

informe anual
de responsabilidad
social corporativa
2013

EMT



***j*MADRID!**



contenido

pág. 4 **CARTA DE LA PRESIDENTA** **1**

2 **PRINCIPALES CIFRAS 2013** pág. 8

pág. 14 **PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN** **3**

- 3.1** Misión, Visión y Valores pág. 16
- 3.2** Estructura organizativa pág. 18
- 3.3** Compromiso Responsable pág. 21
- 3.4** Premios y reconocimientos vinculados a la sostenibilidad pág. 28
- 3.5** Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento (SACE) pág. 29
- 3.6** Internacionalización y nuevas líneas de negocio pág. 30

4 **CLIENTES** pág. 34

- 4.1** Compromiso con los clientes pág. 37
- 4.2** Oferta de servicio en 2013 pág. 37
- 4.3** Nuestras actuaciones pág. 48
- 4.4** Buenas prácticas pág. 68

5 **MEDIO AMBIENTE** pág. 70

- 5.1** Compromiso con el Medio Ambiente pág. 73
- 5.2** Nuestras actuaciones pág. 75
- 5.3** Buenas prácticas pág. 103

pág. 108 **GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS** **6**

- 6.1** Compromiso con las personas pág. 110
- 6.2** Nuestras actuaciones pág. 111
- 6.3** Buenas prácticas pág. 122

pág. 132 **CADENA DE SUMINISTRO** **8**

- 8.1** Gestión responsable de la cadena de suministro pág. 134
- 8.2** Nuestras actuaciones pág. 135

pág. 146 **ANEXOS** **10**

- 10.1** Acerca de este informe pág. 148
- 10.2** Índice de contenidos GRI pág. 149

7 **GESTIÓN SOCIAL** pág. 124

- 7.1** Compromiso con la comunidad pág. 126
- 7.2** Nuestras actuaciones pág. 127

9 **GESTIÓN ECONÓMICA SOSTENIBLE** pág. 138



carta de la presidenta **1**

Como cada año, la EMT comparte con los distintos Grupos de Interés los aspectos sociales, ambientales y económicos de su actividad mediante su informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). En este informe se reflejan las líneas trazadas para alcanzar objetivos tan importantes como la sostenibilidad socioeconómica y ambiental, el comportamiento responsable de la Empresa con todos estos Grupos y la calidad del servicio ofrecido a nivel de seguridad, comodidad, accesibilidad, información, comunicación y medio ambiente.

En este sentido, la Empresa ha llevado a cabo numerosas acciones encaminadas a la progresiva consecución de sus compromisos como la renovación de los certificados de calidad y medio ambiente de líneas y Centros de Operaciones, la propuesta de innovación en materia de tecnologías de la información, el desarrollo de proyectos experimentales de eficiencia energética y la colaboración con diversas organizaciones en materia de accesibilidad, entre muchas otras iniciativas, ponen de manifiesto la apuesta por la mejora continua de la organización.

Derivado de la difícil situación económica en la que se encuentra el país desde hace ya varios años, y que afecta especialmente a las entidades de carácter público, la Empresa ha reducido ligeramente su actividad por el menor número de viajeros transportados. Por ello, ha realizado una gestión económica eficiente de su actividad y ha optimizado los recursos mediante auditorías energéticas, la incorporación de vehículos cada vez más eficientes, el control de los consumos (electricidad, combustible, agua, papel, etc.) y un Plan de Ahorro de Recursos, entre otros.

Estas medidas no sólo han supuesto un ahorro económico, sino que también han reducido el impacto de la actividad de la EMT sobre el entorno que le rodea y mejorado la calidad del aire de la Ciudad de Madrid. Entre otras iniciativas, se ha renovado progresivamente la flota, se han sustituido combustibles más contaminantes y se han instalado filtros y catalizadores en los autobuses más antiguos. Con estas medidas, se ha logrado reducir las emisiones de CO2, principal gas de efecto invernadero, participando en la lucha global contra el cambio climático. En consonancia con esta línea de actuación, la EMT ha continuado con la adecuada gestión de los residuos y la prevención de la contaminación del suelo demostrando su compromiso con el medio ambiente y con la calidad de vida de los ciudadanos de Madrid.

Todo esto no sería posible sin el equipo humano de la EMT, su recurso más importante y la clave para garantizar la calidad del servicio a los clientes. Por ello, la Empresa ofrece óptimas condiciones laborales a sus empleados, fomenta la participación en actividades formativas, pone a su disposición distintos beneficios sociales y asegura su protección a través del Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

En una economía globalizada como en la que vivimos tiene especial importancia la gestión responsable de la cadena de suministro y la EMT no ha sido ajena a ello. Durante este año, el fomento de la transparencia en la publicación de anuncios y convocatorias de procedimientos de contratación, así como en la inclusión de cláusulas sociales y ambientales en los pliegos y en la ejecución de contratos, han sido algunos de nuestros avances más significativos en esta materia.

Un año más, la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol) ha concedido a la EMT su "Certificado de Responsabilidad Social Corporativa", reconociendo la ética y la lealtad que en materia publicitaria desarrolla la empresa en beneficio de los consumidores y del propio mercado.

Cabe destacar también, el interés de la EMT por seguir creando valor añadido para la comunidad en la que ejerce su actividad. Para ello, ha mantenido la colaboración con diversas fundaciones y ONG en acciones solidarias (Campaña Anual Contra el Frío, colaboración con organizaciones de personas con discapacidad física, psíquica o sensorial, alianza con UNICEF, campañas de donación de sangre, etc.) y ha traspasado sus fronteras geográficas, firmando un acuerdo de colaboración y cooperación con la Alcaldía Municipal de San Salvador para la futura puesta en marcha de acciones de cooperación al desarrollo en dicho país.

Por último, quiero insistir en que la mejora continua en cada uno de los aspectos mencionados, el desarrollo económico responsable, la vocación por el servicio prestado y el fomento de la movilidad sostenible en la Ciudad de Madrid, son los pilares que dan sentido a la cultura corporativa de esta Empresa. Por eso, esperamos que este informe transmita la filosofía de la EMT y la fuerte implicación de todos sus trabajadores para cumplir con las expectativas de los ciudadanos de Madrid.

Ana Botella Serrano



Principales cifras **2**

Principales Cifras 2013

	2011	2012	2013
BALANCE ECONÓMICO			
Activo (€)	563.534.157	514.645.817	458.380.440
Pasivo (€)	291.217.251	266.084.464	245.401.363
Resultado ejercicio (€)	-681.376	-143.614	-21.536.761
Sanciones con importe económico relevante (€)	0	0	0
SERVICIO			
Número de líneas	216	216	203
Longitud de la red (i/v)(km)	3.835	3.897	3.562
Número de paradas	10.473	10.499	10.178
Parque de autobuses	2.095	2.000	1.903
Antigüedad del parque (años)	6,04	6,17	6,64
Media de autobuses en servicio en día laborable (excluido agosto)	1.839	1.778	1.731
Kilómetros recorridos (en línea)	95.454.060	93.096.839	91.262.015
Velocidad en línea (km/h)	13,43	13,57	13,52
Longitud carril-bus (km)	94	94	94
Longitud carril-bus con separador (km)	39	39	39

Principales Cifras 2013

	2011	2012	2013
CLIENTES			
Viajeros transportados	426.586.901	405.485.897	404.102.366
Media diaria de viajeros (en día laborable de invierno)	1.566.037	1.512.735	1.481.157
Viajeros en día laborable máximo	1.667.532	1.613.751	1.580.020
Viajeros por vehículo-kilómetro en línea	4,47	4,36	4,43
MEDIO AMBIENTE			
Inversión ambiental (€) ⁽¹⁾	44.894.702	37.923.061	16.702.640
Consumo de combustible por 100 km (kWh)	629,81	636,41	651,30
Consumo de agua (m ³)	93.838	80.519	78.147
Consumo de papel (ejemplares)	2.594.510	2.379.025	2.456.675
Nivel de emisiones (%) con respecto a 2010 (100%) ⁽²⁾			
. NOx	82,23	67,88	53,78
. HC	77,09	58,55	51,80
. CO	82,63	73,16	70,35
. Partículas	77,79	60,94	41,49
. CO ₂	91,75	86,73	85,70

⁽¹⁾ Durante 2013, los recursos económicos destinados al aspecto ambiental han ascendido a 16.702.640 €. Esta cantidad ha sido destinada principalmente a la descontaminación de los suelos y a la compra de nuevos vehículos respetuosos con el medio ambiente. Esta cantidad no incluye el importe destinado a la correcta gestión de los residuos.

⁽²⁾ Se modifica el método de cálculo respecto a años anteriores, teniendo en cuenta el rendimiento del motor.



Principales Cifras 2013

	2011	2012	2013
PERSONAS			
Plantilla total (a 31 de diciembre)	8.302	8.328	8.165
Plantilla total adscrita al servicio de transporte urbano (a 31 de diciembre)	8.033	8.063	7.909
Plantilla total adscrita al SACE (a 31 de diciembre)	269	265	256
Porcentaje hombres/mujeres en plantilla	95/5	95/5	95/5
Formación por alumno (horas)	24,79	24,33	22,78
Accidentalidad laboral:			
. Índice de incidencia	39,46	36,28	31,60
. Índice de frecuencia	26,50	24,75	25,95
. Índice de gravedad	0,50	0,38	0,55



perfil de la
organización **3**

La Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT) es una sociedad anónima, propiedad del Ayuntamiento de Madrid e integrada en el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, que se encarga de la prestación del servicio de transporte público urbano colectivo de superficie mediante autobús en la Ciudad de Madrid.



Principales datos de actividad

La EMT trabaja continuamente por ofrecer un servicio público de transporte eficaz y eficiente con los más altos estándares de calidad para responder a las necesidades y expectativas de los clientes y contribuir al bienestar y desarrollo tanto de sus empleados como de la sociedad en general. Para conseguirlo, se somete a un continuo proceso de modernización y mejora de su flota de autobuses y sus sistemas y equipamientos de gestión.

Asimismo, desde 2007, la EMT se encarga de la vigilancia de los carriles reservados para el transporte público a través del Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento (SACE) con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado a los clientes del autobús en términos de regularidad, frecuencia y velocidad.

En 2013, la Empresa ha continuado con la política de desarrollo y consolidación de nuevas líneas de negocio, generando actividades tanto en el campo de los servicios externos como internos.

3.1 Misión, Visión y Valores

La EMT apuesta por un modelo de gestión empresarial basado en el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente. Por ello, e impulsada por el fomento de la calidad y de la transparencia, existe un fuerte compromiso dentro de esta Empresa, y a todos los niveles, con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

La Empresa define una misión, una visión y unos valores que constituyen su identidad y contribuyen al cumplimiento de sus objetivos estratégicos y a consolidar el compromiso con sus Grupos de Interés.



MISIÓN

> Ofrecer un servicio de transporte público de referencia en Madrid que satisfaga las necesidades y expectativas de los **Ciudadanos** y del conjunto de personas que transitan por la Ciudad de Madrid

VISIÓN

> Ser el operador de transporte público sobre superficie referente en el servicio ofertado y en la atención a nuestros **Ciudadanos**, apoyados en nuestro liderazgo tecnológico, sostenibilidad y una organización más motivada y competitiva

VALORES

> Compromiso con la **Fiabilidad**, la **Accesibilidad**, la **Seguridad**, la **Comunicación**, la **Proximidad**, la **Innovación** y la **Responsabilidad** por el servicio que se ofrece a Clientes y Ciudadanos

Estos compromisos se materializan a través del "Plan Estratégico de la EMT 2012-2015", a partir del cual se desarrollan acciones y proyectos concretos en el ámbito de la calidad del servicio, la sostenibilidad y compromiso y la eficiencia, y es revisado anualmente con nuevas líneas de actuación en función de las necesidades internas y externas detectadas.

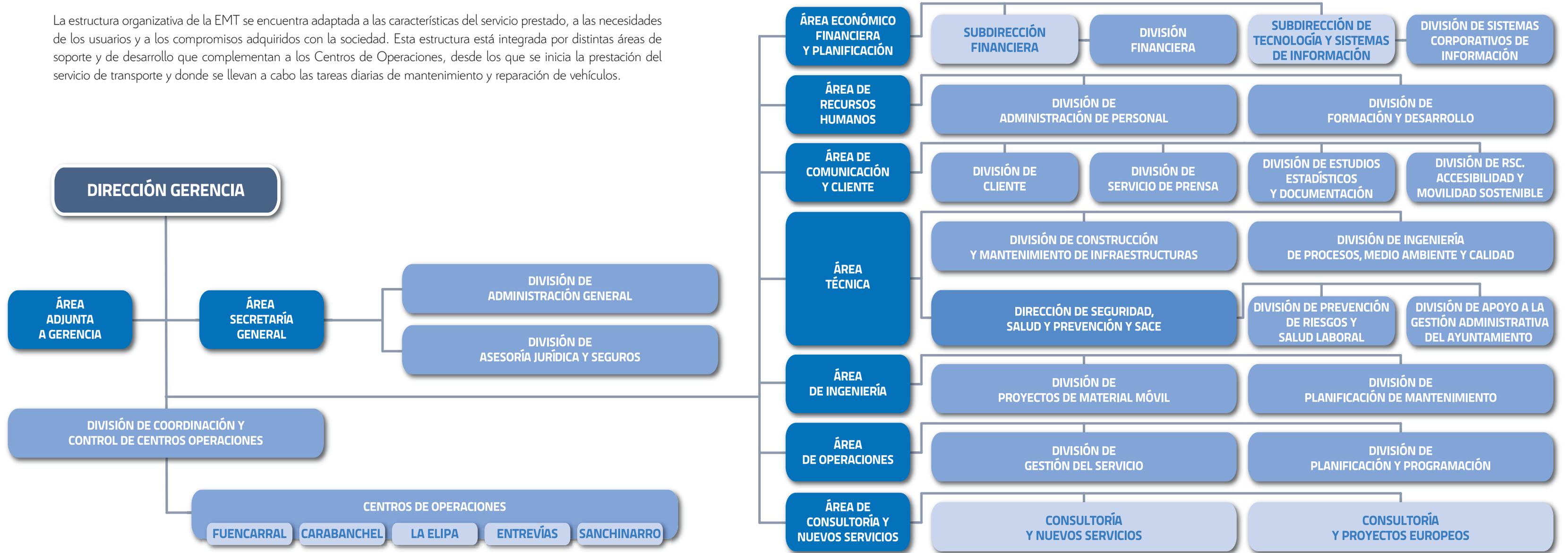


Plan Estratégico 2012-2015



3.2 Estructura organizativa

La estructura organizativa de la EMT se encuentra adaptada a las características del servicio prestado, a las necesidades de los usuarios y a los compromisos adquiridos con la sociedad. Esta estructura está integrada por distintas áreas de soporte y de desarrollo que complementan a los Centros de Operaciones, desde los que se inicia la prestación del servicio de transporte y donde se llevan a cabo las tareas diarias de mantenimiento y reparación de vehículos.



La Empresa dispone de los siguientes órganos de gobierno con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento de la organización y velar por las necesidades de todos los Grupos de Interés:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- > El Consejo de Administración está compuesto por nueve miembros designados por la Junta General de la Sociedad, coincidente con la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, y sus funciones son la dirección, gestión y administración de la Empresa

COMISIÓN DELEGADA

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

COMITÉ DE DIRECCIÓN

- > Es el principal órgano consultivo del Consejo de Administración y está coordinado por el Director Gerente de la EMT. Este Comité se encarga de definir las estrategias para el logro de objetivos, evaluar periódicamente el grado de cumplimiento, de realizar propuestas de mejora e inversiones y alinear las estrategias y acciones específicas con las generales de la organización



3.3 Compromiso Responsable

Política de RSC

Consciente de su impacto en la sociedad y en el medio ambiente, así como en el entorno económico presente, la EMT se compromete a llevar a cabo un modelo de gestión responsable y transparente que garantice su sostenibilidad.

Así, como elemento transversal que concierne a todas las áreas y centros de la Empresa, ha desarrollado una Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) dirigida al alineamiento de la toma de decisiones.

Esta Política constituye la Hoja de Ruta para la implantación de la RSC en toda la organización y se estructura en base a ocho grandes líneas:

Imagen de marca reconocible

Ética empresarial

Calidad de vida y comunicación con los empleados

Marketing responsable

POLÍTICA DE RSC

Información y comunicación con el cliente

Relación con la Comunidad, empresas y asociaciones

Respeto por el medio ambiente

Accesibilidad Universal



Política de Responsabilidad Social Corporativa

Grupos de Interés

Los Grupos de Interés son todos aquellos que influyen o son influidos por las decisiones de la Empresa. La identificación de éstos se realiza en función de la estrategia y de las políticas definidas y se revisa anualmente para tener una visión actualizada de dicho conjunto.

Los Grupos de Interés identificados actualmente por la EMT son:



Un amplio repertorio de herramientas propician la consulta y el diálogo con dichos Grupos y permiten recoger sus prioridades y expectativas para poder responder ante ellas de manera eficaz, con el objetivo de atender de la forma más adecuada a cada uno de ellos, y así establecer líneas de acción concretas. También se lleva a cabo un importante esfuerzo por asegurar la comunicación con todos estos Grupos a través de los diversos canales de comunicación ya existentes, así como mediante la continua identificación de nuevos canales adaptados a las nuevas tecnologías y necesidades de sus receptores.



Actuaciones generales en el ámbito de la RSC

Durante 2013, se han llevado a cabo diversos proyectos y acciones dentro del ámbito de la RSC. Entre ellas, cabe destacar la progresión en el proyecto propuesto por la Inspección General de Servicios (IGS) perteneciente al Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública del Ayuntamiento de Madrid, para el desarrollo de un modelo de gestión y una guía de RSC para las empresas municipales de este Ayuntamiento. En el marco de dicho trabajo, la EMT ha definido un Plan de Responsabilidad Social Corporativa cuyos compromisos se centran en:

Los Clientes	La Sociedad
Los Proveedores	El Medio Ambiente
Los Empleados	La Gestión Económica
La Estrategia y la Gestión, y con el Buen Gobierno y la Transparencia	

En este mismo periodo, la EMT ha obtenido el "Certificado de Responsabilidad Social Corporativa" de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol) de ética y lealtad publicitaria en beneficio de los consumidores y el propio mercado.

Además, la Empresa ha participado en proyectos solidarios colaborando con distintas organizaciones de la sociedad civil y ONG, entre las que se encuentra Proyecto Hombre o UNICEF.

También ha participado en la organización de las Jornadas de Movilidad Sostenible con motivo de la Semana Europea de la Movilidad, en las que se ha abordado las políticas de movilidad urbana sostenible y accesible, y las actividades internacionales en las que la EMT está inmersa.

Éstas son solo algunas de las múltiples acciones que se han llevado a cabo con los distintos Grupos de Interés y que se desarrollan a lo largo de este Informe.

Aspectos de RSC materiales

Con el fin de transmitir de una forma más directa las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad y de centrarse en los aspectos verdaderamente críticos de la Empresa, la EMT ha realizado un análisis de materialidad en relación con el impacto de su actividad en la RSC.

Este análisis ha comprendido las siguientes fases:

Interno:

- Análisis de los principales impactos ambientales, sociales y económicos derivados de la actividad de la EMT.
- Identificación de las preocupaciones y recopilación de las sugerencias de los Grupos de Interés, recibidas a través de los canales de comunicación existentes con dichos Grupos.

Externo:

- Consulta a expertos en la materia.
- Identificación de los aspectos materiales destacados por otras empresas del sector.
- Estudio de posicionamiento de organismos de referencia, tanto nacionales como internacionales, con respecto a tendencias y riesgos de carácter global.

Extracción de conclusiones y definición de los aspectos materiales para la Empresa.

Así, los aspectos identificados como materiales por ser considerados sus efectos ambientales, sociales o económicos significativos para la organización, y que influyen en las evaluaciones y decisiones de los Grupos de Interés, y por tanto, tienen un peso importante en la toma de decisiones de la Empresa, son los siguientes:



Aspectos ambientales	Aspectos sociales	Aspectos económicos
Calidad del aire	Prevención y seguridad laboral, operacional y lógica	Desempeño económico
Cambio climático	Accesibilidad universal	Presencia en el mercado nacional e internacional
Eficiencia energética	Comunicación interna, formación y compromiso de los empleados	
Uso eficiente de los recursos	Gestión de la cadena de suministro	
Gestión de los residuos		
Aspectos transversales		
Innovación y desarrollo		
Calidad del servicio prestado		

Estas cuestiones materiales se encuentran incluidas en el “Plan Estratégico 2012-2015” de la EMT a través de las distintas líneas de actuación englobadas en tres áreas de trabajo: Calidad del servicio, Sostenibilidad y Compromiso y Eficiencia, y se desarrollan con mayor detalle a lo largo del presente Informe.



3.4 Premios y reconocimientos vinculados a la sostenibilidad

En abril, la EMT ha recibido el **premio de la Fundación Dintel** al mejor "Proyecto Smart Cities 2013" por su plataforma Open Data, que pone a disposición de terceros todos los datos de servicio de la Empresa para el desarrollo de aplicaciones y widgets informativos digitales.

En octubre, ha sido galardonada con el "**Premio Especial a la Innovación**", concedido por la empresa líder en Sistemas de Información Geográfica a nivel mundial (**ESRI**), por el uso extensivo que hace la Empresa de este tipo de sistemas en sus procesos de gestión, planificación y operación de sus autobuses.



Finalmente, en diciembre, ha recibido el premio **EnerTic 2013** a la "Innovación y reconocimiento a las mejores prácticas", de la Plataforma de Empresas TIC para la mejora de la Eficiencia Energética, dentro de la categoría "Smart Mobility", por el Proyecto EfiBus de conducción eficiente. Este proyecto ha consistido en la implantación de un módulo que almacena y procesa información relevante acerca del vehículo con respecto al consumo y la sostenibilidad ambiental, al tiempo que envía los datos registrados a un centro de control para el posterior análisis.

3.5 Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento (SACE)

A través del SACE, y en estrecha colaboración y coordinación con la Dirección General de Movilidad del Ayuntamiento de Madrid, se realiza, desde 2007, la vigilancia de los carriles reservados para el transporte público. Además, se encarga de la supervisión del estado de los separadores físicos de los carriles.

Durante 2013, el SACE ha desarrollado las siguientes actividades:

Vigilancia del carril-bus y control del estado de los separadores

Apoyo a la gestión municipal en la tramitación de expedientes sancionadores y en la gestión de los Departamentos de Auto-Taxi y de Transporte Regulado

Apoyo en las tareas del Departamento de Regulación en Vías Públicas (Control de Parquímetros)

Apoyo en nuevas áreas del Ayuntamiento, en la Subdirección General de Circulación y en la Subdirección General de Movilidad

Con estas actuaciones se pretende mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los clientes en términos de regularidad, frecuencia y velocidad. Además, forman parte de las medidas contempladas por el "Plan de Calidad del Aire para la Ciudad de Madrid 2011-2015" para promover un transporte público más eficiente y sostenible.

Para realizar el servicio, los vehículos disponen de un sistema de captación automática de matrículas de los automóviles particulares que circulan o estacionan en los carriles reservados para el autobús. En este sentido, durante este año, se ha completado el proceso de implantación del Sistema de Captación Automática de Matrículas y Gestión de Denuncias en los vehículos del SACE que fueron renovados en 2012.

Este sistema ha permitido optimizar progresivamente los resultados y mejorar los niveles de ocupación de los carriles reservados. Prueba de ello es la reducción de las sanciones totales en un 18% con respecto al año anterior, de un 12% de las sanciones motivadas por estacionamientos indebidos en el carril-bus y la desaparición de las rutas a pie, salvo situaciones especiales, habiéndose incrementado en un 13,38% el número de kilómetros anuales por vehículo en este último año.

Para poder ofrecer al ciudadano un detalle más exhaustivo del motivo de su infracción y poder analizar mejor su incidencia (siguiendo las directrices marcadas por la Dirección General de Movilidad) se han diversificado los motivos o claves de infracción.

3.6 Internacionalización y nuevas líneas de negocio

En cuanto a la generación y consolidación de nuevas líneas de negocio, tanto a nivel nacional como internacional, se han desarrollado las siguientes actividades:

Proyectos de carácter internacional con aportaciones económicas de la Unión Europea:

A continuación, se recogen los proyectos de cooperación europea con aportaciones económicas de la UE realizados, en su mayoría, al amparo del VII Programa Marco:

PROYECTO	OBJETO
Secur-Ed	Dotación de un conjunto de herramientas para mejorar la seguridad en el transporte urbano en grandes ciudades.
Enhanced WISETRIP	Integración multimodal de diferentes planificadores de transporte.
GAMBAS	Desarrollo de un middleware adaptativo que permite la utilización automática de servicios basados en el comportamiento anterior del usuario.
MOVEUS	Modificación de los hábitos de movilidad de los usuarios europeos mediante la potenciación de los servicios de movilidad, proporcionando a los usuarios servicios de viajes personalizados basados en análisis de datos inteligentes.
COSMOS	Mejora de la sostenibilidad de las aplicaciones de Smart City.
FREVUE	Demostración de la viabilidad de los vehículos eléctricos en la distribución urbana de mercancías.
e-MAD	Puesta en marcha de la experiencia comercial de gestión de recarga de vehículos eléctricos.
MADEV	Favorecimiento de inversiones, tanto del sector público como privado, en infraestructura de recarga y vehículos eléctricos (proyecto del programa ELENA del Banco Europeo de Inversiones).
POLIS	Colaboración para la difusión y promoción de las iniciativas de movilidad sostenible del Ayuntamiento de Madrid en el extranjero favoreciendo sinergias, proyectos y fuentes de financiación externas. En diciembre, se ha seleccionado a la EMT para asumir la presidencia durante el año 2014 (prorrogable en un año).
VIAJEO PLUS	Promoción del intercambio de buenas prácticas en materia de movilidad urbana entre ciudades de la Unión Europea, China y Latinoamérica.
TIDE	Implementación en Europa de ideas innovadoras en transporte.
STARS	Diseño de un programa de actuación para promover la movilidad ciclista en los centros escolares y conseguir un cambio en el modo de desplazamiento de los escolares desde y hacia el colegio. El objetivo es conseguir que al menos un 5% de viajes pasen de realizarse en coche a realizarse en bicicleta.

Cooperación con otras empresas españolas y extranjeras en proyectos y labores consultoras en el campo del transporte urbano.

A este respecto, y como proyectos más destacados, se pueden citar:

PROYECTO	OBJETO
Bursa (Turquía)	Diseño de un plan de trabajo para la incorporación de una flota de 30 autobuses en una única sociedad que integra los servicios actuales de autobús y tranvías, y desarrollo de un conjunto de indicadores de gestión.
Kyzylorda (Kazajistán)	Consultoría orientada a la mejora de la calidad de los servicios de transporte público en la ciudad, con la reforma de su sector de transporte público urbano, la adquisición de autobuses de Gas Natural Comprimido (GNC) y la construcción de un Depósito de Autobuses.
La Paz (Bolivia)	A partir del primer semestre de 2014, comenzará el Estudio Técnico, Económico, Social y Ambiental del nuevo Sistema Integrado de Transporte Masivo del área metropolitana de La Paz - El Alto.
Miami	Diseño, construcción y operación de estaciones de repostado de GNC para el transporte urbano de Miami. Licitación pendiente de adjudicación, aunque ya se han establecido los correspondientes acuerdos previos.

Explotación del nuevo sistema de transporte en Lima:

El proyecto consiste en el asesoramiento técnico integral de la explotación de parte de la operación del sistema de transporte en Lima. Esto supone la adquisición y explotación de 154 autobuses para circular sobre un corredor segregado de alta capacidad (BTR), constituido por 33 km de vía principal (aislada y separada de la circulación), 48 estaciones, 31 km de vías alimentadoras y 3 terminales, sobre el que opera una flota total de 600 autobuses (de 4 empresas concesionarias). Actualmente, el servicio funciona al 85% de su capacidad.

Rentabilización de activos:

En la búsqueda de fuentes adicionales de ingresos para la Empresa, se ha realizado la enajenación de 86 autobuses que habían sido ya amortizados y retirados de la explotación. Ello ha permitido obtener unos importes complementarios superiores a los resultantes de la venta global de todas las unidades disponibles.



clientes 4



HITOS 2013

- > Renovación y modernización del parque de vehículos.
- > Disminución del Índice de Colisiones en un 1,31% con respecto al año anterior.
- > Renovación de los certificados de calidad de distintas líneas, Centros de Operaciones y Sede Central.
- > Incremento de los usuarios de las diferentes aplicaciones y sistemas de información y comunicación al cliente.
- > Mejora de la accesibilidad a la página Web mediante la implantación de la herramienta INCLUSITE.
- > Desarrollo de la plataforma Open Data que permite poner a disposición de terceros la información propia del servicio.
- > Participación en diversos proyectos de Accesibilidad Universal, entre los que destaca el plan municipal de inclusión de personas con discapacidad "Madrid Incluye 2014-2015".

RETOS 2014

- > Mantener y mejorar la calidad del servicio ofrecido.
- > Incorporar a la actividad de la EMT las responsabilidades derivadas de la gestión de las marquesinas como el mantenimiento y explotación publicitaria.
- > Colaboración con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid en la extensión de la Tarjeta Transporte Público (TTP) a todos los Títulos de Transporte.
- > Participar en la Conferencia Anual "Zero Project 2014", celebrada bajo el lema de "Accesibilidad como Derecho Humano: Políticas y Prácticas Innovadoras".
- > Continuar con la incorporación de nuevas tecnologías en los sistemas de información al cliente.
- > Trabajar en la certificación de nuevas líneas según estándares de calidad.
- > Mantener convenios de colaboración con organizaciones que promocionan la Accesibilidad Universal y la Seguridad Vial.

4.1 Compromiso con los clientes

El objetivo de la excelencia en el servicio prestado, sobre el que se desarrolla la estrategia de la Empresa y que se ha perseguido a lo largo de estos años, determina a los clientes como el Grupo de Interés de mayor importancia. En este sentido, se ha implantado, a todos los niveles de la organización, una cultura orientada a la mejora continua del servicio y se ha seguido potenciando la proximidad entre clientes y Empresa para conocer las necesidades de los mismos, evaluar su grado de satisfacción con el servicio y realizar un seguimiento que garantice su persistencia en el tiempo.

Seguimiento de mejora continua

Identificación de las necesidades del cliente

Diseño del servicio

Medición objetiva de la calidad

Satisfacción del cliente

4.2 Oferta de servicio

A continuación, se resumen los principales datos de actividad referentes al servicio de transporte público de la EMT durante el trienio 2011- 2013:

VIAJEROS TRANSPORTADOS		AUTOBUSES		LÍNEAS		PARADAS	
> 2011:	426.586.901	> 2011:	2.095	> 2011:	216	> 2011:	10.473
> 2012:	405.485.897	> 2012:	2.000	> 2012:	216	> 2012:	10.499
> 2013:	404.102.366	> 2013:	1.903	> 2013:	203	> 2013:	10.178

KM RECORRIDOS		KM LONGITUD DE LÍNEAS		HORARIO	
> 2011:	95.454.060	> 2011:	3.835	> 365 días al año 24 horas al día de servicio	
> 2012:	93.096.839	> 2012:	3.897		
> 2013:	91.262.015	> 2013:	3.562		

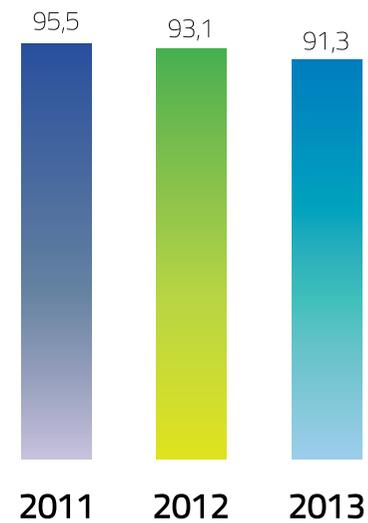
Kilómetros recorridos

Durante 2013, el total de kilómetros recorridos en línea ha sido de 91,3 millones, un 1,97% menos que en el ejercicio anterior, consecuencia principalmente de la disminución del parque medio anual de autobuses en servicio, de los cuatro días de paros parciales, de las adaptaciones del servicio realizadas en algunas líneas para adecuarlas a la demanda real, del elevado número de cortes de tráfico por manifestaciones y ocupaciones de la vía pública y de la supresión, a partir del mes de octubre, de la red especial nocturna de Metrobúhos.

Derivado de estos factores, los viajes realizados en línea, los autobuses en servicio y los viajeros transportados se han visto reducidos ligeramente.

Kilómetros recorridos en línea (en millones)

Evolución 2011-2013

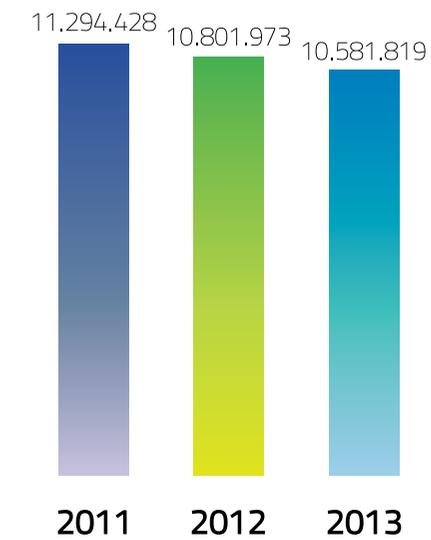


Viajes y autobuses en servicio

En este ejercicio, se ha producido un descenso del 2,04% en el número de viajes realizados en línea y del 2,30% en el número de autobuses en servicio.

Número de viajes en línea

Evolución 2011-2013



Autobuses en servicio ⁽¹⁾

Evolución 2011-2013



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

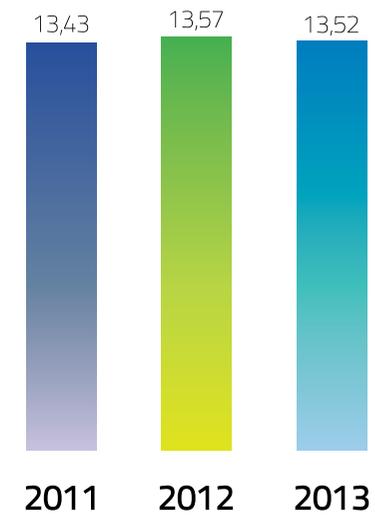
Velocidad en línea

La velocidad media de la red se ha reducido un 0,37% con respecto a 2012, debido a las dificultades en la circulación derivadas de las obras y a la adaptación de los cuadros de servicio para adecuarlos a las condiciones de tráfico diario, dotándolos de un mayor tiempo para la realización de sus recorridos.

No obstante, se ha observado una mejora en la velocidad de algunas líneas, más concretamente las que circulan por tramos con separador físico en el carril-bus.

Velocidad en línea (Km/h)

Evolución 2011-2013



Parque de Material Móvil

Dentro de su compromiso con las mejores técnicas disponibles y la preservación del entorno, la EMT ha continuado con la renovación y modernización de su parque de vehículos.



En este año, debido a su antigüedad, se han dado de baja 90 unidades y se han retirado 146 autobuses del servicio del Parque Móvil de Explotación que empleaban como combustible biodiesel o gasóleo. De forma paralela, se han adquirido 42 autobuses nuevos y se ha puesto en servicio un total de 49 unidades de diferentes modelos más limpios y eficientes, propulsados por gas natural o con tecnologías híbridas GNC/eléctrica, contribuyendo con ello a mejorar la calidad del aire.

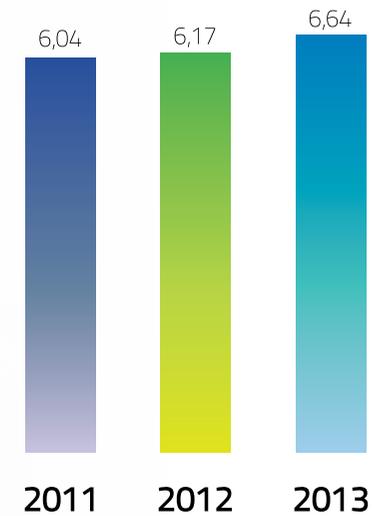


El Parque Auxiliar, consistente en unidades de apoyo al desarrollo de la actividad, como por ejemplo las grúas, se ha mantenido prácticamente estable con 69 vehículos, produciéndose solo una baja con respecto al año anterior.

Por su parte, se ha producido un ligero aumento con respecto a 2012 en la antigüedad media del Parque Material Móvil de Explotación, situándose en 6,64 años.

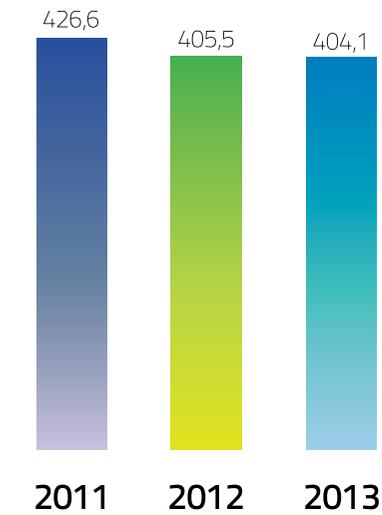
Antigüedad media del Parque (años)

Evolución 2011-2013



Viajeros transportados (millones)

Evolución 2011-2013



Año	Promedio diario
2011	1.168.731
2012	1.107.885
2013	1.107.130

Viajeros transportados

En 2013, el número de viajeros transportados ha sido de 404.102.366, con un leve descenso del 0,34%, que se enmarca dentro de la pérdida generalizada de usuarios del transporte urbano, consecuencia de la crisis económica y de la reducción de la movilidad. Otras causas han sido las cuatro jornadas de paros parciales en el mes de enero, el menor número de Servicios Especiales y la influencia de la subida de tarifas en algunos títulos en anteriores ejercicios.

Distribución de la demanda

El Metrobús presenta un descenso significativo por el traspaso de usuarios al Abono Transportes, debido al incremento de tarifa que entró en vigor el 1 de mayo de 2012. La reducción de clientes en el Aeropuerto también es consecuencia directa de la subida de tarifa.

El título de 10 viajes (Bus+Bus), específico para la EMT, que permite el transbordo entre dos líneas diferentes en el periodo máximo de una hora, y que entró en vigor en junio de 2012, ha tenido un importante crecimiento.

Por su parte, la utilización del Abono Joven sigue aumentando gracias a las sucesivas ampliaciones de la edad de validez (hasta los 23 años). Los Anuales Normal y Tercera Edad también presentan valores positivos. Los primeros al haberse producido una mayor movilidad por Abono vendido y los segundos por la evolución de la población mayor de 65 años, circunstancia esta última que también afecta a la Tarjeta Azul.

El siguiente cuadro refleja la distribución de viajeros en función del título de transporte utilizado:

Distribución de la demanda

Título	Viajeros registrados
Billete Sencillo	22.658.208
Billete Aeropuerto	953.042
Metrobús	59.162.118
Bus+Bus	248.979
Bonotet	12.019
Pase Familiar	3.262.255
Títulos EMT y Metrobús	86.296.621
Mensual Normal	157.316.207
Mensual Tarjeta Joven	42.827.618
Anual Normal	11.316.832
Tercera Edad	89.554.360
Turístico	518.990
Tarjeta Azul	16.219.935
Abono Transportes	317.753.942
Otros	--
Viajeros Totales	404.050.563
Servicios Especiales	51.803
Viajeros Registrados	404.102.366

Tarifas

Un año más, el Pleno de la Comisión de Precios del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid ha aprobado, a propuesta del Consorcio Regional de Transportes, la revisión de tarifas del Abono Transporte, implantada el 1 de febrero. Esta revisión ha consistido en lo siguiente:

Tarifas Títulos EMT y Metrobús

Títulos	Euros (IVA incluido)
Billete Sencillo	1,50
Billete Sencillo Exprés Aeropuerto	5,00
Metrobús 10 viajes	12,20
Bus+Bus EMT (10 viajes con transbordo)	18,30

Tarifas Abono Transportes ⁽¹⁾

Hasta el 31 de enero de 2013

Tipo de Abono	Zona de utilización											
Mensual	A											
Tarjeta Azul ⁽²⁾	5,90											
Mensual ⁽³⁾	A	B1	B2	B1-B2	B3	B2-B3	B3-C1	C1	C1-C2	C2	E1	E2
Normal	52,20	60,90	68,80	45,80	78,40	45,80	45,80	85,50	45,80	94,90	105,70	126,00
Tarjeta Joven ^{(4) (5)}	33,50	37,90	43,00	29,00	49,30	29,00	29,00	53,70	29,00	59,10	74,80	93,10
Tercera Edad	11,80											
Anual ⁽⁶⁾	A	B1	B2	B3	C1	C2						
Normal	523,60	610,50	689,70	785,40	856,90	950,40						
Tercera Edad	119,90											
Turístico	A					T						
	1 día	2 días	3 días	5 días	7 días	1 día	2 días	3 días	5 días	7 días		
Turístico	8,00	13,40	17,40	25,40	33,40	16,00	26,80	33,40	48,00	66,80		
Congresos	5,60	9,40	12,20	17,80	23,40	11,20	18,75	23,40	33,60	46,75		

⁽¹⁾ Expresadas en euros, IVA incluido.

⁽²⁾ En vigor desde el 1 de enero de 2011.

⁽³⁾ Desde el 1 de noviembre de 2009, las familias numerosas pueden obtener un 20% de descuento (categoría general) o un 50% de descuento (categoría especial) y las personas con discapacidad igual o superior a un 65% un descuento de un 20%, en todas las modalidades de abono existentes.

⁽⁴⁾ Desde el 1 de julio de 2010, se amplía la edad de validez hasta los 22 años.

⁽⁵⁾ Desde el 1 de mayo de 2011, se amplía la edad de validez hasta los 23 años.

⁽⁶⁾ Los adquiridos durante el primer trimestre del año tendrán el siguiente precio:
Precio = (N° meses restantes -1) x precio del abono mensual.

Desde el 1 de febrero de 2013

Tipo de Abono	Zona de utilización											
Mensual	A											
Tarjeta Azul (2)	6,20											
Mensual (3)	A	B1	B2	B1-B2	B3	B2-B3	B3-C1	C1	C1-C2	C2	E1	E2
Normal	54,60	63,70	72,00	47,90	82,00	47,90	47,90	89,50	47,90	99,30	110,60	131,80
Tarjeta Joven (4) (5)	35,00	39,60	45,00	30,30	51,60	30,30	30,30	56,20	30,30	61,80	78,30	97,40
Tercera Edad	12,30											
Anual (6)	A	B1	B2	B3	C1	C2						
Normal	546,00	637,00	720,00	820,00	895,00	993,00						
Tercera Edad	123,00											
Turístico	A					T						
	1 día	2 días	3 días	5 días	7 días	1 día	2 días	3 días	5 días	7 días		
Turístico	8,40	14,20	18,40	26,80	35,40	17,00	28,40	35,40	50,80	70,80		

⁽¹⁾ Expresadas en euros, IVA incluido.

⁽²⁾ En vigor desde el 1 de enero de 2011.

⁽³⁾ Desde el 1 de noviembre de 2009, las familias numerosas pueden obtener un 20% de descuento (categoría general) o un 50% de descuento (categoría especial) y las personas con discapacidad igual o superior a un 65% un descuento de un 20%, en todas las modalidades de abono existentes.

⁽⁴⁾ Desde el 1 de julio de 2010, se amplía la edad de validez hasta los 22 años.

⁽⁵⁾ Desde el 1 de mayo de 2011, se amplía la edad de validez hasta los 23 años.

⁽⁶⁾ Los adquiridos durante el primer trimestre del año tendrán el siguiente precio:
Precio = (N° meses restantes -2) x precio del abono mensual.

4.3 Nuestras actuaciones

Gestión de la calidad orientada al cliente

La EMT ofrece a sus clientes una atención personalizada, cercana y adaptada a sus necesidades, cumpliendo con los más altos estándares de calidad, con el objetivo de aumentar su grado de satisfacción.

Sistema de Gestión de la Calidad

Para garantizar un servicio de calidad, la Empresa tiene establecido un **Sistema de Gestión de la Calidad** en diversos centros (UNE-EN ISO 9001:2008) y un **Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio** en varias líneas (UNE-EN 13816:2003).

Además, tiene establecido un **Sistema de Gestión Ambiental** según la norma UNE-EN ISO 14001:2004 y el registro EMAS, que incorporan criterios de control y mejora ambiental en los procesos.

Estudios de satisfacción de clientes/ Mystery Shopping

Durante 2013, se han realizado estudios de campo en las líneas incluidas en el alcance de la certificación de la norma UNE-EN 13816:2003, centrados en encuestas de satisfacción y estudios "de cliente misterioso", con objeto de identificar las necesidades y expectativas de los clientes y su percepción sobre la calidad del servicio prestado.



CENTRO DE OPERACIONES DE CARABANCHEL

- > Certificación UNE-EN ISO 9001:2008
- > Certificación UNE-EN ISO 14001:2004
- > Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales EMAS III 1221/2009
- > Certificación de la líneas 22, 41, 65, 75 y 121 según la norma UNE-EN 13816:2003

CENTRO DE OPERACIONES DE ENTREVÍAS

- > Certificación del Sistema Integrado de Gestión según las normas UNE-EN ISO 9001:2008 y UNE-EN ISO 14001:2004
- > Certificación de la líneas 141, 145 y 152 según la norma UNE-EN 13816:2003

CENTRO DE OPERACIONES DE LA ELIPA

- > Certificación UNE-EN ISO 14001:2004

CENTRO DE OPERACIONES DE SANCHINARRO

- > Certificación del Sistema Integrado de Gestión según las normas UNE-EN ISO 9001:2008, UNE-EN ISO 14001:2004 y Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales EMAS III 1221/2009

SEDE CENTRAL

- > Certificación UNE-EN ISO 14001:2004
- > Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales EMAS III 1221/2009

OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- > Certificación UNE-EN ISO 9001:2008

Información y atención a los clientes

La comunicación al cliente es un aspecto clave para ofrecer un servicio de calidad. Por ello, la EMT pone a disposición de sus clientes los canales de comunicación necesarios para mantener una relación cercana, fluida y eficiente.

En ese sentido, se ha fomentado el desarrollo de nuevas tecnologías para facilitar la información a los clientes.

El número de usuarios de las diferentes aplicaciones y sistemas se ha multiplicado por quince en los dos últimos años

Redes Sociales, Aplicaciones y página Web

Internet, las redes sociales y las aplicaciones para dispositivos móviles han sido el núcleo central de la estrategia de comunicación para potenciar la imagen de la Empresa y dar información relevante a los clientes. Los soportes y sus magnitudes han sido los siguientes:



Redes Sociales, Aplicaciones y página Web

Facebook ⁽¹⁾	Visualización de Publicaciones	30.664.080	
	Comentarios a las Publicaciones	1.692.576	
Twitter	Corporativo ⁽²⁾	4.325	
	Incidencias ⁽³⁾	999	
Blog	Visitas	58.987	
Canal Youtube	Reproducciones de vídeo en el canal Youtube	52.272	
Microsite Aeropuerto	Visitas	556.536	
Microsite Movilidad 2.0	Visitas	90.668	
Terminales Móviles: SMS	Consultas	884.985	
	Aplicaciones	Consultas	97.472.593
	Wap / Java	Consultas	326.707
Navega por Madrid	Visitas	29.668.882	
Página Web	Visitas	11.747.165	

⁽¹⁾ 19.555 seguidores.

⁽²⁾ 17.455 seguidores contabilizados desde junio de 2012.

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



Centro de Gestión de la Información (CGI)

El CGI es responsable de la recopilación, filtrado, edición y publicación de toda la información relativa a las incidencias planificadas o sobrevenidas que, en mayor o menor grado, afectan al desarrollo del servicio prestado. El número de avisos, mensajes, páginas y paneles editados y publicados, a través de este Centro, ha sido el siguiente:

Centro de Gestión de la información (CGI)

Avisos Web de la EMT	857
Mensajes en Twitter	848
Avisos colocados en paradas	2.378
Avisos colocados en autobuses	878
Mensajes SMS / Push (iPhone)	29.935
Mensajes iPhone (Push)	10.685
Avisos Canal RSS	851
Anuncios en Paneles de Mensajería Variable (PMV)	1.845
Anuncios en TFT	1.079
Correos electrónicos	24.856

Además, a través del CGI, se realiza la actualización de la información sobre incidencias en la aplicación "Navega por Madrid", un sistema de información geográfica en tiempo real disponible en la página Web de la EMT.



Oficina de Atención al Cliente (OAC)

La OAC, entre otras funciones, se encarga de atender a los clientes que realizan sus gestiones personalmente en la Sede Central de la Empresa o bien a través de otras vías de comunicación (teléfono, correo electrónico, correo ordinario, fax o vía Web).

Este año, fueron atendidos un total de 5.990 clientes (1.782 más que el año pasado). A través de esta oficina se pueden realizar las siguientes gestiones:

- **Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones**

Se ha gestionado un total de 8.764 sugerencias, peticiones y reclamaciones, un 5,58% menos que el año anterior. Entre las diferentes herramientas de gestión y diálogo destaca la Oficina Virtual de Atención al Cliente, que recibe principalmente las comunicaciones a través la página web y por correo electrónico.

- **Gestión de objetos perdidos**

El número de objetos encontrados ha sido de 9.900, lo que ha supuesto un aumento significativo con respecto al ejercicio anterior (1.384 objetos más), de los que 2.983 han sido devueltos a sus propietarios y los restantes han sido remitidos a la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid.

- **Tramitación de la Tarjeta Transporte Público**

La OAC cuenta con dos puestos para la tramitación de la nueva Tarjeta Transporte Público del Consorcio Regional de Transportes de Madrid (TTP), habiéndose emitido, desde marzo, un total de 1.177 tarjetas.

En el cumplimiento de su compromiso con la calidad en la atención al cliente, la OAC ha superado, nuevamente, la auditoria de renovación del Sistema de Gestión de Calidad UNE-EN ISO 9001:2008.

Oficina de Atención al Cliente (OAC)

Año	Personas atendidas	Sugerencias, peticiones y reclamaciones gestionadas	Objetos encontrados	Tarjetas de Transporte Público emitidas
2011	4.817	10.458	8.659	-
2012	4.208	9.282	8.516	-
2013	5.990	8.764	9.900	1.177 (*)

(*) Tarjetas tramitadas desde marzo de 2013



Oficina de Atención al Cliente



Servicio de Atención Móvil al Cliente en calle (SAM)

El SAM viene prestando, desde hace varios años, un servicio de atención e información en la calle sobre los itinerarios y problemas puntuales en el servicio. Su actuación se basa en resolver las dudas de los clientes, proporcionar información ante cualquier circunstancia que surja durante sus viajes y ayudar en incidencias que se puedan producir como desvíos y/o modificaciones de itinerarios de líneas, además de ofrecer información en las casetas habilitadas para ello, en las paradas así como en los puntos de interés turístico. También revisa el estado de los equipos tecnológicos instalados en los autobuses y en las paradas, entre otras actuaciones.

Adicionalmente, el SAM realiza charlas informativas sobre el servicio de transporte público en superficie en colegios, centros de mayores y centros de personas con discapacidad y acompaña a dichos colectivos en sus desplazamientos por Madrid en autobús.

La actividad del SAM se ha visto aumentada en un 0,18% durante el último año, con un total de 28.933 actuaciones.

Servicio de Atención Móvil al Cliente en calle (SAM)

Año	Actuaciones del SAM	Usuarios atendidos
2011	32.818	2.171.303
2012	28.881	2.461.828
2013	28.933	1.558.496



Personal del Servicio de Atención Móvil al Cliente en calle (SAM)



Accesibilidad Universal

La EMT tiene cada vez más presente la Accesibilidad Universal en la planificación de sus servicios, no solo por los requerimientos de las normativas vigentes, sino porque entiende que su mejora supone indiscutiblemente un incremento en la calidad del servicio.

Con el fin de ofrecer un servicio acorde a la diversidad de capacidades de las personas, que mejore la calidad de vida de las mismas y facilite el uso del autobús como medio de transporte en Madrid, se han introducido los conceptos de "Accesibilidad Universal" y "Diseño para Todos" en las acciones de la EMT, estableciéndose una política que se centra en los siguientes objetivos:

Accesibilidad Universal en el material móvil

Accesibilidad en los sistemas de comunicación e información del servicio de transporte

Foros y Grupos de Trabajo

Convenios, alianzas y colaboración con organizaciones

Formación y Sensibilización interna y externa

Participación en Proyectos sobre Accesibilidad



"Publicación Accesibles para ti"



Accesibilidad Universal en el material móvil

La Empresa garantiza la accesibilidad a los autobuses a través de la incorporación de determinados elementos en su flota como:

- Piso bajo, sistema de inclinación y rampa de acceso.
- Exhibición de forma clara, con contraste de color y adecuado tamaño, de los números que identifican las líneas y el destino.
- Espacio reservado para Personas con Movilidad Reducida (PMR) con determinadas características: color diferente de asientos, pulsador de aviso de parada fácil de accionar e información en Braille de asientos reservados.
- Trama continua de barras y asideros en el autobús, barras para facilitar el ascenso y descenso del vehículo con contraste cromático. Bandas con contraste de color en bordes del pavimento y en el recorrido de las puertas para garantizar la seguridad.
- Pulsadores de aviso de parada con contraste cromático y en Braille.
- Suelo antideslizante, tanto en seco como en mojado, que no produce reflejos.
- Sistemas de audio en el interior y exterior de todos los autobuses.



Además, incorpora elementos en las adquisiciones de los nuevos autobuses, que van más allá del estricto cumplimiento de la normativa como son:

- Ampliación del espacio en la plataforma central del autobús para compatibilizar el uso de sillas de ruedas y cochecitos de niños.
- Silla fija portabebés del grupo 1 (9 a 18 Kg).
- Espacio reservado para carros de la compra o maletas tipo "trolley".
- Nuevas características del espacio reservado para Personas con Movilidad Reducida (PMR).
- Posibilidad de acceder con bicicleta plegada.

A finales de 2013, un total de 682 unidades ya disponían de estos elementos adicionales.

Asimismo, durante este año, se ha renovado el interior de 107 autobuses de mayor antigüedad, mejorando el confort, la seguridad y la accesibilidad de los mismos. En 80 de ellos, se ha ampliado el espacio en la plataforma central para aumentar su capacidad y facilitar el uso conjunto de sillas de ruedas y cochecitos de niño.

Accesibilidad en los sistemas de comunicación e información del servicio de transporte

La comunicación y la información son elementos esenciales en la sociedad actual. Por ello, la EMT impulsa la "Comunicación Universal" a través de las nuevas tecnologías con el fin de minimizar las barreras de información y comunicación, y facilitar el acceso a las mismas a todos los clientes.

En este sentido, se trabaja en distintos proyectos de tecnologías accesibles entre los que destacan el Servicio SMS con reconocimiento de voz, el Sistema de Información Acústica (SIENA) en el interior y exterior de los autobuses y los Paneles de Mensajería Variable en parada (PMV). Asimismo, se han desarrollado en los últimos años numerosas aplicaciones para dispositivos móviles que proporcionan información en tiempo real.

También se ha producido una mejora continua de la accesibilidad a la página Web, al enriquecer y reorganizar su contenido y al modernizar su tecnología de navegación. En este ámbito, cabe destacar el trabajo llevado a cabo para implantar la herramienta INCLUSITE, que permite ofrecer una accesibilidad absoluta y universal a los contenidos de la página Web sin necesidad de modificar el diseño o la estructura de la misma, de forma que las personas con capacidades físicas, cognitivas o sensoriales limitadas, pueden interactuar con la Web adaptada acorde a su discapacidad.

Foros y Grupos de Trabajo

La Empresa participa en diversos foros y grupos de trabajo con el objetivo de adecuar el servicio prestado a las necesidades reales de todos los colectivos, asegurando la calidad y la sostenibilidad de las medidas de accesibilidad. Así, forma parte de la 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 y de la Comisión de Accesibilidad del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT).

Convenios, alianzas y colaboración con organizaciones

La EMT consolida y ratifica su compromiso con la accesibilidad a través de distintas colaboraciones con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), la Dirección General de Mayores, con el Parque de Innovación de Servicios para las Personas La Salle Campus Madrid (del que la EMT forma parte del Comité Consultivo del Observatorio de Innovación de Diseño para Todos), el Foro de Contratación Pública Socialmente Responsable y la ONCE, entre otros.

Formación y Sensibilización interna y externa

Con el objetivo de que el personal de la EMT que está en continuo contacto con el cliente disponga de los conocimientos necesarios acerca de todos los sistemas accesibles que se incorporan, y del uso de los mismos, se realiza un importante esfuerzo para proporcionar formación y sensibilización en este ámbito, para permitir mejorar la calidad del servicio ofrecido, como la formación básica en Lengua de Signos, dirigida a los empleados que tienen funciones de atención directa al ciudadano o las pautas de comportamiento, interacción y trato correctos hacia las personas de movilidad reducida.

También se ha colaborado en cursos de formación exterior y en prácticas como las realizadas por el alumnado de técnicas de guía vidente para personas sordociegas de Instituto de Educación Secundaria Pío Baroja, que se explica más adelante, y se ha transmitido dicha formación y sensibilización en participaciones en jornadas (CEAPAT, Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad (CENTAC), entre otras).

Participación en Proyectos sobre Accesibilidad

Una de las participaciones más importantes que se ha desarrollado, durante este año, ha sido el Proyecto "Madrid Incluye 2014-2015", un plan municipal de inclusión de personas con discapacidad, coordinado por el Área de Gobierno de Familia, Asuntos Sociales y Participación Ciudadana a través del Consejo Municipal de Discapacidad.

Para mejorar el desplazamiento de las personas con discapacidad, la EMT ha seguido colaborando con la Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA-Cocemfe) en la aplicación móvil gratuita "Accessibility", que permite a las personas mayores o con movilidad reducida de la Comunidad de Madrid informarse y conocer la ubicación y distancia de un punto accesible de interés (paradas de autobús, aparcamientos, cajeros, etc.), gracias al sistema de geo-localización.



Acciones de accesibilidad Universal

Seguridad operacional

Debido al tipo de actividad que desempeña la EMT, la seguridad operacional constituye uno de sus aspectos más relevantes. Por ello, la Empresa trabaja por garantizar tanto la seguridad física de los clientes dentro de los autobuses como la seguridad vial.

Seguridad de los autobuses

La Empresa dispone de vehículos que ofrecen los mayores niveles de seguridad, calidad e innovación. Esta flota se adapta de una forma constante con el fin de equiparla con las últimas novedades tecnológicas en cuanto a seguridad.

En este ejercicio, se ha procedido a la renovación de la Certificación de Seguridad de Empresas de Autobuses y Autocares (CSEAA) que emite el INSIA (Instituto Universitario de Investigación del Automóvil), dependiente de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM). La EMT de Madrid fue la primera empresa de autobuses de España que obtuvo la Certificación CSEAA en el año 2010.

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

Los últimos modelos de neumáticos vienen provistos de sensores de presión para mayor seguridad y optimización del rendimiento.



Seguridad vial

La seguridad vial representa un compromiso ineludible con la sociedad. A lo largo de estos años, se han adoptado diversas medidas que han contribuido a reducir de forma progresiva los accidentes y siniestros de tráfico. De este modo, se han instalado separadores de carril-bus, se han firmado convenios de colaboración con entidades para la promoción de la seguridad vial, se ha formado a conductores en esta materia y se han implantado nuevas tecnologías.

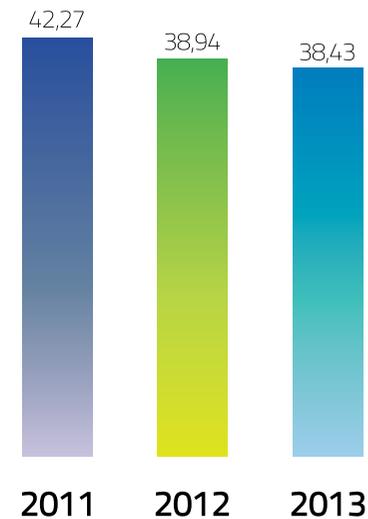
En este sentido, y en asociación con la firma carrocera Castrosua, se está estudiando la presentación de un proyecto como uno de los Topics del programa europeo Horizon 2020 de la UE relacionado con la seguridad de peatones y usuarios vulnerables del tráfico.

En 2013, el índice de colisiones por millón de kilómetros ha disminuido un 1,31% con respecto al año anterior

También, durante este ejercicio, se ha revisado y actualizado el "Plan de Gestión de la seguridad vial 2010 - 2012", cuyo objetivo principal es seguir reduciendo la siniestralidad laboral vial.

Evolución del índice de colisiones por millón de kilómetros

Evolución 2011-2013



Seguridad integral

En este ejercicio, se ha puesto en funcionamiento el "Plan de Autoprotección" de las instalaciones para prevenir y controlar los riesgos en los diferentes Centros de Operaciones y dar respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencia, habitualmente relacionadas con actos delictivos.

A finales de año, se ha llevado a cabo la segunda edición del Mapa de Riesgos de la Empresa, con la identificación y definición de nuevos riesgos y oportunidades para la Empresa.

Como resultado de una mayor coordinación con las Fuerzas y los Cuerpos de Seguridad, se ha registrado un 4,51% más de incidencias que en 2012

Seguridad lógica

La EMT trabaja de forma continua en la seguridad en el uso de software y en sistemas informáticos, en la protección de los datos, procesos y programas, así como en garantizar el acceso ordenado y autorizado de los usuarios a la información. En materia de seguridad lógica, se ha puesto en marcha el Plan de Seguridad de la Información en cumplimiento de la normativa de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), en materia de gestión de identidades, protección de sistemas y formación a usuarios. Asimismo, se ha logrado una mejora de los métodos de acceso a los sistemas de información, fortaleciendo el sistema de contraseñas corporativo.

4.4 Buenas prácticas

Zero Project Conference 2014

La EMT, por sus iniciativas relacionadas con los sistemas de información a través de las tecnologías accesibles, ha sido nominada para participar en la Conferencia Anual "Zero Project 2014", que se celebrará bajo el lema de "Accesibilidad como Derecho Humano: Políticas y Prácticas Innovadoras". Zero Project es una fundación que trabaja en aras de lograr un mundo sin barreras para las personas con discapacidad.

Los sistemas tecnológicos que la Empresa presenta en esta conferencia han permitido que las personas con discapacidad, al igual que el resto de los clientes, puedan acceder a la información de manera global y más autónoma; han propiciado una práctica eficiente en su desplazamiento (facilitando la movilidad de la población); y han contribuido a una correcta planificación de los viajes y a la toma de decisiones respecto a las rutas seleccionadas.

Jornadas de accesibilidad sobre el envejecimiento activo

En junio, la Empresa ha participado en unas jornadas organizadas por la Dirección General de Mayores y Atención Social, en relación al envejecimiento activo y a la importancia de vivir en una ciudad accesible para todas las personas. Estas jornadas se han enmarcado en el Año Europeo por la Ciudadanía en conmemoración del 20 aniversario del tratado de Maastricht, coincidiendo con el inicio del proceso de adhesión de Madrid a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores.

Nuevas tecnologías

En el primer trimestre, se han incorporado nuevas tecnologías destinadas a mejorar la información de servicio a los clientes.

Cabe destacar, la aplicación EMT Madrid para "smartphones" (con sistema operativo Windows Phone) y Blackberry, que permite a los usuarios de estos sistemas disponer de toda la información sobre la red y el servicio de la EMT en su teléfono móvil de manera rápida y sencilla. Entre la información disponible, esta aplicación permite localizar la posición del usuario y buscar paradas, conocer cómo ir de un punto a otro de la ciudad, los horarios y la frecuencia de las líneas y los tiempos de llegada de los autobuses a las paradas, entre otros. Además, se han puesto en marcha nuevas funcionalidades "Avísame" para Android, "Guíame" para iPhone y widgets para Android que incluyen la posibilidad de consultar en tiempo real el saldo disponible en las nuevas

Tarjetas Transporte Público (TTP) sin contacto y permite instalar un PMV virtual. También, en colaboración con la red social española Spotbros, se ha creado una aplicación de intercambio gratuito de mensajería que permite ofrecer servicios automáticos de información a clientes y empleados.

Por otro lado, en colaboración con Samsung, se ha desarrollado una aplicación para SmartTV (televisores inteligentes con Internet) que proporciona los tiempos de espera de las paradas, los itinerarios de las líneas, los avisos de incidencias y modificaciones de servicio, y permite estar en contacto continuo con la EMT a través de las redes sociales. Paralelamente, se pone en marcha el proyecto Smart Madrid en 500 paradas que incluyen tecnología NFC y códigos QR para facilitar el acceso a distinta información relacionada con el servicio de la Empresa.

Premio a nivel europeo por el Proyecto Piloto ConSignos

La EMT ha participado activamente a través de un consorcio formado por entidades públicas y privadas, universidades y asociaciones en el Proyecto Piloto ConSignos, liderado por Indra, con el fin de facilitar el acceso de las personas sordas y con discapacidad auditiva a servicios turísticos y de transporte, proyecto que se expone con más detalle en el apartado "Social" de este Informe. Gracias a este proyecto, Indra resultó ganadora de la edición española de los Premios Europeos de RSE como "Mejor Gran Empresa", que se ha celebrado el 25 de junio de 2013 en Bruselas.

Nuevos paneles electrónicos

En abril, se ha presentado el nuevo modelo de panel electrónico informativo para las marquesinas de las paradas de la red de líneas de la EMT, que funciona con tecnología de tinta electrónica y se integra en la propia marquesina, ofreciendo más contenidos e informaciones, actualizados en tiempo real. Este sistema es más sostenible, ya que puede alimentarse mediante energías renovables (consume un 85% menos de energía que los actuales). Durante 2013, se han instalado, con carácter experimental, diez de estos nuevos Paneles en diferentes puntos de la ciudad.

Plataforma Open Data

Esta plataforma es desarrollada con el fin de poner a disposición de terceros la información propia del servicio con la intención de incentivar el desarrollo de nuevas aplicaciones y la integración con sistemas de información externos.

Mediante un despliegue de Arquitectura Orientada a Servicios (SOA), esta plataforma permite a ciudadanos y a empresas acceder, de forma controlada a través de Internet, a los sistemas de información internos. En la actualidad existen más de 30 apps certificadas basadas en estos Open Data.

En abril, este proyecto ha obtenido el premio al mejor "Proyecto Smart Cities 2013" y ha sido entregado por la Fundación Dintel.



medio ambiente **5**

HITOS 2013

- > El 83% de las instalaciones de la Empresa disponen de certificación ambiental.
- > Certificación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente en el Centro de Operaciones de Sanchinarro.
- > En todos los Centros de Operaciones y en la Sede Central se han realizado auditorías energéticas para una mejor gestión de los recursos.
- > Incremento del parque verde en 346 unidades, representando éste un 66% de la flota.
- > Más del 40% de la flota utiliza Gas Natural Comprimido (GNC).
- > Incorporación de 30 Vehículos Ecológicamente Mejorados (VEM).
- > Reducción progresiva de las emisiones CO₂, NO_x, HC, CO y de partículas.
- > El 48% de los residuos peligrosos y el 69% de los no peligrosos se han destinado a reciclaje o valorización.
- > Continuación de los trabajos para el tratamiento del subsuelo de los Centros de Operaciones de Entrevías y La Elipa.
- > Desarrollo del proyecto piloto EfiBus de conducción eficiente.
- > Incorporación en la flota de dos prototipos de autobuses de gasóleo reconvertidos en autobuses "dual-fuel" que utilizan simultáneamente gasóleo y GNC.

RETOS 2014

- > Continuar con la instalación de nuevos catalizadores en vehículos diésel para tratar de mejorar la calidad del aire de la Ciudad de Madrid.
- > Renovar las certificaciones ambientales existentes y continuar con la certificación de los Sistemas de Gestión de Medio Ambiente de nuevos Centros de Operaciones.
- > Comenzar con los trabajos para el tratamiento del subsuelo en el Centro de Operaciones de Fuencarral.
- > Finalizar la descontaminación de los suelos de los Centros de Operaciones de La Elipa y Entrevías.
- > Entregar los proyectos de descontaminación y evaluación ambiental del antiguo Depósito de Buenavista y del Centro de Operaciones de Fuencarral.
- > Participación en proyectos que promuevan la movilidad eléctrica. Entre otros, cabe destacar, el desarrollo de un sistema de recarga inalámbrico en las cabeceras de los autobuses eléctricos.
- > Ensayos con vehículos híbridos y eléctricos y con nuevos productos y técnicas que permitan ahorrar combustibles.



5.1 Compromiso con el Medio Ambiente

Consciente del papel relevante que ejerce el transporte colectivo en superficie en la calidad ambiental de la ciudad, la EMT se compromete con la preservación del Medio Ambiente mediante la mejora constante del servicio ofertado y la minimización del impacto de su actividad en el entorno. Para ello, cuenta con una Política Ambiental cuyos objetivos se encuentran plenamente integrados en la gestión diaria y están relacionados con la evaluación y minimización de los impactos ambientales, el cumplimiento de la legislación vigente, la optimización del uso de las materias primas y la adopción de las mejores técnicas disponibles, entre otros.



Política ambiental de la EMT

En línea con la Política Ambiental y con el Plan Estratégico 2012-2015, y bajo el marco del "Plan de Calidad del Aire de la Ciudad de Madrid 2011-2015", la Empresa lleva a cabo diversas actuaciones en el ámbito ambiental que se recogen a continuación:

GESTIÓN RESPONSABLE mediante el mantenimiento e implantación de un Sistema de Gestión Ambiental en diversas instalaciones

EFICIENCIA ENERGÉTICA y mejora de la **CALIDAD DEL AIRE** gracias a la renovación constante de la flota de autobuses

Control de las **EMISIONES** de CO2 y de otros contaminantes de la flota de autobuses

Control del consumo de los recursos naturales para asegurar un **USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS**

GESTIÓN adecuada de los **RESIDUOS** generados

CONTROL Y PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN del subsuelo y aguas subterráneas de los Centros de Operaciones

FORMACIÓN en materia medioambiental

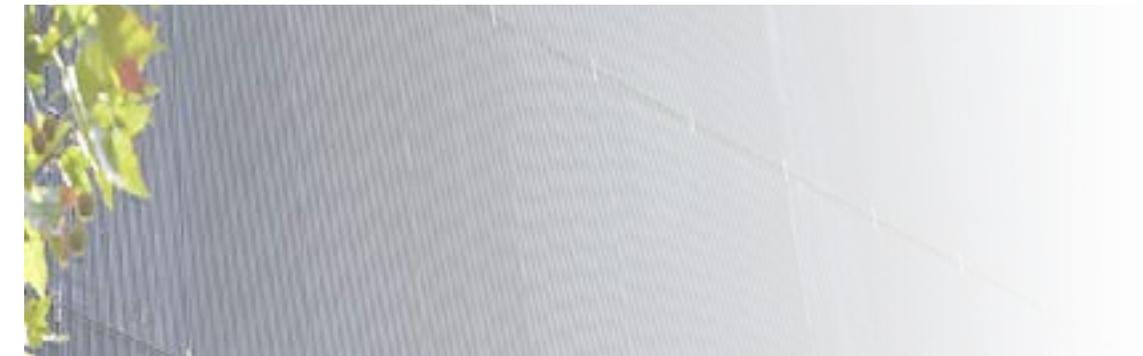


5.2 Nuestras actuaciones

Gestión responsable

La EMT implanta y mantiene Sistemas de Gestión Ambiental, certificados mediante estándares internacionalmente reconocidos como la norma UNE-EN ISO 14001:2004 y el Reglamento EMAS. Estos sistemas permiten crear una serie de procedimientos y hábitos de trabajo que garantizan una mejora en el control y en el comportamiento ambiental de las instalaciones y de sus empleados.

Implantación y mantenimiento de Sistemas de Gestión Ambiental



Este año, se han realizado las primeras auditorías ambientales internas con recursos propios, con resultado satisfactorio.

También se han renovado las certificaciones de los Centros de Operaciones de Entrevías, La Elipa, Carabanchel y la Sede Central, y se ha llevado a cabo la primera auditoría para la certificación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente en el Centro de Operaciones de Sanchinarro.

El 83% de las instalaciones de la Empresa disponen de certificación ambiental

Certificación UNE-EN ISO 14001:2004

- > Centro de Operaciones de La Elipa
- > Centro de Operaciones de Carabanchel
- > Sede Central

Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambiental EMAS III 1221/2009

- > Centro de Operaciones de Carabanchel
- > Sede Central

Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente (UNE-EN ISO 9001:2008 y UNE-EN ISO 14001:2004)

- > Centro de Operaciones de Entrevías

Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente (UNE-EN ISO 9001:2008, UNE-EN ISO 14001:2004 / EMAS III)

- > Centro de Operaciones de Sanchinarro

Por otro lado, la Empresa ha implementado un “plan de ahorro” de energía eléctrica, gas, agua y papel, para el control y la reducción de los consumos en todos sus centros de trabajo que se detallará más adelante.



Eficiencia energética

La EMT asume el compromiso de hacer un uso eficiente de la energía tanto en su principal actividad (transporte de viajeros) como en sus instalaciones. Con ello, pretende preservar los recursos naturales y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), contribuyendo a la lucha contra el cambio climático.

Auditorías energéticas

Durante 2013, se han llevado a cabo auditorías energéticas en todos los Centros de Operaciones y en la Sede Central, en el marco de los denominados "Proyectos de Eficiencia Energética". A partir de sus resultados, se ha analizado el funcionamiento de las instalaciones desde el punto de vista energético con el fin de conocer las ineficiencias existentes y planificar la implantación de medidas para obtener reducciones importantes de la demanda energética actual y un ahorro de costes para la Empresa.

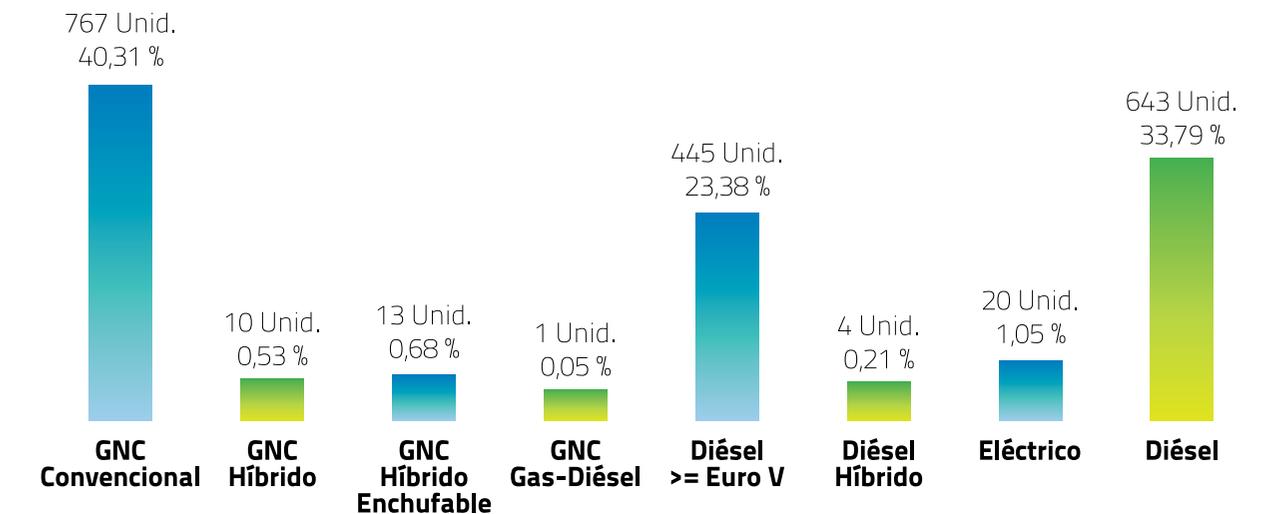
Caracterización de la flota

La progresiva renovación del Parque Móvil ha permitido la incorporación de vehículos cada vez más eficientes y que generan menos emisiones. Más del 40% de éste utiliza GNC (combustible fósil existente actualmente con menor impacto ambiental). Además, completan la flota vehículos diésel (EURO V y VEM), 20 vehículos eléctricos, 1 vehículo GNC/ Gas-Diésel y 23 autobuses híbridos GNC/eléctricos, de los cuales 13, además, son enchufables.



Distribución del Parque Móvil por fuentes de energía

Unidades totales en flota: 1.903
Porcentaje: 100%



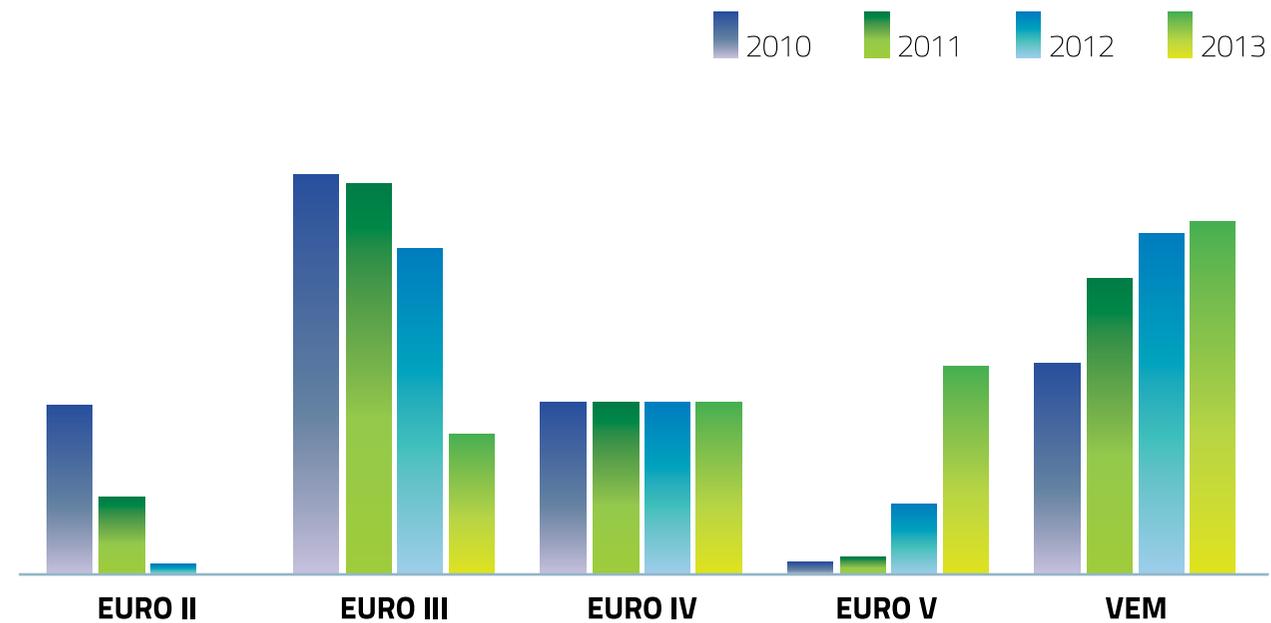
La renovación progresiva de la flota y el programa de instalación de filtros y catalizadores (iniciado en 2012) han permitido reducir el número de unidades EURO II y EURO III, que o bien han sido sustituidos por vehículos Euro V o VEM en el caso de renovación o han pasado a emitir como Euro V en el caso de la instalación de filtros y catalizadores. En 2013, también se han incorporado 30 Vehículos Ecológicamente Mejorados (VEM), que garantizan el cumplimiento de los límites más estrictos de emisión de gases de efecto invernadero y partículas para los motores de combustión interna.

La composición del Parque Móvil, en función de la clasificación de las Directivas de la Unión Europea, es la que se muestra a continuación:

Distribución y evolución del Parque Móvil según Directivas UE

Directiva UE	Unidades				
	2010	2011	2012	2013	Δ % 2013/2012
EURO II	372	170	25	--	-100,00
EURO III	872	868	711	306	-56,96
EURO IV	378	378	378	377	-0,26
EURO V ⁽¹⁾	24	36	149	453	204,03
VEM	454	643	737	767	4,07
TOTAL	2.100	2.095	2.000	1.903	-4,85

⁽¹⁾Incluye los vehículos catalizados, por lo que los datos del año 2012 han sido modificados



Nuevas tecnologías

En relación con la incorporación de nuevas tecnologías a la flota, se ha probado un prototipo de autobús estándar en el que se ha instalado un sistema "Start-Stop" que permite mantener el motor térmico apagado mientras el vehículo se encuentra detenido. Este sistema reduce el consumo de combustible y evita la generación de emisiones de gases de escape.

También se han incluido dos prototipos de autobús de gasóleo reconvertidos en autobuses "dual-fuel" que utilizan simultáneamente gasóleo y GNC, uno de ellos ya dado de alta en el Parque Móvil y el otro aún en pruebas. Este sistema conlleva un ahorro económico, derivado del menor coste del gas natural en comparación con el del gasóleo, así como la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero al sustituir parte del gasóleo por este combustible más limpio.

En línea con el trabajo de I+D+i desarrollado en los últimos años, se han realizado ensayos con nuevos aditivos, filtros y catalizadores, y se han incorporado vehículos híbridos GNC/eléctricos, con el fin de contribuir progresivamente a un mayor ahorro de combustible y a la reducción de las emisiones.

Cambio climático y calidad del aire

Como empresa activa en la lucha contra el cambio climático, la EMT lleva un seguimiento de sus emisiones de CO₂, uno de los denominados gases de efecto invernadero. La principal fuente de emisiones directas de este compuesto químico en la Empresa derivan de la combustión de combustibles fósiles en los autobuses, aunque el consumo eléctrico generado por los vehículos enchufables también se considera fuente directa de este tipo de emisiones. Como fuentes indirectas de emisiones de CO₂, se encuentran el consumo eléctrico no asociado a los vehículos enchufables, la calefacción y el aire acondicionado de las instalaciones.

A lo largo de los últimos años, estas emisiones se han visto reducidas como consecuencia del menor consumo de combustibles fósiles y por la sustitución de los ya existentes por otros más limpios. No obstante, también hay que tener en cuenta la disminución de los kilómetros realizados durante el último trienio. En términos de emisiones por kilómetros recorridos, éstas se han visto reducidas de forma considerable, demostrando una mejora global en la eficiencia de la actividad.

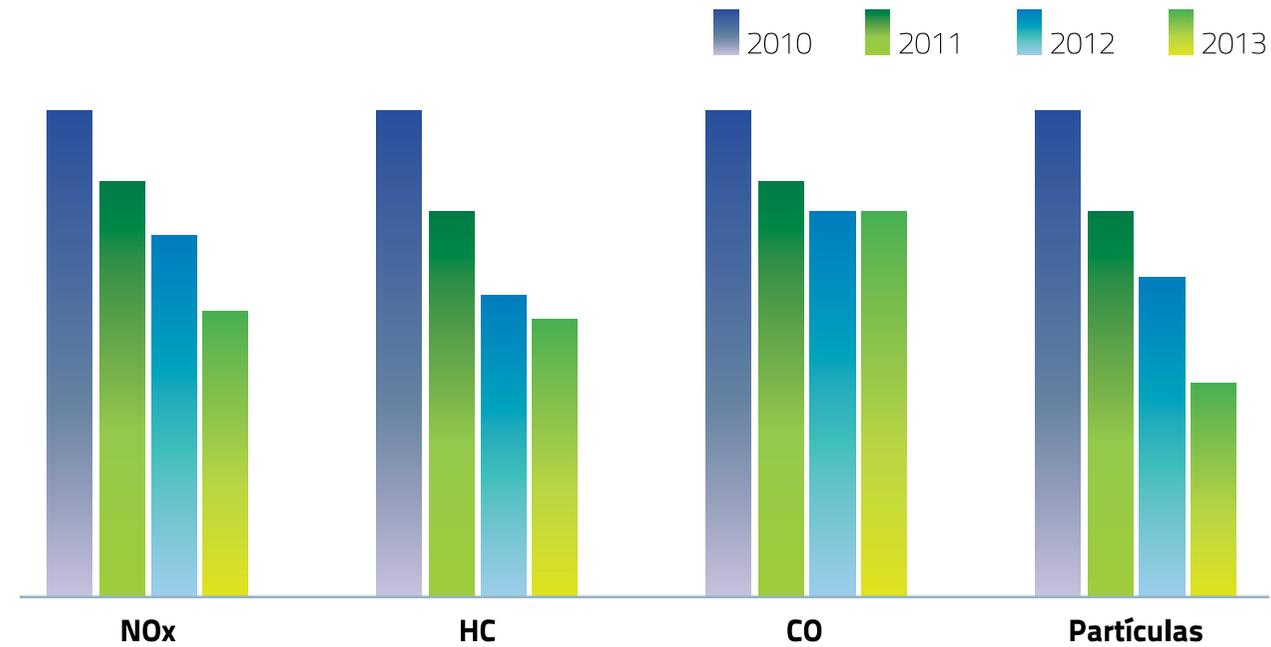
Dióxido de Carbono	2010	2011		2012		2013	
		Por km	Totales	Por km	Totales	Por km	Totales
CO₂	100,00	95,96	91,75	94,35	86,73	94,87	85,70

NOTA: Estos datos corresponden a las emisiones de alcance 1, derivadas del consumo de combustible en la flota.

También se ha logrado una disminución importante y progresiva en las emisiones reguladas de óxidos de nitrógeno (NO_x), hidrocarburos (HC), monóxido de carbono (CO) y partículas, que influyen en la calidad del aire de la Ciudad de Madrid.

Porcentaje por kilómetro

(Tomando como base el año 2010)



Reducción de las emisiones en el último trienio:

NOx	> 46%
HC	> 48%
CO	> 29%
Partículas	> 59%

La Empresa se implica en el desarrollo de medidas que fomenten un transporte público más eficiente y sostenible, como se evidencia en las siguientes medidas para mejorar la calidad del aire. En concreto, las relacionadas con la flota, la instalación de nuevas tecnologías y la sustitución de combustibles por unos menos contaminantes permiten la disminución de las emisiones.



Plan de Calidad del Aire de la Ciudad de Madrid 2011-2015

Medidas del "Plan de Calidad del Aire de la Ciudad de Madrid 2011-2015" puestas en marcha por la EMT

Medida n° 17 - Fomento de buenas prácticas y uso de nuevas tecnologías para un uso más eficiente de los autobuses de la EMT"

> Se ha impartido formación en buenas prácticas en la conducción a 4.126 conductores. Además se ha instalado un sistema de ayuda a la conducción eficiente en 25 vehículos.

Medida n° 22 - Incremento de carriles-bus convencionales y con separador"

> Gracias a las actuaciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Madrid, se ha incrementado la longitud de los carriles-bus en los ejes Avenida Gran Vía de San Francisco, Calle Génova, Ronda de Toledo y Paseo del Prado.

Medida n° 23 - Nuevos sistemas de pago (móvil, internet, etc.)"

> Se ha realizado una prueba con 15 usuarios, para integrar los sistemas de billética y telefonía, que ha resultado satisfactoria.

Medida n° 24 - Mejora de información al viajero"

> Se han instalado 364 paneles de información en paradas y Wi-Fi en algunas de ellas. Además, existe información acústica exterior en toda la flota.

Medida n° 33 - Promoción de la movilidad al trabajo en transporte público"

> Se ha efectuado la prolongación de la línea T61 para atender la nueva demanda generada en Las Tablas por la reciente ubicación de la sede de una entidad bancaria.

Medida n° 15 - Lograr que el 100% de la flota de autobuses de la EMT que presta servicio en la Zona de Bajas Emisiones incorpore tecnologías limpias"

> Hasta la fecha, se han instalado 385 filtros de partículas y catalizadores en vehículos que prestarán su servicio en la Zona de Bajas Emisiones.

Medida n° 16 - Ampliación del número de puntos de suministro alternativos en los Centros de la EMT"

> Se han instalado nuevas tomas de carga eléctrica en los Centros de Operaciones de Sanchinarro, Carabanchel, Fuencarral y en la Sede Central.

Uso eficiente de los recursos

La Unión Europea y otros organismos internacionales tratan de concienciar y de crear directrices encaminadas al fomento de la eficiencia en el uso de los recursos. Concretamente, la UE ha puesto en marcha la "Iniciativa emblemática para una Europa eficiente en el uso de los recursos" que, por el momento, ofrece un marco de medidas para conseguir a largo plazo una economía eficiente en el uso de sus recursos, llamada también economía circular.

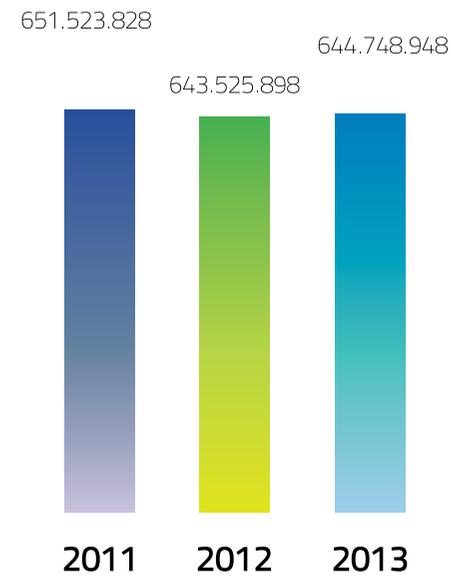
Con el fin de alinearse con estas medidas, la EMT trata de desarrollar su actividad llevando a cabo un consumo eficiente y responsable de los recursos que requiere.

Consumo energético de la actividad principal

El principal consumo de combustible está relacionado con la Actividad de Transporte de Viajeros. Este año, el consumo energético total de combustible del parque de vehículos se ha visto ligeramente incrementado durante el último año, aunque la tendencia del último trienio señala una reducción.

Consumo energético (kWh)

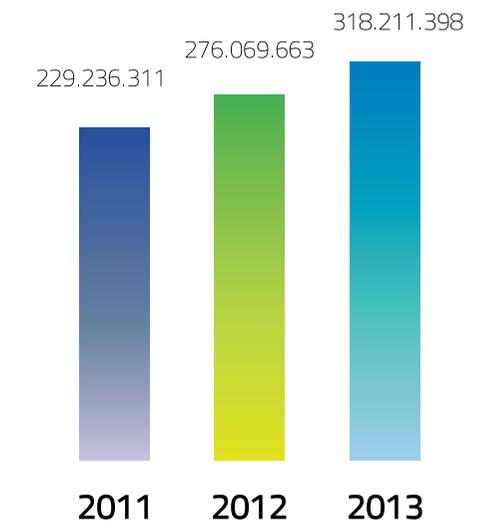
Evolución 2011-2013



Debido a la sustitución progresiva de autobuses propulsados por gasóleo por unidades de gas natural, el consumo de este último combustible ha aumentado en los últimos años.

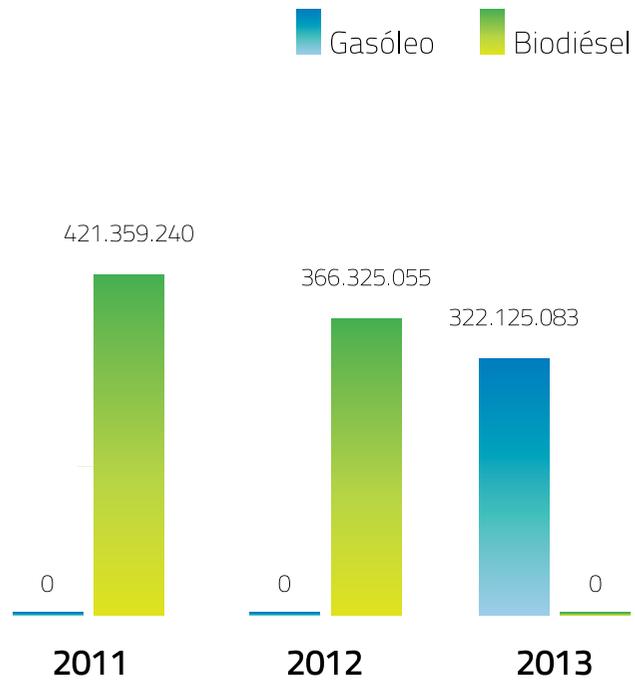
Consumo de gas natural (kWh)

Evolución 2011-2013



Consumo de gasóleo y biodiésel (kWh)

Evolución 2011-2013

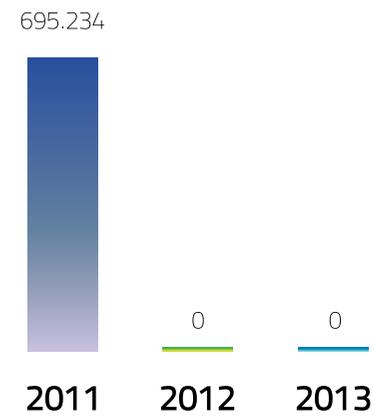


Por otro lado, y siguiendo los criterios ambientales de mejora de la calidad del aire impulsados por el Ayuntamiento de Madrid, se prescinde del uso de biodiesel, pasando a utilizar gasóleo.



Consumo de bioetanol (kWh)

Evolución 2011-2013



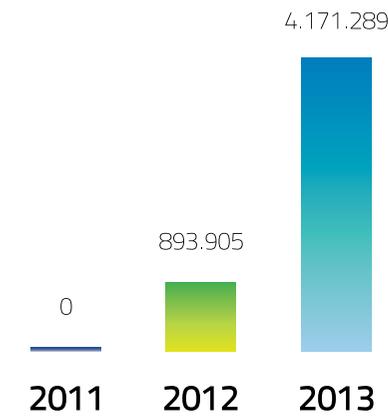
En 2012 y 2013, también se ha prescindido del consumo de bioetanol por el cambio en el tratamiento fiscal de este tipo de combustible.



Las tablas siguientes muestran un aumento del consumo eléctrico, ya que una parte de los vehículos híbridos son enchufables.

Consumo de híbridos (kWh)

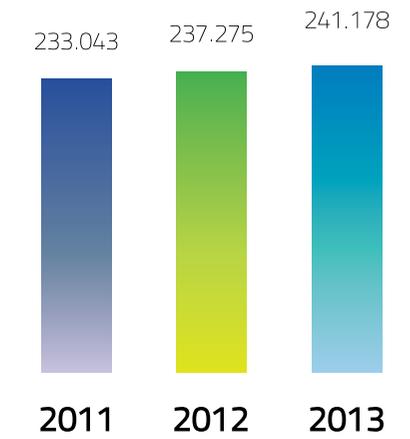
Evolución 2011-2013



El consumo de los vehículos híbridos ha aumentado desde 2012 al incorporarse estos vehículos a la flota de la EMT, siendo en el año 2013 cuando el número de éstos asciende a 27 autobuses.

Consumo eléctrico (kWh)

Evolución 2011-2013



Consumo energético en instalaciones

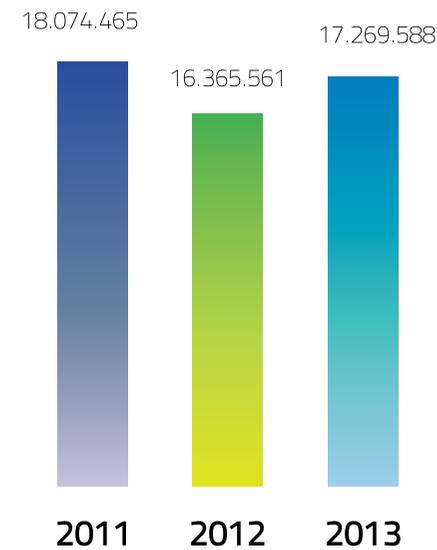
La EMT consume energía en sus oficinas e instalaciones con la utilización de dispositivos de climatización y sistemas de iluminación, pero también lo hace en forma de combustibles fósiles que alimentan los equipos de calefacción.

La energía de compresión de GNC también está contabilizada en este apartado y dado que se ha incrementado el número de estos vehículos, también ha ascendido el consumo de energía eléctrica.

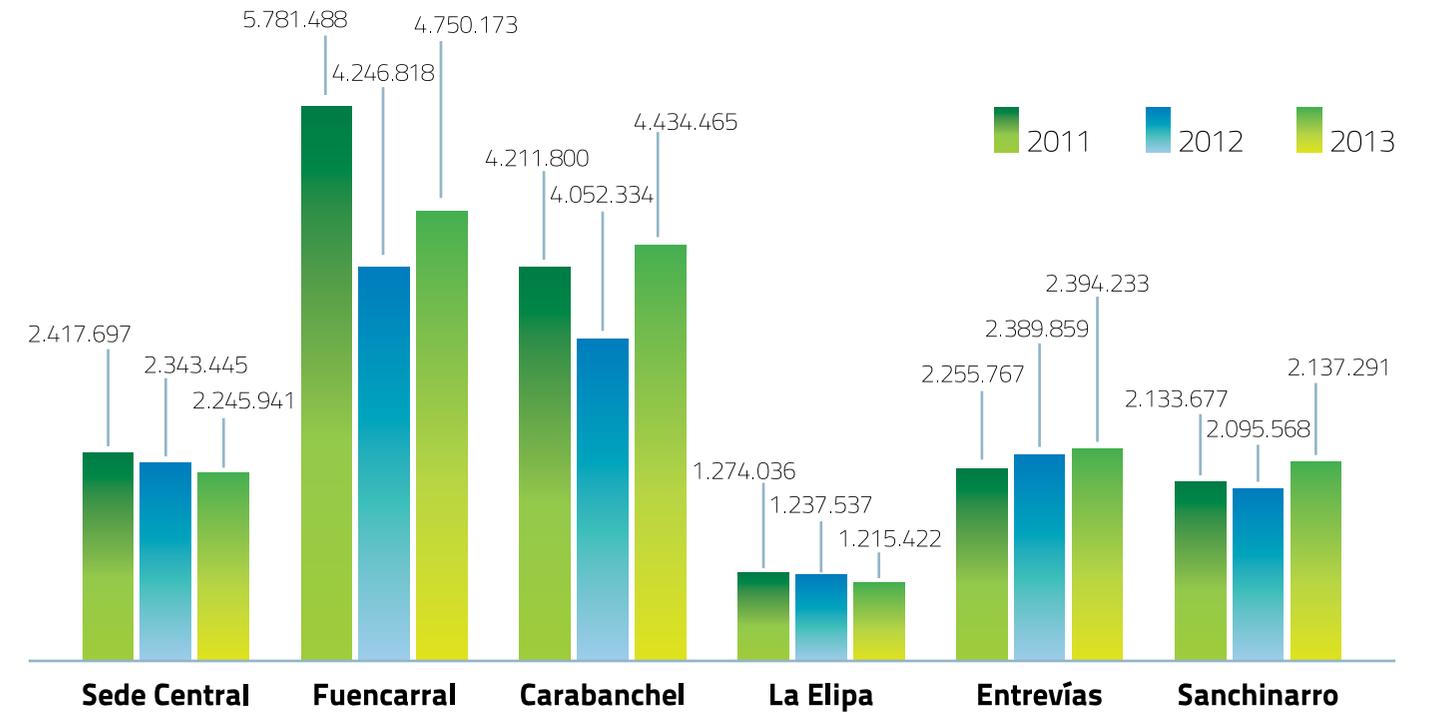


Evolución del consumo total de energía eléctrica (kWh)

Evolución 2011-2013



Evolución del consumo de energía eléctrica por instalaciones (kWh)

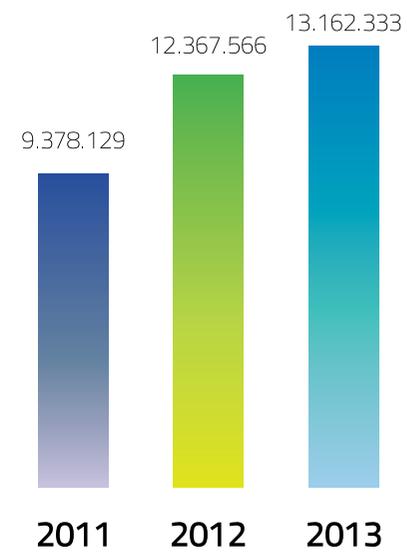


NOTA 1: Los consumos se obtienen de los periodos de lectura que constan en las facturas, por lo que no se corresponden exactamente con el año natural.

NOTA 2: En el ejercicio 2012 no se incluyó el consumo de energía eléctrica por compresión de GNC en el Centro de Operaciones de Carabanchel. Con el fin de poder comparar todos los valores, este año se ha incluido, tanto en el año 2012 como en el 2013.

Evolución del consumo total de combustibles fósiles para calefacción (kWh)

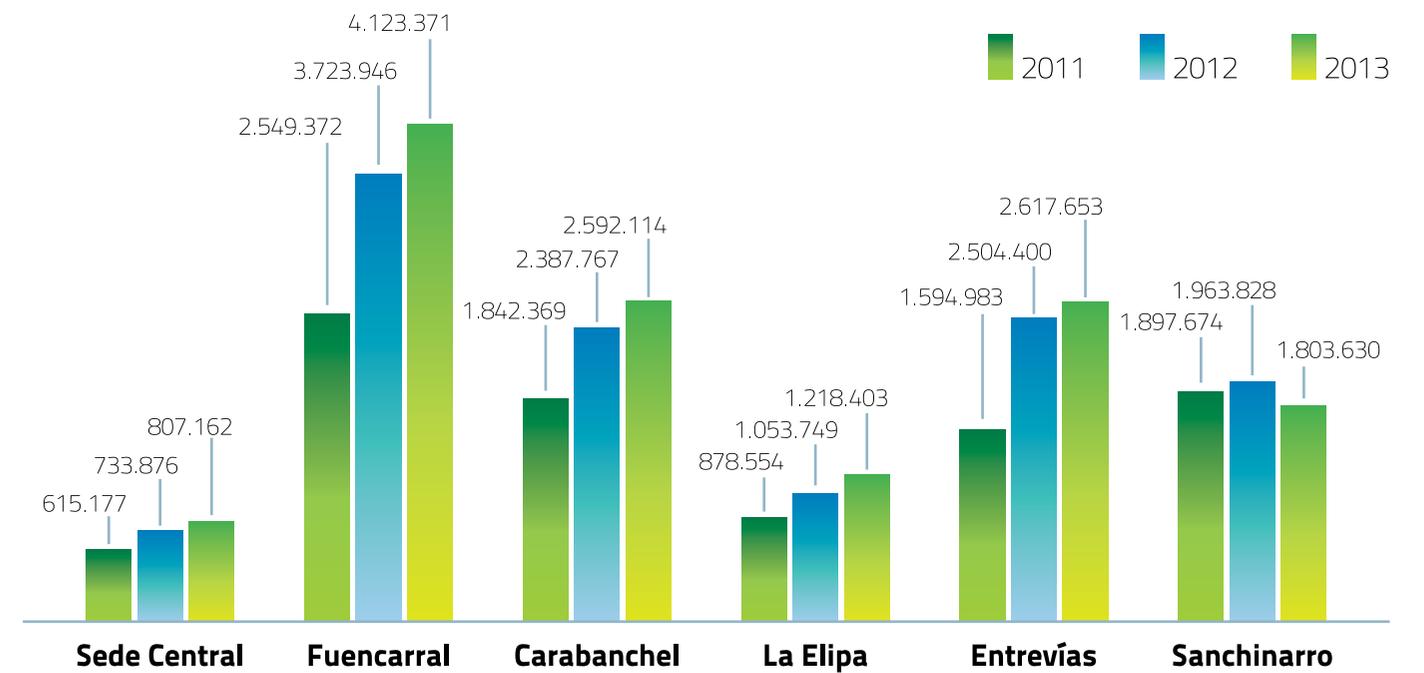
Evolución 2011-2013



NOTA: En la Sede Central y en el Centro de Operaciones de Sanchinarro se consume gas natural y en el resto de Centros gasóleo.



Evolución del consumo de combustibles fósiles para calefacción por instalaciones (kWh)



Consumo de agua

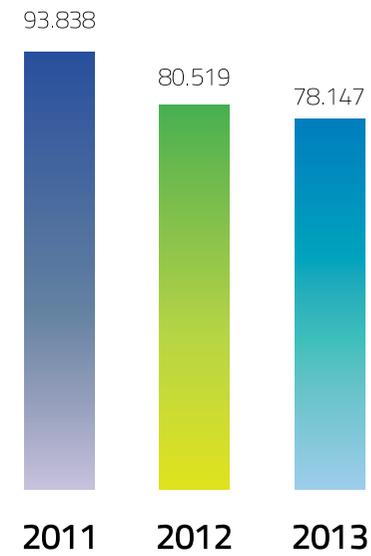
El consumo más significativo de agua es el que se produce en los centros de lavado automático de vehículos en los Centros de Operaciones, que se controla mediante sistemas automatizados.

El consumo de agua en la Sede Central, destinada principalmente a un uso sanitario, es bastante menor.

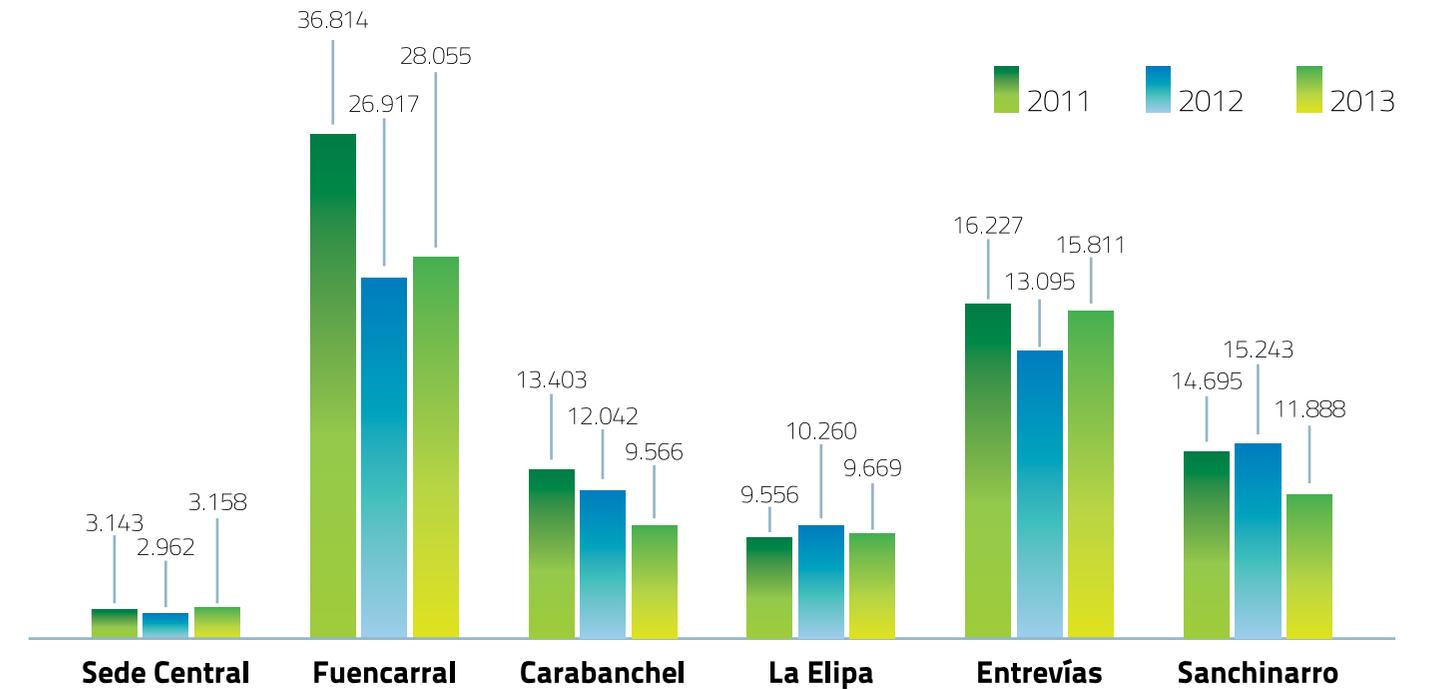
El 75% del agua utilizada en estas operaciones es recuperada y reciclada, y el resto es depurada antes de ser vertida a la red pública de saneamiento

Evolución del consumo total de agua (m3)

Evolución 2011-2013



Evolución del consumo de agua por instalaciones (m3)



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



**Prácticamente,
el 100% del papel
utilizado en la
EMT es reciclado.**

Consumo de material de oficina (papel)

La Empresa trata de sensibilizar a sus empleados acerca del consumo responsable de papel y promueve el uso de papel reciclado (en la fabricación de este tipo de papel se consume menor cantidad de madera, agua y energía, y se generan menos emisiones de CO₂ que con la de papel de fibras vírgenes) y fomenta la reutilización del papel utilizado y la gestión de la documentación en formato electrónico.

Consumo total de papel reciclado (ejemplares)

Evolución 2011-2013



Gestión de residuos

Para llevar a cabo una gestión adecuada de los residuos, que se generan como consecuencia de su actividad, la Empresa se encarga de la identificación, clasificación, adecuación y cesión de los mismos a transportistas y gestores de residuos autorizados.

La mayor parte de los residuos se generan en los talleres de mantenimiento y reparación de autobuses y se clasifican en tres categorías:

Residuos peligrosos

- > Generados en los procesos de mantenimiento general de vehículos, reparación de carrocerías, sustitución de elementos usados, limpieza y mantenimiento de instalaciones, operación de limpieza de piezas y administración.
- > Más de 30 tipos de residuos, entre los que destacan: lodos, aceite mineral usado, baterías, líquido refrigerante y aguas con hidrocarburos (que corresponden al 91% del total), son gestionados conforme a la normativa aplicable mediante gestores autorizados.
- > Descenso significativo de residuos como trapos y materiales con pintura, sepiolita usada, disolventes y baterías.

Residuos biosanitarios-citotóxicos

- > Proceden de las actividades sanitarias del personal de la EMT.
- > Se componen de materiales de cura, mascarillas, batas, guantes y yesos, así como residuos que puedan presentar un riesgo para la salud laboral y pública.
- > Gestionados conforme a la normativa aplicable mediante gestores autorizados.

Residuos no peligrosos

- > Residuos inertes (madera, residuo general, escombros, lunas, papel, cartón y chatarra).
- > Residuos comerciales generados en las instalaciones de repostado como consecuencia de la limpieza de autobuses, así como en oficinas (envases ligeros, papel y cartón, materia orgánica, desechos exentos de carácter peligroso y restos de limpieza viaria).
- > Recogidos en contenedores adecuados distribuidos por las instalaciones de la EMT y retirados por gestores autorizados externos y por el Servicio Municipal de Recogida de Residuos Urbanos del Ayuntamiento de Madrid.

A continuación, se muestra la cantidad de residuos generados durante el último trienio:

Residuos generados	2011		2012		2013
	kg	m3	kg	m3	kg
Residuos peligrosos	707.423	-	757.943 ⁽¹⁾	-	771.402
Residuos biosanitarios-citotóxicos	1.573	-	1.712	-	1.706
Residuos inertes	104.783	228	106.885	174	436.305 ⁽²⁾
TOTAL	813.779	228	863.967	174	1.209.413

(1) Ajuste con respecto al ejercicio anterior por incorporaciones de residuos de disolvente y medicamentos caducados.

(2) Los residuos inertes correspondientes a escombros y lunas que, en anteriores ejercicios se reportaban en volumen (m3), se suman en 2013 al valor en peso (kg).

En 2013, se destinaron a reciclaje o valorización el 48% de los residuos peligrosos y el 69% de los no peligrosos.

No toda la gestión de estos residuos supone un coste para la Empresa, una parte importante de los residuos peligrosos se recicla y se utiliza como materia prima de determinados procesos productivos en otras empresas, generando unos ingresos complementarios. Otros residuos se gestionan sin ningún tipo de coste (pilas, fluorescentes, etc.). Se produce así, en 2013, un balance económico positivo de 64.698 € en materia de residuos.

Balance Económico Gestión Residuos (€)	2011	2012	2013
Ingresos por gestión de residuos	68.138	126.983	139.664
Gastos por gestión de residuos	101.356	88.285	74.966
Ingresos - Gastos	(- 33.218)	38.698	64.698

Prevención, control y tratamiento de suelos

Se han realizado trabajos de saneamiento del suelo y controles periódicos de la calidad del agua subterránea en los diferentes Centros de Operaciones, como parte del Plan de Actuaciones para el tratamiento y prevención de la contaminación de los suelos que comenzó en 2009.

En este sentido, han continuado los trabajos para el tratamiento del subsuelo con la actividad en funcionamiento en los Centros de Operaciones de Entrevías y de La Elipa, y se ha determinado la necesidad de comenzarlos en el Centro de Operaciones de Fuencarral. Adicionalmente, se han realizado controles trimestrales y semestrales de la calidad de las aguas subterráneas en el Centro de Operaciones de Carabanchel. En materia de investigación, han concluido los estudios de valoración de la viabilidad de la descontaminación del suelo en el antiguo Depósito de Buenavista mediante la técnica de biopilas y se espera que pueda ponerse en práctica en 2015.



5.3 Buenas prácticas

Fomento de la movilidad sostenible:

- Desarrollo y promoción de la movilidad urbana sostenible

La Empresa ha colaborado activamente con el Ayuntamiento de Madrid en los siguientes proyectos y actividades:

- Mesa, Informe y Plan de la Movilidad: Secretaría Técnica de la Mesa de la Movilidad de la ciudad de Madrid, como una herramienta facilitadora de la gobernanza de la ciudad en la que se consensuan las hojas de ruta de cada uno de los aspectos de la movilidad. Se supervisan las diferentes sesiones de los talleres de trabajo, sesiones plenarias y se facilita el soporte para la elaboración de planes de movilidad urbana sostenible. Los productos más destacados de la Mesa de Movilidad, en cuya elaboración se participa muy activamente, son el Informe Anual del Estado de la Movilidad, del que ya se han publicado cinco ediciones, y el Plan de Movilidad Urbana Sostenible de la ciudad de Madrid, cuya publicación se realizará en 2014.

- Proyectos de coche compartido como el programa piloto "deAaB" cuyos objetivos son facilitar e impulsar la práctica de viaje compartido en coche y apoyar a las grandes empresas en la gestión de la movilidad sostenible.

- Actividades de promoción y difusión de la movilidad urbana sostenible con especial atención a la movilidad eléctrica y a los nuevos servicios (carsharing, carpooling, etc.) considerados éstos como aliados del transporte público en la ciudad, la divulgación y comunicación de las medidas de promoción de la movilidad sostenible, la coordinación de la participación de Madrid en la Semana Europea de la Movilidad y la participación y representación del Ayuntamiento (de manera exclusiva o compartida) en diferentes redes internacionales en esta materia.



- Proyecto Bici-Bus

Un vehículo Renault CityLine del año 2000 ha sido reciclado en el Centro de Operaciones de La Elipa para ser utilizado como parking para las bicicletas de los empleados. Este autobús tiene capacidad para 15 bicis y ha tenido una gran acogida entre los trabajadores que apuestan por una movilidad sostenible.

Desarrollo del proyecto piloto EfiBus de conducción eficiente

En septiembre, se ha lanzado un proyecto piloto para el desarrollo de un sistema de ayuda a la conducción eficiente, segura y confortable denominado EfiBus. Este sistema registra en tiempo real la información sobre la forma de conducir (velocidad, aceleración, deceleración, tiempo al ralentí, uso del kickdown, revoluciones del motor, consumos, etc.). El análisis de los resultados permite mejorar la conducción y con ello reducir el impacto medioambiental de la actividad, aumentar el confort de clientes y conductores, así como como reducir los gastos de mantenimiento de vehículos en piezas de desgaste.

Nuevos puntos limpios para residuos eléctricos

Desde junio, la EMT se ha adherido al convenio firmado por el Ayuntamiento de Madrid con los Sistemas Integrados de Gestión para la gestión de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE). En este marco, se ha procedido a habilitar en todos los Centros de Operaciones un punto limpio donde los empleados pueden llevar sus residuos eléctricos domésticos para gestionarlos correctamente.

Jornadas y exposiciones con motivo de la Semana Europea de la Movilidad 2013

La Empresa ha participado en la celebración de la Semana Europea de la Movilidad 2013 y en el Día Europeo Sin Coches, cuyo lema fue "Muévete por un aire más limpio". Por este motivo, se han organizado distintas actividades: una jornada técnica donde se han abordado Políticas de Movilidad Urbana Sostenibles, una jornada de puertas abiertas, exposiciones y la entrega de premios de la séptima edición del certamen "Muévete Verde", que acogió el salón de actos de la Sede Central.

Pruebas con vehículos eléctricos

En octubre, New Energy Vehicles ha cedido a la EMT durante un mes el vehículo eléctrico BYD e6 (un turismo compacto que permite realizar trayectos urbanos e interurbanos con una autonomía de 280 kilómetros) para analizar parámetros de consumo, autonomía y adaptabilidad al servicio, entre otros. Este proyecto refuerza el compromiso de la Empresa con la sostenibilidad y con el incremento progresivo del número de vehículos eléctricos en su flota.



Certificación de eficiencia energética en la Sede Central

Siguiendo las indicaciones del Real Decreto 235/2013 del 5 de abril, por el que se aprueba el procedimiento básico para la certificación de la eficiencia de los edificios, se ha procedido a certificar con éxito la Sede Central. Este edificio, que ha cumplido 10 años, se construyó con materiales reciclables y es capaz de optimizar el consumo energético mediante el aprovechamiento al máximo de la luz natural y el uso de recursos energéticos "limpios". Siguiendo este procedimiento, se ha obtenido, durante este ejercicio, un ahorro energético en torno a un 10% y una reducción media de la demanda energética de un 15%.



gestión de los recursos humanos 6



HITOS 2013	RETOS 2014
<ul style="list-style-type: none"> > El 94,1% de los contratos existentes tiene carácter indefinido. Los contratos de duración determinada están vinculados a contratos de relevo. > Diseño del Plan Anual de Formación y de Desarrollo Profesional. > Impartición de 504 cursos de formación continua con 4.503 asistentes de distintas categorías. > 16 cursos impartidos a 260 Agentes de Movilidad en el marco de la estrategia "abrir paso al autobús". > Aprobación de la revisión del Plan de Prevención de Riesgos Laborales 2013-2014. > Reducción de los índices de accidentalidad en el puesto de trabajo e "in itinere". > Mejora de la comunicación interna mediante la potenciación del "Canal de Comunicación" y el "Portal del Empleado". > Mejoras en el seguro de vida e invalidez para trabajadores de la EMT. 	<ul style="list-style-type: none"> > Seguir reforzando la Estrategia de Comunicación interna. > Continuar ofreciendo un Plan de Formación de calidad adaptado a cada puesto de trabajo. > Implantar nuevas medidas de prevención encaminadas a mejorar las condiciones de trabajo y seguir reduciendo los índices de siniestralidad laboral. > Continuar proporcionando beneficios sociales a los empleados.

6.1 Compromiso con las personas

Los trabajadores de la EMT constituyen su recurso más importante. Por ello, la Empresa garantiza las mejores condiciones laborales para sus empleados y, a la vez, es exigente con la cualificación de los mismos. En este sentido, la política de Recursos Humanos se basa en los siguientes conceptos:



6.2 Nuestras actuaciones

Las personas

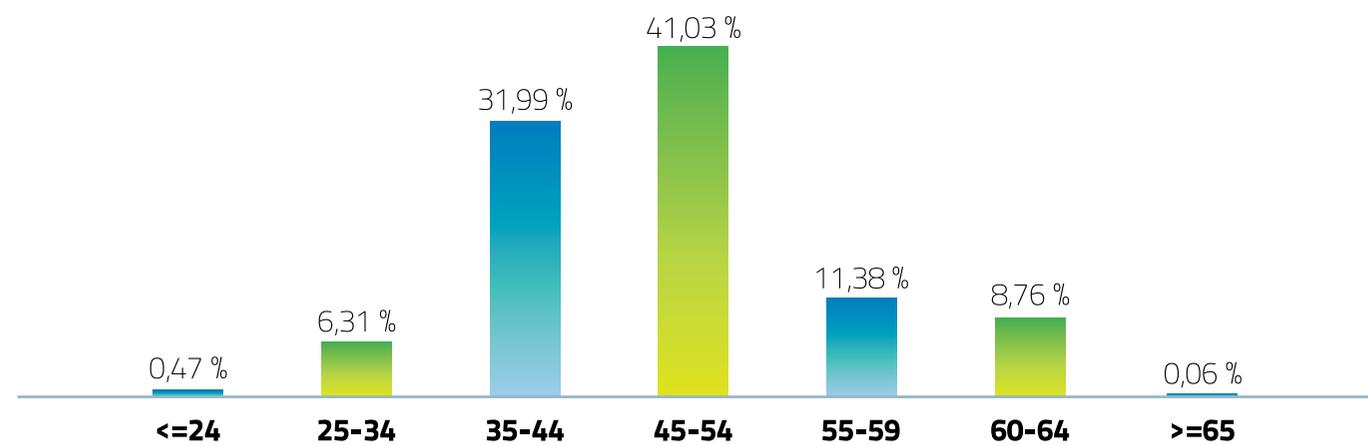
El equipo humano de la EMT está compuesto, a 31 de diciembre de 2013, por 8.165 empleados. La distribución de dicha plantilla por sexo y rango de edad se muestra a continuación:

	2011	2012	2013
Hombres	7.883	7.903	7.744
Mujeres	419	425	421



Distribución de la Plantilla total por edades (%)

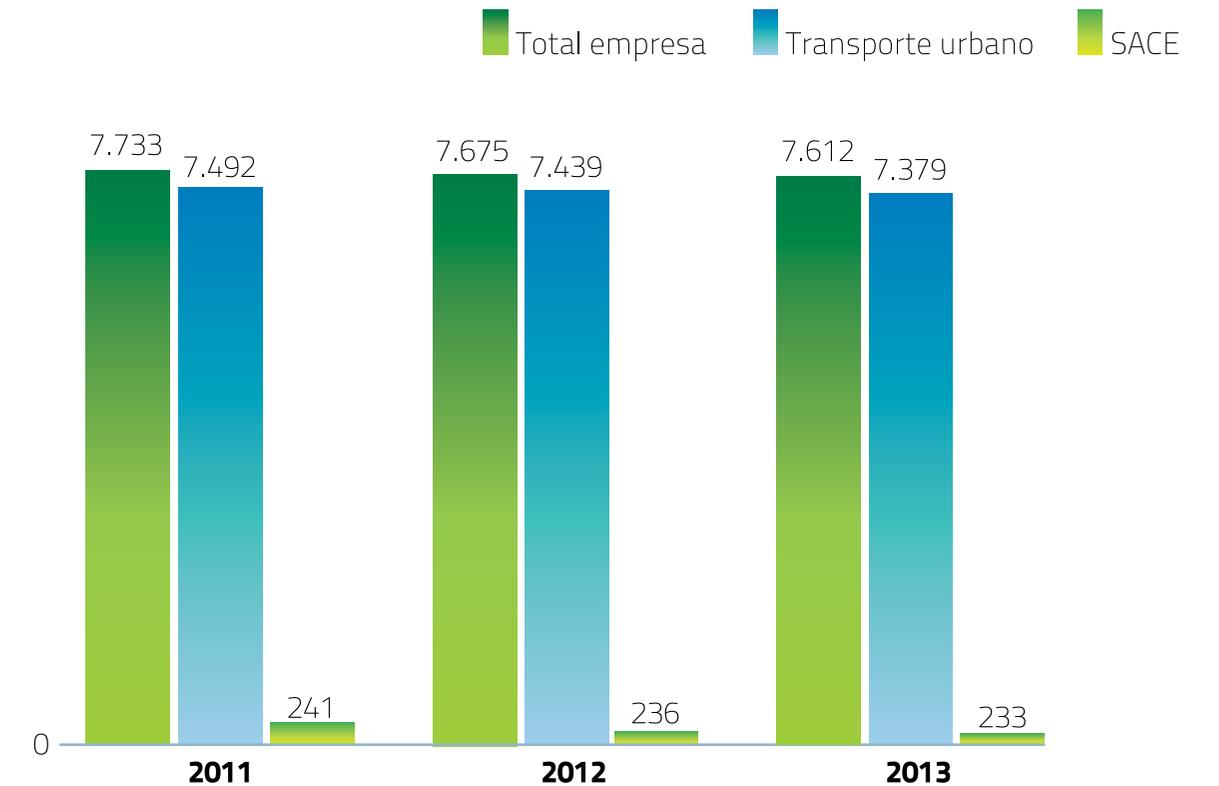
Rangos de edad



Del total mencionado, 481 empleados se encontraban en situación de jubilación parcial y 495 estaban adscritos a diversos porcentajes de jornada reducida, siendo la plantilla efectiva (contabilizada como tiempo real efectivo de trabajo a jornada completa) de 7.573 empleados a finales de 2013. Este dato supone una reducción del 1,07% sobre la plantilla efectiva del año anterior. Siguiendo la política de austeridad del resto de empresas públicas, y en base a la Ley General de Presupuestos de 2013, así como a la Ley de Acompañamiento, no ha habido incremento de plantilla.

Evolución de la Plantilla Efectiva Media Ponderada⁽¹⁾ del año 2013

Número de empleados

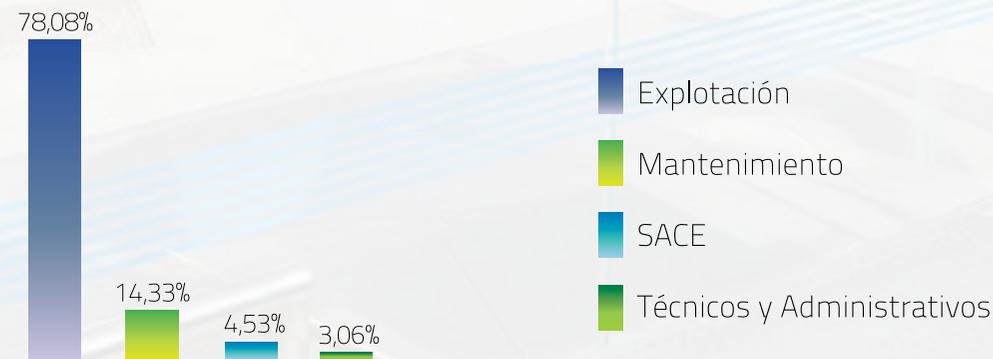


⁽¹⁾ Se refiere a la Plantilla Efectiva Media Ponderada para todo el año 2013. Este dato, 7.612 empleados, difiere del dato correspondiente a la Plantilla Efectiva a 31 de diciembre de 2013, que ascendía a 7.573 empleados.



Evolución y reparto de la Plantilla Efectiva Media Ponderada del año 2013 por grupos

	Transporte urbano				SACE	TOTAL EMPRESA
	Técnicos y Administrativos	Explotación	Mantenimiento	Total		
2011	352	6.129	1.011	7.492	241	7.733
2012	350	6.014	1.075	7.439	236	7.675
2013	345	5.943	1.091	7.379	233	7.612



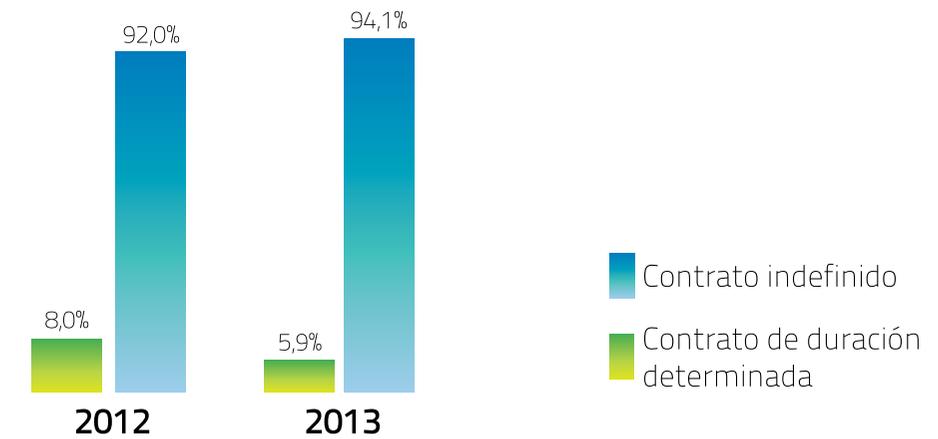
Empleo de calidad

Los factores que componen la calidad de un empleo son la estabilidad de los puestos de trabajo, los beneficios sociales, el clima laboral y la igualdad de trato hacia los empleados.

A pesar de todo, el carácter indefinido del 94,1% de los contratos existentes y los numerosos beneficios sociales de los que gozan los empleados de la EMT redundan en un bajo índice de rotación. Los contratos de duración determinada están vinculados a contratos de relevo.

Tipología de contratos (por número de empleados)

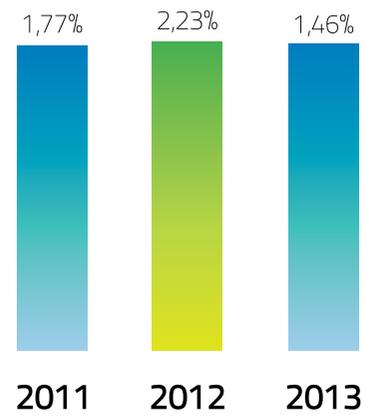
Evolución 2011-2013



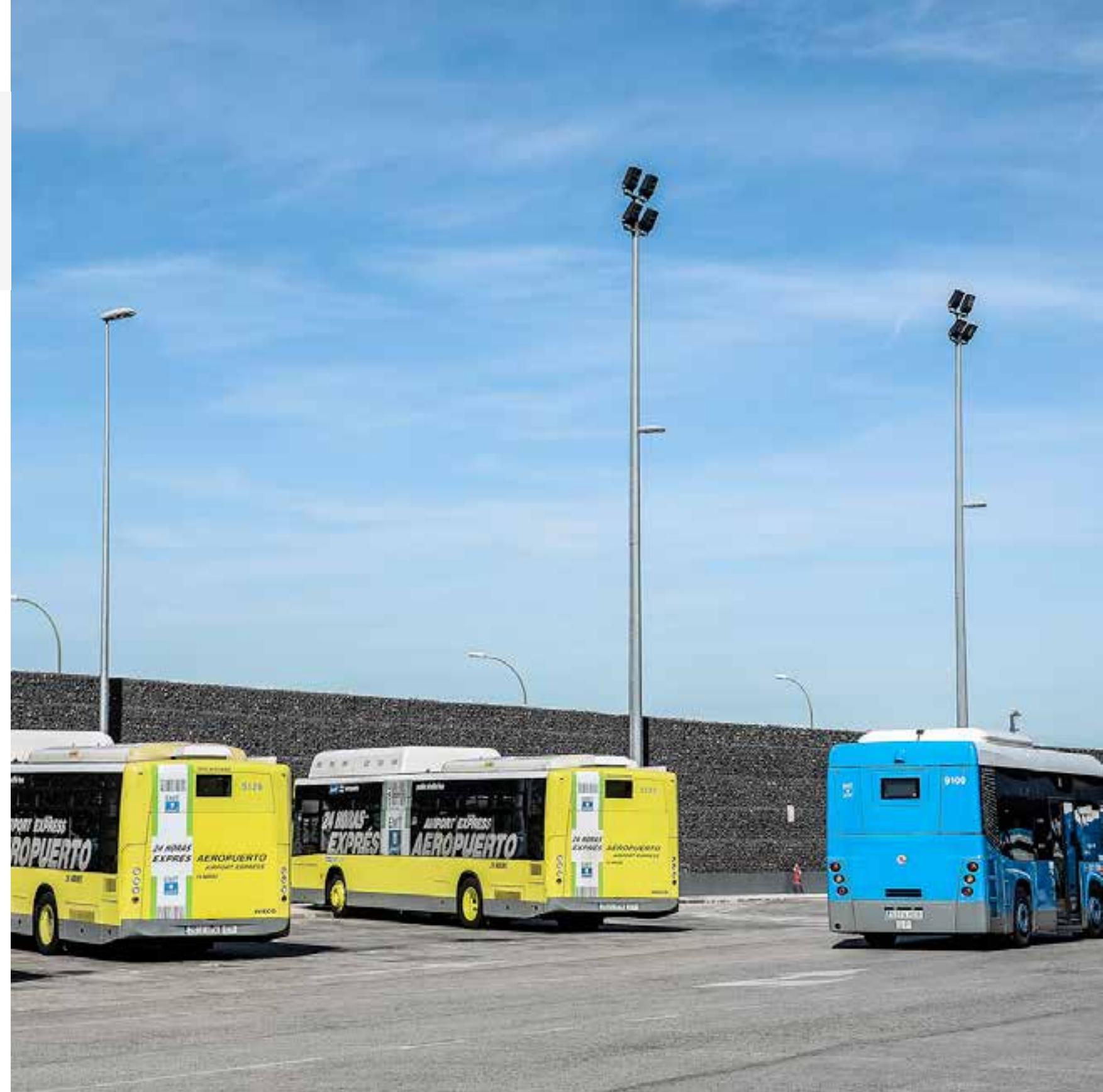
- Ayuda para Estudios Universitarios
- BENEFICIOS SOCIALES DE LA EMT**
- Abono Transportes
- Tarjeta de empleados y familiares
- Conciliación familiar y profesional
- Defensa jurídica del trabajador

Índice de rotación

Evolución 2011-2013



NOTA: Índice de rotación calculado como diferencia entre admisiones y desvinculaciones del personal, en relación al número medio de miembros de la EMT.



Por otra parte, y en el marco del Plan de Igualdad implantado en 2012, la EMT sigue asegurando la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, estando garantizada la igualdad de trato en el ámbito salarial.

Formación y desarrollo profesional

La formación y el desarrollo continuo de las habilidades de los trabajadores inciden de manera directa en el desarrollo personal de los empleados y en la calidad del servicio que prestan a los clientes.

Consciente de ello, la EMT diseña anualmente un Plan de Formación y de Desarrollo Profesional adaptado a las necesidades de cada puesto de trabajo, que comprende tanto la formación a personal de nuevo ingreso como la formación continua a empleados.

Formación de ingreso

Esta formación se ha impartido principalmente a conductores y especialistas de taller, tanto de nuevo ingreso como para aquellos que reingresan después de un periodo prolongado de excedencia o de baja por enfermedad. Este año solo se ha impartido formación a 3 conductores reincorporados y se ha continuado la actualización de los simuladores de conducción, trabajando en paralelo en la adaptación para utilización en los cursos de conducción eficiente. Asimismo, a pesar de no haberse producido la contratación ni reincorporación de especialistas de taller, ha continuado la colaboración de la EMT con los institutos de Formación Profesional.

Formación continua

Un año más, se han desarrollado acciones de formación continua encaminadas a garantizar la adecuación del personal de la Empresa a las nuevas funcionalidades y herramientas, así como para contribuir a su desarrollo profesional. En total, se han impartido 504 cursos con 4.503 asistentes de entre las distintas categorías.

Formación Continua

	Número de cursos	Asistentes	Horas de formación	Horas por alumno
Operaciones	260	2.536	55.362	21,83
SACE	5	66	792	12,00
Mantenimiento	119	1.023	17.173	16,79
Prevención de Riesgos Laborales	24	289	2.624	9,08
Administración y Tecnología	50	456	4.491	9,85
Personal Directivo y Técnico	46	133	8.569	64,43
2013	504	4.503	89.011	19,77
2012	634	4.993	87.687	17,56
Δ	-130	-490	1.324	2,21
%	-20,50	-9,81	1,51	12,57

Obtención del Certificado de Aptitud Profesional (CAP), impartido a 1.112 conductores

44 cursos de conducción eficiente

15 cursos de inglés básico para conductores (novedad en 2013)

16 cursos impartidos a 260 Agentes de Movilidad en el marco de la estrategia "abrir paso al autobús"

Prevención y Seguridad Laboral

En 2013, se ha aprobado la revisión del Plan de Prevención de Riesgos Laborales 2013-2014 de la EMT y se han llevado a cabo distintas actuaciones en materia de prevención y seguridad laboral, entre las que destacan:

Información periódica a los empleados con trípticos sobre prevención de riesgos y campañas de salud

Controles periódicos en todas las líneas de autobuses y en distintos turnos de trabajo para la prevención del alcoholismo y el tabaquismo

Formación transversal de prevención de riesgos laborales en todos los cursos de taller y operaciones

Inclusión de un módulo básico de gas y seguridad en el programa de cursos de reciclaje para trabajadores de talleres

Desde 2010, se ha realizado un proceso de recopilación de documentación relacionada con las actividades de seguridad vial relacionada con los accidentes de tráfico laborales que ha dado lugar a la edición del "Plan de Gestión de la seguridad vial 2010-2012" y que ha sido revisado y actualizado para el periodo 2013-2014.

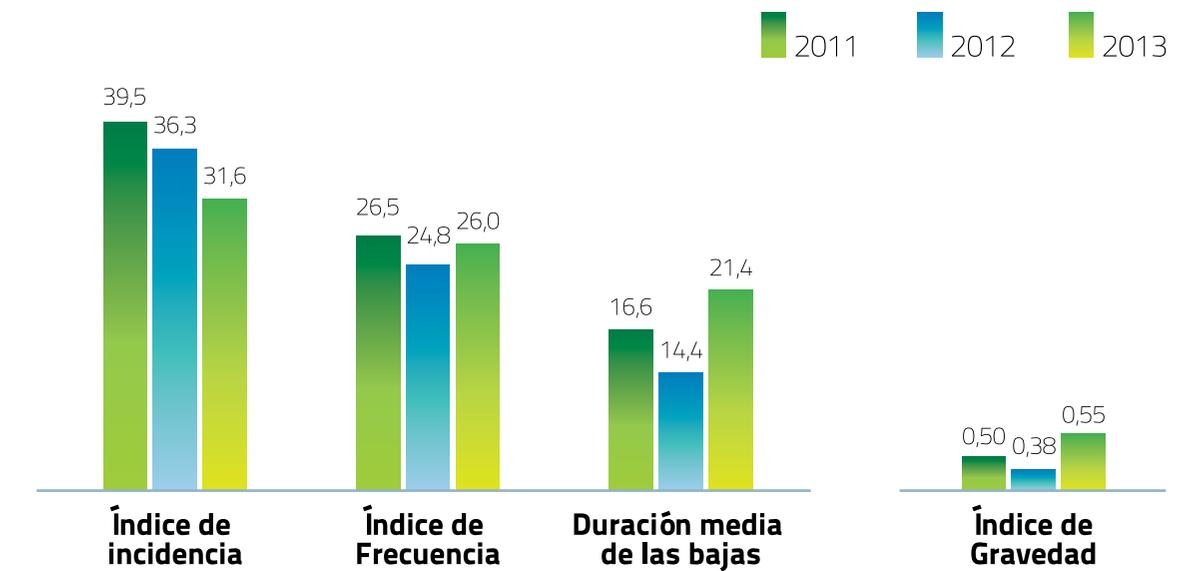
Accidentalidad laboral

Las reuniones trimestrales del Comité de Seguridad y Salud (CSS) han seguido celebrándose durante el 2013, junto con las reuniones mensuales de los Comités de Centro y de investigación de accidentes, para analizar y estudiar las causas de los accidentes y las medidas preventivas a adoptar.

Fruto de este trabajo, los accidentes laborales con baja en el puesto de trabajo han experimentado un descenso del 18% en 2013 en relación con el ejercicio anterior, y los accidentes "in itinere" han disminuido un 7%.

En este ámbito se han obtenido los siguientes resultados:

Accidentalidad laboral



NOTA: Índices calculados siguiendo los criterios estadísticos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Absentismo Laboral

Uno de los factores clave en la mejora de los datos de absentismo laboral ha sido la concienciación de los trabajadores con la importancia de la medicina de carácter preventivo. En 2013, se han realizado 6.774 reconocimientos médicos relacionados con los factores de riesgo a los que está expuesto el trabajador.

Comunicación interna

Con el fin de establecer una comunicación fluida a través de canales sólidos con sus trabajadores, la Empresa sigue reforzando su Estrategia de Comunicación. Para ello, ha potenciado el "Canal de Comunicación" y el "Portal del Empleado" mediante la incorporación de pantallas en las salas de descanso de los Centros de Operaciones y en la Sede Central, y ha continuado publicando la revista mensual interna "La Circular".

6.3 Buenas prácticas

Entrega de premios otorgados a los empleados

En noviembre, tuvo lugar el acto anual de entrega de distinciones de la EMT como muestra de reconocimiento y agradecimiento a los empleados. En estos premios se reconoce anualmente la dedicación y compromiso de los trabajadores que han cumplido 40 o 25 años de servicio. También se premia a los trabajadores que destacan por el óptimo desempeño de su trabajo o por su trayectoria laboral y profesional, especialmente en el ámbito de la conducción segura o por sus propuestas e iniciativas de mejora.

Cursos de formación para Agentes de Movilidad y miembros del cuerpo de bomberos

Durante el 2013, la EMT ha continuado con el desarrollado de iniciativas con los diferentes servicios municipales implicados en la movilidad y seguridad urbanas con el ánimo de mejorar la coordinación:

- Con el CIFSE (Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias) para impartir cursos de formación para Agentes de Movilidad. En total, se han impartido 16 cursos, cuyo objetivo ha sido dar a conocer a 260 agentes la organización y estructura de la EMT, la planificación y gestión del servicio, y las características y funciones del Centro de Control y sistema SAE.

- Con el Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid con el fin de mejorar los conocimientos de los integrantes del servicio de extinción de incendios sobre los diferentes autobuses de la flota.

Campamentos rurales y urbanos para hijos de empleados

La Agrupación Deportiva y Cultural de la EMT ha organizado, un año más, campamentos de verano para familiares de trabajadores, ofreciendo dos tipos de actividades: campamentos urbanos en las instalaciones de Fuencarral y campamentos rurales en León y Navarra. Ambos campamentos contemplaron actividades deportivas, culturales y de ocio variadas para los más jóvenes.

Mejoras en el seguro de vida e invalidez para trabajadores de la EMT

En enero de 2013, se ha suscrito un nuevo contrato de seguro que supone prestaciones adicionales para los empleados, complementarias a las ya pactadas en el Convenio Colectivo.





Gestión social **7**

HITOS 2013

- > Se ha mantenido la colaboración con el programa de Formación Profesional "FP Dual" de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.
- > Firma de becas de estudio y convenios de colaboración con centros educativos.
- > Participación en la creación de empleo indirecto.
- > Colaboración con diversas fundaciones y ONG mediante el desarrollo de campañas de publicidad solidarias.
- > Comienzo de iniciativas de acción social a nivel internacional.

RETOS 2014

- > Mantener colaboraciones con centros educativos.
- > Fomentar la empleabilidad de los jóvenes mediante la organización de nuevas prácticas de formación profesional.
- > Continuar con el Proyecto ASUCAR II para la instalación de un prototipo de sistema de fijación para transporte seguro de sillas de niño a bordo de autobuses urbanos.
- > Continuar con las colaboraciones con fundaciones, ONG e instituciones de carácter solidario como la participación con Proyecto Hombre en la organización de su Tienda Solidaria.
- > Puesta en marcha de acciones de cooperación al desarrollo en San Salvador.
- > Renovación del Convenio de colaboración con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).

7.1 Compromiso con la comunidad

La EMT, desde hace años, apuesta por dar respuesta a las necesidades e inquietudes de sus Grupos de Interés, promoviendo diferentes acciones y marcos de colaboración con la comunidad.



7.2 Nuestras actuaciones

Fomento de empleo

Para promover la empleabilidad de los jóvenes, la Empresa ha mantenido un convenio con la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, a través del cual alumnos de diversos Institutos de Formación Profesional de la región pueden realizar prácticas en los talleres de los Centros de Operaciones (FP Dual). En este ejercicio, se ha impartido este tipo de formación a 70 alumnos de especialidades como automoción, laboratorio de análisis y control de calidad, electromecánica, etc.

En cuanto a la creación de empleo indirecto, se han prorrogado 34 contratos de proveedores, elaborado 36 adendas por diferentes conceptos y formalizado 125 contratos con empresas externas.



Promoción de la formación, educación e investigación

La formación, la educación y la investigación son factores claves para el desarrollo de la sociedad y de la EMT, por este motivo, han continuado las colaboraciones con instituciones públicas y académicas como la participación en el Máster de Gestión de Residuos de la Universidad Autónoma de Madrid, en el postgrado de "Accesibilidad Universal y Diseño para Todos" del Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle y en el Máster en Gestión del Transporte y la Movilidad que imparte la Universidad Rey Juan Carlos.

La Empresa también fomenta la investigación, por lo que ha participado en diferentes proyectos experimentales como el Proyecto ASUCAR II para la instalación de un prototipo de sistema de fijación para transporte seguro de sillas de niño a bordo de autobuses urbanos. Este proyecto está enmarcado dentro de un convenio de colaboración entre la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) y el Ayuntamiento de Madrid, a través del Instituto Universitario de Investigación del Automóvil (INSIA) y de la EMT, respectivamente, con la colaboración de la Universidad Politécnica de Valencia y la EMT de Valencia.

Colaboración con organizaciones de la Sociedad Civil

Durante 2013, la Empresa ha colaborado con diversas fundaciones y ONG mediante el desarrollo de campañas de publicidad solidarias y la colocación de carteles publicitarios en los autobuses, por un coste simbólico de producción y renunciando a los beneficios económicos



habituales en este tipo de prestaciones. Estas campañas se han llevado a cabo en colaboración con el Grupo Español de Pacientes de Cáncer, la Fundación Crecer Jugando y la Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA).

Apoyo a las personas con discapacidad

Muy involucrada en la mejora de la accesibilidad universal en el transporte público, la Empresa ha colaborado en comisiones y con organizaciones en este ámbito como la Comisión de Accesibilidad del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT), la Comisión Técnica de Accesibilidad de Modos de Transportes del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y la Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA-Cocemfe), y entre otras.

También ha participado, junto a entidades públicas y privadas, universidades y asociaciones, en el Proyecto Piloto ConSignos, que ha consistido en el desarrollo de un avatar animado en 3D que reconoce la voz humana y la traduce a lengua de signos española para facilitar el acceso de las personas sordas y/o con discapacidad auditiva a servicios de transporte y turísticos. Se trata de un proyecto de desarrollo experimental enmarcado en el Plan Avanza

del Ministerio de Industria, Energía y Turismo y está financiado, parcialmente, por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

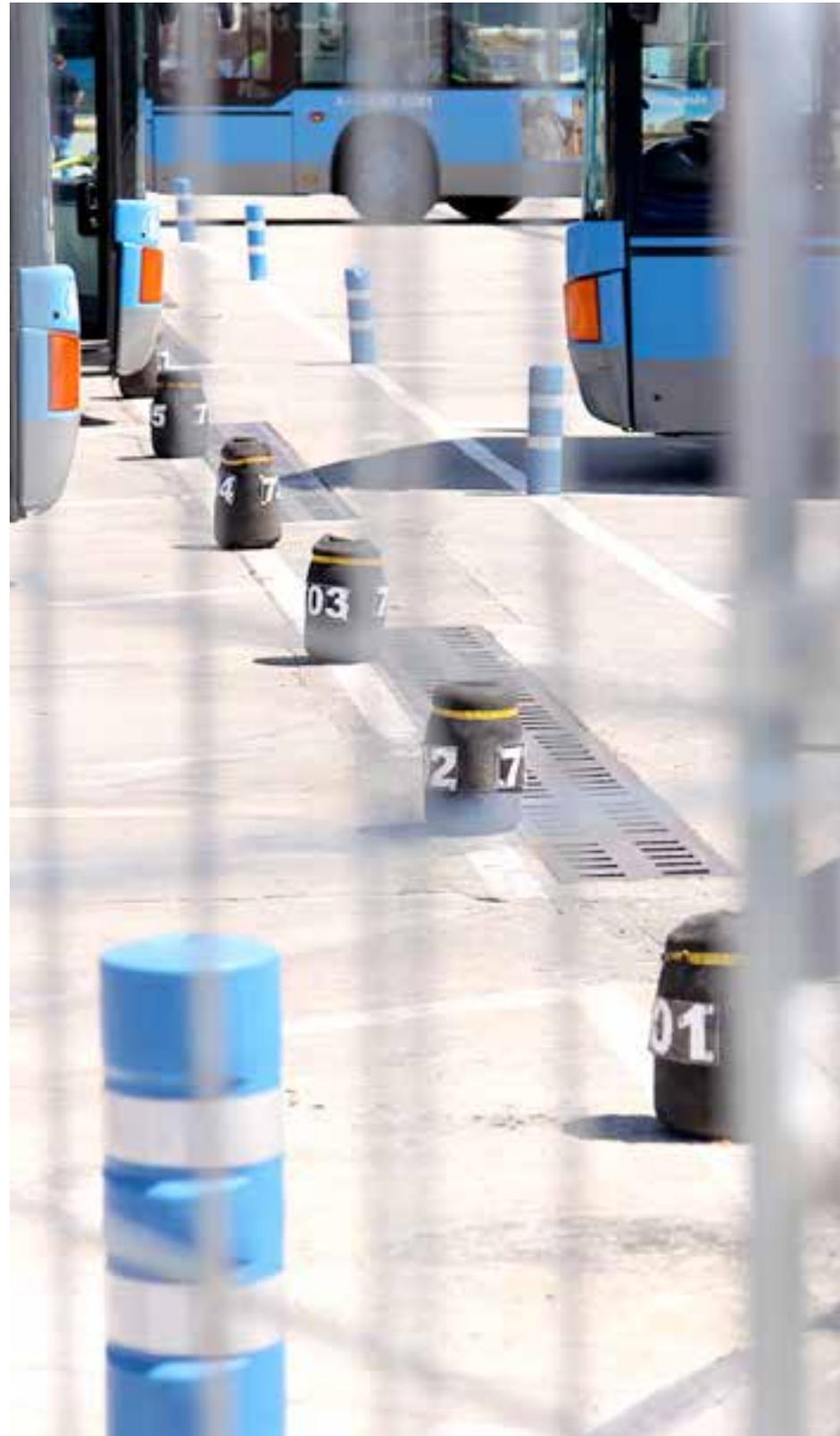
Cabe destacar la colaboración de la EMT con el Instituto de Educación Secundaria Pío Baroja, permitiendo la realización de prácticas de técnicas de guía vidente para personas sordociegas. Estas prácticas, correspondientes al módulo de Guía-Interpretación del grado superior de Interpretación de la Lengua de Signos, permiten a los alumnos y futuros guías, practicar en escenarios reales como el autobús.

Apoyo a los más desfavorecidos

La Empresa ha prorrogado un año más la alianza corporativa con UNICEF, con el fin de prestar colaboración en la difusión, desarrollo, sensibilización y apoyo a los programas que lleva a cabo a favor de los derechos del niño. Con motivo del día Internacional de los Derechos del Niño, la EMT ha organizado una jornada solidaria con sus empleados en uno de los Centros de Operaciones. Además, ha creado un reto corporativo económico que ha consistido en una movilización online de empleados, clientes y ciudadanos en una plataforma Web específica para recaudar fondos destinados a ayudar a las personas afectadas por el tifón Yolanda, que arrasó Filipinas en el mes de noviembre.

Desde 2005, la EMT colabora en la Campaña Anual Contra el Frío, promovida desde el Área de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, prestando servicio de transporte a los albergues que acogen a más de 50.000 personas sin hogar durante los meses de invierno.

A nivel internacional, se ha firmado un acuerdo de Colaboración y de Cooperación con la Alcaldía Municipal de San Salvador para la futura puesta en marcha de acciones de cooperación al desarrollo en dicho país.



Otras acciones sociales

Como proyectos de acción social, además de los ya mencionados en apartados anteriores con una vertiente social implícita, destacan:

Jornada de puertas abiertas en Sanchinarro

Con motivo de la Semana Europea de la Movilidad, en septiembre, se ha organizado una jornada de puertas abiertas en el Centro de Operaciones de Sanchinarro con objeto de dar a conocer estas instalaciones al público en general, a familiares y amigos de los empleados y, especialmente, a los vecinos de este barrio madrileño.

Proyecto Hombre "Tú donas, yo compro"

La EMT ha apoyado a la entidad sin ánimo de lucro Proyecto Hombre en la campaña "Tú donas, yo compro", que ha consistido en la recogida de objetos y ropa en buen estado, donados por los empleados de la Empresa, para su posterior venta en la Tienda Solidaria de esta entidad. El dinero recaudado se destina a proporcionar terapias para familias desestructuradas y personas excluidas socialmente o con riesgos de exclusión social.

Campañas de donación de sangre

Como viene siendo habitual, este año también se han llevado a cabo cuatro campañas de donación de sangre en colaboración con Cruz Roja y la Comunidad de Madrid.



Cadena de suministro 8

HITOS 2013

- > Intensificación de la publicación de anuncios voluntarios sobre la existencia o convocatoria de procedimientos.
- > Incorporación en los pliegos de nuevas cláusulas sociales y medioambientales.
- > Establecimiento de un canal específico de comunicación con proveedores, a través de una dirección de correo electrónico.

RETOS 2014

- > Continuar respetando los principios rectores de la Contratación Pública de libre competencia, igualdad de trato, proporcionalidad y transparencia.
- > Seguir involucrando a sus proveedores mediante la difusión de prácticas responsables con el fin de continuar extendiendo la responsabilidad ambiental y social a toda la cadena de suministro.
- > Modernizar la operativa del sistema de contratación, incrementando el uso de medios electrónicos.
- > Seguir incluyendo cláusulas sociales y ambientales en los pliegos de contratación.

8.1 Gestión responsable de la cadena de suministro

Cualquier organización responsable, que participe de forma activa en la compra de productos y en la contratación de servicios, debe reflejar su compromiso en la cadena de suministro, máxime cuando el desempeño de su actividad se produce en una economía globalizada. Pese a la dificultad que supone este reto, también brinda oportunidades como: generar relaciones más estrechas y de confianza con los proveedores, asegurar la actuación ética en todo momento, añadir valor al servicio, adelantarse a las exigencias de los consumidores, ... La EMT no ha sido ajena a este compromiso y, mediante la difusión de prácticas responsables e involucrando a sus proveedores, ha extendido la responsabilidad ambiental y social a toda su cadena de suministro.

8.2 Nuestras actuaciones

Procedimiento regulado y transparente

Con el fin de reforzar los objetivos de transparencia y austeridad del sector público, y de adecuarse al nuevo marco jurídico surgido a este respecto, la EMT dispone de unas Normas de Contratación Públicas que actualmente se encuentran en proceso de revisión. Asimismo, se está trabajando en la modernización operativa del sistema de contratación, incrementando el uso de medios electrónicos.



Procedimiento de contratación de la EMT

En cada contratación deben respetarse los principios rectores de la Contratación Pública de libre competencia, igualdad de trato, proporcionalidad y transparencia. Por eso, la contratación en la EMT sigue un procedimiento flexible para seleccionar el proceso más adecuado en función de las necesidades y características de cada caso concreto.

En relación con la transparencia, durante este ejercicio, la Empresa ha intensificado la publicación de anuncios voluntarios sobre la existencia o convocatoria de procedimientos (incluso en procesos administrativos menores), así como los actos públicos de apertura de proposiciones. En total, se han publicado 343 anuncios de licitación, adjudicación y formalización de contratos en soportes DOUE, BOE, BOCM y página Web. De igual modo, se han cursado las comunicaciones de informes preceptivos a los organismos correspondientes (Cámara de Cuentas, Junta Consultiva de Contratación Administrativa – Registro de Contratos y Dirección General de Contratación del Ayuntamiento).

Actualmente, el procedimiento abierto es el más utilizado en la contratación, y se ha incrementado la publicación de anuncios voluntarios en un 5,5%.



Publicaciones en la web

Requisitos ambientales y sociales

Al igual que en años anteriores, se han incluido cláusulas ambientales y sociales en los distintos pliegos de condiciones, así como en la ejecución de los contratos.

En general, estas cláusulas exigen a los adjudicatarios llevar a cabo distintas medidas durante la ejecución del contrato. En materia medioambiental destacan las siguientes:

- Emplear técnicas de protección ambiental
- Fomentar el ahorro y el uso eficiente de la energía y de los materiales
- Priorizar procedimientos y métodos de producción ecológicos
- Asegurar la generación y gestión de los residuos de conformidad con la normativa europea
- Usar materiales reciclados, reutilizados o ecológicos

Además, en determinados procedimientos, se ha exigido que los licitadores cumplan con condiciones específicas de experiencia en materia medioambiental, que cumplan con ciertas normas estándar o que cuenten con algún certificado de gestión ambiental.

Concretamente, en la compra de madera y de papel se han incluido cláusulas sociales y de protección del Medio Ambiente, siguiendo las orientaciones emanadas al efecto del Ayuntamiento de Madrid. En relación a la madera, estos requisitos están relacionados con la procedencia de explotaciones forestales sostenibles, el requerimiento de utilización de un proceso limpio de producción, las garantías de protección de la biodiversidad, etc., mientras que para la compra de papel, priman los productos con mayor contenido de papel reciclado y cuyas fibras vírgenes procedan de madera certificada, entre otros.



Crterios medioambientales y sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos y Empresas Públicas en relación con los productos forestales



En cuanto a cláusulas sociales, se han incluido en los contratos requisitos de las normas laborales, establecidos por la propia Empresa y por la Organización Internacional del Trabajo:

- Libertad sindical y de asociación
- Reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva
- Eliminación de todas formas de trabajo forzoso u obligatorio
- Abolición efectiva del trabajo infantil
- Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación

Asimismo, se ha incorporado en los pliegos la cláusula del cumplimiento de la Ley 13/1982 de integración social de los minusválidos, en cuanto a la obligación de contratación de un 2% de personas con discapacidad por parte de los proveedores, y se ha iniciado el estudio de las medidas a adoptar para poder reservar determinados contratos a talleres de empleo protegidos.

Además, y como se ha mencionado anteriormente, la EMT continúa en el Foro de Contratación Socialmente Responsable cuyo objetivo es promover la inclusión de cláusulas de contenido social en la contratación administrativa y ser un instrumento de difusión de las cláusulas sociales recogidas en los contratos de las Administraciones, convirtiendo esas buenas prácticas socialmente responsables en estímulo y ejemplo para otras Administraciones, y ser un punto de encuentro entre empresa y centros especiales de empleo que permita el desarrollo de acciones conjuntas.

Comunicación bilateral

Con el fin de mejorar la comunicación con sus proveedores, se ha establecido un canal específico, a través de una dirección de correo electrónico, donde los proveedores pueden remitir sus peticiones, realizar consultas y comunicarse con la Empresa. Desde su implantación, se ha recibido una media de treinta correos diarios, lo que demuestra su buena acogida y utilidad.



Gestión
económica sostenible 9

Pese a la situación económica del entorno, la Empresa sigue desarrollando un modelo de gestión económico sostenible que garantiza el uso responsable y eficiente de los recursos económicos con los que cuenta. El objetivo de este modelo es ofrecer un servicio de referencia en relación a la calidad y al cumplimiento de todos los requisitos legales, ambientales y sociales de relevancia para la sociedad en la que se desarrolla su actividad.

Comprometida con la mejora continua de la estrecha relación que mantiene la economía con la correcta gestión de los recursos, la Empresa, tras varios años de descenso de la demanda, ha reducido sus costes en la Actividad de Transporte Urbano un 0,97%. Cabe destacar la reducción de gasto en carburantes y lubricantes (6,45%) y de Trabajos en Terceros (14,27%) con respecto al año anterior. Otro factor importante ha sido el nuevo criterio de amortización de autobuses a 15 años.

En relación a los Ingresos, a partir del mes de octubre, se ha registrado una importante desviación por la supresión del servicio de Metrobúhos.

Con respecto al resultado negativo, hay que señalar que la Empresa tenía previstos unos ingresos extraordinarios de 32 millones de euros, procedentes de la venta de una parcela, que no llegó a concretarse en el ejercicio 2013.

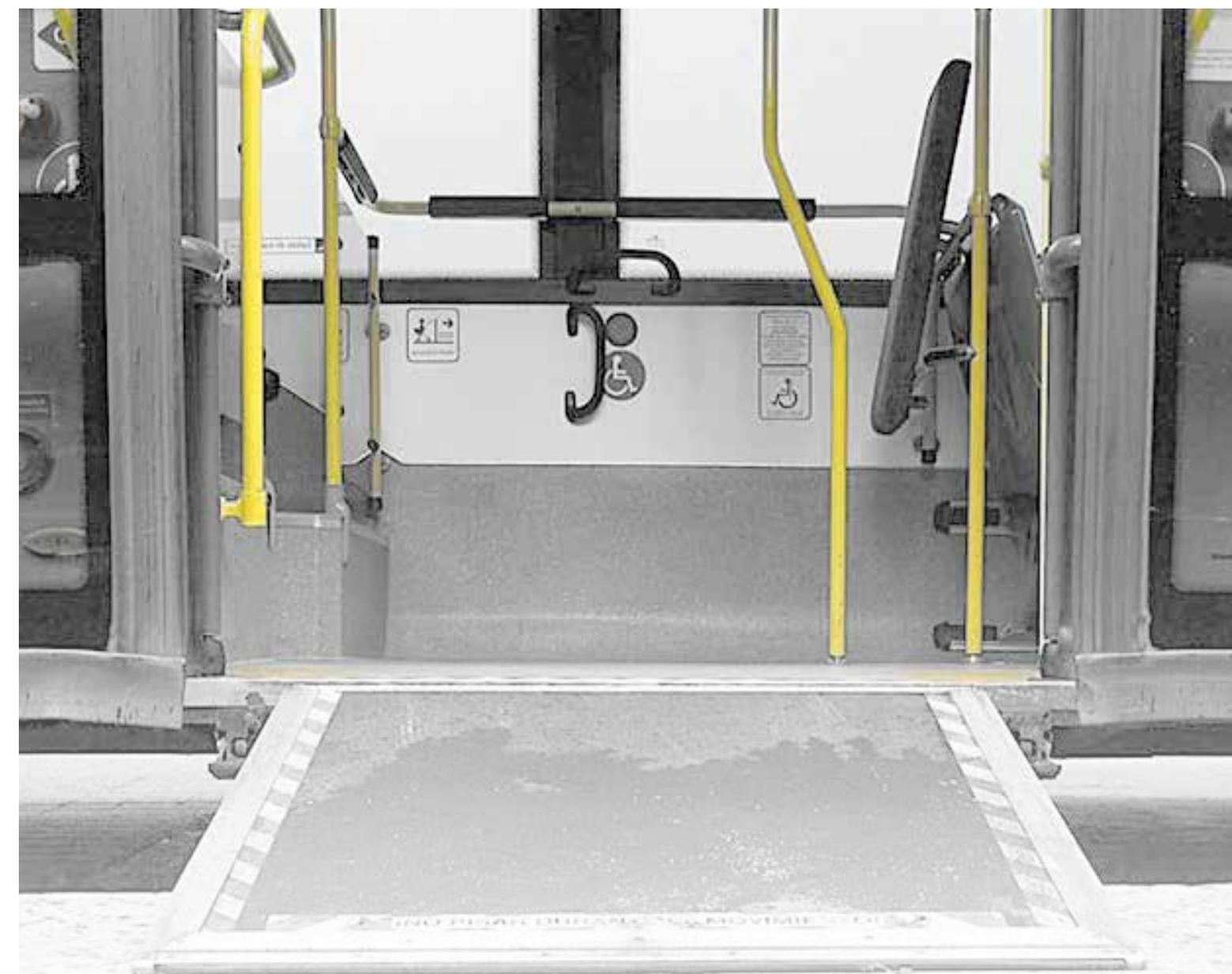
A continuación, se presentan los resultados económicos de la EMT en el ejercicio 2013:



Balance al cierre del ejercicio 2013 (euros)

ACTIVO	NOTAS	31-12-2013	31-12-2012
A) ACTIVO NO CORRIENTE		422.689.007	438.779.824
I. Inmovilizado intangible	6	1.238.099	3.102.941
3. Patentes, licencias, marcas y similares		18.292	2.080
5. Aplicaciones informáticas		1.129.807	3.100.861
7. Otro inmovilizado intangible		90.000	--
II. Inmovilizado material	7	417.779.411	430.144.074
1. Terrenos y construcciones		154.445.998	153.576.517
2. Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material		262.942.727	275.963.386
3. Inmovilizado en curso y anticipos		390.686	604.171
III. Inversiones inmobiliarias	8	281.111	289.221
2. Construcciones		281.111	289.221
IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	10.5	721.561	3.597.693
1. Instrumentos de patrimonio		721.561	721.561
2. Créditos a empresas		--	2.876.132
V. Inversiones financieras a largo plazo	10	2.662.968	1.612.782
1. Instrumentos de patrimonio		302.837	302.837
2. Créditos a terceros		2.078.100	1.031.072
5. Otros activos financieros		282.031	278.873
VI. Activos por impuesto diferido	20	5.857	33.113
B) ACTIVO CORRIENTE		35.691.433	75.865.993
I. Activos no corrientes mantenidos para la venta	11	984.082	981.742
II. Existencias	12	4.316.742	4.130.722
2. Materias primas y otros aprovisionamientos		4.316.742	4.130.722
III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	10	26.596.932	64.827.632
1. Clientes por ventas y prestaciones de servicios		25.557.268	51.322.559
2. Clientes, empresas del grupo y asociadas		61.665	14.570
3. Deudores varios		945.304	12.617.678
4. Personal		2.334	3.834
5. Activos por impuesto corriente	19	30.361	868.991
V. Inversiones financieras a corto plazo	10	360.601	2.440.098
2. Créditos a empresas		300.000	2.379.497
5. Otros activos financieros		60.601	60.601
VI. Periodificaciones a corto plazo	21	1.949.465	2.164.882
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	13	1.483.611	1.320.917
1. Tesorería		1.483.611	1.320.917
TOTAL ACTIVO (A + B)		458.380.440	514.645.817

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	NOTAS	31-12-2013	31-12-2012
A) PATROMONIO NETO		212.979.077	248.561.353
A.1) Fondos propios		128.667.345	150.204.105
I. Capital	14	115.501.278	115.501.278
1. Capital escriturado		115.501.278	115.501.278
III. Reservas	14	39.318.898	39.318.897
1. Legal y estatutarias		6.486.019	6.486.019
2. Otras reservas		32.832.879	32.832.878
V. Resultados de ejercicios anteriores		-4.616.070	-4.472.456
2. Resultados negativos de ejercicios anteriores		-4.616.070	-4.472.456
VII. Resultado del ejercicio	3	-21.536.761	-143.614
A.3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	17	84.311.732	98.357.248
B) PASIVO NO CORRIENTE		141.899.995	155.722.302
I. Provisiones a largo plazo	18	5.170.402	7.269.034
1. Obligaciones por prestaciones a largo plazo al personal		595.729	602.781
2. Actuaciones medioambientales		224.860	227.441
4. Otras provisiones		4.349.813	6.438.812
II. Deudas a largo plazo	15	136.476.034	148.157.503
2. Deudas con entidades de crédito		112.625.572	131.709.001
3. Acreedores por arrendamiento financiero		23.547.020	16.145.060
5. Otros pasivos financieros		303.442	303.442
IV. Pasivo por impuesto diferido	20	253.559	295.765
C) PASIVO CORRIENTE		103.501.368	110.362.162
III. Deudas a corto plazo	15	47.727.176	62.359.417
2. Deudas con entidades de crédito		40.402.865	36.625.064
3. Acreedores por arrendamiento financiero		2.657.961	1.503.529
5. Otros pasivos financieros		4.666.350	24.230.824
V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar		55.250.760	47.413.869
1. Proveedores	15	13.872.082	15.228.106
2. Proveedores, empresas del grupo y asociados	15	149.520	144.223
3. Acreedores varios	15	10.722.086	10.277.459
4. Personal, remuneraciones pendientes de pago	15	2.523.287	2.680.990
5. Pasivos por impuesto corriente	19	-	4.870
6. Otras deudas con las Administraciones Públicas	22	22.679.505	14.751.609
7. Anticipos de clientes	15	5.304.280	4.326.612
VI. Periodificaciones a corto plazo	21	523.432	588.876
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)		458.380.440	514.645.817



Cuenta de Pérdidas y Ganancias correspondiente al ejercicio anual a 31 de diciembre de 2013 (en euros)

	NOTAS	2013	2012
A) OPERACIONES CONTINUADAS			
1. Importe neto de la cifra de negocios	23,1	454.916.670	460.305.806
b) Prestaciones de servicios		454.916.670	460.305.806
3. Trabajos realizados por la empresa para su activo		98.891	102.259
4. Aprovisionamientos		-59.164.016	-61.966.901
a) Consumo de mercaderías	23,4	-58.505.335	-61.192.067
c) Trabajos realizados por otras empresas		-661.390	-771.459
d) Deterioro de otros aprovisionamientos	11	2.709	-3.375
5. Otros ingresos de explotación		18.227.001	22.583.776
a) Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	23,2	8.037.571	12.254.420
b) Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	23,3	10.189.430	10.329.356
6. Gastos de personal		-383.252.239	-367.783.100
a) Sueldos, salarios y asimilados		-283.070.777	-270.809.176
b) Cargas sociales	23,5	-100.161.462	-96.973.924
7. Otros gastos de explotación		-35.158.293	-27.614.125
a) Servicios exteriores	23,6	-24.640.583	-24.991.137
b) Tributos	23,7	-2.623.431	-1.605.188
c) Provisiones, deterioro y variación por operaciones comerciales	10,6	-7.894.279	-1.017.800
8. Amortización de inmovilizado	6-7-8	-35.920.237	-47.256.830
9. Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	17	14.087.722	24.558.284
10. Excesos de provisiones	18	962.324	824.837
11. Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado		449.515	505.775
b) Resultados por enajenaciones y otras	23,8	449.515	505.775
14. Otros resultados	23,9	7.500.153	1.221.597
A.1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (1+3+4+5+6+7+8+9+10+11+14)		-17.252.509	5.481.378
12. Ingresos financieros		190.593	92.998
b) De valores negociables y otros instrumentos financieros		190.593	92.998
b.2) De terceros		190.593	92.998
13. Gastos financieros		-4.447.589	-5.714.471
b) Por deudas de terceros	16,3	-4.447.589	-5.714.471
A.2) RESULTADO FINANCIERO (12+13)		-4.256.996	-5.621.473
A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (A.1 + A.2)		-21.509.505	-140.095
17. Impuestos sobre beneficios	22	-27.256	-3.519
A.4) RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS (A.3 + 17)		-21.536.761	-143.614
A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO (A.4)		-21.536.761	-143.614

Consciente de que la innovación y la sostenibilidad son dos líneas estratégicas cruciales para el futuro de la Empresa, la EMT continuará realizando un esfuerzo económico en ambas direcciones, ajustándose a las disponibilidades financieras.





Anexos **10**

10.1 Acerca de este informe

Alcance

Este documento describe todas las actividades del año 2013, desde una triple vertiente: económica, social y ambiental, dando prioridad a la información considerada material. Por este motivo, se han incluido todas las actuaciones significativas que han tenido lugar, sin omitir información relevante para los Grupos de Interés de la Empresa. En el caso de existir modificaciones en cuanto al alcance y cobertura de la información, éstas se han indicado en el lugar correspondiente.

Periodicidad

La EMT publica este año, por quinta vez consecutiva, su Informe de Responsabilidad Social Corporativa, siguiendo una periodicidad anual.

Rigor

Este Informe ha sido elaborado conforme a las directrices establecidas en la versión 4 del estándar Global Reporting Initiative (GRI), mediante la aplicación de la opción de conformidad "Esencial" que contiene los elementos fundamentales para dar a conocer el desempeño ambiental, social y económico de una organización.



Así, el presente documento trata de reflejar la actividad de la EMT en el contexto más amplio de la sostenibilidad, haciendo hincapié en los aspectos materiales y más significativos de la gestión de la Empresa. Los contenidos han sido seleccionados con la participación de todas las áreas de la EMT, valorando la materialidad y la prioridad de la información para los distintos Grupos de Interés en relación a sus expectativas e intereses. La información incluida en el Informe cumple los siguientes requisitos:

- Es exhaustiva desde el punto de vista de la fiabilidad y trazabilidad en la generación y en la recopilación de los datos incluidos.
- Refleja tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño con el objeto de ofrecer una imagen imparcial de la Empresa.
- Es precisa, concreta y cuantitativa sobre todos los aspectos tratados que facilitan la evaluación por parte del lector.

En la mayoría de los casos, se aporta información del último trienio 2011-2013 con el fin de ayudar a la comprensión de la evolución sufrida por los datos reportados bajo un contexto temporal adecuado.

10.2 Índice de contenidos GRI

La opción de reporte "esencial" del GRI versión 4 requiere la divulgación de unos determinados **contenidos básicos generales**, así como de los **contenidos básicos específicos** que guarden relación con los aspectos materiales identificados, incluyendo como mínimo un indicador por cada aspecto material.

Contenidos básicos generales obligatorios GRI G4_ Opción de conformidad 'esencial'

INDICADORES	APARTADO	OBSERVACIONES / RESPUESTA
Estrategia y análisis		
G4-1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia y la estrategia seguida en materia de sostenibilidad.	1. Carta de la Presidenta Reportado
Perfil de la organización		
G4-3	Nombre de la organización.	Título 3. Perfil de la Organización Reportado
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	3. Perfil de la Organización Reportado
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	3. Perfil de la Organización Reportado
G4-6	Países en los que opera la organización y nombre de aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	3. Perfil de la Organización Reportado
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	3. Perfil de la Organización Reportado
G4-8	Mercados a los que sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	3. Perfil de la Organización 3.6. Internacionalización y nuevas líneas de negocio Reportado
G4-9	Escala de la organización.	2. Principales Cifras en 2013 Reportado
G4-10	Desglose del colectivo de trabajadores: a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo.	6.2 Las personas Reportado

INDICADORES	APARTADO	OBSERVACIONES / RESPUESTA
G4-10	e. Existencia de trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comunicar todo cambio significativo en el número de trabajadores (p.ej. contrataciones estacionales).	6.2 Las personas Reportado
G4-11	Porcentaje del total de empleados cubiertos por convenios colectivos.	-- 100%
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	8. Cadena de Suministro Reportado
G4-13	Cambios significativos en el tamaño de la organización, la estructura, la propiedad o su cadena de suministro.	-- No ha habido cambios significativos
G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	1. Carta de la Presidenta 9. Gestión Económica Sostenible Reportado
G4-15	Listado de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	4. Clientes 5. Medio Ambiente 6. Gestión de los Recursos Humanos 7. Gestión Social Reportado
G4-16	Listado de asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece o apoya.	4. Clientes 6. Gestión de los Recursos Humanos 7. Gestión Social Reportado
Aspectos materiales y límites identificados		
G4-17	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización o documentos equivalentes. Informar si alguna entidad incluida en los estados financieros consolidados de la organización o documentos equivalentes no está considerada en el informe.	9. Gestión Económica Sostenible Reportado
G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y de los límites para cada aspecto. Explicar cómo la organización ha aplicado los Principios de Información para la definición del contenido.	3.3. Aspectos de RSC materiales 10.1. Acerca de este informe Reportado

INDICADORES	APARTADO	OBSERVACIONES / RESPUESTA
G4-19	Listado de aspectos materiales identificados durante el proceso de definición del contenido de la Memoria.	3.3. Aspectos de RSC materiales Reportado
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto Material. Indicar cualquier limitación concreta.	-- No existen limitaciones concretas que afecten a los aspectos materiales identificados dentro de la organización
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto Material. Indicar cualquier limitación concreta.	-- No existen limitaciones concretas que afecten a los aspectos materiales identificados dentro de la organización
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	-- No se han producido reformulaciones de información
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	-- No ha habido cambios significativos
Implicación de stakeholders o Grupos de Interés		
G4-24	Listado de los Grupos de Interés vinculados a la organización.	3.3. Grupos de Interés Reportado
G4-25	Base para la elección de los Grupos de Interés con los que se trabaja.	3.3. Grupos de Interés Reportado
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los Grupos de Interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas. Señalar si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	3.3. Grupos de Interés 4.3. Gestión de la calidad orientada al cliente 4.3. Información y atención a los clientes Reportado
G4-27	Cuestiones y problemas clave surgidos a raíz de la participación de los Grupos de Interés y evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué Grupos de Interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	3.3. Grupos de Interés 4.3. Gestión de la calidad orientada al cliente 4.3. Información y atención a los clientes Reportado

INDICADORES	APARTADO	OBSERVACIONES / RESPUESTA
Perfil del informe		
G4-28	Periodo objeto de la Memoria.	10.1. Acerca de este informe Reportado
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	10.1. Acerca de este informe Reportado
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	10.1. Acerca de este informe Reportado
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Contraportada Reportado
G4-32	a. Opción «de conformidad» con la Guía elegido. b. Índice de GRI de la opción elegida. c. Referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	10.1. Acerca de este informe 10.2. Índice de contenidos GRI Reportado
G4-33	a. Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indicar el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	-- Este Informe no se verifica externamente
Gobierno		
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y comités del órgano superior de gobierno, responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	3.2. Estructura organizativa Reportado
Ética e integridad		
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	3.1. Misión, Visión y Valores Reportado

Contenidos básicos específicos obligatorios GRI G4_Opción de conformidad "esencial"

ECONOMÍA		APARTADO	OBSERVACIONES / RESPUESTA
Desempeño económico			
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	9. Gestión Económica Sostenible	Reportado
Presencia en el mercado			
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	--	El salario inicial de los trabajadores de la EMT es superior al salario mínimo y no establece diferencias de género según se define en el convenio colectivo de aplicación
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	--	La actividad de la EMT se desarrolla a nivel nacional siendo por tanto la contratación local
Prácticas de adquisición			
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	--	La actividad de la EMT se desarrolla a nivel nacional siendo por tanto la contratación local
MEDIO AMBIENTE		APARTADO	OBSERVACIONES / RESPUESTA
Materiales			
G4-EN1	Peso o volumen de los materiales empleados (distinguir entre materiales no renovables y materiales renovables).	5.2. Uso eficiente de los recursos	Reportado
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	5.2. Uso eficiente de los recursos	Reportado

MEDIO AMBIENTE		APARTADO	OBSERVACIONES / RESPUESTA
Energía			
G4-EN3	Consumo energético interno.	5.2. Uso eficiente de los recursos	Reportado
Agua			
G4-EN8	Consumo energético interno.	5.2. Uso eficiente de los recursos	Reportado
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	5.2. Uso eficiente de los recursos	Reportado
Emisiones			
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	5.2. Cambio climático y eficiencia energética	Reportado
G4-EN21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas.	5.2. Calidad del aire	Reportado
Efluentes y residuos			
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	5.2. Uso eficiente de los recursos	Reportado
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	5.2. Gestión de residuos	Reportado
Cumplimiento regulatorio			
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	--	No se han producido multas significativas de carácter ambiental
Evaluación ambiental de los proveedores			
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	--	Existe información y documentación que la Empresa solicita para el control, seguimiento y verificación de cumplimientos de criterios ambientales

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		APARTADO	OBSERVACIONES / RESPUESTA
Empleo			
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	6.2. Empleo de calidad	Reportado. No existen diferencias significativas en la segmentación por sexo y grupos de edad
Salud y seguridad en el trabajo			
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	--	El 100% de los trabajadores está representado en dichos comités
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	6.2. Prevención y Seguridad Laboral	Reportado. No existen diferencias significativas en la segmentación por sexo
Salud y seguridad en el trabajo			
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	--	Existe información y documentación que la Empresa solicita para el control, seguimiento y verificación de cumplimientos de criterios laborales
DERECHOS HUMANOS		APARTADO	OBSERVACIONES / RESPUESTA
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos			
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	--	Existe información y documentación que la Empresa solicita para el control, seguimiento y verificación de cumplimientos de criterios de derechos humanos

SOCIEDAD		APARTADO	OBSERVACIONES / RESPUESTA
Evaluación de la repercusión social de los proveedores			
G4-S09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	--	Existe información y documentación que la Empresa solicita para el control, seguimiento y verificación de cumplimientos de criterios sociales
RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO		APARTADO	OBSERVACIONES / RESPUESTA
Salud y seguridad del cliente			
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	4. Clientes	Reportado
Privacidad de los clientes			
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	--	No se han presentado reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes

EMT



Datos de contacto:

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

Síguenos en:



[emtmadridmedia](https://www.youtube.com/emtmadridmedia)



[EMTMadrid](https://www.facebook.com/EMTMadrid)



[@EMTmadrid @EMTincidencias](https://twitter.com/EMTmadrid)



blogemtmadrid.es

