

Informe de Gestión

ESTADO INFORMACIÓN NO FINANCIERA

2025

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID

ÍNDICE

A. Evolución de la actividad de la empresa en 2025	3
I · PRESENTACIÓN	3
II · RESUMEN ACTIVIDAD GENERAL	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	8
VII · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE TELEFÉRICO	8
VIII · ACTIVIDAD DE GESTIÓN PUBLICITARIA	9
IX · ACTIVIDAD DE CONSULTORÍA	10
X · ACONTECIMIENTOS MÁS RELEVANTES	10
XI · INSTRUMENTOS FINANCIEROS Y PAGO MEDIO A PROVEEDORES	11
B. Previsión de actividades y acontecimientos posteriores al cierre	13

C. Estado de la Información No Financiera 17

1 · ENTORNO EMPRESARIAL DE EMT Y PLAN ESTRATÉGICO	17
1 · 1 · Estructura, formulación estratégica y proyectos	18
1 · 2 · Metodología de elaboración de la Información No Financiera	22
1 · 3 · Gestión de riesgos	25
1 · 4 · Gestión de proyectos	26
1 · 5 · Gestión de procesos	27
2 · MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD	27
2 · 1 · Impactos ambientales y medidas adoptadas	28
2 · 2 · Consumos	33
2 · 3 · Gestión de residuos	38
2 · 4 · Control y tratamiento de suelos contaminados	40
2 · 5 · Gestión de riesgos medioambientales	40
2 · 6 · Sistemas de Gestión de Medio Ambiente, Calidad y Eficiencia Energética	40
2 · 7 · Actividades para la mejora ambiental y protección a la biodiversidad	42
2 · 8 · Sensibilización y formación medioambiental o de movilidad	44
3 · CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A RECURSOS HUMANOS	45
3 · 1 · Plantilla de personal	45
3 · 2 · Tiempo de trabajo	55
3 · 3 · Relaciones Laborales	64
3 · 4 · Formación	66
3 · 5 · Accesibilidad Universal y diseño para todos	69
3 · 6 · Integración e Igualdad	71
4 · GESTIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y ÉTICA E INTEGRIDAD	73
5 · RELACIONES CON LA SOCIEDAD	74
5 · 1 · Compromiso con el desarrollo sostenible. Relaciones con los grupos locales	74
5 · 2 · Contratación	80
5 · 3 · Consumidores	84
6 · MARCO DE FINANCIACIÓN SOSTENIBLE	97
7 · INFORMACIÓN FISCAL	99
8 · TABLA DE CONTENIDOS EINF	100

A. Evolución de la actividad de la empresa en 2025

I. Presentación

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S.A. (EMT), fue constituida en Madrid en 1971, como consecuencia de la transformación de la Sociedad privada municipal denominada Empresa Municipal de Transportes de Madrid, fundada el 12 de noviembre de 1947, de la que la actual Sociedad recibió todo su patrimonio. Tiene su sede social en la calle Cerro de la Plata, n.º 4, 28007 Madrid.

A continuación, se detallan las líneas de actividad de las que EMT es responsable, a 31 de diciembre de 2025.

- 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 2.210 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 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 total de 8.498 bicicletas en 634 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 aparcamientos, 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, EMT está adscrita al Convenio Específico suscrito con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) para el periodo 2024-2027, el cual fue formalizado el 30 de diciembre de 2024.

El servicio prestado por EMT se ha desarrollado de acuerdo con los criterios establecidos en dicho Convenio, informando al CRTM en aquellos casos en los que han existido circunstancias excepcionales que han afectado al servicio realizado.

II. Resumen Actividad General

La actividad de Transporte Colectivo Urbano ha presentado un incremento de la demanda del 7,56%, respecto a 2024 (36.006.585 viajeros más), transportando un total de 512.085.714 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 2025, hasta 7 periodos de gratuidad (sobre un conjunto de 12 días) para la totalidad de usuarios (exceptuada la línea al Aeropuerto). A esto hay que añadir la puesta en funcionamiento de los Servicios Especiales sustitutorios de la Línea 6 de Metro y de los asociados a grandes obras, así como los refuerzos derivados de estas actuaciones. Todo esto ha supuesto un incremento en el total de kilómetros recorridos en línea del 3,98% con respecto al ejercicio anterior.

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 y de hidrógeno, hasta un total de 83 unidades (73 eléctricos y 10 de pila de hidrógeno). 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 aumento del 4,99% sobre el año 2024.

Los aparcamientos, sin embargo, presentan un descenso de la demanda, del 19,08% en el caso de los vehículos en régimen de abonados y del 2,57% en los de régimen de rotación.

Tras detectarse en febrero de 2023 un defecto en el cable portador, Teleférico permanece fuera de servicio. En 2024 y 2025 se han licitado, respectivamente, el proyecto básico y el proyecto de ejecución y obras para su renovación integral, encontrándose en tramitación las licencias y autorizaciones necesarias.

La actividad de Bicimad se ha visto reforzada mediante la incorporación de 4 nuevas estaciones, dotando al servicio de una mayor capilaridad territorial. Como resultado, el número de viajes realizados se ha incrementado un 38,14% respecto a 2024. Este crecimiento responde no solo a la ampliación de la red y a la celebración de jornadas puntuales de gratuidad, sino también a la consolidación del nuevo modelo del sistema, que ha favorecido un uso más recurrente y eficiente del servicio.

En cuanto a Publicidad, hay que 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
2025	228	4.245,25	2.210	5,96	1.657,65	2.193,40
2024	229	4.227,69	2.132	5,15	1.591,80	2.109,09
Δ	-1	17,56	78	0,81	65,85	84,31
%	-0,44	0,42	3,66	15,73	4,14	4,00

	Kilómetros recorridos				Horas-vehículo en línea	Velocidad en línea
	En línea	En salida y encierro	Comerciales	Totales		
2025	101.903.623	9.783.688	111.687.311	113.243.746	7.861.249	12,96
2024	98.000.057	9.079.999	107.080.056	108.630.110	7.544.807	12,99
Δ	3.903.566	703.689	4.607.255	4.613.636	316.442	-0,03
%	3,98	7,75	4,30	4,25	4,19	-0,23

	Viajeros transportados			Ingresos Servicios de Transportes		
	Totales	Promedio diario	Por vehículo-km en línea	Totales	Tarifa técnica por km (1)	Por viajero
2025	512.085.714	1.402.975	5,0252	731.184.721	7,18	1,4279
2024	476.079.129	1.300.763	4,8579	651.664.168	6,65	1,3688
Δ	36.006.585	102.212	0,1673	79.520.553	0,53	0,0591
%	7,56	7,86	3,44	12,20	7,97	4,32

	Consumos por 100 km (expresados en energía kWh)			Viajes diarios por vehículo	Índice de ocupación
	Gas natural	Eléctrico	Hidrógeno (3)		
2025	678,39	127,51	127,51	18,68	58,00
2024	664,23	127,98	--	18,79	55,77
Δ	14,16	-0,47	--	-0,11	2,23
%	2,13	-0,37	--	-0,59	4,00

	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
2025	9.592	10.302	8.668	8.665	5,227	3,950
2024	9.517	10.202	8.546	8.496	5,337	4,028
Δ	75	100	122	169	-0,110	-0,078
%	0,79	0,98	1,43	1,99	-2,06	-1,94

(1) Calculada sobre los kilómetros en línea.

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

(3) De forma ocasional, los vehículos propulsados por hidrógeno pueden realizar cargas eléctricas auxiliares. No obstante, estos consumos se consideran integrados en el consumo total de hidrógeno, mediante la aplicación del correspondiente factor de conversión energético, no computándose de manera independiente.

Se ha transportado un total de 512.085.714 viajeros, lo que representa un incremento de la demanda del 7,56% respecto a 2024 (36.006.585 viajeros).

Esta recuperación se explica por el incremento del uso del transporte público, favorecido, por un lado, por la prórroga de la reducción tarifaria aplicada a los títulos de los viajeros habituales y, por otro, por la continuidad de las medidas de fomento del transporte colectivo impulsadas por el Ayuntamiento de Madrid desde 2021. En este marco, durante 2025 se habilitaron siete periodos de gratuidad, que abarcaron un total de 12 días y se aplicaron a la práctica totalidad de la red, con la excepción de la línea al Aeropuerto. A ello se suma la puesta en funcionamiento de los Servicios Especiales sustitutorios de la Línea 6 de Metro y de los vinculados a grandes obras, así como los refuerzos operativos asociados a dichas actuaciones.

La utilización del Abono Transportes se ha situado en 421.565.247 viajeros, con un incremento del 2,54%. En cuanto a los viajeros con Títulos EMT y Metrobús, han pasado de 64.623.095, en 2024, a 68.787.450, en 2025, con un aumento del 6,44%.

El total de kilómetros recorridos en línea ha sido de 101.903.622,714, un 3,98% más que en el ejercicio anterior. La velocidad en línea se disminuye ligeramente (0,23%), pasando de 12,99 km/h en 2024 a 12,96 km/h en 2025. La media diaria de autobuses en servicio ha aumentado un 4,14%.

En 2025, se han dado de alta 83 autobuses y se han incorporado 12 que estaban en reserva, al tiempo que se han retirado del servicio 17, por lo que el Parque Móvil de Explotación ha aumentado en 78 unidades. Toda la flota es 100% limpia y accesible.

Durante el ejercicio se registra un aumento del consumo de carburante del 1,94 % respecto al año anterior, asociado principalmente al incremento de los kilómetros realizados. En contraste, el consumo unitario por kilómetro disminuye un 2,22 %, lo que pone de manifiesto una mejora en la eficiencia energética de la flota.

IV. Actividad de gestión de Ayuda a la Movilidad

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

El servicio municipal de grúa es un servicio auxiliar de la movilidad que presta directamente el Ayuntamiento de Madrid a través de EMT. Su función principal es apoyar a la Policía Municipal y a los Agentes de Movilidad en incidencias de tráfico, así como encargarse de la retirada, guardia y custodia de los vehículos.

La capacidad de almacenamiento útil para la retirada de vehículos disponible en 2025 es de 9.375 plazas, manteniéndose constante con respecto a 2024.

Al cierre de este ejercicio el número total de grúas es de 72, si bien se ha llevado a cabo el procedimiento de contratación para la renovación de 8 grúas de plataforma y 2 grúas de grandes dimensiones. En total, se han realizado 59.607 intervenciones, lo que supone un 4,99% más que en el año anterior. Del total de intervenciones, el 63,82% (38.043) han sido vehículos retirados de la calle, lo que representa un 8,41% más (2.951) que en 2024 (35.092).

Con objeto de fomentar los carriles reservados para el transporte público, 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 están vigilados 197,738 (de estos, el 18%, 35,699 disponen de separador).

V. Actividad de gestión de Aparcamientos

A 31 de diciembre de 2025, EMT ha gestionado un total de 33 Hubs de Movilidad, incluyendo 30 aparcamientos en régimen de residentes y rotación y mixtos, 2 Plataformas de Movilidad y 1 aparcamiento de colaboración público-privada en el Centro Comercial Islazul, que suponen un total de 13.049 plazas. Su distribución, excluido el aparcamiento de Islazul, es de 9.173 en uso de rotación (314 para motocicletas, 180 para bicicletas, 12 para Bicimad y el resto para automóviles) y 3.592 de residentes (incluidas las del aparcamiento Arquitecto Ribera, en obras a cierre del ejercicio). Los vehículos que han estacionado en régimen de rotación han sido 2.167.320, que supone 2,57% menos sobre 2024. El total de abonados ha sido de 28.994, 19,08% menos que el año anterior.

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 (servicios de recarga eléctrica, carsharing, motosharing, logística de última milla o estacionamiento de bicicletas). En funcionamiento los de Canalejas, Recoletos, Paseo de Artilleros y Plaza de España, este último en funcionamiento desde el 1 de diciembre de 2025.
- Puntos de Recarga Eléctrica. EMT cuenta con un total de 310 plazas electrificadas en sus dependencias, que se gestionan desde la app 'Electro-EMT'.
- Micrologística. En 2025 se han instalado 3 nuevos lockers, aumentando la recogida de pedidos en un 23,59% con respecto al 2024.
- Sistema de estacionamiento BiciPARK, para aparcar bicicletas en sus aparcamientos, con acceso a través de la app 'Madrid Mobility 360' y un total de 194 plazas disponibles.
- Carsharing, con un total de 1.255 plazas reservadas. Disminución de un 7,11% frente a 2024 por la reducción de operaciones de uno de los grandes operadores.

La actividad desarrollada en los aparcamientos y Hubs de Movilidad de EMT contribuye de forma directa al cumplimiento de diversos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

- ODS 6. Agua limpia y saneamiento: uso responsable del agua y consumo eficiente.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante: asegurando que la energía eléctrica consumida procede al 100% de fuentes renovables.

- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles: desarrollando soluciones de movilidad sostenible, destacando la integración de servicios de aparcamiento de vehículos y bicicletas en la app Madrid Mobility 360 y formalizando acuerdos con plataformas de reserva online que permiten la gestión digital de acceso a los aparcamientos. Además, se incrementan los servicios operados en remoto desde el Centro de Control de Aparcamientos (CCA).
- ODS 13. Acción por el clima: impulsando la política municipal de aparcamientos disuasorios, orientada a reducir el uso del vehículo privado en la ciudad y fomentar el transporte público.

VI. Actividad de gestión de Bicimad

En 2025, Bicimad ha reforzado su posición y servicio en zonas con alta demanda o no atendidas hasta ahora. Para ello, se han incorporado 4 estaciones.

La flota total, a 31 de diciembre, se mantiene en 8.498 bicicletas, sin variación respecto al ejercicio anterior. Por su parte, el número total de estaciones, a fecha 31 de diciembre de 2025, asciende a 634, distribuidas entre los 21 distritos de la ciudad.

El Servicio de Bicimad cierra el año con 869.210 usuarios dados de alta en el sistema, frente a los 572.015 del año anterior. De estos, se consideran usuarios activos, a 31 de diciembre, 182.491. Se han realizado un total de 13.738.810 de viajes, lo que supone un incremento del 38,14% con respecto a 2024 (9.945.558 viajes).

VII. Actividad de gestión de Teleférico

Desde la detección en febrero de 2023 de un defecto en el cable portador, Teleférico permanece fuera de servicio. En 2024 se licitaron los trabajos para la redacción de un proyecto básico que contempla la renovación integral del sistema, incluyendo el desmontaje del actual, la modernización de las terminales y la creación de nuevos espacios de ocio y restauración acordes con los estándares actuales de confort, sostenibilidad y eficiencia energética. A partir de este trabajo previo, en 2025 se ha licitado el contrato para la redacción del proyecto de ejecución y la realización de las obras de remodelación completa del teleférico y sus terminales, habiéndose iniciado ya la tramitación de las correspondientes licencias y autorizaciones.

VIII. Actividad de gestión publicitaria

En 2025, se han alcanzado los siguientes hitos:

- Gestión publicitaria
 - Continuidad del contrato de explotación publicitaria en autobuses y aparcamientos.
 - Comercialización de las pantallas digitales instaladas en los hubs de Canalejas, Recoletos y Plaza de España.
 - Prórroga del actual contrato de aplicación, mantenimiento y retirada de vinilos publicitarios.
 - Explotación publicitaria en marquesinas.
- Gestión de imagen corporativa
 - Elaboración de 6 campañas publicitarias relacionadas con la movilidad y el transporte: 'Flota limpia', 'Hubs de movilidad', 'Semana Europea de la Movilidad', 'Bicimad', 'Movilidad Navideña' y 'Nueva tienda online de EMT'.
 - Realización de distintos actos relacionados con eventos significativos de la ciudad de Madrid: Open Golf, Women's Nations League, Fundación ONCE o Navidad.
 - Diseño y producción de eventos o actos de presentación pública de la actividad de EMT.
- Gestión de otras fuentes de ingresos
 - Participación en 26 rodajes con activos de EMT, tanto publicitarios como cinematográficos.
 - Explotación de la tienda física del Museo EMT, incorporando productos más atractivos de cara a su comercialización.

Con la continuidad del 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 ODS (3, 6, 7, 13, 14 y 15). Para ello, ha realizado las siguientes actuaciones:

- Manejo 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.
- Utilización, por parte de la empresa encargada de la fijación de vinilos publicitarios, de una flota de vehículos propulsados por Gas Natural Comprimido (GNC).
- Uso de una compactadora en el Centro de Operaciones de Fuencarral, para la realización de una recogida más selectiva del residuo de los vinilos de campañas publicitarias finalizadas.
- Sustitución progresiva en aparcamientos de mupis convencionales (carteles publicitarios) por digitales, evitando así la fabricación y posterior retirada de cartelería en papel.

IX. Actividad de consultoría

Desde 2008, EMT ha incorporado la consultoría como línea estratégica para asesorar a entidades públicas y privadas en movilidad urbana y gestión del transporte. En 2025, este servicio, adscrito a la Dirección de Relaciones Institucionales, ESG y Gerencia, consolida su papel como palanca de expansión, contratación y desarrollo técnico.

Entre las actividades realizadas en 2025, cabe destacar:

- Consultorías externas: Apoyo al Operador Público en la puesta en marcha y operación de una ruta de transporte público urbano en la ciudad colonial de Santo Domingo, impulsada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y que ha sido licitada por el Ministerio de Turismo de la República Dominicana (MITUR). Asistencia técnica en las unidades USME y Fontibón de BRT TransMilenio en Bogotá (Colombia). Participación en el proyecto de FIAP (Fundación para la Internacionalización de las Administraciones Públicas) para la implementación de acciones en el proyecto 'Desafíos Verdes Globales', relativo a la electrificación de flota y servicio de Bicicleta pública (México). Definición del diseño preliminar del nuevo Centro de Operaciones de la Mancomunidad de Pamplona (MCP). Asesoramiento técnico para la Electrificación de 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). Contribución como experto en el proyecto de IDOM en tecnologías cero emisiones y operación al estudio BRT del Campo de Gibraltar. Participación en el proyecto 'e-BRT' para la Unión Internacional del Transporte Público (UITP).
- Proyectos de movilidad: Realización de la propuesta de nuevas ubicaciones para la ampliación de Bicimad en el periodo 2025-2026, así como el estudio de las primeras ubicaciones de estaciones para su expansión en el municipio madrileño de Pozuelo de Alarcón.
- 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, MOVES, FEDER...).
- Proyectos Internacionales de Investigación: AUGMENTED CCAM, UNCHAIN, MOBILITIES FOR EU, ZERO, PREVENT, STANDTRACK, SCALE-UP.

X. Acontecimientos más relevantes

RESUMEN DE INVERSIONES LLEVADAS A CABO

En 2025, se han ejecutado el 34,85% de las inversiones presupuestadas para el ejercicio y entre ellas destacan las siguientes:

- Adquisición de 28 autobuses estándar eléctrico para el servicio de transporte.
- Adecuaciones en instalaciones y construcciones:

- En Centros de Operaciones y otros centros de la actividad del Servicio de Transporte, principalmente: electrificación de los Centros de Operaciones con la instalación de nuevos puntos de recarga de autobuses eléctricos, la instalación de paneles fotovoltaicos en la cubierta y la adecuación de los sistemas de PCI y la construcción de nuevos Centros de Operaciones.
- En Aparcamientos y Bases: adecuación integral de aparcamientos como el de Plaza de España y Montalbán.
- 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, IA; 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 la transformación de la tecnología 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 Analítica de Datos.
- Maquinaria, utillaje y mobiliario de todos los Centros de Operaciones y resto de actividades.
- Adquisición de vehículos auxiliares.

Las actuaciones de inversiones ejecutadas en 2025 han sido financiadas, principalmente, con cargo a los fondos Next Generation, CEF y FEDER de la Unión Europea, así como 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 2025 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 15/2010, 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	2025	2024
Periodo medio de pago a Proveedores	31,61	30,84
Ratio de operaciones pagadas	31,81	31,25
Ratio de operaciones pendientes de pago	22,21	17,96

Pagos (euros)	2025	2024
Total pagos realizados	210.579.389	305.911.850
Total pagos pendientes	4.540.560	9.914.478
Total	215.119.949	315.826.328

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 2025, 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

	2025		2024	
	En plazo	% sobre total	En plazo	% sobre total
Pagos a proveedores (euros)	209.746.474	99,60	300.434.978	98,21
Número de facturas pagadas	27.387	97,99	25.669	98,41

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 2025 el Consejo de Administración de EMT, aprobó el Proyecto de Presupuestos de la Sociedad para 2026, 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: 637.774,17 miles de euros.

El presupuesto de gastos de personal se incrementa un 1,29% frente a la estimación de cierre del ejercicio 2025, incremento motivado especialmente por la estimación del incremento salarial estimado.

- Gastos de combustibles: 43.413,83 miles de euros.

Los gastos de carburantes se han presupuestado, principalmente, en función de la evolución de los precios medios del año 2025 y estimaciones a futuro, aplicados a las producciones previstas y al consumo unitario de los nuevos vehículos para el año 2026.

- Gastos de resto consumos: 22.379,74 miles de euros.

Presupuestado en función, principalmente, de las estimaciones necesarias para garantizar la prestación del servicio de las diferentes actividades, de repuestos y materiales diversos.

- Gastos de suministros y servicios: 90.860,53 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 2026.

- Amortizaciones: 90.846,45 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 2025 como a las adquisiciones de activos presupuestados a lo largo del ejercicio 2026.

En relación con los acontecimientos geopolíticos adversos en Oriente Medio que se están presentado recientemente, la Sociedad está realizando un seguimiento continuo de la evolución y los posibles efectos económicos sobre la propia actividad. A la fecha de la formulación de estas Cuentas Anuales, no es posible estimar con fiabilidad el impacto que dichos acontecimientos podrían tener sobre precios de combustibles, así como del resto de materiales de la cadena de suministro. La Sociedad continuará evaluando estos riesgos y adoptará, en su caso, las medidas oportunas para mitigar su impacto.

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

Costes de los recursos de explotación (miles de euros)

Actividad	Personal activo	Carburantes y Lubricantes	Resto de consumos	Suministros y servicios	Amortizaciones del activo	Tributos	Gastos financieros	Total
Servicios Transporte	588.984,74	43.367,69	20.533,47	73.838,75	81.694,64	3.111,37	7.119,78	818.650,44
Gestión publicitaria	905,55	-	35,19	1.484,40	2,98	-	-	2.428,12
Consultoría	924,86	-	0,17	158,50	0,01	-	-	1.083,54
Gestión Ayuda Movilidad	24.309,68	10,39	120,02	4.938,43	420,88	928,50	126,22	30.854,12
Gestión Aparcamientos	9.462,55	-	35,51	6.342,05	2.287,20	481,59	545,01	19.153,91
Bicimad	12.980,12	35,75	1.654,45	3.897,16	6.430,38	9,14	6,37	25.013,37
Teleférico	206,67	-	0,93	201,24	10,36	0,84	545,16	965,20
Total EMT	637.774,17	43.413,83	22.379,74	90.860,53	90.846,45	4.531,44	8.342,54	898.148,70

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 CRTM y EMT para el ejercicio 2026.

Las necesidades de financiación de EMT a través de Tarifa de Equilibrio para alcanzar los objetivos planteados para la actividad de transporte son de 722.335,70 miles de euros.

Los ingresos del Ayuntamiento de Madrid, en forma de subvención, para financiar la Actividad de Ayuda a la Movilidad, el déficit de los PAR y la Actividad de Consultoría al Ayuntamiento de Madrid, así como la prestación del servicio de la línea H1 y las líneas 0 de la Actividad de Servicio de Transporte, ascienden a 36.825,73 miles de euros.

Los ingresos generados por las diferentes actividades vinculadas a la movilidad, aparcamientos, Bicimad y Teleférico, se han presupuestado en 26.830,49 miles de euros.

Los ingresos por la actividad de publicidad se han presupuestado en 27.732,31 miles de euros.

Los ingresos de la actividad de consultoría, ajena a la subvención del Ayuntamiento, se han presupuestado en 5.525,34 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	722.335,70	-	-	16.484,17	4.730,32	54.461,16	798.011,35
Gestión publicitaria	-	-	-	27.732,31	-	0,02	27.732,33
Consultoría	-	-	-	5.525,34	366,81	0,01	5.892,16
Gestión Ayuda Movilidad	-	1.604,12	-	-	24.379,01	249,60	26.232,73
Gestión Aparcamientos	-	19.782,25	-	554,97	63,46	1.042,20	21.442,88
Bicimad	-	5.444,12	-	2.851,21	7.286,13	4.784,41	20.365,87
Teleférico	-	-	-	-	-	9,15	9,15
Total EMT	722.335,70	26.830,49	-	53.148,00	36.825,73	60.546,55	899.686,47

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 2026 asciende a 135.313,61 miles de euros para la adquisición de nuevas necesidades de activos, y a 13.670,47 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	4.092,26	26.219,13	5.644,39	538,30	120,00	1.200,00	49.470,49	87.284,57	13.670,47	100.955,04
Gestión publicitaria	-	-	-	0,50	-	-	-	0,50	-	0,50
Consultoría	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestión Ayuda Movilidad	-	2.229,00	590,22	5,00	-	-	-	2.824,22	-	2.824,22
Gestión Aparcamientos	-	-	20.380,74	10,00	-	-	-	20.390,74	-	20.390,74
Bicimad	-	-	1.262,35	90,85	-	-	1.346,17	2.699,37	-	2.699,37
Teleférico	-	-	22.114,21	-	-	-	-	22.114,21	-	22.114,21
Total EMT	4.092,26	28.448,13	49.991,91	644,65	120,00	1.200,00	50.816,66	135.313,61	13.670,47	148.984,08

Recursos previstos para inversiones

El importe de las inversiones presupuestadas, para 2026, se financiará con recursos ajenos por importe de 92.171,07 miles de euros y están comprometidos 13.670,47 miles de euros de devolución de principales de endeudamiento a largo plazo y de arrendamiento financiero.

Financiación 2026	Miles de euros
Endeudamiento a solicitar en 2026	92.171,07
Amortización de Préstamos 2026	13.670,47
Pago comprometido arrendamiento financiero	7.866,97
Pago comprometido principales deuda financiera l/p	5.803,50

ANÁLISIS DE RIESGOS EN EL PRESUPUESTO 2026

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 del gas natural y de la energía eléctrica.

Se consideraron clave, para EMT, los términos del Convenio Específico con el CRTM para poder cumplir los objetivos y líneas de actuación marcadas en el presupuesto del ejercicio 2026, así como el Convenio Regulador de las condiciones de Adhesión del Ayuntamiento de Madrid al CRTM, ya que en este se han planteado, entre otras, las fuentes de financiación necesarias de las principales actividades.

La financiación mediante subvención del Ayuntamiento para financiar la Actividad de Servicios a la Movilidad no cubre totalmente sus costes, generándose un déficit de 7.935,97 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 2026 son, principalmente, endeudamiento a largo plazo para completar la totalidad del plan de inversiones presupuestado y la aplicación de la subvención de capital de Fondos Europeos y otros organismos, con alta en 2026 o anterior.

Hay que tener en cuenta que los objetivos, líneas de actuación y financiación de todos ellos, para el presupuesto 2026, 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 2025. No se han realizado transacciones.

C. Estado de la Información No Financiera

1 ENTORNO EMPRESARIAL DE EMT Y PLAN ESTRATÉGICO

La ejecución de su Plan Estratégico 2021-2025 ha posibilitado a EMT consolidarse como un actor clave en la movilidad urbana de la ciudad, desempeñando un papel esencial en la prestación de servicios públicos de transporte y movilidad eficientes, accesibles, sostenibles y de calidad. Como empresa pública dependiente del Ayuntamiento de Madrid, su actuación se orienta al interés general, desplegando sus actividades hacia el cumplimiento de los objetivos corporativos marcados en su referido Plan Estratégico.

De acuerdo con las Cuentas Anuales y con lo expuesto en el apartado 'I. Presentación' de este informe, la actividad principal de EMT Madrid continúa siendo la explotación directa del servicio de transporte público colectivo de viajeros por autobús, en el marco de las competencias municipales en materia de transporte y de su integración en el CRTM. Junto a esta actividad troncal, EMT ha desarrollado y consolidado un modelo diversificado de servicios de movilidad, que amplía su alcance y refuerza su contribución a la vertebración urbana, entre los que destacan:

- Ayuda a la Movilidad (servicio de grúa municipal)
- 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 general 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, diseñados para abordar los retos clave del transporte urbano en una ciudad en constante evolución. Estos ejes estratégicos no solo reflejan el compromiso con la sostenibilidad y la mejora continua, sino que también identifican oportunidades para maximizar el impacto de los servicios en la vida diaria de los madrileños.

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 una ejecución efectiva y medible.

La formulación estratégica de EMT adopta un enfoque dinámico, que integra las prioridades del Ayuntamiento, las necesidades de los ciudadanos y las expectativas de sus Grupos de Interés. Esta estructura permite una evolución continua, garantizando que los proyectos e iniciativas respondan a las necesidades actuales y futuras de la ciudad. Así, la empresa refuerza su posición como un pilar esencial en la vertebración de Madrid, consolidándose como un agente transformador hacia una movilidad urbana más sostenible e inclusiva.

Formulación Estratégica

La formulación estratégica hace referencia al planteamiento que realiza EMT de su futuro y el camino que debe seguir para alcanzarlo. Este planteamiento responde a los retos y oportunidades planteados en los capítulos anteriores, y se alinea con los compromisos de sostenibilidad y vertebración de ciudad que define el Ayuntamiento de Madrid.

EMT estructura su formulación estratégica en la definición de un propósito general y unos objetivos corporativos que alimentan los servicios y negocios de la empresa. El Plan se basa en 8 ejes, y define unos objetivos estratégicos que se concretan en proyectos e iniciativas.

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: 'EMT, empresa pública de la ciudad de Madrid, referente e integradora de la movilidad sostenible'.

Entre 2021 y 2025, la estructura de la formulación estratégica de EMT ha experimentado una evolución significativa, fruto del análisis permanente de una realidad social y urbana en constante transformación, y que ha posibilitado a la empresa identificar nuevas necesidades y oportunidades para aplicar las consiguientes adaptaciones estratégicas. En 2021, la estrategia de EMT se definía con 24 proyectos y 118 iniciativas, mientras que, en 2025, se ha incrementado a 27 proyectos y 123 iniciativas. Este cambio evidencia un fortalecimiento en la capacidad de ejecución de la empresa, con un aumento en el número de proyectos estratégicos y una ampliación de las iniciativas orientadas a la sostenibilidad, innovación y eficiencia. Esto subraya el compromiso de EMT por adaptarse a los retos actuales, expandiendo su impacto en la movilidad urbana de Madrid y consolidando su papel como un referente en la transformación de la ciudad hacia un modelo más sostenible e inclusivo.

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 agrupan en función de los ejes y responden a todos los retos y necesidades de la empresa, así como a las tendencias de movilidad, el contexto sectorial y las necesidades de los distintos Grupos de Interés.

Asimismo, para cada proyecto se ha asignado una Dirección responsable de liderarlo y se han identificado aquellas Direcciones que deben participar en el desarrollo de este. Los proyectos definidos son los que se relacionan a continuación.

Proyectos

Proyectos	
1.	Optimización de las operaciones de mantenimiento.
2.	Optimización de las operaciones de autobús.
3.	Desarrollo del Autobús 2030, el Smart Bus (Bus Bajo Demanda) y la conducción autónoma.
4.	Mejora de la operativa de los servicios de movilidad.
5.	Optimización y mejora de las instalaciones de control de las operaciones.
6.	Definición y construcción de los Centro de Operaciones del futuro.
7.	Transformación de las infraestructuras para un futuro sostenible.
8.	Transformación de la cultura y la relación con el empleado.
9.	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 2021-2025 ha supuesto una transformación estructural de EMT, consolidando un modelo de movilidad pública más sostenible, eficiente, innovador y centrado en el ciudadano. Durante este periodo, la empresa ha registrado un crecimiento histórico de la demanda, tanto en su servicio de transporte en autobús como en Bicimad. En el Servicio de Autobús, se ha transportado en 2025 un 7,56% más viajeros que el año precedente, lo que ha supuesto el mejor registro histórico desde el año 2007. Las campañas de gratuidad han tenido un impacto relevante en la captación y fidelización de usuarios, beneficiando a decenas de millones de viajeros y reforzando el papel social del transporte público. Por su parte, Bicimad ha registrado un crecimiento del 38,14% en su cifra anual de viajes totales respecto a 2024, representando sus más de 13,7 millones de viajes el mejor registro anual absoluto del servicio en toda su historia desde su creación en 2014.

En el ámbito ambiental, el plan ha impulsado de forma decidida la descarbonización del transporte urbano. EMT ha avanzado hacia un modelo de autobús 100% limpio, con un crecimiento exponencial de los viajeros transportados en flota cero emisiones, la expansión de las líneas eléctricas y la incorporación del hidrógeno verde como nuevo vector energético. Todo ello se ha traducido en una reducción muy significativa de las emisiones contaminantes, contribuyendo así de forma decisiva a que la ciudad de Madrid haya cumplido por 4º año consecutivo con la directiva europea de calidad del aire, y en una mejora sustancial de la huella de carbono de la organización, acompañada por un ambicioso plan de economía circular y de descarbonización.

Desde el punto de vista operativo, se han producido mejoras en la eficiencia del servicio de autobús, destacando la ampliación de la red y la consolidación de líneas de alta capacidad y eficiencia. La implantación del pago contactless en toda la flota ha culminado la digitalización del billete sencillo, mejorando la experiencia de viaje y agilizando los procesos de acceso. La capacidad de respuesta ante situaciones excepcionales ha quedado acreditada con el despliegue de Servicios Especiales de gran envergadura para suplir las afecciones de prestación que ha sufrido Metro. Asimismo, el refuerzo de su red nocturna se ha traducido en un aumento del 9,06% en su cifra de viajeros, superando así el porcentaje de crecimiento anual del conjunto del servicio.

El periodo 2021-2025 ha estado marcado también por un fuerte impulso a la innovación y a la transformación tecnológica. Se han desarrollado proyectos pioneros en electrificación inteligente, reutilización de baterías, autobús autónomo y Concept Bus, al tiempo que se han modernizado las infraestructuras clave, incluyendo centros de operaciones, sistemas de control, hidrogenas y grandes instalaciones estratégicas. Paralelamente, se ha avanzado en la modernización de servicios complementarios como Bicimad, Grúas, Aparcamientos y Hubs de movilidad, con una expansión territorial y funcional sin precedentes. Se han mejorado los indicadores de satisfacción y los tiempos de respuesta, se ha profesionalizado la atención al usuario y a nivel interno se han consolidado políticas de igualdad, bienestar laboral y desarrollo del talento.

Nuevo Plan Estratégico 2026-2029

El nuevo Plan Estratégico 2026-2029 de EMT se concibe como el instrumento clave para consolidar y proyectar en el medio plazo la transformación iniciada en el ciclo anterior, reforzando el papel de EMT como gestor integral de la movilidad urbana de la ciudad de Madrid. El plan tendrá una vigencia de cuatro años y se fundamentará en un análisis riguroso del entorno macroeconómico, sectorial y tecnológico, así como en un diagnóstico interno detallado de las distintas unidades de negocio de la empresa, que abarcan desde el transporte en autobús hasta Bicimad, Aparcamientos, Grúas y Teleférico. A partir de este análisis, se definirán escenarios estratégicos y líneas de actuación orientadas a maximizar la aportación de valor a la ciudad, alineadas con los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid.

El Plan incorporará una formulación estratégica estructurada, un conjunto de proyectos estratégicos cuantificados financiera y operativamente, y un modelo de seguimiento basado en indicadores clave de desempeño y cuadros de mando, que facilitarán su implantación, evaluación continua y adaptación al contexto. Asimismo, el proceso incluirá la elaboración de proyecciones económico-financieras, un plan de implantación y una estrategia de comunicación, garantizando una ejecución ordenada, medible y coherente con los retos de sostenibilidad, eficiencia, innovación y diversificación de servicios que afronta la EMT en el horizonte 2026-2029.

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

Grupos de Interés (GGII)

La empresa identifica y mantiene una relación continua con sus principales GGII, entendidos como aquellas personas o entidades que pueden verse afectadas por sus actividades o que pueden influir de manera significativa en el desarrollo de su negocio. Su identificación se realiza teniendo en cuenta la naturaleza de sus actividades, el modelo de negocio y la cadena de valor, así como el contexto social, económico y ambiental en el que EMT opera. Este proceso se revisa periódicamente, con el fin de asegurar que los GGII siguen siendo relevantes. Los principales GGII, en 2025, son:

- Usuarios de servicios
- Consejo de Administración (Ayuntamiento de Madrid)
- Alta dirección y responsables de la información
- Plantilla
- CRTM
- Empresas Proveedoras estratégicas

- Clientes de publicidad
- Organismos solicitantes de grúa
- Clientes de consultoría
- Medios de comunicación
- Sociedad civil
- Socios y colaboradores de proyectos

Los canales de diálogo y comunicación que EMT mantiene con todos estos permiten conocer sus expectativas, preocupaciones y necesidades. La información obtenida a través de estos canales constituye un elemento clave para la identificación de impactos, riesgos y oportunidades y, en consecuencia, para el proceso de determinación de los asuntos relevantes o materiales.

Doble materialidad

La sostenibilidad empresarial en EMT ha evolucionado significativamente en el último año, pasando de ser un conjunto de iniciativas voluntarias dentro de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), a un pilar estratégico bajo el marco de los criterios Environmental, Social, and Governance (ESG). Este cambio responde a la creciente presión regulatoria de la Directiva Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) y a la necesidad de gestionar riesgos y oportunidades vinculados a la sostenibilidad.

La CSRD incorpora el concepto de doble materialidad, que pretende informar no solo sobre cómo los factores ambientales, sociales y de gobernanza afectan a los resultados financieros de la empresa (materialidad financiera), sino también cómo sus actividades impactan en el Medio Ambiente y en la sociedad (materialidad de impacto).

Los Impactos son los efectos directos e indirectos que las actividades de EMT generan en el Medio Ambiente y la sociedad. Estos pueden ser tanto positivos como negativos.

Los Riesgos en el contexto de la doble materialidad se refieren a los factores ESG que podrían afectar negativamente a la empresa desde un punto de vista financiero o reputacional.

Las Oportunidades en el contexto de la doble materialidad se refieren a los factores ESG que podrían afectar positivamente a EMT desde un punto de vista financiero o reputacional.

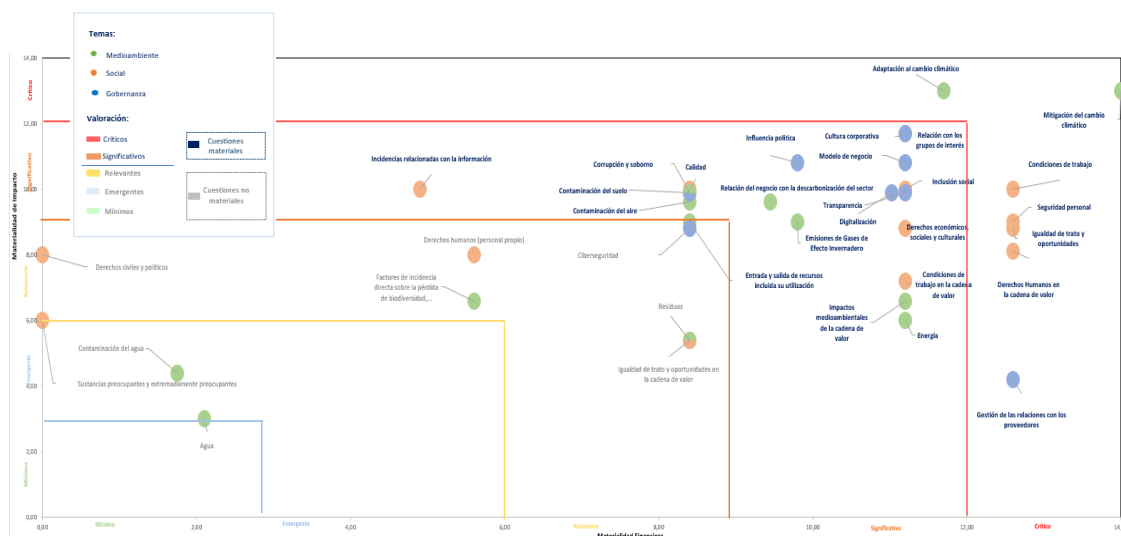
De este trabajo han resultado 58 Impactos, Riesgos y Oportunidades materiales (IROs) para EMT, y 26 asuntos materiales identificados en base a los requerimientos de los Estándares Europeos de Información sobre Sostenibilidad (ESRS), sobre los que deberá reportar información y que servirán de base para la elaboración de la estrategia.

- 31 Impactos (esenciales y significativos)
- 13 Riesgos (crítico y significativos)
- 14 Oportunidades (esenciales y significativas)

Los asuntos materiales que definen la estrategia de sostenibilidad de la empresa son:

Tema	Subtema
Cambio climático	Adaptación al cambio climático Mitigación del cambio climático Energía Relación del negocio con la descarbonización del sector Emisiones de gases efecto invernadero
Contaminación	Contaminación del aire Contaminación del suelo
Economía circular	Entrada y salida de recursos incluida su utilización
Gestión medioambiental de la cadena de valor	Impactos medioambientales de la cadena de valor
Personal propio	Condiciones de trabajo Igualdad de trato y oportunidades
Trabajadores de la cadena de valor	Condiciones de trabajo en la cadena de valor Derechos humanos en la cadena de valor
Colectivos afectados	Derechos económicos, sociales y culturales
Consumidores y usuarios finales	Incidencias relacionadas con la información Seguridad personal Inclusión social Calidad
Conducta empresarial	Cultura corporativa Influencia política Gestión de las relaciones con los proveedores Modelo de negocio Corrupción y soborno Digitalización Relación con los grupos de interés Transparencia

La matriz de doble materialidad resultante es:



1 · 3 GESTIÓN DE RIESGOS

Desde el 31 de diciembre de 2017, el Sistema de Gestión de Riesgos estimaba la capacidad de los riesgos para reducir el nivel de eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado en cada una de las actividades, mediante el cálculo del impacto, tanto económico como reputacional, y la probabilidad de ocurrencia.

En 2021 y 2022, se implantaron mejoras como la detección de oportunidades y como objetivos, la incorporación de planes de acción para la mitigación de riesgos.

En 2024, se elaboró el Mapa de Riesgos Corporativo alineado con el Plan Estratégico que permite a la empresa tener una visión general del nivel de criticidad de todos los riesgos identificados, tanto internos como externos, y detectar aquellos que requieren de mayor atención para implantar las medidas correctivas necesarias.

En julio de 2025, se ha procedido a la aprobación de la Política de Control y Gestión de Riesgos que contiene las bases, criterios y procedimientos para la adecuada gestión de riesgos. El objetivo de esta política es establecer un marco de actuación sobre el que se regirá el Sistema Integral de Riesgos, para poder detectar todos los posibles riesgos que se puedan producir, valorar sus efectos dentro de la organización, revisión de controles y registro de medidas a aplicar para gestión de los riesgos de la manera más rápida y eficiente.

Los puntos más destacados de la Política de Control y Gestión de Riesgos son:

■ Responsables y funciones dentro de la gestión de riesgos

- El Responsable de Riesgos es el encargado de la supervisión de los riesgos de su competencia, control e implantación de planes de mejora.
- El Responsable de Coordinación de Riesgos deberá analizar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Riesgos y los resultados de todas las medidas de gestión y planes de acción implantados, dar apoyo a los responsables de riesgos y controlar que las acciones llevadas a cabo para su control y mitigación sean eficaces.
- El Consejo de Administración establecerá los límites y rango de tolerancia de los riesgos y es el responsable de definir, actualizar y aprobar la Política de Control y Gestión de Riesgos.

■ Metodología a utilizar para la supervisión

- Identificación y definición de riesgos.
- Evaluación del impacto dentro de la organización y la probabilidad de materializarse.
- Nivel de gestión por parte de cada área responsable para mitigar los riesgos y/o efectos que pueda producir.
- Cálculo del nivel de riesgo: crítico, medio o bajo.

■ Información, revisión y seguimiento continuo del Sistema Integral de Gestión de Riesgos

- El Responsable de Coordinación de Riesgos revisará y evaluará periódicamente la gestión de los riesgos y reportará anualmente al Consejo de Administración toda la información relativa al funcionamiento del Sistema de Gestión de Riesgos.
- Cada dos años se actualizará el Sistema de Gestión de Riesgos y se revisará la posibilidad de incluir nuevos riesgos detectados debido a cambios en la operativa o en el entorno.

Para los riesgos identificados y evaluados en el Mapa de Riesgos Corporativo, durante 2025 y 2026, se mantendrán reuniones con los Responsables de Riesgo para analizar cada uno de estos riesgos, se evaluará el nivel de gestión indicado inicialmente y se valorarán las medidas de control implantadas.

Se detallará también, por parte de los Responsables de Riesgos, un plan de acción a implantar a corto o medio plazo para tratar de eliminar o reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia de los riesgos. Estos planes de acción serán revisados periódicamente, en las fechas clave establecidas, para comprobar su evolución y eficacia.

1 · 4 GESTIÓN DE PROYECTOS

En 2025, EMT ha consolidado y reforzado su modelo de Gestión de Proyectos, convirtiéndolo en un elemento estructural clave de la gobernanza corporativa. Este modelo ha permitido coordinar de manera integral un volumen creciente de iniciativas de elevada complejidad, tanto financiadas con fondos europeos como corporativas no vinculadas a financiación externa, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos de la empresa y del Ayuntamiento de Madrid.

La gestión de los proyectos se ha configurado como un eje transversal de coordinación entre las distintas áreas de la organización. En el ámbito tecnológico, se ha profundizado en la explotación de herramientas corporativas de gestión, destacando el uso del módulo SAP Project System (SAP PS) como sistema centralizado para la planificación, el control económico y el seguimiento de hitos. Esta solución ha permitido reforzar la trazabilidad de los costes, la transparencia financiera y la fiabilidad de la información asociada a proyectos de distinta naturaleza y alcance.

Asimismo, se ha avanzado en el desarrollo y consolidación de cuadros de mando corporativos en Power BI, integrados con SAP PS, que facilitan el seguimiento sistemático de indicadores clave de desempeño (KPIs) y proporcionan información actualizada para la toma de decisiones. Este modelo de gestión basado en datos ha reforzado la capacidad de análisis, el control de la ejecución y la rendición de cuentas, contribuyendo a posicionar a la EMT como una organización madura y de referencia en la gestión de los proyectos estratégicos en el ámbito de la movilidad urbana.

1 · 5 GESTIÓN DE PROCESOS

Durante 2025 se ha culminado el proyecto corporativo de gestión por procesos, abarcando de forma integral los Procesos de Negocio (NG) y los Procesos Corporativos y de Soporte (CSO), lo que consolida un modelo homogéneo y alineado con la estrategia de la organización.

Se ha completado la identificación, el análisis y la documentación del Mapa Global de Procesos de EMT. En total, se han identificado 218 procesos: 192 se han documentado a alto nivel mediante fichas de caracterización y 8 se han orquestado en tecnología BPM, quedando el resto priorizados para su futura documentación. Este trabajo proporciona una visión integral, estructurada y compartida de los procesos.

La implantación de procesos en la plataforma BPM ha permitido unificar los canales de entrada y sustituir procedimientos manuales no estructurados por flujos digitales normalizados, con control, trazabilidad y registro de actividad. Desde su puesta en producción, se han tramitado más de 1.200 instancias correspondientes a los 8 procesos automatizados, con especial adopción en las áreas de Finanzas, Recursos Humanos y Estrategia, lo que evidencia una adopción progresiva y sostenida de este modelo.

Como hito relevante, el Portal Web de Procesos, accesible desde la intranet corporativa, centraliza el acceso al Mapa Global de Procesos, a su documentación asociada y a los procesos BPM en producción, actuando como punto único de referencia para usuarios y responsables de proceso, y facilitando la transparencia, el conocimiento compartido y la estandarización operativa.

Para asegurar la transferencia de conocimiento y la capacitación de los usuarios, se han elaborado guías, manuales y acciones formativas. En conjunto, el modelo consolida mejoras en la eficiencia operativa, el control interno y la toma de decisiones basada en datos, y refuerza una cultura de mejora continua, apoyada en herramientas digitales.

En relación con el Sistema de Gestión Corporativo, se ha actualizado nuevamente la relación entre el Mapa de Procesos y los procesos certificados conforme a las normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015, garantizando la coherencia metodológica entre los requisitos normativos, los procesos estratégicos y los servicios prestados.

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% en 2025. 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 este año, 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 contratistas; 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 2022 hasta el año 2025.

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

Directiva UE					
	2022	2023	2024	2025	Δ % 2025/2024
Euro IV	-	-	-	-	-
Euro V	7	-	-	-	-
VEM	391	213	128	125	-2,34
Euro VI	1.512	1.624	1.624	1.623	-0,06
Cero emisiones	180	265	380	462	21,58
TOTAL	2.090	2.102	2.132	2.210	3,66

A 31 de diciembre, el 100% de la flota es de Parque Verde.

Al mismo tiempo se han retirado 4 unidades de gas natural, por lo que el Parque Móvil asciende a 2.210 vehículos (78 más que en 2024), conformado por 1.748 autobuses de gas natural (79,10%), 452 eléctricos (20,45%) y 10 de hidrógeno (0,45%).

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

Tipo de Combustible	2023		2024		2025	
	Unidades	% s/ total	Unidades	% s/ total	Unidades	% s/ total
GNC	1.837	87,39	1.752	82,18	1.748	79,10
Eléctrico	265	12,61	380	17,82	452	20,45
Hidrógeno	-	-	-	-	10	0,45
Total	2.102	100,00	2.132	100,00	2.210	100,00

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

Tipo de Combustible	2023		2024		2025	
	Unidades	% s/ total	Unidades	% s/ total	Unidades	% s/ total
GNC	32	40,00	64	88,89	64	88,89
Diésel / >= Euro V	47	58,75	8	11,11	8	11,11
Diésel	1	1,25	-	-	-	-
Total	80	100,00	72	100,00	72	100,00

En 2025 la flota de grúas se ha mantenido igual respecto al año anterior.

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	2023		2024		2025	
	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km
NOx	44.067,3	0,4069	40.197,4	0,3700	39.671,3	0,3503
HC	30.231,2	0,2791	29.348,0	0,2702	30.362,2	0,2681
CO	75.698,1	0,6989	62.691,7	0,5771	61.036,7	0,5390
Partículas	407,4	0,0038	383,1	0,0035	391,7	0,0035

Dióxido de Carbono	2023		2024		2025	
	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km
CO ₂	137.036,6	1,2653	130.033,9	1,1970	136.667,7	1,2068

Se puede observar que, pese al aumento de kilómetros y flota, continúa la reducción en las emisiones contaminantes, tanto en valores absolutos como especialmente en emisiones por kilómetro en los contaminantes más nocivos y los NOx. Las partículas no han disminuido en la misma proporción porque los autobuses de GNC, que están siendo sustituidos por vehículos eléctricos, tanto de baterías como de pila de combustible alimentada por hidrógeno, ya presentaban de por sí unos niveles muy bajos de emisiones de estas.

En cuanto a las emisiones de dióxido de carbono (CO₂), gas de efecto invernadero sin impacto nocivo a escala local, se registra un ligero incremento respecto al año anterior. Aunque la incorporación de autobuses eléctricos y de pila de combustible de hidrógeno, permite que estos vehículos presenten emisiones directas nulas, el aumento global de kilómetros recorridos con los vehículos de GNC ha elevado el cómputo total de estas emisiones.

Evolución de las emisiones de la Flota del Servicio de Grúas

Emisiones Reguladas	2023		2024		2025	
	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km
NOx	174,1	0,1485	91,0	0,0839	116,6	0,1010
HC	22,5	0,0192	17,5	0,0161	102,8	0,0890
CO	130,1	0,1109	77,7	0,0716	268,3	0,2324
Partículas	0,9	0,0008	0,5	0,0004	1,6	0,0013

Dióxido de Carbono	2023		2024		2025	
	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km
CO ₂	610,9	0,5210	577,3	0,5319	631,8	0,5472

Durante el ejercicio, se ha revisado el método de estimación para 2025 con el objetivo de homogeneizar criterios internos respecto al empleado en el Parque Móvil de Explotación y reforzar la consistencia del informe. Esta actualización metodológica puede introducir diferencias en la comparabilidad interanual y se traduce en una variación de las emisiones reguladas, más visible en el caso de los hidrocarburos.

En cuanto a las emisiones de CO₂, y al igual que en el parque de autobús, en 2025 se registra un ligero incremento en las emisiones absolutas, fundamentalmente asociado al mayor número de kilómetros realizados.

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 sobre el impacto, en términos de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), 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			
	2021	2022	2023	2024
1: Emisiones Directas	146.274,80	152.914,57	160.219,77	151.321,65
2: Emisiones Indirectas	7.663,15	6.352,62	1.946,37	545,75
TOTAL	153.937,95	159.267,19	162.166,14	151.867,40

Este año se ha realizado el cálculo de la huella de carbono correspondiente a 2024, manteniendo la línea metodológica del ejercicio anterior y abarcando los alcances 1, 2 y 3 a nivel corporativo. El proceso, llevado a cabo con medios propios y basado en el estándar internacional GHG Protocol, permite medir y gestionar las emisiones de GEI asociadas a las operaciones y cadena de valor de EMT. El cálculo de las emisiones de 2025 se desarrollará a lo largo de 2026, estando prevista su verificación en el mes de octubre. La obtención y consolidación de los datos, especialmente los relativos al alcance 3, requiere un periodo adicional dada la complejidad operativa de la empresa, motivo por el cual aún no es posible disponer de cifras contrastadas y verificadas del ejercicio 2025 para este informe.

Huella de carbono en 2024

Alcance	2024 t CO ₂	2023 t CO ₂
1: Emisiones Directas de GEI	151.321,65	160.219,77
Emisiones directas de combustión fija	2.267,05	2.334,81
Emisiones directas de combustión móvil	136.946,45	143.125,46
Emisiones fugitivas o difusas: gases refrigerantes	12.108,15	14.759,50
2: Emisiones Indirectas de GEI	545,75	1.946,37
Emisiones indirectas de GEI por consumo de electricidad	545,75	1.946,37
Subtotal de Alcances 1+2	151.867,40	162.166,15
3: Otras emisiones indirectas de GEI	85.634,24	87.499,87
Categoría 1. Productos y servicios adquiridos	15.425,40	19.595,99
Categoría 2. Bienes de capital	28.509,51	27.485,76
Categoría 3. Actividades relacionadas con el combustible y la energía	24.695,15	24.240,80
Categoría 4. Transporte y distribución aguas arriba	115,64	141,74
Categoría 5. Residuos generados en las operaciones	46,68	76,59
Categoría 6. Viajes de trabajo	176,58	121,55
Categoría 7. Desplazamiento de los empleados	16.403,24	15.629,14
Categoría 8. Transporte y distribución aguas abajo	262,04	208,30
TOTAL ALCANCES 1+2+3	237.501,64	249.666,02

En EMT, el transporte público se concibe no solo como un servicio esencial para la movilidad urbana, sino también como una herramienta clave para avanzar hacia una sociedad más sostenible. Este compromiso se refleja en el Plan de Reducción de Emisiones, que marca un hito en la estrategia ambiental de la empresa y establece un camino ambicioso para disminuir las emisiones de GEI, mejorar la calidad del aire y promover una cultura de sostenibilidad basada en los valores de innovación, responsabilidad y servicio público.

El plan fija como objetivos principales: reducir en más de un 90% las emisiones de alcance 1 y 2 para 2033, impulsar tecnologías y prácticas de vanguardia que minimicen el impacto ambiental y fomentar la sensibilización de empleados, usuarios y ciudadanía. En el caso del alcance 1, EMT dispone de más de un 20% de flota eléctrica y pretende alcanzar una flota totalmente eléctrica en 2033, lo que permitirá lograr una reducción del 95% de las emisiones derivadas de combustión móvil, manteniéndose únicamente consumos fósiles residuales en vehículos auxiliares.

Origen emisiones	Emisiones 2022	Emisiones 2023	Emisiones 2024	Objetivo reducción 2033	Objetivo 2033	Reducción	Reducción teórica acumulada 2024	Reducción teórica 2024
Fuentes de combustión móvil	142.164,33	143.125,46	136.946,45	135.056,12	7.108,22	-95%	24.555,66	117.608,67

Para el alcance 2, el objetivo es que toda la electricidad consumida sea de origen renovable en 2033, lo que permitirá eliminar completamente las emisiones asociadas a este ámbito.

Origen emisiones	Emisiones 2022	Emisiones 2023	Emisiones 2024	Objetivo reducción 2033	Objetivo 2033	Reducción	Reducción teórica acumulada 2024	Reducción teórica 2024
Emisiones alcance 2	6.352,62	1.946,37	545,75	6.352,62	0,00	-100%	1.155,02	5.197,60

En cuanto al alcance 3, su evolución depende en gran medida de la descarbonización de proveedores, trabajadores y clientes. Como referencia, EMT considera un buen resultado alcanzar una reducción del 54,6% en 2033, alineándose con los objetivos científicos que recomiendan una disminución anual del 5,4% para limitar el calentamiento global a 1,5 °C. Tanto el plan de reducciones como el cálculo y la verificación de la huella de carbono están disponibles en la web de EMT, en el apartado de actuaciones ambientales.

El cálculo para la huella de carbono 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. Este Registro recoge el esfuerzo realizado en el cálculo y reducción de los GEI generados. 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

La flota de EMT se apoya en una combinación tecnológica integrada por 1.748 autobuses de GNC (79,10%), 452 eléctricos (20,45%) y 10 de hidrógeno (0,45%), conformando un modelo operativo que reduce de manera significativa los principales contaminantes locales y optimiza la eficiencia energética del servicio.

La distribución actual de la flota, con un peso mayoritario del GNC, un incremento sostenido de vehículos eléctricos y la incorporación de hidrógeno verde, refleja una transición estructurada hacia sistemas de tracción avanzados, orientados a minimizar el impacto ambiental del transporte urbano. Esta combinación, junto con la retirada total de los vehículos diésel desde diciembre de 2022, permite operar con un parque que mejora de forma notable los niveles de NOx y partículas, contribuyendo a un entorno urbano más saludable y alineado con los objetivos estratégicos de modernización tecnológica de EMT.

2 · 1 · 5 Contaminación Acústica

Con la renovación de la flota de autobuses con vehículos de gas natural, eléctricos y de hidrógeno, 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. Asimismo, se ha completado el cambio a tecnología LED en el Aparcamiento de Olavide y en la Base de Vicálvaro, con renovación prevista en el Aparcamiento de Marqués de Salamanca, reduciendo el consumo eléctrico asociado a alumbrado y contribuyendo a la reducción de contaminación lumínica.

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. Entre los trabajos realizados en 2025, cabe destacar el seguimiento y monitorización a través de la herramienta SIRUS de los suministros de agua, luz, electricidad, gas, solar térmica, solar fotovoltaica y biomasa.

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

Consumos de energías primarias y agua

	Carabanchel	Entrevías	Fuencarral	La Elipa	Sanchinarro	Sede Central	Externas (4)	Estaciones Bicimad	Aparcamientos Bases Teleférico	TOTAL
Gas Natural (kWh) (1)	3.069.217	1.683.659	5.410.651	-	1.588.091	568.601	-	-	-	12.320.219
Biomasa (kWh)	-	-	57.830	-	-	-	-	-	-	57.830
Electricidad (kWh) (2)	3.232.944	1.126.423	2.510.671	63.776	2.274.828	1.865.881	114.925	1.091.077	4.976.203	17.256.728
Energía solar (kWh)	564.944	494.349	-	-	287.725	74.947	-	4.451	-	1.426.416
Energía térmica solar (kW térmico)	134	1.233	-	-	115.089	-	-	-	-	116.456
Agua consumo (m³) (3)	15.495	16.786	24.434	368	13.848	2.561	14.990	-	8.770	97.252
Agua Red Incendios (m³)	73	1.845	1	-	102	-	-	-	14	2.035

(1) En Fuencarral, incluye el consumo del taller, almacén y oficinas de Bicimad.

(2) Incluye el consumo de la carga de VE auxiliares, 20 cargadores eléctricos de autobuses en Sanchinarro y cargadores Wolta en Carabanchel.

(3) En Entrevías, incluye el agua consumida por la Hidrogenera.

(4) Aseos en calle, caseta Ocaña y Apartamentos EMT.

Consumo vehicular (1)

	Carabanchel	Entrevías (6)	Fuencarral	Sanchinarro	TOTAL
Gas Natural (kWh) (1)	82.156.191	163.300.197	293.079.520	219.533.402	758.069.310
Energía solar (kWh)	229.601	1.032.045	-	-	1.261.646
Electricidad (kWh) (2)(3)(4)(5)	23.690.069	3.765.492	10.494.021	3.163.054	41.112.636

(1) En Sanchinarro, incluye consumo de la gasinera Naturgy.

(2) Incluye consumo tanto de carga directa de VE como el consumo de la compresión del gas vehicular.

(3) En Fuencarral, incluye el consumo del taller, almacén y oficinas de Bicimad, así como del museo y parte de talleres y carrocería.

(4) En Entrevías, incluye el consumo del lavadero automático e instalación de alto vacío.

(5) Incluye consumo de Hidrogenera.

(6) Incluye consumo cargadores VE públicos y de instalaciones alquiladas a terceros.

Evolución de los consumos de energías primarias y agua

	2023	2024	2025 (3)(4)
Gas Natural (kWh)	12.142.811	11.149.279	770.389.529
Biomasa (kWh)	3.676	67	57.830
Electricidad (kWh)	11.402.305	10.381.549	58.369.364
Energía térmica / solar (1)(2)	3.866.417	5.576.446	2.804.518
Energía solar térmica (kW térmico)	-	-	116.456
Energía solar (kWh)	-	-	2.688.062
Agua consumo (m³)	70.875	61.649	97.252
Agua Red Incendios (m³)	181	3.977	2.035

(1) Rectificación del valor del año 2023 incluido previamente de forma incorrecta.

(2) A partir de 2025 se incluye el desglose de energía solar y energía solar térmica.

(3) A partir de 2025 están incluidos los consumos vehiculares en el total de la empresa motivo por el cual se ven incrementados los consumos con respecto a años precedentes.

(4) Incluida la facturación recibida hasta cierre del ejercicio, para el resto se ha realizado una estimación del dato en base a las facturas homogéneas.

En lo relativo al consumo facturado de gas, el Código Universal de Punto de Suministro (CUPS) se expresa en kWh calculados sobre el Poder Calorífico Superior (PCS) del gas suministrado, mientras que el repostaje de los vehículos se mide en kg. La diferente magnitud (energía vs. masa), la variabilidad del PCS, la diferencia entre PCS y el Poder Calorífico Inferior PCI (energía realmente aprovechable en el motor), así como las pérdidas y consumos auxiliares de la instalación (compresión, purgas, etc.), explican que no exista una correspondencia directa entre los kWh facturados y los kg y kWh efectivamente repostados y consumidos por los vehículos, detallados en los siguientes puntos.

El consumo vehicular de electricidad incluye la energía destinada a la recarga de los vehículos eléctricos, el consumo eléctrico asociado a la compresión de GNC para los autobuses de gas, así como los costes eléctricos de otros servicios auxiliares vinculados a la operación de los vehículos.

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

En 2025 se observa un incremento del consumo de carburante del 1,94 % respecto a 2024. Este aumento se debe fundamentalmente al mayor número de kilómetros recorridos, como consecuencia de los Servicios Especiales sustitutorios de la Línea 6 de Metro, la ejecución de grandes obras y los refuerzos de servicio asociados a estas actuaciones. No obstante, el consumo por kilómetro recorrido se ha reducido un 2,22 %, lo que evidencia una mejora en la eficiencia energética de la flota. Esta disminución del consumo unitario se registra tanto en comparación con 2024 como respecto al periodo 2022-2025. Por otro lado, se aprecia un notable incremento del consumo de electricidad, motivado por la incorporación de nuevos vehículos eléctricos. Asimismo, el consumo de GNC aumenta ligeramente, en línea con el crecimiento de los kilómetros recorridos.

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

Tipo de Carburante		2023		2024		2025		Δ % en el periodo 2022/25
		Total	% (2)	Total	% (2)	Total	% (2)	
Gas natural (1)	Total kWh kWh/100 Km	667.904.542 667,25	5,51 0,44	634.510.604 664,23	-5,00 -0,45	639.409.648 678,39	0,77 2,13	1,01 2,11
Eléctrico	Total kWh kWh/100 Km	10.045.315 125,15	47,18 -0,96	16.771.007 127,98	66,95 2,26	23.947.204 127,51	42,79 -0,37	250,86 0,91
Híbrido (3)	Total kWh kWh/100 Km	794.506 441,13	-77,17 -0,25					
Hidrógeno (1)(4)	Total kWh kWh/100 Km					537.716 257,24		
TOTAL	Total kWh kWh/100 Km	678.744.363 626,70	1,76 0,05	651.281.611 599,54	-4,05 -4,33	663.894.568 586,25	1,94 -2,22	-0,46 -6,41

(1) El factor de conversión de gas natural es 13,1 y el de hidrógeno 33,33.

(2) Desviación porcentual con respecto al año precedente.

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

(4) De forma ocasional, los vehículos propulsados por hidrógeno pueden realizar cargas eléctricas auxiliares. No obstante, estos consumos se consideran integrados en el consumo total de hidrógeno, mediante la aplicación del correspondiente factor de conversión energético, no computándose de manera independiente.

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 41,26% 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 83,66%, con respecto al año precedente.

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

Tipo de Carburante		2023		2024		2025		Δ % en el periodo 2023/25
		Total	% (2)	Total	% (2)	Total	% (2)	
Diésel	Total kWh	1.446.631	19,82	671.053	-53,61	109.629	-83,66	-92,42
	kWh/100 Km	197,32	-5,34	199,10	0,90	166,47	-16,39	-15,63
Gas natural	Total kWh	1.334.340	-16,17	2.052.537	53,82	2.899.333	41,26	117,29
	kWh/100 Km	306,93	-0,45	276,89	-9,79	266,33	-3,81	-13,23
TOTAL	Total kWh	2.780.971	-0,65	2.723.590	-2,06	3.008.962	10,48	8,20
	kWh/100 Km	238,12	-6,81	252,58	6,07	260,63	3,19	9,45

(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 (1)	2025	2024	Δ	%
Aceites (litros)	295.476,60	279.768,97	15.707,63	5,61
Grasas (kilos)	1.070,61	1.159,76	-89,15	-7,69
Lubricantes (litros)	682,75	594,64	88,11	14,82
Refrigerantes (litros)	152.064,50	137.415,56	14.648,94	10,66
Baterías (unidades)	1.989	1.704	285	16,73
Neumáticos (unidades)	5.977	5.851	126	2,15

(1) No se incluye el uso de aerosoles porque su consumo no resulta significativo para el desarrollo de la actividad principal.

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 2025, 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.

■ Aerotermia

Durante el ejercicio se han desarrollado estudios de descarbonización para los Centros de Operaciones de Carabanchel y Sanchinarro, así como para Sede Central, mediante la sustitución de calderas de gas por sistemas de aerotermia de alta eficiencia, alineados con el objetivo de reducir consumo de gas y emisiones de CO₂.

■ 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 60 cargadores eléctricos de autobuses mediante una marquesina por pantógrafo en el Centro de Operaciones de Carabanchel.

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.

En el marco del compromiso de EMT con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, destaca:

- ODS 9: se está realizando y/o actualizando los Certificados de Eficiencia Energética de los Edificios de la EMT para edificios existentes y ya se están llevando a cabo las visitas a los Centros de Operaciones por parte de los adjudicatarios. Este expediente incluye un estudio con recomendaciones del técnico sobre la situación energética de los edificios principales de la EMT para la optimización del rendimiento energético, y la elaboración de dos informes técnicos para la mejora de la calificación energética y la elaboración de informe sobre la estimación de plazos de amortización o rentabilidad durante el ciclo de vida útil de las propuestas técnicas relacionadas.
- ODS 7: Energía asequible y no contaminante, durante 2025 se ha llevado a cabo la licitación para la actualización de los Certificados de Eficiencia Energética de los edificios de la empresa.
- ODS 4: ofreciendo educación de calidad, mediante la oportunidad de educación superior y la mejora de competencias para contribuir al desarrollo sostenible con la obtención de formación para un técnico del Departamento de Eficiencia Energética en el protocolo IPMVP (Protocolo Internacional de Medición y Verificación del Rendimiento), obteniendo de forma satisfactoria el certificado PMVA (Professional Measurement & Verification Auditor o Auditor de M&V), perfil que habilita para auditar ahorros energéticos.

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	
	2025	2024
Residuos Peligrosos	836.636	786.941
Residuos Biosanitarios-Citotóxicos		
Clase II	893	896
Clase III	489	303
Medicamentos caducados	38	22
Residuos No Peligrosos		
Inertes	632.450	632.162

■ Residuos comerciales

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

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

■ Coste económico de la Gestión de Residuos

La gestión de los residuos generados en las instalaciones, 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.

En 2025, los ingresos asociados a este concepto ascendieron a 139.556,95 euros, mientras que los gastos alcanzaron los 138.399,42 euros, dando lugar a un resultado positivo de 1.157,53 euros. En 2024, los ingresos fueron de 125.437,09 euros y los gastos de 119.639,08 euros, con un balance económico de 5.798,01 euros. La comparación entre ambos ejercicios pone de manifiesto una reducción del resultado económico neto de 4.640,48 euros en 2025 respecto a 2024.

La diferencia con respecto a la cantidad reflejada en las Cuentas Anuales como gasto (156.900 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 el 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 a continuación se han efectuado teniendo en cuenta la hipótesis de que el suelo tendrá en el futuro un uso residencial) y el Depósito de Grúas de Mediodía II. A 31 de diciembre de 2025, la Sociedad tiene provisionados 5.189.253 euros (2024: 5.277.772 euros). 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 provienen fundamentalmente del 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, CALIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

- 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, (cumplimiento de frecuencias, regularidad, incidencias en el servicio o seguimiento de las programaciones de limpiezas y mantenimientos preventivos, entre otros) 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 Energética

Durante este año, se ha impulsado la licitación para la implantación de un Sistema de Gestión Energética conforme a la norma UNE-EN ISO 50001:2018, que proporcionará un marco sólido y estructurado para la gestión integral de la energía, plenamente alineado con la estrategia corporativa. Esta implantación permitirá establecer políticas, procesos, procedimientos y planes de acción orientados a identificar y aplicar oportunidades de ahorro energético, reforzar el compromiso con la reducción de la huella ambiental, garantizar el cumplimiento normativo en materia medioambiental e industrial y obtener beneficios reputacionales, además de contribuir a una reducción significativa de los costes operativos.

■ Sistema de Gestión Corporativo

En este ejercicio, se ha mantenido el seguimiento continuo del Sistema de Gestión Corporativo de Calidad y Medio Ambiente, basado en las normas de referencia UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 y EMAS III. A lo largo del año se han superado con éxito las dos revisiones anuales obligatorias —la auditoría interna de seguimiento y la auditoría externa de recertificación— obteniendo resultados satisfactorios en ambos casos. Estos logros garantizan, un año más, el cumplimiento de los compromisos asumidos por la organización y la correcta ejecución de las operativas asociadas a los estándares de referencia.

El alcance del Sistema de Gestión, en 2025, 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
- Instalaciones o emplazamientos:
 - Centro de Operaciones de Carabanchel
 - Centro de Operaciones de Entrevías
 - Centro de Operaciones de Sanchinarro
 - Sede Central

Además, durante el presente año, se ha trabajado en nuevas unidades organizativas, con el objetivo de que formen parte del alcance actual de este sistema de gestión del Sistema de Gestión Corporativo.

■ Cartas de Servicio de Autobuses y Grúa Municipal

Las Cartas de Servicios de EMT son documentos destinados a reforzar la transparencia, establecer compromisos de calidad claros y medibles, facilitar su evaluación periódica y promover la mejora continua conforme a los sistemas de gestión y otros estándares aplicables.

Durante 2025, y en coordinación con la Dirección General de Transparencia y Calidad del Ayuntamiento de Madrid, se han vuelto a certificar las Cartas del Servicio de Autobuses y de Grúa Municipal (17 de noviembre), y se ha aprobado una nueva, la de Servicios de Bicimad (13 de noviembre).

A su vez, se proporciona asistencia técnica a las áreas implicadas en los distintos sistemas de gestión, así como formación específica a nuevos interlocutores/implicados sobre cualquier cuestión relacionada con el control y seguimiento de estos.

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, 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 2025, se han adquirido 3 vehículos, con lo que se estima una reducción de 4,89 toneladas de CO₂.

El Proyecto 'Healthy Cities by Sanitas' promueve hábitos de vida saludables y la construcción de ciudades sostenibles mediante un reto corporativo dirigido a empleados. La iniciativa consiste en caminar al menos 6.000 pasos diarios y/o sustituir el coche por transporte público un día a la semana durante dos meses. Por cada participante que supera el reto, Sanitas planta un árbol en el Bosque Metropolitano de Madrid. En esta edición, 89 empleados de EMT se inscribieron, logrando un total de 50 medallas: 28 de oro, 14 de plata y 8 de bronce. El equipo alcanzó 41.442.730 pasos, cifra equivalente a casi una vuelta completa a la Tierra.

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 869.210 usuarios (182.491 se consideran activos) y un parque total de 8.498 bicicletas.

En 2025, EMT gestionó 30 aparcamientos, 2 Plataformas de Movilidad Sostenible (Canalejas 360 y Colón) y 1 aparcamiento de colaboración público-privada en el Centro Comercial Islazul.

Con el fin de fomentar el uso del transporte público y reducir el acceso de vehículos privados a la ciudad, la empresa mantiene desde 2016 la oferta de aparcamiento disuasorio en Avenida de Portugal, Nuestra Señora del Recuerdo, Aviación Española, Fuente de la Mora, Pitis y Estadio Metropolitano. La normativa permite el estacionamiento gratuito cualquier día y horario, siempre que el usuario acredite haber utilizado transporte público ese mismo día, con una estancia mínima de 5 horas y máxima de 16 horas.

Durante el ejercicio, EMT reforzó de manera significativa su apuesta por la movilidad sostenible mediante diversas iniciativas estratégicas.

Destaca su participación activa en la red europea POLIS, a través de la cual se impulsa la difusión y proyección internacional de las políticas de movilidad urbana sostenible. Asimismo, se afianzó la colaboración con el Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Madrid, orientada al desarrollo de actuaciones vinculadas a la ingeniería, la innovación en el transporte y la mejora medioambiental.

Paralelamente, en el marco de la prórroga del programa MOVES, se presentaron nuevos proyectos destinados a ampliar la cartera de actuaciones financiadas en el ámbito de la movilidad sostenible.

A estas iniciativas se suman las desarrolladas en el ámbito de la consultoría —recogidas en el apartado IX—, consolidando una estrategia integrada que permite diversificar fuentes de financiación y avanzar en un modelo de movilidad más eficiente, innovador y respetuoso con el entorno.

2 · 7 · 3 Proyectos Clima

Desde 2018, EMT participa en los Proyectos Clima del Fondo de Carbono para una Economía Sostenible (FES-CO₂), una iniciativa del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico que impulsa la descarbonización mediante la reducción verificable de emisiones. Esta participación se enmarca en la estrategia de renovación de la flota hacia tecnologías alternativas, orientada a avanzar hacia un modelo energético y productivo de bajas emisiones.

En el marco del acuerdo inicial, EMT asumió el compromiso de reducir 21.300 toneladas de gases de efecto invernadero hasta 2023, objetivo posteriormente ampliado hasta 31.000 toneladas, con una previsión de ingresos de 300.000 euros para la empresa. Desde 2023, está en vigor un nuevo acuerdo a cuatro años que establece una meta adicional de 43.526 toneladas de reducción hasta 2026, asociada a un ingreso máximo de 422.202,20 euros para EMT. Con las certificaciones correspondientes a 2024, la empresa ha alcanzado ya 10.737 toneladas de emisiones evitadas.

2 · 8 SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL O DE MOVILIDAD

Durante 2025, han continuado las cátedras existentes.

■ Cátedras en curso

- 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’: El nuevo plan de trabajo avanza en la autonomización de autobuses, mejora la ergonomía del puesto de conducción para una mejor interacción con los sistemas ADAS e identifica buenas prácticas en el diseño de autobuses urbanos accesibles para personas con movilidad reducida.
 - ‘Infraestructuras Sostenibles para el Transporte Urbano’: Los objetivos de la cátedra, con duración hasta el 28 de abril de 2027 (adenda), son: la evaluación de la sostenibilidad de las infraestructuras de EMT, principalmente en aparcamientos y electrificación de centros de operaciones.
- Cátedra Universidad Pontificia de Comillas
 - En colaboración con ICAI-Comillas e Iberdrola, la Cátedra Mujer STEM Sostenibilidad Movilidad, impulsa la promoción de vocaciones científicas y tecnológicas entre mujeres formando a formadores, dentro de un marco vigente desde 2020 hasta 2026.
- Cátedra Universidad Carlos III de Madrid (UC3M)
 - Aplicada al transporte y la movilidad urbana, que ha permitido iniciar tres proyectos clave: un sistema de analítica de absentismo para Recursos Humanos, un asistente inteligente para el mantenimiento de Bicimad y un simulador de operaciones de autobuses para optimizar rutas y planificación.

■ Comunicación e información medioambiental

Se han realizado 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. Asimismo, durante 2025, la empresa tiene evaluadas distintas contingencias por procedimientos pendientes de juicio o sentencia, cuya información está incluida en el apartado 18, Provisiones y Contingencias de las CC. AA. De todas estas, 2 se han producido por la declaración a percibir el seguro de accidentes previstos en el Convenio Colectivo, mismo número que en 2024.

3 · 1 PLANTILLA DE PERSONAL

3 · 1 · 1 Evolución de la Plantilla

Durante 2025, la plantilla real ha aumentado en 100 empleados, entre otros motivos, las obras de soterramiento de la A5, a su paso por el paseo de Extremadura, el cierre de la línea 6 de Metro, y la subrogación de 3 empleados del aparcamiento Museo de la Ciudad.

Por lo tanto, hay que considerar que, a 31 de diciembre de 2025, había 517 jubilados parciales al 25% de la jornada y 244 al 67%, lo que representa 293 trabajadores a tiempo completo. Además, otros 509 empleados disfrutaban de jornadas reducidas a diferentes porcentajes, con una equivalencia de 267 empleados efectivos. Como consecuencia, la plantilla efectiva ha pasado de 9.517 empleados, el último día de 2024, a 9.592, el 31 de diciembre de 2025, lo que supone un incremento del 0,79%, mientras que la plantilla real ha aumentado de 10.202 a 10.302, en el mismo periodo (0,98%).

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

Plantilla efectiva de personal a 31 de diciembre

Plantilla Efectiva (1)	2025			2024		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Técnicos y Administrativos	342	170	512	359	176	535
Personal Auxiliar	199	38	237	188	30	218
Operaciones	6.668	463	7.131	6.560	397	6.957
Material Móvil y Mantenimiento	977	53	1.030	1.025	58	1.083
SACE	35	2	37	39	2	41
Servicios de Transporte	7.680	518	8.198	7.624	457	8.081
Servicios de Movilidad	480	78	558	497	78	575
Servicios Directos al Ayuntamiento	78	9	87	98	10	108
Personal en Formación (2)						
TOTAL	8.779	813	9.592	8.766	751	9.517

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

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

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

Edad	2025			2024		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
< 20 años	-	-	-	-	-	-
de 20 a 29 años	80	10	90	75	10	85
de 30 a 39 años	1.205	142	1.347	1.233	118	1.351
de 40 a 49 años	2.804	271	3.075	2.853	264	3.117
de 50 a 59 años	3.760	301	4.061	3.716	278	3.994
≥ 60 años	1.598	131	1.729	1.532	123	1.655
TOTAL	9.447	855	10.302	9.409	793	10.202

3 · 1 · 2 Contrataciones

Por otro lado, se han contratado 675 empleados que, en plantilla efectiva, suponen 637. De ellos, 497 son nuevos ingresos y 178 son reingresos. En lo que respecta a categorías, 518 han sido conductores, 23 operadores de primera, 58 operarios adaptados procedentes de IPT y 76 de otras categorías. De todos los nuevos ingresos y reingresos en el año, 118 corresponden a mujeres y 557 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 de 2025

Tipo de contrato	2025	2024	Diferencia	Δ %
Indefinido	9.461	9.606	-145	-1,51
Hombres	8.650	8.836	-186	-2,11
< 20 años			-	
20 a 29 años	72	75	-3	-4,00
30 a 39 años	1.186	1.233	-47	-3,81
40 a 49 años	2.776	2.853	-77	-2,70
50 a 59 años	3.753	3.716	37	1,00
≥ 60 años	863	959	-96	-10,01
Mujeres	811	770	41	5,32
< 20 años			-	
20 a 29 años	9	10	-1	-10,00
30 a 39 años	133	118	15	12,71
40 a 49 años	267	264	3	1,14
de 50 a 59 años	298	278	20	7,19
≥ 60 años	104	100	4	4,00
Temporal (1)	841	596	245	41,11
Hombres	797	573	224	39,09
< 20 años			-	
20 a 29 años	8		8	
30 a 39 años	19		19	
40 a 49 años	28		28	
50 a 59 años	7		7	
≥ 60 años	735	573	162	28,27
Mujeres	44	23	21	91,30
< 20 años			-	
20 a 29 años	1		1	
30 a 39 años	9		9	
40 a 49 años	4		4	
50 a 59 años	3		3	
≥ 60 años	27	23	4	17,39
TOTAL	10.302	10.202	100	0,98

(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 2025

Tipo de contrato	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y Mantenimiento	SACE	Total				
Indefinido	493	311	6.919	1.003	48	7.970	595	92		9.461
Hombres	329	266	6.464	950	46	7.460	516	79		8.650
< 20 años										
20 a 29 años	3	1	38	13		51	17			72
30 a 39 años	35	21	783	261		1.044	84	2		1.186
40 a 49 años	101	81	2.177	232	9	2.418	163	13		2.776
50 a 59 años	142	127	2.919	311	19	3.249	199	36		3.753
≥ 60 años	48	36	547	133	18	698	53	28		863
Mujeres	164	45	455	53	2	510	79	13		811
< 20 años										
20 a 29 años	1		7			7	1			9
30 a 39 años	16	3	98	1		99	15			133
40 a 49 años	48	16	176	3		179	20	4		267
50 a 59 años	73	15	155	18	2	175	32	3		298
≥ 60 años	26	11	19	31		50	11	6		104
Temporal (2)	59	12	554	140	4	698	31	41		841
Hombres	43	12	530	137	4	671	30	41		797
< 20 años										
20 a 29 años			8			8				8
30 a 39 años			19			19				19
40 a 49 años			28			28				28
50 a 59 años			7			7				7
≥ 60 años	43	12	468	137	4	609	30	41		735
Mujeres	16		24	3		27	1			44
< 20 años										
20 a 29 años			1			1				1
30 a 39 años			9			9				9
40 a 49 años			4			4				4
50 a 59 años			3			3				3
≥ 60 años	16		7	3		10	1			27
TOTAL	552	323	7.473	1.143	52	8.668	626	133		10.302

(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 2024

Tipo de contrato	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y Mantenimiento	SACE	Total				
Indefinido	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.

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 2025

Motivo	2025	2024	Diferencia	Δ %
Nuevo Ingreso	497	488	9	1,84
Hombres	411	425	-14	-3,29
Mujeres	86	63	23	36,51
Reingreso	178	138	40	28,99
Hombres	146	126	20	15,87
Mujeres	32	12	20	166,67
TOTAL	675	626	49	7,83

Altas por sexo y Grupos Profesionales en 2025

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	5		474			474	17		1	497
Hombres	4		391			391	15		1	411
Mujeres	1		83			83	2			86
Reingreso		55	67	22	1	90	29	4		178
Hombres		45	54	19	1	74	23	4		146
Mujeres		10	13	3		16	6			32
TOTAL	5	55	541	22	1	564	46	4	1	675

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

En cuanto a bajas, ha habido 253 jubilaciones que, al ser empleados que casi en su totalidad se encontraban en situación de jubilación parcial, han supuesto 80 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 323 empleados, 294 en plantilla efectiva. Las jubilaciones parciales, en número de 393, 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% o al 67%, dependiendo de los casos (240 menos en la plantilla efectiva). Del total de bajas, 56 han correspondido a mujeres y 520 a hombres.

Evolución de bajas por sexo en 2025

Motivo	2025	2024	Diferencia	Δ %
Despido (1)	7	10	-3	-30,00
Hombres	7	10	-3	-30,00
Mujeres				
Resto	569	461	108	23,43
Hombres	513	425	88	20,71
Mujeres	56	36	20	55,56
TOTAL	576	471	105	22,29

(1) Clasificación despidos por edad: 2025, 1 entre 40 y 49, 4 entre 50 y 59, 2 entre 60 y 65 años.
2024, 1 entre 20 y 29, 2 entre 40 y 49 y 6 entre 50 y 59 y 1 entre 60 y 65 años.

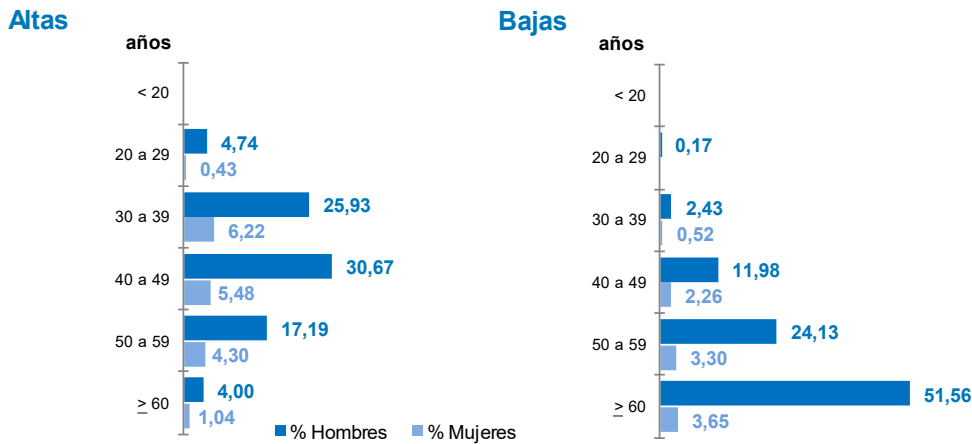
De las 576 bajas registradas, 1 baja tramitada en octubre de 2025 fue anulada administrativamente por el INSS, por lo que no tuvo impacto efectivo en la plantilla. Una vez considerados estos ajustes sin efecto real, la plantilla ha aumentado en los 100 empleados mencionados en el apartado 3.1.1.

Bajas por sexo y Grupos Profesionales en 2025

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	6				6			7
Hombres		1	6				6			7
Mujeres										
Resto	27	21	352	90	4	446	52	22	1	569
Hombres	17	16	325	85	4	414	44	21	1	513
Mujeres	10	5	27	5		32	8	1		56
TOTAL	27	22	358	90	4	452	52	22	1	576

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

Altas y Bajas por sexo y edad en 2025



3 · 1 · 4 Remuneraciones medias

Remuneraciones medias de Consejeros y Directivos en 2025

Retribución Media Ponderada (1)	2025		2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Consejo de Administración				
Alta Dirección, Director Gerente	110.242	-	109.341	
Equipo de Dirección con Contrato Laboral	103.551	103.701	100.205	100.182

(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 2025

Remuneración Media	2025		2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Técnicos y Administrativos	60.520	59.076	56.446	54.537
Personal Auxiliar	44.797	39.290	42.851	34.407
Operaciones	50.331	44.028	47.524	43.282
Mat. Móvil y Mantenimiento	47.448	42.154	43.991	40.602
SACE	44.972	44.073	39.815	39.059
Servicios de Movilidad	44.312	40.105	40.172	36.126
Servicios Directos al Ayuntamiento	48.701	35.311	42.933	34.428
Personal en Formación (1)				

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

Remuneraciones medias por sexo y grupo de edad en 2025

Remuneraciones medias	2025		2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 20 años				
de 20 a 29 años	41.544	47.936	39.594	42.201
de 30 a 39 años	45.543	41.752	42.933	41.032
de 40 a 49 años	48.368	45.602	45.589	44.542
de 50 a 59 años	50.691	49.199	47.440	45.994
≥ 60 años	56.411	47.146	52.680	45.848

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 2025 (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 2025 representa un 98,05% (en 2024 un 92,3%).

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 2024-2027, 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 2025

Grupos Profesionales	2025			2024		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Técnicos y Administrativos	7		7	7		7
Personal Auxiliar	135	12	147	111	12	123
Operaciones	57	8	65	68	8	76
Material Móvil y Mantenimiento	51		51	68	1	69
SACE	30		30	34		34
Servicios de Transporte	138	8	146	170	9	179
Servicios de Movilidad	93	6	99	101	6	107
Servicios Directos al Ayuntamiento	46	7	53	53	8	61
Personal en Formación (1)						
TOTAL	419	33	452	442	35	477

(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 2025, se ha gestionado el reingreso de 74 trabajadores (7 más que en 2024). De estos, a 56 les ha sido reconocida una IPT (los mismos que en 2024) 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 18 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.

La mayor parte del personal ha sido reubicado en el Departamento de Atención al Cliente en Calle y la Dirección de Movilidad.

El desglose de los reingresos por departamento es el siguiente:

Empleados en situación de IPT reubicados en 2025

Departamento	Mujeres	Hombres	Total	%
Dirección de Movilidad	1	17	18	24,33
Avituallamiento y Limpieza	2	11	13	17,57
Departamento de Atención al Cliente en Calle (DACC)		22	22	29,73
Dependencias Municipales		1	1	1,35
Departamento de Vehículos Auxiliares		1	1	1,35
Servicio de Atención al Cliente (SAC)	2	2	4	5,41
Seguridad		2	2	2,70
Personal Auxiliar de Estación		1	1	1,35
Almacén	1	5	6	8,11
Carril-bus		1	1	1,35
Planificación Material Móvil		1	1	1,35
Departamento de Atención a Colectivos y Eventos	1	1	2	2,70
Conserjería		1	1	1,35
Comunicación y Publicidad		1	1	1,35
TOTAL	7	67	74	100,00

Asimismo, 67 trabajadores que se encontraban en activo con una IPT reconocida han causado baja en la empresa por diversos motivos y 36 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 trata del personal que, desde el Área de Prevención, se ha informado de que padece algún tipo de limitación para la realización de su profesión habitual. En esta situación se encuentran algunos empleados a los que se ha reubicado provisionalmente en puestos considerados compatibles con su estado de salud, quedando pendiente de la recuperación de sus aptitudes para su vuelta a su trabajo habitual o del inicio del expediente de Incapacidad Permanente. El número de empleados en situación de CFD con un cambio de categoría reubicados, durante este año, asciende a 37 (5 más que el año anterior).

Empleados en situación de CFD reubicados en 2025

Departamento	Mujeres	Hombres	Total	%
Departamento de Atención al Cliente en Calle (DACC)	5	7	12	32,43
Dirección de Movilidad	2	3	5	13,52
Avituallamiento y Limpieza	1	11	12	32,43
Dependencias Municipales		1	1	2,70
Personal Auxiliar de Estación	1	1	2	5,41
Conserjería	2	2	4	10,81
Almacén		1	1	2,70
TOTAL	11	26	37	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 2025, se han tramitado 76 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, 57 corresponden a hombres y 19 a mujeres. En 2024 se tramitaron 49 movimientos, 33 correspondieron a hombres y 16 a mujeres.
- 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 67 empleados.
- Durante 2025, han sido tramitados y concedidos 162 procesos de permiso sin retribuir superior a cinco días, 110 de ellos correspondientes a conductores de autobús y 52 distribuidos entre diversas categorías. En 2024, se tramitaron y concedieron 147 permisos, 94 correspondientes a conductores de autobús. De todos los solicitados, en 2025, 17 son de mujeres y 145 de hombres, que han supuesto 4.128 días de baja de los afectados en la Seguridad Social, frente a los 4.109 del año anterior.
- Otro de los aspectos regulados de forma específica en el Plan de Igualdad, relacionado con la perspectiva de género y la igualdad de oportunidades, es el tratamiento especial previsto para las trabajadoras, particularmente conductoras de autobús u otras categorías con riesgos inherentes a sus puestos, que se encuentren en situación de embarazo. Durante el primer trimestre, la trabajadora embarazada podrá elegir entre continuar desempeñando sus funciones habituales o solicitar la adaptación o el cambio de puesto. A partir del cuarto mes de gestación, pasará a considerarse en situación protegida, conforme a lo establecido en el artículo 186 de la Ley General de la Seguridad Social.
- 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 materia de conciliación de la vida laboral y familiar, el Convenio Colectivo reconoce actualmente un permiso retribuido de 12 horas para la asistencia a consultas médicas cuando se acompañe a hijos menores de 6 años. Asimismo, para el acompañamiento de menores de hasta 12 años, se facilita la conciliación mediante ajustes organizativos como cambios de libre, modificaciones de prestación, variaciones de turno u otras medidas equivalentes.

- También, en el presente Convenio Colectivo 2024-2027 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:
 - Cuidado del lactante: este permiso se disfrutará conforme a lo establecido en el artículo 37.4 del Estatuto de los Trabajadores. Para los casos de acumulación del permiso por cuidado del lactante en jornadas completas, la persona trabajadora disfrutará 15 días laborables continuados de permiso retribuido, si se inicia entre fin de semanas obligatorias y el día siguiente a la semana 16 del nacimiento del hijo; o en otro caso, de media hora diaria hasta los 9 meses.
 - 2 días al año para realización de inseminación asistida.
 - 3 días por año para acompañamiento a familiares que requieren tratamientos tales como quimioterapias, radioterapias, paliativos, etc.
 - 1 día al año para acompañar a cónyuges y a familiares de primer grado de consanguinidad o afinidad a pruebas diagnósticas que requieran sedación o cirugía ambulatoria e intervenciones hospitalarias de día que no requieran reposo domiciliario.
 - Facilitación de cambios de turno o de libre que sean precisos para el acompañamiento de padres, cónyuge, pareja de hecho, conviviente estable o hijos del trabajador. También podrán ausentarse las personas trabajadoras por cuidado urgente de familiares y convivientes en caso de enfermedad o accidente que hagan indispensable su presencia inmediata, siendo retribuidas las horas de ausencia por las causas previstas en el Convenio.
 - Tratamiento personalizado, por parte de la Comisión de Igualdad, de aquellos casos de violencia de género sufridos por trabajadoras en su vida privada, con el fin de adecuar su problemática con su vida laboral.

Asimismo, hay que considerar el régimen de disfrute de los permisos retribuidos previstos en el punto 1 del apartado 5.5.1.1 del Convenio Colectivo. Cuando dichos permisos coinciden con días libres, se disfrutarán inmediatamente después de esos días libres. Del mismo modo, si el permiso hubiera comenzado a disfrutarse en día laborable y su finalización coincidiera con días libres, el disfrute se reanudará y completará una vez hayan concluido dichos días libres.

Asimismo, y desde su aprobación, EMT aplica íntegramente las medidas de conciliación y corresponsabilidad previstas en el artículo 127 del Real Decreto-ley 5/2023, ya incorporados al Convenio Colectivo 2024-2027.

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.).

En 2025, en el marco del II Plan de Igualdad, se ha seguido avanzando en la elaboración y negociación del protocolo de desconexión digital y racionalización horaria, para favorecer el adecuado descanso del personal y reforzar el compromiso de EMT con la conciliación dentro del marco de la negociación del Convenio Colectivo.

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 adecuarlas a las peculiaridades del servicio público que se presta.

- En 2025, se han acogido a este derecho 15 trabajadores, la mayoría con la categoría de conductor de autobús. Esto hace un total de 67 empleados con reducción de jornada, de los cuales 52 tienen jornada reducida por cuidado de hijos menores de 12 años, 2 por cuidado de persona con discapacidad, 1 por cuidado de familiares y 12 por cuidado de hijo con enfermedad grave. En 2024, se acogieron a este derecho 19 trabajadores, sumando un total de 86 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, 241 estaban vigentes con anterioridad a 2025 y 198 se han solicitado en 2025. De ellas, 144 han sido aceptadas y 54 denegadas.

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 2025, ha sido de 8.729 (12.256 en 2024), 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, en otros para compatibilizar la actividad laboral con esperas para pruebas diagnósticas, rehabilitación o intervenciones quirúrgicas (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

	2025			2024			Δ %
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Total
Plantilla							
Plantilla media diaria	9.494	838	10.332	9.382	773	10.155	1,74
Actividad							
Horas trabajadas en jornada ordinaria	12.986.321	1.067.003	14.053.324	12.818.187	963.123	13.781.310	1,97
Enfermedad							
Número de bajas	3.820	487	4.307	4.084	460	4.544	-5,22
Número días laborales perdidos	190.020	27.995	218.015	187.581	28.801	216.382	0,75
Duración media de la baja (1)	41,28	45,74	41,81	39,10	51,80	40,42	3,44
Maternidad							
Número de bajas	855	85	940	799	55	854	10,07
Número días laborales perdidos	14.175	2.504	16.679	13.544	1.603	15.147	10,11
Duración media de la baja (1)	15,70	27,22	16,76	16,09	27,17	16,81	-0,30
Accidente							
Número de accidentes (2):							
- con baja puesto trabajo	189	29	218	228	19	247	-11,74
- con baja "in itinere"	117	11	128	103	16	119	7,56
Número días laborales perdidos							
- por accidente puesto trabajo	3.658	1.148	4.806	4.107	900	5.007	-4,01
- por accidente "in itinere"	3.830	402	4.232	2.951	672	3.623	16,81
Duración media de la baja (1)							
- por accidente puesto trabajo	18,57	33,76	20,81	16,43	40,91	18,41	13,04
- por accidente "in itinere"	29,92	22,33	28,99	25,44	37,33	27,04	7,21
Incapacidades por accidente	2	-	2	4	-	4	-50,00
Muertes por accidente	-	-	-	-	-	-	-
Absentismo							
Enfermedad, Maternidad y Accidente							
- horas de absentismo	1.563.220	233.278	1.796.498	1.534.085	232.439	1.766.524	1,70
- % absentismo	10,66	17,78	11,25	10,58	19,24	11,25	-
Otras causas							
- horas de absentismo	175.750	15.482	191.232	204.480	15.360	219.840	-13,01
- % absentismo	1,20	1,18	1,19	1,41	1,27	1,40	-15,00
Total							
- horas de absentismo	1.738.970	248.760	1.987.730	1.738.565	247.799	1.986.364	0,07
- % absentismo	11,86	18,96	12,44	11,99	20,51	12,65	-1,66

(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 2025, que fueron 211 en el trabajo y 125 "in itinere", más aquellas bajas médicas por recaídas debidas a un accidente registrado anteriormente, 7 y 3 respectivamente.

3 · 2 · 5 Salud y Seguridad

La accidentalidad laboral con baja oficial (accidentes de trabajo con baja más recaídas), en 2025, ha registrado 218 casos, lo que ha supuesto un descenso de un 11,74% con respecto a los 247 de 2024. Los accidentes ocurridos en el lugar de trabajo (211) han sufrido también un descenso del 12,45% sobre los ocurridos en 2024 (241), accidentes a los que, estadísticamente, se deben añadir 7 casos de bajas administrativas por recaída de accidentes anteriores, por lo que suman un total de 218. 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 82 accidentes con baja en el lugar de trabajo ocasionados por movimiento del cuerpo con esfuerzo físico (130 en 2024), 54 por caída de personas (14 en 2024), 48 por pérdida de control de máquinas o vehículos (38 en 2024) y 8 por sorpresa, miedo, violencia, agresión, etc. (7 en 2024), 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 (24,77 y 21,77%, respectivamente). En cuanto al día de la semana, el orden de los que ha registrado mayor porcentaje de accidentes ha sido: el lunes (20,72%), el miércoles (20,27%), el martes (17,56%) y el jueves (14,41%).

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 2024 y 2025.

Índices de Accidentalidad por sexo

Índice	2025			2024		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Índice de Incidencia	19,91	34,61	21,10	24,30	24,58	24,32
Índice de Frecuencia	14,55	27,18	15,51	17,79	19,73	17,92
Índice de Gravedad	0,28	1,08	0,34	0,32	0,93	0,36

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 2025, ha proseguido la atención telefónica, siempre que ha sido posible, con objeto de reducir el número de asistencias presenciales a consultas.

Actuaciones preventivas por sexo

Índice	2025			2024		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Curas	880	115	995	1.085	123	1.208
Operaciones	10	4	14	12	5	17
Rehabilitación y otros tratamientos	8.088	2.148	10.236	6.181	1.355	7.536
Asistencia por Enfermedad	196	23	219	179	20	199

■ 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, 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 2025, 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	2025			2024		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Reconocimientos	2.231	192	2.423	2.697	222	2.919
Determinaciones Analíticas	83.607	7.104	90.711	99.789	8.214	108.003
Vacunaciones	1.362	82	1.444	1.468	106	1.574
Otras Exploraciones	4.462	384	4.846	5.409	447	5.856

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 2025, se han continuado realizando los reconocimientos de aptitud iniciada en 2014, como consecuencia del cambio de puesto de trabajo de los trabajadores que ya se encontraban adaptados en EMT y que por, cuestiones organizativas, se han recolocado en los aparcamientos que dependen de la Dirección de Movilidad. Dentro de la política de contratación de la empresa, se han realizado 485 reconocimientos de ingreso a conductores y otras categorías, aprobados en los exámenes 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 (53,37% de los citados, en 2025 y 50,79% de los citados, en 2024).

La campaña de vacunación antigripal, de carácter voluntario, continúa su aplicación al ser una enfermedad de alta incidencia en el medio laboral. En 2025, el número de vacunaciones, 1.279, se ha reducido con respecto al anterior en un 18,74% (1.574 en 2024). 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.

Seguridad e Higiene

Durante 2025, EMT ha reforzado la integración de la prevención en todos sus centros mediante la actualización de evaluaciones de riesgos, la realización de mediciones higiénicas y la elaboración de nueva documentación técnica. Se han completado evaluaciones internas y externas en distintas áreas operativas, avanzando también en la preparación de documentos de protección frente a explosiones y en el seguimiento de la exposición a agentes químicos. Las mediciones efectuadas han permitido actualizar el control de las condiciones ambientales —incluyendo calidad del agua, humos diésel, iluminación y temperatura— consolidando la mejora continua de las condiciones de trabajo.

Asimismo, se han revisado y actualizado procedimientos esenciales, como los relativos a trabajos en altura, espacios confinados, presencia de amianto y actuaciones ante episodios de altas temperaturas. Paralelamente, se han desarrollado simulacros en Centros de Operaciones, aparcamientos, bases y Sede Central, y se ha avanzado en la actualización de los planes de emergencia y autoprotección. La implantación de los objetivos de mejora se ha mantenido mediante el seguimiento, revisión y actualización trimestral del Plan Anual de Seguridad e Higiene 2025, junto con la publicación del pliego para la actualización de los planes de emergencia y autoprotección de todos los centros de trabajo.

Además, se han mantenido las reuniones de los Comités de Seguridad y Salud, se han investigado los accidentes registrados y se han realizado visitas de seguridad periódicas en los distintos centros. En materia de Coordinación de Actividades Empresariales se ha formalizado el procedimiento específico, se han celebrado reuniones previas al inicio de contratos y trabajos y se ha gestionado la documentación preventiva de más de trescientas empresas, avanzando en la implantación de la nueva herramienta informática CAE.

3 · 3 RELACIONES LABORALES

El ejercicio 2025, en el ámbito de las Relaciones Laborales, se ha caracterizado por el firme desarrollo del Convenio Colectivo de EMT para los años 2024-2027, la ejecución del II Plan de Igualdad de EMT y la aplicación de la nueva regulación de la Jubilación Parcial. Estas actuaciones han sentado las bases para consolidar un modelo de relaciones laborales eficiente, transparente y sostenible.

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

■ Convenio Colectivo 2024-2027

- Finalización de la redacción, firma, registro y puesta en marcha del nuevo Convenio Colectivo 2024-2027 de EMT, asegurando la correcta aplicación de sus disposiciones y objetivos.
- Todos los trabajadores están cubiertos por el Convenio Colectivo vigente, salvo quienes ocupen cargos excluidos por la ley, y con un régimen transitorio para personal subrogado hasta su incorporación plena al Convenio.

■ II Plan de Igualdad de EMT

- Aplicación y seguimiento del II Plan de Igualdad de la empresa para el período 2023-2026.
- Aplicación y seguimiento del Protocolo contra el Acoso Laboral y de Conductas Inadecuadas.
- Elaboración, aprobación y firma del 'Protocolo de actuación frente al acoso y la violencia contra las personas LGTBI'.

■ Teletrabajo

Consolidación del teletrabajo conforme a la mejora acordada en el Convenio Colectivo, manteniendo los términos esenciales del acuerdo inicial e implementando instrucciones organizativas de ajuste para garantizar en todo momento la prestación presencial del servicio.

■ Jubilación parcial

Aplicación de la nueva regulación de la jubilación parcial, realizando un importante esfuerzo de contratación de personal de relevo para su efectiva implantación.

■ Personal subrogado

Integración de personal subrogado tras finalizar el período de adaptación y consolidación en EMT del personal procedente de las empresas ALACUBER, S.A., PRISEI, S.L. y del Aparcamiento Museo de la Ciudad.

■ **Absentismo laboral**

La mejora de los niveles de absentismo constituye un factor clave en la optimización de los costes laborales. Su seguimiento continuo, junto con un análisis riguroso y la aplicación de medidas correctoras, ha contribuido, en el último ejercicio, a una evolución positiva en este indicador.

■ **Cumplimiento de los objetivos de la Carta de Servicios**

Lo que repercute en beneficios tangibles para los trabajadores, en línea con el compromiso asumido en el Convenio Colectivo.

■ **Clima laboral y negociación colectiva**

Se ha consolidado la integración del personal procedente de la extinta Madrid-Movilidad en la estructura salarial y profesional de EMT, al tiempo que se ha reforzado un clima laboral constructivo que ha facilitado el diálogo y la resolución efectiva de las cuestiones planteadas en las relaciones laborales.

■ **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 funciones de las distintas Comisiones de trabajo son las siguientes:

- Comisión Paritaria de Seguimiento del Convenio: Encargada de resolver las controversias relativas a la interpretación y aplicación del Convenio Colectivo vigente.
- Comisión de Coordinación: Órgano destinado a adoptar acuerdos que impliquen la modificación o revisión del contenido del Convenio.
- Comisión Negociadora del Convenio: Foro de negociación colectiva en el que se abordan materias esenciales de la relación laboral, como retribuciones, vacaciones, jornada de trabajo o régimen disciplinario.
- Comisión de Seguridad y Salud: Órgano paritario y colegiado de participación para la consulta regular y periódica sobre las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales.
- Comisión de Igualdad: Responsable del desarrollo, seguimiento y supervisión de la aplicación del Plan de Igualdad de EMT.

Asimismo, existen otras Comisiones de trabajo, derivadas de la Comisión de Coordinación, dedicadas al análisis de materias específicas de cada colectivo y de distintos aspectos de la relación laboral. En todas estas comisiones, la Representación de la Empresa y la Representación de los Trabajadores deliberan y, en su caso, adoptan acuerdos relativos a la organización, condiciones de trabajo y desarrollo de aquellas materias que inciden de forma directa en cada uno de los colectivos afectados.

Durante 2025, se han llevado a cabo un total de 53 reuniones con las distintas comisiones de trabajo de EMT:

- 17 reuniones de la Comisión Paritaria de Seguimiento de Convenio.
- 12 reuniones de la Comisión Paritaria de Negociación.
- 13 reuniones del Comité de Seguridad y Salud.
- 4 reuniones de la Comisión de Igualdad.
- 3 reuniones de la Comisión Negociadora de Convenio.
- 4 reuniones, 1 por cada comisión, de otras comisiones de trabajo (Talleres, Movimiento, Ayuda de Estudios e Iniciativas de Mejora).

■ Otras formas de información a los trabajadores

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.

3 · 4 FORMACIÓN

La capacitación de la plantilla constituye un elemento clave dentro del modelo de gestión de EMT, al contribuir de forma directa a la excelencia operativa y a la mejora continua del servicio público que se presta a la ciudadanía. A través de la formación, la empresa impulsa el desarrollo profesional de sus empleados y refuerza una cultura organizativa alineada con los objetivos estratégicos y los valores corporativos.

En este marco, la empresa apuesta por un modelo de aprendizaje continuo que permite anticiparse a los retos derivados de la evolución tecnológica del transporte urbano, la modernización de la red y la transformación de los sistemas de relación con los usuarios. Las acciones formativas, recogidas como compromiso estructural en el vigente Convenio Colectivo, se orientan tanto a la actualización técnica vinculada a vehículos e infraestructuras como al fortalecimiento de competencias transversales, especialmente en trabajo en equipo y comunicación con la ciudadanía, consolidando así un servicio eficiente, innovador y centrado en las personas.

3 · 4 · 1 Formación de ingreso

El número de conductores aspirantes formados, en 2025, ha sido de 478 (distribuidos en 20 grupos con una suma total de 83.650 horas), mientras que en 2024 se formó a 385 conductores aspirantes (20 grupos, 78.750 horas).

La evolución constante de la flota y la incorporación de nuevos modelos de autobús exigen un planteamiento formativo sólido y adaptado a la diversidad tecnológica existente. En este contexto, EMT desarrolla un programa de capacitación integral que combina formación teórica y práctica, garantizando que los profesionales dispongan de una comprensión completa tanto de los procedimientos operativos

como de las particularidades técnicas de cada vehículo. Este enfoque permite que los nuevos conductores se integren de manera inmediata y eficaz en el servicio, desempeñando sus funciones con un alto nivel de competencia desde el inicio. La formación recibida refuerza no solo los aspectos vinculados a la conducción segura y eficiente, sino también aquellos relacionados con la atención al usuario, la transmisión de información y la calidad en el trato, elementos esenciales para ofrecer un servicio fiable, confortable y alineado con los estándares de profesionalidad de la empresa.

Formación de nuevo ingreso por sexo

Tipo de curso	2025			2024		
	Número de Grupos	Asistentes	Horas de formación	Número de Grupos	Asistentes	Horas de formación
Conductor de autobús	20	478	83.650	20	385	78.750
Hombres		388	67.900		339	69.341
Mujeres		90	15.750		46	9.409

De las 83.650 horas de formación a los conductores de nuevo ingreso, 37.926 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 2025, 112.341 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 904 conductores que precisan de esta titulación para su ejercicio profesional en vehículos de transporte de viajeros y a 85 empleados de otras categorías.

Evolución de la formación continua por sexo

Motivo	2025	2024	Diferencia	Δ %
Asistentes	8.791	9.837	-1.046	-10,63
Hombres	7.597	8.757	-1.160	-13,25
Mujeres	1.194	1.080	114	10,56
Horas	112.340:30	143.736:30	-31.396:00	-21,84
Hombres	99.684:30	128.970:00	-29.285:30	-22,71
Mujeres	12.656:00	14.766:30	-2.110:30	-14,29

Acciones de formación por Grupos Profesionales y sexo

Año 2025	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	789	54	5.784	1.574	134	7.492	456			8.791
Hombres	529	29	5.005	1.542	112	6.659	380			7.597
Mujeres	260	25	779	32	22	833	76			1.194
Horas	4.986:00	241:30	85.435:00	15.892:30	1.450:00	102.777:30	4.335:30			112.340:30
Hombres	3.331:30	146:00	75.369:30	15.756:30	1.230:30	92.356:30	3.850:30			99.684:30
Mujeres	1.654:30	95:30	10.065:30	136:00	219:30	10.421:00	485:00			12.656:00

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

(2) Incluye 37.926 horas de conductores en periodo de formación con contrato formalizado.

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	8.790:00	1.868:00	105.112:00	21.664:30	882:30	127.659:00	5.419:30			143.736:30
Hombres	4.638:30	1.118:00	96.568:00	21.147:00	806:30	118.521:30	4.692:00			128.970:00
Mujeres	4.151:30	750:00	8.544:00	517:30	76:00	9.137:30	727:30			14.766:30

(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.

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	2025			2024		
	Número de Grupos (1)	Asistentes	Horas de formación	Número de Grupos	Asistentes	Horas de formación
Conductor de autobús		904	31.640	63	1.080	37.800
Hombres		852	29.820		1.020	35.700
Mujeres		52	1.820		60	2.100
Otras categorías		85	2.975	4	74	2.590
Hombres		81	2.835		73	2.555
Mujeres		4	140		1	35
Total	60	989	34.615	67	1.154	40.390

(1) A partir de 2025, los grupos no se encuentran divididos inicialmente por categoría.

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 2.173 autobuses (98,32% 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, el 85,56% de los autobuses incorpora rampas manuales para la evacuación de personas en silla de ruedas en caso de emergencia.

- **Infraestructuras:** se ha impulsado la accesibilidad en las paradas de autobús, con la realización de trabajos de mejora en 44 marquesinas y se han alcanzado un total de 812 paneles de mensajes en las paradas (PMV) en la red.
- 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.
- Participación en el rediseño de la App Bus junto a CERMI Madrid, con el objetivo de garantizar su accesibilidad para todas las personas. Además, colaboración en la prueba de verificación de la legibilidad de los nuevos paneles exteriores de los autobuses de la línea BR1 para personas con discapacidad visual. La prueba se realizó con usuarios de ONCE Madrid, empleando el método del informante clave, lo que permitió aislar variables y aumentar la fiabilidad del análisis del reconocimiento del nuevo formato tipográfico.
- 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). Durante 2025, se ha procedido a la evaluación del Plan anterior y la definición de uno nuevo que abarque el periodo 2025-2027, con la implicación de todas las áreas y empresas municipales.
- En 2024, se definió 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 externa

e interna; y nuevas fronteras e innovación. En 2025, se ha procedido a la recopilación de los indicadores y a la revisión de las acciones incorporadas en el I Plan de Acción, con el fin de actualizar los indicadores de seguimiento contemplados.

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 3 sesiones, abordando buenas prácticas en materia de accesibilidad, la legislación europea de accesibilidad y otras recomendaciones y recursos municipales en materia de accesibilidad) y GT3 (enfocado en proyectos, interpretación de normativa, aplicación de soluciones singulares, etc., con 3 sesiones).

■ 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. Durante 2025, se han efectuado 6 reuniones de la Comisión.
- Comité Consultivo del Observatorio de Innovación en el Diseño Universal La Salle. En este ejercicio, se han realizado 2 jornadas (27ª sesión de trabajo realizada el 11 de junio de 2025 y 28ª sesión de trabajo realizada el 19 de noviembre de 2025).
- 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 participación en 3 subgrupos de trabajo: accesibilidad paradas bus, accesibilidad personas mayores, y discapacidades invisibles.
- VI Jornada de Accesibilidad Universal del Ayuntamiento de Madrid, días 14 y 15 de octubre, con la presentación de las acciones realizadas por el Servicio de Atención a Colectivos de EMT. En estas Jornadas la empresa recibió un reconocimiento en la categoría de 'práctica más innovadora'.
- Participación en el Plan de Capacitación Profesional de Fundación Adecco, para la realización de prácticas de personas con discapacidad intelectual en EMT. Han realizado formación en prácticas 3 personas, durante 3 meses.

■ Otras acciones en materia de accesibilidad:

- 'Creemos en tu autonomía'. Entrenamientos para personas con discapacidad intelectual para uso autónomo y seguro del autobús. En 2025, se ha formado a 30 personas con discapacidad.
- Creación de la I Jornada 'Experiencias Creemos en tu autonomía' en las instalaciones del Museo de EMT asistieron 26 personas entrenadas, 46 familiares y personal de la empresa.
- Iniciativa 'Apóyate en mí', proyecto piloto de acompañamiento iniciado con la unidad de Atención al Paciente del Hospital Universitario Ramón y Cajal (desarrollado en el apartado de relaciones con la sociedad).

- 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 sobre 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.

3 · 6 INTEGRACIÓN E IGUALDAD

En 2025, 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 el ejercicio, la Comisión de Seguimiento se reunió en 1 sesión, el día 10 de abril. Paralelamente, se elaboró el Protocolo LGTBI de EMT, para lo cual la Comisión constituida a tal efecto celebró 3 reuniones, los días 23 de enero, 30 de mayo y 4 de diciembre. En esta última sesión se procedió a la firma del citado Protocolo. Asimismo, el día 13 de febrero se impartió la formación 'Medidas planificadas y Protocolo LGTBI' dirigida a los miembros de la Comisión.

Las iniciativas desarrolladas por EMT, que promueven la igualdad de género, durante 2025, han sido:

- Cátedra para la promoción de la mujer en vocaciones STEM, para su incorporación profesional al sector del transporte y la movilidad: Participación junto a la Fundación Iberdrola y la Universidad Pontificia de Comillas ICAI en acciones orientadas a fomentar las vocaciones STEM femeninas, incluyendo jornadas de orientación en Formación Profesional y la organización de visitas técnicas a la Hidrogenera de EMT para dar a conocer proyectos reales de sostenibilidad y movilidad.
- Formación en igualdad: Impartición de formación en materia de igualdad al personal de nuevo ingreso y de promoción, centrada en la importancia de la perspectiva de género en el transporte y en el conocimiento del Plan de Igualdad de la empresa.

- Proyecto Madrid Ciudad Corresponsable: Participación en el proyecto transversal del Ayuntamiento de Madrid y en la Red Municipal de Empresas Corresponsables, asistiendo a diversas jornadas formativas sobre igualdad, liderazgo femenino, planes LGTBI, salud laboral con perspectiva de género, transparencia retributiva y prevención de la violencia machista, entre otras.
- Programa Cross Mentoring de AED: Participación en la V edición del programa para el fomento del liderazgo femenino, aportando cuatro parejas de mentoría de distintas áreas de la empresa para el intercambio de experiencias y el desarrollo profesional.
- Estrategia de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid 2025-2028: Colaboración en la nueva Estrategia de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid, contribuyendo a las líneas de actuación en materia de igualdad.
- Comisión de Movilidad y Género de ATUC: Participación en 3 sesiones celebradas durante 2025 (días 3 y 4 de abril y 24 de noviembre), centradas en los retos de la movilidad urbana, la sostenibilidad y la conmemoración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.

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 2025, se han recogido 990 kilos de tapones, lo que equivale a 1.485 kilos de CO₂ absorbido.
- Al final del ejercicio siguen activos 12 pases anuales a la Asociación Transexualia, que permiten 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 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):

- '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 2025, se han realizado 1.032 viajes, trasladando a 50.725 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.

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

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.

La empresa, a su vez, ha implementado una formación específica sobre el contenido de su Código Ético y de Conducta, disponible para todos los empleados a través de la intranet de EMT, que resume de forma concisa, amena y visual el contenido del Código y que contiene un breve cuestionario para verificar su comprensión por parte de todos los profesionales de la Empresa.

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.

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. 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.

EMT dispone de un Sistema de Prevención de Riesgos Penales que detalla los principios de gestión y prevención de delitos en el seno de la organización y concreta la estructura y funcionamiento del Comité de Cumplimiento como órgano de control y supervisión, procediendo a adoptar las medidas precisas para su implantación y desarrollo, así como para su verificación periódica, por lo que, en el ejercicio 2025 se ha iniciado la contratación de un servicio de revisión, actualización y verificación de la eficacia del actual sistema de prevención de riesgos penales de EMT por parte de un experto independiente, así como para la elaboración de un plan de formación y sensibilización para toda la entidad.

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 ha desarrollado su Sistema Interno de Información que forma parte de su Sistema de Prevención de Riesgos Penales, siendo el

Comité de Cumplimiento nombrado por el Consejo de Administración el órgano colegiado designado como Responsable del Sistema Interno de Información de EMT, así como el encargado de resolver las consultas y dudas sobre la interpretación y aplicación del Código y de gestionar el Canal Ético.

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 2025 se han recibido 33 comunicaciones en el Canal Ético relativas a posibles infracciones del Código Ético y de Conducta de EMT o normativa vigente, habiendo sido todas ellas convenientemente investigadas sin que ninguna de las mismas fuera relativa a supuestos de fraude, corrupción o soborno.

En 2025, las aportaciones a asociaciones, organizaciones o instituciones empresariales realizadas por EMT han ascendido a un importe de 99.235€, IVA excluido. En 2024, las aportaciones fueron de 100.247€.

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 Environmental, Social and Governance (ESG) de EMT se ha consolidado definitivamente durante este periodo en sus dimensiones social, medioambiental, de buen gobierno y de economía sostenible, generando valor tanto para la organización como para sus grupos de interés y contribuyendo al fortalecimiento de la reputación corporativa. Su importancia reside, además, en la identificación de los riesgos y oportunidades no financieros asociados a la actividad empresarial, lo que permite evaluar de forma integral la sostenibilidad y la responsabilidad de la organización mediante la incorporación de criterios ESG.

Durante 2025, se ha continuado avanzando en la definición y desarrollo del Plan Director ESG con el objetivo de integrar iniciativas éticas, de buen gobierno, sociales y ambientales alineadas con el Plan Estratégico de la empresa y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Todo ello, se ha realizado de acuerdo con los estándares internacionales y las últimas tendencias en sostenibilidad, mediante el establecimiento de compromisos y objetivos acordes a las expectativas de los distintos grupos de interés.

Durante 2025, EMT ha impulsado su crecimiento, la mejora continua y la consecución de sus objetivos mediante la creación de alianzas con diversas entidades, instituciones, organizaciones y ONG. Estas colaboraciones, basadas en la cooperación y el respeto mutuo, constituyen una herramienta clave para el desarrollo de iniciativas con impacto positivo en la sociedad, con responsabilidades claramente definidas para cada parte y un firme compromiso de trabajo conjunto orientado al logro de objetivos comunes.

En este contexto, a lo largo del ejercicio se han desarrollado diversas actuaciones que han dotado a EMT de las herramientas necesarias para avanzar en la consecución de los objetivos vinculados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10 y 17, generando valor tanto para la comunidad de su entorno como para la sociedad en general y para la propia empresa. Las actuaciones realizadas han sido las siguientes:

■ Nuevas firmas de convenios de colaboración con entidades sociales

- Fundación Renal Española: entidad que trabaja por el bienestar y la calidad de vida de las personas con enfermedad renal, y por el fomento de la salud renal.
- Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Madrid (COIIM): fomento de actuaciones en ingeniería, movilidad sostenible, innovación en el transporte y medioambiente.
- Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Madrid (AFEAM): iniciativas para difundir, colaborar y apoyar programas o proyectos sociales a favor de las personas con Alzheimer y sus familias.
- UNO Logística: cooperación para generar conocimiento y buenas prácticas en el diseño del proyecto de la Base de Colón como centro logístico, que supondrá la apertura de hubs logísticos para facilitar la distribución urbana de mercancías.
- Fundación Botín: desarrollo de relaciones académicas, culturales, científicas y de extensión cultural relativas al fortalecimiento de la función pública.
- Hospital Ramón y Cajal: Iniciativa 'Apóyate en mí', destinada al acompañamiento de personas mayores, y/o con discapacidad, que se encuentran solas a sus consultas médicas. El acompañamiento se realiza en líneas regulares de EMT y se lleva a cabo previa selección de los usuarios por parte del Servicio de Atención al Paciente del Hospital.
- Asociación Española de Profesionales de Automoción (ASEPA), cuyo detalle aparece en el siguiente apartado.

■ 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.
- TORNEO OPEN DE ESPAÑA DE GOLF 2025: gran acontecimiento que destaca tanto a nivel local como internacional el apoyo al deporte y la salud de la ciudad de Madrid.
- WAKE UP Spain: simposio que reúne a miembros del Gobierno, agentes sociales, presidentes autonómicos, alcaldes y líderes empresariales, con el objetivo de consolidarse como punto de encuentro para marcar la agenda del año en la recuperación y posicionamiento de España en los debates claves del momento.
- Madrid Leaders Forum: foro organizado por la Confederación de Empresarios de Madrid (CEIM) con apoyo de la CAM y el Ayuntamiento de Madrid, bajo el lema 'Madrid impulsando el futuro', que aborda temáticas de vanguardia como innovación, sostenibilidad, infraestructuras, logística, turismo, educación, movilidad e industria.
- XXVII edición del Fórum de la Automoción Española: acuerdo de colaboración con la Asociación Española de Profesionales de Automoción (ASEPA), en relación a la Jornada técnica 'Seguridad en el transporte colectivo en autobús y autocar. Un caso de éxito en España'.

En 2025, las aportaciones realizadas por EMT han ascendido a un importe de 323.000 euros, IVA excluido.

■ Renovaciones de convenios de colaboración con entidades sociales

- Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Madrid.
- Fundación Aladina.
- Fundación CEOE-CEIM.
- Fundación SEUR.
- Fundación Andecha y Bicisalud.
- Aldeas Infantiles SOS de España.
- CSEU La Salle.
- Asociación Infantil Oncológica de Madrid (ASION).
- Asociación de Sordociegos de Madrid (ASOCIDE Comunidad de Madrid).
- Club de Baloncesto Estudiantes.
- Colegio de Ingenieros Industriales de Madrid (COIIM).
- Cáritas Diocesana Madrid.

- Fundación Real Madrid.
- Plena Inclusión Madrid.
- Fundación Alcohol y Sociedad.
- Innovaética (Instituto de Estudio para la Ética y RSC).
- Asociación Española Contra el Cáncer (AECC Madrid).
- 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.
- Fundación ADECCO.
- Coordinadora Infantil y Juvenil de Tiempo Libre de Vallecas.
- UNICEF Madrid
- Cátedra STEM Mujer.
- Cruz Roja Española Comunidad Autónoma de Madrid.
- 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**

- Fundación Luz Casanova: cesión de diversos materiales informáticos que dan soporte a sus proyectos sociales.
- Cesión a EGEDA, sociedad de servicios para los productores audiovisuales, de plazas de aparcamiento para los días de celebración de los 'Premios Platino'.
- Aldeas Infantiles SOS: cesión de espacios en el aparcamiento de Marqués de Salamanca, para la colocación de mesas solidarias, cuya función es informar y sensibilizar sobre los programas de dicha asociación.

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

- Fundación Lo Que De Verdad Importa (LQDVI): campaña 'BYG SOCIAL CHALLENGE', con el fin de acelerar la carrera profesional de 60 jóvenes de referencia y conseguir que impacten positivamente en su entorno. Campaña 'TU HISTORIA DE VERDAD IMPORTA', para visibilizar las historias de vida de personas mayores.

- Fundación Aladina: campaña 'Únete al #PañueloChallengeAladina', con motivo del Día Mundial del Cáncer Infantil y difusión del proyecto Casa Aladina, ofreciendo un espacio de apoyo fuera del hospital con actividades terapéuticas y lúdicas como terapias con perros, psicología, deporte, cine y talleres, buscando mejorar su calidad de vida y bienestar emocional.
- Fundación Adecco: campañas de promoción de la empleabilidad femenina, centrando el foco en el Día Internacional de la Mujer. Campaña con motivo del Día Mundial de las Personas con Síndrome de Down; campaña 'Ayudas al Plan Familia', que proporciona ayudas económicas, terapéuticas y asesoramiento a familias con miembros con discapacidad para favorecer su actividad laboral; y la campaña en relación a la Agencia para el Empleo, para la formación, orientación e intermediación laboral de menores de 30 años y mayores de 45 que vivan en Madrid y estén en situación de riesgo de exclusión social.
- AECC Madrid: campaña para difundir la I Feria de Voluntariado bajo el lema 'Contigo +, el voluntariado suma donde el cáncer resta'; apoyo en la campaña por el Día Internacional del Cáncer de Mama; y la difusión de la XII Carrera Madrid en marcha contra el Cáncer.
- Asociación de Hemofilia de la Comunidad de Madrid (ASHEMADRID): campaña en favor de la carrera por la hemofilia, coincidiendo con el Día Mundial de la Hemofilia.
- Plena Inclusión Madrid: campaña 'Día Mundial del Autismo'.
- CERMI Comunidad de Madrid: campañas por el Día Nacional de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad.
- Fundación Real Madrid: acto de renovación del convenio de colaboración y difusión del partido solidario 'Corazón Classic Match'.
- Fundación Renal Española: campaña 'Este verano no te olvides de tus riñones', para concienciar a los viajeros sobre la prevención de enfermedades renales durante el periodo estival mediante mensajes en los autobuses.
- Fundación Grandes Amigos: campaña enfocada a animar a personas mayores a mantenerse activas realizando voluntariado para acompañar a otras personas mayores que están en situación de soledad.
- Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Madrid (AFEAM): campaña para difundir el concierto benéfico de la Orquesta Filarmonía y recaudar fondos en favor de enfermos de alzheimer; y campaña para promocionar la obra de teatro solidaria 'La Decisión de Néstor'.
- Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA-COCHEMFE): campaña en relación a la primera plataforma para facilitar el contacto entre personas con discapacidad o dependientes y profesionales de asistencia personal.
- Fundación Banco de Alimentos de Madrid (FESBAL): campaña 'Gran recogida Anual de alimentos de Madrid'; y campaña de captación de voluntarios para recogida de alimentos.

- UNICEF: difusión de la campaña 'Día Internacional de los Derechos del Niño'.
- FEVOCAM: campaña con motivo del Día Internacional del Voluntariado.
- Fundación Inocente Inocente: Gala Anual cuya causa, en esta ocasión, fue la recaudación de fondos para la lucha contra el cáncer infantil.

■ **Gestión y coordinación del protocolo para el acceso gratuito al museo de EMT para entidades sociales**

- Federación de Sordos de la Comunidad de Madrid (FESORCAM): 40 personas.
- Asociación de Sordos de Madrid (ASORMADRID): 40 personas.

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

Durante 2025, han continuado diferentes acciones de voluntariado. Se han contabilizado un total de 469 horas de trabajo realizado, en el que han participado un total de 111 voluntarios:

- 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 2025, han participado un total de 49 voluntarios destinando 122,5 horas.
- XIII Carrera Solidaria por la salud mental: celebrada el 2 de febrero y organizada por la Fundación Manantial, en la que participaron 6 voluntarios que invirtieron 21 horas.
- XII Carrera Madrid contra el cáncer: celebrada el 30 de marzo y organizada por la Asociación Española Contra el Cáncer, en la que participaron 12 voluntarios y destinaron un total de 48 horas.
- Campaña Pañuelo Challenge 2025: celebrada el 12 de febrero de 2025 y en la que participaron 12 voluntarios y destinaron un total de 24 horas.
- Mercadillo solidario de la Fundación Alas Madrid, en la que EMT colaboró en 2 mercadillos solidarios (26 y 31 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 43 voluntarios que destinaron un total de 174,5 horas.
- Colaboración en la Gran Recogida Anual del Banco de Alimentos de Madrid (7, 8 y 9 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.
- Colaboración con la Fundación LQDVI en el proyecto 'Tu Historia De Verdad Importa', donde los voluntarios acompañaron y escucharon a personas mayores, con el objetivo de reflejar la historia de su vida y convertirla en un libro que recoja sus vivencias y valores, en el que participó 1 persona voluntaria que destinó 100 horas.

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 2025, 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 cualquier momento mientras el sistema esté vigente, y a la que podrán presentar oferta mediante procedimiento restringido para la realización de las correspondientes subastas. Para las convocatorias de las subastas de gasóleo se han firmado contratos con cuatro empresas petroleras.

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 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 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. para 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. Durante el ejercicio se han implementado nuevas funcionalidades en PLYCA para adecuar la plataforma a los requisitos operativos de EMT, lo que ha requerido el despliegue y publicación de sucesivas versiones actualizadas de la aplicación.

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 y de cualquier incidencia que se produzca durante su ejecución, así como de los contratos menores, contratos derivados de los SDA y contratos basados en Acuerdos Marco, estos últimos, mediante la publicidad de la adjudicación. Además, se publican en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE) todos aquellos procedimientos que están sujetos a regulación armonizada (SARA). De esta información se da traslado, también, al Registro de Contratos del Ayuntamiento de Madrid (REPLYCA). Durante el año se han efectuado 912 inscripciones, 17 en tramitación y 55 memorias rectificativas o no en la materia.

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 2025, se han tramitado 2 expedientes por el procedimiento de emergencia del artículo 120 de la LCSP.

En este ejercicio, se han licitado 3 expedientes de contratación sujetos al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (Fondos Next Generation de la Unión Europea), 3 expediente sujetos a los Fondos Connecting Europe Facility (CEF) y se han realizado diversas gestiones respecto de otros ya licitados o adjudicados y a los que, con posterioridad, se les han concedido dichas subvenciones o se han realizado como consecuencia de auditorías externas.

Se mantiene 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 o de disponer de un Plan de Igualdad inscrito en el Registro de Convenios Colectivos, Acuerdos Colectivos de Trabajo y Planes de Igualdad, cuando disponen de una plantilla de 50 o más trabajadores (obligación prevista en el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con discapacidad y su inclusión Social y en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, respectivamente).

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

- La actividad contractual de EMT respecto a las empresas proveedoras, se desarrolla respetando la normativa socio laboral vigente en España y la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.
- Toda la documentación, publicidad, imagen o material que deban aportar los licitadores para la ejecución del contrato deberá hacer un uso no sexista del lenguaje, tratando de evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres y fomentar con valores de igualdad, la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.
- La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir los riesgos que puedan afectar a la integridad y la salud de las personas trabajadoras.
- La empresa adjudicataria deberá 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 empresa adjudicataria deberá adoptar, durante 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 dicha actividad. 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 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 2025:

Contratos Tramitados

Contratos	Número
Contratos sujetos a la Ley 9/2017 y al Real Decreto-ley 3/2020 (1)	174
Contratos tramitados por el procedimiento de emergencia	2
Contratos tramitados mediante sistema de clasificación propio	
- Gasóleo	4
Contratos tramitados mediante Sistema Dinámico de Adquisición (SDA)	
- Material informático	13
- Repuestos y componentes de autobús	203
- Material no repuestos de autobús	154
- Merchandising	11
- Desarrollo de software	2
Contratos tramitados mediante Acuerdo Marco (AM)	
- Ejecución de obras en edificaciones e infraestructuras de la EMT	31
- Servicios de Consultoría Financiera	-
- Contratos de respaldo	2
Excluidos de la normativa contractual	
- Arrendamientos	1
Contratos menores	63
Total de contratos	660
Adendas	84
Informes art. 336 LCSP	79
Subcontrataciones	121
Total de la actividad contractual	944

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

En el total de las 84 adendas se incluyen distintas actuaciones e incidencias en fase de ejecución: prórrogas, ampliaciones de plazo, modificaciones previstas y no previstas en el pliego, cesión de contratos, etc.

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.

Por su carácter más excepcional, cabe mencionar que se ha tramitado, en colaboración con el Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid (COAM), un procedimiento bajo la modalidad de concurso de proyecto para la redacción de anteproyecto, proyecto básico, proyecto de ejecución y dirección facultativa de las obras para el Museo de EMT, con la particularidad de que las ofertas se presentan bajo lema y es un Jurado, compuesto mayoritariamente por profesionales del sector de la arquitectura, el que analiza las ofertas y selecciona las propuestas ganadoras.

Asimismo, con el fin de dar continuidad al compromiso alcanzado por EMT dentro de su Plan Estratégico 2021-2025, se ha tramitado un procedimiento de concesión de obra, para la ejecución y explotación del nuevo Centro de Operaciones de La Elipa.

Hay que destacar que se han tramitado 11 contratos asociados a otros contratos (por ejemplo, en algún contrato derivado o contrato menor y contrato de tratamiento de datos) y se han devuelto 96 garantías definitivas.

A lo largo de 2025, los licitadores han interpuesto 22 recursos: 19 recursos o reclamaciones en materia de contratación, 1 de alzada y 2 contenciosos-administrativos, que se han tramitado, respectivamente, ante el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (TACP 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 el TACP Madrid, han sido todos desestimados, estando pendientes de resolver los demás. Además, se han recibido 4 peticiones de vista de expedientes que tienen por finalidad, en general, fundar la interposición de recursos.

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, Tribunal Administrativo de Contratación Pública.

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 2025, son:

- Revisión en profundidad, con periodicidad anual, de todas las actividades de tratamiento de datos personales, sin perjuicio de las revisiones y modificaciones puntuales que se desarrollen a lo largo del año conforme se detecten necesidades de modificación o alta de nuevas actividades de tratamiento.
- Evaluación del estado de cumplimiento de una serie de proveedores cuyas actividades fueron consideradas sensibles para la empresa, superando todos con éxito la supervisión realizada.

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 en tiempo y forma a las solicitudes realizadas por los interesados en relación con los derechos que la legislación les otorga en materia de protección de datos.

Para todas las nuevas actividades de tratamiento de datos, se ha realizado la correspondiente evaluación de impacto. Para las actividades de tratamiento que no requieran 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 el 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 2025, al igual que en 2024, no se ha recibido ningún requerimiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), aunque se ha detectado una única brecha de seguridad de datos personales, esta no ha requerido ninguna acción por la autoridad de control.

■ Gestión de Riesgos

La División de Asesoría Jurídica y Seguros ha participado, en 2025, en 20 clausuras de 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

	2025	2024	Δ	%
Accidentes con daños materiales				
Con repercusión económica en póliza	4.871	4.301	570	13,25
Sin repercusión económica en póliza	2.303	1.943	360	18,53
Total Accidentes con daños materiales	7.174	6.244	930	14,89
Daños a personas				
Lesionados	1.720	1.739	-19	-1,09
Fallecidos	4			

■ Seguridad Física

EMT cuenta con un Centro de Operación de Seguridad (SOC), especializado en la gestión de la seguridad. Durante 2025, 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 Bicimad para la recuperación de bicicletas abandonadas y sustraídas, interponiendo las denuncias, en caso necesario, en la Policía Judicial de Policía Municipal y Nacional.

5 · 3 · 2 Transparencia

EMT 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 aprobado un procedimiento interno específico que recoge los principales aspectos organizativos, funcionales y metodológicos necesarios para cumplir con las obligaciones legalmente exigibles.

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, por vía electrónica (mediante un formulario disponible en el Portal de Transparencia) o presencialmente (en las oficinas del Ayuntamiento de Madrid).

En el mismo sentido, EMT ha procedido a la revisión y actualización del Portal de Transparencia, con el fin de garantizar su adecuación a las exigencias normativas en materia de publicidad activa y derecho de acceso de la información pública.

En 2025, se han registrado 64 solicitudes relacionadas con el derecho de acceso a la información pública, (en 2024, se registraron 41 y resolvieron 35). De estas solicitudes, se han resuelto 59 de la siguiente manera:

- Estimadas: 34 ⁽¹⁾
- Estimadas parcialmente: 0 ⁽²⁾
- Inadmitidas: 21 ⁽³⁾
- Denegadas: 1 ⁽⁴⁾
- Desistidas: 0 ⁽⁵⁾
- Trasladas: 3 ⁽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 6 resoluciones emitidas por el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, correspondientes a 4 reclamaciones presentadas en 2024 y 2 presentadas

en 2025. En todos los casos, se acordó por este Consejo la desestimación íntegra de las reclamaciones interpuestas. En consecuencia, a la fecha de elaboración del presente informe, no consta la existencia de reclamaciones pendiente de resolución ante dicho órgano.

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 3 solicitudes de reutilización de información, que se encontraban pendientes de respuesta a la fecha de elaboración del presente informe.

5 · 3 · 3 Clientes

En coherencia con los ODS 3, 10 y 17, la orientación al cliente se consolida como una estrategia transversal y uno de los ejes del Plan Estratégico 2021-2025, orientado a transformar la experiencia del cliente mediante un análisis exhaustivo de los datos.

En este marco, se han reforzado los procesos de consultoría, la automatización de informes y el desarrollo de cuadros de mando para monitorizar reclamaciones, llamadas, intermodalidad y patrones de uso, junto con estudios de calidad según la norma UNE-EN 13816 y nuevas funcionalidades del CRM.

Asimismo, en Experiencia de Cliente Bus y Movilidad se ha avanzado hacia un modelo omnicanal. Se han realizado clientes misteriosos y estudios específicos para Bicimad, Aparcamientos, Teleférico y Grúas, además de manuales de estilo, mapeos del viaje del cliente y análisis de calidad percibida. Finalmente, se ha diseñado la nueva Experiencia de Cliente del Teleférico, con un plan de 71 medidas y una propuesta de reorganización de espacios.

El proyecto EDUCABÚS se ha consolidado como una de las iniciativas del año, llegando a más de 260.000 alumnos de 594 colegios en los veintinueve distritos, promoviendo la movilidad segura, sostenible y cívica en colaboración con los centros educativos y la Policía Municipal.

El área de Experiencia de Empleado ha evolucionado hacia un modelo de cliente interno, reforzando la medición del sentimiento, el reconocimiento, los beneficios y el onboarding.

Finalmente, se han fortalecido los Servicios de Atención al Cliente (SAC) y el Departamento de Atención al Cliente en Calle (DACC).

Servicio de Atención al Cliente (SAC)

Para facilitar la gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones o cualquier solicitud de información relacionada con el servicio, el SAC ha ampliado recursos, modernizado infraestructuras y avanzado hacia un nuevo Centro de Atención Telefónica digitalizado. Actualmente, dispone 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, oficinas del DACC, depósitos de grúas y taquillas de Teleférico, donde existen hojas de reclamación que pueden solicitarse al personal de la empresa.
- 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 2025, fueron atendidas en la oficina de la Sede Central un total de 13.880 personas, cuyas encuestas de satisfacción reportaron, en un 95,68% de los clientes, que la atención fue 'muy buena'. Esto supone, frente a 2024, un 48,86% más de visitas y el incremento de 10,88 p.p. en las encuestas de satisfacción.

El servicio cuenta con 2 puestos para la tramitación de la Tarjeta de Transporte Público (TTP) del CRTM, en los que se han emitido un total de 5.940 entre tarjetas nuevas, duplicados, extravíos y deterioros, frente a las 3.528 del año anterior (68,37% más).

También se ha gestionado el cobro de 1.165 recargos extraordinarios, 18 menos que el año anterior, y se ha realizado la gestión de los objetos encontrados en los autobuses o dependencias de EMT. En 2025, se han gestionado 13.277 objetos perdidos por los clientes en cualquiera de los servicios, 190 más con respecto a 2024. El 33,07% 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 2025, el número de llamadas gestionadas ha sido de 388.368, incluidas las que recibe la centralita de EMT a través del 91.406.88.00 (24,15% más que en 2024). Del total de llamadas recibidas, 11.839 fueron para comunicar la pérdida inmediata de un objeto, que fue devuelto en el mismo día en 2.931 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 2020 se estableció como herramienta de trabajo, MS Dynamics CRM (GestOAC) y desde entonces, se ha ido actualizando para ampliar distintas funciones con el objetivo de 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	2025	2024	Diferencia	Δ %
Hojas de reclamaciones oficiales	2.133	1.311	822	62,70
Carta o escrito	95	177	-82	-46,33
Correo electrónico y App	435	524	-89	-16,98
Reclamación telefónica/presencial	2.958	1.051	1.907	181,45
Reclamación por fax	3	10	-7	-70,00
Página web	35.041	26.595	8.446	31,76
TOTAL	40.665	29.668	10.997	37,07

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, en 2025, se ha producido un aumento del 37,07% en el número de sugerencias, reclamaciones o quejas con respecto al ejercicio anterior.

Sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas por tipología

Tipología	2025	2024	Diferencia	Δ %
Actuaciones de personal	8.128	7.146	982	13,74
Felicitaciones al personal	532	395	137	34,68
Daños y perjuicios económicos a los usuarios	1.798	1.643	155	9,43
Alteraciones del servicio	12.122	6.585	5.537	84,09
Sugerencias de los usuarios y otras	3.290	3.048	242	7,94
Reclamaciones por causa de material	379	238	141	59,24
Objetos encontrados	315	303	12	3,96
Descargo sobre Recargos Extraordinarios	114	138	-24	-17,39
Peticiones sugerencia y/o reclamaciones sobre carril-bus	9	3	6	200,00
Anomalías, cancelación y canje de títulos	1.631	1.468	163	11,10
Peticiones sugerencias y/o reclamaciones referentes a SMS y/o Panel de Mensajería Variable (tiempo de espera)	331	441	-110	-24,94
Grúas	729	662	67	10,12
Aparcamientos	3.761	3.678	83	2,26
Teleférico	41	67	-26	-38,81
Bicimad	7.485	3.853	3.632	94,26
TOTAL	40.665	29.668	10.997	37,07

■ 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 CRTM o a otros organismos oficiales. Durante 2025, 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 2025, 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 2025, el promedio ha estado en 3,13 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 2025, el promedio ha estado en 2,49 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 9 días naturales. Durante 2025, el promedio ha estado en 1,97 días.

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

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 2025, 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 2025, el promedio ha sido del 14,75%. Este indicador no se ha cumplido debido a una reducción puntual de la plantilla (bajas médicas, jubilaciones, etc.), junto con ajustes en el aplicativo tecnológico y un incremento excepcional de llamadas sobre consultas de Bicimad. Esta combinación de factores ha limitado temporalmente la capacidad operativa. Para mitigar su impacto, se ha reorganizado internamente el equipo y se ha solicitado un aumento de plantilla con el fin de recuperar el nivel de servicio requerido.

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

En 2025, EMT ha seguido reforzando su atención al usuario mediante el Departamento de Atención al Cliente en Calle (DACC), que ofrece asistencia directa en la vía pública, y el Departamento de Coordinación y Gestión de Atención a Colectivos y Eventos, encargado de apoyar a colectivos específicos y desarrollar actuaciones formativas y de acompañamiento.

■ DACC

El DACC es un servicio esencial para ofrecer una atención rápida, cercana y eficaz, reforzando la experiencia del viajero en toda la red de EMT. Informa y orienta a los usuarios, garantiza su seguridad y actúa directamente en la vía pública ante incidencias, desvíos o alteraciones del servicio. Además, presta apoyo en la puesta en marcha de Servicios Especiales sustitutorios de Metro, especialmente relevante en 2025 por el corte de la línea 6 desde marzo, de Cercanías y de otros modos de transporte cuando se requiere reforzar la atención al viajero, como en las obras del intercambiador de Conde de Casal o el soterramiento de la A-5.

Su actividad se desarrolla en:

- Intercambiadores de Plaza de Castilla, Moncloa y Avenida de América.
- Oficinas de información de Plaza de Castilla, Cibeles y Aluche.

- Terminales T1 y T4 del aeropuerto.
- Cualquier parada o zona afectada por obras, manifestaciones, eventos deportivos o rodajes.

Durante 2025, el DACC ha realizado 16.215 actuaciones, ofreciendo información en vía pública a 1.319.235 clientes, más del doble que el año anterior.

■ Atención a colectivos y eventos

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 de la empresa, 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 2025, cabe destacar las siguientes:

- Tal y como se recoge en el apartado 3.5, EMT continúa impulsando el programa 'Creemos en tu autonomía', con 30 entrenamientos realizados en 2025 (3 más que en 2024), y la impartición de sesiones de accesibilidad en la Universidad Rey Juan Carlos. Asimismo, se ha colaborado con el Hospital Ramón y Cajal en el proyecto 'Apóyate en mí', ofreciendo apoyo y acompañamiento a personas en riesgo de exclusión que no pueden viajar solas, con un total de 76 asistencias realizadas durante el año (73 más que en 2024).
- 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 2025, se ha recibido la visita de un total de 1.795 escolares pertenecientes (264 más que en 2024) a 68 colegios, institutos y fundaciones, de los que 92 eran personas con discapacidad de 15 Colegios de Educación Especial y 105 personas mayores de 7 Centros de la Tercera Edad.
- Acompañamiento de escolares, previa petición, durante sus desplazamientos en alguna de las líneas de EMT, con un total de 1.884 actuaciones (180 más que en 2024) y 50.789 escolares atendidos (3.420 más que el año anterior) de las que 518 actuaciones se realizaron a Centros Ocupacionales, atendiendo a 4.841 personas con discapacidad y 17 actuaciones para centros de mayores, acompañando a 200 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 198 actuaciones (151 más que en 2024) y 3.181 escolares atendidos (2.265 más que el año anterior), de las que 117 actuaciones se realizaron en Centros Ocupacionales de Formación y Fundaciones, atendiendo a 1.002 personas con discapacidad; y 10 actuaciones que se realizó en Centros de la Tercera Edad, favoreciendo a 87 personas mayores. Se han atendido tanto solicitudes directas de los centros como las procedentes de fundaciones con convenio de colaboración, entre ellas la Fundación ADECCO y la Asociación CÍRVITE, además del compromiso adquirido con el Departamento de Programas Educativos del Ayuntamiento de Madrid dentro del programa 'Madrid, un libro abierto'.

- Atención a 1.719 viajeros relacionados con accidentes en los autobuses, 26 más que en el ejercicio anterior.
- Durante 2025, EMT ha colaborado en eventos y actos institucionales de distinta índole, reforzando así su presencia institucional y sectorial mediante la participación en numerosos actos, jornadas técnicas y eventos corporativos, así como en campañas municipales y actividades divulgativas. La empresa también ha recibido 53 delegaciones nacionales e internacionales, procedentes de administraciones, universidades, empresas y organismos especializados, interesadas en sus infraestructuras, tecnologías y modelos de operación. Además, ha impulsado su proyección profesional mediante la presentación de 22 candidaturas a premios nacionales e internacionales en ámbitos como: innovación, movilidad sostenible, accesibilidad e inteligencia artificial, siendo premiada la empresa en 11.

5 · 3 · 5 Patrimonio Histórico

EMT es responsable de la gestión y conservación de su patrimonio histórico a través del mantenimiento y explotación del Museo EMT Madrid y del Centro de Documentación, en coherencia con el compromiso de la empresa con la preservación y difusión de su memoria corporativa y del transporte urbano madrileño.

Museo

Con sede en el Centro de Operaciones de Fuencarral, el espacio cuenta con tienda física, plataforma online y una audioguía bilingüe. Su misión es preservar y difundir la memoria del transporte urbano madrileño, acercándola a la ciudadanía a través de experiencias culturales, educativas e inclusivas.

Durante 2025, el Museo de EMT amplió y diversificó su actividad. De forma experimental, se incorporaron visitas en horario de tarde, con buena aceptación. En total se ofertaron 9.000 plazas (600 más que el año anterior) en 225 sesiones, registrándose 5.414 visitantes, entre ellos 263 personas con discapacidad y 928 mayores de 65 años. También se mantuvieron las visitas de grupo para centros educativos, asociaciones y entidades sociales, con 33 sesiones y 499 participantes.

En paralelo, se continuó con las labores de conservación y restauración, avanzando en el plan integral de mantenimiento y en la tramitación de nuevas catalogaciones como vehículos históricos. Asimismo, se lanzó el concurso internacional de ideas para la futura sede del Museo, en colaboración con el Área de Infraestructuras de EMT y el Colegio de Arquitectos de Madrid, y la colección incorporó nuevas piezas, como el minibús Tecnobús Gulliver, un SEAT 127 y cabinas del antiguo Teleférico.

En el ámbito institucional, el Museo se integró en la red TICCIH y participó en su IX Congreso, reforzando su posición como referente del patrimonio industrial vinculado al transporte urbano.

El Museo también ha acogido diversos actos y producciones, convirtiéndose en escenario de rodajes, eventos del Ayuntamiento de Madrid, congresos y actividades que han contado con la presencia de vehículos históricos de EMT.

Centro de Documentación

El Centro de Documentación es la unidad responsable de la conservación, difusión y puesta en valor del patrimonio documental reunido por EMT. Actúa como servicio de apoyo transversal, proporcionando acceso a información histórica, técnica y corporativa, y garantizando la preservación y transmisión del legado institucional de la empresa. Los principales hitos, durante 2025, han sido:

- Fondos documentales: actualmente dispone de 116 metros lineales de documentación gestionada.
- Seguimiento normativo: control y difusión diaria de normativa oficial (BOE, BOCM, BOAM, BORME y UE), con 803 documentos tramitados durante el periodo.
- Fondo histórico: avances en identificación, organización y normalización conforme a normativa bibliotecaria; incluye 46.000 documentos en papel, 1.000 digitales y 126 vídeos y 257 audios. De ellos, 44.000 están digitalizados (18.000 fotografías, 600 planos y 350 audiovisuales). Asimismo, 6.000 documentos están catalogados y 40.000 precatalogados.
- Migración a AbsysNet: el tratamiento del fondo se integra en la preparación para su migración masiva al sistema AbsysNet, que permitirá su consulta centralizada a través del Portal del Empleado.
- Uso del OPAC: 3.032 usuarios activos en el Catálogo del Portal del Empleado.
- Préstamo interno: incorporación de 175 ejemplares correspondientes a 27 títulos especializados de revistas.
- Archivo digital corporativo: gestión y archivo de 3.203 registros digitales.
- Conservación física: ordenación, preservación y rotulación de 120 cajas documentales de la colección histórica.
- Preservación gráfica: reubicación de más de 4.000 imágenes en materiales libres de ácido para garantizar su conservación a largo plazo.
- Visitas técnicas: realización de visitas técnicas a instituciones y organismos públicos para la difusión del patrimonio histórico de EMT, el intercambio de metodologías de gestión documental y el refuerzo de la colaboración en el ámbito municipal y del transporte.

5 · 3 · 6 Comunicación Externa

En 2025, la comunicación externa se ha centrado en proyectos estratégicos como el sistema de carga inteligente de autobuses, la inauguración del hub de movilidad de Plaza de España y el lanzamiento de las estaciones virtuales de Bicimad, con la sostenibilidad y la descarbonización de la ciudad como ejes transversales. También se ha reforzado la identificación de EMT con la ciudad de Madrid a través de campañas vinculadas a hitos locales y proyectos de cercanía.

■ Prensa y Redes Sociales

En la página web corporativa, se ha llevado a cabo el mantenimiento y actualización de la sección 'Noticias', 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 total, se han difundido 97 notas de prensa y se han gestionado 18 convocatorias de medios de comunicación para actos públicos.

En el Blog de EMT se han publicado 24 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 X (anteriormente 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.

A 31 de diciembre de 2025, el perfil institucional de EMT presenta los siguientes datos: 200.100 seguidores en X, 55.863 seguidores en Facebook, 21.584 seguidores en Instagram y 14.163 en LinkedIn. Además, se gestiona el perfil oficial de EMT en YouTube, donde se han compartido vídeos de carácter institucional, informativo e histórico, sumando 2.465 suscriptores. El canal de WhatsApp cuenta con un total de 23.865 suscriptores.

El Servicio de Bicimad en redes sociales presenta los siguientes datos de seguidores: 19.499 en X, 5.027 en Facebook y 2.495 en Instagram. El Servicio de Teleférico cuenta, actualmente, con 1.078 en X, 1.709 en Facebook y 3.362 en Instagram.

Tras el crecimiento experimentado este año, la comunidad de usuarios de EMT en redes sociales suma un total de 351.120 usuarios. Las cuentas de la empresa han realizado 3.970 publicaciones, que han generado 11.785.957 impresiones y 697.288 interacciones, lo que nos proporciona un engagement del 5,92%.

■ 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 2025 es el siguiente:

Información sobre incidencias publicadas

Tipo de publicación	2025	2024
Avisos por el Canal RSS	2.323	2.203
Avisos en la Web de la EMT y plataforma Open Data	2.692	2.596
Avisos en paradas	6.022	5.116
Avisos en pantallas de autobuses	2.552	2.432
Mensajes en paneles de paradas (PMV)	3.975	3.791
Mensajes en Twitter (@EMTincidencias)	4.901	4.707
Mensajes en Telegram	5.809	2.275
Correos electrónicos	2.327	2.204
Mensajes en canal de Whatsapp	1.268	1.298
Modificaciones de códigos NaviLens (1)	1.677	-

(1) EMT utiliza los códigos NaviLens para hacer más accesibles sus paradas, permitiendo que personas con discapacidad visual puedan localizar y recibir información de cada punto mediante guiado por voz.

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 2025, se han gestionado 46 procesos selectivos que han generado distintas publicaciones (17,86% menos que el año anterior).

Información sobre procesos selectivos

Tipo de publicación	Número
Avisos en la Web de EMT	60
Avisos en el Portal del Empleado	360
Avisos en pantallas internas	46
Mensajes en Telegram	1.120
Correos electrónicos	284

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 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 la empresa 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 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 fue: N.º autobuses eléctricos o cero emisiones, adquiridos en flota/ N.º total de autobuses en flota.

Para el ejercicio 2025 el Valor Objetivo fijado es un 25% de flota eléctrica y cero emisiones. La flota cero emisiones, adquirida según Directiva UE a 31 de diciembre de 2025, ha sido de 462 unidades. El total del parque móvil, a 31 de diciembre del 2025, se corresponde con 2.210 unidades, siendo un 21% el valor alcanzado.

Para el ejercicio 2024 el Valor Objetivo fijado fue de un 20% de flota eléctrica y cero emisiones. La flota cero emisiones, adquirida según Directiva UE a 31 de diciembre de 2024, fueron 424 unidades. El total del parque móvil, a 31 de diciembre del 2024, se correspondió con 2.132 unidades, siendo 20% el valor que se alcanzó.

■ SPT 2: Objetivos sobre el KPI Emisiones de NOx

EMT implantó en el Marco el objetivo emitir un volumen inferior 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 fue: Kg NOx emitidos/ 1.000 km comerciales.

Para el ejercicio 2025 el Valor Objetivo fijado es menos de 0,30 gr/km NOx emitidos/año, siendo 0,35 gr/km el valor alcanzado. Cabe destacar que, con motivo del cierre de la A-5 y de las obras en la Línea 6 de Metro y el intercambiador en Conde de Casal, ha sido necesario prestar más Servicios Especiales con flota no eléctrica.

Para el ejercicio 2024 el Valor Objetivo establecido fue menos de 0,33 gr/km NOx emitidos/año, siendo 0,37 gr/km el valor que se alcanzó.

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

EMT estableció 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 1.606 h/año, que supone alcanzar un objetivo de más de 6.000 MWh/año por todos los paneles fotovoltaicos instalados.

El indicador fijado ha sido: Potencia instalada MWh/año x r (hr/año), siendo r= ratio medio de productividad de los paneles instalados (hr/año) cuyo valor real no se conocerá hasta la finalización de las obras y de los días de sol anuales, orientación, etc.

Para el ejercicio 2025 el Valor Objetivo fijado es mayor de 6.000 MWh/año. La Potencia instalada ha sido de 4,553 MWh/año y el ratio medio de productividad de los paneles instalados 1.454 MWh, siendo 6.619,70 MWh/año el valor alcanzado.

Indicador	Objetivo
Energía Renovable estimada generada en instalación por placas fotovoltaicas (Mwh/año)	Ejercicio 2025
Valor Objetivo (MWh)	> 6.000
Potencia instalada (MWh)	3,96
Ratio Medio de Productividad de Paneles Instalados (hr/año)*	1.606

Potencia instalada (kW)	Potencia instalada (MWh)	Energía estimada (MWh/año)	Ratio Medio productividad paneles (MWh/año)
4.553,34	4,553	6.619,70	1.454

Para el ejercicio 2024 el Valor Objetivo fijado fue 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 que se alcanzó.

7 INFORMACIÓN FISCAL

El resultado del ejercicio 2025 ha sido de 3.261.208 euros, 1.257.555 euros en 2024, 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 2025 ha tenido una cuota a devolver de 145.738 euros, 125.208 euros en 2024 (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 31.544.728 euros, 29.565.239 euros en 2024 (Nota 23.3 de la Memoria de las Cuentas Anuales).

En el ejercicio 2025, la Sociedad ha recibido una subvención de capital por importe de 561.334 euros procedente del Tesoro Público en el marco de las 'Ayudas para la transformación digital de los sectores productivos estratégicos'. En concreto es una ayuda al proyecto de 'Espacio de datos normalizados de movilidad multimodal urbana'. Además, en el ejercicio 2025, la Sociedad ha registrado una subvención de capital por la venta de Certificados de Ahorro Energético (CAE) a Iberdrola Clientes S.A. por importe de 402.240 euros (Nota 17 de la Memoria de las Cuentas Anuales).

8 TABLA DE CONTENIDOS EINF

Información solicitada por la Ley 11/2018 de Información no Financiera	Página del Informe
MODELO DE NEGOCIO	
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial, organización y estructura): actividades, marcas, productos y servicios; tamaño de la organización.	3-10
Mercados en los que opera: ubicación sede y ubicación operaciones.	3
Objetivos y estrategias de la organización.	13-15, 17-22
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	16-17
Análisis grupos de interés: identificación y canales de comunicación.	21-22, 69-70, 74-79
Estudio de materialidad: metodología y aspectos materiales.	22-24
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.	40
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.	40-42
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.	21, 27-29, 40
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	40-42
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	40
Aplicación del principio de precaución.	40
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	40
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).	29-33
Economía circular y prevención y gestión de residuos	
Descripción de medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	38-39
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	38

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		33
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.		36
Consumo, directo e indirecto, de energía.		33-35
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.		33-34, 40
Uso de energías renovables.		32, 37-38, 97-99
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.		28-33
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático		28-33
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.		29-30, 97-99
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.		42-44
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.		42
▲ 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.		45, 53-55, 64-66, 67-68, 71-72
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.		55-60
Empleo		
Número de empleados por país.		45-46
Número total y distribución de empleados por sexo, edad y clasificación profesional.		45-46
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.		46-49
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.		50
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.		52-53
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.		53

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.	52
Implantación de políticas de desconexión laboral.	57
Empleados con discapacidad.	53-54
Organización del trabajo	
Descripción de la organización del tiempo de trabajo (turnos, gestión de horas extra, flexibilidad en la jornada laboral, etc).	55-56
Descripción de medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	55-57
Número de Horas de absentismo.	58
Salud y seguridad	
Descripción de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	60-63
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	58-60
Descripción de las condiciones de seguridad e higiene en el trabajo.	63
Relaciones sociales	
Descripción de la organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	64-66
Descripción del balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	64-65
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	64
Formación	
Descripción de las políticas implementadas en el campo de la formación.	66-68
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	66-68
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	69-71
Igualdad	
Descripción de medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	64-65, 71-72
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.	57, 64-65, 71-72
Descripción de la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	71-72
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.	73-74

Información solicitada por la Ley 11/2018 de Información no Financiera		Página del Informe
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.		73-74
Derechos humanos		
Descripción de la aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.		73-74
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos		73-74
Descripción de las medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.		73-74
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO		
Principales riesgos que afectan a la organización en materia de corrupción y soborno, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos. Información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, mediano y largo plazo.		73-74
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.		73-74
Corrupción y soborno		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.		73-74
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.		73-74
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.		73-74
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD		
Principales riesgos que afectan a la organización en materia de compromiso con el desarrollo sostenible, subcontratistas y proveedores, consumidores e información fiscal, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos. Información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, mediano y largo plazo.		80-84
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.		73-74, 80-84, 86-88
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
Descripción del impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local (por ejemplo, gasto en proveedores, gasto en proveedores locales).		74-79

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.		74-79
Descripción de las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.		74-79, 94-95
Información sobre las acciones de asociación o patrocinio.		76
Subcontratación y proveedores		
Información sobre la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.		80-84
Descripción sobre cómo se considera la responsabilidad social y ambiental de los proveedores en sus relaciones con estos.		80-84
Descripción de los sistemas de supervisión y auditorías a proveedores y resultados de las mismas.		82-84
Consumidores		
Descripción de las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.		84-86
Descripción de los sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.		88-92
Información fiscal		
Los beneficios obtenidos por país.		99
Los impuestos sobre beneficios pagados (no devengados).		99
Las subvenciones públicas recibidas.		99

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S.A.

www.emtmadrid.es