo para ambos sexos.

3 · 1 · 5 Empleados con discapacidad

Plantilla Media Acumulada de empleados con IPT, CFD y discapacidad, por sexo y Grupos Profesionales en 2024

Grupos Profesionales	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Técnicos y Administrativos	7		7	13	7	20
Personal Auxiliar	111	12	123	102	16	118
Operaciones	68	8	76	105	9	114
Material Móvil y Mantenimiento	68	1	69	86	1	87
SACE	34		34	39		39
Servicios de Transporte	170	9	179	230	10	240
Servicios de Movilidad	101	6	107	115	6	121
Servicios Directos al Ayuntamiento	53	8	61	52	4	56
Personal en Formación (1)						
TOTAL	442	35	477	612	43	555

(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 y Salud Laboral, con objeto de comunicar a los responsables de las correspondientes unidades funcionales las adaptaciones necesarias en los puestos de trabajo afectados.

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

En 2024, se ha gestionado el reingreso de 67 trabajadores. De estos, a 56 les ha sido reconocida una IPT y han sido reubicados en puestos acordes a su estado de salud, respondiendo a la demanda de personal de los distintos departamentos de la empresa; a 11 que ya se encontraban en situación de IPT y les ha sido denegada una nueva incapacidad manteniendo la que ya tenían reconocida, se les ha reincorporado en los puestos donde ya se encontraban reubicados por su IPT. En 2023 se reconoció IPT a 95 trabajadores, de los cuales 62 reingresaron y fueron reubicados en puestos adaptados a sus condiciones psicofísicas.

La mayor parte del personal se ha reubicado en la Dirección de Movilidad, Dependencias Municipales, Servicio de Atención al Cliente 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 2024

Departamento	Mujeres	Hombres	Total	%
Dirección de Movilidad	1	15	16	23,88
Avituallamiento y Limpieza		13	13	19,40
Departamento Atención al Cliente en Calle		13	13	19,40
Dependencias Municipales	2	9	11	16,42
Secretaría General / Conserjería		3	3	4,48
Servicio de Atención al Cliente (DACC)		2	2	2,98
Seguridad		2	2	2,99
Personal Auxiliar de Estación		2	2	2,99
Almacén		2	2	2,99
Agrupación Cultural de Empleados		1	1	1,49
Departamento Eficiencia Energética		1	1	1,49
Departamento de Atención a Colectivos y Eventos		1	1	1,49
TOTAL	3	64	67	100,00

Asimismo, 75 trabajadores que se encontraban en activo con una IPT reconocida han causado baja en la empresa por diversos motivos y 34 a los que les ha sido reconocida una IPT no han solicitado el reingreso.

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. Además, en situación de CFD se encuentran algunos empleados a los que se ha reubicado provisionalmente en puestos compatibles con su estado de salud, quedando 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 2024

Departamento	Mujeres	Hombres	Total	%
Departamento Atención al Cliente en Calle	2	11	13	40,62
Dirección de Movilidad	2	10	12	37,50
Avituallamiento y Limpieza		3	3	9,37
Dependencias Municipales		2	2	6,25
Taller General		1	1	3,13
Vigilancia Carril-bus		1	1	3,13
TOTAL	4	28	32	100,00

3 · 2 TIEMPO DE TRABAJO

3 · 2 · 1 Medidas de Conciliación

Las medidas que se llevan a cabo en EMT, para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, están enmarcadas en el seno del Plan de Igualdad II 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:

- Durante 2024, se han tramitado 49 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, 33 corresponden a hombres y 16 a mujeres. En 2023 se tramitaron 44 movimientos, 32 correspondieron 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.
- 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 han beneficiado de esta medida 94 empleados.
- Durante 2024, han sido tramitados y concedidos 147 procesos de permiso sin retribuir superior a cinco días, 94 de ellos correspondientes a conductores de autobús y 53 distribuidos entre diversas categorías. En 2023 se tramitaron y concedieron 119 permisos, 83 correspondientes a conductores de autobús.
- De todos los solicitados en 2024, 13 son de mujeres y 134 de hombres, que han supuesto 4.109 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. 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. A partir del tercer mes de gestación, dado que su profesión se considera de riesgo para el embarazo, cesan en su trabajo hasta la fecha del parto (percibiendo el 100% de su salario), momento en el que comienzan a disfrutar de los permisos de maternidad que la legislación les reconoce.
- Este derecho se ha ampliado dentro del II Plan de Igualdad al resto de categorías profesionales sometidas a los siguientes riesgos: trabajo nocturno, trabajo a turnos, temperaturas extremas, manipulación de cargas, escaleras manuales, movimientos repetitivos, bipedestación, sedestación, exposición AQ e irritaciones, trabajo en altura, espacios confinados, radiación, vibraciones y ruidos.
- 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 contempla actualmente 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 se facilita el acompañamiento a través de cambios de libre, prestación, turno, etc.
- También, en el presente Convenio Colectivo 2021-2023, y que ha estado vigente hasta 2024, se mantiene la mejora en los permisos retribuidos para atención de contingencias relacionadas con la conciliación de la vida laboral y familiar, entre los que se pueden destacar:
 - Permiso de lactancia: quince días laborables.
 - Dos días al año para realización de inseminación asistida.
 - Tres días por año para acompañamiento a familiares que requieren tratamientos tales como quimioterapias, radioterapias, paliativos, etc.
 - Un día al año para acompañar a cónyuges y a familiares de primer grado a pruebas diagnósticas que requieran sedación.
 - Facilitación de cambios de turno o de libre que sean precisos para el acompañamiento de padres, cónyuge o hijos del trabajador.
 - Tratamiento personalizado, por parte de la Comisión de Igualdad, de aquellos casos de violencia de género sufridos por trabajadoras, con el fin de adecuar su problemática con su vida laboral.

Además, hay que considerar el disfrute de los permisos retribuidos por fallecimiento, enfermedad grave, intervención quirúrgica o asistencia a urgencias, entre otros: cuando coincidan con libres, que se disfrutarán a continuación de los libres, y en caso de que el permiso haya empezado a disfrutar en laborable y tuviera que terminar en libres, se terminará de disfrutar cuando finalicen los libres.

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

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 y Salud Laboral, gestiona y asume los costes derivados de asistencia psicológica a los trabajadores que hayan sufrido algún incidente en el desempeño de sus funciones (agresiones, atropellos, acoso, etc.).

Está prevista la elaboración de un protocolo de desconexión digital en el II Plan de Igualdad de EMT el cual habrá de ser negociado con la Representación Laboral.

3 · 2 · 3 Corresponsabilidad

Se han aplicado las siguientes medidas:

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

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

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

- En 2024, se han acogido a este derecho 19 trabajadores, la mayoría con la categoría de conductor de autobús. Esto hace un total de 86 empleados con reducción de jornada, de los cuales 71 tienen jornada reducida por cuidado de hijos menores de 12 años, 2 por cuidado de persona con discapacidad, 2 por cuidado de familiares y 11 por cuidado de hijo con enfermedad grave. En 2023, se acogieron a este derecho 13 trabajadores, sumando un total de 82 empleados con reducción de jornada.

■ 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, 103 estaban vigentes con anterioridad a 2024 y 121 se han solicitado en 2023. De ellas, 120 han sido aceptadas y 1 denegada.

3 · 2 · 4 Absentismo laboral

Seguimiento médico de la Incapacidad Temporal por enfermedad

El objetivo principal de EMT es la disminución del absentismo por enfermedad mediante el seguimiento médico de los casos registrados subsidiarios de baja médica por enfermedad común o accidente no laboral que han causado Incapacidad Temporal, verificando el diagnóstico, la evolución clínica, duración previsible y pronóstico. El total de actuaciones, en 2024, ha sido de 12.256 (11.748 en 2023), con un incremento en el último trimestre de la incidencia por bajas por enfermedad común con pronósticos 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 los que, por edad o patología habitual, presentan fundadas condiciones para solicitar una Invalidez Permanente, se ha asesorado al trabajador en la tramitación sobre las gestiones a llevar a cabo para su presentación en el Instituto Nacional de la Seguridad Social (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

	2024			2023			Δ %
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Total
Plantilla							
Plantilla media diaria	9.382	773	10.155	9.312	735	10.047	1,07
Actividad							
ordinaria	12.818.187	963.123	13.781.310	12.794.484	964.784	13.759.268	0,16
Enfermedad							
Número de bajas	4.084	460	4.544	4.078	483	4.561	-0,37
Número días laborales perdidos	187.581	28.801	216.382	163.676	20.615	184.291	17,41
Duración media de la baja (1)	39,10	51,80	40,42	34,92	35,73	35,01	15,45
Maternidad							
Número de bajas	799	55	854	825	30	855	-0,12
Número días laborales perdidos	13.544	1.603	15.147	13.504	1.021	14.525	4,28
Duración media de la baja (1)	16,09	27,17	16,81	15,74	30,94	16,30	3,13
Accidente							
Número de accidentes (2):							
- con baja puesto trabajo	228	19	247	293	32	325	-24,00
- con baja "in itinere"	103	16	119	112	14	126	-5,56
Número días laborales perdidos							
- por accidente puesto trabajo	4.107	900	5.007	5.271	568	5.839	-14,25
- por accidente "in itinere"	2.951	672	3.623	2.789	262	3.051	18,75
Duración media de la baja (1)							
- por accidente puesto trabajo	16,43	40,91	18,41	16,32	16,71	16,36	12,53
- por accidente "in itinere"	25,44	37,33	27,04	23,24	16,38	22,43	20,55
Incapacidades por accidente	4		4	1	-	1	
Muertes por accidente	-		-	1	-	1	
Absentismo							
Accidente							
- horas de absentismo	1.534.085	232.439	1.766.524	1.367.484	163.365	1.530.849	15,40
- % absentismo	10,58	19,24	11,25	9,58	14,34	9,93	13,29
Otras causas							
- horas de absentismo	204.480	15.360	219.840	160.896	13.405	174.301	26,13
- % absentismo	1,41	1,27	1,40	1,13	1,18	1,13	23,89
Total							
- horas de absentismo	1.738.565	247.799	1.986.364	1.528.380	176.770	1.705.150	16,49
- % absentismo	11,99	20,51	12,65	10,71	15,52	11,06	14,38

(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 2024, que fueron 241 en el trabajo y 112 "in itinere", más aquellas bajas médicas por recaídas debidas a un accidente registrado anteriormente, 6 y 7 respectivamente.

3 - 2 - 5 Salud y Seguridad

La accidentalidad laboral con baja oficial (accidentes de trabajo con baja más recaídas), en 2024, ha registrado 247 casos, lo que ha supuesto un descenso de 78 casos (un 24,31%) con respecto a los 325 de 2023. Los accidentes ocurridos en el lugar de trabajo (241) han sufrido también un descenso del 23,73% sobre los ocurridos en 2023 (316), accidentes a los que, estadísticamente, se deben añadir 6 casos de bajas administrativas por recaída de accidentes anteriores, por lo que suman un total de 247. Atendiendo a su pronóstico, la totalidad de los accidentes ocurridos en el lugar de trabajo se consideran leves.

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

En cuanto a los accidentes laborales, y teniendo en cuenta el origen del accidente, se han producido 130 accidentes con baja en el lugar de trabajo ocasionados por movimiento del cuerpo con esfuerzo físico (177 en 2023), 14 por caída de personas (48 en 2023), 38 por pérdida de control de máquinas o vehículos (59 en 2023) y 7 por sorpresa, miedo, violencia, agresión, etc. (9 en 2023), en línea con la tendencia que presenta el total de accidentes.

El mayor número de accidentes con baja ha tenido lugar en la primera y segunda hora (24,79 y 19,51%, respectivamente). En cuanto al día de la semana, el orden de los que ha registrado mayor porcentaje de accidentes ha sido: el lunes (21,95%), el miércoles (18,29%), el martes (16,66%) y el jueves (15,85%).

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 2023 y 2024.

Índices de Accidentalidad por sexo

Índice	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Índice de Incidencia	24,30	24,58	24,32	31,46	43,53	32,35
Índice de Frecuencia	17,79	19,73	17,92	22,90	33,16	23,62
Índice de Gravedad	0,32	0,93	0,36	0,41	0,59	(1) 0,42

(1) Recalculado en 2024

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 EMT, 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 2024, ha proseguido la atención telefónica, siempre que ha sido posible, con objeto de reducir el número de asistencias presenciales a consultas.

Actuaciones asistenciales por sexo

Índice	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Curas	1.085	123	1.208	1.214	181	1.395
Operaciones	12	5	17	16	3	19
Rehabilitación y otros tratamientos	6.181	1.355	7.536	2.717	220	2.937
Asistencia por Enfermedad	179	20	199	162	13	175

■ Medicina preventiva y vigilancia de la salud

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

riesgos evaluados en esos puestos de trabajo.

En 2024, 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	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Reconocimientos	2.697	222	2.919	2.656	252	2.908
Determinaciones Analíticas	99.789	8.214	108.003	98.272	9.324	107.596
Vacunaciones	1.468	106	1.574	1.237	101	1.338
Otras Exploraciones	5.409	447	5.856	9.508	771	10.279

Dentro del apartado de reconocimientos médicos, se incluye, además de los exámenes de salud, la 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, el de exposición a fibras de amianto y otros riesgos que no pueden tipificarse dentro de los apartados anteriores.

Los reconocimientos de cambio de categoría o adaptación de puesto de trabajo se realizan a los trabajadores que son declarados 'no aptos' 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 2024, 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 389 reconocimientos de ingreso a conductores y otras categorías, aprobados en los exámenes teóricos y prácticos de las convocatorias y personal de Bicimad que se han incorporado a la plantilla.

Se han reanudado todas las campañas asociadas a los exámenes de salud: la de detección precoz de patología prostática, a través de la determinación de niveles de antígeno prostático específico (PSA) en suero, considerando la edad de riesgo a los varones mayores de 45 años y recomendando una revisión anual por el urólogo a todos los que superen los 50 años mediante ecografía y flujometría; prevención de la obesidad, mediante la determinación de pruebas tiroideas, TSH y T4 libre y el diagnóstico precoz de la anemia, mediante la determinación de ferritina, completándola, desde 2007, con la determinación de hierro en suero (sideremia); y 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.

La asistencia a reconocimiento médico periódico voluntario ha experimentado un aumento en relación con el año anterior (50,79% de los citados, en 2024 y 40,75% de los citados, en 2023).

La campaña de vacunación antigripal, de carácter voluntario, continúa su aplicación al ser una enfermedad de alta incidencia en el medio laboral. En 2024, ha aumentado el número de vacunaciones (1.574), con respecto al anterior (1.338). La campaña de vacunación antitetánica ha completado la profilaxis iniciada en años anteriores, cumpliendo los requisitos indicados por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

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

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

3 · 3 RELACIONES LABORALES

El ejercicio 2024, ha estado marcado, en su mayor parte, por la negociación del nuevo Convenio Colectivo de EMT para el período 2024-2027, habiéndose firmado un preacuerdo, en diciembre de 2024, por ambas representaciones. Una vez se haya concretado la redacción final de los diferentes puntos contenidos en este, se materializará en el nuevo Convenio Colectivo EMT para el período citado.

Dentro del ámbito de organización y actuación de esta área, destacan como más significativas, las siguientes actuaciones:

- Seguimiento del II Plan de Igualdad de la empresa para el período 2023-2026.
- Aplicación del Protocolo de acoso sexual y por razón de sexo a través de la Comisión de Investigación de Conductas Inadecuadas (CICI).
- Actualización de las condiciones de trabajo para el personal del Centro de Gestión de la Información (CGI), a través de una nueva Normativa.
- Nueva Normativa para el personal del Servicio de Atención al Cliente (SAC), que regula sus condiciones de trabajo, con motivo de la próxima entrada en vigor de la nueva Ley de Atención a la Clientela, que se encuentra al final de su trámite Parlamentario.
- Nueva regulación del disfrute de las vacaciones anuales de Directivos y Administrativos

(encontrado en los Grupos I y II de la actual clasificación profesional).

- Acuerdo de condiciones de trabajo para Técnicos de Redes, que garantiza la cobertura del servicio las 24 horas todos los días de la semana.
- Subrogación por EMT, desde diciembre de 2024, del personal de las empresas PRISEI, S.L. y ALACUBER, S.A., motivada por la finalización de las concesiones de transporte público urbano por superficie que venían prestando estas empresas. Esto conlleva el acuerdo con el Comité de Empresa de las condiciones de acceso y régimen normativo a aplicar al mencionado personal subrogado.
- Aplicación del protocolo de actuación para la adaptación de la jornada de los trabajadores por razones de conciliación familiar, según lo definido en el artículo 34.8 del Estatuto de los Trabajadores, en relación.
- Gestión, control e intermediación de la contratación de los Seguros Médicos para empleados.

Se han llevado a cabo un total de 74 reuniones con el Comité de Empresa y Delegados de Prevención, en el ámbito de las distintas Comisiones de Trabajo establecidas, con el siguiente desglose:

- 25 reuniones de la Comisión Negociadora de Convenio.
- 7 reuniones de la Comisión de Coordinación.
- 13 reuniones de la Comisión Paritaria de Seguimiento de Convenio.
- 23 reuniones del Comité de Seguridad y Salud.
- 3 reuniones de la Comisión de Igualdad.
- 3 reuniones de otras comisiones de trabajo (Ayuda de Estudios, Mesa Técnica de Cuadros, Comisión de Iniciativas de Mejora, etc.).

■ 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, siendo la Comisión de Coordinación la garante de que los acuerdos que se alcancen sean conforme a 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, régimen disciplinario, etc.), Comisión de Seguridad y Salud (órgano paritario y colegiado de participación, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos), Comisión de Igualdad (desarrollo y realización de la evaluación, seguimiento y vigilancia de la aplicación del Plan de Igualdad de EMT).

Asimismo, se llevan a cabo 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: 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 IPTS y Comisión de Teletrabajo. En todas ellas, la Representación de la empresa y la de los Trabajadores debaten y, en su caso, adoptan acuerdos sobre organización, condiciones de trabajo y desarrollo de las distintas materias que tienen afectación directa sobre el colectivo de trabajadores correspondiente.

Otras formas de información a los trabajadores son las que se llevan a cabo a través de la publicación de comunicados, tanto en soporte físico como a través del Portal del Empleado, sobre distintos aspectos de la relación laboral.

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

3 · 4 FORMACIÓN

La empresa considera la formación de sus empleados como un pilar básico para el correcto desarrollo de sus funciones, ya que permitirá prestar a la ciudad de Madrid un servicio público de la mayor calidad y garantizará alcanzar los valores marcados en la gestión estratégica

Uno de los mecanismos de gestión empresarial empleado en esta estrategia es la formación continua de los trabajadores, que EMT entiende como la mejor herramienta para dotar a los empleados de competencias, conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para realizar su cometido. 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 a la gestión de habilidades de 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 2024, ha sido de 385 (distribuidos en 20 grupos con una suma total de 78.750 horas), mientras que en 2023 se formó a 362 conductores aspirantes (21 grupos, 76.825 horas).

Estos cursos suponen un importante esfuerzo formativo, derivado de la continua actualización y diversificación de la flota, que conlleva la necesidad de seguir impartiendo un elevado número de horas de formación, teórica y práctica, con el objetivo de proporcionar los conocimientos y la práctica suficiente, tanto de la operativa diaria en cuanto a las gestiones necesarias se refiere, como de los aspectos relativos a la conducción de los distintos modelos de autobús de la flota. De este modo, los nuevos conductores pueden llevar a cabo sus funciones, desde el primer momento, con los conocimientos y habilidades que se requieren, tanto en lo referente a la atención, información y trato a los clientes, como en la seguridad

y confortabilidad en la conducción, características todas ellas que comportan su excelente profesionalidad.

Formación de nuevo ingreso por sexo

Tipo de curso	2024			2023		
	Número de Grupos	Asistentes	Horas de formación	Número de Grupos	Asistentes	Horas de formación
Conductor de autobús	20	385	78.750	21	362	76.825
Hombres		339	69.341		322	68.110
Mujeres		46	9.409		40	8.715

De las 78.750 horas de formación a los conductores de nuevo ingreso, 30.751 corresponden a las horas realizadas después de formalizar el contrato con EMT. Están incluidas en el total de horas de formación del grupo profesional de Operaciones.

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 2024, 143.737 horas impartidas tanto, en mayor proporción, por personal interno como, en menor medida, por empresas externas.

Sobre la totalidad de las horas impartidas, 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, asimismo, la renovación del Certificado de Aptitud Profesional (CAP) a 1.080 conductores que precisan de esta titulación para su ejercicio profesional en vehículos de transporte de viajeros y a 74 empleados de otras categorías.

Evolución de la formación continua por sexo

Motivo	2024	2023	Diferencia	Δ %
Asistentes	9.837	8.427	1.410	16,73
Hombres	8.757	7.573	1.184	15,63
Mujeres	1.080	854	226	26,46
Horas	143.737	131.938	11.799	8,94
Hombres	128.970	119.449	9.522	7,97
Mujeres	14.767	12.489	2.278	18,24

Acciones de formación por Grupos Profesionales y sexo

Año 2024	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones (2)	Mat. Móvil y Mantenimiento	SACE	Total				
Asistentes	779	304	5.902	2.128	147	8.177	577		9.837	
Hombres	528	171	5.406	2.070	126	7.602	456		8.757	
Mujeres	251	133	496	58	21	575	121		1.080	
Horas	8.790	1.868	105.112	21.665	883	127.659	5.420		143.737	
Hombres	4.639	1.118	96.568	21.147	807	118.522	4.692		128.970	
Mujeres	4.152	750	8.544	518	76	9.138	728		14.767	

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

(2) Incluye 30.751 horas de conductores en periodo de formación con contrato formalizado.

Año 2023	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y Mantenimiento	SACE	Total				
Asistentes	562	99	5.086	1.391	145	6.622	1.144		8.427	
Hombres	382	80	4.689	1.331	120	6.140	971		7.573	
Mujeres	180	19	397	60	25	482	173		854	
Horas	7.585	696	96.964	17.017	1.795	115.775	7.883		131.938	
Hombres	4.732	552	89.509	16.395	1.406	107.309	6.856		119.449	
Mujeres	2.853	144	7.455	622	389	8.466	1.027		12.489	

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

Desde el 11 de septiembre de 2008, todos los conductores profesionales deben disponer, además del correspondiente permiso de conducción, del CAP, expedido por el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible (MITMA), 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	2024			2023		
	Número de Grupos	Asistentes	Horas de formación	Número de Grupos	Asistentes	Horas de formación
Conductor de autobús	63	1.080	37.800	70	1.311	45.885
Hombres		1.020	35.700		1.250	43.750
Mujeres		60	2.100		61	2.135
Otras categorías	4	74	2.590	4	84	2.940
Hombres		73	2.555		82	2.870
Mujeres		1	35		2	70
Total	67	1.154	40.390	74	1.395	48.825

3 · 5 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y DISEÑO PARA TODOS

En línea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 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 sus actividades. Este compromiso lo lleva a cabo a través de las siguientes acciones:

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

En este sentido, al cierre del año, el número de autobuses con plataforma central ampliada, doble o doble ampliada es de 2.089 autobuses, lo que representa un 97,98% 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, 1.797 autobuses incorporan rampas manuales para la evacuación de personas en silla de ruedas en caso de emergencia (84,29% de la flota).

- **Infraestructuras:** se ha impulsado la accesibilidad en las paradas de autobús, con la realización de trabajos de mejora en 51 marquesinas.
- La totalidad de las paradas incorporan códigos Navilens, que otorgan autonomía a las personas ciegas o con discapacidad visual, guiándoles por voz hasta la parada e informándoles de la señalética tradicional.

- En 2024, se ha definido el I Plan de Acción de Accesibilidad Universal (PEAUM) para el periodo 2022-2026, aprobado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid y cuyo fin es promover e impulsar la accesibilidad de cada área municipal para que la ciudad sea accesible, se han definido 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.

Asimismo, se ha participado en la Mesa de la Accesibilidad para el avance del PEAUM en los Grupos de trabajo GT1 (para hacer seguimiento del plan, durante 2 sesiones), GT2 (intercambio de información sobre acciones de accesibilidad universal, con 4 sesiones: Proyecto Navilens, FIAPAS Y ONCE, Dirección General de Transparencia y Calidad y Plena Inclusión Madrid) y GT3 (sobre proyectos, interpretación de normativa, aplicación de soluciones singulares, etc., con 5 sesiones).

- Participación en 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). En 2024, se ha recopilado información de indicadores correspondiente a 2023 y se ha evaluado el Plan completo ejecutado, durante el periodo 2021-2023.
- Mediante la participación en foros, jornadas y grupos de trabajo de diálogo con otros grupos de interés:
 - 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, junto al resto de servicios de transporte y colectivos.
 - Comité Consultivo del Observatorio de Innovación en el Diseño Universal La Salle.
 - Foro de Contratación Socialmente Responsable, cuyos objetivos, entre otros, son impulsar la incorporación de cláusulas de contenido social en la contratación pública que favorezcan la inclusión laboral de las personas con discapacidad o en riesgo de exclusión, así como la difusión de buenas prácticas de contratación pública social.
 - Comisión de Accesibilidad de Autobús de ATUC y creación de los subgrupos de trabajo: accesibilidad paradas bus y movilidad personas mayores; y discapacidad cognitiva.
 - V Jornada de Accesibilidad Universal del Ayuntamiento de Madrid, días 22 y 23 de octubre. Ponencia "La tecnología en la movilidad y otros servicios para la mejora en la atención".
 - Premio a la Discapacidad de la Comunidad de Madrid 2024, recibido por EMT en la categoría de entidad u organismo público, local o autonómico, del ámbito territorial, destacado por su implicación e innovación a favor de la inclusión social de las personas con discapacidad, celebrado el 29 de noviembre.

- Tertulia de Servimedia: Diálogo sobre 'Madrid, la accesibilidad como eje de la política municipal', para abordar, junto con el Ayuntamiento de Madrid, todos los avances registrados en esta materia, el 29 de noviembre.
 - Participación en el Jurado del concurso de la Universidad Europea "Smartly Included!", en relación con el cuidado de las personas mayores, el estado de los medios de transporte y las personas con discapacidad, el abandono escolar y la acogida a refugiados, el 29 de noviembre.
 - Colaboración con ONCE Madrid para la grabación de una campaña de sensibilización nacional en un autobús de EMT, con el fin de sensibilizar sobre aspectos que las personas con discapacidad visual afrontan en su día a día, el 19 de junio.
 - Encuentro con empresas de Chile (pasantía UNAB inclusión): visita del Observatorio de Inclusión de la Universidad Andrés Bello de Chile, entidad que está trabajando en el desarrollo de políticas de inclusión en Chile, enmarcado en el programa de "Liderazgo para la transformación: hacia una Cultura Organizacional Inclusiva", que se desarrolla con empresas y entidades, en colaboración con el Consejo Escolar de la Comunidad de Madrid, el 2 de octubre.
- Otras acciones en materia de accesibilidad:
- 'Creemos en tu autonomía'. Entrenamientos para personas con discapacidad intelectual para uso autónomo y seguro del autobús. En 2024, se ha formado a 27 personas con discapacidad.
 - Participación en el Plan de Capacitación Profesional de Fundación Adecco, para la realización de prácticas de personas con discapacidad intelectual en EMT. Ha realizado formación en prácticas 1 persona durante 3 meses. Del mismo modo, también ha realizado prácticas de formación 1 persona, fruto del acuerdo con el Colegio de Educación Especial Los Álamos.
 - Sesión de información y práctica de transporte en la Universidad Rey Juan Carlos (URJC), dentro de su módulo formativo de "Guía Interpretación de personas sordociegas". Se ha proporcionado formación en accesibilidad universal en EMT, con la concreción de elementos que garantizan la accesibilidad, autonomía y seguridad en el viaje. Además, se ha facilitado la práctica real en autobuses de diferentes modelos a 2 grupos de alumnos.
 - Actividad teórica-práctica en el IES Pio Baroja, ámbito de la accesibilidad en su módulo formativo "Guía Interpretación de personas sordociegas", para su desarrollo profesional y que ha sido desarrollado en el Centro de Operaciones de Carabanchel, el 9 de mayo.

3 · 6 INTEGRACIÓN E IGUALDAD

En 2024, ha estado vigente el II Plan de Igualdad de EMT, con una duración de 3 años y construido bajo el marco regulatorio de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva y real de mujeres y hombres, que amplió y desarrolló sus derechos y obligaciones para los distintos tipos de organizaciones empresariales a través del Decreto-Ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.

Los ejes de este Plan son:

- Comunicación y cultura.
- Selección, acceso y cobertura de vacantes.
- Condiciones de Trabajo.
- Formación, Promoción y Desarrollo.
- Retribución y auditoría salarial.
- Derechos de la vida personal, familiar y profesional.
- Prevención del acoso sexual o por razón de sexo.
- Salud Laboral.

Durante este ejercicio, se han realizado 2 sesiones de la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad y se ha formado a todos los miembros en materias de: igualdad, comunicación igualitaria e inclusiva, prevención violencia en entornos laborales y prevención del acoso laboral.

En relación con dos iniciativas de EMT, que promueven la igualdad de género, como son el Observatorio Mujer y Transporte Seguro, cuyo objetivo es el análisis de la seguridad de los espacios productivos de Vicálvaro y Villaverde (jornadas técnicas del proyecto europeo URBREATH); y la Cátedra para la promoción de la mujer en vocaciones STEM, para su incorporación profesional al sector del transporte y movilidad, hay que destacar las siguientes acciones, durante 2024:

- Actividades STEM variadas (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas), para potenciar en mujeres el acceso a formaciones relacionadas con las materias STEM.
- Jornada "Profesionales STEM: el empleo del futuro", cuyo objeto es destacar la importancia de fomentar la participación femenina en disciplinas STEM para reducir la brecha de género y promover la innovación, realizado el 26 de abril.

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, con el objetivo de contribuir a un reparto equitativo de las tareas de cuidados, se han realizado jornadas formativas y grupos de trabajo dentro de la Red Municipal de Empresas Corresponsables de Madrid, para la promoción de la igualdad laboral entre mujeres y hombres en las Empresas de la Ciudad de Madrid.
- Participación en la Comisión de Movilidad y Género de la Asociación de Transportes Públicos

Urbanos y Metropolitanos (ATUC), sobre movilidad geográfica a mujeres víctimas de violencia de género y prevención del acoso sexual y LGTBIfobia, 27 de junio y 15 de noviembre.

- Participación en el Programa Cross Mentoring de AED, para fomentar el liderazgo en mujeres. Se ha llevado a cabo mediante la aportación de dos parejas Mentee (persona guiada) y Mentor (persona que guía) de distintas áreas de la empresa, que han compartido sus proyectos profesionales y han recibido consejos de otras parejas Mentee y Mentor de otras empresas que también participan en el programa.
- Participación en una de las mesas de las jornadas de Educación y Liderazgo de la mujer de la Consejería de Educación, Ciencias y Universidad de la Comunidad de Madrid.
- Colaboración con la Fundación CERMI Mujeres, en el VII Foro Social de Mujeres y Niñas con Discapacidad.
- Participación en el proyecto METROPOLIS Solutions Lab 11 AVANTIA (Bogotá). Talleres internacionales de intercambio en el ámbito de la Movilidad y Género, en concreto, "Perspectivas de género sobre el transporte: estrategias para prevenir y atender el acoso en el transporte".
- Premio EJE&CON, otorgado por la Asociación Española de Ejecutiv@s y Consejer@s. Por su compromiso con la igualdad y la diversidad, con una política activa de igualdad de género, así como por su fomento de la diversidad intergeneracional, EMT ha recibido, en la VIII edición de sus 'Premios al talento sin género y sin generación', este premio.

Además, ha participado de forma activa en jornadas para la Comisión Europea, la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid y la UITP sobre igualdad, diálogo social, empleabilidad de la mujer, entre otros.

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 2024, se han recogido 2.550 kilos de tapones, lo que equivale a 3.825 kilos de CO₂ absorbido.
- Al final del ejercicio siguen activos 9 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):

- Plan 'Madrid Ciudad Segura para Mujeres y Niñas'. El objetivo es reducir y prevenir el acoso sexual y otros tipos de violencia contra las mujeres en espacios públicos.
- Plan 'Madrid lucha contra la pobreza femenina', cuyo fin es mejorar la eficacia y el impacto de la intervención municipal en la lucha contra la pobreza femenina en la ciudad de Madrid.
- '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 2023-2024 se han realizado 1.032 viajes, trasladando a 55.218 viajeros en las dos líneas que han estado en funcionamiento.

Un año más, EMT ha logrado el 'Certificado de Responsabilidad Social Corporativa' concedido por la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol) y 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 ÉTICA E INTEGRIDAD

El Código Ético y de Conducta de EMT recoge el propósito y los valores de la empresa y define las pautas de comportamiento responsable y transparente de todas las personas que forman parte de esta, teniendo especialmente en cuenta el cumplimiento efectivo de las normas internas y externas que le aplican y, más allá de las exigencias legales, promueve un comportamiento íntegro, transparente y responsable, que contribuya a la excelencia en el desempeño y a la mejora social, económica y medioambiental. En el "Portal del Empleado" se encuentra el curso de formación sobre el Código Ético que explica su contenido de una forma amena y didáctica, con un cuestionario final para verificar su comprensión por parte de todos los profesionales de la empresa.

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

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

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

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

EMT dispone de un Sistema de prevención de riesgos penales, basado en su Política de Cumplimiento, que establece los mecanismos para identificar, gestionar, prevenir y mitigar el riesgo de incumplimiento de la normativa penal, reforzando el compromiso de la empresa con los valores y principios definidos en su Código Ético y de Conducta, contribuyendo a la creación de una cultura corporativa basada en el comportamiento ético y responsable.

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

El Canal ético está accesible en la web externa de EMT y en la intranet de la empresa, con la configuración de 'buzón seguro', que permite recibir comunicaciones anónimas, de acuerdo con la normativa vigente, garantizando la confidencialidad e integridad de estas. Este canal tiene como misión recibir consultas sobre la interpretación del Código Ético y de Conducta de EMT, así como poner de manifiesto conductas irregulares que puedan implicar la comisión de un acto contrario a la ley, incluyendo expresamente las infracciones previstas en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, a las políticas y procedimientos de la empresa o a las normas recogidas en el Código Ético y de Conducta. Durante 2024, en el Canal Ético, se ha recibido 1 consulta y 29 comunicaciones (en 2023, 34 comunicaciones y ninguna consulta), relativas a posibles infracciones del Código Ético y de Conducta de EMT o normativa vigente, todas ellas han sido convenientemente investigadas, sin que ninguna de ellas haya dado como resultado supuestos de fraude, corrupción o soborno.

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

En 2024, las aportaciones a asociaciones, organizaciones o instituciones empresariales realizadas por EMT han ascendido a un importe de 100.247€, IVA excluido. En 2023, las aportaciones fueron de 108.331€.

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, en los diferentes aspectos de la sociedad, del medio ambiente, del buen gobierno y de la economía sostenible, cada vez se hace más relevante, creando un valor para la empresa y para los grupos de interés, que se traduce en un incremento reputacional y en una mejora sustancial de la imagen de EMT.

Además, la transición de la gestión empresarial, que comenzó a finales de 2023 de RSC (Responsabilidad Social Corporativa) a la gestión ESG (Environmental, Social and Governance), se ha consolidado definitivamente en este periodo con la puesta en marcha de un proceso para la realización de un Plan Director que integrará iniciativas éticas y de buen gobierno, sociales, y ambientales alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS, 3, 6, 7, 9, 11, 13 y 15), conforme a las normas internacionales y últimas tendencias en materia de sostenibilidad, así como a compromisos y objetivos acordes a las expectativas de todos los grupos de interés.

La elaboración del Plan Director ESG ha requerido de la realización de un diagnóstico interno, en relación con su gestión de la sostenibilidad, y de otro externo, así como de un análisis de la doble materialidad, cuyo objetivo es incluir de qué modo los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) afectan a los resultados financieros (materialidad financiera), y cómo sus actividades impactan al medio ambiente y la sociedad (materialidad de impacto). Con esta transición se pretende:

- Identificar riesgos y oportunidades de manera más precisa a lo largo de toda la cadena de valor.
- Cumplir con regulaciones como la Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD), que exige este enfoque para asegurar la transparencia y la rendición de cuentas.
- Facilitar la integración de la sostenibilidad en la estrategia empresarial, asegurando que se aborden tanto las necesidades de la empresa como las de su entorno.

Durante 2024, se han ido sucediendo diferentes actuaciones que han proporcionado a EMT las herramientas necesarias para conseguir los objetivos previstos que están 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 EMT. Las actuaciones realizadas han sido las siguientes:

■ Nuevas firmas de convenios de colaboración con entidades sociales

- Fundación Kyrios: con el objetivo de ofrecer apoyo a entidades sociales que trabajan por los derechos de las personas con discapacidad.
- Real Federación Española de Rugby: para la organización de la Gran Final del torneo HSBC SVNS (torneos de Rugby sevens).
- Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid (ICAM): con el fin de colaborar en la difusión de su

campaña sobre la asistencia jurídica gratuita y el turno de oficio.

- Asociación de Hemofilia de la Comunidad de Madrid (Ashemadrid): con el objetivo de colaborar en proyectos o programas cuyos destinatarios sean personas afectadas por hemofilia, von Willebrand y otras coagulopatías.
- Fundación Lo Que De Verdad Importa: cuyo fin es la difusión de valores humanos universales en la sociedad, así como la promoción de ayuda a niños, adolescentes, a personas mayores y a colectivos desfavorecidos.
- Asociación Círculo Convivencial Limite (CIRVITE): con el propósito de mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias.
- Club Deportivo Elemental Escudería Centro: cuyo fin es la práctica de actividades físico-deportivas y la participación en competiciones oficiales.
- Fundación Pequeño Deseo: para difundir, colaborar y apoyar proyectos sociales en el ámbito de la promoción de la ayuda a niños y adolescentes con edades comprendidas entre los 4 y los 18 años y enfermedades crónicas o de mal pronóstico.

■ **Convenios de colaboración de patrocinio**

- MADCUP: con el fin de fomentar el deporte base, en particular, el fútbol, y el desarrollo turístico, cultural y económico de la Comunidad de Madrid.

En 2024, las aportaciones a patrocinios y convenios de colaboración realizadas por EMT han ascendido a un importe de 251.100 euros, IVA excluido.

■ **Renovaciones de convenios de colaboración con entidades sociales**

- Fundación Aladina.
- Fundación CEOE.
- Fundación SEUR.
- Instituto de la Ingeniería de España (IIEs).
- Fundación Andecha y Bicisalud.
- Aldeas Infantiles SOS de España.
- Fundación Real Madrid.
- Cáritas Diocesana Madrid.
- Asociación de Sordociegos de Madrid (ASOCIDE Comunidad de Madrid).
- Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI Comunidad de Madrid).

- CSEU La Salle.
 - Plena Inclusión Madrid.
 - Fundación Mensajeros de la Paz.
 - Fundación Grandes Amigos.
 - Innovaética (Instituto de Estudio para la Ética y RSC).
 - Asociación Española Contral el Cáncer (AECC Madrid).
 - Fundación Alcohol y Sociedad.
 - Federación Española de Banco de Alimentos (FESBAL).
 - Federación Española de Daño Cerebral (FEDACE).
 - FEVOCAM, Plataforma de Entidades de Voluntariado de la Comunidad de Madrid.
 - Fundación Inocente Inocente.
 - Coordinadora Infantil y Juvenil de Tiempo Libre de Vallecas.
 - Cruz Roja Española.
 - UNICEF.
 - Asociación Transexualia.
- **Acuerdos de cesión de vehículos, piezas, espacios u otro tipo de materiales en desuso con el ánimo de apoyar diferentes proyectos de entidades sociales**
- Cesión de 11 armarios al IES Isaac Peral.
 - Cesión al CIFP Profesor Raúl Vázquez de distintos componentes mecánicos del autobús con el objetivo de facilitar a los alumnos formación especializada en Transporte y Logística.
 - Cesión a la Fundación Alas Madrid de material sanitario.
 - Cesión a Cáritas (Diócesis de Valdemorillo) de material informático, con el fin de contribuir a la formación y acceso al empleo de personas en riesgo de exclusión.
 - Cesión al IES Humanejos de un autobús Castrosúa (Tempus GNC Híbrido) en desuso, así como diferentes componentes mecánicos para su formación.
 - Aldeas Infantiles SOS: cesión de espacios en los aparcamientos de Marqués de Salamanca, Plaza de España, Almagro y Pedro Zerolo, para la colocación de mesas solidarias, cuya

función es informar y sensibilizar sobre los programas de dicha asociación.

- Real Federación Española de Rugby: cesión del aparcamiento del estadio Civitas Metropolitano, como zona de calentamiento de equipos para la fase final del Torneo World Rugby Seven.
- Club Deportivo Elemental Escudería Centro: cesión del aparcamiento del estadio Civitas Metropolitano, para el evento "ACtronics Rallye de Comunidad de Madrid".

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

- Fundación Aladina: campaña 'Únete al #PañueloChallengeAladina', con motivo del Día Mundial del Cáncer Infantil.
- Fundación Real Madrid: difusión del partido solidario 'Corazón Classic Match' y campaña 'V Circuito Solidario de Pádel' en Las Rozas.
- Fundación Adecco: campañas de promoción de la empleabilidad femenina, centrando el foco en la mujer vulnerable, con motivo del Día de la Mujer; proyecto 'Dorotea', consistente en becas de ayuda al estudio para personas sin recursos con altas capacidades o buen expediente, y la campaña 'Plan Familia', para personas con discapacidad en situación de vulnerabilidad económica.
- AECC Madrid: campaña "El rosa es más que un color", para la concienciación y recaudación de fondos para la investigación y tratamiento contra el cancer y la difusión de la XI Carrera Madrid en marcha contra el Cáncer AECC.
- Plena Inclusión Madrid: campaña 'Día Mundial del Autismo'.
- Fundación QUERER: V Jornadas Neurocientíficas y Educativas.-
- Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid (ICAM): campaña sobre la asistencia jurídica gratuita.
- Fundación Grandes Amigos: campaña de sensibilización 'Haz Voluntariado'.
- UNICEF: difusión de la campaña 'Día Internacional de los Derechos del Niño'.
- Fundación Banco de Alimentos de Madrid (FESBAL): campaña 'Gran recogida Anual de alimentos de Madrid'.
- CERMI Comunidad de Madrid: campaña con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad.
- Fundación Pequeño Deseo: campaña 'La película que no existe'.
- FEVOCAM: campaña con motivo del Día Internacional del Voluntariado y posterior presentación en EMT de la Guía del Voluntariado Corporativo de FEVOCAM, un recurso interactivo práctico que facilitará las alianzas entre empresas y entidades en materia de voluntariado corporativo.

- Fundación Inocente Inocente: Gala Anual cuya causa, en esta ocasión, fue "niños hospitalizados".
- Fundación Lo Que De Verdad Importa: campaña relativa al congreso anual de esta fundación, con el fin de acercar valores universales a los jóvenes como la tolerancia, la superación, el respeto y la solidaridad.

■ **Gestión y coordinación del protocolo para el acceso gratuito a los servicios de EMT (día gratis) ODS 1 (fin de la pobreza)**

- Federación de Sordos de la Comunidad de Madrid (FESORCAM): 56 personas.
- Cruz Roja: 52 personas.
- ERASMUS: 25 personas.
- Fundación ASISPA: 40 personas.
- Fundación Freno al Ictus: 15 personas.
- ONCE: 30 personas.

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

Durante 2024, han continuado diferentes acciones de voluntariado. Se han contabilizado un total de 648 horas de trabajo realizado, en el que han participado un total de 223 voluntarios:

- Atención a los afectados por la DANA en Valencia: Un grupo de 118 voluntarios se trasladó al lugar para brindar su apoyo y ayuda. Se movilizaron 18 vehículos propios y 9 externos en turnos de diez horas y media diarias. Las actuaciones realizadas, a destacar, han sido: el movimiento y retirada de vehículos (entre 160 y 420 diarios), apoyo en tareas de limpieza, clasificación y distribución de materiales de primera necesidad, reapertura de muelles de carga, acciones nocturnas de liberación de accesos, rehabilitación de áreas afectadas y aparcamientos inundados, junto con Bomberos de Madrid, y rescate de personas en lugares de difícil acceso.
- Desayunos de San Antón: el grupo de voluntariado de EMT, ha participado 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 en el interior de la iglesia de San Antón. Durante 2024, han participado un total de 107 voluntarios destinando 267,5 horas.
- XI Carrera Solidaria por la salud mental: celebrada el 4 de febrero y organizada por la Fundación Manantial, en la que participaron 16 voluntarios que invirtieron 48 horas.
- XI Carrera Madrid contra el cáncer: organizada por la Asociación Española Contra el Cáncer, en la que participaron 18 voluntarios y destinaron un total de 72 horas.

- Campaña Pañuelo Challenge 2024: en la que participaron 10 voluntarios y destinaron un total de 20 horas.
- Mercadillo solidario de la Fundación Alas Madrid, en la que EMT colaboró en 2 mercadillos solidarios (24 y 25 de mayo, y del 28 al 30 de noviembre), en el montaje de stand y limpieza de la zona. Además, colaboró en la venta de productos, animación y exposición del autobús solidario. En estas actuaciones participaron un total de 60 voluntarios que destinaron un total de 216 horas.
- Talleres participativos de la Asociación CIRVITE, el 12 de octubre, junto a personas con discapacidad intelectual, en el que cabe destacar el taller de cerámica para la realización de los premios "Muévete Verde". Participaron 10 voluntarios, con un total de 20 horas.
- Colaboración en la Gran Recogida Anual del Banco de Alimentos de Madrid (22, 23 y 24 de noviembre), en la que los voluntarios realizaron labores de información, recogida y entrega de los productos donados por los clientes en los supermercados donde tenía presencia FESBAL.
- Árbol de los Deseos: 7 voluntarios han participado en esta iniciativa municipal con el Foro Empresas, haciendo realidad el sueño de 7 niños en situación vulnerable, al donar el regalo que habían pedido para el Día de los Reyes Magos.

5 - 2 CONTRATACIÓN

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

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

Durante 2024, se ha procedido a la renovación de un sistema propio de clasificación de operadores económicos para la adquisición de gasóleo A, biodiesel puro, mezclas de Gasóleo A y biodiesel, y gasóleo C, al amparo de lo dispuesto en el RDL 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 la que podrán presentar oferta mediante procedimiento restringido.

Asimismo, la empresa continúa con los Sistemas Dinámicos de Adquisición (SDA), instrumento de racionalización de compra pública, para el suministro de repuestos y componentes de autobús; servicios tecnológicos de desarrollo de software y actividades complementarias y adquisición de equipos; material informático y paquetes de software; adquisición de materiales auxiliares (no repuestos de autobús) y para la adquisición de productos para las tiendas de EMT. Los SDA permiten optimizar tiempos y trámites administrativos en la adquisición electrónica de compras de uso corriente. Están abiertos 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.

Sigue en vigor el Acuerdo Marco para la contratación de un centro de respaldo para los sistemas de información de EMT y se ha licitado el Acuerdo Marco para la ejecución de obras, obras de reformas, reparación, restauración, conservación, mantenimiento y demolición, así como atención de averías y actuaciones urgentes en edificaciones e infraestructuras.

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

Del mismo modo, EMT cumple con la política de publicidad y transparencia de la contratación pública mediante la publicación de las convocatorias, adjudicaciones y formalización de contratos en la Plataforma de Contratación del Sector Público, así como con 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 se constituye una Mesa de Contratación, como órgano técnico de asesoramiento al órgano de contratación en aras de la imparcialidad y transparencia. Las funciones de la Mesa son informar y proponer la selección de candidatos, aceptar la valoración de los criterios sujetos a juicio de valor y la valoración de los criterios automáticos, conforme al informe propuesta que elabora la dirección promotora y la propuesta al órgano de contratación de la exclusión de candidatos u oferentes, la adjudicación, desierto o desistimiento del procedimiento. Sin embargo, de cara a la necesaria simplificación de la carga administrativa, en los contratos basados en un

Acuerdo Marco con pluralidad de adjudicatarios y contratos derivados de un SDA, no se celebran Mesas de Contratación, habiéndose suprimido, en todos los expedientes, que sean públicas.

Durante 2024, no se ha adjudicado ningún expediente tramitado por el procedimiento de emergencia del artículo 120 de la LCSP.

En este ejercicio, se han publicado diversas convocatorias de expedientes de contratación sujetos al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (Fondos Next Generation de la Unión Europea) y a los Fondos Connecting Europe Facility (CEF) y se han realizado diversas gestiones respecto de otros ya convocados o adjudicados y a los que, con posterioridad, se les han concedido dichas subvenciones.

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

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, que se desarrolla respetando la normativa socio laboral vigente en España y la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.
- Toda la documentación, publicidad, imagen o material que deban aportar los licitadores para la ejecución del contrato deberá hacer un uso no sexista del lenguaje, tratando de evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres y fomentar con valores de igualdad, la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.
- La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir los riesgos que puedan afectar a la integridad y la salud de las personas trabajadoras.
- La empresa adjudicataria deberá adoptar, en la ejecución del contrato, las medidas adecuadas para evitar que se puedan producir daños, a los trabajadores de EMT o a los ciudadanos en general, derivados de la ejecución de dicho contrato. El contratista tiene la obligación de proveer de Equipos de Protección Individual a sus trabajadores, en particular, en caso de situaciones excepcionales en las 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 contratación se articula como flexible, por lo que una labor fundamental de la empresa es asesorar a los promotores sobre la elección del procedimiento más adecuado para cada contrato, según las necesidades que se pretendan cubrir y las características de cada 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.

A continuación, se recogen los datos de las actuaciones más relevantes respecto a los contratos de 2024:

Contratos Tramitados

Contratos	Número
Contratos sujetos a la Ley 9/2017 y al Real Decreto-ley 3/2020 (1)	148
Contratos tramitados por el procedimiento de emergencia	-
Contratos tramitados mediante sistema de clasificación propio	
- Gasóleo	47
Contratos tramitados mediante Sistema Dinámico de Adquisición (SDA)	
- Material informático	11
- Repuestos y componentes de autobús	219
- Material no repuestos de autobús	143
- Merchandising	5
- Desarrollo de software	1
Contratos tramitados mediante Acuerdo Marco (AM)	
- Ejecución de obras en edificaciones e infraestructuras de la EMT	47
- Servicios de Consultoría Financiera	5
- Contratos de respaldo	1
Excluidos de la normativa contractual	
- Arrendamientos	1
Contratos menores	87
Total de contratos	715
Adendas	44
Informes art. 336 LCSP	58
Subcontrataciones	115
Total de la actividad contractual	932

(1) Se incluyen los contratos abiertos, abiertos simplificados abreviados, abiertos simplificados y negociados.

En el total de las 44 adendas se incluyen distintas actuaciones e incidencias en fase de ejecución: prórrogas, ampliaciones de plazo y modificaciones previstas y no previstas en el pliego.

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

A lo largo de 2024, los licitadores han interpuesto 8 recursos: 3 especiales o reclamaciones en materia de contratación, 4 de alzada y 1 contencioso-administrativo, que se han tramitado, respectivamente, ante el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, el Área de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid y el Tribunal Superior de Justicia de Madrid (TSJ). Los tramitados ante los dos primeros organismos han sido todos desestimados, estando pendiente de resolver el interpuesto ante el TSJ de Madrid.

Se han cursado las comunicaciones e informes preceptivos a diversos organismos: Cámara de Cuentas, Junta Consultiva de Contratación Administrativa, Registro de Contratos del Ayuntamiento (REPLYCA), Dirección General de Contratación y Servicios del Ayuntamiento, Dirección General de Economía y Sector Público del Ayuntamiento.

Se ha tramitado 1 consulta preliminar de mercado en el marco del expediente de "Concesión de obra para la construcción, conservación y explotación del Centro de Operaciones de La Elipa".

Por último, hay que destacar que se han tramitado 7 contratos asociados a otros contratos (por ejemplo, los de opción a compra) y se han devuelto 97 garantías definitivas.

5 · 3 CONSUMIDORES

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

■ Protección de datos personales

La empresa cuenta con un modelo de cumplimiento en materia de protección de datos, mediante la implantación de un sistema de gestión, basado en el respeto del derecho fundamental a la protección de datos y que se recoge también en su Código de Conducta.

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 ha designado y con los responsables funcionales y técnicos de cada actividad de tratamiento de datos personales. Asimismo, dispone de un Comité de Seguridad de la Información y Protección de Datos, cuya misión es coordinar e impulsar las políticas y acciones tendentes a garantizar la seguridad de la información y protección de datos, gestionar las brechas e incidentes de seguridad y elevar aquellos aspectos que considere relevantes al Comité de Dirección.

Los dos principales hitos que hay que destacar, en 2024, son:

- Revisión de todas las evaluaciones de impacto vigentes, lo que conlleva un incremento de los controles implantados para mitigar las nuevas amenazas y riesgos detectados.

- Evaluación del estado de cumplimiento de una serie de proveedores cuyas actividades fueron consideradas sensibles para EMT. Todos ellos superaron con éxito la supervisión de cumplimiento.

Además, EMT dispone de políticas y procedimientos internos que establecen medidas técnicas y organizativas acordes a los riesgos detectados en los tratamientos de datos personales que realiza, con el fin de garantizar que los datos serán utilizados, únicamente, para las finalidades informadas y durante los plazos de conservación definidos. Complementariamente, se han gestionado y dado respuesta a las solicitudes realizadas por los interesados en relación con los derechos que la legislación les otorga en materia de protección de datos.

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

Con el fin de fomentar una cultura de protección de datos personales, la empresa dispone de un curso de formación en Intranet para todos los empleados, en los que se realizan unos cuestionarios finales para comprobar lo aprendido.

El sistema de gestión de protección de datos de EMT es revisado, periódicamente, en el marco de la mejora continua, mediante los correspondientes planes de revisión.

Durante 2024, no se ha recibido ningún requerimiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y aunque se ha detectado una única brecha de seguridad de datos personales, esta no ha requerido ninguna acción por la referida autoridad de control.

■ Gestión de Riesgos

La División de Asesoría Jurídica y Seguros ha participado, en 2024, en 20 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, para promover que los nuevos conductores adquieran hábitos de buenas prácticas que minimicen los riesgos en su trabajo. De igual modo, se han transmitido las instrucciones precisas en la tramitación de incidencias, con especial énfasis en el tratamiento de lesionados en el interior o exterior del autobús o con daños materiales en otros vehículos o en el propio autobús.

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

Clasificación de los accidentes con daños materiales

	2024	2023	Δ	%
Accidentes con daños materiales				
Con repercusión económica en póliza	4.301	4.506	-205	-4,55
Sin repercusión económica en póliza	1.943	1.842	101	5,48
Total Accidentes con daños materiales	6.244	6.348	-104	-1,64
Daños a personas				
Lesionados	1.739	1.942	-203	-10,45
Fallecidos				

■ Seguridad Física

EMT cuenta con un Centro de Operación de Seguridad (SOC), especializado en la gestión de la seguridad. Durante 2024, dentro de las actividades habituales del Servicio que lo coordina, han seguido desarrollándose las medidas complementarias relativas a los distintos niveles de alerta establecidos por el Ministerio de Interior. Para ello, se han mantenido reuniones con la Delegación de Gobierno, la Jefatura Superior de Policía Municipal y la Comisaría Central de Seguridad Privada de Policía Nacional, con objeto de revisar y aplicar los protocolos de colaboración suscritos. Además, continúa la colaboración con Red Azul CNP de Seguridad Privada y con el Servicio de Protección y Seguridad de la Guardia Civil (SEPROSE).

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

Por otra parte, ha continuado el refuerzo de los sistemas de seguridad en las instalaciones de la empresa (cámaras CCTV, barreras de acceso, cámaras lectoras de matrículas y de tarjetas y pulsadores de emergencia/pánico) y se han auditado a las empresas adjudicatarias de Seguridad Privada, para continuar con la mejora de la seguridad.

Además, se mantiene la colaboración con el Servicio de Bicimid 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 reafirma su compromiso con el Principio de Transparencia en todas sus actividades. Este compromiso se traduce en la divulgación de información sobre sus servicios y actividades de manera clara, estructurada y comprensible, promoviendo la participación ciudadana en la mejora continua de estos 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 esta normativa es una responsabilidad compartida por todas las Direcciones y Divisiones de EMT. Para garantizar la correcta aplicación de las disposiciones legales, se ha desarrollado un procedimiento interno específico que recoge los principales aspectos organizativos, funcionales y metodológicos necesarios para cumplir con las obligaciones de transparencia aplicables a EMT.

Con el objetivo de facilitar el acceso y la divulgación de la información, la empresa dispone de un Portal de Transparencia en su web corporativa que permite a los ciudadanos consultar información relevante de carácter organizativo, funcional y metodológico y que se publica y actualiza, periódicamente, conforme a los criterios establecidos por la normativa vigente. Asimismo, EMT garantiza el derecho de acceso a la información pública, en cumplimiento de la legislación aplicable, en línea (mediante un formulario disponible en el Portal de Transparencia) o presencialmente (en las oficinas del Ayuntamiento de Madrid).

En 2024, se han registrado 41 solicitudes relacionadas con el derecho de acceso a la información pública, (en 2023, se registraron 60 y resolvieron 45). De estas solicitudes, se han resuelto 35 de la siguiente manera:

- Estimadas: 23 ⁽¹⁾
- Estimadas parcialmente: 1 ⁽²⁾
- Inadmitidas: 10 ⁽³⁾
- Denegadas: 1 ⁽⁴⁾
- Desistidas: 0 ⁽⁵⁾
- Trasladas: 0 ⁽⁶⁾

(1) Se concede el acceso a la información solicitada.

(2) Se concede el acceso a parte de la información solicitada.

(3) Por aplicación de alguna de las causas de inadmisión legales.

(4) Por aplicación de alguno de los límites legales.

(5) El solicitante desiste o no subsana la falta de concreción de su solicitud.

(6) La información solicitada no es competencia de EMT, pero conoce al sujeto competente.

Además, se han recibido 2 resoluciones emitidas por el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, correspondientes a reclamaciones presentadas en 2023. En 1 caso fue desestimada; en el otro, se declaró la desaparición sobrevenida del objeto del procedimiento.

En 2024, se han registrado 3 reclamaciones, de ellas 2 permanecen pendientes de resolución por parte

del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de la Comunidad de Madrid y 1 ha sido desestimada. A su vez, se ha recibido 1 reclamación relacionada con la publicidad activa, específicamente sobre la información que debe publicarse en el Portal de Transparencia de EMT, la cual ha sido desestimada por el Consejo. En 2023, se registraron 4 reclamaciones.

En el marco de la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público, y de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, se han tramitado 2 solicitudes de reutilización de información: una ha sido desestimada, la otra continúa pendiente de respuesta.

5 · 3 · 3 Clientes

Dentro de la política de la empresa, y en línea con los ODS 3 (Salud y bienestar), 10 (Reducción de las desigualdades) y 17 (Alianzas para lograr los objetivos), se establece la orientación al cliente como una de las estrategias presentes en todas sus actividades. Por esta razón, es uno de los ocho ejes del Plan Estratégico 2021-2025, con el que se pretende fomentar la orientación al cliente como un servicio de interés general con el que se transformará la experiencia del cliente, tanto interno como externo, desde un análisis exhaustivo de los datos.

Los hitos principales a señalar, durante 2024, han sido: el cierre del proyecto de acompañamiento en Experiencia de Cliente, que arrancó en 2022; desde noviembre, la remodelación de la organización para adaptarse al nuevo Proyecto de Ley de Atención a la Clientela (aprobado por el Consejo de Ministros el 27 de abril de 2024), pasando a prestar un servicio de 24 horas todos los días de la semana en el Servicio de Atención al Cliente; cambio de nomenclatura de la actual Oficina de Atención al Cliente (OAC) por la de Servicio de Atención al Cliente (SAC); y la disgregación del Servicio de Atención Móvil (SAM) en dos partes: Servicio de Coordinación y Gestión de Atención a Colectivos y Eventos y, desde el 1 de julio, el Departamento de Atención al Cliente en Calle (DACC).

Además, se han seguido desarrollando acciones en materia de consultoría, calidad percibida y proyectos orientados al cliente. En calidad percibida, de acuerdo con las especificaciones de la Norma Europea UNE-EN 13816, para el Sistema de Gestión de Calidad para Operadores de Transporte de Viajeros, se han seguido realizando las evaluaciones de las Cartas de Servicio (detalladas en el apartado 2.6) y se han realizado, para los distintos servicios de la empresa, formaciones, informes de seguimiento del servicio, manuales, guías, encuestas de cliente y análisis de las quejas y reclamaciones.

Durante el ejercicio 2024, asimismo, se han promovido relaciones e intercambio de buenas prácticas con entidades relacionadas con la Experiencia de Cliente, entre las que cabe destacar: la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC); la Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC); y la cofundación del grupo de trabajo Círculo de Experiencia CX.

En el SAC se ha realizado un análisis exhaustivo para adaptarlo a las normativas vigentes, detectando puntos de mejora y desarrollando una serie de recomendaciones para fortalecer sus capacidades internas. También se ha realizado un estudio de mercado para la aplicación de un sistema de Voz de Cliente, que permite transmitir las necesidades, expectativas y prioridades de los clientes. Dispone, además, de una amplia variedad de canales de comunicación con objeto de facilitar la gestión de

sugerencias, quejas, reclamaciones o cualquier solicitud de información relacionada con el servicio:

- Contacto telefónico: 900.878.331 (gratuito) y 91.406.88.10. Todos los días, 24 horas.
- Atención presencial: Sede Central de EMT, Calle Cerro de la Plata, 4, de lunes a viernes no festivos de 8:00 a 21:00 horas, sábados laborables de 9:00 a 19:00 horas.
- Correo postal: dirigido a la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A., Servicio de Atención al Cliente, indicando el objeto de este, datos personales, dirección y teléfono de contacto.
- Fax: 91.406.88.79, incluyendo el objeto de este, datos personales y teléfono de contacto o dirección postal.
- A bordo del autobús, en los aparcamientos gestionados por EMT, depósitos de grúas y taquillas de Teleférico, donde existen hojas de reclamación que pueden solicitarse al personal de EMT.
- En las oficinas del DACC en Cibeles, Aluche y Plaza de Castilla.
- A través de la página web de EMT: www.emtmadrid.es.
- Aplicaciones móviles de EMT.

■ Atención Presencial

El SAC tiene como función principal la de atender personalmente a los clientes que, por distintos motivos, quieren realizar sus gestiones en la Sede de EMT, ya sean reclamaciones, sugerencias, felicitaciones, objetos encontrados, gestión de recargos extraordinarios, realización de Tarjetas de Transporte Público, gestión de las diversas solicitudes de plazas de aparcamiento, etc. En 2024, fueron atendidas en la oficina de la Sede Central un total de 9.324 personas, cuyas encuestas de satisfacción reportaron, en un 84,80% de los clientes, que la atención fue 'muy buena'.

El servicio cuenta con 2 puestos para la tramitación de la Tarjeta de Transporte Público (TTP) del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, en los que se han emitido un total de 3.528 entre tarjetas nuevas, duplicados, extravíos y deterioros.

También se ha gestionado el cobro de 1.183 recargos extraordinarios, y se ha realizado la gestión de los objetos encontrados en los autobuses o dependencias de EMT. En 2024, se han gestionado 13.087 objetos perdidos por los clientes en cualquiera de los servicios, 1,10% menos con respecto a 2023. El 30,53%, se devolvieron a sus propietarios y el resto se enviaron a la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid, al CRTM y a los diferentes Organismos Oficiales en el caso de Pasaportes, DNI, Tarjetas Sanitarias y Permisos de Conducir.

■ Atención telefónica

Se han atendido todas las consultas recibidas vía telefónica relacionadas con cualquier servicio de EMT (Autobús, Hubs de Movilidad, Grúas, Aparcamientos, Bicimad y Teleférico), dando respuesta a sus necesidades y garantizando una rápida contestación. En 2024, el número de llamadas gestionadas ha sido de 312.827, incluidas las que recibe la centralita de EMT (91.406.88.00). Del total de llamadas recibidas, 10.218 fueron para comunicar la pérdida inmediata de un objeto, que fue devuelto en el mismo día en 2.874 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 sustancial del formato de envío tradicional (carta, telefónica/ presencial y fax). En 2023 se ha actualizó la versión de MS Dynamics CRM (GestOAC), que se estableció en 2020, y en 2024 se han ampliado distintas funciones para mejorar la gestión de las comunicaciones con las nuevas líneas de negocio incorporadas. A 31 de diciembre, los datos de sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas son los siguientes:

Sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas según forma de presentación

Forma de Presentación	2024	2023	Diferencia	Δ %
Hojas de reclamaciones oficiales	1.311	1.328	-17	-1,28
Carta o escrito	177	349	-172	-49,28
Correo electrónico y App	524	1.083	-559	-51,62
Reclamación telefónica/presencial	1.051	780	271	34,74
Reclamación por fax	10	21	-11	-52,38
Página web	26.595	38.085	-11.490	-30,17
TOTAL	29.668	41.646	-11.978	-28,76

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, en 2024, se ha producido una disminución del 28,76% en el número de sugerencias, reclamaciones o quejas con respecto al ejercicio anterior. Esto se debe, principalmente, a la finalización del periodo de convivencia entre los dos sistemas de Bicimad y la consolidación del nuevo. El detalle por tipología es el siguiente.

Sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas por tipología

Tipología	2024	2023	Diferencia	Δ %
Actuaciones de personal	7.146	6.274	872	13,90
Felicitaciones al personal	395	385	10	2,60
Daños y perjuicios económicos a los usuarios	1.643	1.527	116	7,60
Alteraciones del servicio	6.585	5.014	1.571	31,33
Sugerencias de los usuarios y otras	3.048	3.337	-289	-8,66
Reclamaciones por causa de material	238	263	-25	-9,51
Objetos encontrados	303	362	-59	-16,30
Descargo sobre Recargos Extraordinarios	138	137	1	0,73
Peticiones sugerencia y/o reclamaciones sobre carril-bus	3	0	3	-
Anomalías, cancelación y canje de títulos	1.468	1.484	-16	-1,08
Peticiones sugerencias y/o reclamaciones referentes a SMS y/o Panel de Mensajería Variable (tiempo de espera)	441	346	95	27,46
Grúas	662	664	-2	-0,30
Aparcamientos	3.678	4.279	-601	-14,05
Teleférico	67	354	-287	-81,07
Bicimad	3.853	17.220	-13.367	-77,62
TOTAL	29.668	41.646	-11.978	-28,76

■ Gestión de Reclamaciones

Todas las solicitudes recibidas en el día se agrupan para iniciar su tratamiento al día siguiente. Después se comprueba que no existen solicitudes de especial urgencia, ya 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

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

- Número de objetos en custodia.

Contabiliza el número de objetos encontrados que EMT tiene en sus dependencias, desde su recepción hasta su entrega al cliente o, en su defecto, al Ayuntamiento de Madrid, al Consorcio

Regional de Transportes de Madrid o a otros organismos oficiales. Durante 2024, se han cumplido los plazos fijados en este indicador.

- Tiempo de custodia de los objetos encontrados.

El tiempo de custodia en las dependencias de EMT, en el supuesto de objetos que no sean títulos de transporte, debe ser mínimo de 30 días naturales. En el caso de que el objeto encontrado sea un título de transporte, su tiempo de custodia en EMT oscila entre los 14 y 21 días naturales. Si transcurrido este plazo los objetos no son reclamados por su propietario, se envían al Ayuntamiento de Madrid para su custodia. Durante 2024, se han cumplido los plazos fijados en este indicador.

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

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 2024, el promedio ha estado en 2,33 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 2024, el promedio ha estado en 2,37 días.

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

Contabiliza el tiempo invertido desde el registro de entrada en el SAC y la respuesta final en aquellos casos en los que no hay que solicitar informe a otras Direcciones, Divisiones, Servicios o Departamentos de EMT. El tiempo máximo previsto es de 10 días naturales. Durante 2024, el promedio ha estado en 1,55 días.

Contabiliza el porcentaje de reclamaciones, sugerencias y peticiones que, transcurridos 60 días, se ha procedido a su archivo sin respuesta por parte del SAC. El límite máximo es del 1% de las reclamaciones. Durante 2024, no ha habido ninguna entrada que superase este plazo.

- Porcentaje de llamadas telefónicas sin recibir respuesta por parte del SAC (llamadas perdidas).

El máximo de llamadas perdidas permitidas es del 10%. Durante 2024, el promedio ha sido del 10%.

5 · 3 · 4 Atención en calle, colectivos y eventos

Durante 2024, el Servicio de Coordinación y Gestión de Atención a Colectivos ha realizado, previa petición, entrenamientos para el uso autónomo del autobús a personas con discapacidad cognitiva,

sesiones formativas e informativas sobre el transporte y uso seguro de los autobuses en las instalaciones, además de en colegios, centros de día de mayores, fundaciones y centros de personas con discapacidad. Asimismo, atiende a grupos que visitan las instalaciones de EMT, presta atención y visita en domicilios u hospitales a personas accidentadas en autobuses de la empresa.

Entre las actuaciones realizadas a colectivos y eventos, en 2024, cabe destacar las siguientes:

- Desde 2009, se realizan entrenamientos específicos en el uso autónomo y seguro del autobús dentro del programa 'Creemos en tu autonomía' a personas con discapacidad cognitiva. En 2024, se han realizado 27 entrenamientos de estas características.
- Desde marzo, previa firma de Convenio de Colaboración entre la Fundación ADECCO y EMT, se vienen realizando diversas actividades relacionadas con la accesibilidad y movilidad en transporte urbano a personas con discapacidad que pertenecen a diversos planes (Ecoempleo, Familia y Cantera). Se han realizado un total de 56 actuaciones, atendiendo a 124 personas.
- Colaboración con Policía Municipal de Madrid en sus instalaciones de Seguridad Vial, aportando experiencia en una sesión formativa e informativa sobre el transporte y uso seguro de los autobuses, con la finalidad de realizar una educación preventiva en una sociedad más respetuosa y cercana.
- Colaboración con el Hospital Ramón y Cajal, dando apoyo a los pacientes que por diversas características, pertenecen a colectivos en riesgo de exclusión y no pueden viajar en solitario a bordo de los autobuses. Se han realizado 3 actuaciones.
- Recepción y realización de sesiones formativas e informativas en 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, Centros de la Tercera Edad y Fundaciones para personas con discapacidad. En 2024, se ha recibido la visita de un total de 1.531 escolares, pertenecientes a 64 colegios, institutos y fundaciones, de los que 72 eran personas con discapacidad pertenecientes a 10 Colegios de Educación Especial y a 98 personas pertenecientes a dos Centros de la Tercera Edad.
- Acompañamiento de escolares, previa petición, durante sus desplazamientos en alguna de las líneas de EMT, con un total de 1.704 actuaciones y 47.369 escolares atendidos de las que 141 actuaciones se realizaron a Centros Ocupacionales, atendiendo a 1.928 personas con discapacidad y 21 personas de la tercera edad.
- Sesiones formativas e informativas en Centros Educativos y Ocupacionales de Formación y Fundaciones para personas con discapacidad, previa petición, con un total de 47 actuaciones y 916 escolares atendidos, de las que 28 actuaciones se realizaron en Centros Ocupacionales de Formación y Fundaciones, atendiendo a 346 personas con discapacidad; y 1 actuación que se realizó en un Centro de la Tercera Edad.
- Atención a 1.693 viajeros relacionados con accidentes en los autobuses.
- Colaboración en eventos y actos institucionales de distinta índole (ATUC, Semana de la Movilidad,

Feria Internacional del Autobús y el Autocar (FIAA), AUGMENTED CCAM, Global Mobility Call, etc.)

Paralelamente, se ha realizado la atención al cliente en calle en aquellos puntos donde se produce una incidencia en el servicio, así como en los siguientes puntos de interés:

- Intercambiador de Plaza de Castilla.
- Oficina de información de Plaza de Castilla.
- Oficina de información de Cibeles (24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año).
- Oficina de información de Aluche.
- Intercambiador de Moncloa.
- Intercambiador de Avenida de América.
- Aeropuerto, terminales 1 y 4.
- Otros puntos de atención general.

Durante 2024, se han realizado 8.029 actuaciones dando información en calle a un total de 509.892 clientes.

EMT, además, es la responsable de la gestión y conservación del Patrimonio Histórico de la empresa, así como de la gestión, mantenimiento y explotación del Museo EMT Madrid y del Centro de Documentación, (este último con más de 51.000 documentos digitalizados y 5.964 catalogados, con la previsión de catalogar, en años sucesivos, 23.000 registros más). Durante el ejercicio, ha continuado funcionando el módulo de venta de entradas online y el sistema de gestión, control y estadística de visitas y visitantes para el museo. Este sistema, acompañado de diversas campañas de promoción e imagen en Redes Sociales y otros canales de comunicación, así como el lanzamiento de una audioguía, ha supuesto un incremento del número de visitantes. En total, se han ofertado 8.400 plazas, en 210 sesiones de 40 plazas (repartidas los sábados, domingos y festivos del 2 de marzo al 21 de julio y del 7 de septiembre al 17 de noviembre), registrándose una asistencia de 7.089 visitantes. Del total, han recibido acompañamiento 181 que tenían alguna discapacidad y 978 mayores de 65 años. El museo ha sido, a su vez, escenario de eventos, rodajes de Televisión, Cine y Publicidad, eventos propios del Ayuntamiento de Madrid, congresos, ferias y eventos con presencia de autobuses históricos de EMT.

5 · 3 · 5 Comunicación Externa

El ejercicio 2024, ha estado marcado por la comunicación de proyectos esenciales dentro del Plan Estratégico de EMT e iniciativas innovadoras respaldadas por el Ayuntamiento de Madrid, como la puesta en marcha de la hidrogenera del Centro de Operaciones de Entrevías, la estación de carga eléctrica del Centro de Operaciones de Carabanchel, (mediante pantógrafo invertido), la apertura del Hub de Recoletos 360 o la ampliación de Bicimad.

■ Prensa y Redes Sociales

En la página web corporativa, se ha llevado a cabo el mantenimiento y actualización de la sección 'Noticias', donde se han publicado 93 contenidos y se han actualizado los contenidos de 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 27 entradas, entre noticias de servicio y otros contenidos de interés.

En cuanto a Redes Sociales, se ha gestionado y potenciado la presencia de la empresa en Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube y WhatsApp Channels, a través de la difusión de noticias, comunicaciones corporativas y contenidos gráficos y audiovisuales en diversos formatos. Además, la presencia de EMT en redes ha crecido gracias a la creación de una nueva cuenta para Bicimad en Instagram.

A 31 de diciembre de 2024, el perfil institucional de EMT presenta los siguientes datos: 209.538 seguidores en Twitter, 47.148 fans en Facebook, 18.430 seguidores en Instagram y 12.566 seguidores en LinkedIn. Además, se gestiona el perfil oficial de EMT en YouTube, donde se han compartido vídeos de carácter institucional, informativo e histórico, sumando 2.256 suscriptores. El canal de WhatsApp cuenta con un total de 14.549 suscriptores.

El Servicio de Bicimad en redes sociales presenta los siguientes datos de seguidores: 19.301 en Twitter, 4.815 en Facebook y 676 en Instagram. El Servicio de Teleférico cuenta, actualmente, con 1.075 en Twitter, 1.574 en Facebook y 3.422 en Instagram.

Tras el crecimiento experimentado este año, la comunidad de usuarios de EMT en redes sociales suma un total de 335.350 usuarios. Las cuentas de la empresa han realizado 4.667 publicaciones, que han generado 11.181.312 impresiones y 624.862 interacciones, lo que nos proporciona un *engagement* del 5,59%.

■ Centro de Gestión de la Información (CGI)

El CGI tiene como función principal 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 desarrollo del servicio, así como las novedades y modificaciones que se producen en este, con el objeto de mantener informados, a nuestros clientes y a las distintas áreas de EMT.

El número de avisos, mensajes, páginas y paneles editados y publicados durante 2024 es el siguiente:

Información sobre incidencias publicadas

Tipo de publicación	2024	2023
Avisos por el Canal RSS	2.203	2.256
Avisos en la Web de la EMT y plataforma Open Data	2.596	2.644
Avisos en paradas	5.116	5.028
Avisos en pantallas de autobuses	2.432	2.402
Mensajes en paneles de paradas (PMV)	3.791	3.812
Mensajes en Twitter (@EMTincidencias)	4.707	4.797
Mensajes en Telegram	2.275	808
Correos electrónicos	2.204	2.270
Mensajes en canal de Whatsapp	1.298	-

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

Durante 2024, se han gestionado 56 procesos selectivos que han generado distintas publicaciones (17,65% menos que el año anterior).

Información sobre procesos selectivos

Tipo de publicación	Número
Avisos en la Web de EMT	232
Avisos en el Portal del Empleado	575
Avisos en pantallas internas	62
Mensajes en Telegram	342
Correos electrónicos	389

6

MARCO DE FINANCIACIÓN SOSTENIBLE

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

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

Para medir el desempeño de EMT se seleccionaron unos indicadores de seguimiento (KPIs) relevantes

y vinculados a la sostenibilidad, así como los objetivos pertinentes y se ha considerado tanto el impacto del sector del transporte al que pertenece su actividad, como los objetivos climáticos recogidos en el Acuerdo de París y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS o SPTs).

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

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

El indicador fijado es: N° autobuses eléctricos o cero emisiones adquiridos en flota/ N° total de autobuses en flota.

Para el ejercicio 2024 el Valor Objetivo fijado es un 20% de flota eléctrica y cero emisiones. La flota cero emisiones adquirida según Directiva UE a 31 de diciembre de 2024 ha sido de 424 unidades. El total del parque móvil a 31 de diciembre del 2024 se corresponde con 2.132 unidades, siendo un 20% el valor alcanzado.

Para el ejercicio 2023 el Valor Objetivo fijado fue de un 15% de flota eléctrica y cero emisiones. La flota cero emisiones adquirida según Directiva UE a 31 de diciembre de 2023 fueron 265 unidades, más 59 unidades cuya entrega se retrasó al primer trimestre de 2024. El total del parque móvil a 31 de diciembre del 2023 se correspondió con 2.102 unidades, siendo 15% el valor que se alcanzó.

■ SPT 2: Objetivos sobre el KPI Emisiones de NOx

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

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

Para el ejercicio 2024 el Valor Objetivo fijado es menos de 0,33 gr/km NOx emitidos/año, siendo 0,37 gr/km el valor alcanzado. Cabe destacar que se ha retrasado la incorporación en línea de la flota eléctrica y que con motivo del cierre de la A-5, ha sido necesario prestar más Servicios Especiales con flota no eléctrica.

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

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

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

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

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

Para el ejercicio 2024 el Valor Objetivo fijado es mayor de 5.000 Mwh/año. La Potencia instalada ha sido de 4,161 Mwh/año y el ratio medio de productividad de los paneles instalados 1.471 Mwh, siendo 6.119,60 Mwh/año el valor alcanzado.

Para el ejercicio 2023 el Valor Objetivo fijado fue mayor de 3.000 Mwh/año. La Potencia instalada fue de 0,414 Mwh/año y el ratio medio de productividad de los paneles instalados 1.345 Mwh, siendo 557 Mwh/año el valor que se alcanzó.

7 INFORMACIÓN FISCAL

El resultado del ejercicio 2024 ha sido de 1.257.555 euros (5.253.735 euros, en 2023), 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 2024 ha tenido una cuota a devolver de 125.208 euros. (131.573 euros, en 2023) (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 29.565.239 euros. (25.289.428 euros, en 2023) (Nota 23.3 de la Memoria de las Cuentas Anuales).

Se han recibido subvenciones de capital no reintegrables con la finalidad específica de la electrificación de los Centros de Operaciones de Sanchinarro y la Elipa, en el ejercicio 2024, por importe de 7.680.027 euros procedente de los Fondos CEF (Connecting Europe Facility). Asimismo, se han recibido donaciones para instalaciones de aseos por importe de 43.786 euros. En cuanto a la donación del Ayuntamiento de Madrid, recibida en 2023 (aportación no dineraria realizada por este de elementos vinculados al Servicio de Bicicleta Pública, por valor de 7.435.015 euros), ha sido dada de baja en el ejercicio 2024 por venta a terceros de dichos elementos (Nota 17 de la Memoria de las Cuentas Anuales).

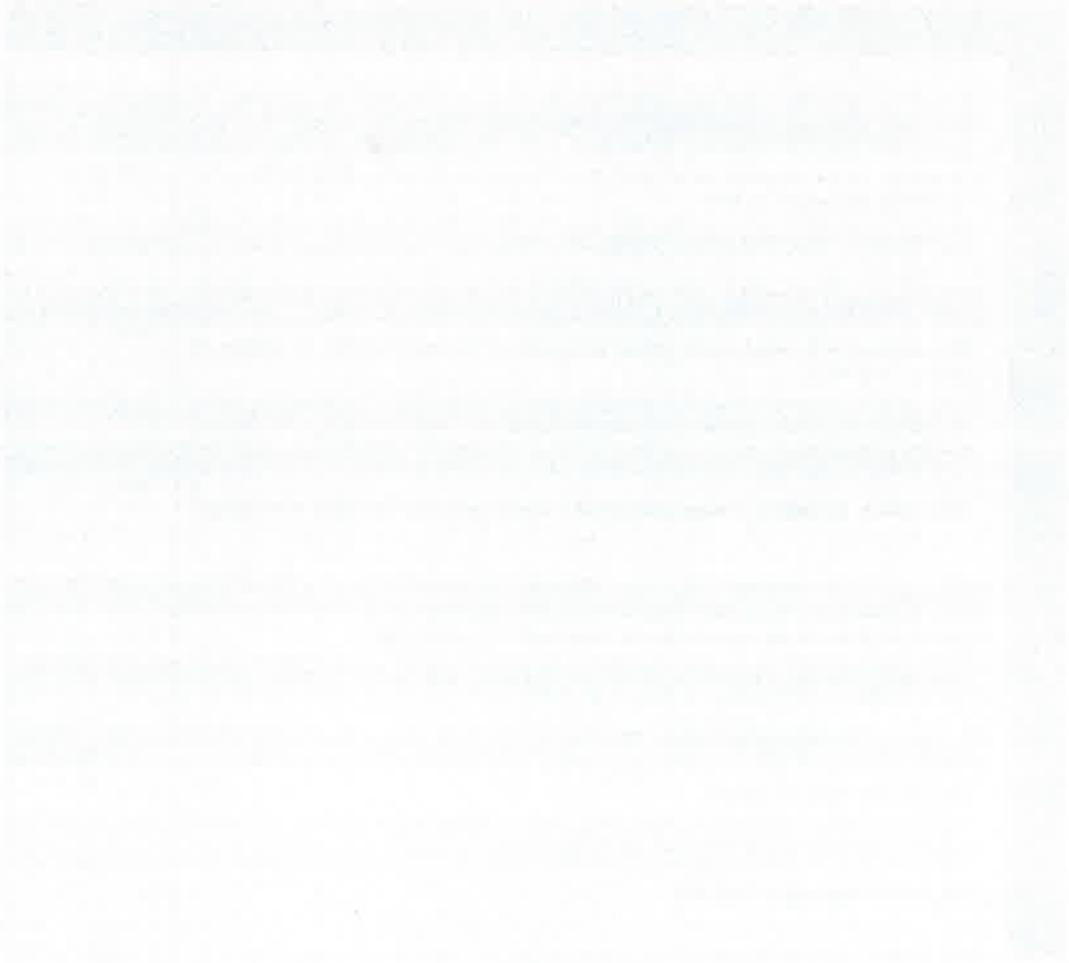
8 TABLA DE CONTENIDOS EINF

Información solicitada por la Ley 11/2018 de Información no Financiera	Página del Informe
MODELO DE NEGOCIO	
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial, organización y estructura): actividades, marcas, productos y servicios; tamaño de la organización.	3-11
Mercados en los que opera: ubicación sede y ubicación operaciones.	3
Objetivos y estrategias de la organización.	12-15, 16-22
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	15-20
Análisis grupos de interés: identificación y canales de comunicación.	20-22, 63-65, 70-75
Estudio de materialidad: metodología y aspectos materiales.	20-22
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	
Principales riesgos ambientales que afectan a la organización relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos. Información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, mediano y largo plazo.	35
Políticas y compromisos. Procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. Los resultados de esas políticas incluyendo indicadores clave de resultados.	36-37
Información general detallada	
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad.	19-20, 24-27, 35-37
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	36-37
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	35
Aplicación del principio de precaución.	35
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	35
Contaminación	
Descripción de medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de la actividad (Indicar las emisiones distintas a las de CO ₂ eq, es decir, contaminación acústica, contaminación lumínica, olores, vibraciones, partículas, NO _x , SO _x , CO, COV, etc).	26-29
Economía circular y prevención y gestión de residuos	
Descripción de medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	33-35
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	34

Información solicitada por la Ley 11/2018 de Información no Financiera	Página del Informe
Uso sostenible de los recursos	
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	30
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	32
Consumo, directo e indirecto, de energía.	30-32
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.	29-30, 35
Uso de energías renovables.	30, 32-33, 91-93
Cambio climático	
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	26-29
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	26-29
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	26-27, 91-93
Protección de la biodiversidad	
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	38-39
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	38
▲ CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	
Principales riesgos que afectan a la organización en materia laboral, de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, de discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal. Explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos. Información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, mediano y largo plazo.	40, 48-52, 58-60, 61-63, 65-68
Políticas y compromisos. Procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. Los resultados de esas políticas incluyendo indicadores clave de resultados.	50-58
Empleo	
Número de empleados por país.	40-41
Número total y distribución de empleados por sexo, edad y clasificación profesional.	40-41
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.	41-44
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	46
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	47-48
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	47

Información solicitada por la Ley 11/2018 de Información no Financiera	Página del Informe
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago de los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	47
Implantación de políticas de desconexión laboral.	52
Empleados con discapacidad.	48-50
Organización del trabajo	
Descripción de la organización del tiempo de trabajo (turnos, gestión de horas extra, flexibilidad en la jornada laboral, etc).	50-52
Descripción de medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	50-53
Número de Horas de absentismo.	53-54
Salud y seguridad	
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
Relaciones sociales	
Descripción de la organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	58-60
Descripción del balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	58-59
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	60
Formación	
Descripción de las políticas implementadas en el campo de la formación.	60-63
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	60-63
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	63-65
Igualdad	
Descripción de medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	58-59, 65-68
Descripción de planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	52, 58-59, 65-68
Descripción de la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	65-68
RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS	
Principales riesgos que afectan a la organización en materia de derechos humanos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos. Información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, mediano y largo plazo.	68-69

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.	70-75
Descripción de las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	70-75, 89-91
Información sobre las acciones de asociación o patrocinio.	71
Subcontratación y proveedores	
Información sobre la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	75-79
Descripción sobre cómo se considera la responsabilidad social y ambiental de los proveedores en sus relaciones con estos.	75-79
Descripción de los sistemas de supervisión y auditorías a proveedores y resultados de las mismas.	77-79
Consumidores	
Descripción de las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	79-81
Descripción de los sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	83-87
Información fiscal	
Los beneficios obtenidos por país.	93
Los impuestos sobre beneficios pagados (no devengados).	93
Las subvenciones públicas recibidas.	93



EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S.A.

www.emtmadrid.es