

# Memoria de Responsabilidad Corporativa 2015



Mensaje  
Dirección

Presentación  
EMT

Servicio

Gestión  
Comunicación

RRHH

Medio  
Ambiente

Sociedad

Gestión  
Económica

Acerca de  
esta Memoria

G.R.I

	Página
<b>1.- MENSAJE DE DIRECCIÓN</b>	
<b>2.- PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES EMT</b>	
Principales Cifras de 2015	6
La EMT: mucho más que un transporte	8
Centros de la EMT en Madrid	9
Organigrama	10
Órganos de Gobierno de la EMT	12
Misión, visión y valores	12
Plan estratégico 2012-2015	13
Política de Responsabilidad Social Corporativa	13
Sistemas de Gestión Implantados	14
<b>3.- SERVICIO</b>	
Al servicio de la ciudad: nuestra visión	16
Principales cifras 2015	16
Cumplimiento de hitos	17
Líneas de actuación 2015	19
Mejora del Servicio	20
Transporte colectivo urbano	20
Gestión de ayuda a la movilidad	23
Servicios de Gestión de Ayuda a la Movilidad	23
Intervenciones	24
Procedimiento de eliminación de vehículos	25
Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento (SACE)	26

	Página
Gestión de aparcamientos	27
Gestión publicitaria	30
Consultoría	31
Proyectos Internacionales de Investigación	33
Proyectos finalizados en 2015	33
Proyectos vigentes en 2015	34
Proyectos iniciados en 2015	36
Infraestructuras: Gestión y mantenimiento de flota de vehículos	37
Gestión y mantenimiento de espacios y elementos de trabajo	41
I + D + i	42
Gestión de tecnologías	42
Movilidad Sostenible	45
Promoción de la Movilidad Sostenible	45
Recarga de vehículos eléctricos	46
Carsharing	46
Accesibilidad Universal	47
Accesibilidad Universal en el material móvil	48
Sistemas de Información y Comunicación	50
Colaboraciones y alianzas con Organizaciones	50
Formación y sensibilización	51
Participación en proyectos	52
Seguridad Integral	52
Seguridad operacional	52
Seguridad Lógica	53
Seguridad Vial	53
Retos 2016	54

	Página
<b>4.- GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	
Cercanos a nuestra visión: nuestros grupos de interés	55
Principales Cifras de 2015	55
Cumplimiento de Hitos	56
Líneas de actuación 2015	58
Comunicación con los Grupos de Interés	58
Canales de comunicación con los Grupos de Interés	60
Gestión de la Información	62
Redes sociales, aplicaciones y página web	62
Centro de Gestión de la Información (CGI)	64
Atención al Cliente	64
Oficina de Atención al Cliente	65
Servicio de Atención Móvil al Cliente (SAM)	69
Seguridad Lógica	71
Retos 2016	72
<b>5.- RECURSOS HUMANOS: LAS PERSONAS, NUESTRO MEJOR VALOR</b>	
Nuestra visión	73
Principales cifras de 2015	73
Cumplimiento de hitos	74
Líneas de actuación 2015	75
Comunicación interna	77
Empleo de calidad	78
Contratos indefinidos	78
Concursos de promoción interna	79
Conciliación de la vida laboral y personal	79
Plan de Igualdad	79
Gabinete social	81
Beneficios Sociales	81

	Página
Premios a empleados	82
Reunión de aprendices	83
Diálogo social / Relación sindicatos	83
Formación y desarrollo profesional	84
Formación de ingreso	85
Formación continua de empresa	86
Alumnos de formación profesional en prácticas	88
Prevenición y Seguridad Laboral	89
Actuaciones realizadas	89
Accidentalidad Laboral	90
Absentismo Laboral	91
Retos 2016	92
<b>6.- MEDIO AMBIENTE</b>	
Compromiso con el Medio Ambiente: nuestra visión	93
Principales cifras de 2015	93
Cumplimiento de hitos	94
Líneas de actuación 2015	95
Sistema de Gestión Ambiental	96
Calidad del Aire y Cambio Climático	96
Emisiones	96
Combustibles alternativos	99
Plan de Calidad del Aire	99
Consumos y eficiencia energética	101
Consumo de combustibles fósiles	102
Consumo de energía eléctrica	103
Consumo de agua	104

	Página
Consumo de papel	104
Gestión de residuos	104
Valorización de los residuos	106
Suelos	107
Prevención, control y tratamiento de suelos contaminados	107
Retos 2016	108
<b>7.- SOCIEDAD</b>	
Acuerdos por el bien común: Nuestra visión.	110
Cumplimiento de hitos	110
Líneas de actuación 2015	111
Compromiso responsable en la cadena de suministro	112
Gestión de la cadena de suministro	112
Contratación pública responsable	112
Contribución social	115
Fomento del empleo, la formación e investigación	115
Participación en Foros y Seminarios	116
Colaboraciones con Fundaciones y ONG's	117
Retos 2016	120
<b>8.- GESTIÓN ECONÓMICA</b>	
Gestión económica sostenible: nuestra visión	121
Principales cifras	121
Ingresos por actividad y gastos de explotación	122
Resultados financieros	124

	Página
Balance y cuentas de pérdidas y ganancias	125
Gastos e inversiones ambientales	128
<b>9.- ACERCA DE ESTA MEMORIA</b>	
Contenido y alcance	129
Materialidad	129
Principios de Calidad de la Memoria	131
<b>10.- ÍNDICE GRI</b>	

# 1 Mensaje de Dirección

Un año más, la EMT publica su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) bajo los parámetros del Global Reporting Initiative (GRI), organización internacional que define los aspectos más importantes sobre los que se recomienda aportar información en relación a esta materia. Como parte del proceso de integración de la RSC en su estrategia y gestión, la Empresa ha establecido contacto con todos los Grupos de Interés para definir su marco de actuación y de esta forma, responder de manera más efectiva a las prioridades de todos ellos. La Memoria que ahora presentamos pretende comunicar las acciones llevadas a cabo en los ámbitos económico, social y medioambiental, que dan respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros Grupos de Interés.

Uno de los grandes retos a los que se ha enfrentado la EMT durante el ejercicio 2015 ha sido el de la consolidación del proceso de fusión iniciado en el año 2014 con Madrid Movilidad. Gracias a dicha fusión se ha conseguido la optimización y racionalización de los costes en el transporte colectivo, en los servicios complementarios y auxiliares de la movilidad en la ciudad de Madrid, y en la gestión de los estacionamientos públicos.

Dentro del ámbito de la Estrategia y la Gestión, es destacable el hecho de que el año 2015 ha sido el último de un Plan Estratégico que nació en 2012, y será por tanto, el origen de las líneas de gestión del nuevo Plan ya en marcha.

Conscientes del importante papel que tiene nuestra Empresa en el desarrollo de la Ciudad de Madrid, nuestros esfuerzos se concentran en la mejora de los servicios prestados a los ciudadanos. Para la EMT, el servicio a nuestros viajeros y usuarios es uno de los ejes principales de su Estrategia, pero además la Empresa quiere ser una organización de referencia desde el punto de vista de la Responsabilidad Social Corporativa y del respeto al Medio Ambiente, y consolidarse como empresa eficiente y transparente a través de la mejora de los procesos y la gestión eficiente de los recursos.

Durante 2015, el número de viajeros ha aumentado en más de tres millones con respecto a la anualidad anterior, transportando a más de 405 millones de viajeros a través de 204 líneas de autobús. Se han incorporado mejoras para el viajero como es el caso de la conexión WiFi, que ha triplicado su ancho de banda, y la instalación de nuevos Paneles de Mensajería Variable, alcanzando un total de 452. Además, se ha continuado trabajando en la Accesibilidad Universal y Diseño para Todos y ya es posible acceder a los autobuses con andadores, con perros de asistencia o con coches gemelares de niño. Hay que mencionar en este sentido, la obtención del Premio Prodís 2015 otorgado por CERMI Comunidad de Madrid, en reconocimiento a nuestra trayectoria en beneficio de las personas con discapacidad.

Gracias a las mejoras implantadas y al trabajo realizado por todos los miembros de la EMT, se ha conseguido cumplir tanto con los objetivos de producción como con los de calidad del servicio, pactados en el Convenio Específico con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM).

Asimismo, la gestión realizada en el apartado de Ayuda a la Movilidad ha experimentado mejoras que se materializan en la renovación del sistema de gestión de flota para las grúas que permite la localización en tiempo real de cada una de ellas y su comunicación con el centro de control. Este servicio se ha complementado con la labor del Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento (SACE) a través de la vigilancia de los carriles reservados para el transporte público. Se ha producido una disminución de un 14,47 por ciento de las denuncias formuladas con un aumento de más del 29 por ciento en el ratio de las denuncias por hora, lo que se traduce en una mejora del rendimiento del servicio.

En 2015, la EMT ha gestionado 16 aparcamientos públicos y de residentes, en los que se ha logrado aumentar más de un 11 por ciento el número de plazas disponibles para residentes, y avanzar en el servicio prestado al ciudadano a través de modificaciones en el control de accesos y servicios de vigilancia, y la instalación de puntos de carga para vehículos eléctricos.

La EMT, con el objetivo de desarrollar y consolidar nuevas líneas de negocio, ha continuado impulsando su actividad de consultoría. Entre los proyectos desarrollados destacan la asistencia técnica para la explotación del Sistema de Transporte en Lima (Perú), el asesoramiento para la puesta en marcha de las líneas BRT (Bus Rapid Transit) de Da Nang (Vietnam), y los servicios de consultoría a los Transportes Interurbanos de Tenerife y aquellas relacionadas con el Urbanismo y la Movilidad realizadas para el Ayuntamiento de Madrid.

Debido a su alto grado de innovación y profesionalidad, la EMT ha conseguido posicionarse como referente para el transporte urbano, tanto nacional como internacional, estando presente en proyectos internacionales de Investigación y Desarrollo. Los proyectos abordados a lo largo de 2015 tienen su foco puesto en la aplicación de las nuevas tecnologías y la mejora del medio ambiente.

Todos estos logros son posibles gracias al capital humano con el que cuenta la Empresa, que mantiene una plantilla de más de 8.500 personas. A lo largo de 2015, se ha iniciado el proceso de negociación de nuevo Convenio Colectivo para lo cual ha sido necesario preparar la fusión de los convenios de la EMT y la extinta empresa Madrid Movilidad.

En el convencimiento de que la formación continua es la mejor herramienta para dotar a nuestro equipo humano de competencias, conocimientos, habilidades y aptitudes para el desempeño de sus trabajos, además de para facilitar su motivación y favorecer un buen entorno laboral, los programas de formación continua representan un 70 por ciento del total de la formación impartida en la EMT.

Cabe destacar que la Empresa tiene presente en todas sus acciones su compromiso con el Medio Ambiente y la lucha contra el cambio climático. La EMT es consciente de que su actividad incide directamente en éste y fundamentalmente en la calidad del aire de la ciudad. Por este motivo, la Empresa trabaja en aplicar medidas que reduzcan las emisiones contaminantes generadas por su flota a través de la mejora de los vehículos, uso de nuevos combustibles, incorporación de vehículos eléctricos, etc., y ejerce acciones que fomentan el uso un transporte público eficiente y sostenible frente al vehículo privado.

Gracias a este trabajo, en 2015 hemos logrado reducir las emisiones contaminantes generadas por la flota de autobuses y grúas. Hay que mencionar la importante disminución respecto a 2014 de las emisiones de Partículas y NOx, considerados los contaminantes locales más perjudiciales.

Asimismo, la EMT se esfuerza en mejorar la eficiencia energética de sus instalaciones, consiguiendo en 2015 disminuir el consumo energético total respecto a la anualidad anterior, con una clara apuesta por el uso del Gas Natural en detrimento del gasóleo.

En aras de aportar la máxima transparencia a nuestras actividades, y crear un entorno de confianza para nuestros Grupos de Interés, la EMT mantiene y mejora los diferentes canales de comunicación que tiene establecidos con ellos. En esta línea, durante 2015 se ha puesto en marcha el Portal de Transparencia y se ha diseñado una nueva página web. Además se observa un claro aumento en el uso de las redes sociales y las aplicaciones móviles a la hora de interactuar con la Empresa.

En esta labor de comunicación no olvidamos nuestro compromiso con la mejora de la calidad del servicio, dentro de la cual está la atención al cliente. Este 2015 la Oficina de Atención al Cliente ha renovado su certificado de gestión de calidad UNE-EN ISO 9001:2008, lo que permite asegurar que la EMT cumple con los niveles más altos exigidos por la norma en esta materia en relación con la satisfacción de los clientes.

Como parte integrante y participe de la Sociedad que es, la EMT contribuye a su Desarrollo Sostenible con acciones de concienciación sobre aspectos éticos, sociales y medioambientales, a través de la formación, la sensibilización y su divulgación. Participa en jornadas y foros relacionados con su actividad y la sostenibilidad, y colabora con distintas organizaciones en causas dirigidas a conseguir la mejora social, económica y ambiental del entorno. Un ejemplo de todo ello es el inicio de la colaboración en el proyecto europeo de investigación científica "Fuerza Laboral Sostenible", cuyo objetivo es analizar el papel que juegan las organizaciones en la satisfacción de los empleados, su cohesión, productividad, formación, conciliación laboral y personal, y en definitiva, su relación con elementos internos y externos de las condiciones del trabajo. O la adhesión de la EMT a la iniciativa "un millón de compromisos por el clima" que pretende concienciar a la sociedad sobre el cambio climático y lograr en España un millón de compromisos de los ciudadanos y de las empresas. El papel que desempeñamos los operadores de transporte público es fundamental en la reducción de emisiones contaminantes.

Desde EMT seguimos asumiendo nuevos retos y y continuamos poniendo en práctica los valores fundamentales que caracterizan a la EMT en el desarrollo y mejora de todas las actuaciones presentes y futuras para los madrileños: calidad del servicio, sostenibilidad y compromiso, y eficiencia.

Álvaro Fernández Heredia  
Gerente de la Empresa Municipal de Transportes



## 2 Presentación EMT

## PRINCIPALES CIFRAS 2015


### DESEMPEÑO ECONÓMICO

	399.254 miles € ACTIVO	535.963 miles € INGRESOS DE EXPLOTACIÓN
	183.118 miles € PASIVO	522.729 miles € GASTOS DE EXPLOTACIÓN
	10.287 miles € RESULTADO EJERCICIO	


### FINANCIACIÓN / INVERSIÓN RESPONSABLE

	75 miles € GASTOS ELIMINACIÓN DE RESIDUOS	462 miles € GASTOS DESCONTAMINACIÓN DE SUELOS
	1.353 miles € GASTOS ARRENDAMIENTO VEHÍCULOS ECO-EFICIENTES	

### GESTIÓN Y MANTENIMIENTO FLOTA Y VEHÍCULOS

	8,66 AÑOS ANTIGÜEDAD AUTOBUSES
	2,89 AVERÍAS REPARADAS POR 1.000 KM
	3.434 INSPECCIONES TÉCNICAS DE VEHÍCULOS

### ACCESIBILIDAD UNIVERSAL



	100% VEHÍCULOS ACCESIBLES
	50% VEHÍCULOS CON ELEMENTOS ADICIONALES MÁS ALLÁ DE LA NORMATIVA
	155 VEHÍCULOS REFORMADOS

### EMPLEO DE CALIDAD


	8.569 PLANTILLA TOTAL
	91,10% CONTRATOS INDEFINIDOS
	229 NUEVAS CONTRATACIONES

### CALIDAD DE SERVICIO / TRANSPORTE URBANO COLECTIVO


	204 LÍNEAS	3.577 KM. LONGITUD DE LÍNEAS
	1.908 AUTOBUSES	87.759.611 KM. RECORRIDOS
	10.208 PARADAS	405.923.047 VIAJEROS TRANSPORTADOS
	13,36 km/h VELOCIDAD EN LÍNEA	1.112,118 PROMEDIO DIARIO DE VIAJEROS TRANSPORTADOS

	89 GRÚAS
	81.626 INTERVENCIONES DE GRÚAS
	86.443 METROS CARRIL-BUS VIGILADO
	5.540 PLAZAS DE APARCAMIENTO GESTIONADAS

### FORMACIÓN

	343 CURSOS FORMACIÓN CONTINUA	22 CURSOS NUEVO INGRESO Y REINGRESO
	82.547 HORAS FORMACIÓN CONTINUA	22.958 HORAS FORMACIÓN NUEVO INGRESO Y REINGRESO

### CALIDAD DEL AIRE Y CAMBIO CLIMÁTICO

	0,30% REDUCCIÓN EMISIONES CO <sub>2</sub>	7,05% REDUCCIÓN EMISIONES NO <sub>x</sub>
	0,80% REDUCCIÓN EMISIONES CO	13,02% REDUCCIÓN EMISIONES PARTÍCULAS
	4,29% REDUCCIÓN EMISIONES HC	

### ATENCIÓN AL CLIENTE

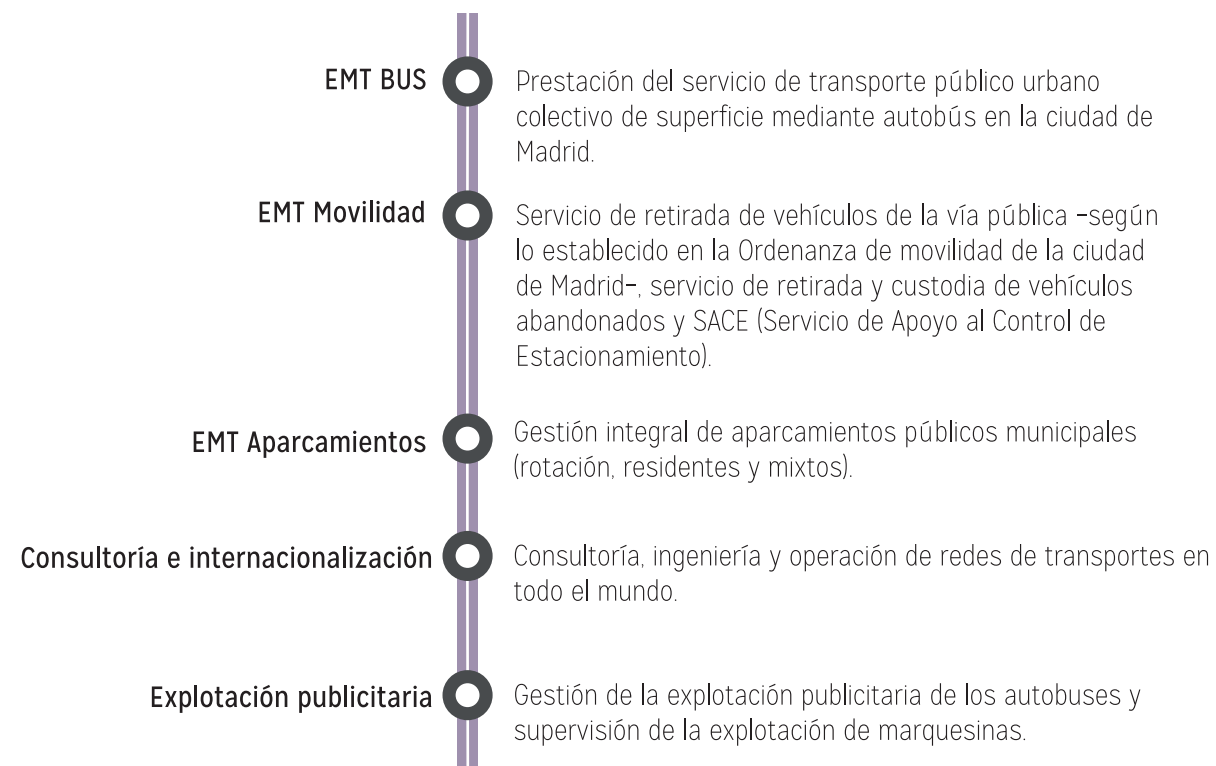
	5.863 PERSONAS ATENDIDAS PRESENCIALMENTE	104.433 LLAMADAS RECIBIDAS
	12.555 PETICIONES, RECLAMACIONES SUGERENCIAS	10.955 OBJETOS ENCONTRADOS



## LA EMT: MUCHO MÁS QUE UN TRANSPORTE

La Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT) es una sociedad anónima, propiedad del Ayuntamiento de la capital, integrada en el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM), autoridad encargada de la planificación del transporte público. En el año 2014, la EMT se fusionó con la empresa municipal Madrid Movilidad, lo que ha permitido a la Organización gestionar la movilidad de la ciudad desde otras perspectivas.

Las líneas de actividad de la EMT son las siguientes:



## CENTROS DE LA EMT EN MADRID

*Somos el operador de transporte público urbano colectivo de superficie de la ciudad de Madrid, prestando servicio los 365 días del año durante las 24 horas del día.*



Centros de Operaciones de EMT



**Centros de Operaciones EMT**



Aparcamientos públicos de rotación gestionados por EMT.  
Aparcamientos públicos de residentes gestionados por EMT.



**Aparcamientos EMT**

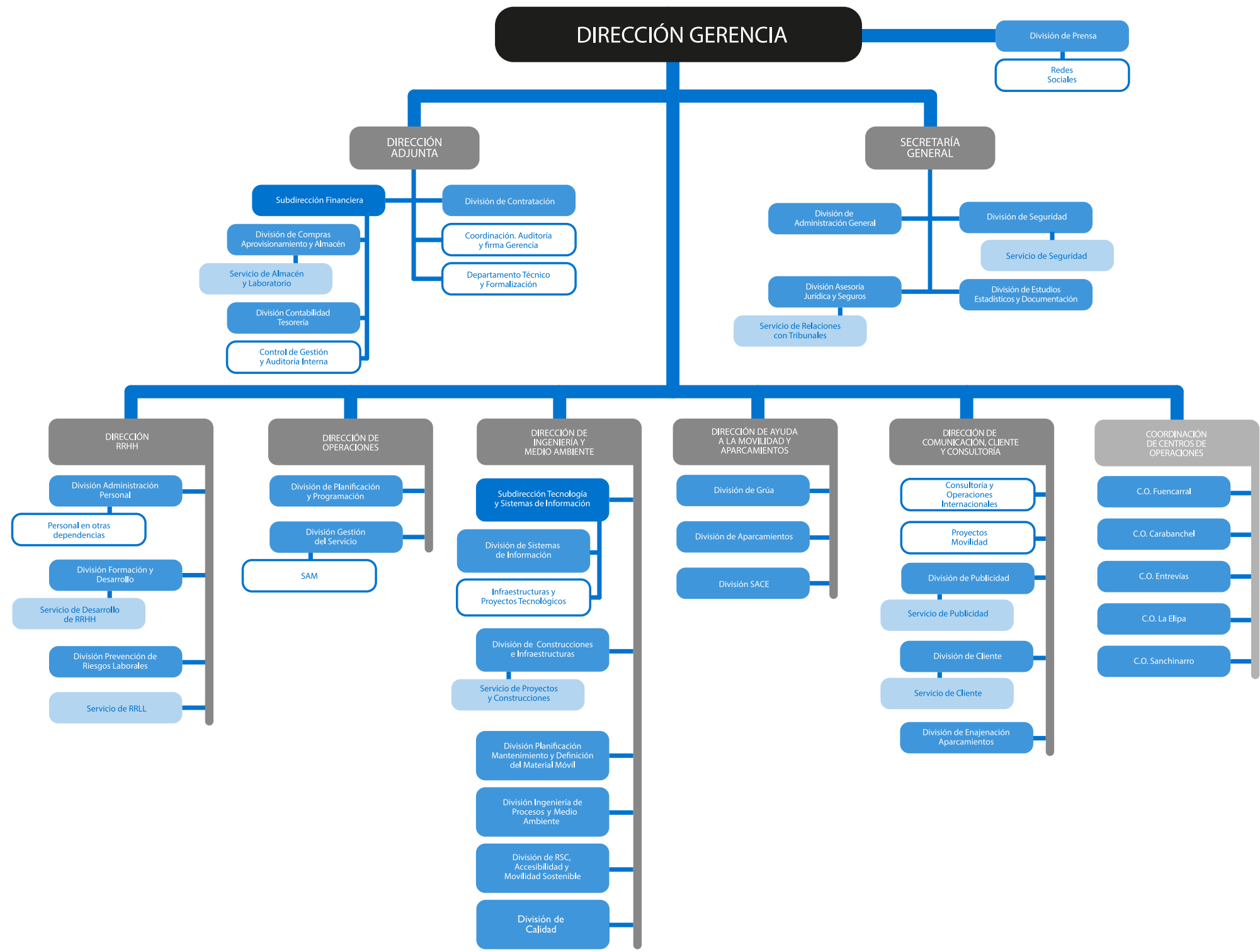


Depósitos de grúas gestionados por EMT.



**Grúas EMT**

ORGANIGRAMA



## ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA EMT

El buen gobierno y administración de la EMT se traduce en la implementación de prácticas que permiten integrar los principios de responsabilidad corporativa en todas sus actividades, y transmitirlos en la cadena de valor para crear una cultura en la que se practiquen los principios de Responsabilidad Social Corporativa.



## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La Organización define, en todas sus líneas de actividad, una misión, una visión y unos valores que constituyen su identidad, contribuyen al cumplimiento de los 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 clientes, 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 ofrece a clientes y ciudadanos.

## PLAN ESTRATÉGICO 2012-2015<sup>1</sup>

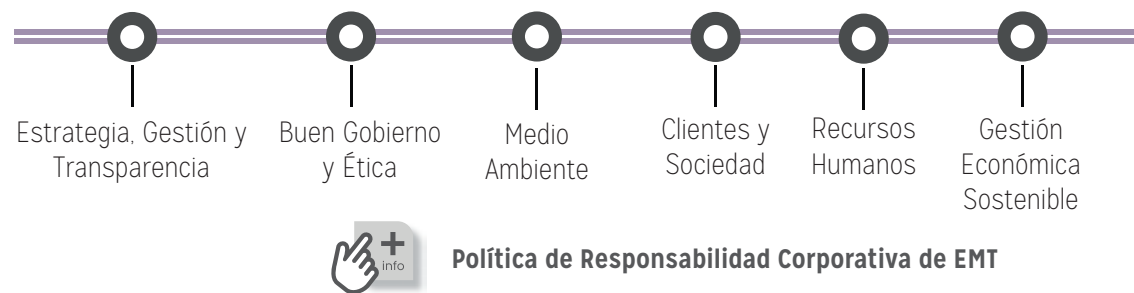
VALOR	CALIDAD DEL SERVICIO	SOSTENIBILIDAD Y COMPROMISO	EFICIENCIA
CORPORATIVO	Fidelización de clientes	Servicio de transporte público de referencia	Transparencia y equilibrio económico-financiero
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Asegurar la excelencia en el cumplimiento del servicio.</li> <li>● Mejorar la comunicación con los clientes.</li> <li>● Mantener una flota e infraestructuras innovadoras, seguras y ecológicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Garantizar un modelo económico sostenible.</li> <li>● Mejorar la calidad del aire.</li> <li>● Asegurar el compromiso mediante una gestión socialmente responsable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mantener una oferta flexible ajustada a la demanda.</li> <li>● Desarrollar y rentabilizar nuevos servicios.</li> <li>● Reducir los costes mediante la optimización de procesos.</li> </ul>
CENTROS	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ofrecer una atención excelente al cliente.</li> <li>● Asegurar la calidad del material móvil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desarrollar Centros de Operaciones Sostenibles.</li> <li>● Fomentar la cultura de comunicación interna y compromiso con la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Garantizar la disponibilidad de los recursos.</li> <li>● Asegurar una gestión eficiente del personal.</li> </ul>

(1) Actualmente se encuentra en fase de elaboración un nuevo Plan Estratégico.

## POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La EMT establece su Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en base a principios de transparencia, ética, respeto al principio de legalidad y respeto a los derechos humanos, y alineada con los objetivos del pacto mundial. En el proceso de consolidar la integración de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en su estrategia y gestión, durante el año 2015, la EMT ha establecido contacto con sus Grupos de Interés para hacerles partícipes de la definición del Modelo y Política de RSC de la Empresa. De esta manera, se ha reforzado y actualizado dicha política, cuyo objetivo, como parte fundamental de nuestra estrategia empresarial, es establecer los principios básicos y el marco general de actuación para la gestión socialmente responsable de la Empresa y su actividad, que contribuya a mejorar el bienestar de las personas, impulsar el desarrollo económico y social, y crear valor sostenible para nuestros clientes, empleados, proveedores y para la sociedad en general y el medio ambiente.

En esta política se incluyen también los valores de **honestidad, rigor, lealtad, solidaridad y tolerancia** para con todos los Grupos de Interés, que se materializan en los siguientes ámbitos de actuación:



En diciembre de 2015 se han publicado las **“Pautas sobre Obsequios, Comidas, Invitaciones, Viajes Patrocinados y otras Atenciones Empresariales”** en línea con los principios de Transparencia y Buen Gobierno de la EMT.

## SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLANTADOS

La Empresa Municipal de Transportes de Madrid, siguiendo una de sus principales líneas estratégicas, tiene un fuerte compromiso con la calidad y el medio ambiente. En este sentido, la EMT lleva a cabo diversas acciones, entre las que destaca la progresiva implantación y certificación de diferentes Sistemas de Gestión, tanto en sus instalaciones como en sus servicios al usuario.

La certificación de los Sistemas de Gestión de la EMT pretende ofrecer un servicio de calidad que responda a las necesidades y expectativas de los usuarios y que sea medioambientalmente responsable y sostenible.

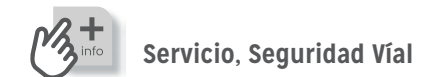
*Con motivo de la certificación de líneas bajo la norma UNE-EN 13816, de calidad en el servicio de transporte público de pasajeros, se han realizado 2.612 entrevistas a clientes y 293 auditorías de cliente misterioso.*

### CALIDAD

### MEDIO AMBIENTE

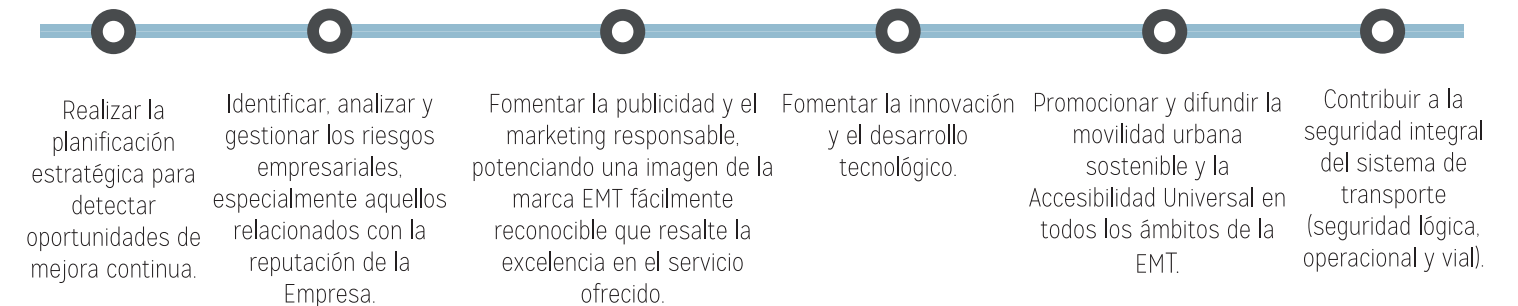
CENTROS CERTIFICADOS	CALIDAD		MEDIO AMBIENTE	
	UNE-EN ISO 9001	UNE-EN 13816	UNE-EN ISO 14001	EMAS III
Sede Central			●	●
Oficina de Atención al Cliente	●			
Carabanchel	●	Líneas 121, 22, 31, 41, 65, 75	●	●
Entrevías	●	Líneas 24, 141, 145, 152, 310	●	
La Elipa			●	
Sanchinarro	●	Líneas 107, 174, 203	●	●

Asimismo se ha obtenido en 2015 la renovación del certificado CSEAA (Certificado de Seguridad de Empresa de Autocares y Autobuses), que emite el Instituto Universitario de Investigación del Automovil (INSIA) +UNE-EN ISO 39001 sobre sistemas de gestión de la seguridad vial.



# 3 Servicio

## AL SERVICIO DE LA CIUDAD: NUESTRA VISIÓN



## PRINCIPALES CIFRAS

	2013	2014	2015
<b>Viajeros transportados</b>	404.102.366	402.241.055	▲ 405.923.047
<b>Líneas</b>	203	203	▲ 204
<b>Autobuses</b>	1.903	1.907	▲ 1.908
<b>Paradas</b>	10.178	10.194	▲ 10.208
<b>Km recorridos</b>	91.262.015	88.892.615	▼ 87.759.611
<b>Km longitud líneas</b>	3.562	3.566	▲ 3.577

## CUMPLIMIENTO DE HITOS

### HITOS 2015

### COMENTARIOS

#### Sistemas de información al cliente

- Desarrollo de una app de información sobre los aparcamientos de rotación.** Centraliza la información de todos los aparcamientos de rotación.
- Incremento del número de Paneles de Mensajería Variable (PMV) mediante su adaptación, dentro del Proyecto de renovación de marquesinas.** Se ha alcanzado durante 2015 la adaptación de 449 paneles dotados de mayor tecnología para facilitar el acceso al transporte a todos los colectivos.
- Renovación de la página Web [www.emtmadrid.es](http://www.emtmadrid.es)** Rediseño de la página web utilizando tecnología disponible que ha permitido la compatibilidad con dispositivos móviles.

#### I + D + I

- Programa piloto para el pago mediante sistemas NFC en dispositivos móviles.** Se ha puesto en marcha el programa piloto con 50 usuarios.
- Desarrollo de aplicaciones externas utilizando la plataforma Open Data.** Se han desarrollado varias aplicaciones como Samsung Gear-S o Madrid Navigator.
- Renovación del sistema de gestión de flota para las grúas de Ayuda a la Movilidad.** Con este nuevo sistema se permite la localización en tiempo real de cada una de las grúas y su comunicación con el centro de control.
- Inicio del proyecto de pago del autobús con tarjeta bancaria.**
- Incremento de la utilización del servicio de acceso Wi-Fi a Internet para los clientes.** Más de 500.000 usuarios acceden al servicio todos los meses. En 2015 se ha triplicado el ancho de banda ofrecido a los clientes.

#### Infraestructuras e Instalaciones

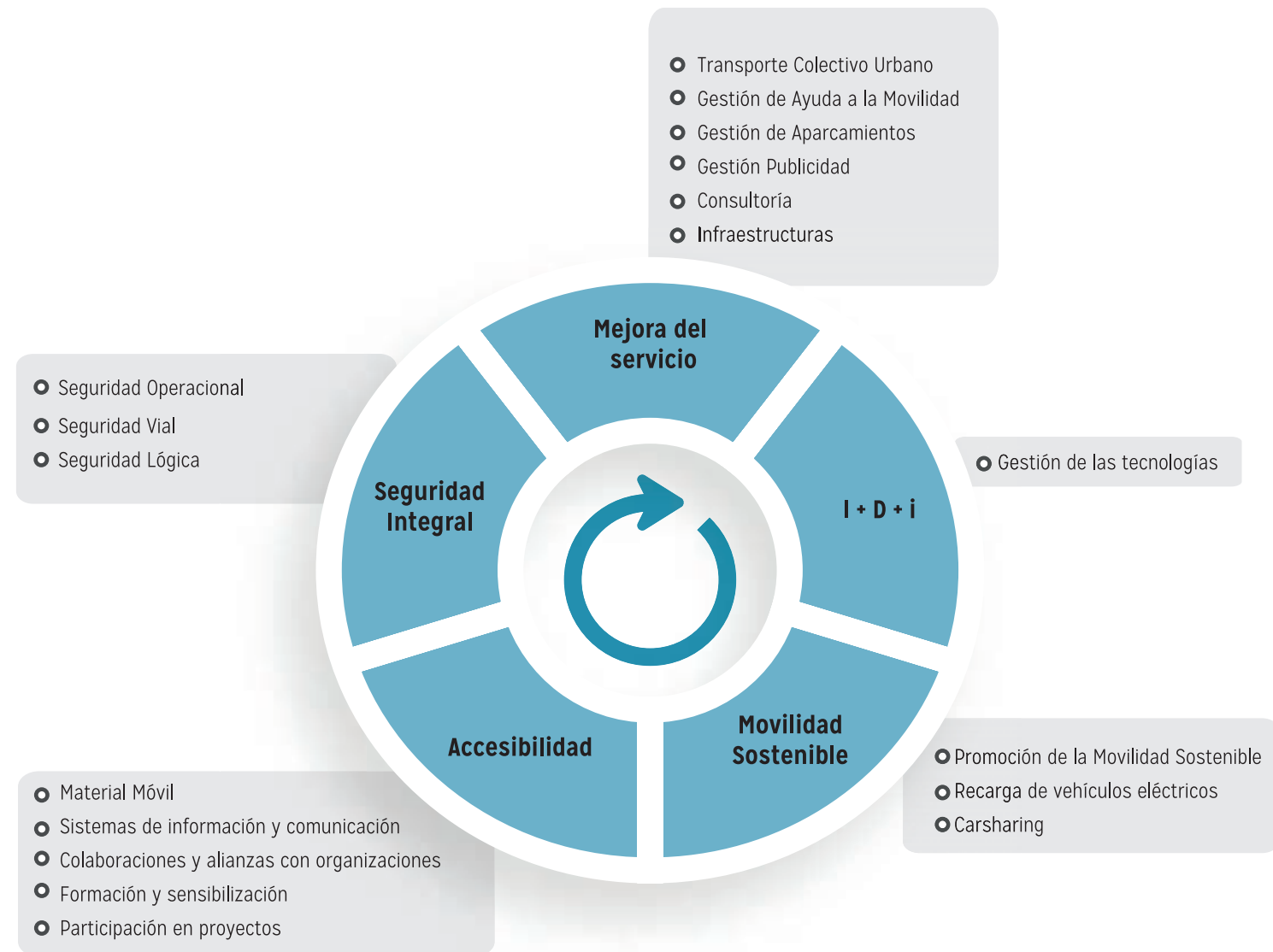
- Realización de inversiones contempladas en los contratos de eficiencia energética.** Durante 2015 se han terminado de instalar y puesto en marcha la totalidad de las inversiones necesarias para llevar a cabo los contratos de eficiencia energética.
- Cambio de los postes de parada.** Se ha realizado el cambio dentro del Proyecto de remodelación de las marquesinas.

#### Seguridad integral

- Elaboración del Plan Director de Seguridad de la Empresa.** Se ha iniciado la elaboración del Plan Director de Seguridad de la Empresa en todos sus centros de trabajo.

# LÍNEAS DE ACTUACIÓN 2015

El compromiso de la EMT es la mejora constante de la calidad de los servicios que presta a los ciudadanos madrileños. Para ello, las actuaciones de la Empresa durante 2015 se han centrado en las siguientes actividades:

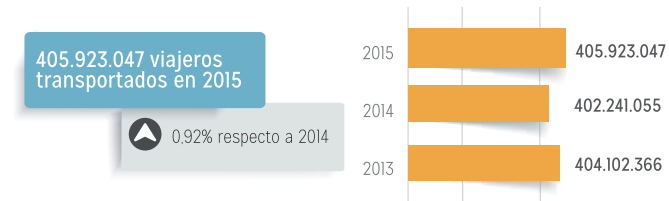


# MEJORA DEL SERVICIO

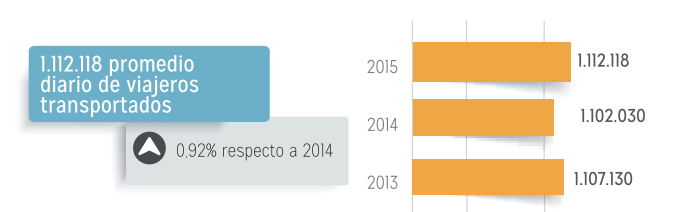
## TRANSPORTE COLECTIVO URBANO

Durante 2015, la EMT ha cumplido con los objetivos de producción y calidad del servicio fijados por el Convenio Específico con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM).

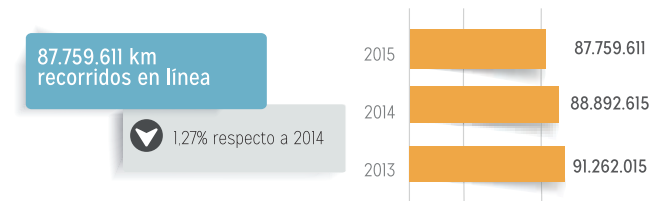
Evolución viajeros transportados



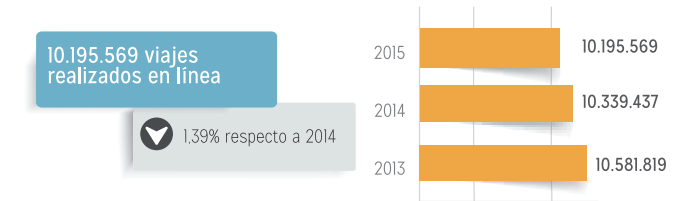
Evolución promedio diario viajeros transportados



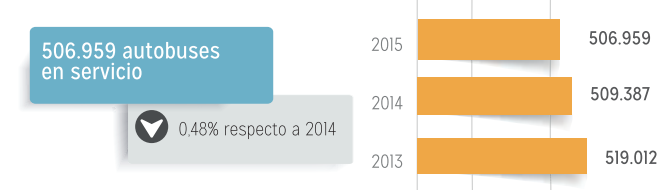
Evolución km recorridos



Evolución viajes realizados en línea

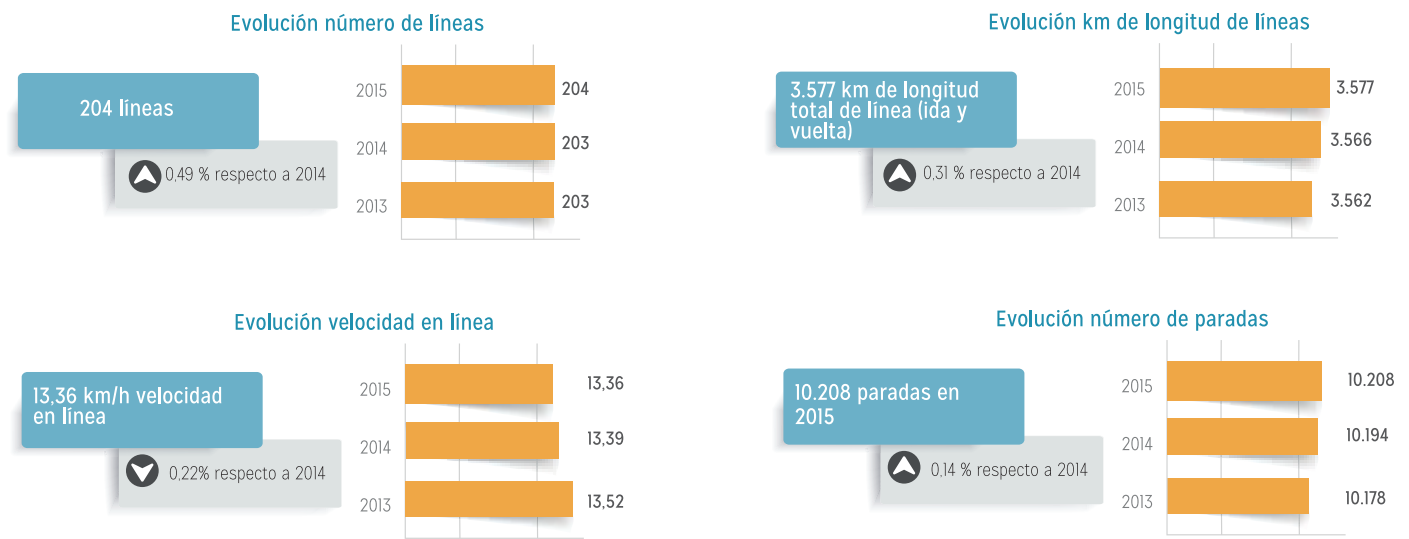


Evolución autobuses en servicio\*

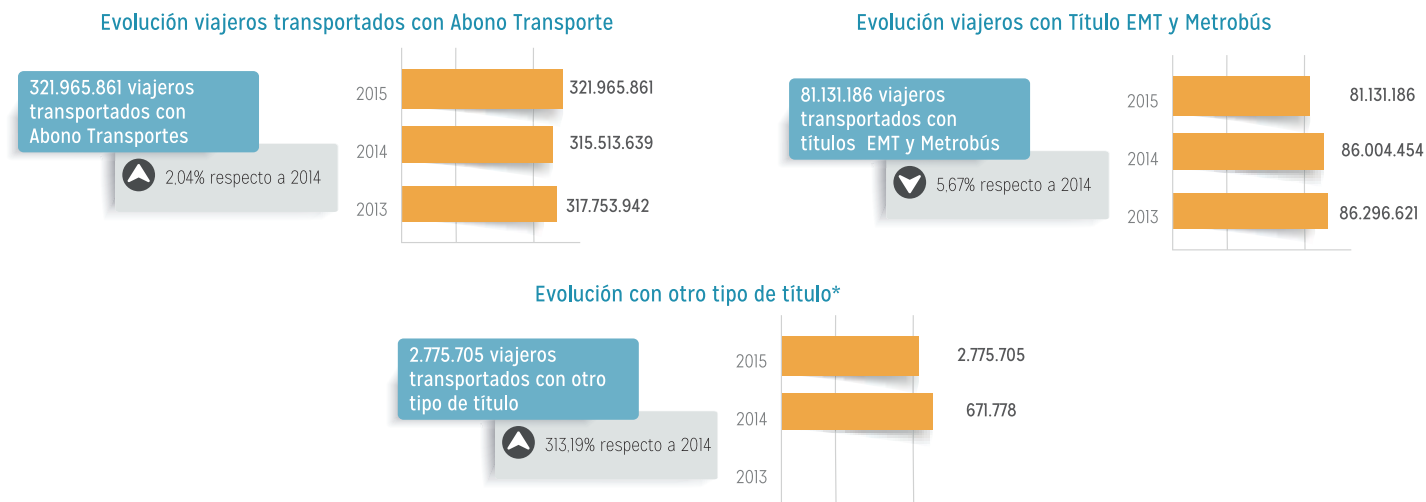


(\*) Suma del número de autobuses de cada línea durante todos los días del año.

La reducción del servicio en domingos y festivos, acordada por el CRTM en el Convenio para 2015, y el menor número de viajes realizados en el verano debido al incremento del número de encierros por averías causados por las altas temperaturas, ha rebajado el valor de los indicadores con respecto a periodos anteriores.



La reducción de la velocidad media en línea se ha debido a la adaptación realizada en los cuadros de servicio como consecuencia del incremento del tráfico en la ciudad. Sin embargo, en algunos casos, la velocidad media ha permanecido estable e incluso ha aumentado, como en 33 de las líneas que circulan por tramos con separador físico de carril bus y 49 líneas del resto de la red. A su vez, se ha producido un ligero aumento en el número de líneas y por lo tanto en el número de kilómetros de longitud.



(\*) Son los procedentes de Servicios Especiales y refuerzo de líneas no facturados al CRTM. Su incremento se debe a servicios prestados a METRO de Madrid por obras en sus líneas.

*El repunte de la actividad económica y la entrada en vigor de nuevos títulos Abono Transportes ha causado un incremento de la movilidad en transporte colectivo urbano.*

VIAJEROS POR TÍTULO DE TRANSPORTE	2013	2014	2015	Δ % 2015/2014
Billete sencillo	22.658.208	23.193.477	22.846.534	▼ 1,50
Metrobús	59.162.118	57.255.234	53.151.842	▼ 7,17
Bononet	12.019	6.103	2.967	▼ 51,38
Billete aeropuerto	953.042	986.314	1.031.639	▲ 4,60
Bus + Bus	248.979	253.758	200.311	▼ 21,06
Pase Familiar	3.262.255	4.309.568	3.862.001	▼ 10,39
Justificante HI	---	---	35.892	---
<b>TOTAL TITULOS EMT Y METROBÚS</b>	<b>86.296.621</b>	<b>86.004.454</b>	<b>81.131.186</b>	<b>▼ 5,67</b>
30 días Normal	157.316.207	152.872.311	150.268.432	▼ 1,70
30 días Joven	42.827.618	43.444.295	49.375.165	▲ 13,65
Anual Normal	11.316.832	11.501.710	11.287.711	▼ 1,86
Anual Joven	---	21.592	83.029	▲ 284,5
Tercera Edad	89.554.360	90.914.490	90.936.786	▲ 0,02
Tarjeta azul	16.219.935	16.249.715	17.164.716	▲ 5,63
Turístico	518.990	509.526	481.662	▼ 5,47
Infantil	---	---	2.362.889	---
30 días Desempleados	---	---	5.471	---
<b>ABONOS TRANSPORTES</b>	<b>317.753.942</b>	<b>315.513.639</b>	<b>321.965.861</b>	<b>▲ 2,04</b>
Servicios especiales	---	671.778	2.775.705	▲ 313,19
<b>VIAJEROS TOTALES</b>	<b>404.050.563</b>	<b>402.189.871</b>	<b>405.872.752</b>	<b>▲ 0,92</b>
Otros	51.803	51.184	50.295	▼ 1,74
<b>VIAJEROS REGISTRADOS</b>	<b>404.102.366</b>	<b>402.241.055</b>	<b>405.923.047</b>	<b>▲ 0,92</b>



En cuanto a las tarifas, no se ha producido ninguna modificación respecto a 2014, salvo las derivadas de la introducción de los nuevos Abonos.

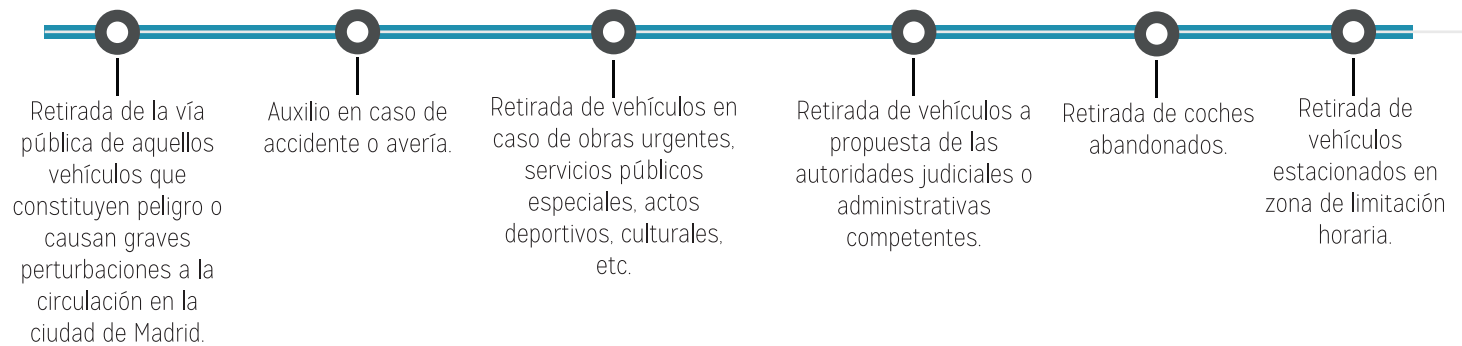
*El nuevo abono “Joven Tarifa Plana”, el “Infantil” y el “30 días desempleados” han causado el aumento de viajeros transportados con Abono Transporte, en un 2,04%.*



## GESTIÓN DE AYUDA A LA MOVILIDAD

La EMT cuenta con una flota de 89 grúas para la retirada de la vía pública de vehículos abandonados y de aquellos que causan perjuicio en la circulación de la ciudad de Madrid—según lo establecido en la Ordenanza de Movilidad para la Ciudad de Madrid. Presta servicio las 24 horas, los 365 días del año. Durante 2015, se han puesto en servicio 33.104 grúas.

### Servicios de gestión de Ayuda a la Movilidad



**7.863 plazas**

Para depositar los vehículos retirados de la vía pública se dispone de cinco bases y cinco depósitos, siete de ellos en el centro de la ciudad.

Ordenanza reguladora de la Tasa por retirada de Vehículos de la Vía Pública

Ordenanza de Movilidad para la Ciudad de Madrid.

### NÚMERO DE PLAZAS EN BASES DE ROTACIÓN Y DEPÓSITOS

ALMACENAMIENTO	Nº DE PLAZAS
Bases de rotación <sup>(1)</sup>	1.355
Barajas	103
Colón	88
Escuadrón	364
Paseo Imperial	228
Nuestra Señora del Recuerdo	572
Depósitos <sup>(2)</sup>	6.508
Barceló	80
Velázquez	100
Mediodía II	3.600
Mediodía III	1.350
Vicálvaro	1.378
<b>TOTAL</b>	<b>7.863</b>

(1) Lugar donde se depositan los vehículos retirados de la vía pública por infracción.

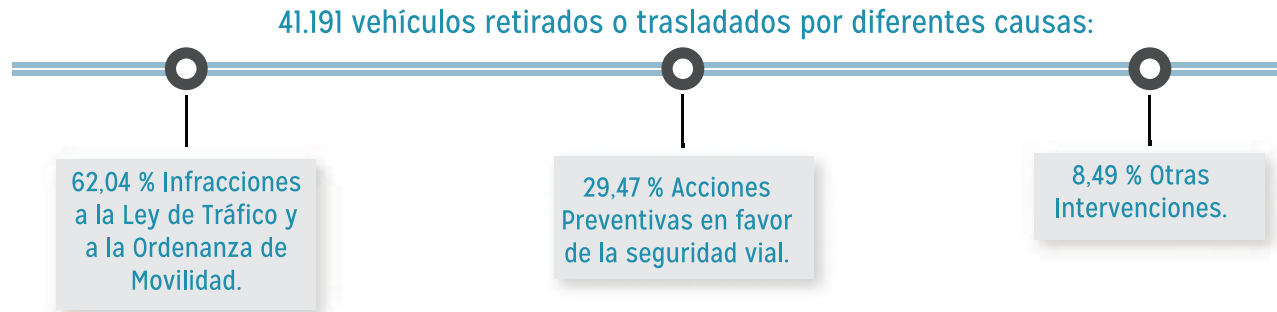
(2) Lugar donde se depositan los vehículos no retirados de las bases de rotación o aquellos vehículos retirados por una infracción contra la seguridad o falta administrativa.

## Intervenciones

El **52,29%** de las intervenciones realizadas por el servicio de grúas de ayuda a la movilidad ha sido por vehículos retirados de la calle y trasladados a algunos de los depósitos municipales.

INTERVENCIONES REALIZADAS POR SERVICIO	2013	2014	2015	Δ % 2015/2014
<b>TIPO DE INTERVENCIÓN</b>				
Entrados en base	54.481	49.168	42.680	▼ 13,20
Entregados en comisaría	415	216	156	▼ 27,78
Traslados entre bases	3.743	3.194	2.842	▼ 11,02
Traslado de base a comisarías	99	104	5	▼ 95,19
Entregados en calle	3.996	3.510	2.765	▼ 21,23
Requerimientos nulos	31.545	32.845	31.700	▼ 3,49
Traslados voluntarios	---	3	1	▼ 66,67
Movidos en calle	2.780	1.599	1.477	▼ 7,63
<b>TOTAL INTERVENCIONES REALIZADAS</b>	<b>97.059</b>	<b>90.639</b>	<b>81.626</b>	<b>▼ 9,94</b>
Grúas en servicio	38.508	36.783	33.104	▼ 10,00
Intervenciones por grúa	2,52	2,46	2,47	▲ 0,41

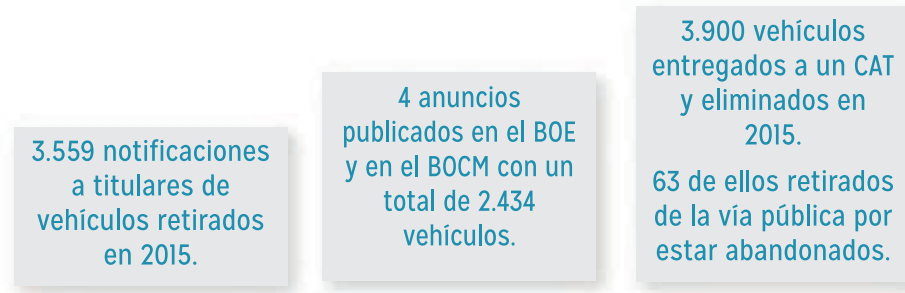
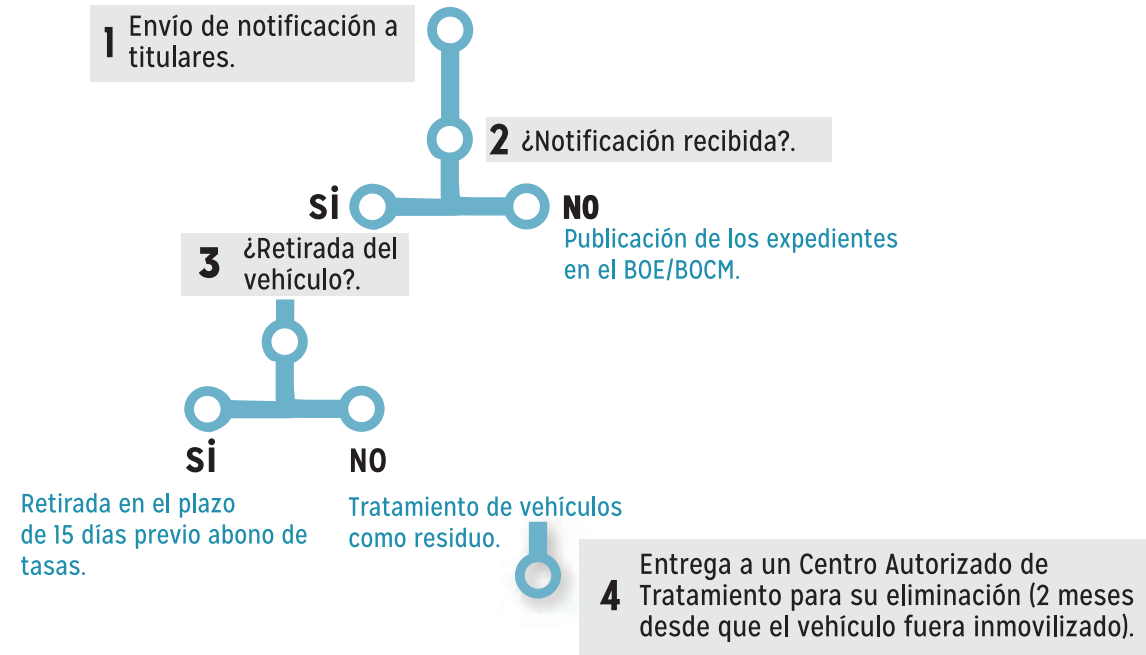
Las intervenciones realizadas en colaboración con los Agentes de la Autoridad suman un total de 41.191 destacando dos grandes grupos: las debidas a infracciones de la normativa de circulación y las derivadas de acciones preventivas en favor de la seguridad vial.



A petición de los Cuerpos de Policía Municipal se han realizado 22.988 intervenciones, y 20.175 con Agentes de Movilidad, de los cuales un 60,77% de las intervenciones se han realizado dentro del servicio de Foros (acompañamiento que los Agentes de Movilidad realizan a los conductores de grúa).

### Procedimiento de eliminación de vehículos

La EMT trata como residuo aquellos vehículos que no han sido retirados de los diferentes depósitos una vez transcurrido el plazo establecido para su retirada, entregándoselos a un Centro Autorizado de Tratamiento (CAT) para su eliminación.



### Servicio de apoyo al control de estacionamiento (SACE)

El SACE ha realizado en el año 2015 las siguientes actividades:

- Vigilancia del carril-bus y control del estado de los separadores físicos.** Actividad supervisada por la EMT donde se realiza recorridos en coche y tramos de refuerzo a pie de las zonas más conflictivas de los carril-bus. A través de cámaras fotográficas se captan de forma automática las matrículas de aquellos vehículos que impiden la correcta movilidad de los autobuses. A su vez, se revisa el estado de los separadores.
- Apoyo a la gestión municipal en la tramitación de expedientes sancionadores y a los Departamentos de Auto-Taxi y de Transporte Regulado.** Actividad desarrollada bajo la supervisión funcional del Ayuntamiento consistente en el control del personal y la gestión del servicio en diferentes dependencias municipales.
- Apoyo en las tareas del Departamento de Regulación en Vías Públicas (Control de Parquímetros).** La EMT da soporte al control llevado a cabo por el Ayuntamiento en las zonas donde se encuentran instalados los parquímetros. La vigilancia se extiende desde la comprobación del control de tiempo de respuesta para la reparación de averías hasta la verificación de la correcta actuación y señalización de plazas reservadas y del personal destinado por las empresas concesionarias, así como la revisión de vados, reservas municipales (carga y descarga, vehículos oficiales, minusválidos...) que estén incluidos en la zona SER.
- Apoyo en las nuevas áreas del Ayuntamiento en la Subdirección General de Circulación y en la Subdirección General de la Movilidad.** Tareas de apoyo realizadas por trabajadores dependientes de la Subdirección General de Multas de la Circulación en diversos departamentos del Ayuntamiento de Madrid: Gestión y Vigilancia de la Circulación, Gestión de la Circulación y Ordenación y Señalización, Régimen Jurídico, Gestión Presupuestaria y Oficinas de Movilidad.

86.443 metros de carril bus vigilado.

- 52.026 metros de carriles sin separador.
- 34.417 metros de carriles con separador .

34.791 horas de control realizadas en 2015.

- 21.677 denuncias formuladas/impuestas totales.
- 0,62 denuncias por hora realizadas.

14,47% número de denuncias respecto a 2014.

29,17% ratio de denuncias por hora de control respecto a 2014

Del total de las denuncias un 43,42% han sido por estacionar en carril reservado para uso exclusivo del transporte público urbano y un 40,14% por estacionar en doble fila con conductor.

Aunque ha disminuido el número de denuncias, el aumento del ratio de denuncias por horas de control respecto al año anterior representa un aumento de la eficacia en el servicio y un mejor aprovechamiento de los recursos.

## GESTIÓN DE APARCAMIENTOS

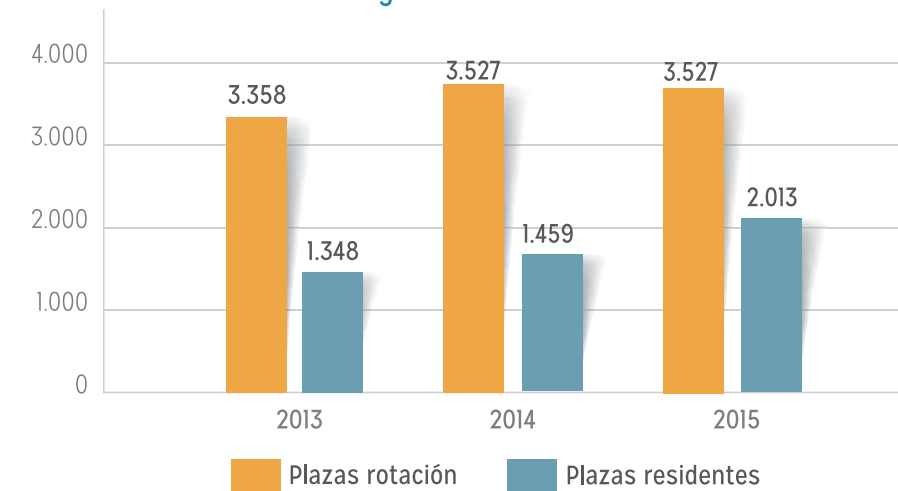
La EMT realiza la gestión integral de aparcamientos públicos municipales (rotación, residentes y mixtos). En el 2015 se ha incorporado como novedad la gestión del Aparcamiento de residentes del Centro Polivalente Barceló.

- 16 aparcamientos gestionados.
- 5.540 plazas.

554 plazas en el nuevo aparcamiento de residentes del Centro Polivalente Barceló.

11,11% de incremento de plazas respecto a 2014.

Evolución del número de plazas de aparcamientos gestionadas



APARCAMIENTOS DE RESIDENTES	APARCAMIENTOS DE ROTACIÓN
Proceso de Concesión de Derecho de Uso a todos aquellos ciudadanos que cumplan con los requisitos establecidos y estén interesados en una plaza.	10 aparcamientos gestionados.
7 nuevas contrataciones en los aparcamientos de residentes convencionales.	Han sido utilizados por 1.154.851 vehículos.
2.013 plazas de las cuales 1.484 plazas han sido contratadas entre 2008-2015.	3.163 vehículos diarios de media.

En el caso de los aparcamientos de residentes, se garantiza el uso exclusivo por vehículos autorizados por la EMT gracias a la implantación de un sistema de lectura de matrículas en el control de accesos, el circuito cerrado de televisión y la vigilancia presencial en los aparcamientos mixtos de la Avenida Portugal, Plaza de Vázquez de Mella y Plaza de Jacinto Benavente.

Aparcamiento de Residentes	Total de plazas	% Grado de ocupación
Calle Elvira	192	78,13
Calle Francisco Altimiras	59	57,63
Calle Ginzo de Limia	97	100,00
Calle de Pradillo	64	56,25
Marqués de Samaranch (Paseo Imperial)	233	39,48
Avenida de Portugal	445	53,71
Plaza Vázquez de Mella	258	100,00
Plaza Jacinto Benavente	111	100,00
Barceló	554	84,30
<b>TOTAL</b>	<b>2.013</b>	<b>73,72</b>
Aparcamientos Mixtos	Total de plazas	% Grado de ocupación
Plaza Vázquez de Mella	107	62,80
Plaza Jacinto Benavente	285	39,76
Avenida Portugal	432	2,45
<b>TOTAL</b>	<b>824</b>	<b>23,17</b>
Aparcamientos de Rotación	Total de plazas	% Grado de ocupación
Calle San Epifanio *	501	---
Nuestra Señora del Recuerdo	819	0,80
Calle Orense	128	6,05
Plaza Marqués de Salamanca	360	14,98
Calle Almagro	445	15,56
Paseo de Recoletos	281	19,67
Plaza de la Villa de París	169	22,10
<b>TOTAL</b>	<b>2.703</b>	<b>8,39</b>

(\* Este aparcamiento mantiene un contrato de alquiler para determinados eventos y celebraciones. Los fines de semana de verano se abre al público como apoyo de estacionamiento al Parque Madrid Río.

## GESTIÓN PUBLICITARIA

Los trabajos de explotación publicitaria que la EMT desarrolla son los siguientes:

- Gestión de la explotación publicitaria de los autobuses, tanto interna como externa.
- Supervisión de la explotación publicitaria de las marquesinas.
- Venta artículos marca EMT a través de su "Tienda online".

Los principales contratos a lo largo de 2015 han sido los siguientes:

- Marquesinas.** ● Prestación del servicio, en la modalidad de concesión, para el diseño, fabricación, suministro, instalación, conservación, explotación, traslado, retirada y mantenimiento de postes-bus y marquesinas en la Villa de Madrid, y la supervisión de la explotación publicitaria de estas últimas.
- Publicidad en el exterior de los autobuses.** ● Prestación de servicios de explotación publicitaria en el exterior de los autobuses. El contrato se ha prorrogado hasta 2016.
- Vinilado de publicidad en el exterior de los autobuses.** ● Supervisión del contrato, aplicación y retirada de anuncios publicitarios en autobuses.
- Autobús de la Navidad.** ● Gestión del Patrocinio del Autobús de la Navidad.
- Publicidad en el interior de autobuses y otros.** ● Explotación directa de la publicidad en el interior de los autobuses, así como montajes de campañas solidarias y publicidad en los canales internos de comunicación.
- Alquiler de autobuses e instalaciones.** ● Alquiler de autobuses e instalaciones para rodajes cinematográficos o publicitarios y eventos.

## CONSULTORÍA

La EMT desarrolla una intensa actividad de consultoría con el objetivo de desarrollar y consolidar nuevas líneas de negocio, básicamente en el ámbito de los servicios externos. Para ello, sus actividades se centran en:

- Potenciar y difundir a nivel internacional los avances tecnológicos punteros de Madrid a través de la EMT.
- Incrementar el prestigio de la Empresa a través de la colaboración con instituciones académicas y compañías internacionales.
- Aprovechar el Know-how de la Empresa y sus activos para obtener ingresos adicionales.

Durante 2015 destacan las siguientes actividades:

### Asistencia Técnica para la explotación de parte de la operación del nuevo Sistema de Transporte en Lima (Perú).

○ La EMT inicialmente participaba como socio de pleno derecho pero en la actualidad su actividad se centra en el asesoramiento técnico integral de la explotación, de ahí que en 2015, se ha suscrito un nuevo contrato de asistencia técnica, vigente hasta el año 2018. Esta concesión se concreta en la adquisición y explotación de 154 autobuses para circular sobre un corredor segregado de alta capacidad (BRT).

### Consultoría en BRT de Da Nang (Vietnam).

○ Asesoramiento a la empresa adjudicataria del concurso de construcción y asesoría para la puesta en marcha de las líneas de BRT de Da Nang.

### Consultoría en Tenerife.

○ Servicio de consultoría de los procesos de planificación integral de los servicios prestados por Transportes Interurbanos de Tenerife SAU y el análisis de las herramientas de planificación existente en el mercado.

### Consultoría en Movilidad Sostenible.



#### Movilidad Sostenible

#### Consultorías relacionadas con urbanismo y movilidad para el Ayuntamiento de Madrid.

○ Asesoramiento en el proceso de enajenación de aparcamientos de residentes no gestionados por EMT iniciado por el Ayuntamiento en 2013.

○ Participación en el Plan Especial para la nueva ordenación de los usos calificados como zonas verdes y viario público, y la calificación y desafectación de parte del subsuelo para ser destinado al uso de garaje-aparcamiento de naturaleza patrimonial del aparcamiento Ronda de la Comunicación (Las Tablas).

○ Información presencial y telefónica al ciudadano en relación con los aparcamientos e implantación del servicio de cita previa.

○ Realización de los primeros estudios para la puesta en marcha de un programa de aparcamientos disuasorios que alivien la congestión de tráfico en Madrid.


#### Rentabilización de Activos.


○ Alquiler de espacios tales como una nave y su zona anexa en el Centro de Operaciones de Fuencarral para el depósito y mantenimiento de las bicicletas del servicio público BiciMad, y aparcamiento de los vehículos propiedad de la empresa responsable del alquiler de bicicletas.


## Proyectos internacionales de investigación


La Empresa Municipal de Transportes de Madrid pone a disposición de los operadores de transporte de otras ciudades del mundo su desarrollo tecnológico y la experiencia acumulada, favoreciendo el proceso de transformación del transporte urbano. Asimismo, ha establecido alianzas con compañías y administraciones públicas, que están desarrollando nuevos servicios de transporte urbano, para el intercambio de conocimientos y el desarrollo de proyectos innovadores. Se trata de proyectos de cooperación europea con aportaciones de la Unión Europea, al amparo de diversos programas de financiación.


### PROYECTOS FINALIZADOS EN 2015

- 

**Proyecto Secur\_Ed.** Proyecto de demostración para mejorar la seguridad en el transporte urbano de grandes ciudades, donde la EMT ha formado parte aprovechando el desarrollo e impulso del proyecto VEA (Video Vigilancia Embarcada en el Autobús).  
<http://www.secur-ed.eu>
- 

**Proyecto Gambas** Desarrollo de un innovador software que permite, preservando la privacidad, la utilización automática de servicios basados en el comportamiento histórico de los usuarios.  
<http://www.gambas-ict.eu>
- 

**Proyecto Enhanced Wisetrip** Desarrollo y mejora de un software planificador de viajes a nivel local, nacional e internacional aplicable a las nuevas tecnologías, adaptado a las necesidades de los clientes con integración de costes e impactos ambientales asociados, permitiendo, la gestión de escenarios inesperados.  
<http://www.wisetrip-eu.org>
- 

**Proyecto TIDE** Proyecto para la implementación en Europa de ideas innovadoras en transporte, que ha contado con la EMT como experta en los foros de conocimiento organizados en este ámbito.  
<http://www.tide-innovation.eu>
- 

**Proyecto MADEV** Proyecto para favorecer inversiones públicas y privadas en vehículos eléctricos y en infraestructura de recarga. Finalizó en 2014 pero durante el 2015 el proyecto ha sido auditado por el Banco Europeo de Inversión (BEI) y la Comisión Europea con resultados plenamente satisfactorios.

### PROYECTOS VIGENTES EN 2015

- 

**Proyecto MoveUs** Proyecto dirigido a diseñar, implementar, probar y explotar una plataforma basada en tecnología cloud-computing y servicios de movilidad, cuya finalidad es cambiar los hábitos de movilidad de los usuarios europeos.  
<http://www.moveus-project.eu>
- 

**Proyecto FREVUE** Dentro del Séptimo Programa Marco de la UE, Madrid ha sido seleccionada, junto con otras ciudades europeas, para la puesta en marcha de un proyecto demostrativo de la viabilidad de los vehículos eléctricos en la distribución urbana de mercancías, estableciéndose líneas de colaboración con empresas del sector logístico.  
<http://frevue.eu>
- 

**Proyecto STARS** El proyecto europeo STARS (Acreditación y Reconocimiento de Desplazamientos Sostenibles para Colegios) tiene como objetivo promover la movilidad ciclista en los centros escolares para conseguir un cambio en el modo de desplazamiento.  
<http://starseurope.org/es>
- 

**Proyecto Viajeo PLUS** Proyecto de cooperación, que persigue facilitar el intercambio de buenas prácticas en materia de movilidad urbana entre ciudades de la Unión Europea, China y Latinoamérica.  
<http://viajeoplus.eu>
- 

**Proyecto CityMobil2** Pretende crear una plataforma experimental para los sistemas automáticos de transporte por carretera, llevando a cabo varios proyectos piloto en distintos entornos urbanos europeos. La EMT participa en el Grupo de Referencia, foro para que sus miembros adquieran una mayor comprensión de los sistemas de transporte automatizados y compartan sus puntos de vista con los interlocutores CityMobil2  
<http://www.citymobil2.eu/en>

## PROYECTOS INICIADOS EN 2015

### Proyecto IKAAS



Integrado en el programa H2020, el proyecto consiste en el desarrollo de una plataforma segura 'Smart City' basada en Big Data y operaciones en nube. En el caso de la EMT se instalarán sensores de polen y contaminantes en autobuses para obtener información medioambiental de referencia en tiempo real.

<http://ikaas.com>

### Proyecto COSMOS



Proyecto del Séptimo Programa Marco para la mejora de la sostenibilidad de las aplicaciones 'Smart City' al permitir que los sistemas basados en la IoT (internet de las cosas) alcancen su máximo potencial.

<http://www.iiot-cosmos.eu>

### Convenio de gestión de puntos de recarga en la vía pública (anteriormente Proyecto e-MAD)



Proyecto piloto demostrativo de la interoperabilidad para la puesta en marcha de una experiencia comercial de gestión de recarga de vehículos eléctricos, continuación del proyecto MOVELE.

### Participación en la red europea 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.

<http://www.polisnetwork.eu>

### Proyecto CHUMS

Proyecto con el que se persigue fomentar el uso del coche compartido en los viajes hacia y desde el trabajo, en el que participa la EMT como invitada en el grupo de interés.

### Proyecto ELIPTIC



Proyecto del programa H2020 sobre electrificación del transporte público, en el que participan 11 ciudades: Barcelona, Bremen, Bruselas, Eberswalde, Gdynia, Lanciano, Leipzig, Londres, Oberhausen, Szeged y Varsovia. La EMT participa en el grupo de trabajo de transferencia de conocimiento.

<http://www.eliptic-project.eu>

### Proyecto NewBusFuel

Proyecto orientado al estudio de las infraestructuras necesarias para el repostado, la operación y el mantenimiento de una flota de autobuses de hidrógeno a gran escala.

<http://cordis.europa.eu>

### Sustainable Transport Forum

EMT pertenece al Foro de Transporte Sostenible Europeo, habiendo participado en el proyecto para el desarrollo de infraestructuras de combustible alternativos.

### Proyecto EMPOWER

La EMT y el Ayuntamiento de Madrid participan en este proyecto como entidades "seguidoras" de los resultados, mediante el que se pretende reducir el uso del coche en las ciudades, fundamentalmente cambiando los hábitos de movilidad de los conductores a través de incentivos positivos.

### Proyecto TEA COST ACTION

Proyecto orientado a conseguir la integración social a través de la equidad en el acceso al transporte. EMT participa en los distintos talleres y eventos asociados al mismo.

<http://www.teacost.eu>

## INFRAESTRUCTURAS

La gestión y el mantenimiento de la flota de vehículos y de los espacios y elementos de trabajo son un aspecto primordial en la calidad de los servicios de la EMT.

### Gestión y mantenimiento de la flota de vehículos

#### PARQUE DE MATERIAL MÓVIL DE EXPLOTACIÓN

AUTOBUSES (Marca)	2014	2015
BREDAMENARINIBUS	69	69
CASTROSÚA	13	13
IVECO	868	869
MAN	514	514
MERCEDES	124	124
SCANIA	289	289
TATA	10	10
TECNOBÚS	20	20
GRÚAS (Marca)	2014	2015
IVECO	85	85
MITSUBISHI	3	3
DAF	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.996</b>	<b>1.997</b>



Las mejoras técnicas llevadas a cabo durante 2015 en los autobuses, se han centrado en la instalación de sistemas de tratamiento de gases de escape en vehículos Euro III para reducir sus emisiones contaminantes a límites inferiores a los recogidos en la norma Euro V y en la modificación de la carrocería interior. Estos sistemas fueron adquiridos en el ejercicio anterior.

**Sistema de Tratamiento de Gases. Emisiones**

**155 autobuses con carrocería interior modificada.**

Renovación de las zonas más sometidas al desgaste e incorporación de las novedades de diseño interior como la ampliación del espacio de la plataforma central, introducidas desde 2009 y repintado exterior del vehículo.

Como consecuencia de la mayor antigüedad de la flota y de la menor cantidad de autobuses en periodo de garantía, ha aumentado el número de averías reparadas cada 1.000 km.



(\*) No se incluyen datos de las grúas.



INDICADORES DE PLANTILLA DE MANTENIMIENTO Y PARQUE MATERIAL MOVIL <sup>(1)</sup>

	2014	2015	Δ 2015/2014
<b>TIPO DE INTERVENCIÓN</b>			
Kilómetros recorridos (en línea)	88.892.615	87.759.611	▼ 1,27
Parque medio anual (valores diarios)	1.905	1.905	---
Plantilla media anual del personal de Talleres y Material Móvil	1.190	1.164	▼ 2,18
Plantilla media anual del personal de Talleres y Material Móvil/ Parque medio anual de autobuses	0,62	0,61	▼ 1,61
Parque medio anual al servicio (media mensual de salidas totales diarias)	1.396	1.389	▼ 0,50
Parque medio anual al servicio en días laborables (excluidos sábados, domingos, festivos y mes de agosto, en salidas totales diarias)	1.705	1.703	▼ 0,12
Plantilla media anual del personal de Talleres y Material Móvil/ Parque medio anual al servicio (en todos los días del año)	0,85	0,84	▼ 1,18
Plantilla media anual del personal de Talleres y Material Móvil/ Parque medio anual al servicio en días laborables (excluidos sábados, domingos, festivos y mes de agosto)	0,70	0,68	▼ 2,86

(1) No se incluyen datos de las grúas.

Respecto a las Inspecciones Técnicas de Vehículos (ITV), el número de inspecciones ha ascendido durante el 2015 tanto para el parque de autobuses como para el parque auxiliar.



Los gastos de mantenimiento se han incrementado. Como ya se ha indicado, consecuencia de la mayor edad de la flota y por tanto del mayor número de reparaciones, así como de la disminución del número de autobuses en periodo de garantía.

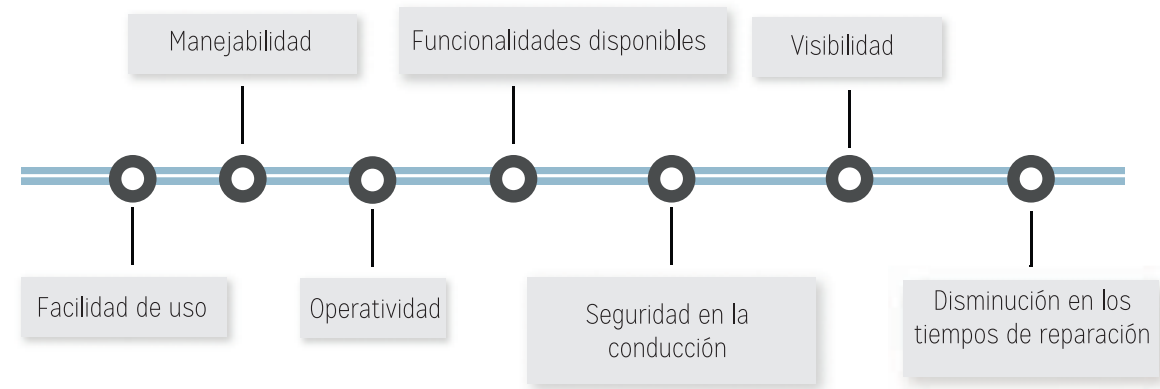
INDICADORES DE GASTOS DE MANTENIMIENTO (EUROS/KM) <sup>1</sup>	2014	2015	Δ 2015/2014
Del personal de Talleres y Material Móvil	0,48321	0,48870	▲ 1,14
Del material y utillaje fungible para conservación y reparación del material móvil	0,09269	0,11365	▲ 22,61
De neumáticos	0,01166	0,01385	▲ 18,75
De lubricantes (incluido aceite motor y anticongelante)	0,00817	0,00852	▲ 4,27
De reparaciones por terceros	0,00715	0,01102	▲ 54,19

(1) No se incluyen datos de las grúas.

Los actos vandálicos sufridos por la flota de autobuses han disminuido en 2015, aunque el importe de reparación de las mismas ha sufrido un aumento, dado el incremento de rotura de lunas:



Respecto al parque de grúas para gestionar el servicio de retirada de vehículos de la vía pública, la Empresa continúa el proceso de modernización y mejora de la flota y de sus sistemas de gestión. En este sentido, durante el año 2015, se ha incorporado un nuevo programa de gestión de flota que permite una mejora en las siguientes funciones:



### Gestión y mantenimiento de espacios y elementos de trabajo

Para el desarrollo de las actividades mencionadas, la EMT dispone de diferentes Centros de Operaciones, Aparcamientos, Bases y Depósitos de grúa y otros elementos como postes de paradas y marquesinas, que precisan de un mantenimiento continuo.

- Presentación EMT**
- Centros de Trabajo EMT, Bases y Aparcamientos**

En el año 2015 destacan las siguientes actuaciones:

- Cambio de los postes de parada de autobús y continuación de la remodelación de marquesinas mediante las acometidas eléctricas de los nuevos PMV (Panel de Mensajería Variable).
- Continuación de los contratos de eficiencia energética y de la inversión en las instalaciones que permiten la reducción de la demanda energética así como la reducción de los costes de mantenimiento y de las emisiones de CO<sub>2</sub>. Entre las acciones que se han llevado a cabo durante 2015 destaca la puesta en marcha de las instalaciones solares fotovoltaicas de autoconsumo en la Sede Central y en el Centro de Operaciones de Sanchinarro.
- Adecuación de las dependencias de aparcamientos para la adaptación a la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales y accesibilidad de los usuarios, así como por la nueva ubicación de personal.

### I+D+i

#### Gestión de las tecnologías

La innovación forma parte de la estrategia empresarial de la EMT y permite mejorar constantemente sus servicios ofreciendo una mayor calidad de los mismos.

Durante 2015 destaca la participación de la EMT en los siguientes proyectos:

- «Smart Madrid».** ● Desarrollo por parte de la EMT del proyecto Smart Madrid que permite acceder de manera inmediata a la información mediante tecnologías sin contacto con un dispositivo móvil. Está adaptado a las personas con discapacidad física y visual gracias a la colaboración con el Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación Tifloinnova (CIDAT) de la ONCE y con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).
- Dispositivo Samsung Gear-S.** ● La EMT y la compañía Samsung han desarrollado la primera app oficial de información de transporte de la EMT. Dicha aplicación permite a los usuarios conocer el tiempo estimado de espera en las paradas de autobús y programar una alarma que les avise cuando lleguen a su parada de destino.
- Madrid Navigator.** ● El desarrollo de esta herramienta de navegación diseñada para el desplazamiento por la ciudad tanto a pie como en autobús, es el resultado de la colaboración entre la EMT y sus socios europeos en el marco del Consorcio GAMBAS (Generic Adaptive Middleware For Behavior-Driven Autonomous Services).
- El Sistema NFC.** ● La EMT en colaboración con Telefónica, Samsung, Gemalto y el CRTM, ha puesto en marcha un proyecto piloto para ensayar, con 50 usuarios preseleccionados, la operatividad y fiabilidad del sistema Near Field Communication (NFC), gracias al cual los usuarios de los autobuses de Madrid podrán abonar su viaje mediante su teléfono móvil.
- Terminales de lectura de Tarjetas de Transporte Público.** ● Durante el 2015 comenzaron a funcionar los nuevos terminales de lectura de Tarjetas de Transporte Público (TTP) desarrollada con medios propios de la EMT. Se trata de un teléfono "Smartphone" con lector de tarjetas de NFC, destinados al uso por parte de los Inspectores de Intervenciones, que permite intercambiar información con el sistema embarcado e imprimir notificaciones.

Adicionalmente la Empresa ha participado en proyectos europeos de I+D+i relacionados con las Tecnologías de la Información y la Gestión del Transporte y la Movilidad (COSMOS, MOveUs e IKAAS) y se ha iniciado el proyecto de pago del autobús con tarjeta bancaria, tal y como se menciona en el apartado de Consultoría.

*El sistema NFC desarrollado por la EMT cumple los más exigentes estándares de seguridad para que su uso esté totalmente exento de clonaciones o falsificaciones y evitar así usos fraudulentos*



Proyectos Internacionales de Investigación

A su vez, en el 2015 se han incorporado las siguientes novedades tecnológicas:

- Máquinas de autoliquidación y cambio.**

Inicio del contrato para el suministro, puesta en marcha y mantenimiento de once nuevas máquinas de autoliquidación y diez para cambio en las Agencias de Recaudación de los Centros de Operaciones.
- Sistema de gestión de flota para las Grúas de Ayuda a la Movilidad.**

Inicio del proyecto de renovación de los sistemas centrales para la gestión de la flota de grúas y su equipamiento embarcado que permite la localización en tiempo real de cada una de las grúas y su comunicación con el centro de control.
- WIFI para los clientes.**

Más de 500.000 usuarios acceden al servicio todos los meses, y realizan más de cinco millones de conexiones. Se ha aumentado el mínimo de datos consumidos, lo que ha conllevado que se triplique el ancho de banda.

**Paneles de Mensajería Variable y WIFI en paradas.**

Adaptación de 449 paneles: información del tiempo de llegada estimado de los vehículos, información sobre incidencias de la línea y mensajes institucionales, información acústica de voz activable por el usuario a través de un pulsador, funcionalidades Bluetooth y gestión remota de alarmas y mantenimiento y actualización de software. De estos 449 paneles, 134 disponen de conexión wifi plenamente operativa.

**Nueva aplicación de información de Aparcamientos.**

Desarrollo de una nueva aplicación con el objetivo de centralizar toda la información de los Aparcamientos de Rotación de Madrid. Muestra la ubicación, características y grado de ocupación en tiempo real de cada uno de ellos.

**Renovación página web.**

Se ha utilizado la última tecnología disponible que ha permitido un diseño "responsive", de forma que la visualización de la pantalla se adapta al tamaño de la pantalla lo que mejora la compatibilidad con dispositivos móviles.

*Más de 500.000 usuarios al mes acceden a la red WIFI realizando más de 5 millones de conexiones. Más de 20 Terabytes consumidos cada mes, un incremento del 159,74 % con respecto a 2014*

# MOVILIDAD SOSTENIBLE

## PROMOCIÓN DE LA MOVILIDAD SOSTENIBLE

La EMT ha realizado las siguientes actividades en 2015:

- Colaboración con el Ayuntamiento en el apoyo a la Mesa de Movilidad y a la elaboración del Informe del Estado de la Movilidad.
- Actividades de promoción y difusión de la Movilidad Urbana Sostenible como la coordinación de la Semana Europea de la Movilidad, Premios Muévete Verde, etc...
- Apoyo técnico a la Comisión de Seguimiento del Plan Director de Movilidad Ciclista
- Gestión compartida del sistema de bici-registro en Madrid con el fin de disuadir el robo de bicicletas.
- Gestión de la comunicación del proyecto STARS de movilidad escolar sostenible y participación activa como miembros del proyecto.
- Uso de combustibles alternativos en la flota de la compañía.
- Coordinación del proyecto Pasea Madrid, iniciativa de calle abierta pionera en Europa que abre a las personas el Paseo del Prado todos los domingos desde septiembre de 2015, cerrando el espacio al tráfico.



## RECARGA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS

La Empresa ha implantado un sistema de recarga eléctrica de vehículos que dispone de diferentes puntos de carga situados en los aparcamientos que gestiona la EMT.

75 puntos de recarga eléctrica de vehículos

Se dispone de cargadores con conexión monofásica (carga normal) o trifásica (carga rápida), así como adaptadores de corriente.

### PUNTOS DE RECARGA ELÉCTRICA

APARCAMIENTOS	Nº PUNTOS DE RECARGA
Nuestra Sra. del Recuerdo	36
Calle Orense	5
Avenida de Portugal	20
Pza. del Marqués Salamanca	6
Calle San Epifanio	8

## CARSHARING

La EMT colabora con empresas de carsharing ofreciendo plazas de aparcamientos en condiciones ventajosas a dichas compañías, en especial si los vehículos se mueven con energías limpias, con el objetivo de favorecer la movilidad de los ciudadanos de Madrid.

### PLAZAS MENSUALES CONTRATADAS PARA CARSHARING

APARCAMIENTOS	PLAZAS PARA CARSHARING
Pza del Marqués de Salamanca	7
Calle Recoletos	4
Calle Almagro	6
Calle Orense	14
Avenida de Portugal	13
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

25 plazas disponibles para vehículos eléctricos

**Reconocimiento**

En 2015, el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) ha entregado los Premios a la Promoción del Transporte Público y la Movilidad Sostenible en los que se ha premiado a la EMT por su política de recuperación de su patrimonio histórico y por sus acciones de apoyo a la bicicleta, gracias a la iniciativa de convertir un autobús en desuso en un aparcamiento de bicicletas para empleados y a la contribución a la restauración y recopilación de autobuses y material histórico de la EMT, que constituyen el germen del futuro museo de la EMT.

# ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

La EMT incorpora los conceptos de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos en sus ámbitos de actuación. Para ello, y al igual que en ejercicios anteriores, ha centrado sus esfuerzos en las siguientes líneas estratégicas:



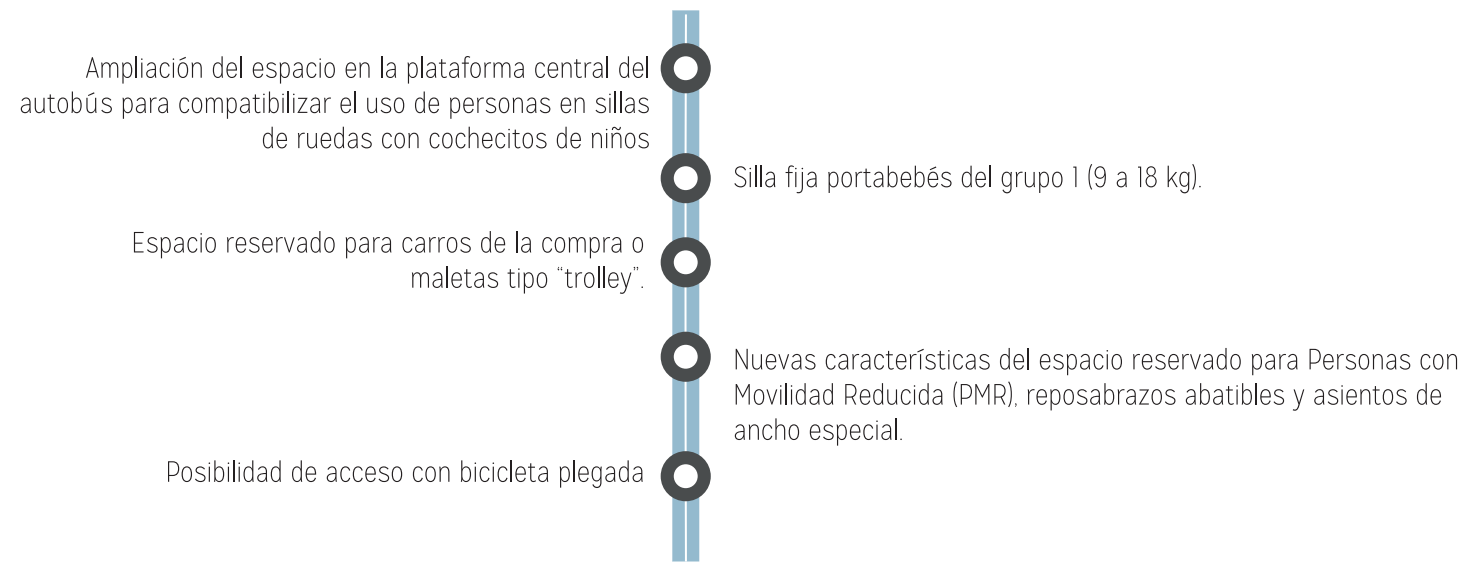
*La EMT es un referente en accesibilidad a nivel internacional.*

## ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL MATERIAL MÓVIL

La flota de la EMT está dotada de los elementos necesarios para garantizar la Accesibilidad Universal:

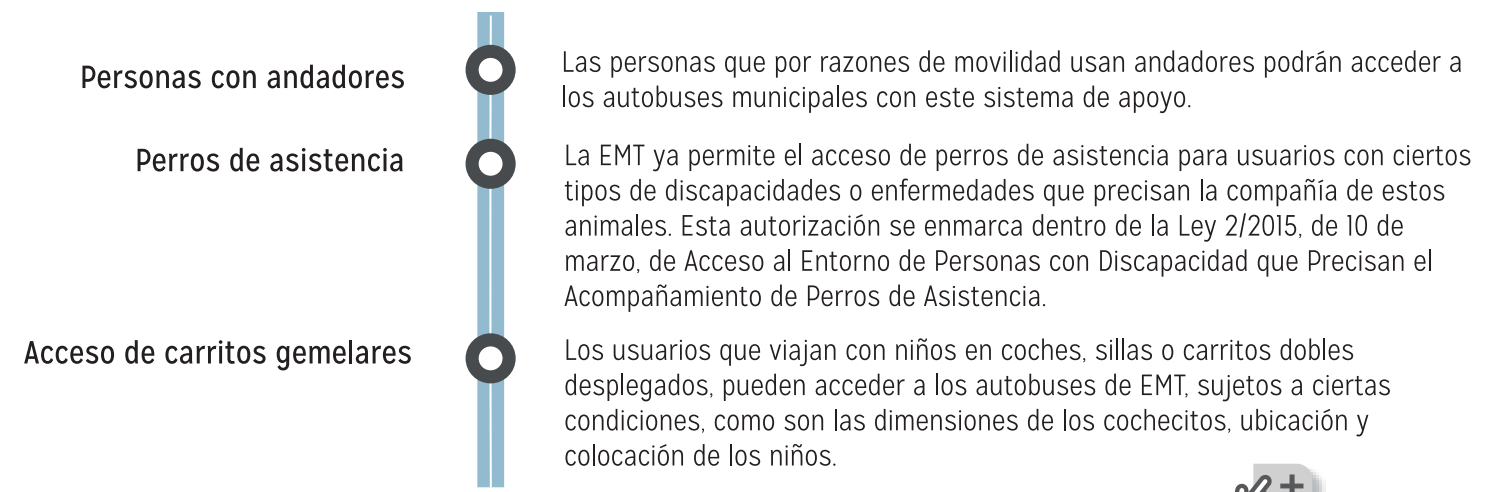
- Elementos de acceso: piso bajo, sistema de inclinación y rampa de acceso para personas en silla de ruedas. Barras con contraste cromático para facilitar el ascenso y descenso del vehículo.
- Pulsador exterior fácil de accionar para solicitar el despliegue de la rampa de acceso.
- Espacio reservado para Personas con Movilidad Reducida (PMR) con asientos de diferente color, pulsador de aviso de parada fácil de accionar y reposabrazos abatibles.
- Trama continua de barras y asideros con contraste cromático. Bandas con contraste de color en bordes del pavimento y en el recorrido de las puertas para garantizar la seguridad.
- Sistema Braille en pulsadores de parada, y en identificación de zona PMR.
- Avisador acústico y luminoso para despliegue de rampa.
- Sistema acústico de información en interior y exterior de autobús.
- Suelo antideslizante y anti-reflejante, tanto en seco como mojado.

También, fruto del compromiso de la empresa con la Accesibilidad, los vehículos incorporan elementos de accesibilidad que van más allá de lo marcado en normativa:



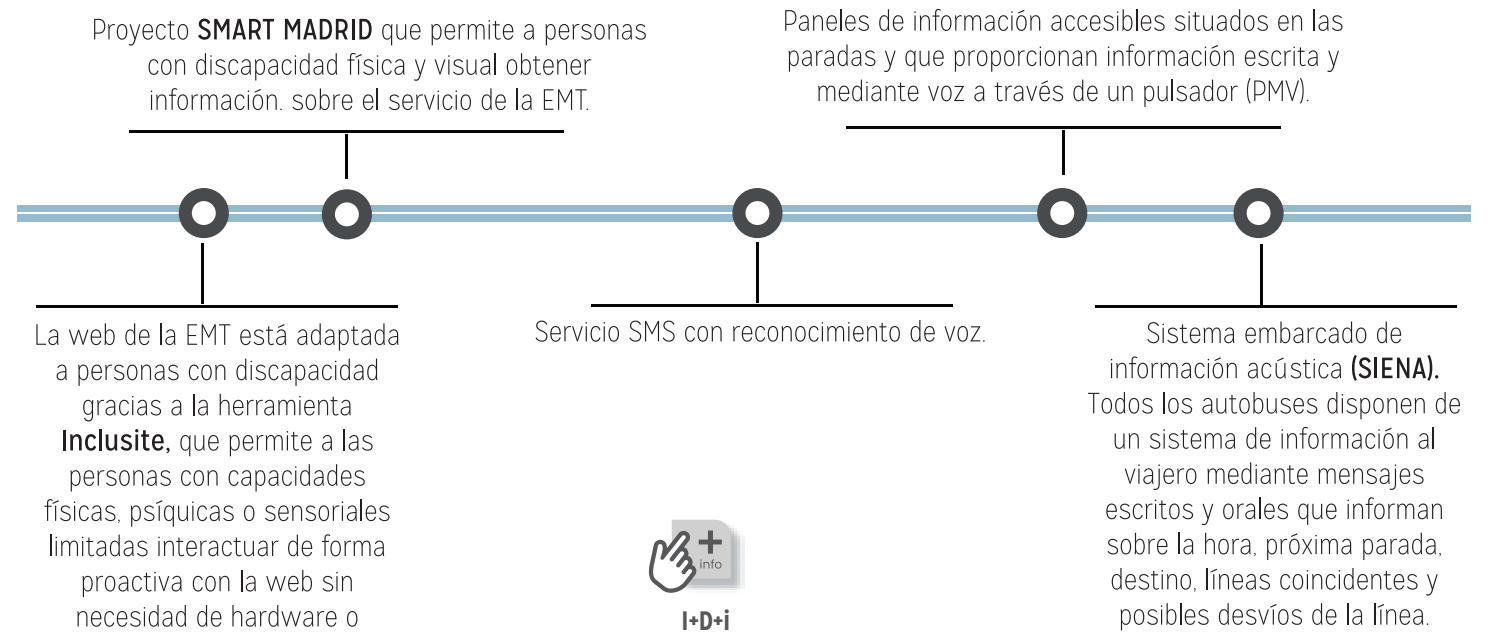
100% vehículos accesibles.
956 vehículos, el 50% del total de la flota, a finales de 2015, con elementos adicionales a lo marcado en normativa.
155 vehículos, de los 956 con elementos adicionales, reformados para adecuación de la carrocería interior y renovados en confort, seguridad y accesibilidad y con ampliación del espacio en la plataforma para sillas de ruedas y cochecitos de niño.

En 2015, se han puesto en marcha las siguientes novedades:



## SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### Tecnologías accesibles



*Inclusite ha sido utilizada por 41.221 personas como visitantes únicos durante 2015.*

## COLABORACIONES Y ALIANZAS CON ORGANIZACIONES

- Participación en 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, mediante la realización de un estudio y el seguimiento de las medidas a adoptar.
- Colaboración con la Comisión de Accesibilidad del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT) perteneciente a la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad. En 2015 se ha presentado la Guía "Accesibilidad y Diseño para todos en el transporte. Análisis de la accesibilidad cognitiva, puntos críticos y propuestas de actuación en el Intercambiador de Transportes de Moncloa".

Implicación en el Comité Consultivo del Observatorio de la Innovación en el Diseño para Todos, del Parque de Innovación de Servicios para las Personas de La Salle.

Participación en el Foro de Contratación Socialmente Responsable para impulsar la inclusión laboral de personas con discapacidad.

Colaboración en el Proyecto de escolarización preferente para alumnos con TEA (Trastorno del Espectro Autista), para la adaptación a su autonomía personal y en concreto al desplazamiento autónomo en los autobuses.

Colaboración con varias Fundaciones y Asociaciones: Síndrome de Down en Madrid, ALAS, ADEMO, AFANDICE, ADEMO, ANDE o TREBOL.

## FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

### Formación interna en Lengua de Signos

Trabajadores de la EMT, gran parte de ellos que tienen funciones de atención directa al ciudadano han recibido formación básica en Lengua de Signos, lo que facilitará la comunicación del personal con dicho colectivo, permitirá que las personas con discapacidad auditiva puedan acceder sin barreras de comunicación a los servicios de la EMT, además de promover una sensibilización social a través del conocimiento de la comunidad sorda, cultura, situación social y necesidades del colectivo.

### Formación y sensibilización de la sociedad

- **Formador** en la IX edición del Postgrado sobre “*Accesibilidad Universal y Diseño para Todos*” del Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle transmitiendo las buenas prácticas que lleva a cabo la Empresa.
- **Colaboraciones** del personal del Servicio de Atención Móvil (SAM) en colegios y centros de personas con discapacidad.
- **Visitas de organizaciones** en favor de personas con discapacidad y de personas mayores a las instalaciones de la EMT.
- **Acompañamientos** del SAM a personas con discapacidad cognitiva en autobuses de la EMT con el fin de garantizar su seguridad y autonomía.
- **Mesa redonda** en la jornada: “*Madrid, ciudad amigable con las personas mayores*” donde se han transmitido los resultados del diagnóstico de la ciudad realizado dentro del Proyecto de la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, los proyectos a desarrollar, las acciones y las sugerencias de cada área municipal.

## PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS

Plan “Madrid Incluye 2014-2015”, Plan Municipal de Inclusión de Personas con Discapacidad.

Proyecto “Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores”, promovido por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el que la EMT participa en el Grupo Motor de adhesión de la Ciudad de Madrid. Se han organizado jornadas de información/formación para participantes de la Red y personas mayores donde se han transmitido aspectos sobre accesibilidad y sistemas incorporados en los autobuses, así como las circunstancias de la prestación del servicio de transporte en superficie en situaciones reales de tráfico, al tiempo que se ha recabado necesidades y sugerencias del colectivo de personas mayores.

### Premio “PRODIS 2015” A LA ACCESIBILIDAD DE LA EMT

El CERMI de la Comunidad de Madrid (Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad) ha otorgado a la EMT el premio “PRODIS 2015” en la categoría de Empresa, como reconocimiento a la trayectoria en beneficio de las personas con discapacidad. La Empresa **garantiza la accesibilidad de los usuarios (independientemente de sus circunstancias físicas, psíquicas o sensoriales) a su flota de autobuses y a sus servicios.**

## SEGURIDAD INTEGRAL

### SEGURIDAD OPERACIONAL

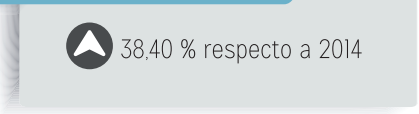
Gracias a una mayor coordinación entre la EMT y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en 2015, se ha conseguido registrar un mayor número de incidencias, en relación a la detección de ilícitos penales que se producen en los vehículos e instalaciones de la Empresa:

5.697 incidencias registradas

▲ 17,92 % respecto a 2014

Asimismo, se ha iniciado la elaboración del **Plan Director de Seguridad de la Empresa**, empezando por la Sede Central, y una "Hoja de Ruta" que servirá de base para la elaboración de los planes del resto de instalaciones.

3.539 imágenes bloqueadas por las cámaras de los autobuses o de las instalaciones recogidas.  
932 grabaciones solicitadas por la Asesoría Jurídica de la Empresa o las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para la resolución de presuntos delitos.



## SEGURIDAD LÓGICA

**Comunicación: Seguridad Lógica**

## SEGURIDAD VIAL

La EMT lleva a cabo diferentes acciones para mejorar la Seguridad Vial, destacando en 2015 la renovación del certificado CSEAA INSIA + ISO 39001 (Certificado de Seguridad de Empresas de Autobuses y Autocares y de Seguridad Vial).

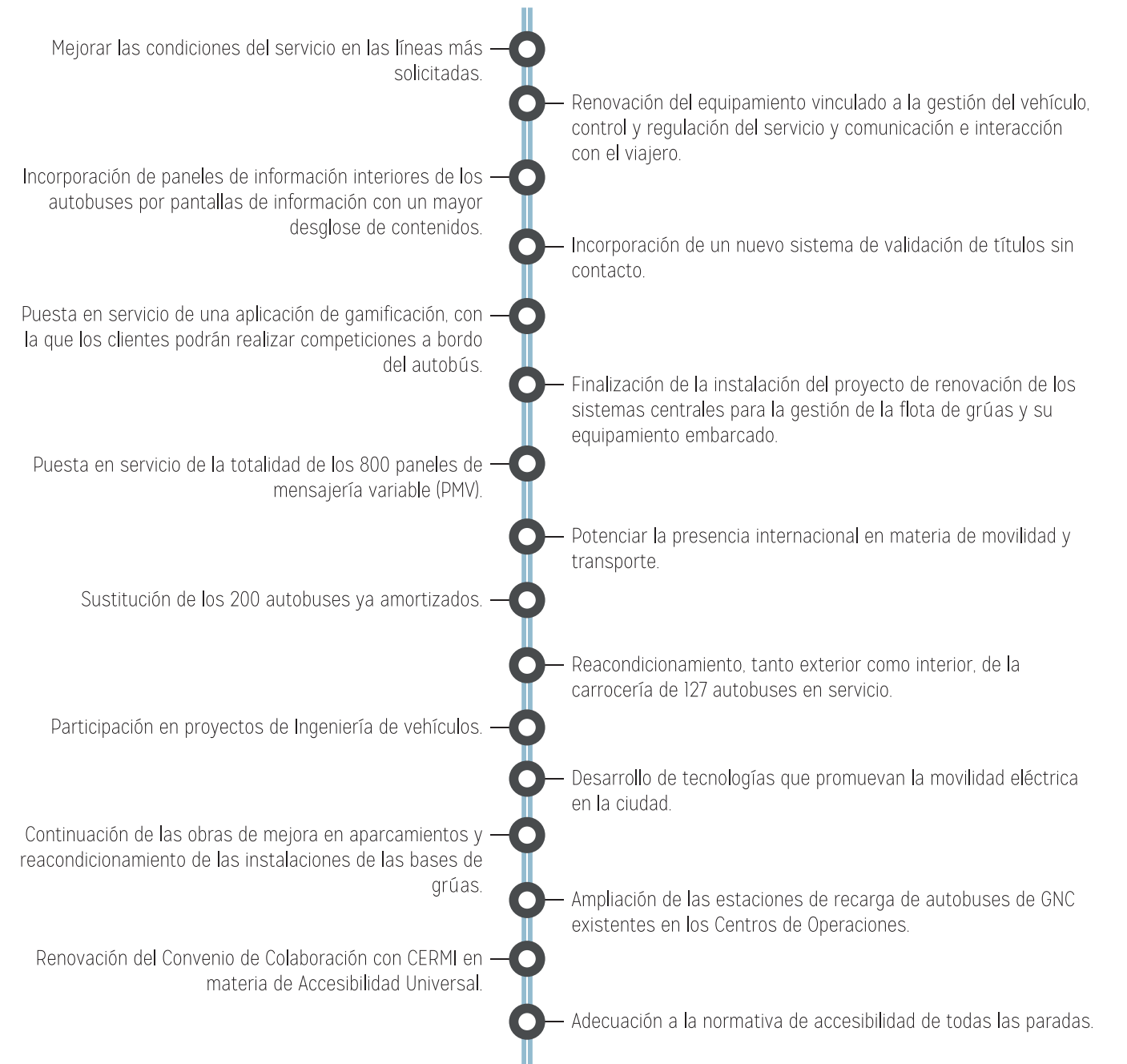
43,27 índice de colisiones media anual por millón de kilómetros



En 2015 se ha continuado con la revisión del Plan de Movilidad y Seguridad Vial de la Empresa (2013-2016), con las actividades de:

- Realización de encuestas
- Información a los trabajadores (mediante trípticos en el portal del empleado).
- Formación

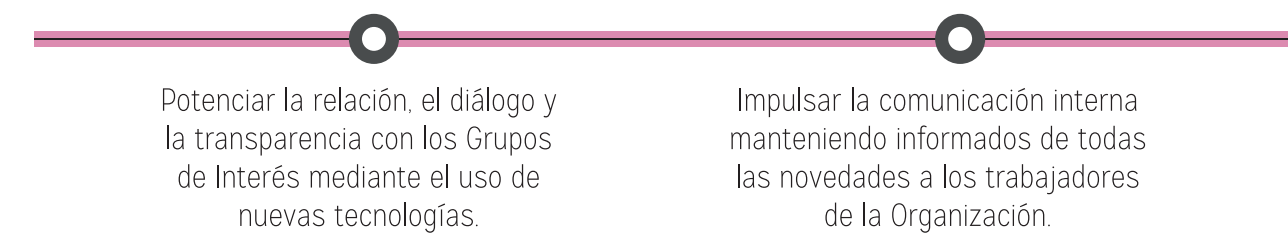
## RETOS 2016





## 4 Gestión de la Comunicación

### CERCANOS A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS: NUESTRA VISIÓN



### PRINCIPALES CIFRAS

	2013	2014	2015
<b>Visitas WEB</b>	11.747.165	12.135.999	▲ 12.950.487
<b>Información publicada por CGI<sup>(1)</sup></b>	63.527	63.075	▲ 86.635
<b>Objetos encontrados</b>	9.900	9.957	▲ 10.955
<b>Peticiones, reclamaciones y sugerencias</b>	10.056	12.084	▲ 12.555
<b>Actuaciones del SAM<sup>(2)</sup></b>	28.933	25.025	▼ 14.880
<b>Clientes atendidos SAM</b>	1.558.496	947.092	▼ 602.625

(1) CGI: Centro de Gestión de la Información  
 (2) SAM: Servicio de Atención Móvil al cliente

## CUMPLIMIENTO DE HITOS

### HITOS 2015

### COMENTARIOS

**Profundizar en la política de priorización de la Atención al Cliente 24 horas al día, siete días a la semana y en general de la comunicación por todos los canales y redes disponibles, potenciando la interlocución con los usuarios, sociedad y todos los Grupos de Interés a nivel global.**

Se ha continuado trabajando en la constante comunicación con los usuarios. Prueba de ello es el aumento de las llamadas atendidas sobre transporte en un 5,53% y un 66,06% en el uso de aplicaciones móviles como herramienta de comunicación, entre otros canales de comunicación. A su vez, se ha potenciado durante 2015 la comunicación con los usuarios a través de las redes sociales.

**Nuevo modelo informativo en paradas y marquesinas.**

Todas las paradas de la EMT disponen ya de un servicio «Smart Madrid» que permite acceder de manera inmediata a la información mediante tecnologías sin contacto con un dispositivo móvil. Basta con leer el código QR o acercar el teléfono con NFC para conocer en un instante cuando llega el autobús, otras paradas cercanas o la oferta turística y cultural de la ciudad.

**Proyecto piloto para nueva nomenclatura de paradas.**

Se ha iniciado un proyecto que implica el cambio de nombre de más de 4.500 paradas a otro más accesible y fácil de recordar. En esta primera fase del proyecto se han modificado 500 paradas (con nombres de estaciones de Metro, de Cercanías, lugares de interés público, nodos intermodales de transporte, plazas, nombres y confluencias de vías públicas, etc.).

**Puesta en marcha de un servicio de traducciones para mejorar la comunicación con usuarios no castellano parlantes.**

En julio de 2015 se adjudicó el servicio de traducciones. Hasta la fecha, se ha traducido la web, el microsite específico sobre la línea Exprés Aeropuerto y las plantillas de avisos sobre incidencias.

**Convenio específico de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la EMT para la gestión de objetos perdidos.**

Se firmó el convenio en el mes de febrero de 2015, con una duración mínima de dos años. Se ha aprobado la elaboración, implantación y gestión de la Carta de Servicios de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid.

**Seguir potenciando la atención al cliente en calle.**

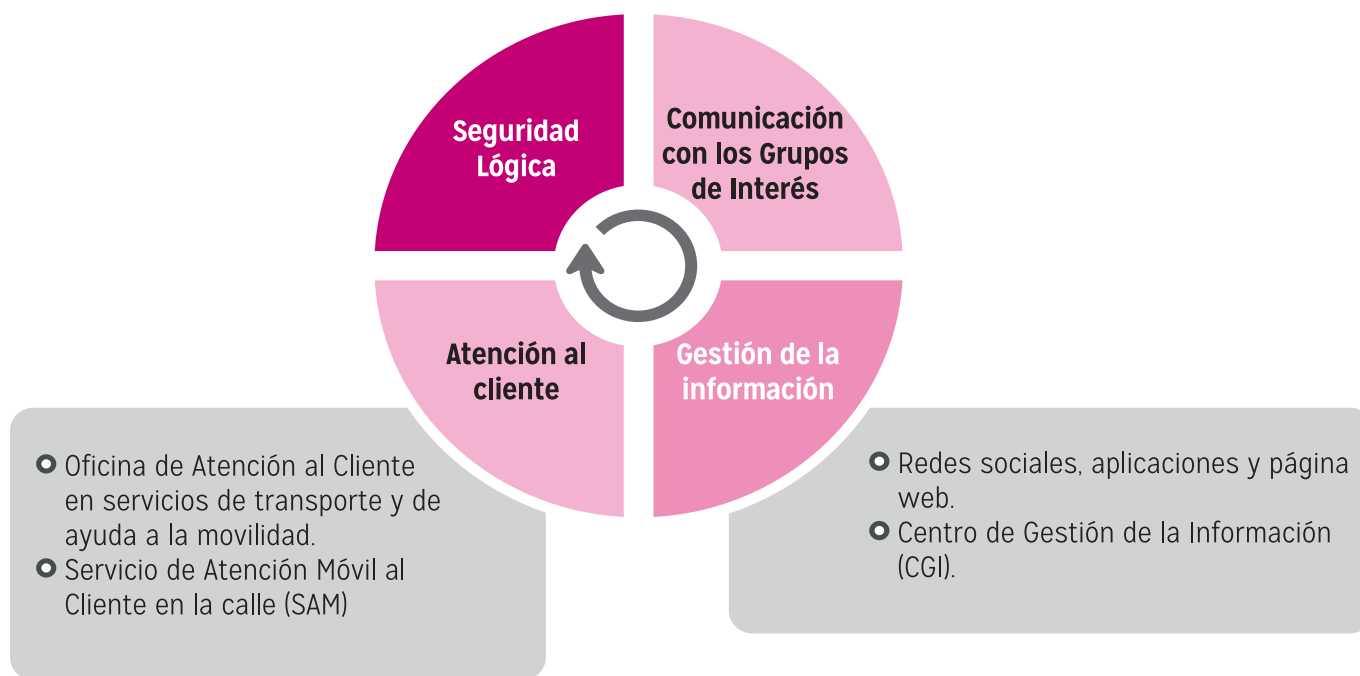
Se ha continuado con la atención a los clientes en la calle, en los puntos donde sucede la incidencia, así como en las casetas de información, autobuses o en los puntos de interés turístico. Se han realizado 14.880 actuaciones en 2015 y han sido atendidos 602.625 clientes.

**Realización del Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas.**

En 2015, fruto de la renovación del compromiso de la EMT con el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, se ha trasladado el Informe de Progreso a dicho organismo y ha sido publicado en su página, como herramienta de comunicación, destacando avances realizados en materia de RSC.

## LÍNEAS DE ACTUACIÓN 2015

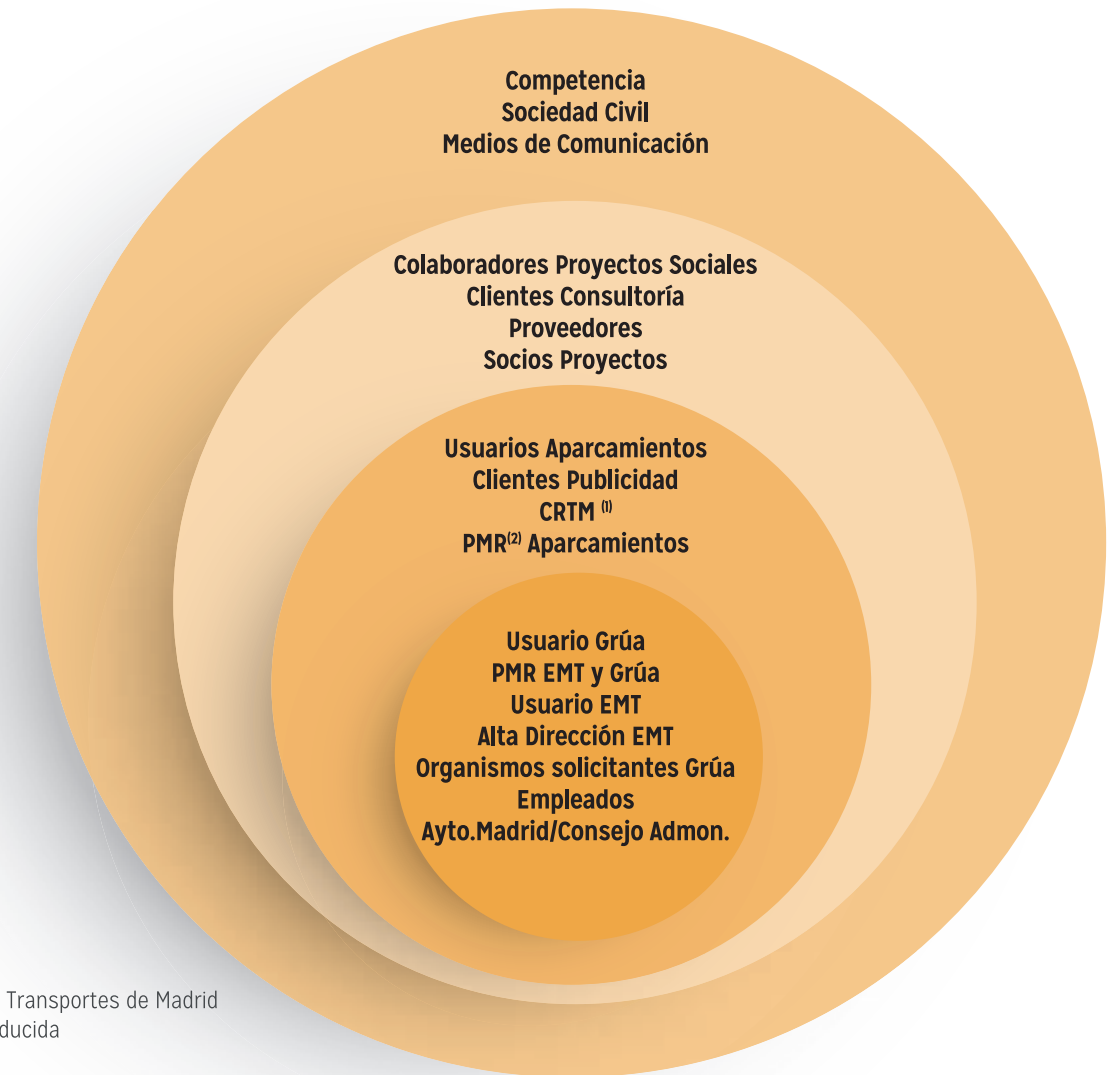
La EMT considera que sus Grupos de Interés requieren cada día un mayor nivel de información y comunicación con la Empresa, por lo que durante 2015 ha incidido en las siguientes cuatro líneas estratégicas:



## COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La Empresa tiene identificados sus Grupos de Interés y la elaboración del Informe de Materialidad ha permitido definir los aspectos relevantes para ellos. Además, la EMT mantiene y mejora sus diferentes canales de comunicación para conocer las expectativas y demandas de los Grupos de Interés, de manera que se asegure la transparencia en la relación con los mismos y se mantenga un clima de confianza con todos ellos que garantice el buen funcionamiento de la Empresa.

Los Grupos de Interés, según su nivel de influencia-dependencia en la Empresa, son los siguientes:

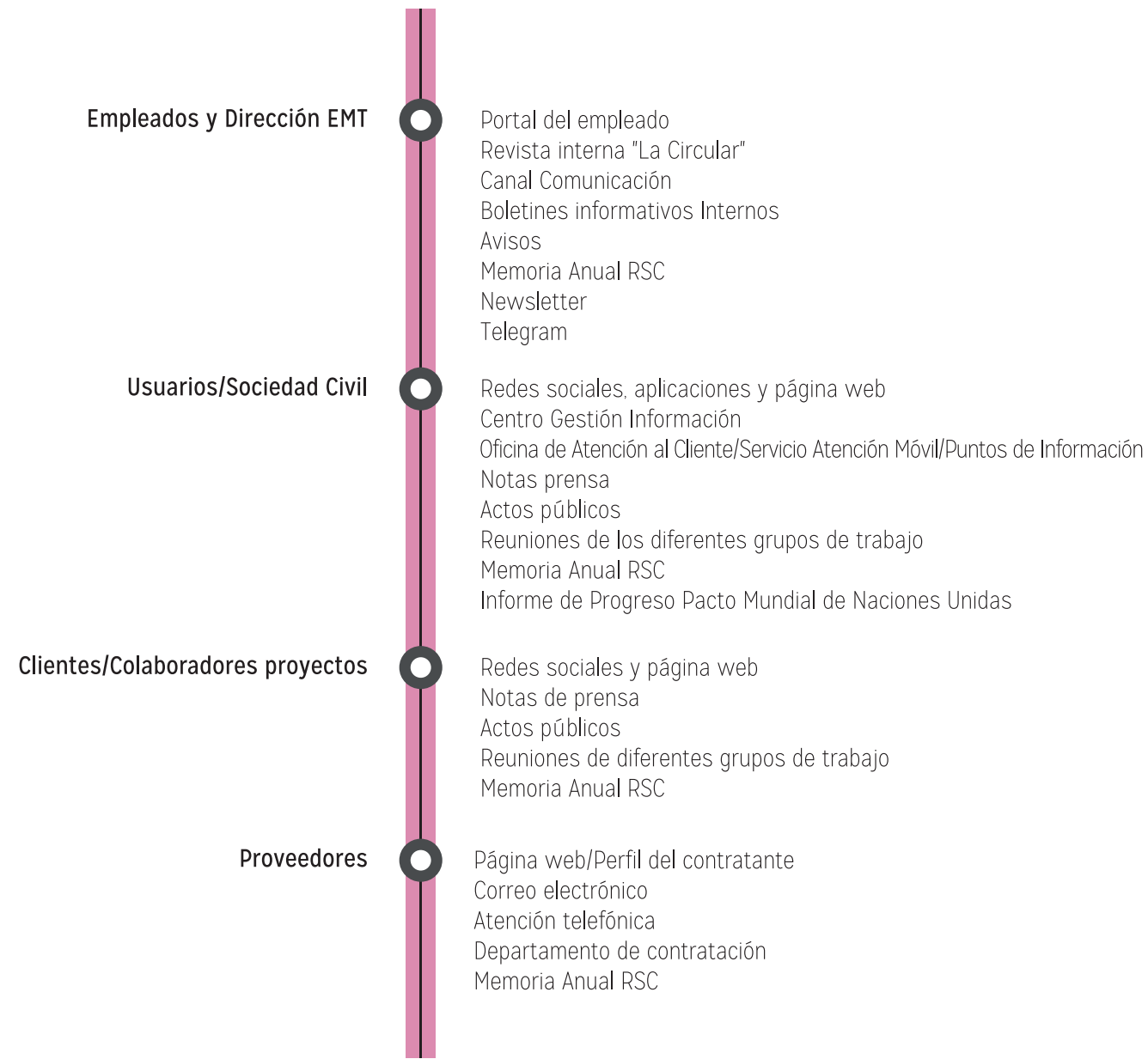


<sup>(1)</sup> CRTM: Consorcio Regional de Transportes de Madrid

<sup>(2)</sup> PMR: Personas Movilidad Reducida

Para hacerles partícipes de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa y de los elementos de buen gobierno, éticos, sociales y medioambientales, se mantiene un contacto continuo mediante los siguientes canales de comunicación:

## Canales de Comunicación con los Grupos de Interés.



La EMT puso en marcha en 2015 el **Portal de Transparencia** en su nueva web, con el objetivo de los grupos de interés tengan acceso rápido y transparente a la información más relevante de la organización.

## GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para permitir un mayor nivel de información y comunicación de la EMT con sus Grupos de Interés, la Empresa emplea diferentes herramientas, siendo la más importante el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación, las cuales permiten la obtención de la información en tiempo real.

### Redes sociales, aplicaciones y página web.

Dentro de estos instrumentos de comunicación destacan las redes sociales, con perfiles en Facebook, Twitter, Youtube e Instagram, las aplicaciones y la página web así como el Centro de Gestión de la Información (CGI).

**Número de seguidores a 31 de diciembre de 2015 en las redes sociales:**



(1) El perfil en Instagram fue dado de alta en noviembre de 2015.

		2013	2014	2015	Δ% 2015/ 2014
<b>Facebook</b>	Visualizaciones de Publicaciones (Alcance Total)	30.664.080	56.281.003	64.350.256	▲ 14,34
	Impresiones Totales	--- <sup>(2)</sup>	2.637.013	2.850.521	▲ 8,10
<b>Twitter</b>	Incidencias	999	2.290	2.950	▲ 28,82
	Impresiones Totales	---	3.029.600	4.607.900	▲ 52,10
	Clics en enlace, Retuits, Favoritos y Respuestas	--- <sup>(2)</sup>	23.712	25.300	▲ 6,70
<b>YouTube</b>	Reproducciones de vídeo en el canal Youtube	52.272	61.699	67.999	▲ 10,21
<b>Blog EMT</b>	Sesiones (visitas)	58.987	63.098	69.528	▲ 10,19
	Número de páginas de vistas	--- <sup>(2)</sup>	89.804	93.126	▲ 3,70
<b>Móviles</b>	Consultas SMS	884.985	667.821	491.446	▼ 26,41
	Consultas aplicaciones	97.472.593	158.188.030	262.681.582	▲ 66,06
	Consultas WAP/JAVA	326.707	89.095	- <sup>(1)</sup>	▲ -
<b>Navega por Madrid</b>	Visitas	29.668.882	28.645.923	38.615.517	▲ 34,80
<b>Página web</b>	Visitas	11.747.165	12.135.999	12.950.487	▲ 6,71

(1) Datos de 2015 incluidos en consultas aplicaciones.

(2) No se disponen de datos en 2013.

### Nueva página WEB

Durante el año 2015, la Empresa ha diseñado una nueva página Web [www.emtmadrid.es](http://www.emtmadrid.es) en la que se ha incluido la información de la antigua empresa gestora del servicio de grúa municipal y aparcamientos públicos, con motivo de la absorción de la misma por parte de la EMT. En esta web se puede encontrar de forma más accesible la información de la Organización. La nueva web cuenta con 5 bloques principales de información sobre EMT Bus, EMT Movilidad, EMT Aparcamientos, Aeropuerto y Atención al cliente.

Con la finalidad de llegar a un mayor número de usuarios, la EMT ha puesto en marcha el servicio de traducción en varios idiomas, mediante el cual se ha traducido la nueva página Web, el microsite específico sobre la línea Exprés Aeropuerto y las plantillas de avisos sobre incidencias de servicio. De forma eventual se trabajará en traducciones puntuales que se vayan requiriendo.

Dentro de la nueva web se encuentra el nuevo Portal de Transparencia con información sobre el organigrama, Consejo de Administración, Política RSC, Informes Anuales (Informe de Gestión, Cuentas Anuales, Memorias RSC, ...), normativa y estatutos, presupuestos, información sobre pago a proveedores, entre otras cosas. Toda la información relevante sobre la Empresa está a disposición del interesado.



## Centro de Gestión de la Información (CGI)

La EMT dispone del Centro de Gestión de la Información (CGI), que tiene como función la recopilación, filtrado, edición y publicación de toda la información relativa a las incidencias, planificadas o sobrevenidas, que alteran el normal desarrollo del servicio prestado, mediante avisos, mensajes, páginas y paneles.

	2013	2014	2015	Δ% 2015/ 2014
Avisos canal RSS	851	1.003	<b>1.380</b>	▲ 37,59
Avisos Web de la EMT	857	984	<b>1.277</b>	▲ 29,78
Avisos en autobuses	878	1.068	<b>1.296</b>	▲ 21,35
Avisos en paradas	2.378	2.570	<b>3.240</b>	▲ 26,07
Anuncios en pantallas multimedia	1.079	1.168	<b>1.471</b>	▲ 25,94
Paneles Mensajería Variable	1.845	1.878	<b>2.141</b>	▲ 14,00
Mensajes SMS/"Push" (iPhone)	29.935	33.362	<b>55.760</b>	▲ 67,14
Mensajes en Twitter @EMTincidencias	848	1.011	<b>1.347</b>	▲ 33,23
Correos electrónicos	24.856	20.031	<b>18.723</b>	▼ 6,53
<b>TOTAL</b>	<b>63.527</b>	<b>63.075</b>	<b>86.635</b>	<b>▲ 37,35</b>

*Durante el 2015, el CGI ha gestionado información relativa a 4.014 eventos de diferentes tipos (actos socio-culturales, religiosos, obras, manifestaciones, etc.), de los que ha tramitado 1.030 que pudieron afectar a la prestación del servicio.*

## ATENCIÓN AL CLIENTE

La EMT pone a disposición de los usuarios diversos canales de Atención al Cliente para que los interesados puedan plasmar sus quejas, reclamaciones, consultas, agradecimientos o sugerencias entre los que destacan la atención presencial, la telefónica o a través de formularios en la web y correos electrónicos. Asimismo se pueden realizar otro tipo de gestiones como objetos encontrados, gestión de recargos extraordinarios, realización de las nuevas Tarjetas de Transporte Público o gestionar e informar sobre las solicitudes de plazas de aparcamiento.

## Oficina de Atención al Cliente

104.433 llamadas atendidas sobre transporte

▲ 5,53% respecto al 2014. lo que ha permitido reducir los desplazamientos de los usuarios, al preferir este modo de comunicación frente a la atención presencial.

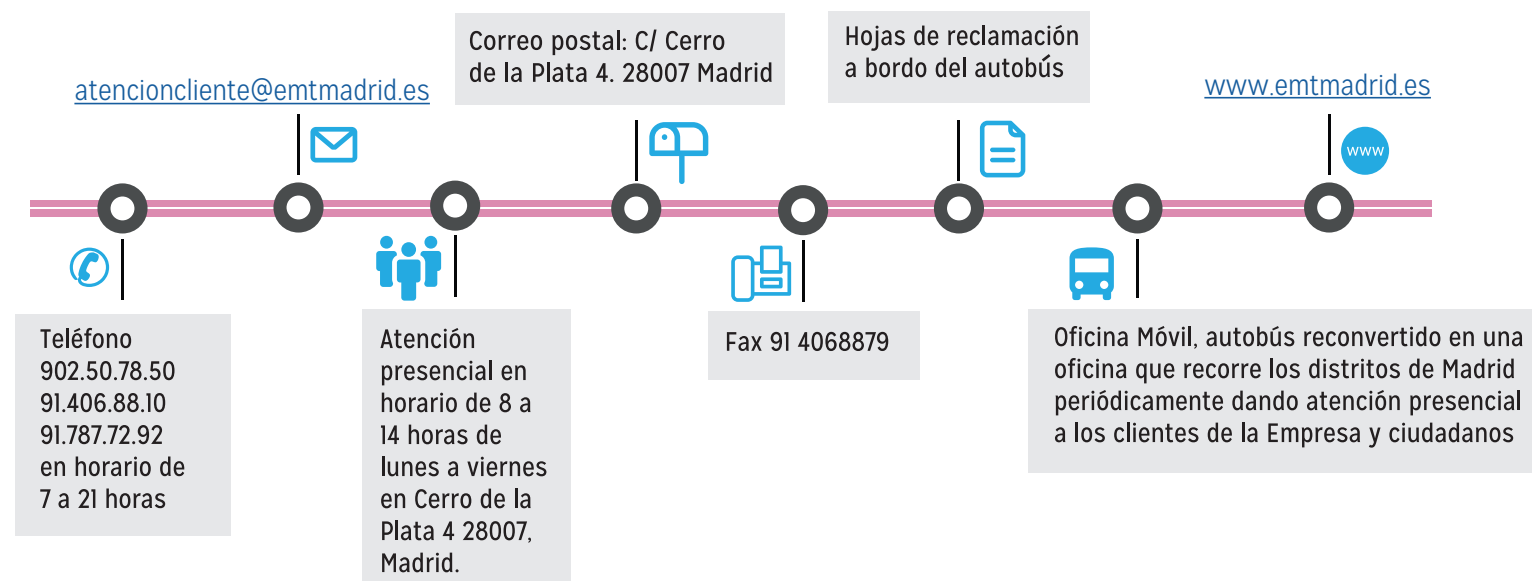
5.863 personas atendidas presencialmente

▼ 8,95% respecto al 2014

89.140 llamadas atendidas sobre Ayuda a la Movilidad

*La oficina de Atención al Cliente dispone de un Sistema de Gestión de Calidad certificado según la norma UNE-EN ISO 9001:2008 cuyo objetivo es promover una cultura de eficiencia enfocada a la satisfacción de los clientes.*

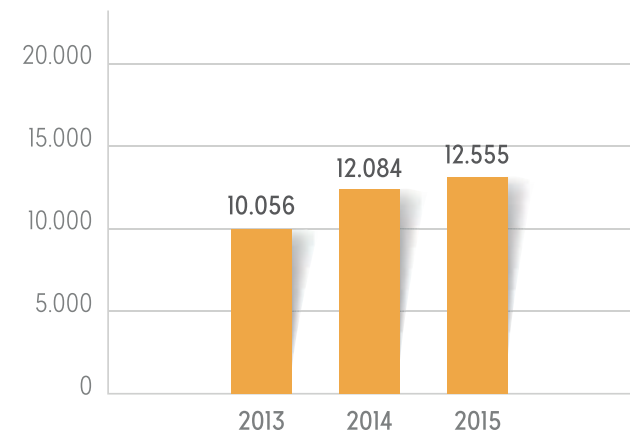
Para facilitar la gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones o cualquier solicitud de información, la EMT pone a disposición de sus clientes los siguientes canales de comunicación:



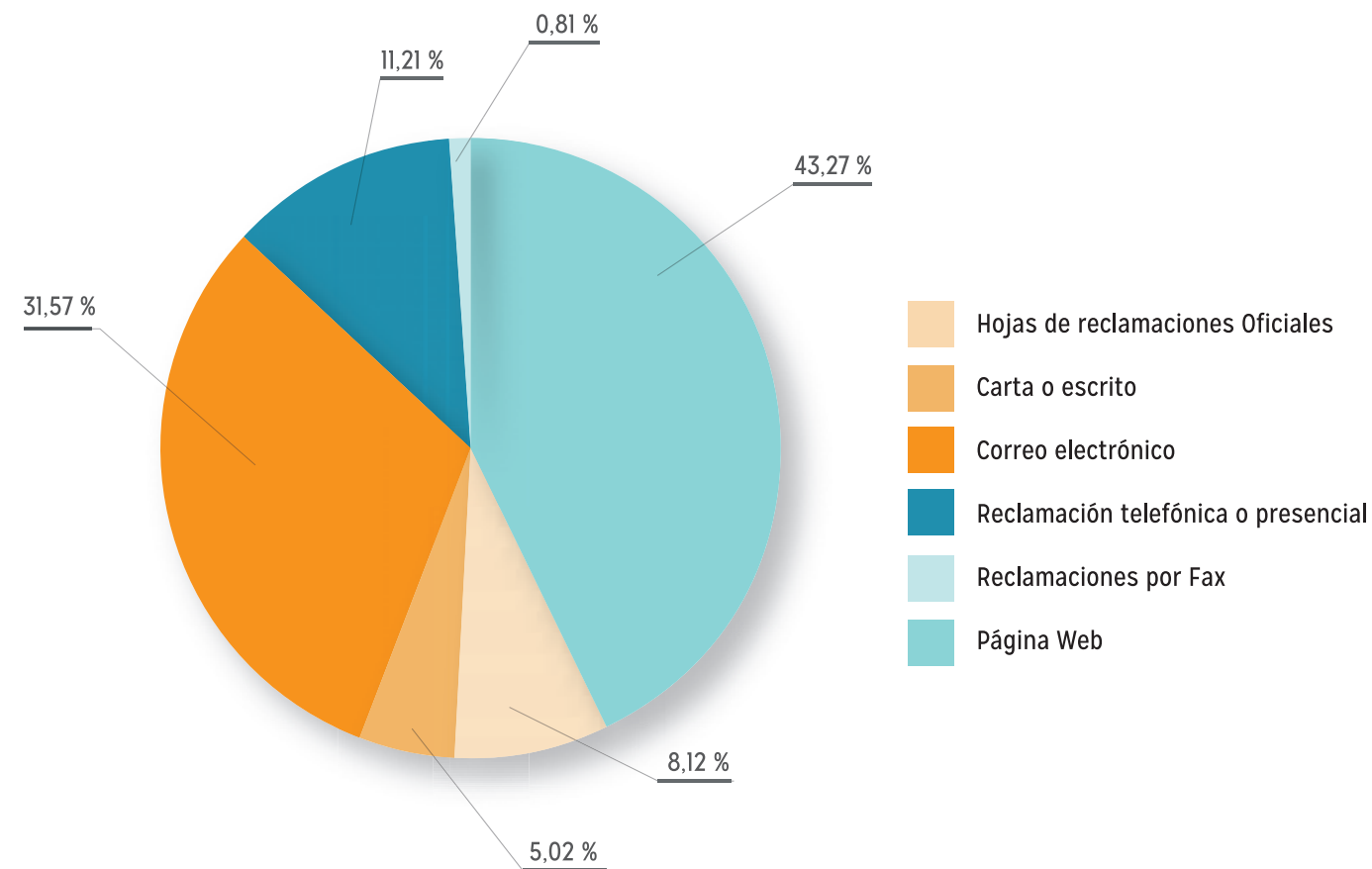
## Evolución peticiones, reclamaciones y sugerencias

12.555 peticiones, reclamaciones y sugerencias en 2015

- ▲ 3,90% respecto al 2014 gracias a las mejoras en la comunicación entre EMT y usuario.
- 30,66% corresponden a sugerencias.



## Forma de presentación de las peticiones, reclamaciones y sugerencias

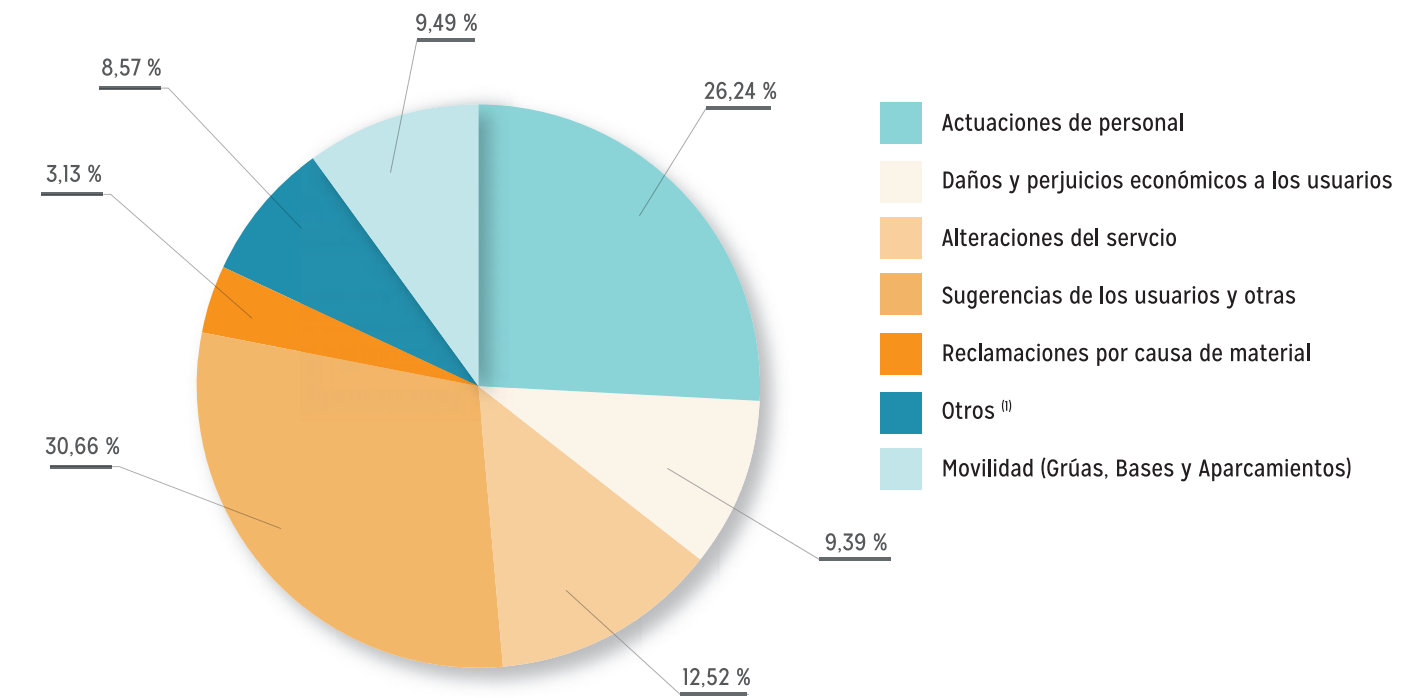


Las nuevas tecnologías son protagonistas en la forma de presentación de las peticiones, reclamaciones y sugerencias y suponen un 75% del total, 43% fueron presentadas en la web y 32% por correo electrónico.

## Evolución en la forma de presentación de las peticiones, reclamaciones y sugerencias

	2013	2014	2015	Δ % 2015/2014
Hojas de reclamaciones oficiales	971	990	1.019	▲ 2,93
Carta o escrito	337	401	630	▲ 57,11
Correo electrónico	2.826	3.675	3.964	▲ 7,86
Reclamaciones telefónicas o presencial	2.010	1.959	1.407	▼ 28,18
Reclamaciones por fax	182	169	102	▼ 39,64
Página Web	3.730	4.890	5.433	▲ 11,10
<b>TOTAL</b>	<b>10.056</b>	<b>12.084</b>	<b>12.555</b>	<b>▲ 3,90</b>

## Peticiones, reclamaciones y sugerencias por tipos.



<sup>(1)</sup> Imposiciones SACE, objetos encontrados, descargo sobre recargo extraordinario, peticiones, sugerencias y o reclamaciones referentes al carril bus y a los SMS y/o PMV (tiempo de espera en paradas), anomalías cancelación y canje de títulos.

El 100% de las reclamaciones y sugerencias han sido contestadas en menos de 15 días. El promedio anual de tiempo de respuesta ha sido de 7,22 días.

## Evolución Peticiones, reclamaciones y sugerencias por tipos

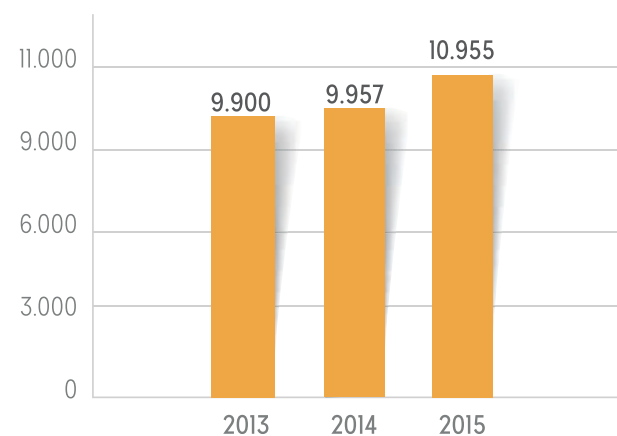
	2013	2014	2015	Δ % 2015/2014
Actuaciones de personal	2.485	2.829	3.295	▲ 16,47
Daños y perjuicios económicos a los usuarios	1.043	1.094	1.179	▲ 7,77
Alteraciones del servicio	1.090	1.313	1.572	▲ 19,73
Sugerencias de los usuarios y otras	3.003	4.301	3.849	▼ 10,51
Reclamaciones por causa de material	187	191	393	▲ 105,76
Imposiciones SACE	2	5	3	▼ 40
Objetos encontrados	254	238	263	▲ 10,50
Descargo sobre recargo Extraordinario	301	338	360	▲ 6,51
Carril Bus	1	2	1	▼ 50
Anomalías cancelación y canje de títulos	174	164	135	▼ 17,68
Peticiones, sugerencias y/o reclamaciones referentes a los mensajes SMS y/o PMV (tiempo de espera en parada)	224	391	314	▼ 19,69
Movilidad (Grúas, Bases y Aparcamientos)	1.292	1.218	1.191	▼ 2,22
<b>TOTAL</b>	<b>10.056</b>	<b>12.084</b>	<b>12.555</b>	<b>3,90</b>

En cuanto a los objetos encontrados, aquellos que no pudieron ser gestionados y entregados a los usuarios han sido remitidos a la Oficina de Objetos perdidos del Ayuntamiento de Madrid.

## Evolución de objetos encontrados

10.955 objetos encontrados

▲ 10,02% respecto al 2014  
3.094 entregados a los propietarios en 2015.



En 2015 se ha firmado el convenio entre el Ayuntamiento de Madrid y la EMT con una duración mínima de dos años donde se ha aprobado la elaboración, implantación y gestión de la Carta de Servicios de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid.

## Servicio de Atención Móvil al Cliente en la calle (SAM)

La EMT dispone del denominado Servicio de Atención Móvil (SAM), cuya función es atender, mediante un servicio presencial y humano, todas las necesidades de información de los clientes en la vía pública, paradas e intercambiadores los 365 días del año las 24 horas del día.

Como en años anteriores, el personal del SAM ha continuado proporcionando información en aquellos puntos en los que se han producido incidencias en el servicio, así como en las casetas de información, autobuses y en los puntos de interés turístico. Asimismo, el SAM ha impartido charlas informativas sobre el transporte público en superficie en colegios y centros de personas con discapacidad. Además ha dedicado parte de su tiempo a la atención y visita en domicilios y hospitales a lesionados en autobuses.

El SAM tiene varios puntos de atención en la vía pública:

- Intercambiador Plaza Castilla
- Cibeles (casetta abierta las 24 horas del día)
- Legazpi (servicio temporalmente suspendido durante 2015)
- Aluche
- Autobús oficina-móvil



Durante 2015 cabe destacar las siguientes actuaciones del SAM:



Como consecuencia del traslado del personal a las nuevas líneas de negocio incorporadas en la fusión con Madrid Movilidad, en el año 2015 se ha producido un descenso de las actuaciones en un 40,54% respecto a 2014, y por tanto, de los clientes atendidos.

## SEGURIDAD LÓGICA

La EMT lleva a cabo de manera continua la aplicación de barreras y procedimientos en el uso del software y los sistemas, minimizando los riesgos de seguridad en el uso de la tecnología de la información y que sólo las personas autorizadas puedan tener acceso a la información.

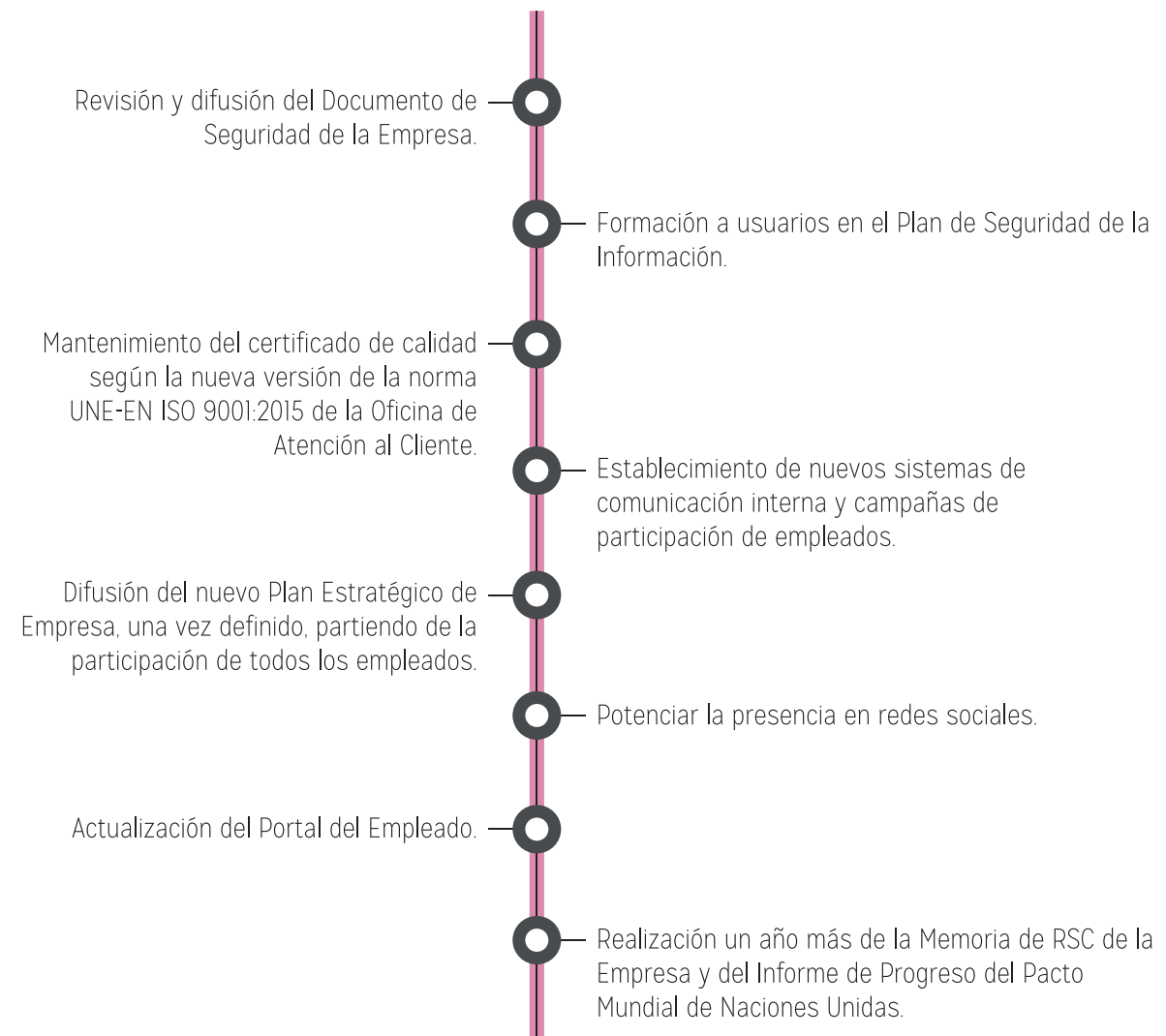
Los principales objetivos que persigue la seguridad lógica son:

- Restringir el acceso a los programas y archivos.
- Asegurar que se estén utilizando los datos, archivos y programas correctos en y por el procedimiento correcto.

Para ello, durante 2015 se han realizado las siguientes actividades:

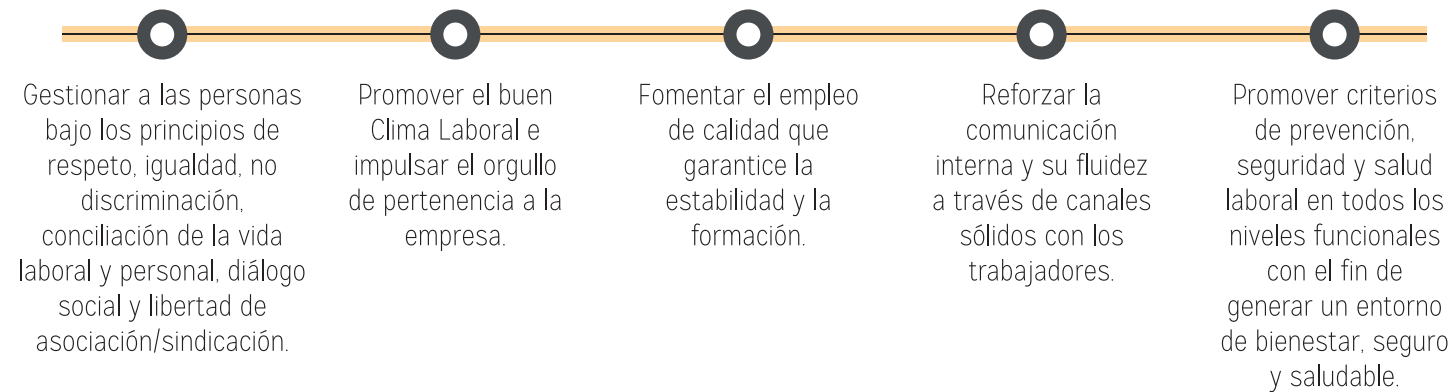
- Desarrollo de la segunda fase de integración de los sistemas de seguridad lógica provenientes de la fusión con Madrid Movilidad.
- Continuación del Plan de Seguridad de la Información, en cuanto a gestión de identidades, protección de sistemas y formación a los usuarios.
- Integración del Plan de Seguridad de la Información en el marco del Plan Director de Seguridad de la Empresa.

## RETOS 2016



## 5 Recursos Humanos

## LAS PERSONAS, NUESTRO MEJOR VALOR: NUESTRA VISIÓN



## PRINCIPALES CIFRAS

	2013	2014	2015
<b>Nº de empleados</b>	8.165	8.542	▲ 8.569
<b>Número de contratos indefinidos</b>	7.684	7.789	▲ 7.806
<b>Índice de rotación (%)</b>	1,46	2,57	▼ 2,52
<b>Mujeres en plantilla (%)</b>	5,16	5,80	▲ 5,96
<b>Horas de formación por empleado (formación continua)</b>	19,77	26,42	▼ 24,36
<b>Índice de frecuencia de accidentes</b>	25,95	23,55	▲ 24,28
<b>Índice de gravedad de accidentes</b>	0,55	0,38	▲ 0,48
<b>Índice de incidencia de accidentes</b>	31,60	34,02	▲ 34,93
<b>Duración media de las bajas (días)</b>	17,22	15,09	▲ 18,73

## CUMPLIMIENTO DE HITOS

### HITOS 2015

### COMENTARIOS

- Continuar ofreciendo un Empleo de Calidad** El 91,10% de los contratos son indefinidos, el resto, de duración determinada, están vinculados a contratos de relevo.
- Ofrecer un Plan de Formación de calidad adaptado a cada puesto de trabajo** Durante 2015 se ha desarrollado un Plan de Formación para cada uno de los puestos de trabajo (Área de Operaciones, Área de Ayuda a la Movilidad, Área de Mantenimiento, Área Prevención de Riesgos Laborales, Área Administración y Tecnología, Personal directivo y técnico). Se han realizado 343 cursos de formación continua con 3.388 asistentes de distintas categorías.
- Continuar implementando medidas de prevención con el fin de mejorar las condiciones laborales** Se ha continuado con el desarrollo de acciones encaminadas a mejorar la prevención de riesgos laborales: revisión del Plan de Movilidad y Seguridad Vial, actualización y renovación de Planes de Emergencia, controles periódicos para la prevención del alcoholismo y tabaquismo, entre otras.
- Desarrollar e implantar el contenido del Convenio Colectivo 2014-2015** Se ha iniciado el proceso de negociación del nuevo Convenio Colectivo 2016.
- Preparar la fusión de los Convenios Colectivos de EMT y Madrid Movilidad con el objetivo de iniciar la negociación del nuevo Convenio Colectivo** En noviembre de 2015 se hizo entrega a la Representación Laboral de un proyecto para la fusión de Convenios Colectivos. En la actualidad se encuentra en fase de estudio y valoración por parte de esta.

## LÍNEAS DE ACTUACIÓN 2015

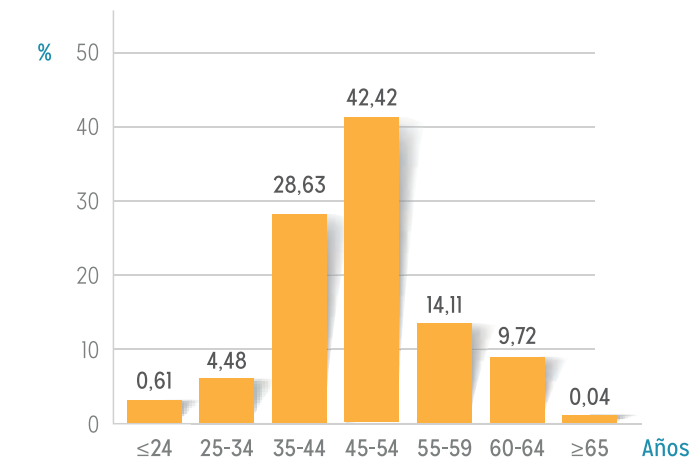
Las personas constituyen el recurso más importante de la EMT. La política en este ámbito se basa en los siguientes conceptos, como ejes de desarrollo de la misma:



La plantilla total de la Empresa a 31 de diciembre de 2015 es 8.569 empleados, un 0,32% más que el año anterior gracias al compromiso adquirido de mantener la plantilla con respecto al año 2014. Del total de empleados, 610 se encuentran en situación de jubilación parcial al 85% o al 75%, y 690 en jornada reducida, por lo que la plantilla efectiva a 31 de diciembre de 2015 es de 7.851 empleados.

*La media de edad de la plantilla se encuentra entre los 45 y 54 años*

Distribución de plantilla por edades



En el caso de la plantilla media efectiva, de los 7.822 empleados, 7.203 pertenecen a Transporte Urbano y 619 a Ayuda a la Movilidad y Aparcamientos.

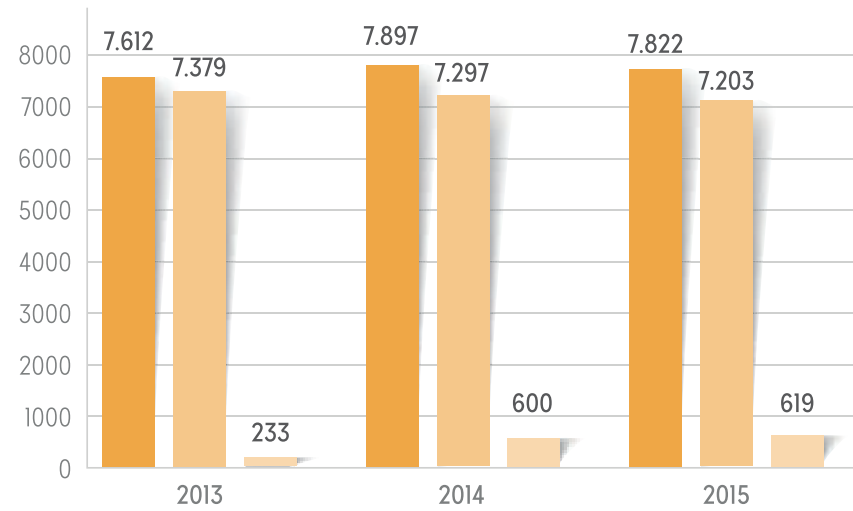
Evolución de la plantilla efectiva media por grupos<sup>(1)</sup>

	2013	2013	2015	% respecto plantilla total	Δ % 2015/2014
<b>Transporte Urbano</b>	7.379	7.297	7.203	92,09	▼ 1,31
Técnicos y Administrativos	345	378	376	4,81	▼ 0,53
<b>Explotación</b>	5.943	5.840	5.773	73,80	▼ 1,16
Mantenimiento	1.091	1.079	1.054	13,47	▼ 2,37
<b>Ayuda a la Movilidad y Aparcamientos</b>	233 <sup>(2)</sup>	600 <sup>(2)</sup>	619 <sup>(2)</sup>	7,91	▲ 3,07
<b>Total Empresa</b>	7.612	7.897	7.822	100,00	▼ 0,96

<sup>(1)</sup> La plantilla efectiva (tiempo real efectivo de trabajo a jornada completa) es la que tiene en cuenta la ponderación de la jornada en el caso de los jubilados parciales y los empleados con jornada reducida.

<sup>(2)</sup> En 2013, Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento (SACE).

Evolución de la plantilla media efectiva de personal



<sup>(1)</sup> En 2013, Servicio de Apoyo al Control del Estacionamiento Regulado (SACE).

- Total
- Transporte Urbano
- Ayuda a la Movilidad y Aparcamientos <sup>(1)</sup>

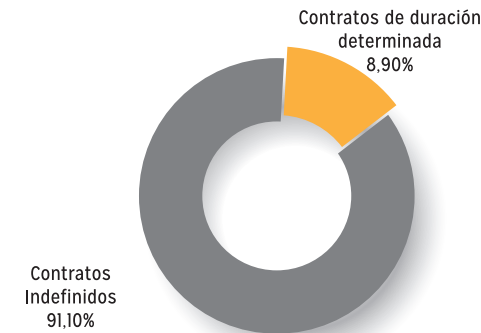
COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna es un elemento clave para la implicación de los empleados en la Empresa. En el 2015 la EMT ha centrado sus esfuerzos en la coordinación del Plan de Comunicación Interna, es decir, en el desarrollo de las políticas y los contenidos informativos, llegando a los empleados a través de los siguientes canales de comunicación:



EMPLEO DE CALIDAD  
Contratos indefinidos

La EMT mantiene su compromiso para garantizar a su equipo humano un empleo de calidad. Muestra de ello es el elevado porcentaje de contratos indefinidos que podemos encontrar en la Organización. El resto de contratos, de duración determinada, están vinculados a contratos de relevo, garantizándose siempre la estabilidad laboral para sus empleados.

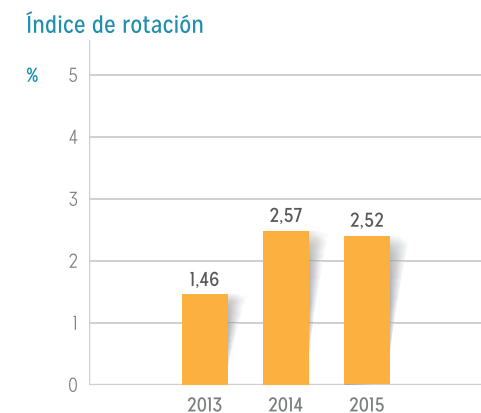


En el año 2015, el 91% de los contratos han sido indefinidos, manteniéndose los niveles de 2014.

Durante el año 2015 se han producido 229 nuevas contrataciones, de las cuales 189 corresponden a empleados de nuevo ingreso (187 corresponden a contratos de relevo para sustituir a personal jubilado) y 40 a reingresos.

**229 Nuevas contrataciones**  
48,91% en la categoría laboral de conductor de autobús

El índice de rotación que hace referencia la diferencia entre admisiones y desvinculaciones del personal, en relación al número medio de miembros de la EMT, se ha visto disminuido en el año 2015 respecto a 2014



**2,52% Índice de rotación**  
1,95% respecto a 2014

## Concursos de promoción interna

Durante 2015 se han realizado los siguientes procesos de promoción interna para cubrir las vacantes surgidas en las diversas áreas funcionales de la Organización:

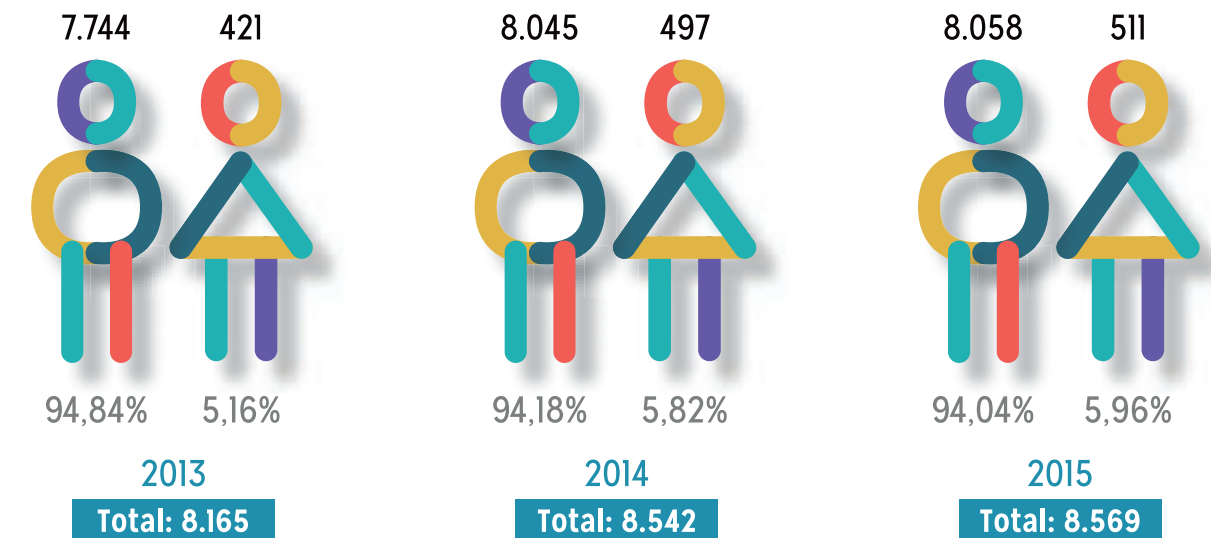
Concursos de promoción interna	Nº Plazas Cubiertas
Conductor de Autobús	1
Conserje de segunda	1
Contramaestre	5
Inspector Principal	1
Jefe de equipo	5
Maestro de Taller	1
Programador	1
Jefe de Estación	3
Subjefe de Estación	8
Inspector	41
<b>Total</b>	<b>67</b>

## Conciliación de la vida laboral y personal

### Plan de igualdad

La EMT sigue asegurando la igualdad de trato y oportunidades, garantizando la ausencia de toda discriminación de género, mediante el desarrollo de medidas y acciones con el objetivo principal de promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre hombres y mujeres, garantizando en el ámbito laboral la igualdad de oportunidades de ingreso y desarrollo profesional a todos los niveles, evaluando sus posibles efectos.

*La Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad de la EMT ha recibido formación en Igualdad de Género.*



Durante el año 2015 la Comisión de Igualdad ha continuado con la valoración, revisión y resolución de solicitudes que sobre temas de igualdad le han sido remitidas. Asimismo, dentro del marco de las labores que la misma viene realizando sobre revisión, análisis y regulación de condiciones laborales en materia de conciliación de la vida laboral y familiar, se han llegado a nuevos acuerdos en materia de reducción de jornada por guarda legal, más concretamente sobre la distribución de jornada del personal acogido a esta herramienta de conciliación. Estos acuerdos procuran, en mayor medida, la salvaguarda del derecho a la conciliación familiar de nuestros empleados.

La Comisión de Igualdad de la EMT ha acordado en diciembre de 2015 iniciar los trabajos de actualización del Plan de Igualdad, que data de 2012, tanto en lo referente a los datos contenidos en el diagnóstico de situación como a los objetivos de dicho Plan.

Por otro lado, los procesos de selección se realizan de forma transparente, respetando la igualdad de condiciones de todos los aspirantes a los diferentes puestos y la igualdad de oportunidades en el desarrollo profesional a todos los niveles.

## Gabinete Social

Durante el 2015, el Gabinete Social ha puesto en marcha varias actuaciones destinadas a la recolocación de trabajadores afectados por Incapacidad Permanente Total, traslado de forma provisional de empleados con problemas derivados de salud, y gestión de bajas por situaciones de riesgo del embarazo:

- A 42 trabajadores les ha sido reconocida por la Seguridad Social la Incapacidad Permanente, 34 en el grado Total para su profesión habitual y han sido recolocados en un puesto de trabajo compatible con sus limitaciones físicas.
- 115 actuaciones que han derivado en el traslado provisional a otro puesto de trabajo de 35 empleados con problemas de salud, tanto físico como mental, que impiden el desempeño de sus funciones.
- Gestión de la baja de 3 mujeres embarazadas por situación de riesgos durante el embarazo, como medida de conciliación de la vida laboral y familiar.

*Durante 2015, el Gabinete Social ha atendido a 3 conductoras embarazadas, a las que se ha gestionado la baja por situación de riesgo durante el embarazo.*

## Beneficios Sociales

Uno de los principales objetivos de la EMT es cuidar de sus trabajadores, para ello destina parte de sus beneficios a mejorar su calidad de vida. Con este fin pone a disposición de sus empleados los siguientes beneficios sociales:

Tarjeta de empleados y familiares

Ayuda para Estudios Universitarios

WIFI en las salas del personal de los Centros de Operaciones

# beneficios sociales

Seguro de vida e invalidez para los trabajadores

Defensa jurídica del trabajador

Oferta de actividades

Abono Transportes

Deportivo-Culturales a través de la Agrupación Deportiva

*Durante 2015, se ha instalado WIFI en las salas de descanso de personal de 5 Centros de Operaciones de la EMT.*

## Premios a empleados

La EMT reconoce anualmente la dedicación y compromiso de los trabajadores que han cumplido 40 o 25 años de servicio mediante la entrega de premios. De igual forma, 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.

En noviembre de 2015, tuvo lugar el acto anual de entrega de distinciones donde un total de 429 empleados de EMT fueron objeto de homenaje.

40 años de servicio

47 trabajadores homenajeados

25 años de servicio

359 trabajadores homenajeados

Dentro de los Premios a la Seguridad en la Conducción, 17 trabajadores fueron llamados a recoger su diploma por haber obtenido esta proeza durante 10 años consecutivos, 3 conductores por llevar 18 años seguidos alcanzando el premio a la conducción segura y 3 conductores más por ser los empleados que más premios han acumulado sobre la seguridad en la conducción.

*La EMT ha premiado a tres conductores por ser los empleados que más premios han acumulado sobre la seguridad en la conducción, con una cifra record de 31 galardones*

**Mariano Jiménez Galán,  
premiado por llevar  
40 años en EMT**

*"Trabajar en la EMT tiene una gran importancia en mi vida, tanto en lo profesional como en lo personal, estoy muy orgulloso de haber cumplido 40 años en la compañía".*

**Rubén Cristos Cañada,  
Premiado por llevar 25  
años en EMT**

*"La EMT me dio la oportunidad hace 25 años de trabajar en una gran organización. Ahora, 25 años después, sigo igual de feliz en mi puesto."*

## Reunión de aprendices

En octubre de 2015, los empleados que ingresaron en la Empresa como primeros aprendices hace 57 años, se reunieron en el Museo de la EMT junto con algunos empleados, incluidos los jubilados. Este encuentro les ha permitido volver al lugar en el que comenzaron a aprender su oficio.

## Dialogo Social/Relación Sindicatos

El Convenio Colectivo de la EMT firmado en 2014 ha seguido vigente durante 2015, año marcado por dos hechos significativos:

- El desarrollo de los compromisos adquiridos en el proceso de Negociación del Convenio Colectivo suscrito para el periodo 2014-2015. Uno de los más relevantes es el mantenimiento de la Plantilla Efectiva durante el año 2015.
- El inicio del proceso de negociación del nuevo Convenio Colectivo 2016 que persigue la igualdad y uniformidad de las condiciones laborales de todos sus trabajadores mediante la fusión de los Convenios Colectivos en vigor en la Empresa (EMT y Madrid Movilidad).

*El 75,61% de los empleados de la EMT ejercieron su derecho al voto para elegir a los representantes del Comité de Empresa.*

Cabe destacar el acuerdo alcanzado con la Representación Laboral en la Comisión de Talleres, que ha permitido la firma de la **Normativa para el colectivo del Área Talleres**, que redundará en una mejora tanto a nivel organizativo y de gestión, como en las condiciones laborales de los trabajadores que integran dicho área.

## FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

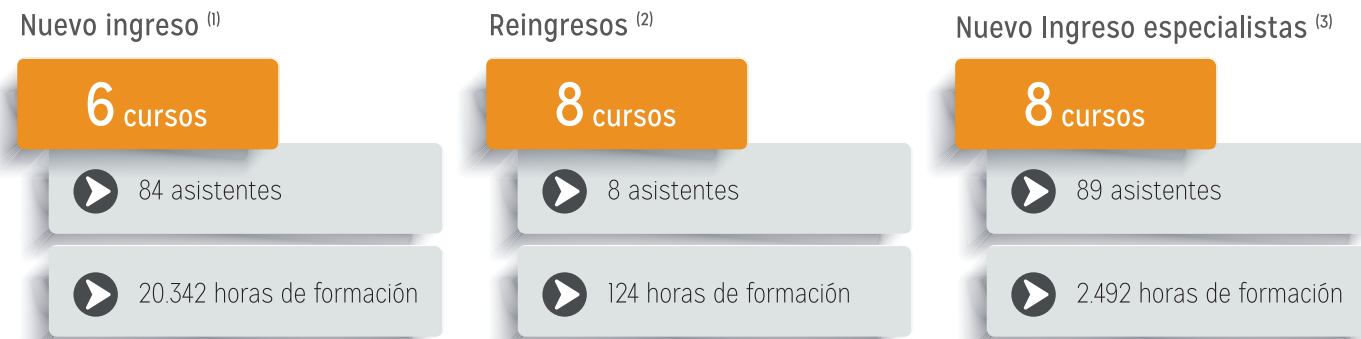
La EMT entiende la formación como la mejor herramienta para dotar a su equipo humano de las competencias, conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para alcanzar los objetivos de la Empresa. Por lo que la organización apuesta firmemente por el desarrollo de sus profesionales a través de 3 modelos de formación:

- Formación de ingreso.
- Formación Continua de empresa.
- Formación profesional en prácticas



## Formación de Ingreso

La formación de ingreso para conductores es la de mayor duración y su objetivo es proporcionar los conocimientos y el entrenamiento suficiente para que desde el primer momento puedan llevar a cabo sus funciones con la profesionalidad requerida, tanto sobre la atención e información a los clientes, como sobre la seguridad y economía de la conducción.



<sup>(1)</sup> Contratos nuevos o de relevo para sustituir a personal jubilado.

<sup>(2)</sup> Conductores procedentes de excedencias voluntarias, excedencias por maternidad y de baja por incapacidad temporal.

<sup>(3)</sup> Especialistas de limpieza y avituallamiento.

*La Empresa continua utilizando para la formación de los conductores de nuevo ingreso el Simulador de Conducción, consiguiendo muy buenos resultados y permitiendo a los aspirantes adaptar su conducción a diferentes situaciones (peatones en la calzada, colisión con vehículos, incidencias en la conducción, etc.), sin incurrir en riesgo de accidente.*

## Formación continua de empresa

Los planes de formación que se desarrollan en la EMT persiguen varios objetivos comunes vinculados a la eficacia, la seguridad en el trabajo, la mejora de los procesos productivos y la actualización personal de cara a las nuevas tecnologías.

Conocedora de la importancia que tiene el cumplimiento de estos objetivos para la autoestima personal de los empleados, y en consecuencia, para las sinergias positivas que ello produce en todos los que les rodean, la EMT apoya año a año el plan de formación continua como uno de los valores claves del plan de actuación del área de recursos humanos.

*Esta formación supone cerca del 70% del total del programa formativo, con más de 82.000 horas impartidas*

### Acciones de formación continua

	Nº Cursos	Asistentes	Horas de formación	Horas por alumno
Área Operaciones	120	1.506	50.803	33,73
Área Ayuda a la Movilidad	26	167	5.275	31,59
Área Mantenimiento	85	775	11.802	15,23
Área Prevención de Riesgos laborales	38	370	5.159	13,94
Área Administración y Tecnología	51	493	6.052	12,28
Personal Directivo y Técnico	23	77	3.456	44,88
<b>2015</b>	<b>343</b>	<b>3.388</b>	<b>82.547</b>	<b>24,36</b>
<b>2014</b>	<b>479</b>	<b>3.813</b>	<b>100.726</b>	<b>26,42</b>
<b>2013</b>	<b>504</b>	<b>4.503</b>	<b>89.011</b>	<b>19,77</b>
<b>Δ % 2015/2014</b>	<b>▼ 28,39</b>	<b>▼ 11,15</b>	<b>▼ 18,05</b>	<b>▼ 7,80</b>

**3.388**

alumnos formados en 2015

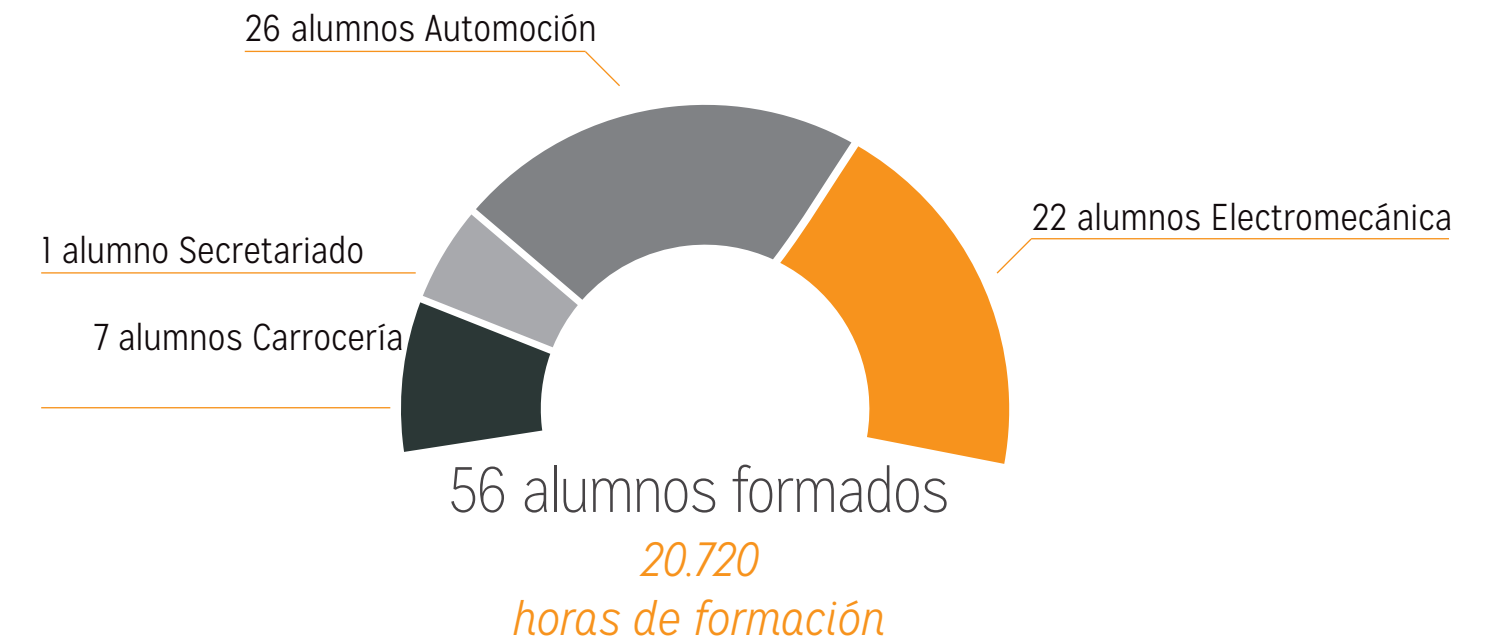
La formación impartida durante 2015 ha sido la siguiente:



### Alumnos de formación profesional en prácticas

La EMT colabora en la formación de futuros profesionales, facilitando la realización de prácticas de alumnos procedentes de Centros Oficiales de Formación Profesional.

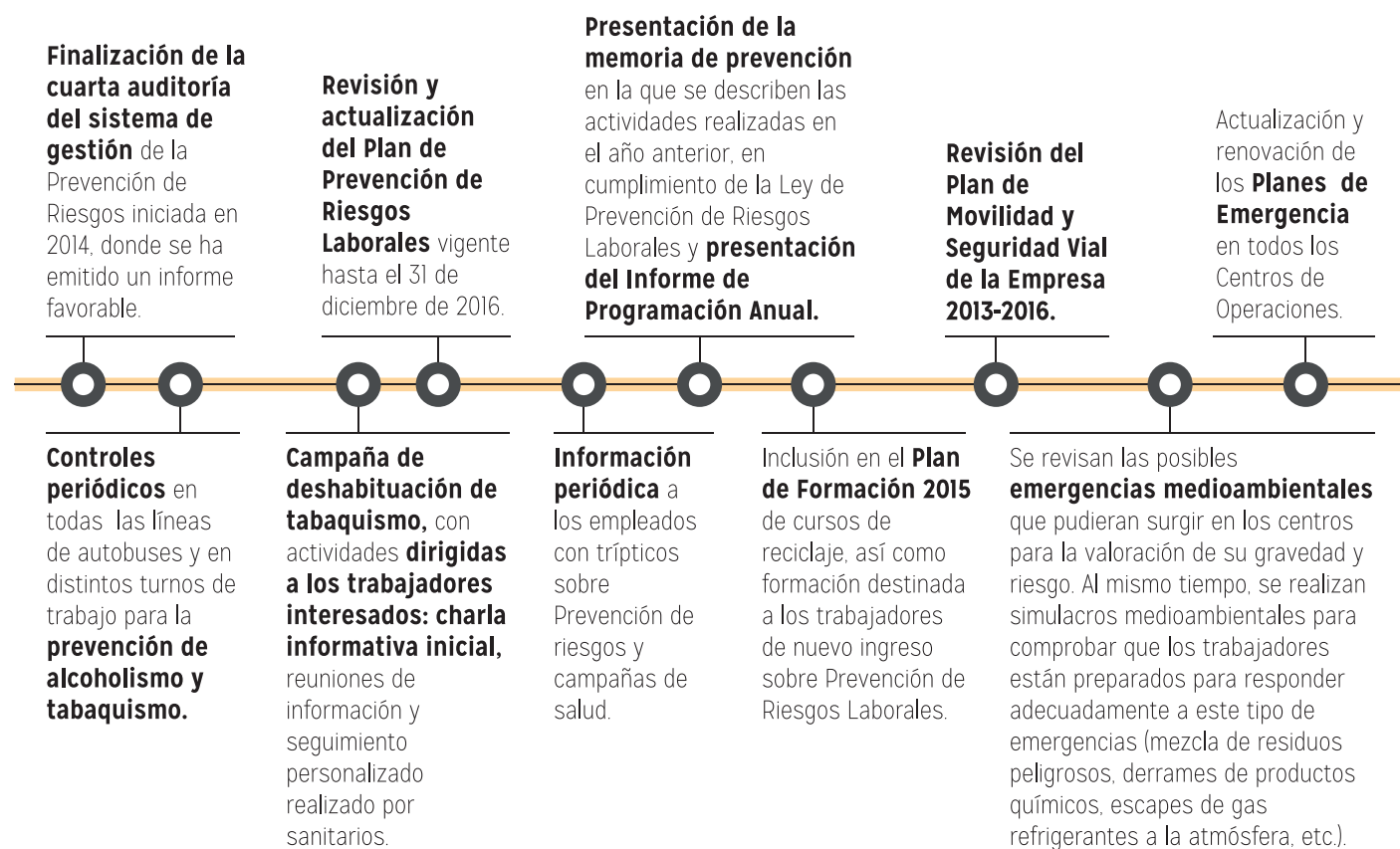
En el año 2015 se han formado un total de 56 alumnos, centrando las prácticas en las áreas de mecánica, electricidad, carrocería, soldadura y estructuras, administración, finanzas y personal.



## PREVENCIÓN Y SEGURIDAD LABORAL

### Actuaciones realizadas

Durante el 2015, la EMT ha llevado a cabo medidas concretas en materia de Prevención de Riesgos Laborales en la Empresa, destacando las siguientes:

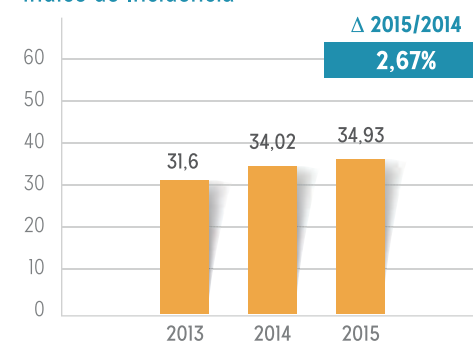


*En 2015 se ha concedido a la EMT el incentivo correspondiente a 2012 sobre reducción de las cotizaciones (según RD 404/2010 de 31 de marzo), al haber cumplido con los índices de siniestralidad establecidos*

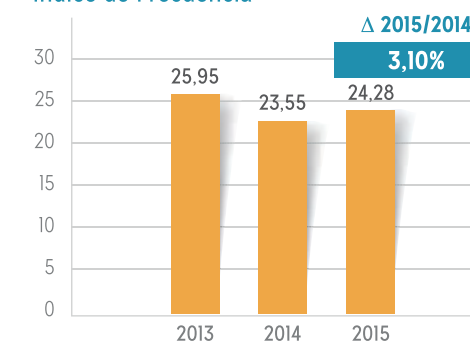
### Accidentalidad laboral

Durante 2015 se han celebrado reuniones trimestrales del Comité de Seguridad y Salud (CSS), junto con las mensuales de los Comités de Centro y las de investigación de accidentes, en las que se han analizado las causas y las medidas preventivas a adoptar de todos los accidentes, con y sin baja, sufridos por los trabajadores. En ellos, se ha estudiado el incremento de los accidentes de trabajo con baja oficial en un 1,82%, en relación con el ejercicio anterior.

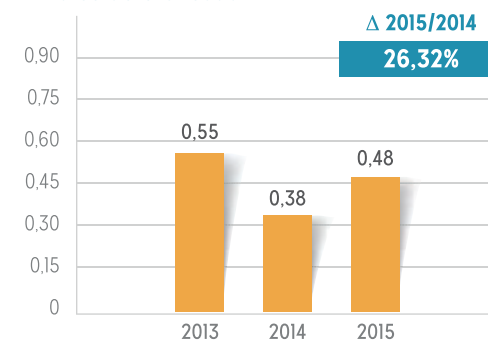
Índice de Incidencia <sup>(1)</sup>



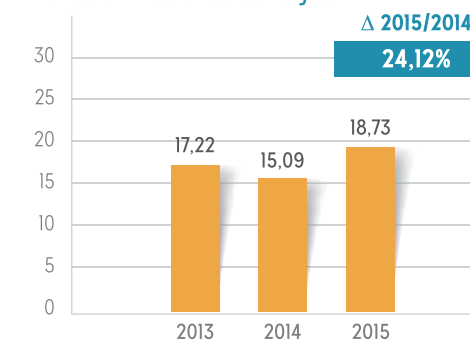
Índice de Frecuencia <sup>(2)</sup>



Índice de Gravedad <sup>(3)</sup>



Duración media de las bajas



<sup>(1)</sup> Índice de incidencia de accidente de trabajo: número de accidentes ocurridos por cada mil personas expuestas.

<sup>(2)</sup> Índice de frecuencia de accidentes: número de accidentes de trabajo que se producen por cada millón de horas trabajadas.

<sup>(3)</sup> Índice de gravedad de accidentes: número de jornadas perdidas debido a accidentes laborales por cada mil horas trabajadas.

*En el 2015 todos los accidentes han sido leves.*

Los valores de los índices de accidentalidad laboral han sufrido un incremento debido al ligero ascenso del número de accidentes de trabajo, así como el incremento de la plantilla y las horas trabajadas.

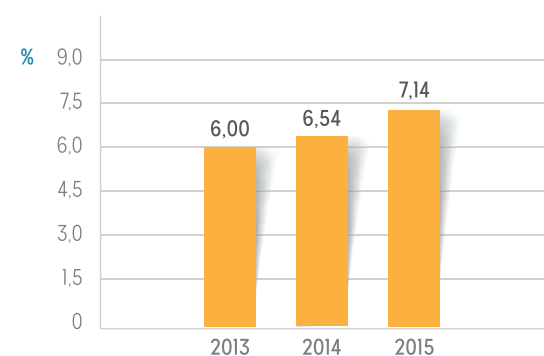
En cuanto a los incidentes y agresiones sucedidos a los conductores de autobús en las líneas de la red durante la jornada laboral, ha habido una disminución considerable respecto a la anualidad anterior, sobre todo en lo que respecta a los incidentes por agresión en el interior del autobús y en las líneas diurnas.

*El número de incidentes y agresiones ha disminuido en un 34,83 % respecto al año anterior*

## Absentismo laboral

A lo largo de 2015, la evolución del absentismo laboral por enfermedad y accidente de trabajo en días laborales ha aumentado respecto a 2014. Esto ha sido debido fundamentalmente al incremento de las bajas de pronóstico leve de corta duración.

Absentismo Laboral Total



Las ausencias por enfermedad y maternidad han aumentado un 6,54% en 2015.

Para poder mejorar los datos de absentismo en cuanto a enfermedad se aplican protocolos de medicina preventiva y vigilancia de la salud que incluyen reconocimientos médicos de carácter voluntario, determinaciones analíticas, vacunaciones y otras exploraciones.

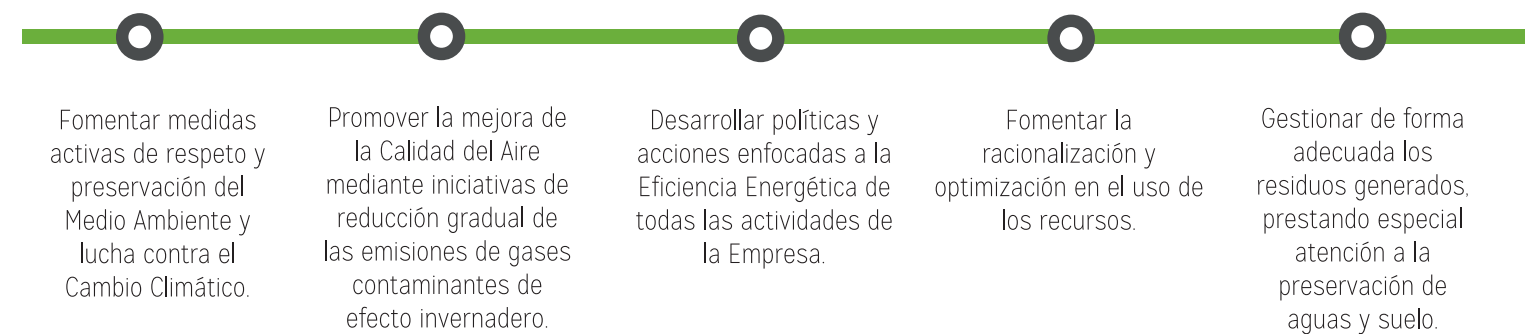
*En 2015 se han realizado 6.140 reconocimientos médicos.*

## RETOS 2016

- Adecuación cuantitativa y cualitativa de la plantilla a las necesidades de la prestación del servicio.
- Acuerdo con la Representación Laboral de la Normativa Interna para el acceso y desarrollo laboral de los trabajadores en situación de Capacidad Física Disminuida.
- Revisión de la normativa de movilidad y promoción interna, de acuerdo a los principios de igualdad, mérito y capacidad de los aspirantes, dando prioridad a la promoción interna frente a otras formas de contratación.
- Desarrollo y seguimiento de los acuerdos y propuestas de mejora en el ámbito de la Prevención de Riesgos Laborales.
- Actualización y aprobación del Plan de Igualdad de la EMT en la Comisión de Igualdad.
- Establecer un marco de colaboración con diversas instituciones formativas para el desarrollo de un plan estable de formación en prácticas.
- Mejora de los niveles de absentismo laboral.
- Elaboración de un nuevo Convenio Colectivo 2016 único para todos los trabajadores de EMT, incorporando al mismo al personal procedente de la extinta Madrid Movilidad.
- Desarrollo conjunto con la Representación Laboral de la normativa para Inspectores.
- Desarrollo de la normativa de Talleres.
- Puesta en marcha de una Auditoría de Recursos Humanos.
- Desarrollo del Convenio Colectivo aprobado por ambas Representaciones, ajustando y elaborando todas aquellas normativas específicas que afecten a los puntos acordados en ese Acuerdo.

# 6 Medio Ambiente

## COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE: NUESTRA VISIÓN



## PRINCIPALES CIFRAS

	2013	2014		2015
<b>Emisiones Totales CO<sub>2</sub> (Toneladas)<sup>1</sup></b>	173.757	170.412	▲	<b>171.922</b>
<b>Consumo energético total (kWh)<sup>2</sup></b>	650.039.450	642.512.635	▼	<b>637.709.617</b>
<b>Consumo de agua (m<sup>3</sup>)<sup>3</sup></b>	82.872	75.517	▼	<b>74.732</b>
<b>Residuos peligrosos (kg)</b>	772.005	723.053	▼	<b>708.417</b>
<b>Residuos no peligrosos</b>	436.305	587.540	▲	<b>595.642</b>

(1) Incluye instalaciones y parque móvil de autobuses, grúas y vehículos auxiliares.

(2) Consumo de combustibles fósiles y energía eléctrica en instalaciones, parque móvil de autobuses, grúas y vehículos auxiliares.

(3) Consumo de agua en Sede Central, Centros de Operaciones, lavaderos y aparcamientos.

## CUMPLIMIENTO DE HITOS

### HITOS 2015

### COMENTARIOS


- Continuar con el compromiso de mejorar la calidad del aire de la Ciudad de Madrid.**

Reducción respecto a 2014 de las emisiones de NOx y Partículas, considerados los contaminantes locales más perjudiciales, ha alcanzado un 7,05% y un 13,02% respectivamente.
- Compromiso con la reducción de consumos en combustibles e instalaciones.**

Reducción del consumo total, tanto en instalaciones como en la flota de vehículos, con una disminución del 14,69% y del 0,38% respectivamente.
- Realización de ensayos con autobuses de diferentes tecnologías especialmente híbridos y eléctricos.**

En 2015 se han hecho cuatro ensayos, uno con un autobús híbrido y tres con autobuses eléctricos, habiendo obtenido un resultado satisfactorio con todos ellos, si bien los autobuses eléctricos no disponen aún de la autonomía suficiente para poder prestar servicio en todas las líneas de EMT de Madrid.
- Participación en proyectos que promuevan la movilidad sostenible.**

Durante 2015 se ha participado en varios proyectos internacionales relacionados con combustibles alternativos sobre electrificación del transporte público, sobre el diseño de una estación de repostado de Hidrógeno a gran escala, y en el Foro de Transporte Sostenible Europeo.

 **Servicio/Proyectos Internacionales**
- Continuar el control de las aguas subterráneas de los Centros de Operaciones.**

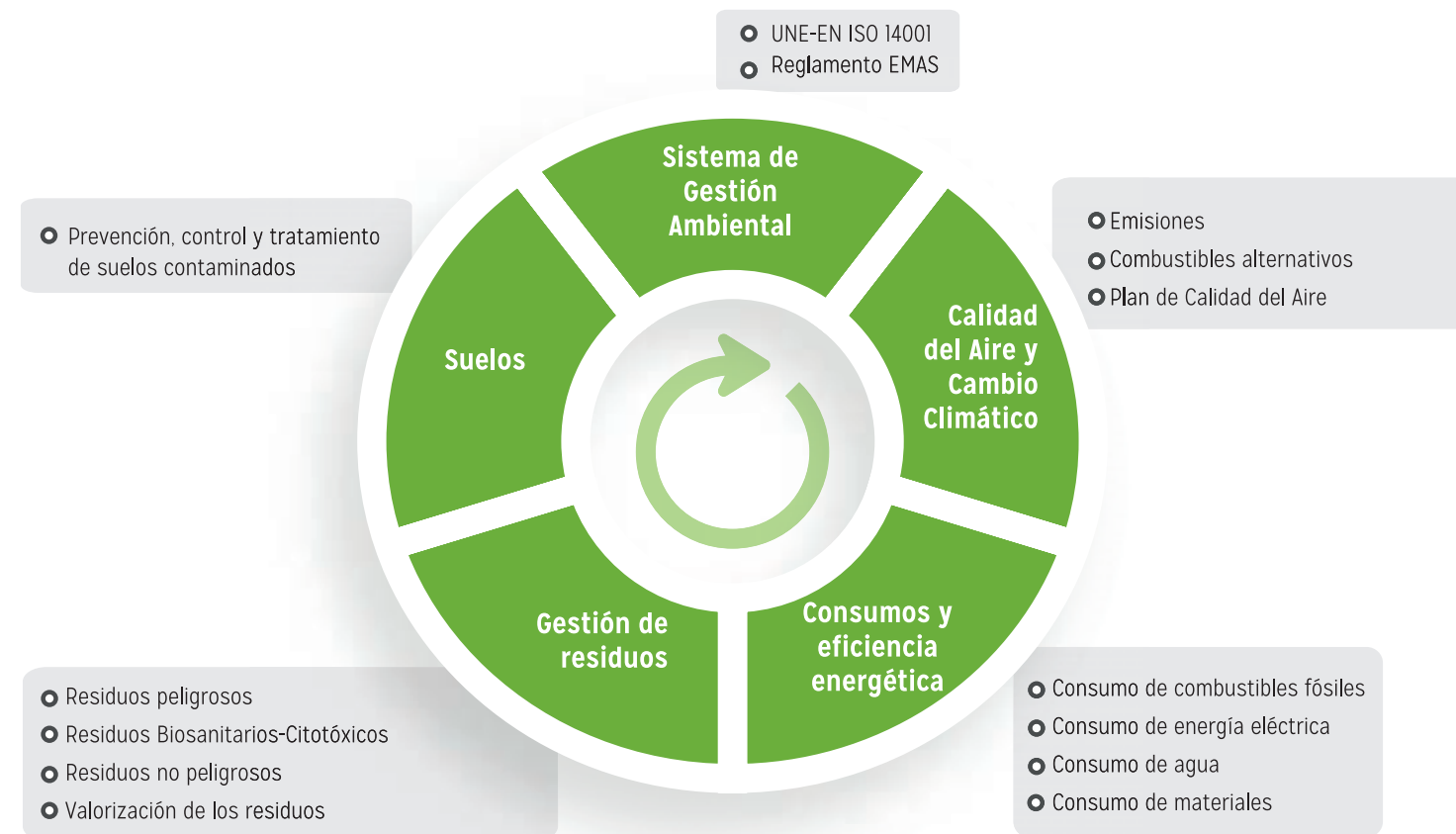
En Carabanchel y Entrevías se ha continuado con las labores preventivas de control de las aguas subterráneas. Y se ha comenzado con la descontaminación de suelos de los Centros de Operaciones de La Elipa y Fuencarral.
- Minimización y apuesta por la reutilización de los materiales y el reciclaje.**

Se ha reducido un 0,42% la producción de residuos. El 63,40% de los residuos generados se han destinado a recuperación.
- Comenzar con los trabajos de descontaminación del antiguo depósito de Buenavista mediante la técnica de descontaminación de biopilas.**

Durante el año 2015 se han realizado los trámites necesarios para la obtención de los permisos y licencias necesarios para comenzar con los trabajos de descontaminación. Se prevé que para el mes de julio de 2016 puedan dar comienzo los trabajos.

## LÍNEAS DE ACTUACIÓN 2015

La protección del Medio Ambiente es uno de los principios fundamentales de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de la EMT. En línea con este compromiso la Empresa centra sus esfuerzos en minimizar el impacto ambiental de sus actividades. Estas medidas se engloban en cinco ejes de actuación.



## SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL



RSC. Calidad y Medio Ambiente.

La EMT tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma UNE-EN ISO 14001:2004 y el Reglamento EMAS III, ajustado a las particularidades de los diferentes Centros de Operaciones, que conlleva la aplicación del principio de prevención y mejora continua en la gestión medioambiental. Gracias a este sistema se realizan diversas acciones encaminadas a la mejora ambiental de la Empresa, como son la identificación y evaluación de aspectos ambientales, la definición de objetivos, y la formación y sensibilización ambiental, entre otros aspectos.

Cabe destacar el inicio en 2015 de la adaptación del Sistema de Gestión a la nueva UNE-EN ISO 14001:2015, cuyos criterios tienen un nivel de exigencia mayor que las anteriores versiones de la norma.

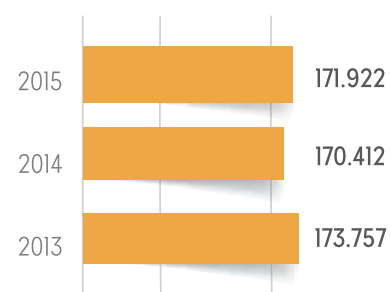
Más información de los certificados implantados

## CALIDAD DEL AIRE Y CAMBIO CLIMÁTICO

### Emisiones

Las emisiones generadas por los vehículos de su flota suponen el principal impacto que la EMT produce sobre el medio ambiente, por lo que la Empresa trabaja desde hace años en conseguir la minimización de estas emisiones mediante la mejora de las características del parque móvil. A estas emisiones se suman las generadas por las instalaciones de la Empresa y los vehículos auxiliares.

Emisiones totales CO<sub>2</sub> (tn)



171.922 tn CO<sub>2</sub>

▲ 0,89% CO<sub>2</sub> respecto a 2014

89 g CO<sub>2</sub> por viajero km

▲ 4,70% CO<sub>2</sub> respecto a 2014

420 g CO<sub>2</sub> por viajero

sin variación con respecto a 2014

Evolución de emisiones de CO<sub>2</sub> respecto al año 2012

▲ 2,29% emisiones CO<sub>2</sub>

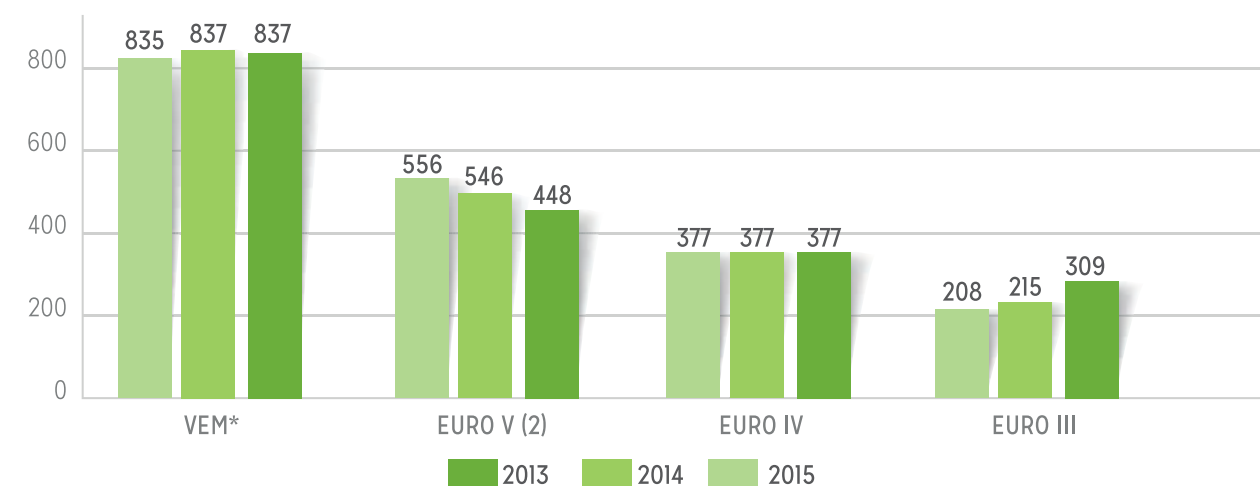
Nota: Los datos referentes a gr de CO<sub>2</sub> por viajero tienen en cuenta aquellas instalaciones y flota de autobuses relacionados únicamente con el transporte de viajeros.

Con respecto a la flota de autobuses, y de acuerdo con el plan iniciado en el año 2012 en el que comenzó el programa de instalación de filtros y catalizadores, durante 2015 se han transformado 10 autobuses Euro III a Euro V (Clasificación europea sobre emisiones de vehículos), se han recuperado 4 vehículos Euro III procedentes del parque de reserva y otros 3 se han dado de baja.

*El 71,70% de los autobuses son flota verde.*

La clasificación de la flota de autobuses y de las grúas de la Empresa según las Directivas UE es la siguiente:

Clasificación del Parque Móvil según Directivas UE



(\*) VEM: Vehículo Ecológicamente Mejorado.

(2) Incluye los vehículos catalizados

No se incluyen los 20 vehículos eléctricos por ser vehículos no contaminantes.

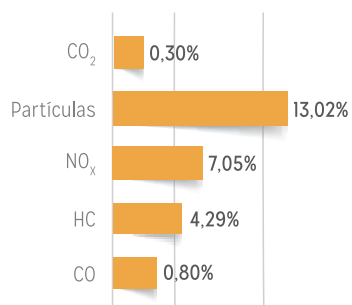
*El número de autobuses y grúas Euro V ha aumentado un 1,83% respecto al año anterior.*

Durante 2015, la disminución de las emisiones contaminantes generadas por la flota de vehículos de la EMT (autobuses y grúas) ha continuado su tendencia positiva. La reducción respecto a 2014 de las emisiones de NOx y Partículas, considerados los contaminantes locales más perjudiciales, ha alcanzado un 7,05% y un 13,02% respectivamente, debido a la sustitución de vehículos Euro II y Euro III por vehículos GNC VEM e híbridos, y a la instalación de catalizadores en vehículos diésel, que pasan de Euro III a Euro V.

De hecho, desde que en el año 2012 se pusiera en marcha el Plan de Calidad del Aire, han sido modificados 493 vehículos, reduciendo sus emisiones de NOx en un 75% y las de partículas sólidas en un 90%.

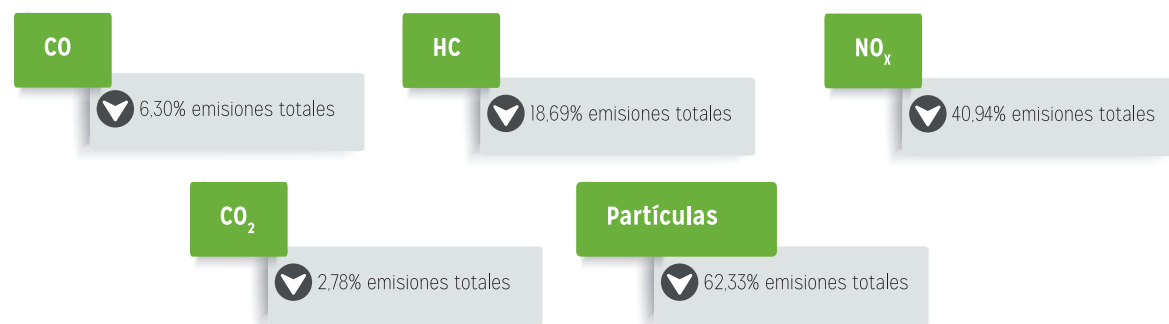
En cuanto a las emisiones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), catalogado como gas de efecto invernadero (GEI) pero sin efectos nocivos a nivel local, éstas han experimentado un descenso del 0,30% con respecto al ejercicio 2014.

Reducción de las emisiones del Parque Móvil (Autobuses + Grúas) % respecto a 2014



Tomando como referencia el año 2012, se han logrado reducir las emisiones de NOx (40,94%), Partículas (62,33%), HC (18,69%), CO (6,30%) y CO<sub>2</sub> (2,78%) en la flota de vehículos de la EMT (Autobuses y grúas).

Evolución de las emisiones de autobuses y grúas respecto al año 2012



## Combustibles alternativos

Las emisiones generadas por los vehículos son debidas en gran parte al tipo de combustible utilizado. Por este motivo, una de las apuestas más fuertes que se está llevando a cabo para la mejora de la calidad del aire, es el uso de nuevos combustibles menos contaminantes.

La EMT ha invertido en nuevos autobuses eléctricos o propulsados por combustibles alternativos, contando con vehículos híbridos GNC-eléctricos, tanto enchufables como convencionales, híbridos gasóleo-eléctricos, a los que se suman autobuses totalmente eléctricos con nulas emisiones.

- *23 autobuses híbridos GNC-eléctricos.*
- *4 autobuses híbridos gasóleo-eléctricos.*
- *20 autobuses totalmente eléctricos.*
- *El 41,45% de los autobuses utiliza como combustible Gas Natural comprimido (GNC).*

## Plan Calidad del Aire

El Ayuntamiento de Madrid, para consolidar y fortalecer el proceso de transformación de la ciudad desde un modelo convencional a un modelo urbano sostenible, ha configurado como un instrumento clave el Plan de Calidad del Aire de la Ciudad de Madrid 2011-2015.

Dentro de este Plan, la EMT tiene un papel protagonista en varias de las medidas entre las que destacan las siguientes:





MEDIDA	DESCRIPCIÓN	ESTADO
Nº15	Lograr que el 100% de la flota de autobuses de la EMT que presta servicio en la Zona de Bajas Emisiones incorpore tecnologías limpias.	Se han instalado filtro de partículas y catalizadores en 493 vehículos que prestan servicio en la Zona de Bajas Emisiones, 10 de ellos durante 2015.
Nº16	Ampliación del número de puntos de suministro alternativos en los centros de la EMT.	Se han instalado nuevas tomas de carga eléctrica en la Sede Central y en los Centros de Operaciones de Sanchinarro, Carabanchel y Fuencarral.
Nº 17	Fomento de buenas prácticas y uso de nuevas tecnologías para un uso más eficiente de los autobuses de la EMT.	Formación en buenas prácticas en la conducción a 1.200 conductores e instalación del sistema de ayuda a la conducción eficiente en 25 vehículos.
Nº 18	Plataforma reservada para autobuses.	Durante 2015, se han incrementado 642 metros en la plataforma reservada de la Avda. de Juan Antonio Samaranch, como consecuencia de la ampliación del itinerario del Servicio Especial a Valdebebas.
Nº 20	Implantación de líneas con vehículos especiales.	En mayo de 2012, se puso en servicio la Línea 177: "Plaza de Castilla-Marqués de Viana", dotada con minibuses.
Nº 22	Incremento de carriles-bus convencionales y con separador.	Se ha incrementado la longitud de los carriles-bus en los ejes Gran Vía de San Francisco, Paseo del Prado-Recoletos, Calle Génova, Ronda de Toledo y Paseo del Pintor Rosales, así como en la Vía Lusitana y en la Calle Méndez Álvaro.
Nº 23	Nuevos sistemas de pago (móvil, internet, etc.)	Se han realizado pruebas con resultados satisfactorios, para integrar los sistemas de billética y telefonía en una muestra de 15 usuarios.
Nº 24	Mejora de la información al viajero.	Se han instalado 529 paneles de información, 35 paneles multimedia y acceso Wi-Fi en algunas paradas. Toda la flota cuenta con información acústica exterior.
Nº 33	Promoción de la movilidad al trabajo en transporte público.	Se ha prolongado la Línea T61: "Estación de Cercanías Fuencarral - Las Tablas" para atender la nueva demanda generada en Las Tablas por la reciente ubicación de la sede de una entidad bancaria.



### Un millón de compromisos por el clima

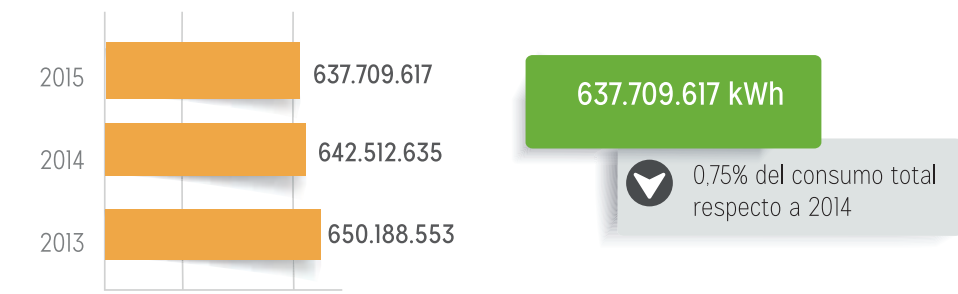
La EMT se ha adherido a la iniciativa "Un millón de compromisos por el clima", organizada por la Oficina de Cambio Climático, cuyo objetivo es crear una comunidad que vaya creciendo y que vaya sumando incorporaciones para lograr reunir 1 millón de compromisos por el clima.

El compromiso y las acciones individuales y colectivas fue presentada en la COP21 de París para mostrar la urgencia de una reducción de emisiones, suficientemente ambiciosa, que evite los peores impactos ecológicos, económicos y sociales del cambio climático.

## CONSUMOS Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

Con el propósito de mejorar la eficiencia energética en sus instalaciones, en 2015 la EMT ha continuado con su política de reducción de consumos, consiguiendo una disminución del 0,75% en el consumo energético total.

Consumo energético total (kWh)

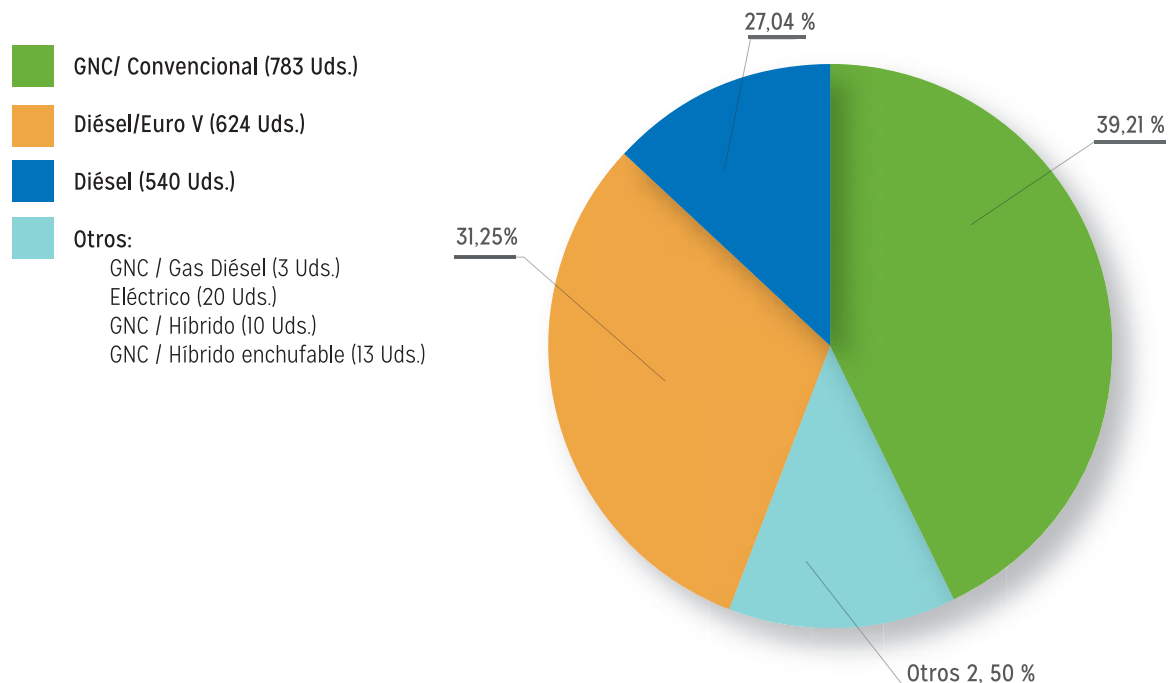


Nota: Consumo de combustibles fósiles y energía eléctrica en instalaciones, parque móvil de autobuses, grúas y vehículos auxiliares.

El parque móvil de autobuses y grúas de la EMT se compone de 1.997 vehículos, de los cuales el 58,28 % son diesel, en su gran mayoría Euro V, y un 39,20% funcionan con GNC (Gas Natural Comprimido).

*La flota de autobuses y grúas total es de 1.997 vehículos, de los cuales 1.457 son "flota verde".*

Distribución del parque móvil (autobuses y grúas desde el punto de vista medioambiental)



### Consumo de combustibles fósiles

Durante 2015, la EMT ha conseguido una reducción del consumo total, tanto en instalaciones como en la flota, con una disminución del 14,69% y del 0,38% respectivamente.

Se ha producido una clara apuesta por el uso del Gas Natural en detrimento del Gasóleo en las instalaciones de la Empresa.

COMBUSTIBLES CONSUMIDOS (kWh)	2013		2014		2015		Δ % 2015/2014 Instalaciones	Δ % 2015/2014 Flota
	Instalaciones	Flota	Instalaciones	Flota	Instalaciones	Flota		
Gasolina	---	17.518,12	---	20.484,49	---	---	---	-100,00%
Gasóleo	10.551.541	324.407.831	7.286.533	309.508.755	---	309.493.132	-100,00%	-0,01%
Gas Natural	2.610.792	286.201.371	4.255.994	297.928.862	9.846.619	295.826.323	131,36%	-0,71%
Biodiésel	---	2.233.995	---	550.485	---	---	---	-100,00%
Híbrido (l)	---	3.780.462	---	3.919.182	---	4.287.984	---	9,41%
<b>TOTAL CONSUMO</b>	<b>13.162.333</b>	<b>616.641.177</b>	<b>11.542.527</b>	<b>611.927.768</b>	<b>9.846.619</b>	<b>609.607.439</b>	<b>-14,69%</b>	<b>-0,38%</b>

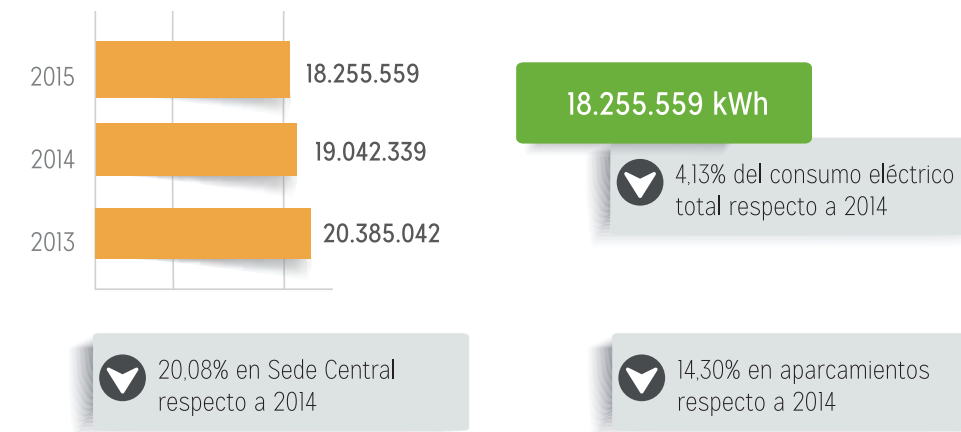
(l) Incluye los consumos de todos los vehículos híbridos (biodiesel/diesel, gas natural y electricidad).  
Nota: Consumo de combustibles fósiles en instalaciones, parque móvil de autobuses, grúas y vehículos auxiliares.

### Consumo de energía eléctrica

La EMT consume energía eléctrica principalmente en sus instalaciones, produciéndose un 98,80% del consumo en su Sede Central, Centros de Operaciones, depósitos de grúas y aparcamientos, mientras que los vehículos representan un 1,20% del consumo.

Durante 2015 la Empresa ha conseguido reducir su consumo eléctrico en prácticamente todas sus instalaciones. La disminución global ha alcanzado un 4,13%.

Energía eléctrica (kWh)



Nota: Consumo de energía eléctrica en instalaciones, parque móvil de autobuses, grúas y vehículos auxiliares.

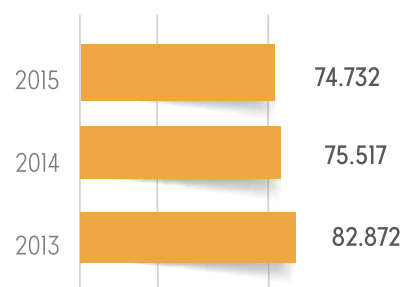
	2013	2014	2015	Δ % 2015/2014
<b>ENERGÍA ELÉCTRICA CONSUMIDA (kWh)</b>				
Sede Central	2.245.941	1.935.592	1.546.930	20,08%
Centros de operaciones autobuses <sup>1</sup>	15.120.673	14.585.433	14.334.996	1,72%
Depósitos de grúas	1.379.188	1.123.212	1.148.961	2,29%
Aparcamientos	1.398.062	1.172.713	1.004.998	14,30%
Vehículos	241.178	225.389	219.674	2,54%
<b>TOTAL</b>	<b>20.385.042</b>	<b>19.042.339</b>	<b>18.255.559</b>	<b>4,13%</b>

(1) Incluye los consumos eléctricos de todos los Centros de Operaciones, los aseos, PMV y depósito de Buenavista.

## Consumo de agua

El consumo de agua en 2015 se ha reducido en un 2,27%, debido al buen uso y a la mejora en el control de las instalaciones.

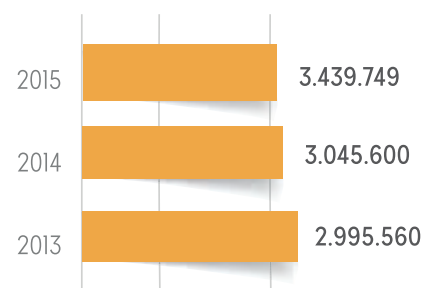
Agua consumida en m<sup>3</sup>



## Consumo de papel

Prácticamente el 100% del papel que se consume es reciclado. La EMT fomenta la reutilización del papel utilizado y la gestión de la documentación en formato electrónico.

Papel consumido (unidades)



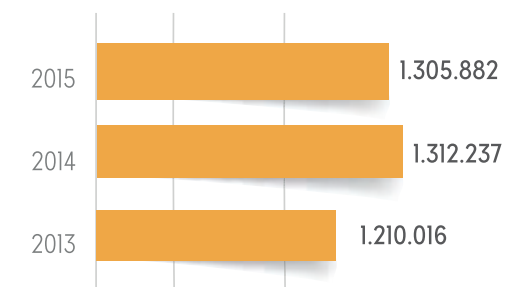
## GESTIÓN DE RESIDUOS

La EMT quiere dar un paso más en la gestión de los residuos que genera, y además de trabajar en su minimización y realizar una correcta gestión, apuesta por la reutilización de los materiales y el reciclaje.

Los residuos se generan en los Centros de Operaciones de la Empresa, fundamentalmente durante las labores de mantenimiento y reparación de los vehículos, clasificándose en Residuos Peligrosos, Biosanitarios-citotóxicos y No Peligrosos.

Durante 2015, la EMT ha conseguido reducir un 0,42% la producción de residuos. Del total de residuos generados, el 63,40% de los mismos ha sido recuperado, y el 36,60% eliminado.

Residuos totales generados (kg)



	2013	2014	2015		Δ % 2015/ 2014
<b>RESIDUOS GENERADOS (kg)</b>					
Residuos Peligrosos	772.005	723.053	708.417	▼	2,02%
Residuos Biosanitarios	1.706	1.644	1.823	▲	10,89%
Residuos No peligrosos	436.305	587.540	595.642	▲	1,38%

### Residuos peligrosos

▼ 708.417 kg.  
1,91% respecto a 2014

El 89,68% de los Residuos peligrosos generados son lodos, aceites, baterías, líquidos refrigerantes y aguas con hidrocarburos.

### Residuos biosanitarios

▲ 1.823 kg  
10,89% respecto a 2014

832 kg biosanitarios clase II  
▲ 5,00%  
991 kg biosanitarios clase III  
▲ 16,28%

El 45,62% clase II son materiales de cura, mascarillas, batas, guantes, etc.  
El 54,38% clase III son residuos de posible riesgo para la salud laboral y pública.

### Residuos No peligrosos

▲ 595.642 kg  
1,38% respecto a 2014

El 86,99% de los Residuos No Peligrosos generados son neumáticos, chatarra, escombros, lunas y residuos general.

Los residuos generados por la EMT son adecuadamente gestionados a través de gestores autorizados externos que se encargan de su tratamiento, transporte y eliminación en condiciones controladas.

En particular, la gestión de los residuos peligrosos derivados de la actividad diaria tiene gran importancia para la Empresa, por lo que se ha desarrollado un software para su adecuado control y seguimiento. A través de esta aplicación se puede acceder a los documentos asociados a la gestión de los residuos peligrosos, y obtener, como mínimo, un histórico de los últimos 5 años.

- *11,29% reducción de la generación de aceite mineral usado*
- *22,87% disminución de aguas con hidrocarburos*
- *25,77% menos tubos fluorescentes gracias a la incorporación de LED*

## Valorización de los residuos

La valorización de los residuos es una opción cada vez más utilizada por la EMT, no sólo por la reducción del impacto ambiental sino también por el valor económico que algunos de estos residuos generan. A través de su reutilización, cada vez más demandados por parte de empresas especializadas, la Empresa colabora con la protección al medio ambiente.

RESIDUOS VALORIZADOS 2015	TOTAL KG.
Neumáticos	253.622
Aceite	168.500
Chatarra	105.870
Baterías	97.814
Líquido anticongelante	62.222
Separador de carril bus	30.700
Madera	29.540
Aguas hidrocarburadas	21.080

RESIDUOS VALORIZADOS 2015	TOTAL KG.
Filtros de aceite	17.039
Papel y cartón	10.720
Solución acuosa de limpieza	6.936
Disolvente orgánico no halogenado	5.566
RAEES	5.015
Disolvente de pintura	4.310
Filtros de gasoil	2.606
Envases vacíos metálicos contaminados	1.953
Envases vacíos de plástico	1.810
Tubos fluorescentes	1.403
Mezcla de hidrocarburos no inflamable	362
Betunes Asfálticos	326
<b>TOTAL</b>	<b>827.394</b>

*La valorización de los residuos aportó a la EMT un beneficio de 51.185 € a lo largo de 2015.*

## SUELOS

### Prevención, control y tratamiento de suelos contaminados

Los suelos de los Centros de Operaciones de la EMT en los que se desarrollan las labores de mantenimiento de los vehículos, pueden sufrir algún tipo de contaminación en caso de derrame. Este es el motivo por el cual la Empresa realiza actividades de prevención y control para evitar que se produzcan estas contaminaciones, o de tratamiento correctivo en aquellos casos en los que no se hayan podido evitar.

Durante 2015 se han realizado las siguientes actuaciones:

En el Centro de Operaciones de La Elipa ha comenzado la descontaminación de suelos y aguas subterráneas y delimitación de la contaminación en el piezómetro 7 tras el vertido producido en 2014.

Solicitud de licencia de obras e inicio de la descontaminación del Centro de Operaciones de Fuencarral.

Comienzo del trámite de permisos y licencias necesarios para la descontaminación del suelo del antiguo Depósito de Buenavista.

## RETOS 2016

Convocatoria de un procedimiento de contratación para el empleo de autobuses eléctricos en una línea de la EMT, con recarga de oportunidad en su cabecera para ampliar la autonomía del vehículo.

Realización de ensayos con autobuses de diferentes tecnologías, especialmente de vehículos híbridos y eléctricos, que permitan ahorros sustanciales en el consumo de combustible.

Realizar controles de aguas subterráneas para certificar la completa descontaminación de los suelos en los Centros de Operaciones de Entrevías y La Elipa.

Disminución de las emisiones y ahorro energético a través de la adquisición de 170 vehículos de GNC y 30 híbridos.

Descontaminación de los terrenos de los Centros de Operaciones de La Elipa y Fuencarral, y del Depósito de Buenavista.

Controles de aguas subterráneas y de vertido del Centro de Operaciones de Carabanchel, los autocontroles de vertido de todos los Centros de Operaciones y los controles de las emisiones de los focos industriales y calderas de calefacción. Además se realizarán controles internos de ruido ambiental.

Auditorías de renovación o de seguimiento de los sistemas de gestión medioambiental (14001 o EMAS) implantados en EMT en Sede Central (EMAS), en La Elipa (14001), Carabanchel (EMAS), Sanchinarro (EMAS) y Entrevías (una vez se obtenga la Licencia del Centro de Operaciones, podrá certificarse en EMAS).

Poner en marcha el procedimiento de contratación para la gestión de los residuos peligrosos generados en las instalaciones de la EMT de Madrid

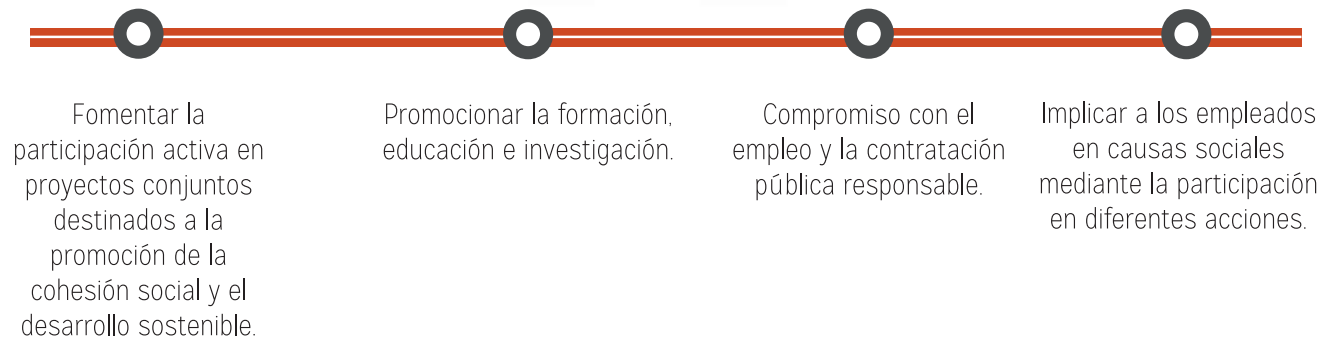
Puesta en marcha de instalaciones solares fotovoltaicas de autoconsumo en el Cerro de la Plata y en Sanchinarro, lo que contribuirá a la reducción de la demanda energética de los Centros de Operaciones.

Comenzar las auditorías de certificación inicial integrada de Calidad y Medio Ambiente de Ayuda a la Movilidad y Aparcamientos.

Impartir a todo el personal con responsabilidad en el Sistema de Gestión Ambiental una formación en la nueva norma ISO 14001:2015.

# 7 Sociedad

## ACUERDOS POR EL BIEN COMÚN: NUESTRA VISIÓN



## CUMPLIMIENTO DE HITOS

### HITOS 2015

### COMENTARIOS

Reforzar la función de la Comisión de Adquisiciones y Enajenaciones (Comisión de contratación-CAE).	Se han celebrado 13 sesiones durante 2015 donde se han trasladado las propuestas de contratación o adjudicación.
Fomento de la contratación pública responsable.	33,33% de anuncios voluntarios publicados en materia de Contratación Pública.
Participación en la generación de empleo directo e indirecto.	Generación de empleo indirecto: 18 contratos de proveedores prorrogados, 74 adendas y 159 contratos con empresas externas.
Ampliar las colaboraciones con ONGs y Fundaciones, y continuar trabajando con las que ya existen acuerdos.	Se han firmado convenios de colaboración con Aldeas Infantiles, Fundación Seur, Banco de Alimentos y Unicef, entre otros.
Aumentar las colaboraciones público-privadas, por ejemplo con universidades en el ámbito de la formación y la investigación.	En 2015, la EMT ha establecido nuevos convenios de colaboración con la Universidad Rey Juan Carlos, la Universidad Politécnica de Madrid, la Universidad Autónoma de Madrid y varios Centros de Formación Profesional.

## LÍNEAS DE ACTUACIÓN 2015

La EMT consciente de su impacto en la comunidad más cercana, ha centrado una vez más su compromiso con la sociedad a través de las siguientes líneas de actuación:



## COMPROMISO RESPONSABLE EN LA CADENA DE SUMINISTRO

### GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

Responsabilidad desde el proveedor hasta el cliente



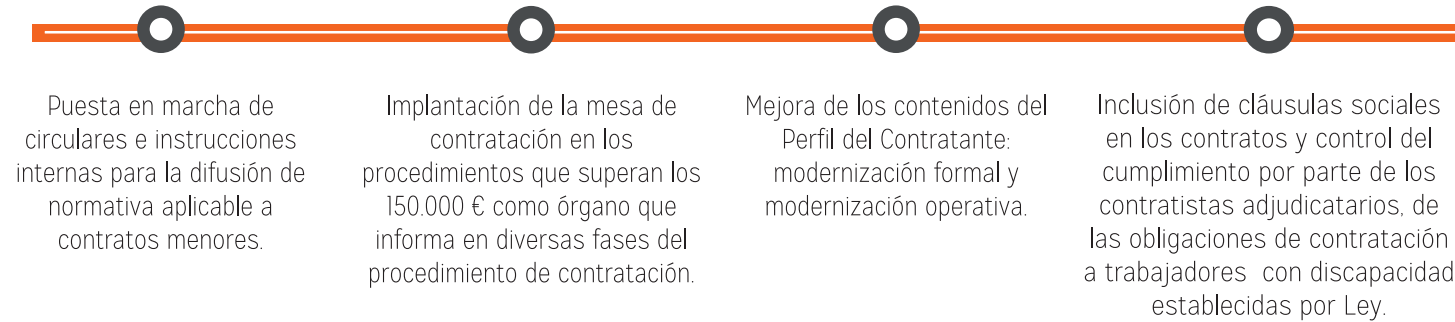
La EMT hace partícipe a su cadena de suministro de la Misión, Visión y Valores de la Empresa, para ello se esfuerza día a día en involucrar a cada uno de los eslabones en el modelo de gestión sostenible transmitiendo sus principios de Responsabilidad Social.

*Todos los proveedores de la EMT deben aceptar asumir los principios éticos, sociales y ambientales de la Empresa*

### CONTRATACIÓN PÚBLICA RESPONSABLE

Una de las responsabilidades principales de la EMT es velar por el cumplimiento de los principios y de los objetivos de transparencia y minimización de gasto en materia de Contratación Pública, así como de libre concurrencia, igualdad de trato y proporcionalidad garantizando el respeto de los aspectos procesales, legales y formales de los contratos.

Durante el año 2015 se han mejorado los procedimientos y modelos de documentación para conseguir la adaptación a las múltiples novedades legislativas. A lo largo del ejercicio, la EMT ha trabajado en los siguientes aspectos:



*En la inclusión de cláusulas sociales, se controla especialmente el control de cumplimiento por los contratistas adjudicatarios de las obligaciones de contratación de trabajadores con discapacidad.*

## 711 anuncios publicados<sup>1</sup>

- 367 procedimientos tramitados.
- 33,33% anuncios voluntarios publicitados frente al total.

(1) Anuncios tanto de transparencia, de licitación, de adjudicación y de formalización en DOUE, BOE, BOCM y página Web.

Dentro de las acciones de transparencia se está implementando la vinculación del Perfil del Contratante de la EMT con la Plataforma de Contratación del Estado, la cual está pendiente de finalización.

*Como parte de la supervisión de la contratación, se han celebrado 13 sesiones de la Comisión de Adquisiciones y Enajenaciones de carácter consultivo.*



La voluntad por extender la Responsabilidad Social a los contratos públicos, se plasma en un proceso de contratación estricto, tanto a la hora de cumplir los pliegos como en la ejecución del contrato, que tiene en cuenta además de requerimientos económicos y técnicos, los siguientes aspectos sociales y ambientales.

### Aspectos ambientales

- Emplear técnicas de protección ambiental.
- Fomentar el ahorro y el uso eficiente de energía y de los materiales.
- Priorizar procedimientos y métodos de producción ecológicos.
- Asegurar la gestión de los residuos conforme a la normativa europea.
- Usar materiales reciclados, reutilizados o ecológicos.
- Certificado de gestión ambiental (en determinados procedimientos).
- Compra de madera y papel procedente de explotaciones forestales sostenibles.

### Aspectos Sociales

- Libertad sindical y de asociación.
- Reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.
- Abolición efectiva del trabajo infantil.
- Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.
- Cumplimiento con los principios del Real Decreto Legislativo 1/2013 sobre derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

La EMT continúa con su participación en el **Foro de Contratación Socialmente Responsable** cuyos objetivos son: fomentar la inclusión de cláusulas de contenido social en la contratación pública y la difusión de buenas prácticas de contratación pública social y contratación responsable, entre otros.

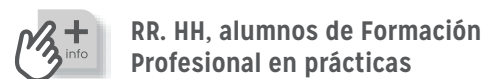


## CONTRIBUCIÓN SOCIAL

La Empresa se encuentra inmersa en el proceso de integración de la Responsabilidad Social Corporativa en su estrategia. Para ello, desarrolla acciones que aumenten la concienciación de la sociedad en aspectos éticos, sociales y medioambientales a través de la formación, sensibilización y divulgación.

### FOMENTO DEL EMPLEO, LA FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN

La EMT colabora con diferentes centros, universidades y proyectos cuyo fin es la formación y el fomento del empleo de futuros profesionales y trabajadores. Muestra de ello es la colaboración con diferentes **Centros Oficiales de Formación Profesional** para la realización de prácticas a través de convenios como el suscrito con el IES Clara del Rey o con el IES Luís Vives.



En esta misma línea, se ha firmado un convenio marco de **cooperación educativa para la realización de prácticas externas** con la Universidad Autónoma de Madrid, y mantiene otro convenio de colaboración en términos similares con la Universidad Politécnica de Madrid y con la Universidad Rey Juan Carlos.

A su vez, la EMT ha colaborado con la **Fundación Laboral de la Construcción**, en el marco de un proyecto de Movilidad Europea basado en la movilidad de profesionales del sector de la construcción, cuya finalidad es el intercambio de conocimiento en materias relacionadas con la eficiencia energética y los edificios de consumo energético casi nulo.

Como en años anteriores, la Empresa ha participado como formador en la IX edición del Postgrado sobre "Accesibilidad Universal y Diseño para Todos" del Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle, como título propio de la Universidad Autónoma de Madrid, en el que se ha transmitido las buenas prácticas que realiza la EMT en este ámbito.

En 2015, se ha iniciado la colaboración en el proyecto europeo de investigación científica "Fuerza Laboral Sostenible" financiado por el Consejo Europeo de Investigación y cuyo objetivo es analizar el papel que juegan las organizaciones en la creación de una fuerza laboral sostenible considerando ésta como la satisfacción de los empleados, su cohesión, productividad, formación, tiempos de descanso, conciliación laboral y personal, y su relación con otros elementos internos y externos de las condiciones del trabajo. Para ello, se estudiará una amplia variedad de empresas de 9 países europeos y de distintos sectores económicos. La participación en este estudio brinda una oportunidad única para obtener información relevante para la evaluación y mejora de las estrategias de RSC y de Recursos Humanos, y cuyos resultados se obtendrán durante el año 2016.

## PARTICIPACIÓN EN FOROS Y SEMINARIOS

La EMT ha participado en diferentes conferencias, jornadas y foros relacionados con sus actividades y con la sostenibilidad.

### Máster en Ingeniería de Automoción y Máster en Ingeniería de vehículos híbridos y eléctricos.

La EMT participó como ponente en los máster organizados por la Escuela de Ingenieros Industriales de Madrid.

### II Foro del Vehículo Eléctrico.

Participación como ponente en el foro organizado por la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid.

### IV Smart Energy Congress & Expo.

La EMT presentó la ponencia "Tecnología: eficiencia y sostenibilidad en la EMT de Madrid", en el congreso organizado por la Plataforma enerTIC.

### Comisión de Material Móvil de ATUC.

Se compartió la experiencia de la EMT en actuaciones de eficiencia energética, a través de una presentación en la Comisión de Material Móvil.

### Jornada Técnica "Huella de carbono del transporte público de Madrid".

La EMT participó como ponente en la jornada organizada por el CRTM dirigida a operadores integrados en el Sistema de Transporte Público madrileño.

### Jornada sobre Autobuses y Vehículos Industriales eco-eficientes.

Jornada organizada por la D.G. Industria de la CAM, en la cual la Empresa aportó su experiencia con los vehículos eficientes en el transporte urbano.

### Jornada sobre Vehículos eficientes a gas.

Presentación de la ponencia "El gas natural en la flota de autobuses de la EMT de Madrid", en la jornada organizada por la D.G. Industria de la CAM.

### Seminario sobre la llegada del gas natural a Menorca.

Ponente en el seminario organizado por la Fundación Gas Natural Fenosa.

### VIII Foro para la Sostenibilidad Medioambiental del Turismo.

La EMT participó como ponente en el foro organizado por FUTURALIA con la presentación "Vehículos Eficientes en el Transporte Urbano: Experiencias en la EMT de Madrid".

### XIX Forum de la Automoción Española.

En el forum organizado por ASEPA, la EMT expuso el "Observatorio de Costes del Transporte de Viajeros en Autocar".

### Ponencias en la ETSII.

A lo largo de 2015, la Empresa ha impartido ponencias sobre aspectos medioambientales de la EMT, nuevos vehículos no contaminantes y características de la flota en la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad Politécnica de Madrid.

### Jornada Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores.

Participación en mesa redonda en las Jornadas organizadas por el Ayuntamiento de Madrid donde se han trasladado públicamente los resultados del diagnóstico de la ciudad, así como los proyectos, las acciones y las sugerencias de cada área municipal de la Red.

## COLABORACIONES CON FUNDACIONES Y ONG'S

La EMT, dentro de su política de Responsabilidad Social Corporativa, ha asumido una serie de compromisos entre los cuales destaca la colaboración con diferentes organizaciones cuyo fin es aportar ayuda a diferentes causas con el objetivo de conseguir una mejora social, económica y ambiental de su entorno. Para ello se han firmado diversos acuerdos en los que ha involucrado altruistamente a todos sus Grupos de Interés.

En este marco corporativo, la Empresa ha participado en 2015 con las siguientes fundaciones, ONG's o campañas:

Campaña "Ahora no podemos parar" de UNICEF.



La Empresa, que colabora en la difusión, desarrollo, sensibilización y apoyo en campañas a favor de los derechos del niño, ha renovado el convenio con UNICEF dos años más. En 2015 se han recaudado más de 4.000 euros que irán destinados a paliar la mortalidad infantil en el Tercer Mundo, mediante la campaña de comunicación realizada en todos los centros de la Organización, así como la visibilidad que se ha dado en los autobuses. También se ha donado la recaudación obtenida en las secciones "Marca EMT" e "Históricos" de la tienda online.

La EMT ha colaborado también con UNICEF en la campaña de recaudación de fondos para Nepal tras sufrir dos terremotos en 17 días.

Alianza con Cruz Roja Española de la Comunidad de Madrid.



Dicha alianza contempla diferentes ámbitos de cooperación como son las acciones de concienciación y participación destinadas a viajeros y a empleados. Ejemplo de esta alianza son las siguientes campañas: "Cada segundo cuenta" lanzada en el mes de marzo en 100 autobuses, "X Solidaria", de Acción Social y Cruz Roja o la difusión del Plan de Empleo de Cruz Roja en la Comunidad de Madrid.

Campaña del frío.



Un año más, la EMT ha colaborado con el Ayuntamiento de Madrid en esta campaña enmarcada en el Programa Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, mediante dos servicios especiales para desplazar a dichas personas hasta los centros de acogida municipales. Para la prestación de este servicio se ha firmado un convenio con ACCEM (Asociación Comisión Católica Española de Migración).

*La campaña del frío finalizó con más de 50.500 viajeros transportados.*

"Tapones para una nueva vida" Fundación SEUR.



La EMT se ha unido al proyecto desarrollado por la Fundación SEUR cuyo objetivo es recaudar fondos, a través de la recogida y reciclaje de tapones de plástico, para ayudar a niños sin recursos a acceder a un tratamiento médico no reglado en el sistema sanitario, mejorando así su calidad de vida. Es un proyecto que aúna el compromiso social y medioambiental de la EMT.

En 2015 se han entregado 915.000 tapones, cuyo reciclaje ha evitado la emisión de 2.745 kg de CO2 a la atmósfera, principal gas causante del cambio climático. Harían falta 458 árboles durante un año para conseguir el mismo beneficio para el planeta.

*En 2015 se han entregado 915.000 tapones que han aportado 366 € a los 61.400 € obtenidos en el periodo, consiguiendo el adelanto de los tratamientos de 12 niños.*

Aldeas Infantiles SOS de España.



ALDEAS INFANTILES SOS

En abril de 2015, se ha firmado un convenio marco de colaboración a través del cual la EMT brinda su apoyo a la difusión y el desarrollo de las campañas a favor de niños, jóvenes y familias, tanto en programas de protección de menores como de prevención, que intentan evitar la ruptura de los hogares. Además, la EMT se ha comprometido a ceder espacios, como es el caso de los aparcamientos, para que esta ONG lleve a cabo acciones de sensibilización.

Corazón Classic Match 2015



Colaboración en la difusión de la campaña del partido benéfico "Corazón Classic Match 2015", liderada por la Fundación Real Madrid y Cruz Roja Española, que tuvo lugar en el Estadio Santiago Bernabéu en junio de 2015, y cuyo objetivo ha sido destinar la recaudación de la venta de entradas a la compra de material escolar para distribución de Cruz Roja Española cubriendo las necesidades de toda la Comunidad de Madrid.

Colaboración con bancos de alimentos



La Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) y la EMT han firmado un convenio de colaboración para apoyar la difusión y desarrollo de las actividades del FESBAL en la captación y recogida de alimentos y su distribución a los bancos asociados, así como en acciones de concienciación.

En 2015, la Empresa ha participado en la difusión de comunicación interna y externa de la campaña de FESBAL "III Gran Recogida de Alimentos". Asimismo, la EMT también ha organizado una campaña interna propia para la recogida de alimentos en la que se han establecido puntos de recogida en sus centros de trabajo consiguiendo 754 kg de alimentos donados.

La EMT ha creado una Red de Voluntariado donde las personas de la organización podrán participar en los proyectos desarrollados con dichas Fundaciones y ONG's

OTRAS ACCIONES

Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores.



La EMT ha querido ayudar a concienciar acerca de la problemática y peculiaridades del transporte urbano en autobús en Madrid, como apoyo al proyecto internacional Ciudades Amigables con las Personas Mayores, mediante la realización de varias sesiones informativas y formativas para los participantes de la Red y colectivos de personas mayores en el Centro de Operaciones de Sanchinarro.

Renovación del compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



Red Pacto Mundial España

La EMT ha renovado su compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact), manifestando así su compromiso con los 10 principios que promueve la entidad sobre el respeto por los derechos humanos y laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Premios Muévete Verde.

Un año más, la EMT ha participado como jurado en los premios Muévete Verde, organizados por el Ayuntamiento de Madrid, a las buenas prácticas en movilidad sostenible puestas en marcha en la ciudad. La entrega de premios fue celebrada en el Salón de Actos de la EMT, coincidiendo con la Semana Europea de la Movilidad.

Concurso Postales Navideñas.

Como en años anteriores, en 2015, ha sido convocado el Concurso de Postales Navideñas para hijos y nietos de empleados de la EMT, de entre 5 y 12 años de edad. El objetivo es involucrar a la familia en el día a día de los trabajadores de la EMT.

RETOS 2016

Finalizar los trabajos de vinculación del "Perfil del Contratante de EMT" en la plataforma de Contratación del Estado.



Finalizar el proceso de implantación de la contratación electrónica.



Elaboración de un Protocolo para implantar la reserva de determinados contratos a Contratos Especiales de Empleo a favor de Centros Especiales de Empleo.



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 del autobús.



Renovar el convenio de colaboración con CERMI Comunidad de Madrid.



Potenciar la presencia internacional en materia de movilidad y transporte.



Fomentar nuevas alianzas y proyectos en el ámbito de la formación, educación e investigación.



Crear nuevas colaboraciones sociales con ONGs y Fundaciones.



Incidir en la formación y sensibilización social en el ámbito de la accesibilidad.



## 8 Gestión Económica

### GESTIÓN ECONÓMICA SOSTENIBLE: NUESTRA VISIÓN

Desarrollar un modelo de gestión económica sostenible que garantice la optimización, la eficiencia y el uso responsable de los recursos disponibles

Fomentar la inversión socialmente responsable.

### PRINCIPALES CIFRAS

Miles de euros	2013	2014	2015	$\Delta$ % 2015/2014	% sobre total ejercicio
Ingresos del ejercicio	517.970	529.254	536.020	▲ 1,28	
Gastos del ejercicio	-496.433	-526.576	-525.733	▼ 0,16	
Resultados del ejercicio final	21.537	2.678	10.287	▲ 284,13	
Resultado Transporte Urbano	---	-4.978	-8.476	▲ 70,27	-82,39
Resultado Ayuda a la Movilidad	---	-3.756	3.267	▼ 186,98	31,76
Resultado Actividad Publicitaria	---	6.583	14.376	▲ 118,38	139,75
Resultado Actividad Consultoría	---	1.371	199	▼ 85,49	1,93
Resultado Aparcamientos	---	3.458	938	▼ 72,87	9,12
Impuestos sobre beneficios	---	---	-18		-0,17

La EMT desarrolla un modelo de gestión económica sostenible como parte de su estrategia empresarial, a través del cual además de mantener la rentabilidad económica de sus actividades productivas, contempla los riesgos y oportunidades asociados a los aspectos medioambientales y sociales.

No todas las actividades de la Empresa muestran rentabilidades económicas positivas. Es el caso del Transporte Urbano, cuyo déficit es compensado con los recursos generados por el resto de actividades, contribuyendo de esta forma a la consecución de un resultado final equilibrado.

## INGRESOS POR ACTIVIDAD: GASTOS DE EXPLOTACIÓN

Los ingresos derivados de las distintas actividades desarrolladas por la EMT durante 2015 han sufrido un incremento moderado del 1,30% con respecto al periodo anterior.

### INGRESOS POR ACTIVIDAD

Miles de euros	2013	2014	2015	Δ % 2015/2014	% sobre total ingresos
Transporte Urbano	454.917	444.646	440.350	▼ 0,97	82,16
Ayuda a la Movilidad	---	29.495	33.730	▲ 14,36	6,29
Aparcamientos	---	7.537	7.670	▲ 1,76	1,43
Gestión Publicitaria	3.511	7.153	15.022	▲ 110,01	2,80
Consultoría	405	1.767	350	▼ 80,19	0,07
Subvenciones y Aportaciones	42.985	22.870	3.060	▼ 86,62	0,57
Resto	-5.576	15.629	35.781	▲ 128,94	6,68
<b>TOTALES</b>	<b>496.242</b>	<b>529.097</b>	<b>535.963</b>	<b>▲ 1,30</b>	<b>100</b>

Esta estabilidad en la cifra de ingresos final no se ha dado de la misma manera en la naturaleza de los mismos, que en relación con 2014 varían de la siguiente forma:

	Δ % 2015/2014
<b>Gestión publicitaria (gestión de la publicidad de las marquesinas)</b>	▲ 110,01
<b>Subvención al déficit de la explotación por parte del Ayuntamiento</b>	▼ -86,62
<b>Resto<sup>(1)</sup></b>	<b>129</b>

(1) Principalmente por la recuperación del impuesto sobre hidrocarburos pagado en ejercicios anteriores.

### GASTOS DE EXPLOTACIÓN

En cuanto a los gastos de explotación, no se observan variaciones significativas en el volumen total de los mismos ni en su distribución por naturaleza.

Debido a que los ingresos de explotación han sufrido un aumento mayor que el de los gastos, en el ejercicio 2015 la Empresa ha obtenido un resultado positivo de explotación de 13.234 miles de euros.

Miles de euros	2013	2014	2015	Δ % 2015/2014	% sobre total gastos
Personal activo	400.939	399.134	402.221	▲ 0,77	76,95
Carburantes y lubricantes	47.446	43.840	37.808	▼ 13,76	7,23
Trabajos de terceros	661	725	1.086	▲ 49,79	0,21
Conservación	7.735	7.687	6.912	▼ 10,08	1,32
Material y utillaje	10.387	10.891	12.720	▲ 16,79	2,43
Neumáticos	1.076	1.195	1.321	▲ 10,54	0,25
Seguros	6.645	6.637	6.434	▼ 3,06	1,23
Tributos	3.966	2.274	3.660	▲ 60,95	0,70
Amortizaciones	36.305	34.511	33.511	▼ 2,90	6,41
Otros gastos	-1.665	15.584	17.056	▲ 9,45	3,26
<b>TOTAL</b>	<b>513.495</b>	<b>522.478</b>	<b>522.729</b>	<b>▲ 0,05</b>	<b>100</b>
<b>Resultado de la explotación</b>	<b>-17.253</b>	<b>6.619</b>	<b>13.234</b>	<b>▲ 99,94</b>	

## RESULTADOS FINANCIEROS

Miles de euros	2013	2014	2015	Δ % 2015/2014	% sobre rendimiento final
Ingresos financieros	191	122	57	▼ 53,28	-1,95
Gastos financieros	-4.448	-4.097	-2.987	▼ 27,09	101,95
Deterioro y resultado por enajenación de instrumentos financieros	---	34	---		
<b>Rendimiento financiero</b>	<b>-4.257</b>	<b>-3.941</b>	<b>-2.930</b>	<b>▼ 25,65</b>	<b>100</b>

La necesidad de financiación ajena lleva implícita una carga financiera para la EMT. Durante el ejercicio 2015, ésta se ha visto reducida en un porcentaje significativo como consecuencia de una menor disposición de las líneas de crédito en relación con el ejercicio precedente.

## BALANCE Y CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

BALANCE CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

Miles de euros

ACTIVO	2014	2015	Δ % 2015/2014	% sobre total activo
<b>A) ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>393.590</b>	<b>363.249</b>	<b>▼ 7,71</b>	
I. Inmovilizado Intangible	534	281	▼ 47,39	0,07
II. Inmovilizado material	390.683	361.133	▼ 7,56	90,45
III. Inversiones inmobiliarias	273	265	▼ 2,97	0,07
V. Inversiones financieras a largo plazo	2.094	1.564	▼ 25,29	0,39
VI. Activos por impuesto diferido	6	6	= 0,00	0,00
<b>B) ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>51.904</b>	<b>36.005</b>	<b>▼ 30,63</b>	
I. Activos no corrientes mantenidos para la venta	984	984	= 0,00	0,25
II. Existencias	4.104	4.210	▲ 2,58	1,05
III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	41.021	26.006	▼ 36,60	6,51
V. Inversiones financieras a corto plazo	422	872	▲ 106,59	0,22
VI. Periodificaciones a corto plazo	1.761	1.724	▼ 2,09	0,43
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	3.612	2.209	▼ 38,83	0,55
<b>TOTAL ACTIVO (A +B)</b>	<b>445.494</b>	<b>399.254</b>	<b>▼ 10,38</b>	

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2014	2015	Δ % 2015/2014	% sobre total pasivo
<b>Miles de euros</b>				
<b>A) PATRIMONIO NETO</b>	217.203	216.136	▼ 0,49	
A-1) Fondos propios	141.369	151.656	▲ 7,28	37,98
<b>I. Capital</b>	115.501	115.501	= 0,00	28,93
<b>III. Reservas</b>	49.342	49.610	▲ 0,54	12,43
<b>V. Resultados de ejercicios anteriores</b>	-26.153	-23.742	▼ 9,22	-5,95
<b>VII. Resultado del ejercicio</b>	2.678	10.287	▲ 284,07	2,58
A-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	75.834	64.480	▼ 14,97	16,15
<b>B) PASIVO NO CORRIENTE</b>	123.479	103.837	▼ 15,91	
<b>I. Provisiones a largo plazo</b>	8.909	11.201	▲ 25,73	2,81
<b>II. Deudas a largo plazo</b>	114.342	92.439	▼ 19,16	23,15
<b>IV. Pasivos por impuesto diferido</b>	228	196	▼ 13,94	0,05
<b>C) PASIVO CORRIENTE</b>	104.813	79.281	▼ 24,36	
<b>III. Deudas a corto plazo</b>	47.648	29.026	▼ 39,08	7,27
<b>IV. Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo</b>	539	517	▼ 3,97	0,13
<b>V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar</b>	56.113	49.191	▼ 12,34	12,32
<b>VI. Periodificaciones a corto plazo</b>	513	547	▲ 6,63	0,14
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)</b>	<b>445.494</b>	<b>399.254</b>	<b>▼ 10,38</b>	

La evolución del Activo y Pasivo con respecto al ejercicio anterior, tiene su explicación en la percepción de ingresos excepcionales por valor de 20.128 miles de euros correspondientes a la devolución del Impuesto sobre la venta minorista de determinados hidrocarburos, que han permitido a la EMT disponer de una liquidez suficiente para reducir la disposición de sus pólizas y disminuir su déficit de explotación.

## Cuenta de pérdidas y ganancias correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2015

Miles de euros	2014	2015	Δ% 2015/2014	% sobre ING/GTOS
<b>A) OPERACIONES CONTINUADAS</b>				
<b>1. Importe neto de la cifra de negocio</b>	452.523	448.334	▼ 0,93	83,64
<b>3. Trabajos realizados por la empresa para su activo</b>	1.057	428	▼ 59,53	0,08
<b>4. Aprovisionamientos</b>	-56.651	-52.933	▼ 6,56	10,07
<b>5. Otros ingresos de explotación</b>	63.787	55.644	▼ 12,76	10,38
<b>6. Gastos de personal</b>	-399.134	-402.221	▲ 0,77	76,51
<b>7. Otros gastos de explotación</b>	-32.871	-33.341	▼ 1,43	6,34
<b>8. Amortización de inmovilizado</b>	-34.511	-33.511	▼ 2,90	6,37
<b>9. Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras</b>	11.729	11.385	▼ 2,93	2,12
<b>10. Excesos de provisiones</b>	175	43	▼ 75,40	0,01
<b>11. Deterioro y resultado por enajenaciones de inmovilizado</b>	477	-722	▼ 251,22	0,14
<b>14. Otros resultados <sup>(1)</sup></b>	39	20.128	▲ 52063,25	3,76
<b>A.1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (1+3+4+5+6+7+8+9+10+11+14)</b>	6.619	13.234	▲ 99,94	
<b>12. Ingresos financieros</b>	123	57	▼ 53,27	-0,01
<b>13. Gastos financieros</b>	-4.097	-2.987	▼ 27,10	-0,56
<b>16. Deterioro y resultado por enajenaciones de inmovilizado</b>	34	----		
<b>A.2) RESULTADO FINANCIERO (12+13)</b>	-3.941	-2.930	▼ 25,65	
<b>A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (A.1 + A.2)</b>	2.678	10.304	▲ 284,73	
<b>17. Impuestos sobre beneficio</b>	----	-18		0,00
<b>A.4) RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS (A.3 +17)</b>	2.678	10.287	▲ 284,07	
<b>A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO (A.4)</b>	<b>2.678</b>	<b>10.287</b>	<b>▲ 284,07</b>	
<b>TOTAL GASTOS</b>	-526.576	-525.733	▼ 0,16	
<b>TOTAL INGRESOS</b>	529.254	536.020	▲ 1,28	
<b>RESULTADO</b>	<b>2.678</b>	<b>10.287</b>	<b>▲ 284,07</b>	

(1) Se recogen en este apartado los ingresos excepcionales mencionados con anterioridad

GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

GASTOS AMBIENTALES	2013	2014	2015	% Δ
Miles de euros				2015/2014
<b>Vehículos eco-eficientes:</b>				
Gastos por arrendamiento		1.355	1.353	▼ 0,17
Descontaminación de suelos	225	565	462	▼ 18,28
Eliminación de residuos	72	75	75	▲ 0,63
Programa cambios de Filtros de partículas	3.548	2.622		
Otros	0	0	13	
<b>TOTALES</b>	<b>3.846</b>	<b>4.617</b>	<b>1.903</b>	

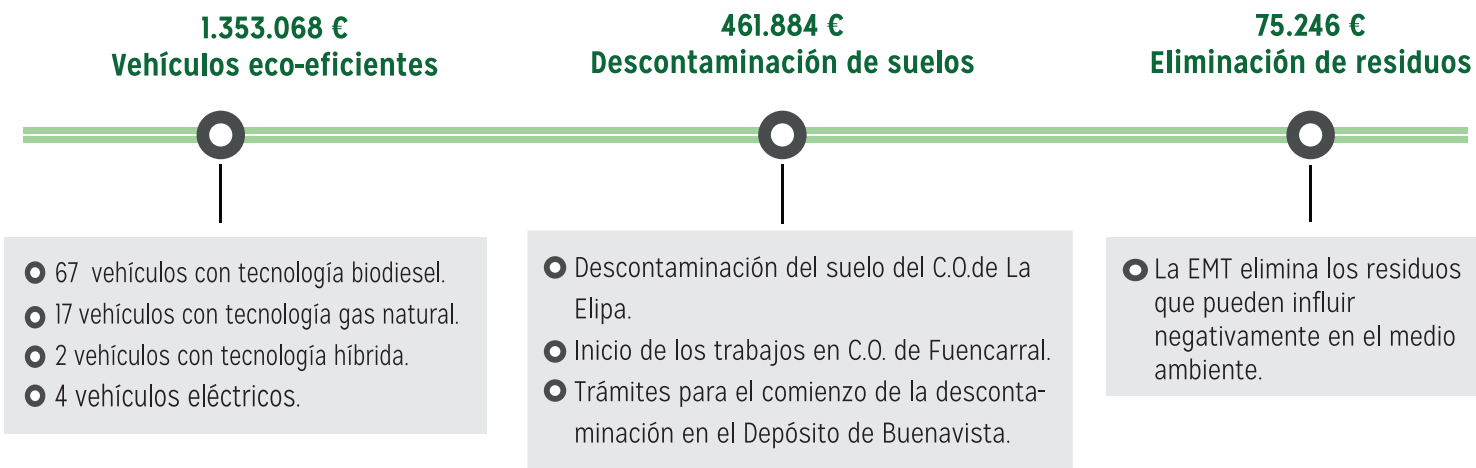
INVERSIONES AMBIENTALES (euros)

Vehículos eco-eficientes:

**Inversiones 13.154**

La inversión del ejercicio 2013 recoge las últimas entradas de autobuses ecoeficientes correspondientes al contrato de compra formalizado en 2012. En 2016 se volverá a firmar un nuevo contrato de compra de estos vehículos que se espera será recibida entre 2016 y 2017.

 Cuentas anuales 2015



**9** Acerca de esta Memoria



## CONTENIDO Y ALCANCE

Esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa corresponde al ejercicio 2015 y es publicada por séptimo año consecutivo. La EMT publica este informe con carácter anual y ha sido elaborado siguiendo las directrices del estándar Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4, mediante la aplicación de la opción de conformidad "Esencial".

Su principal objetivo es ofrecer información transparente sobre temas sociales, ambientales económicos y del servicio. Su contenido se complementa con el resto de información publicada en el nuevo Portal de Transparencia de la web [www.emtmadrid.es](http://www.emtmadrid.es).

Esta Memoria pone el énfasis en los avances realizados durante 2015, partiendo de la información proporcionada en las memorias de sostenibilidad publicadas en años anteriores e incluyendo todas las actuaciones significativas que han tenido lugar en el año, sin omitir información relevante para los Grupos de Interés de la Empresa. En la mayoría de los casos, se aporta información del último trienio 2013-2015. Pese a que la fusión con Madrid Movilidad se produjo en el ejercicio 2014, los datos correspondientes a 2013 incluyen la información de dicha empresa, con el fin de ayudar a la comprensión de la evolución sufrida por los datos reportados bajo un contexto temporal adecuado.

## MATERIALIDAD

La materialidad de los contenidos de este informe se ha determinado a partir de los análisis propios de la EMT y de la información recibida por parte de los Grupos de Interés identificados según su nivel de influencia-dependencia en la Empresa contemplados en la norma de Accountability AA1000AS. Los canales de comunicación establecidos con los mismos se encuentran definidos en el capítulo de "Gestión Comunicación".

Una muestra representativa de los mismos, tuvo la posibilidad de escoger los 10 aspectos del Marco Global que considera más relevantes. Los resultados fueron utilizados para calcular un índice de relevancia.

Cada aspecto material relevante ha sido analizado para identificar su correspondencia con los contenidos e indicadores específicos de la guía G4 de GRI, seleccionando aquellos apartados que realmente responden a los intereses de los Grupos de Interés y a la Estrategia de la EMT. Adicionalmente se han respondido voluntariamente otros apartados de G4 que, sin ser relevantes para la organización, contribuyen a aumentar la transparencia y la comprensión de la actividad de la Empresa.

### CORRESPONDENCIA GRI4

ASPECTOS MÁS RELEVANTES	ASPECTOS GRI G4	CAPÍTULO DE LA MEMORIA
	<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	2.- Presentación EMT
Calidad del servicio prestado	<b>PRODUCTO:</b> Salud y seguridad de los clientes; Privacidad de los clientes.	3.- Servicio
Atención al Cliente	<b>PRODUCTO:</b> Salud y seguridad de los clientes; Privacidad de los clientes.	3.- Servicio
Accesibilidad Universal	<b>PRODUCTO:</b> Salud y seguridad de los clientes.	3.- Servicio
Formación	<b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO:</b> Capacitación y educación.	5.- RR.HH
Innovación y desarrollo	<b>ECONOMÍA:</b> Desempeño económico.	8.- Gestión Económica
Planificación estratégica	<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>	1.- Mensaje de la Dirección
Empleo de Calidad	<b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO:</b> Empleo.	5.- RR.HH
	<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	2.- Presentación EMT
Gestión y Mantenimiento flota vehículos	<b>PRODUCTO:</b> Salud y seguridad de los clientes.	3.- Servicio
	<b>MEDIO AMBIENTE</b>	6.- Medio Ambiente
Movilidad sostenible	<b>MEDIO AMBIENTE</b>	6.- Medio Ambiente
Inversión / financiación responsable	<b>ECONOMÍA:</b> Desempeño económico.	8.- Gestión Económica
Calidad del aire y Cambio Climático	<b>MEDIO AMBIENTE:</b> Emisiones	6.- Medio Ambiente

## PRINCIPIOS DE CALIDAD DE LA MEMORIA

### CONSIDERACIONES REALIZADAS POR LA EMT

- Equilibrio** ○ La presente Memoria refleja tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño con el objeto de ofrecer una imagen imparcial de la Empresa.
- Comparabilidad** ○ Los datos presentados evidencian la evolución de los mismos durante el periodo 2013-2015, excepto en aquellos casos puntuales que presentan la falta de disponibilidad de algún dato o se ha considerado irrelevante mostrar la evaluación durante todo el periodo considerado.
- Precisión** ○ La información presentada es precisa, pormenorizada y cuantitativa para que los Grupos de Interés puedan evaluar el desempeño de la Empresa.
- Puntualidad** ○ La publicación de la actual Memoria se ha realizado en la misma época que en ejercicios anteriores.
- Claridad** ○ La información publicada es accesible y comprensible para los Grupos de Interés que tienen un conocimiento razonable de la Empresa y sus actividades.
- Fiabilidad** ○ La fiabilidad de la información publicada se encuentra garantizada mediante el proceso de trazabilidad en la generación y en la recopilación de los datos.

**10** Índice GRI

## ÍNDICE GRI

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		APARTADO	OBSERVACIONES
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	1. MENSAJE DIRECCIÓN	Reportado
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		APARTADO	OBSERVACIONES
G4-3	Nombre de la organización.	2. PRESENTACIÓN EMT La EMT	Reportado
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	2. PRESENTACIÓN EMT La EMT 3. SERVICIOS	Reportado
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	2. PRESENTACIÓN EMT Centros de la EMT Contraportada	Reportado
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria.	2. PRESENTACIÓN EMT Centros de la EMT 3. SERVICIOS Consultoría Proyectos Internacionales de Investigación.	Reportado
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	2. PRESENTACIÓN EMT La EMT	Reportado
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	2. PRESENTACIÓN EMT 3. SERVICIOS	Reportado
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas; capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	2. PRESENTACIÓN EMT Principales cifras 3. SERVICIOS 5. RRHH 8. GESTIÓN ECONÓMICA	Reportado

G4-10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de empleados por contrato laboral y sexo.</li> <li>Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.</li> <li>Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo.</li> <li>Tamaño de la plantilla por región y sexo.</li> <li>Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas.</li> <li>Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores</li> </ul>	5. RRHH Empleo de Calidad Conciliación de la vida laboral y personal	Reportado
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	---	100%
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	7. SOCIEDAD Compromiso responsable en la cadena de suministro.	Reportado
G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización;	---	Ningún cambio significativo en el 2015.
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	6. MEDIO AMBIENTE Sistema de gestión ambiental Calidad del aire y cambio climático.	Reportado
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	1. MENSAJE DIRECCIÓN 2. PRESENTACIÓN EMT 3. SERVICIOS 4. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN 5. RRHH 6. MEDIO AMBIENTE 7. SOCIEDAD	Reportado

G4-16	Elabore una lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales ostenta un cargo en el órgano de gobierno, participa en proyectos o comités, realiza una aportación de fondos notable o considera que ser miembro es una decisión estratégica.	3. SERVICIOS Consultoría Proyectos Internacionales de Investigación Accesibilidad Universal 7. SOCIEDAD Contribución social	Reportado
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		APARTADO	OBSERVACIONES
G4-17	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.</li> <li>Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.</li> </ul>	---	No hay estados financieros consolidados
G4-18	<ul style="list-style-type: none"> <li>Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.</li> <li>Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.</li> </ul>	9. ACERCA DE ESTA MEMORIA	Reportado
G4-19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	9. ACERCA DE ESTA MEMORIA	Reportado
G4-20	Indique la Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	---	No existen limitaciones concretas que afecten a los aspectos materiales identificados dentro de la organización.

G4-21	Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización.	---	No existen limitaciones concretas que afecten a los aspectos materiales identificados dentro de la organización.
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	9. ACERCA DE ESTA MEMORIA	Reportado
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	9. ACERCA DE ESTA MEMORIA	Reportado
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		APARTADO	OBSERVACIONES
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	4. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Comunicación con los grupos de interés	Reportado
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	4. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Comunicación con los grupos de interés 9. ACERCA DE ESTA MEMORIA Materialidad	Reportado
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés; o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	9. ACERCA DE ESTA MEMORIA Materialidad	Reportado
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la 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.	9. ACERCA DE ESTA MEMORIA Materialidad	Reportado

PERFIL DE LA MEMORIA		APARTADO	OBSERVACIONES
G4-28	Periodo objeto de la memoria	9. ACERCA DE ESTA MEMORIA Contenido y alcance	Reportado
G4-29	Fecha de la última memoria	9. ACERCA DE ESTA MEMORIA Contenido y alcance	Reportado
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	9. ACERCA DE ESTA MEMORIA Contenido y alcance	Reportado
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	Contraportada	Reportado
G4-32	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.</li> <li>Facilite el Índice de GRI de la opción elegida y la referencia al Informe de Verificación externa</li> </ul>	9. ACERCA DE ESTA MEMORIA Contenido y alcance 10. ÍNDICE GRI	Reportado
G4-33	<ul style="list-style-type: none"> <li>Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.</li> <li>Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.</li> <li>Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.</li> <li>Señale si el 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.</li> </ul>	---	Esta memoria no se verifica externamente
GOBIERNO		APARTADO	OBSERVACIONES
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	2. PRESENTACIÓN Organigrama Órganos de Gobierno de la EMT	Reportado

G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités: ejecutivos y no ejecutivos; independencia; antigüedad en el ejercicio; número de otros puestos y actividades significativos; sexo; miembros de grupos sociales con representación insuficiente; competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales y representación de grupos de interés.	2. PRESENTACIÓN Órganos de Gobierno de la EMT 8. GESTIÓN ECONÓMICA Cuentas anuales.	Reportado
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición	---	La presidenta del Consejo de Administración no tiene poder ejecutivo en la Empresa
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	2. PRESENTACIÓN Órganos de Gobierno de la EMT	Reportado
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	2. PRESENTACIÓN Órganos de Gobierno de la EMT	Reportado
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	2. PRESENTACIÓN Órganos de Gobierno de la EMT	Reportado
ÉTICA E INTEGRIDAD		APARTADO	OBSERVACIONES
G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	2. PRESENTACIÓN Misión, Visión y Valores Plan Estratégico Política de Responsabilidad Social Corporativa Sistemas de Gestión Implantados	Reportado

G4EC	DESEMPEÑO ECONÓMICO	APARTADO	OBSERVACIONES
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
G4-EC1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al principio del devengo, teniendo en cuenta entre otros aspectos los elementos básicos para las operaciones internacionales de la organización que se indican a continuación. Si los datos se presentan conforme al principio de caja, justifíquelo y describa los componentes básicos siguientes: valor económico directo generado (ingresos); valor económico distribuido, gastos operativos; sueldos y prestaciones de los empleados; pagos a los proveedores de capital; pagos a gobiernos (por país, véanse las indicaciones a continuación); e inversiones en comunidades y valor económico retenido (según la fórmula «Valor económico directo generado» menos «Valor económico distribuido»).</li> <li>Para una mejor evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación.</li> </ul>	8. GESTIÓN ECONÓMICA Cuentas anuales	Reportado
G4-EC4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de entes del gobierno durante el periodo objeto de la memoria, con información relativa a, como mínimo: desgravaciones y créditos fiscales; subvenciones; ayudas a la inversión, becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de subvenciones; premios con dotación económica; exención de regalías; ayuda financiera de las agencias de crédito a la exportación; incentivos financieros y otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación</li> <li>Desglose la información anterior por países.</li> <li>Indique si los gobiernos forman parte de la estructura accionarial de la organización, y en qué grado.</li> </ul>	8. GESTIÓN ECONÓMICA Ingresos por actividad y gastos de explotación Cuentas anuales.	Reportado
		2. PRESENTACIÓN	

<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: PRESENCIA EN EL MERCADO</b>			
G4-EC5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando la remuneración de un porcentaje significativo de la plantilla se base en la normativa relativa al salario mínimo, indique la relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollen operaciones significativas.</li> <li>Indique si en algún lugar con operaciones significativas no existe un salario mínimo local o si este es variable, desglosado por sexo. Si se pueden usar como referencia distintos salarios mínimos, indique cuál se está empleando.</li> <li>Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».</li> </ul>	---	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique qué porcentaje de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local.</li> </ul>	---	100%. Las actividades significativas de la organización se desarrollan a nivel nacional, siendo por tanto la contratación local.
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>			
G4-EC9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas se destina a proveedores locales (por ejemplo, porcentaje de productos y servicios que se adquieren en el ámbito local)</li> </ul>	---	100%. Las actividades significativas de la organización se desarrollan a nivel nacional, siendo por tanto la contratación local.

ENFOQUE DE GESTIÓN: AGUA			
G4-EN8	Indique el volumen total de captación de agua de las siguientes fuentes: aguas superficiales, entre otras el agua procedente de humedales, ríos, lagos y océanos; subterráneas; pluviales captadas directamente y almacenadas por la organización; residuales de otra organización; y suministro de agua municipal o de otras empresas de aguas. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.	---	El 100% del agua consumida proviene de suministro municipal.
G4-EN10	Indique el volumen total de agua que la organización ha reciclado o reutilizado y el volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización, en términos de porcentaje del agua total captada de acuerdo con el Indicador G4-EN8. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.	---	75% de agua es recuperada y reciclada en los centros de lavado automático, el resto es depurada antes de ser vertida a la red pública de saneamiento.
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMISIONES			
G4-EN15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.</li> <li>Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos ellos).</li> <li>Indique las emisiones de CO2 biogénico en toneladas métricas de CO2 equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1).</li> </ul>	6. MEDIO AMBIENTE Calidad del aire y cambio climático.	Reportado

G4-EN19	<ul style="list-style-type: none"> <li>Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO2 equivalente).</li> <li>Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos ellos).</li> <li>Indique qué año de base o punto de referencia se ha utilizado y por qué.</li> <li>Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.</li> <li>Indique si las reducciones se produjeron en las emisiones directas de GEI (Alcance 1), las emisiones indirectas por generación de energía (Alcance 2) o en otras emisiones indirectas (Alcance 3)</li> </ul>	6. MEDIO AMBIENTE Calidad del aire y cambio climático	Datos obtenidos del cálculo de la huella de carbono.
G4-EN21	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de: NOX; SOX; contaminantes orgánicos persistentes (COP); compuestos orgánicos volátiles (COV); contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP); partículas (MP) y otras categorías de emisiones atmosféricas estandarizadas identificadas en la normativa pertinente.</li> <li>Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión</li> </ul>	6. MEDIO AMBIENTE Calidad del aire y cambio climático	Reportado
ENFOQUE DE GESTIÓN: EFLUENTES Y RESIDUOS			
G4-EN22	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique el volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos, desglosado por: destino; calidad del agua, incluido el método de tratamiento y si ha sido reutilizada por otra organización.</li> <li>Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.</li> </ul>	6. MEDIO AMBIENTE Suelos	Reportado

G4-EN23	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique el peso total de los residuos peligrosos y no peligrosos, según los siguientes métodos de eliminación: reutilización; reciclaje; compostaje; recuperación, incluida la recuperación energética; incineración (combustión masiva); inyección en pozos de profundidad; vertedero; almacenamiento in situ; y otros (que debe especificar la organización informante).</li> <li>Explique cómo se determinó el método de eliminación de residuos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>la organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa;</li> <li>el contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información;</li> <li>procedimientos por defecto del contratista encargado de la retirada de residuos.</li> </ul> </li> </ul>	6. MEDIO AMBIENTE Gestión de residuos	Reportado
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>			
G4-EN29	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según: valor monetario total de las sanciones significativas; número de sanciones no monetarias y procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje.</li> <li>Si la organización informante no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.</li> </ul>	---	No se han producido multas significativas de carácter ambiental
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: GENERAL</b>			
G4-EN31	Informe sobre los gastos de protección ambiental, desglosados por: costes de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración y costes de prevención y gestión ambiental.	8. GESTIÓN ECONÓMICA Gastos e inversiones medioambientales.	Reportado
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES</b>			
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	---	Existe información y documentación que la EMT solicita para el control, seguimiento y verificación del cumplimiento de criterios medioambientales.

G4-EN34	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.</li> <li>Indique cuántas de las reclamaciones: se abordaron en el periodo objeto de la memoria y cuantas se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.</li> <li>Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.</li> </ul>	---	No se han recibido reclamaciones sobre impactos ambientales
<b>G4-LA</b>	<b>DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>	<b>APARTADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: EMPLEO</b>			
G4-LA1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique el número y el índice de nuevas contrataciones laborales en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región.</li> <li>Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región.</li> </ul>	5. RRHH Empleo de calidad	Reportado
G4-LA2	Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. Como mínimo, inclúyanse las siguientes prestaciones: seguro de vida; seguro médico; cobertura por incapacidad o invalidez; baja por maternidad o paternidad; fondo de pensiones; acciones y otras	5. RRHH Empleo de calidad	Reportado
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>			
G4-LA5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique a qué nivel suele operar cada uno de los comités formales de seguridad y salud conjuntos para la dirección y los empleados.</li> <li>Indique el porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos.</li> </ul>	---	El 100% de los trabajadores están representados en dichos comités.



G4-LA6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosado por: región y sexo..</li> <li>Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones (IR), la tasa de enfermedades profesionales (ODR), la tasa de días perdidos (LDR), la tasa de absentismo (AR) y las víctimas mortales (M) relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan in situ de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la organización, desglosado por región y sexo.</li> <li>Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.</li> </ul>	5. RRHH Prevención y Seguridad Laboral	Reportado. No existen diferencias significativas en la segmentación por sexos
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b>			
G4-LA9	Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por: sexo y categoría laboral.	5. RRHH Formación y desarrollo profesional	Reportado. No existen diferencias significativas en la segmentación por sexos
G4-LA10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados.</li> <li>Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.</li> </ul>	5. RRHH Formación y desarrollo profesional	Reportado
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>			
G4-LA12	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización: sexo, edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; grupos minoritarios y otros indicadores de diversidad, si procede.</li> <li>Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional: sexo; edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; grupos minoritarios y otros indicadores de diversidad, si procede.</li> </ul>	2. PRESENTACIÓN 5. RRHH Empleo de calidad	Reportado parcialmente.

<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES</b>			
G4-LA13	Indique la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría laboral, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».	5. RRHH Empleo de calidad	Reportado. El plan de igualdad garantiza la igualdad de trato en el ámbito salarial.
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES</b>			
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	---	Existe información y documentación que la EMT solicita para el control, seguimiento y verificación del cumplimiento de criterios laborales..
<b>G4-HR</b>	<b>DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS</b>	<b>APARTADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS</b>			
G4-HR10	Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	---	
<b>G4-HR</b>	<b>DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD</b>	<b>APARTADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: COMUNIDADES LOCALES</b>			
G4-S01	Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales usando, entre otros: evaluaciones de impactos sociales, tales como evaluaciones de impactos con perspectiva de género, basadas en procesos participativos; evaluación y vigilancia constante del impacto ambiental; publicación de los resultados de las evaluaciones de los impactos ambientales y sociales;	4. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Atención al cliente 7. SOCIEDAD Contribución Social	---

G4-S01	programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas; planes de Participación de los grupos de interés basados en su distribución geográfica; procesos y comités de consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables; comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos; procesos formales de reclamación desde las comunidades locales.	4. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Atención al cliente 7. SOCIEDAD Contribución Social	---
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>			
G4-S05	Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción. Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado. Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción. Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.	---	No ha habido casos de corrupción
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b>			
G4-S09	Indique qué porcentaje de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social. .	---	Existe información y documentación que la EMT solicita para el control, seguimiento y verificación del cumplimiento de criterios sociales.

<b>G4-PR DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>			
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>			
G4-PR1	Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	3. SERVICIO Seguridad Integral	---
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA</b>			
G4-EN22	Indique el volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos, desglosado por: destino; calidad del agua, incluido el método de tratamiento y si ha sido reutilizada por otra organización. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.	6. MEDIO AMBIENTE Suelos	Reportado
G4-PR7	Indique el número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados por: incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo y de la normativa que acarrearán una amonestación e incumplimientos de códigos voluntarios.	---	No ha habido incumplimientos
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES</b>			
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, divididas en: reclamaciones de partes externas fundamentadas por la organización y reclamaciones de órganos regulatorios. Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado. Si la organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración en este sentido	---	No se han presentado reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.



## DATOS DE CONTACTO

Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.  
Cerro de la Plata, 4  
28007 Madrid  
[www.emtmadrid.es](http://www.emtmadrid.es)

Síguenos en:

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

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

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

 [blogemtmadrid.es](http://blogemtmadrid.es)

