

# 2021

## Informe de Gestión

Estado de la Información  
No Financiera





# ÍNDICE

<b>A.</b>	<b>Evolución de la actividad de la empresa en 2021</b>	<b>3</b>
<b>I</b>	<b>· PRESENTACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>II</b>	<b>· RESUMEN ACTIVIDAD GENERAL DE LA EMPRESA</b>	<b>4</b>
<b>III</b>	<b>· ACTIVIDAD DE TRANSPORTE COLECTIVO URBANO</b>	<b>5</b>
<b>IV</b>	<b>· ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE AYUDA A LA MOVILIDAD</b>	<b>6</b>
<b>V</b>	<b>· ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE APARCAMIENTOS</b>	<b>7</b>
<b>VI</b>	<b>· ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE BiciMAD</b>	<b>8</b>
<b>VII</b>	<b>· ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE TELEFÉRICO</b>	<b>8</b>
<b>VIII</b>	<b>· ACTIVIDAD DE GESTIÓN PUBLICITARIA</b>	<b>9</b>
<b>IX</b>	<b>· ACTIVIDAD DE CONSULTORÍA</b>	<b>10</b>
<b>X</b>	<b>· ACONTECIMIENTOS MÁS RELEVANTES</b>	<b>10</b>
<b>XI</b>	<b>· INSTRUMENTOS FINANCIEROS Y PAGO MEDIO A PROVEEDORES</b>	<b>12</b>
<b>B.</b>	<b>Previsión de actividades y acontecimientos posteriores al cierre</b>	<b>13</b>
<b>C.</b>	<b>Estado de la Información No Financiera</b>	<b>18</b>
<b>1</b>	<b>· ENTORNO EMPRESARIAL DE EMT Y PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>18</b>
1 · 1	· Plan Estratégico	18
1 · 2	· Metodología de elaboración de la Información No Financiera	23
1 · 3	· Gestión de riesgos	25
1 · 4	· Gestión de proyectos	26
1 · 5	· Gestión de procesos	26

<b>2 · MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD</b> .....	27
2 · 1 · Impactos ambientales y medidas adoptadas .....	28
2 · 2 · Consumos .....	32
2 · 3 · Gestión de residuos .....	35
2 · 4 · Control y tratamiento de suelos contaminados .....	36
2 · 5 · Gestión de Riesgos Medioambientales .....	37
2 · 6 · Sistemas de Gestión de Medio Ambiente y Calidad .....	37
2 · 7 · Actividades para la mejora ambiental y protección a la biodiversidad ....	39
2 · 8 · Sensibilización y formación medioambiental .....	40
<b>3 · CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A RECURSOS HUMANOS</b> ....	41
3 · 1 · Plantilla de personal .....	42
3 · 2 · Tiempo de trabajo .....	51
3 · 3 · Relaciones Laborales .....	59
3 · 4 · Formación .....	61
3 · 5 · Accesibilidad Universal .....	63
3 · 6 · Integración e Igualdad .....	65
<b>4 · GESTIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b> .....	68
<b>5 · RELACIONES CON LA SOCIEDAD</b> .....	69
5 · 1 · Compromiso con el desarrollo sostenible. Relaciones con los grupos locales .....	69
5 · 2 · Contratación .....	73
5 · 3 · Consumidores .....	77
<b>6 · INFORMACIÓN FISCAL</b> .....	86
<b>7 · TABLA DE CONTENIDOS EINF</b> .....	87

# A. Evolución de la actividad de la empresa en 2021

## I. Presentación

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

A continuación, se detallan las líneas de actividad de las que EMT es responsable, así como sus dependencias a 31 de diciembre de 2021.

- Su principal actividad es la prestación del servicio de transporte público urbano colectivo de superficie mediante autobús en la ciudad de Madrid, para lo que cuenta con 1 Sede Central y 5 Centros de Operaciones (Carabanchel, Fuencarral, Entrevías, La Elipa y Sanchinarro) y una flota de 2.095 autobuses.
- Prestación del servicio de retirada de vehículos de la vía pública, según lo establecido en la Ordenanza de Movilidad de la Ciudad de Madrid, y del servicio de retirada y custodia de vehículos abandonados. EMT dispone de una flota de 80 grúas, así como 4 Bases de Rotación y 5 Depósitos. Además, el Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento lleva a cabo la vigilancia de los carriles reservados para el transporte público.
- Gestión integral de 26 aparcamientos públicos municipales (rotación, residentes y mixtos).
- Gestión del Sistema de Bicicleta Pública de Madrid (BiciMAD) en sus dos modalidades: BiciMAD Classic, con una flota de 3.622 bicicletas en 264 Estaciones distribuidas en diferentes puntos de la ciudad, y BiciMAD Go con 436 bicicletas destinadas a su alquiler sin base fija.
- Gestión del servicio público de Teleférico de Madrid (Rosales-Casa de Campo) y sus instalaciones asociadas.
- Consultoría e internacionalización. EMT participa y colabora en Proyectos Internacionales para el fomento de la movilidad urbana y transporte sostenible. Asimismo, presta servicios de asistencia técnica en materia de ingeniería y operación de redes de transportes en todo el mundo.
- Explotación publicitaria mediante la comercialización de publicidad exhibida en sus vehículos y en los aparcamientos y la gestión de la explotación de otros ingresos, como arrendamientos de locales para rodajes o eventos.

El 30 de diciembre de 2020 se suscribe una prórroga de un año del Convenio de Adhesión del Ayuntamiento de Madrid para el periodo 1 de enero de 2017, a 31 de diciembre de 2020. Ha continuado el proceso de negociación para la suscripción de un Convenio Específico entre EMT y el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM). El proceso para 2021 ha concluido con la suscripción de una Adenda, formalizada el 30 de diciembre de 2021.

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

## II. Resumen Actividad General de la empresa

La actividad de EMT en 2021 ha estado marcada por la recuperación del servicio tras el progresivo levantamiento de las restricciones de movilidad impuestas por la pandemia de la COVID-19 y por la incidencia que el temporal de nieve “Filomena” ha tenido sobre todas las actividades.

La actividad de Transporte Colectivo Urbano ha presentado un incremento de la demanda del 22,74% respecto a 2020 (54.931.123 viajeros), transportando un total de 296.491.925 viajeros. Esta recuperación es consecuencia del progresivo levantamiento de las restricciones de movilidad impuestas por la pandemia de la COVID-19 y del consecuente aumento de la oferta de servicio. El mes con menos viajeros corresponde a enero con un descenso del 63,16%, debido a la incidencia del temporal de nieve “Filomena”, entre los días 9 y 20 de enero, que obligó a interrumpir el servicio durante tres días y a su puesta en marcha con la incorporación paulatina de líneas hasta el día 19.

El total de kilómetros recorridos en línea ha sido de 93.106.298, un 6,11% más que en el ejercicio anterior derivado del aumento de la oferta de servicio ya comentada, de la menor priorización del uso del transporte privado frente al público, de la creación de cuatro nuevas líneas y del mayor número de Servicios Especiales puestos en funcionamiento.

Por otra parte, y dentro del compromiso que EMT suscribe con el Medio Ambiente, ha continuado la renovación del parque móvil con la adquisición de vehículos de gas natural y eléctricos, hasta un total de 160 unidades, lo que ha repercutido en una importante reducción de las emisiones contaminantes.

En cuanto al Servicio de Ayuda a la Movilidad hay que destacar que las intervenciones del servicio de grúas han experimentado un incremento del 20,55% sobre el año 2020, motivado, entre otros, por las actuaciones realizadas durante el temporal de nieve, tanto en la reiterada evacuación de vehículos bloqueados como en la colaboración en la habilitación de vías públicas. Por otra parte, se ha continuado fomentando la puesta en marcha de nuevos carriles reservados para el transporte, con la incorporación de 13 kilómetros al total de carril-bus vigilado.

Los aparcamientos también presentan un aumento significativo de la demanda, alcanzando un 28,95% en el caso de los vehículos en régimen de rotación. Asimismo, el número de visitantes del Teleférico ha crecido un 69,38%, a pesar del cierre de las instalaciones a partir del 25 de octubre para realizar una revisión técnica.

Uno de los principales hitos de la actividad de gestión de BiciMAD en 2021 ha sido la consolidación del nuevo servicio de BiciMAD Go, por el que EMT pone a disposición del ciudadano bicicletas que operan sin base fija, con las que se pueden realizar desplazamientos de punto a punto. A 31 de diciembre, la flota ascendía a 436 unidades y, a lo largo del año se han realizado 78.069 viajes. BiciMAD Classic presenta un descenso en el número de viajes, tanto en Abonados Anuales como Ocasionales, consecuencia de los efectos del temporal de nieve “Filomena” y del traspaso de viajeros al transporte privado.

En cuanto a Publicidad, hay que señalar que ha iniciado la actividad de Desarrollo de Negocio, cuya finalidad principal es la localización y explotación de nuevas fuentes de ingresos, al tiempo que su actividad publicitaria presenta una ligera recuperación con respecto a 2020.

Por lo que se refiere a la actividad de Consultoría, EMT ha continuado ofreciendo asesoramiento experto a empresas, autoridades del transporte y Ayuntamientos y participando en proyectos enfocados hacia una Movilidad Sostenible, si bien su volumen se ha visto igualmente afectado por la pandemia.

### III. Actividad de transporte colectivo urbano

#### Principales cifras Actividad de Transporte

	Número de líneas	Longitud total de las líneas (ida y vuelta)	Nº de autobuses en Parque Móvil de Explotación a 31 diciembre	Antigüedad del Parque (años)	Media diaria de autobuses	
					En servicio	En parque
<b>2021</b>	219	3.929,64	2.095	5,91	1.509,89	2.074,66
<b>2020</b>	215	3.861,68	2.066	5,80	1.438,67	2.023,06
<b>Δ</b>	4	67,96	29	0,11	71,22	51,60
<b>%</b>	1,86	1,76	1,40	1,90	4,95	2,55

	Kilómetros recorridos				Horas-vehículo en línea	Velocidad en línea
	En línea	En salida y encierro	Comerciales	Totales		
<b>2021</b>	93.106.298	7.230.533	100.336.831	101.654.885	7.251.262	12,84
<b>2020</b>	87.744.444	6.690.380	94.434.824	95.738.780	6.837.816	12,83
<b>Δ</b>	5.361.854	540.153	5.902.007	5.916.104	413.446	0,01
<b>%</b>	6,11	8,07	6,25	6,18	6,05	0,08

	Viajeros transportados			Ingresos Servicios de Transportes		
	Totales	Promedio diario	Por vehículo-km en línea	Totales	Tarifa técnica por km (1)	Por viajero
<b>2021</b>	296.491.925	812.307	3,1844	530.507.656	5,70	1,7893
<b>2020</b>	241.560.802	660.002	2,7530	537.663.757	6,13	2,2258
<b>Δ</b>	54.931.123	152.305	0,4314	-7.156.101	-0,43	-0,4365
<b>%</b>	22,74	23,08	15,67	-1,33	-7,01	-19,61

	Consumos por 100 km (expresados en energía kWh)				Viajes diarios por vehículo	Índice de ocupación
	Diésel	Gas natural	Eléctrico	Híbrido		
<b>2021</b>	508,57	663,22	128,71	469,12	19,22	35,54
<b>2020</b>	503,37	632,44	128,30	461,07	18,80	30,87
<b>Δ</b>	5,20	30,78	0,41	8,05	0,42	4,67
<b>%</b>	1,03	4,87	0,32	1,75	2,23	15,13

	Plantilla a 31 de diciembre		Personal adscrito a los Servicios de Transporte (2)			
	Plantilla Efectiva	Plantilla Total	Plantilla Total a 31 de diciembre	Plantilla Media anual	Plantilla Media por vehículo en servicio	Plantilla Media por vehículo en parque
<b>2021</b>	9.168	9.833	8.305	8.345	5,527	4,022
<b>2020</b>	9.126	9.816	8.405	8.385	5,828	4,145
<b>Δ</b>	42	17	-100	-40	-0,301	-0,123
<b>%</b>	0,46	0,17	-1,19	-0,48	-5,16	-2,97

(1) Calculada sobre los kilómetros en línea.

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

Se ha transportado un total de 296.491.925 viajeros, lo que representa un incremento de la demanda del 22,74% con respecto a 2020 (54.931.123 viajeros), consecuencia del progresivo levantamiento de las restricciones de movilidad impuestas por la pandemia de la COVID-19 y del consecuente aumento de la oferta de servicio. El mes con menos viajeros corresponde a enero, con un descenso del 63,16%, debido no solo a las mencionadas restricciones de movilidad, sino también por el temporal de nieve "Filomena", entre los días 9 y 20 de enero, que obligó a interrumpir el servicio durante tres días y asueta en marcha con la incorporación paulatina de líneas hasta el día 19.

La utilización del Abono Transportes se ha situado en 237.731.772 viajeros, con un incremento del 21,78%. En cuanto a los viajeros con Títulos EMT y Metrobús, han pasado de 43.445.672 a 57.885.164, con un incremento del 33,24% que ha afectado a todos los títulos, especialmente al Billete Sencillo, al Metrobús y al Billete Sencillo Aeropuerto.

El total de kilómetros recorridos en línea ha sido de 93.106.298, un 6,11% más que en el ejercicio anterior. La velocidad en línea se incrementa ligeramente (0,08%), pasando de 12,83 km/h en 2020 a 12,84 en 2021, mejorando la velocidad programada en los cuadros de servicio. La media diaria de autobuses en servicio ha aumentado un 4,95%, por las mismas razones expresadas para los viajeros.

En 2021, se han dado de alta 160 autobuses, al tiempo que se han retirado del servicio 131, por lo que el Parque Móvil ha aumentado en 29 unidades.

El consumo de carburante ha aumentado un 10,37% debido a la recuperación de la normalidad tras la reducción de los kilómetros realizados por la menor oferta de servicio motivada por la pandemia de la COVID-19 y el Estado de Alarma vigente durante 2020. Por otra parte, el consumo por kilómetro aumenta ligeramente respecto a 2020, debido a la mayor densidad de tráfico, aunque disminuye en el periodo 2018-2021. Asimismo, el importante incremento del consumo de electricidad, en valores absolutos, es debido a las incorporaciones de nuevos vehículos propulsados por este tipo de energía.

## IV. Actividad de gestión de ayuda a la movilidad

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

La capacidad de almacenamiento útil para la retirada de vehículos disponible en 2021 es de 9.404 plazas, incrementándose con respecto a 2020 en 436, como consecuencia de la instalación de nuevas estanterías para vehículos en el depósito de Vicálvaro.



Al cierre de este ejercicio el número total de grúas era de 80, que han realizado 63.971 intervenciones, lo que supone un 20,55% más que en el año anterior. Del total de intervenciones, el 59,71% (38.198) han sido vehículos retirados de la calle, lo que representa un 16,97% más que en 2020 (32.656). Hay que tener en cuenta que con motivo del temporal de nieve “Filomena”, EMT tuvo que realizar una extraordinaria retirada de vehículos que habían quedado bloqueados, así como participar activamente en el proceso de habilitación de vías para permitir la circulación.

Con objeto de fomentar los carriles reservados para el transporte público, desde enero de 2007, se viene realizando la actividad de vigilancia del carril-bus mediante el sistema de captación automática de matrículas a través de cámaras fotográficas instaladas en el vehículo, así como la supervisión del estado de los separadores físicos. El total de kilómetros de carril-bus, a 31 de diciembre, es de 190,708, de los que 35,699 disponen de separador. En 2021, se ha puesto en funcionamiento una prueba piloto consistente en la instalación de separadores luminosos del carril-bus mediante balizamiento led empotrado en el asfalto.

## V. Actividad de gestión de aparcamientos

EMT ha gestionado un total de 26 aparcamientos, en régimen de residentes y rotación, lo que eleva el total de plazas disponibles a 12.094, además de otros dos aparcamientos disuasorios con un total de 251 plazas.

La distribución de plazas, por tanto, es de 9.714 plazas en rotación y 2.380 de residentes.

El número de vehículos que han estacionado en régimen de rotación ha sido de 1.753.172, con un incremento del 28,95% sobre los de 2020. El número total de abonados ha sido de 20.486 con un crecimiento del 2,97%.

De forma complementaria a la actividad principal, en los aparcamientos se prestan los siguientes servicios:

- Puntos de Recarga Eléctrica. EMT cuenta con un total de 141 puntos de recarga en sus instalaciones, que se gestionan desde la app “Electro-EMT”.
- Puntos de recogida de pedidos. Se han instalado doce Lockers en otros tantos aparcamientos y un centro de distribución logística en el Aparcamiento de Plaza Mayor.
- Sistema de estacionamiento BiciPARK, para aparcar bicicletas en sus aparcamientos. Con acceso a través de la app “Madrid Mobility 360”. En 2021, se han implementado tres nuevos BiciPARK.

## VI. Actividad de gestión de BiciMAD

La flota de bicicletas de BiciMAD Classic ha experimentado un aumento significativo con respecto a 2020, hasta alcanzar, a 31 de diciembre, un total de 3.622 bicicletas. En cuanto a BiciMAD Go, la flota es de 436 bicilcetas.

El total de estaciones, a 31 de diciembre, es de 264 (de la cuales 6 son dobles) y están distribuidas en catorce distritos de la ciudad.

El servicio de BiciMAD Classic se ha visto afectado por las circunstancias ya comentadas del temporal de nieve "Filomena" y el traspaso de viajeros del transporte público al privado, así como por los efectos del vandalismo, con un promedio de más de 350 bicicletas diarias arrancadas de sus bases, que ha obligado a la instalación de un candado inteligente en toda la flota. Cierra el año 2021 con 68.002 Abonados Anuales, con un descenso con respecto al año 2020 de 9.461 abonados, que se ha producido, de manera paulatina, a partir del mes de mayo. Los usuarios Ocasionales presentan un tiempo medio de viaje muy superior al de Abonados, 64,07 minutos frente a 26,09.

En cuanto a BiciMAD Go, servicio iniciado en septiembre de 2020, que opera sin base fija y con cuyas bicicletas se pueden realizar desplazamientos de punto a punto, 2021 ha sido el año de su consolidación, con un total de 78.069 viajes a lo largo del año.

El número de horas ofertadas en calle ha experimentado un crecimiento del 20,98% (3.893.411.46 horas más que en 2020).

## VII. Actividad de gestión de teleférico

Esta actividad se ha visto igualmente afectada por el temporal de nieve "Filomena", que ha conllevado el cierre desde el 9 de enero al 27 de febrero, así como por el cierre de actividad desde el 25 de octubre en adelante para realizar una revisión técnica de las instalaciones.

De este modo, ha estado abierto al público un total de 197 días, lo que supone un incremento del 17,96% sobre el año 2020 y ha transportado 186.591 visitantes, un 69,38% más que el año anterior. Debido a las medidas sanitarias vigentes, no ha sido posible ofertar los Talleres Infantiles, ni las actividades dirigidas a colegios. Aun así, se han renovado y firmado diversos acuerdos comerciales para la promoción del servicio.

## VIII. Actividad de gestión publicitaria

La actividad publicitaria ha experimentado una ligera recuperación a lo largo de 2021, entre otras razones, por todas las iniciativas puestas en marcha, entre las que destaca un nuevo contrato de explotación publicitaria, iniciado en agosto de 2021, en el que se incluye la publicidad en el exterior de los autobuses y en los aparcamientos y la gestión de la publicidad en el interior de los vehículos a través de contenidos de entretenimiento y publicidad en las pantallas multimedia.

Además, en marzo de 2021, se incorpora la actividad de Desarrollo de Negocio, cuya finalidad principal es la localización y explotación de nuevas fuentes de ingresos.

Las principales actividades realizadas durante 2021 han sido:

### ■ Publicidad

- Control y gestión del contrato del exclusivista publicitario de autobuses y aparcamientos.
- Supervisión de la explotación publicitaria de las marquesinas.
- Gestión de contenidos y venta de objetos promocionales corporativos en las tiendas de EMT.
- Gestión del contrato de aplicación y retirada de vinilos publicitarios en autobuses.
- Arrendamiento de espacios o bienes para la realización de rodajes y eventos.

### ■ Desarrollo de negocio

- Seguimiento y negociación, junto con la Dirección de Otros Servicios de Movilidad, de espacios en la Planta de Movilidad de Canalejas para la instalación y explotación de un lavadero ecológico.
- Seguimiento y negociación, junto con la Dirección de Otros Servicios de Movilidad, de un procedimiento para la instalación y explotación de un centro de distribución urbana de mercancías denominado “centro de consolidación de reparto de paquetería y mercancía”.
- Tramitación de un nuevo contrato para la instalación de Locker en la zona ubicada en la calle Alcalá, 17 (Canalejas).
- Prórroga del Acuerdo de Colaboración para el Desarrollo y expansión del Carné Madridista y promoción del Teleférico de Madrid.

## IX. Actividad de consultoría

Entre las actividades realizadas en 2021, cabe destacar:

- Consultorías externas: desarrollo del modelo operacional para el proyecto de electrificación de una línea en la ciudad de Guadalajara (México), así como desarrollo del proyecto para la electrificación de la flota de autobuses en la ciudad de Buenos Aires (Argentina). Asistencia técnica: al BRT Transmilenio Bogotá (Colombia), a la empresa ARRIVA para la electrificación de la flota de autobuses urbanos de Alcorcón, Móstoles y Navalcarnero y al operador público en Bogotá (Colombia), para el desarrollo de la estructuración técnica y legal, así como económica y financiera;
- Consultorías relacionadas con urbanismo y movilidad para el Ayuntamiento: Firma de un Convenio de Colaboración para la coordinación, financiación y ejecución de las actuaciones previstas en la modificación del PGOUM en los ámbitos APE 05.27 Colonia Campamento y APR 08.03 Prolongación de la Castellana, que contempla el traslado del Centro de Operaciones de Fuencarral a una parcela situada en las Tablas. Aprobación de modificación del PGOUM para la creación del Área de Planeamiento Específico 15.16 “La Elipa” y la delimitación de la Unidad de Ejecución Única, en el distrito de Ciudad Lineal.
- Proyectos de Movilidad: implantación del hidrógeno como nuevo combustible alternativo y Proyecto AUTO-Bus.
- Proyectos Internacionales de Investigación: SCALE UP, LEAD, MOMENTUM, SHOW y SOLUTIONSplus

## X. Acontecimientos más relevantes

### RESUMEN DE INVERSIONES LLEVADAS A CABO

En este ejercicio se ha ejecutado el 87,58% de las inversiones presupuestadas. Entre ellas, destacan:

- Adquisición de 296 autobuses para el servicio de transporte, de los que 190 unidades son estándar de GNC, 100 estándar eléctricos y 6 son minibuses eléctricos.
- Ampliación del proyecto de sustitución de la tecnología embarcada (paneles, consolas, Cctv y sistema de conducción autónoma) en toda la flota de autobuses.

- Continuidad de los proyectos de conteo de viajeros del Servicio de Transporte, EFIBUS y del Proyecto MaaS para la integración de los distintos servicios de movilidad de la ciudad de Madrid.
- Continuación con la dinamización de los sistemas tecnológicos, con proyectos como SAP Hana, infraestructura de seguridad perimetral y una nueva aplicación para gestión de procesos.
- Instalación de nuevos aseos para conductores en calle.
- Trabajos para la construcción del nuevo Centro de Operaciones de La Elipa y comienzo del estudio del nuevo Centro de Operaciones de Las Tablas.
- Adecuación de instalaciones en centros de operaciones, entre las que destacan la instalación de nuevos puntos de recarga eléctricos para autobuses y la instalación de fotovoltaica.
- Adecuación de las instalaciones en las dependencias del Departamento de Atención al Cliente y del Servicio de Ayuda a la Explotación en el edificio de la Sede Central.
- Adecuación de las instalaciones técnicas y tecnológicas de Aparcamientos e instalación de puntos de recarga eléctricos para vehículos. Adecuación completa en algunos aparcamientos, puesta en marcha de una electrolinera en el Aparcamiento de Canalejas y actualización del sistema de gestión de aparcamientos.
- Adecuación de las instalaciones técnicas y tecnológicas de las bases de grúas, destacando la instalación de estanterías para vehículos y la actualización del sistema de gestión de flotas.
- Adquisición de bicicletas y estaciones para la consolidación y futura ampliación del servicio de BiciMAD y nuevo servicio BiciMAD Go.

## XI. Instrumentos financieros y pago medio a proveedores

En virtud de la obligación de información sobre instrumentos financieros, se informa que la sociedad no ha suscrito ni mantiene en 2021 ningún instrumento financiero complejo que resulte relevante para la valoración de sus activos, pasivos, situación financiera o resultado.

### INFORMACIÓN SOBRE APLAZAMIENTOS DE PAGOS EFECTUADOS A PROVEEDORES

A continuación, se detalla la información relativa al periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales.

#### Aplazamientos de pago a proveedores

Periodo de Pago (días)	2021	2020
Periodo medio de pago a Proveedores	44,79	53,22
Ratio de operaciones pagadas	41,37	56,01
Resto de operaciones pendientes de pago	53,45	30,39

Pagos (euros)	2021	2020
Total pagos realizados	177.354.328	208.362.381
Total pagos pendientes	70.212.117	25.449.039
<b>Total</b>	<b>247.566.445</b>	<b>233.811.420</b>

Los datos expuestos en el cuadro anterior sobre pagos a proveedores hacen referencia a aquellos que, por su naturaleza, son acreedores comerciales por deudas con suministradores de bienes y servicios, de modo que incluyen los datos relativos a los epígrafes "Proveedores", "Proveedores, Empresas del Grupo y asociadas" y "Acreedores Varios" y "Proveedores de Inmovilizado" del pasivo corriente del Balance.

Los cálculos se han realizado según la Resolución de 29 de enero de 2016, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, sobre la información a incorporar en la Memoria de las Cuentas Anuales en relación con el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales. Dada la operativa de la Sociedad, se ha decidido incluir en este cálculo los pagos a Proveedores de Inmovilizado.

El plazo máximo legal de pago aplicable a la Sociedad en el ejercicio 2021 según la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales es de 30 días excepto que exista un acuerdo entre las partes con un plazo máximo de 60 días.

# B. Previsión de actividades y acontecimientos posteriores al cierre

## GESTIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA

### OBJETIVOS DE PRODUCCIÓN Y COSTE DE LOS RECURSOS

Con fecha 2 de noviembre de 2021, el Consejo de Administración de EMT aprueba el Proyecto de Presupuestos de la sociedad para 2022, cuyas principales magnitudes, son las siguientes:

#### Presupuesto de Gastos Corrientes

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

- Gastos de personal activo: 538.846,17 miles de euros.

El presupuesto de gastos de personal se incrementa un 5,65% frente a la estimación de cierre del ejercicio 2021, incremento motivado tanto por las nuevas incorporaciones, debidas a la ampliación de servicio, como por el cumplimiento de los acuerdos registrados en Convenio Colectivo, aplicando una revisión salarial del 2,0%.

- Gastos de combustibles 28.513,31 miles de euros.

Los gastos de combustibles se han presupuestado, principalmente, en función de la evolución de los precios medios del año 2021, aplicados a las producciones previstas y al consumo unitario de los nuevos vehículos.

- Gastos suministros y servicios 66.809,37 miles de euros.

El presupuesto para suministros y servicios se ha presupuestado en función de las necesidades contractuales estimadas para el ejercicio 2022.

- Amortizaciones 85.121,16 miles de euros.

Las amortizaciones responden a la aplicación de los coeficientes legalmente establecidos a los valores de los bienes amortizables de empresa, tanto de los activos de alta estimados a cierre del año 2021, como a las adquisiciones de activos previstas a lo largo del ejercicio 2022.

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

### Costes de los recursos explotación

Actividad	Personal activo	Carburantes y Lubrificantes	Resto de consumos	Suministros y servicios	Amortizaciones del activo	Tributos	Gastos financieros	Total
Servicios de Transporte	500.738,48	28.335,41	17.831,88	50.965,36	81.985,13	3.313,46	963,87	684.133,59
Gestión de Ayuda Movilidad	22.817,39	124,61	145,67	6.049,97	373,75	854,30	0,19	30.365,88
Gestión de Aparcamientos	6.495,04	0,25	72,55	5.182,44	923,02	604,90	53,10	13.331,30
Gestión de BiciMAD	6.170,72	52,79	1.123,44	2.868,78	1.828,98	10,00	22,70	12.077,41
Gestión del Teleférico	809,81	0,25	48,96	887,14	6,42	1,31	2,50	1.756,39
Gestión publicitaria	804,15	-	0,95	551,60	3,22	-	-	1.359,92
Consultoría	1.010,58	-	0,56	304,08	0,64	-	-	1.315,86
<b>Total EMT</b>	<b>538.846,17</b>	<b>28.513,31</b>	<b>19.224,01</b>	<b>66.809,37</b>	<b>85.121,16</b>	<b>4.783,97</b>	<b>1.042,36</b>	<b>744.340,35</b>

### Presupuesto de Ingresos Corrientes

Los ingresos por prestación del servicio de transporte urbano se han presupuestado en base a las condiciones que se esperan alcanzar en el Convenio Específico entre el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) y la Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT) para el ejercicio 2022.

Las necesidades de financiación de EMT a través de Tarifa de Equilibrio para alcanzar los objetivos planteados para la actividad de transporte son de 614.988,29 miles de euros.

Los ingresos del Ayuntamiento de Madrid, en forma de subvención, para financiar la actividad de Ayuda a la Movilidad, el déficit de los PAR y la Actividad de Consultoría al Ayuntamiento de Madrid, así como la prestación del servicio de la Línea H1 de la Actividad de Servicios de Transporte, ascienden a 18.000,00 miles de euros.

Los ingresos generados por las diferentes actividades vinculadas a la Movilidad, Aparcamientos, BiciMAD y Teleférico se han presupuestado en 24.806,48 miles de euros.

Los ingresos por la Actividad de Publicidad se han presupuestado en 16.353,50 miles de euros.

Los ingresos de la Actividad de Consultoría ajena a la subvención del Ayuntamiento se han presupuestado en 737,50 miles de euros.



## Ingresos de Explotación

Actividad	Ingresos			Subvenciones		Total
	Por Tarifa de Equilibrio Servicio Transportes	Actividades vinculadas a la Movilidad	Fuera de Explotación	Explotación	Capital	
Servicios de Transporte	614.988,29	-	5.034,78	1.118,99	65.091,72	686.233,78
Gestión de Ayuda Movilidad	-	915,00	-	16.658,29	181,76	17.755,05
Gestión de Aparcamientos	-	15.059,78	217,08	220,07	327,12	15.824,05
Gestión de BiciMAD	-	7.301,70	1.535,16	-	664,08	9.500,94
Gestión del Teleférico	-	1.530,00	128,99	-	3,68	1.662,67
Gestión publicitaria	-	-	16.353,50	-	0,04	16.353,54
Consultoría	-	-	737,50	600,65	0,64	1.338,79
<b>Total EMT</b>	<b>614.988,29</b>	<b>24.806,48</b>	<b>24.007,01</b>	<b>18.598,00</b>	<b>66.269,04</b>	<b>748.668,82</b>

## Presupuesto de Inversiones

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

El importe total de conceptos presupuestados para inversiones en el ejercicio 2022 asciende a 215.520,15 miles de euros, para la adquisición de nuevas necesidades de activos, y a 1.789,99 miles de euros, para la devolución de principales y pagos comprometidos por arrendamiento financiero, según el siguiente detalle:

## Necesidades de inversión

Actividad	Aplicaciones Informáticas	Construcciones	Instalaciones técnicas	Maquinaria y utillaje	Mobiliario	Sistemas y equipos informáticos	Material Móvil		Amortización de Préstamos	Total
Servicios de Transporte	5.540,13	38.130,32	26.641,46	770,30	75,00	515,00	112.045,20	<b>183.717,41</b>	1.789,99	<b>185.507,40</b>
Gestión de Ayuda Movilidad	-	-	225,00	4,50	-	-	-	<b>229,50</b>	-	<b>229,50</b>
Gestión de Aparcamientos	-	-	11.342,29	10,00	-	-	-	<b>11.352,29</b>	-	<b>11.352,29</b>
Gestión de BiciMAD	-	-	8.560,51	81,61	3,06	-	11.066,02	<b>19.711,20</b>	-	<b>19.711,20</b>
Gestión del Teleférico	-	-	504,75	5,00	-	-	-	<b>509,75</b>	-	<b>509,75</b>
Gestión publicitaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultoría	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total EMT</b>	<b>5.540,13</b>	<b>38.130,32</b>	<b>47.274,01</b>	<b>871,41</b>	<b>78,06</b>	<b>515,00</b>	<b>123.111,22</b>	<b>215.520,15</b>	<b>1.789,99</b>	<b>217.310,14</b>

## Recursos previstos para inversiones

Recursos Previstos para Inversiones	Miles de euros
<b>Fondos Propios</b>	<b>18.852,12</b>
Procedentes del Presupuesto de Gastos de Explotación por amortizaciones contables de los bienes de Activo Inmovilizado	
Por Amortización de Activos	85.121,16
Por Compensación de Amortización de Bienes Subvencionados	-66.269,04
<b>Otros Fondos</b>	<b>198.458,02</b>
Transferencia de Capital Ayuntamiento	108.584,20
Subvenciones otras entidades	3.272,44
Endeudamiento a largo plazo	86.601,38
<b>Total</b>	<b>217.310,14</b>

El importe de las inversiones presupuestadas para 2022, se financiará con recursos de la sociedad en 18.852,12 miles de euros, así como con transferencia de capital del Ayuntamiento de Madrid, subvenciones de capital de otras entidades y endeudamiento a largo plazo en 198.458,02 miles de euros.

## ANÁLISIS DE RIESGOS EN EL PRESUPUESTO 2022

Para el cálculo del gasto de carburantes, se ha realizado una estimación en función del consumo previsto, según el servicio programado, el número y tipo de la flota de autobuses y las necesidades de las diferentes actividades, de 1.632.498,01 l de gasóleo y 63.512.692,46 m<sup>3</sup> de gas natural. Cabe destacar el importante riesgo asumido actualmente por la sociedad en este ámbito, con la escalada de precios actuales motivada por la coyuntura internacional y la importante dependencia de EMT de los combustibles, especialmente el gas natural.

Se consideran clave, para EMT, los términos de negociación del nuevo Convenio Específico con el CRTM para poder cumplir los objetivos y líneas de actuación marcadas en el presupuesto del ejercicio 2022, así como el Convenio Regulador de las condiciones de Adhesión del Ayuntamiento de Madrid al Consorcio Regional de Transportes de Madrid, ya que en este se han planteado, entre otras, las necesidades reales de financiación de inversión afectas al servicio de transporte.

La financiación mediante subvención del Ayuntamiento para financiar la Actividad de Servicios a la Movilidad no cubre totalmente sus costes, generándose un déficit de 12,61 millones de euros que debe estar financiado con los resultados positivos del resto de actividades.

Las fuentes de financiación de las inversiones propuestas para el ejercicio 2022 son, principalmente, transferencia de capital del Ayuntamiento de Madrid y endeudamiento a largo plazo para completar la totalidad del plan de inversiones presupuestado.

A tener en cuenta que los objetivos, líneas de actuación y financiación de todos ellos, para el presupuesto 2022, estarán condicionados por la evolución de las medidas que se tomen por la situación sanitaria actual y de los posibles ajustes económicos presupuestarios.

## **ACCIONES PROPIAS**

La Sociedad no posee acciones propias al cierre del ejercicio 2021. No se han realizado transacciones.

# C. Estado de la Información No Financiera

## 1 ENTORNO EMPRESARIAL DE EMT Y PLAN ESTRATÉGICO

EMT presta sus distintos servicios en la ciudad de Madrid y aplica criterios de calidad y eficiencia enfocados a la mejora en la atención a sus clientes, siempre con una firme y constante apuesta por la movilidad sostenible.

Las principales acciones que EMT tiene previstas realizar finalizado el año 2021 están recogidas en el “Apartado B. Previsión de actividades y acontecimientos posteriores al cierre” de este informe.

### 1 · 1 PLAN ESTRATÉGICO

Tal como se señala en las “Cuentas Anuales” y en el “Apartado I. Presentación” de este Informe, la actividad principal de la Empresa es la explotación por gestión directa del servicio de transporte público colectivo, dentro de la competencia del Ayuntamiento de Madrid en materia de transporte y como órgano de gestión del mismo. Además, es responsable de las siguientes líneas de actividad:

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

EMT aborda durante el ejercicio 2021 el proceso de elaboración de su Plan Estratégico, la hoja de ruta que guiará la trayectoria de la Empresa hasta el año 2025. Un proceso con la siguiente secuencia metodológica:

- Introducción y contexto de EMT
- Análisis y posicionamiento de la Empresa
- Formulación estratégica
- Resultados esperados

## 1 · 1 · 1 Introducción y contexto de EMT

Tras una breve inicial retrospectiva histórica de los principales hitos que han conducido la Empresa hasta el presente, el proceso de elaboración del Plan comienza con la recopilación de las actuales magnitudes esenciales de la Empresa en lo que a activos y actividades se refiere, simbolizados en sus casi diez millares de trabajadores, siete líneas de negocio y cinco Centros de Operaciones, que hacen posible que EMT sea el operador de referencia de transporte público de superficie en la ciudad de Madrid.

## 1 · 1 · 2 Análisis y posicionamiento de la Empresa

A continuación, la conformación del Plan Estratégico prosigue con una profunda labor analítica.

En primer lugar, de la propia Empresa y de sus actuales líneas de negocio, mediante una amplia y transversal línea de actuaciones sobre todas las esferas de la organización:

- 17 entrevistas con Directores y Jefes de Área
- 3 workshops con el Comité de Dirección
- 3 workshop con mandos intermedios, conductores y personal de taller
- 70 reuniones de trabajo
- Informes internos
- Visitas a Centros de Operaciones, BiciMAD y Teleférico

Y, en segundo término, del conjunto de factores externos y de contexto que necesariamente determinan su posicionamiento presente y futuro. Mediante un análisis PESTEL de elementos de contexto (políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales), se estudian los parámetros de desarrollo de las líneas de actividad en que EMT está presente y las de los prestadores internacionales más prestigiosos, se analizan informes sectoriales de referencia y las principales tendencias en materia de movilidad y transporte público, se evalúan los distintos documentos que a nivel municipal, autonómico, nacional, europeo e internacional configuran el marco general de orientaciones y objetivos en los que agentes públicos y privados han de desenvolver sus actividades.

- Informes de referencia:
  - Deloitte Insights
  - Barómetro de la Nueva Movilidad, RACC Mobility Institute
  - Informes UITP
  - DBK Sectores Aparcamientos Mercado Ibérico, 2019
- Análisis del entorno:
  - Estrategia de Sostenibilidad Ambiental Madrid 360

- Estado de la Movilidad de la ciudad de Madrid 2020
  - Encuesta Domiciliaria de Movilidad 2018
  - Hoja de ruta hacia la neutralidad climática 2050
  - Nueva Ordenanza de Movilidad Sostenible 2021
  - Plan de Movilidad Urbana Sostenible de la ciudad de Madrid
  - Acuerdos de la Villa 2020
  - Objetivos de Desarrollo Sostenible
  - Pacto Verde Europeo
  - Acuerdos de París
- Principales referencias internacionales, sintetizadas en las siguientes autoridades del transporte y operadores internacionales analizados, para los servicios de autobús, bicicleta y aparcamientos.

### Autoridades del Transporte/Operadores Internacionales y actividad analizada

Autoridad Transporte / Operador Internacional	Autobús	Bicicleta	Aparcamientos
AT, Auckland	●		●
ATAC, Roma	●		
BVG, Berlín	●		
Capital Bikeshare, Washington D.C.		●	
Citibike, Nueva York		●	
Egged, Israel	●		
Indigo, Madrid			●
LADOT, Los Ángeles	●	●	●
LTA, Singapur	●		
Metrobus, Washington D.C.	●		
Nextbike, Berlín		●	
RATP, París	●		
Roma Mobilità, Roma		●	
Saba, Madrid			●
TfL, Londres	●	●	●
TfNSW, Sidney	●		
Velib, París		●	

Como consecuencia y culminación de este proceso analítico de posicionamiento corporativo, se identifican los retos y oportunidades que EMT asume hasta 2025.

■ Retos aspiracionales:

- Ser un agente clave en la apuesta del Ayuntamiento de Madrid por la sostenibilidad, tanto con la transformación de la flota como con la transición a infraestructuras más sostenibles.
- Ser líder en innovación, con la introducción de nuevas soluciones tecnológicas y dinamizando el sector de la movilidad en la ciudad.
- Mejorar la experiencia del cliente de todos los servicios de EMT a través de un mejor entendimiento de sus necesidades.

■ Retos de desarrollo de negocio:

- Capturar nuevos clientes mediante el aumento de la velocidad comercial, mejora de la calidad y eficiencia y la provisión de nuevos servicios.
- Identificar nuevas vías de ingresos a través de la diversificación de negocios actuales u ofreciendo nuevas soluciones de movilidad.

■ Retos internos:

- Disponer del mejor talento a través de políticas de formación y capacitación profesional y de reconocimiento del desempeño.

### 1 · 1 · 3 Formulación estratégica

EMT estructura su formulación estratégica en la definición de un propósito general y unos objetivos corporativos que trascienden los servicios y negocios de la Empresa. El Plan se basa sobre ocho ejes y define unos objetivos estratégicos que se materializan en proyectos e iniciativas.

El planteamiento responde a los retos y oportunidades a los que se enfrenta la Empresa, y se alinea con los compromisos de sostenibilidad y vertebración de ciudad que define el Ayuntamiento de Madrid, descendiendo desde su propósito general hasta los proyectos e iniciativas.

El propósito general destaca como fortaleza el ser una **empresa pública madrileña** con la voluntad de ser **referencia en la integración** de la **movilidad sostenible** en el ámbito urbano.

La estructura de la Formulación Estratégica queda, por tanto, definida de la siguiente forma.

#### Formulación Estratégica

Estructura de la Formulación Estratégica	
Propósito General	1
Objetivos Corporativos	4
Ejes Estratégicos	8
Objetivos Estratégicos	18
Proyectos	24
Iniciativas	118

Los cuatro objetivos corporativos resultan transversales para toda la Empresa, centrados en la sostenibilidad, el cliente, la rentabilidad económica y la transformación digital:

- Avanzar hacia una empresa verde, descarbonizada y que aproveche las ventajas de la economía circular.
- Potenciar la orientación al cliente con un servicio de interés general excelente.
- Garantizar la sostenibilidad financiera y crecer empresarialmente a través de nuevos negocios y servicios.
- Impulsar la transformación digital de EMT y la mejora de eficiencia en la prestación de los servicios de movilidad.

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

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

Los proyectos definidos son los que se relacionan a continuación.

## Proyectos

Proyectos	
1.	Optimización de las operaciones de mantenimiento.
2.	Optimización de las operaciones de autobús.
3.	Desarrollo del Autobús 2030, el Smart Bus (Bus Bajo Demanda) y la conducción autónoma.
4.	Mejora de la operativa de los servicios de movilidad.
5.	Optimización y mejora de las instalaciones de control de las operaciones.
6.	Definición y construcción de los Centro de Operaciones del futuro.
7.	Transformación de las infraestructuras para un futuro sostenible.
8.	Transformación de la cultura y la relación con el empleado.
9.	HUB de formación STEM, FP y capacitación profesional.
10.	Mejora de la eficiencia económica y financiera.
11.	Mejora y optimización de los sistemas de riesgos, los procesos y del modelo de gobernanza actual.
12.	Descarbonización y compensación de emisiones.
13.	Diseño del plan de economía circular.
14.	Transformación de la experiencia del cliente.
15.	EMT Digital e innovadora.
16.	Explorar nuevos servicios de transporte y movilidad.
17.	Mejorar el posicionamiento de la Empresa.



## Proyectos (continuación)

Proyectos	
18.	Desarrollo inmobiliario del Centro de Negocios Chamartín.
19.	Madrid Mobility 360.
20.	Potenciar y desarrollar otros negocios de servicios de movilidad.
21.	Expansión del negocio de BiciMAD.
22.	Desarrollo comercial de los activos de EMT.
23.	Prospección de provisión de servicios energéticos a terceros.
24.	Proyecto de Fondos.

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

### 1 · 1 · 4 Resultados esperados

El Plan Estratégico, así como la formulación y selección estratégica llevadas a cabo para definir los proyectos del Plan, tienen como objetivo posicionar a EMT en 2025 como referente nacional y europeo a la vanguardia de la movilidad sostenible, flexible y multimodal, digital, eficiente y orientada al cliente.

Por eso, en 2025 EMT, como empresa pública al servicio de la ciudad de Madrid, será:

- Referente en la movilidad sostenible de la ciudad, cien por cien libre de diésel y con un avance claro en la descarbonización de la flota.
- Más eficiente en sus operaciones y más innovadora y digital en el desarrollo de sus servicios.
- Orientada hacia el cliente y a la prestación excelente de sus servicios.
- Infraestructuras y Centros de Operaciones energéticamente más sostenibles y que aporten más valor a los procesos de negocio.
- Servicios y negocios actuales más desarrollados y prospección de diversificación de nuevos negocios.
- Impulsora del empleado en todo su desarrollo profesional y comprometida con la igualdad, el talento y la formación continua de sus trabajadores.

### 1 · 2 METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN NO FINANCIERA

A lo largo de este informe, se han ido plasmando las distintas políticas y acciones para generar

impactos positivos y disminuir los negativos, así como los datos asociados a los temas medioambientales y sociales (los contenidos están referidos a lo explicitado en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre).

## 1 · 2 · 1 Materialidad

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

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

### ■ Identificación de aspectos

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

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

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

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

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

### ■ Priorización de los aspectos

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

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

### ■ Cálculo del Índice de relevancia total

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

El resultado de este análisis se resume a continuación.

## Resultados del análisis de Materialidad

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

Está previsto para 2022 realizar un nuevo análisis de materialidad que incluya grupos de interés y Servicios que no formaron parte del anterior.

## 1 · 3 GESTIÓN DE RIESGOS

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

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

Debido a las circunstancias del año 2020, se consideró necesario realizar un mapa de riesgos global, con el fin de definir cualquier situación que pudiera producirse tanto a nivel interno como externo.

En 2021, se ha realizado el informe de riesgos inicial y se ha trabajado con las distintas áreas de la Empresa para definir el nuevo Sistema de Gestión de Riesgos, siendo uno de los objetivos la implicación a todos los niveles de la Dirección de la Empresa y haciendo a sus miembros corresponsables del análisis, evaluación y valoración de los mismos.

## 1 · 4 GESTIÓN DE PROYECTOS

Durante 2021, se ha implantado una herramienta específica para la gestión de todos los proyectos de EMT, basada en SAP (SAP PS), que está integrada con el resto de módulos, especialmente con los módulos financieros y logísticos.

En el último trimestre, se han realizado pruebas para su puesta en marcha. Su introducción supondrá un cambio significativo en la manera de gestionar proyectos en todas las Direcciones y Áreas de la Empresa. En esta herramienta, cuya puesta en marcha concluirá en 2022, se dispondrá de manera centralizada de toda la información de los proyectos de la Empresa, lo que contribuirá a su mejor gestión (presupuestos, planes, hitos, desviaciones...) y a la alineación de la ejecución de los proyectos con los objetivos y metas del Plan Estratégico.

## 1 · 5 GESTIÓN DE PROCESOS

En 2021, ha continuado la puesta en marcha del Sistema de Gestión Corporativo, que permitirá alinear el seguimiento de la Estrategia con la gestión de los servicios de la Empresa mediante la certificación de los procesos integrados en el Mapa de Procesos Corporativo. A este respecto, se han contemplado aquellos procesos que agrupan las certificaciones UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015.

Como consecuencia, se ha actualizado el Mapa General de Procesos y los siguientes procesos:

- Proceso de gestión y operación de la Oficina de Atención al Cliente (OAC).
- Proceso de comunicación de EMT.
- Proceso de gestión de Centros de Operaciones.
- Proceso de gestión de Grúas.
- Proceso de gestión de Aparcamientos.
- Proceso de formación de EMT.
- Proceso de mantenimiento de instalaciones internas de EMT.

Independientemente, y relacionado con la necesidad de elaborar y actualizar, de manera íntegra y detallada, el mapa global de procesos y procedimientos de la Empresa, incluyendo su reingeniería y optimización, durante este ejercicio, se han preparado dos proyectos: el primero relacionado con la

revisión prioritaria y urgente de determinados procesos administrativos y financieros; el segundo, el levantamiento de la globalidad de los procesos, incluyendo la actualización del Mapa General de Procesos de EMT.

En ambos casos, tras el levantamiento y rediseño de los procesos y subprocesos, se integrarán en la herramienta de gestión de procesos corporativa, con el objetivo de sistematizar los flujos de trabajo y los procesos y de mejorar su eficiencia y eficacia, permitiendo la adecuada orientación y desempeño de los ámbitos competenciales desarrollados por cada Dirección. Se prevé que se publiquen ambos procedimientos en el primer semestre de 2022.

Por otra parte, se ha seguido avanzando en la herramienta interna para la mejora de los procesos de la cadena de valor, en particular del sistema de calidad interno de los procesos de los Servicios de Transporte de Autobús, para conseguir un análisis sobre la gestión del servicio con el propósito final de favorecer la toma de decisiones y posibles mejoras en el servicio prestado.

## 2 MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD

EMT dispone de una Política Ambiental que suscribe su compromiso con el Medio Ambiente y la Sostenibilidad y por la cual se aplican las medidas necesarias para minimizar los impactos ambientales negativos generados por su actividad.

La Empresa ha establecido diversos objetivos ambientales, entre los que cabe destacar la reducción del consumo de papel (un 7% con respecto a 2019, año de referencia, ya que los datos de 2020 no son representativos debido a la pandemia de la COVID-19).

Asimismo, se han realizado diversas comunicaciones ambientales dirigidas a los trabajadores en relación con la minimización y segregación de residuos, uso eficiente de los recursos..., contabilizándose un total de once. Durante 2021, además, han seguido utilizándose combustibles alternativos (gas natural y electricidad) en la flota de autobuses, cumpliendo con los más estrictos requisitos ambientales y favoreciendo una importante reducción en las emisiones, como se puede apreciar en el apartado de emisiones.

Entre las tareas que debe realizar el Departamento de Medio Ambiente, relacionadas con el estricto cumplimiento legal de la normativa aplicable, se encuentran la elaboración de los procedimientos ambientales y sus especificaciones técnicas, si las hubiera, la adecuada gestión de los residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, descontaminación de suelos, tratamiento de aguas y control de emisiones atmosféricas. En relación con el Sistema de Gestión Ambiental, también se efectúa el seguimiento de consumos, propuesta y objetivos ambientales, identificación y evaluación de aspectos ambientales, control del comportamiento ambiental de las contratadas, realización de auditorías internas y asistencia en externas, planificación y realización de simulacros...

## 2 · 1 IMPACTOS AMBIENTALES Y MEDIDAS ADOPTADAS

### 2 · 1 · 1 Caracterización del Parque Móvil

En el siguiente cuadro, puede observarse la composición de la flota en función de la clasificación de las Directivas de la Unión Europea, así como su evolución desde el año 2018 hasta el año 2021.

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

Directiva UE	Unidades				
	2018	2019	2020	2021	Δ % 2021/2020
Euro III	18	5	-	-	-
Euro IV	370	363	326	222	-31,90
Euro V (1)	266	107	43	41	-4,65
VEM	687	656	482	464	-3,73
Euro VI	670	901	1.134	1.238	9,17
Cero emisiones	38	50	81	130	60,49
<b>TOTAL</b>	<b>2.049</b>	<b>2.082</b>	<b>2.066</b>	<b>2.095</b>	<b>1,40</b>

(1) Incluye los vehículos catalizados.

Se aprecia un notable aumento en el número de vehículos de Parque Verde, debido a la incorporación en 2021 de 160 vehículos (56 eléctricos y 104 autobuses propulsados por gas natural. De este modo, el Parque Verde asciende a 1.874 vehículos, conformado por autobuses de gas natural convencional, diésel (Euro V o superior y VEM), híbridos y eléctricos.

Con respecto a todo el Parque Móvil, el 78,38% está propulsado por gas natural convencional. Los vehículos híbridos de Gas Natural Comprimidos (GNC) están compuestos por dos tipos de tecnología: vehículos GNC híbrido convencional, con 7 unidades (que suponen un 0,33% de la flota) y GNC híbrido enchufable, con otras 7 unidades (un 0,33% del total), así como 1 vehículo dual fuel (0,05% del total) que combina diésel con GNC. El 6,21% de la flota corresponde a vehículos eléctricos puros con cero emisiones, con un total de 130 unidades y el resto de la Flota Verde la componen 57 vehículos con propulsión diésel (2,72%) y 30 vehículos híbridos diésel (1,43%).

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

Tipo de Combustible	Unidades	% Sobre flota total
GNC / Convencional	1.642	78,38
GNC / Híbrido	7	0,33
GNC / Híbrido Enchufable	7	0,33
GNC / Gas-Diésel	1	0,05
Diésel / >= Euro V	57	2,72
Diésel / Híbrido	30	1,43
Eléctrico	130	6,21
Diésel	221	10,55
<b>Total</b>	<b>2.095</b>	<b>100,00</b>

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

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

### 2 · 1 · 2 Emisiones

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

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

Emisiones Reguladas	2019		2020		2021	
	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km
NOx	210.324,2	2,0711	143.966,9	1,5037	139.788,9	1,3751
HC	22.227,5	0,2189	20.322,3	0,2123	23.677,1	0,2329
CO	165.070,1	1,6255	109.208,4	1,1407	109.005,3	1,0723
Partículas	1.648,6	0,0162	1.093,2	0,0114	1.069,1	0,0105

Dióxido de Carbono	2019		2020		2021	
	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km
CO <sub>2</sub>	139.198,3	1,3707	120.347,4	1,2570	132.042,6	1,2989

Como se puede observar, a pesar de la menor actividad en 2020, como consecuencia de la pandemia de la COVID-19, ha continuado la reducción de las emisiones contaminantes, tanto en valores absolutos como en emisiones por kilómetro, especialmente en los contaminantes más nocivos, los NOx y las partículas. Esto es debido a la incorporación de coches nuevos que cumplen la normativa Euro VI, mucho más exigente que los vehículos sustituidos, así como autobuses eléctricos sin contaminación a nivel local.

En cuanto a las emisiones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), con influencia sobre el efecto invernadero pero sin efectos nocivos a nivel local, aunque tienen valores ligeramente más altos que 2020, también se han reducido tanto en términos relativos como en valor absoluto, si comparamos con 2019, año no influido por la pandemia.

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

Emisiones Reguladas	2019		2020		2021	
	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km
NOx	208,4	0,1539	161,7	0,1502	172,8	0,1513
HC	19,6	0,0144	15,3	0,0142	21,7	0,0190
CO	124,2	0,0917	95,8	0,0890	114,1	0,0999
Partículas	1,0	0,0008	0,8	0,0007	0,8	0,0007

Dióxido de Carbono	2019		2020		2021	
	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km
CO <sub>2</sub>	654,6	0,4835	511,9	0,4756	564,5	0,4943

En cuanto a la flota de grúas de Movilidad, aunque se ha producido un crecimiento del total de emisiones en valores absolutos, por la mayor actividad del año 2021, los valores relativos permanecen estables durante todo el trienio, debido a la renovación de la flota en el trienio 2017-2019 y la sustitución de todos los vehículos Euro IV por nuevos vehículos Euro V y Euro VI.

En lo referente a las emisiones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), con influencia sobre el efecto invernadero, pero sin efectos nocivos a nivel local, presentan un ligero descenso, en términos absolutos, sobre 2019, sin que sea valorable el crecimiento sobre 2020 por la menor actividad de este año de inicio de la pandemia.

### 2 · 1 · 3 Huella de Carbono

En 2021, se ha elaborado el cálculo de la huella de carbono de EMT correspondiente a 2020 con los alcances 1 y 2, para determinar el impacto de las emisiones generadas por la actividad que desarrolla la Empresa. Para ello, se han considerado los diferentes consumos de combustible y gases fluorados empleados por vehículos de la flota e instalaciones, así como el consumo de electricidad en las mismas. El cálculo resultante es de 137.878 t de CO<sub>2</sub> equivalente y su detalle se muestra en el siguiente cuadro.

#### Cálculo Huella de Carbono desde 2018

Alcance	t CO <sub>2</sub>		
	2018	2019	2020
1: Emisiones Directas	162.893,04	161.139,32	133.527,41
2: Emisiones Indirectas	6.415,50	5.327,98	4.350,87
<b>TOTAL</b>	<b>169.308,54</b>	<b>166.467,30</b>	<b>137.878,28</b>

Se incluye el cálculo de la huella de carbono correspondiente al año 2020 por dos motivos: los factores de conversión correspondientes al año 2021 aún no han sido publicados por parte del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico y de los datos necesarios para el cálculo de las emisiones



están pendientes los de los gases refrigerantes fluorados e Instalaciones de Madrid Movilidad a la fecha de cierre de este informe. Por su pequeña representación, dentro del volumen total, se ha realizado una estimación del CO<sub>2</sub> generado durante 2021, cuyo resultado ha sido de 159.000 t, aproximadamente, apreciándose un claro incremento, con respecto a 2020, como consecuencia de la menor actividad desarrollada por la Empresa en algunos de sus servicios durante la pandemia.

#### **2 · 1 · 4 Combustibles alternativos**

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

El Gas Natural Comprimido Convencional se emplea en un total de 1.642 unidades en 2021. El importante aumento en el número de vehículos propulsados por este combustible, así como el notable descenso del número de vehículos diésel (que actualmente suponen un 10,55% del total), pone de manifiesto la clara apuesta de EMT por la sostenibilidad y el desarrollo sostenible.

La Empresa apuesta por los últimos avances en las más modernas tecnologías. Por ello, desde hace años se vienen incorporando vehículos híbridos a la flota, tanto enchufables como convencionales, que conforman un total de 44 unidades. Con esta tecnología, en estos vehículos se reduce considerablemente el consumo de combustibles fósiles.

Una parte de la flota de autobuses de EMT utiliza la electricidad como combustible. Se compone de 130 vehículos, lo que supone un 6,21%. Este tipo de vehículos tienen una emisión nula de agentes contaminantes.

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

Las marcas de los vehículos de nueva incorporación a la flota de EMT combinan una tecnología más silenciosa, en adaptación a normativas más estrictas en materia de emisión de ruidos, y proporcionan certificados que indican la reducción de los niveles de ruido con respecto a los vehículos que sustituyen. Además, tal y como establece la Nueva Ordenanza de Movilidad de la Ciudad de Madrid, EMT cumple con la instrucción de apagar los motores en cabecera, siempre que la parada supere los dos minutos.

#### **2 · 1 · 6 Contaminación Lumínica**

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

En el punto 2.2.1 de este apartado se incluye una explicación del cambio a iluminación con tecnología led en los centros, con la reducción que ello ha supuesto en contaminación y consumo.

## 2 · 2 CONSUMOS

### 2 · 2 · 1 Consumo de energías primarias y agua

A continuación, se muestran los consumos de las distintas energías primarias y agua asumidos por los contratos de Eficiencia Energética y facilitados por las siguientes empresas:

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

Los consumos realizados en 2021 son los siguientes.

#### Consumos de energías primarias y agua

	Fuencarral	Carabanchel (1)	La Elipa	Entrevías	Sanchinarro (1)	Sede Central (1)
Gas Natural (kWh)	3.866.343	1.731.172	841.504	4.100.652	1.827.744	392.463
Biomasa (kWh) (2)	28.576	-	-	-	-	-
Electricidad (kWh)	2.034.395	4.719.657	1.731.774	1.971.724	1.539.488	1.781.252
Agua consumo (m <sup>3</sup> )	8.998	12.146	9.488	10.423	16.299	2.378
Agua Red Incendios (m <sup>3</sup> )	1	80	-	-	34	-

(1) Los consumos energéticos de gas son estimados, ya que dependen de los valores de los coeficientes de conversión de m<sup>3</sup> a kWh.

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

#### Evolución de los consumos de energías primarias y agua

	2019	2020	2021
Gas Natural (kWh)	9.233.429	10.053.026	12.759.878
Biomasa (kWh) (1)	84.473	74.693	28.576
Electricidad (kWh)	13.273.215	12.836.649	13.778.290
Agua consumo (m <sup>3</sup> )	56.920	53.247	59.732
Agua Red Incendios (m <sup>3</sup> )	311	141	115

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

En el año 2021, EMT ha adjudicado el proyecto para la instalación y explotación de placas fotovoltaicas en los Centros de Operaciones de Carabanchel y Entrevías y asimismo se ha presentado la propuesta de adjudicación del procedimiento para la realización de auditorías energéticas.

Por otro lado, se ha continuado con las acciones para el desarrollo del Plan de Mejora de la Eficiencia Energética en los aparcamientos y depósitos de la grúas, destacando la sustitución de todas las

luminarias a tecnología Led en el Aparcamiento Disuasorio de Avenida de Portugal, en el Aparcamiento de San Epifanio y en los Depósitos de Paseo Imperial, Mediodía II y Mediodía III, lo que supone un ahorro energético aproximado del 50% en iluminación en estas cinco dependencias, mejorando considerablemente la calificación energética de las instalaciones.

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

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

En 2021, se observa que el consumo de carburante ha aumentado el 10,37% debido a la recuperación de la normalidad tras la reducción de los kilómetros realizados por la menor oferta de servicio motivada por la pandemia de la COVID-19 y el Estado de Alarma vigente durante 2020. Por otra parte, el consumo por kilómetro aumenta ligeramente respecto a 2020, debido a la mayor densidad de tráfico, aunque disminuye en el periodo 2018-2021. Asimismo, el importante incremento del consumo de electricidad, en valores absolutos, es debido a las incorporaciones de nuevos vehículos propulsados por este tipo de energía.

### Consumos de energía en la Actividad de Transporte Urbano

Tipo de Carburante		2019		2020		2021		Δ % en el periodo 2018/2021
		Total	% (1)	Total	% (1)	Total	% (1)	
<b>Diésel</b>	Total kw/h	131.954.752	-29,68	83.140.282	-36,99	77.538.421	-6,74	-58,68
	kWh/100 Km	550,35	-1,84	503,37	-8,54	508,57	1,03	-9,30
<b>Gas natural</b>	Total kw/h	513.986.105	12,37	478.163.739	-6,97	541.012.158	13,14	18,28
	kWh/100 Km	685,99	-3,60	632,44	-7,81	663,22	4,87	-6,80
<b>Eléctrico</b>	Total kw/h	1.194.530	6,17	2.166.817	81,39	3.596.659	65,99	219,68
	kWh/100 Km	172,49	-0,90	128,30	-25,62	128,71	0,32	-26,05
<b>Híbrido (2)</b>	Total kw/h	8.805.307	-7,27	8.883.925	0,89	9.575.229	7,78	0,83
	kWh/100 Km	450,23	-1,15	461,07	2,41	469,12	1,75	3,00
<b>TOTAL</b>	Total kw/h	655.940.695	0,04	572.354.763	-12,74	631.722.467	10,37	-3,65
	kWh/100 Km	645,93	-1,02	597,83	-7,45	621,44	3,95	-4,77

(1) Desviación porcentual con respecto al año precedente.

(2) Incluye los consumos de todos los vehículos híbridos (diésel, gas natural y electricidad).

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

Los consumos totales de la Actividad del Servicio de Grúas han experimentado un incremento significativo con respecto al año anterior, derivado del mayor número de kilómetros recorridos como

consecuencia del aumento de las intervenciones realizadas, debido, por un lado, a la recuperación progresiva de la movilidad tras la pandemia de la COVID-19 y, por otro, a la actividad extraordinaria desarrollada por el temporal de nieve "Filomena". Este incremento ha afectado especialmente al gas natural, por la incorporación de dos nuevas unidades propulsadas por este combustible.

### Consumos de energía en la Actividad del Servicio de Grúas

Tipo de Carburante		2019		2020		2021		Δ % en el periodo 2018/21
		Total	% (1)	Total	% (1)	Total	% (1)	
<b>Diésel</b>	Total kw/h	1.480.030	-24,94	1.239.376	-16,26	1.308.460	5,57	-33,64
	kWh/100 Km	193,66	-4,18	205,41	6,07	207,49	1,01	2,66
<b>Gas natural</b>	Total kw/h	1.780.293	92,60	1.270.082	-28,66	1.487.484	17,12	60,92
	kWh/100 Km	301,92	22,57	268,53	-11,06	290,80	8,29	18,06
<b>TOTAL</b>	<b>Total kw/h</b>	<b>3.260.323</b>	<b>12,57</b>	<b>2.509.458</b>	<b>-23,03</b>	<b>2.795.944</b>	<b>11,42</b>	<b>-3,46</b>
	<b>kWh/100 Km</b>	<b>240,81</b>	<b>12,32</b>	<b>233,14</b>	<b>-3,19</b>	<b>244,80</b>	<b>5,00</b>	<b>14,18</b>

(1) Desviación porcentual con respecto al año precedente.

### 2 · 2 · 4 Consumo de materias primas en la Actividad de Transporte Urbano

La Empresa aplica de forma constante el principio de uso responsable de las materias primas, con objeto no solo de disminuir su consumo, sino también de reducir el número de residuos generados. En el siguiente cuadro se muestra el detalle de las materias primas más significativas utilizadas en la Actividad de Transporte Urbano, por ser la principal unidad de negocio de EMT.

El incremento en el número de neumáticos se debe a que en 2021 hay que proceder a la renovación de los correspondientes a los 262 vehículos puestos en servicio en el año 2016 por alcanzar el fin de su vida útil, estimada en cuatro años.

### Consumos de principales Materias Primas de la Actividad de Transporte Urbano

Materia Prima	2021	2020	Δ	%
Aceites (litros)	292.929	262.094	30.835	11,76
Grasas (kilos)	1.025	902	123	13,64
Lubricantes (litros)	1.702	554	1.148	207,05
Refrigerantes (litros)	176.701	158.168	18.532	11,72
Baterías (unidades)	1.555	1.686	-131	-7,77
Neumáticos (unidades)	5.007	3.755	1.252	33,34

## 2 · 2 · 5 Uso de energías renovables

En los Centros de Operaciones existen instalaciones solares térmicas, compuestas por placas fotovoltaicas, que producen energía eléctrica utilizada para calentar el agua que se usa en los aseos de las instalaciones y en los radiadores de la calefacción. De este modo, se consigue efectuar un ahorro de energía y mediante el uso eficiente de la misma, se contribuye a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y de esta forma proteger el medio ambiente.

## 2 · 3 GESTIÓN DE RESIDUOS

Debido a la actividad que se desarrolla diariamente en los diferentes centros de trabajo de la Empresa, se generan diferentes tipos de residuos que es necesario gestionar correctamente a fin de cumplir los requisitos ambientales emanados de la variada legislación ambiental (Directivas Europeas, Leyes Estatales y Regionales y Ordenanzas Municipales) y satisfacer el compromiso de EMT por la conservación del Medio Ambiente. Estos residuos se clasifican, según la normativa vigente y atendiendo a su impacto ambiental, como peligrosos, biosanitarios-citotóxicos y no peligrosos. La gestión de los residuos generados comprende las tareas de identificación, clasificación, adecuación, transporte y tratamiento final de los mismos.

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

### Residuos gestionados

Residuo gestionado	Kg	
	2021	2020
<b>Residuos Peligrosos</b>	630.649	632.762
<b>Residuos Biosanitarios-Citotóxicos</b>		
Clase II	792	832
Clase III	445	803
Medicamentos caducados	35	55
<b>Residuos No Peligrosos</b>		
Inertes	773.200	494.240

#### ■ Residuos comerciales

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

Con objeto de garantizar su correcta segregación, según el sistema de recogida selectiva establecido por el Ayuntamiento de Madrid, todas las dependencias de EMT disponen de

contenedores adecuados. De su recogida se encarga el Servicio Municipal de Recogida de Residuos Urbanos del Ayuntamiento de Madrid.

#### ■ Coste económico de la Gestión de Residuos

La gestión de los residuos generados en las instalaciones de EMT, en algunos casos, supone un coste para la Empresa, mientras que algunos residuos peligrosos y no peligrosos sirven como materia prima y son demandados por empresas especializadas, por lo que generan un beneficio económico. Entre ellos, cabe señalar: envases de tóner, cartuchos de tinta usados, separadores de carril-bus que no pueden ser reparados, aceite usado, baterías de plomo con ácido usadas, papel y cartón, chatarra, residuos de fluorescentes, pilas usadas, envases de GRG y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

El total de ingresos generados por este concepto asciende a 174.252,30 euros. El gasto generado alcanza un total de 78.954,67 euros. Por lo tanto, el balance económico por la gestión de residuos, en el año 2021, reporta un resultado de beneficio final de 95.297,63 euros. Es necesario apuntar que el ingreso referente a la gestión del residuo de chatarra se relaciona con el período comprendido entre mayo 2020 y diciembre de 2021, ya que durante el segundo y tercer cuatrimestre del año 2020 la empresa gestora encargada de la gestión de este residuo no aportó documentación referente a ese período ni, por tanto, realizó el ingreso en el plazo correspondiente.

La diferencia con respecto a la cantidad reflejada en las Cuentas Anuales como gasto (126.908 euros), se debe a que en las Cuentas Anuales se incluye toda la actividad ambiental realizada por la Empresa (gestión de residuos, controles de vertidos, entre otros). Además, alguna factura correspondiente a 2021 está pendiente de tramitación contable, al no haber sido pagada todavía.

Asimismo, de la retirada de los residuos no peligrosos comerciales se encarga el Ayuntamiento de Madrid.

## 2 · 4 CONTROL Y TRATAMIENTO DE SUELOS CONTAMINADOS

EMT ha seguido realizando diferentes actuaciones para el control y descontaminación de los suelos en sus Centros de Operaciones, entre las que cabe señalar:

- Descontaminación del suelo en los Centros de Operaciones de La Elipa y Fuencarral.
- A 31 de diciembre de 2021, la Sociedad tiene provisionados 5.727.588 euros (2020: 4.283.008 euros) para la descontaminación de los suelos del Centro de Operaciones de Fuencarral en el marco de la Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental, basándose en la ejecución del Plan Chamartín y, por tanto, los cálculos realizados se han efectuado teniendo en cuenta la hipótesis de que el suelo tendrá en el futuro un uso residencial. También contempla la descontaminación del suelo del Centro de Operaciones de La Elipa y del suelo del Depósito de Mediodía II. (Nota 25 de la Memoria de las Cuentas Anuales).
- No se han producido derrames de combustibles ni otros incidentes significativos.

## 2 · 5 GESTIÓN DE RIESGOS MEDIOAMBIENTALES

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

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

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

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

## 2 · 6 SISTEMAS DE GESTIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD

### ■ Sistema de Calidad del Servicio de Transporte de Autobús

Con este sistema se realiza el seguimiento interno de la calidad del servicio prestado en las líneas diurnas, a través de un análisis pormenorizado de una serie de indicadores de gestión representativos de esta actividad., que sirven de base a los informes de funcionamiento utilizados para valorar los posibles puntos de mejora que se derivan de la evolución de los indicadores.

### ■ Sistema de Gestión Corporativo

Dentro del objetivo de obtener un Sistema de Gestión Corporativo integrado y único, se ha procedido a la integración de los anteriores sistemas de gestión de calidad y medio ambiente en base a las normas de referencia UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 y EMAS III, continuando con los trabajos iniciados en el año anterior, relacionados con la puesta en marcha de acciones destinadas al cumplimiento de los requisitos marcados por estas normativas en los diferentes centros de trabajo.

El alcance del Sistema de Gestión Corporativo, previsto para 2021, ha sido el siguiente:

- Ejecución de los siguientes servicios:
  - Servicio de transporte urbano por autobús, para las actividades de “asignación de autobuses a conductores a las líneas de transporte de viajeros de la EMT” y el

“mantenimiento de autobuses”.

- Servicio de Grúa Municipal, para la retirada, transporte, depósito y custodia de aquellos vehículos que se encuentren en alguno de los supuestos establecidos en la normativa en vigor y su posterior tratamiento residual.
- Servicio de Gestión de Aparcamientos públicos, tanto de residentes, como de rotación o mixtos.
- Gestión de las operativas corporativas que afectan al total de servicios anteriormente descritos:
  - Gestión de sugerencias, peticiones, y/o reclamaciones
  - Servicio de Información
  - Gestión de los objetos encontrados
  - Gestión de los Libros de Reclamaciones
  - Gestión de la Centralita de EMT
  - Cobro de recargos extraordinarios
  - Gestión de la Formación
  - Gestión del Mantenimiento de las Instalaciones Internas
  - Compras, Aprovisionamiento y Evaluación de Proveedores
- Y las instalaciones o emplazamientos:
  - Centro de Operaciones de Carabanchel
  - Centro de Operaciones de Entrevías
  - Centro de Operaciones de Sanchinarro
  - Centro de Operaciones de La Elipa
  - Sede Central

Este Sistema se ha sometido a las revisiones anuales obligatorias, tales como auditorías internas de seguimiento y auditorías externas de certificación con objeto de garantizar el cumplimiento de los requisitos exigidos por las citadas normas.

El alcance de este Sistema es está sometido a una actualización continua a través de la incorporación de nuevas operativas corporativas al mismo.

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

En coordinación con la Dirección General de Transparencia y Calidad del Ayuntamiento de Madrid, en 2021, se ha procedido a la evaluación anual de las Cartas de Servicio, que ha superado la revisión de los compromisos adquiridos por EMT en ambos servicios.



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

### **2 · 7 · 1 Bosques**

EMT no realiza ninguna actividad en áreas protegidas.

Acuerdo de colaboración, relacionado con el ODS de convenios, con el proveedor de autobuses Scania por el que, por cada vehículo adquirido por EMT de esta marca, Scania se compromete a plantar un árbol en el llamado Bosque de EMT, situado en el término municipal de Rivas Vaciamadrid. En este año se han plantado 68 árboles. Con este proyecto se pretende contribuir a reducir el impacto medioambiental producido por el consumo de combustible en el transporte de personas. En 2021, con esta acción se estima la compensación de CO<sub>2</sub> en 193,79 t. Desde el año 2016, fecha de inicio de esta colaboración, se han plantado 458 árboles y reducido 872,63 t de CO<sub>2</sub>.

### **2 · 7 · 2 Movilidad Sostenible**

EMT promueve la Movilidad Sostenible, entre otros, con la gestión de servicios como el de la Bicicleta Pública que, en 2021, ha contado con 68.002 abonados y un parque total de 3.415 bicicletas, a 31 de diciembre.

Con objeto de fomentar el transporte público y reducir el número de vehículos que entran en la ciudad, desde 2016, EMT ofrece el uso disuasorio de los siguientes aparcamientos: Avenida de Portugal, Nuestra Señora del Recuerdo, Aviación Española, Fuente de la Mora, Pitis y Estadio Metropolitano. La normativa permite aparcar de forma gratuita, cualquier día de la semana y en cualquier horario, si se acredita la utilización del transporte público en el mismo día, y una estancia mínima de 5 horas y un máximo de 16. El usuario debe presentar su tique de aparcamiento y el título de transporte que hubiera utilizado el mismo día.

Asimismo, el día 1 de septiembre, comienza a dar servicio la Línea Especial 708: “Plaza Elíptica - Islazul”, un servicio lanzadera de autobuses eléctricos, sin paradas intermedias, que parte del nuevo aparcamiento disuasorio situado en el centro comercial Islazul (con horario limitado entre las 6:00 y las 23:00 horas) y que permite conectar con el intercambiador de transportes de Plaza Elíptica. Se trata de un proyecto piloto, con duración de seis meses, que se enmarca en la línea estratégica de la planificación del transporte y la sostenibilidad energética.

### **2 · 7 · 3 Proyectos Clima**

EMT participa, desde 2018, gracias a su estrategia de sustitución de flota de autobuses por tecnologías alternativas, en los Proyectos Clima del Fondo de Carbono para una Economía Sostenible (FES-CO<sub>2</sub>), promovidos por el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico, intentando marcar una senda de transformación del sistema productivo español hacia un modelo bajo en carbono.

Con este acuerdo, EMT se comprometió a la reducción de 21.300 t de gases de efecto invernadero hasta 2023, compromiso ampliado recientemente hasta un total de 31.000 t, que reportará unos ingresos de 300.000 euros para la Empresa y para el que se prevé alcanzar las 4.000 t con las certificaciones correspondientes al año 2020.

Durante 2021, se ha elaborado el informe de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> correspondiente al año 2020 por renovación de flota de autobuses. Se han reducido 1.143 t de CO<sub>2</sub> y se han percibido 13.415,39 euros.

Por otro lado, EMT se convierte en pionera con la incorporación de una reducción de 100 t de CO<sub>2</sub> en el próximo cuatrienio en BiciMAD, al haber sido seleccionado por primera vez un servicio público de bicicleta eléctrica en la convocatoria de este proyecto.

Durante este año, se ha elaborado el borrador del informe de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> correspondiente a 2020 por la ampliación del servicio de BiciMAD. Estudio pendiente de finalización durante el año 2022.

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

Durante 2021, se han llevado a cabo otras actuaciones relacionadas con la gestión ambiental, entre las que se encuentran:

### ■ Colaboración con universidades

- Cátedra Universidad Politécnica de Madrid (UPM)

En 2021, en la cátedra investigadora de vehículos eléctricos, autónomos y conectividad se ha avanzado en el proyecto de automatización de un vehículo (sistema de giro, acelerador y freno) y la integración del sistema de percepción (posicionamiento GPS y percepción con LiDAR). Están pendientes el desarrollo de algoritmos de percepción y las pruebas en pista previstas para 2022.

También se han realizado algunas pruebas de circulación controlada en pista que ofrecen buenos resultados. No obstante, quedan pendientes desarrollos que permitirán realizar las principales pruebas en pista con la totalidad de funcionalidades esperadas, tales como el reconocimiento de elementos característicos de la infraestructura para el guiado y la identificación de obstáculos, para realizar paradas de emergencia o maniobras de evasión.

- Cátedra Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

La Cátedra EMT-UNED imparte el título de “Estudios dinámicos sobre calidad del aire en la ciudad de Madrid”, que constituye un aula universitaria pionera en su género. Las partes implicadas se comprometieron, en 2019, a colaborar en la impartición de estos estudios durante un periodo de tres años.

Ha comenzado el diseño de un sistema de predicción de impacto de huella de carbono de la flota de autobuses de EMT. Este modelo contempla tres módulos que permiten el cálculo de dicha huella: un módulo de predicción de la velocidad, otro de predicción de la ocupación y un tercero de predicción del consumo de combustible. Se han iniciado los trabajos del modelo de predicción de la velocidad de los autobuses, con la puesta en

marcha de experimentos para determinar el impacto de las variables exógenas, tal como las meteorológicas, en modelos de predicción espacio-temporal sobre redes neuronales de grafos (utilizadas tanto en el modelo de predicción de velocidad como en el de ocupación), que se traducirá también en una publicación científica, ya que el grupo de trabajo analiza la huella de carbono en el seno de EMT para poner de relieve los avances conseguidos en la reducción de gases de efecto invernadero, en consonancia con la actual Estrategia de Sostenibilidad 360 del Ayuntamiento de Madrid.

- Cátedra Universidad Complutense de Madrid (UCM)

A lo largo de 2021, en la cátedra de Movilidad Ciclista se han recopilado y evaluado las potenciales fuentes disponibles para estudios de movilidad ciclista en Madrid, con objeto de obtener información ajustada a los temas de investigación propuestos en la Cátedra. En concreto, se han trabajado sobre cuarenta y cuatro fuentes de datos que permitirían construir una Malla Ciclable de Madrid incorporable a planificadores de viaje; y treinta fuentes de datos para establecer el Modelo de Demanda de BiciMAD, incluyendo las relacionadas con movilidad peatonal, transporte público y privado.

En el caso de BiciMAD, el modelo permitirá mejorar el análisis de cobertura del sistema, la monitorización de su uso, la estimación de la demanda potencial y la funcionalidad de las nuevas estaciones y la optimización en la localización de nuevas bases. Se ha iniciado el análisis cualitativo de la demanda con tres mil encuestas en línea y en 2022 está previsto realizar el análisis de los clientes en las estaciones de BiciMAD.

- **Comunicación e información medioambiental**

Se están realizando encuestas a los trabajadores con objeto de conocer su grado de sensibilización ambiental, así como sus conocimientos sobre segregación de residuos en su puesto de trabajo, al mismo tiempo que se dan recomendaciones para un uso racional de los recursos naturales y materiales y la reducción de la generación de residuos.

### 3

## CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A RECURSOS HUMANOS

Tanto las condiciones de trabajo como la política retributiva del personal de EMT están reguladas por el Convenio Colectivo 2021-2023, en el que se contemplan una serie de medidas y beneficios en materia de contratación indefinida, jubilación anticipada, igualdad salarial entre hombres y mujeres, formación continuada y planes de carrera, medidas de conciliación y otros beneficios sociales. Todas estas medidas contribuyen a la creación de un equipo humano con una alta vinculación corporativa.

### 3 · 1 PLANTILLA DE PERSONAL

#### 3 · 1 · 1 Evolución de la Plantilla

Durante 2021, la plantilla tan solo ha aumentado en 17 personas, para cubrir el cierre de dos líneas de Metro y una de Renfe durante los meses de julio y agosto.

Sin embargo, hay que considerar que, a 31 de diciembre de 2021, había 550 jubilados parciales al 15 o 25% de la jornada, lo que representa 120 trabajadores a tiempo completo. Además, otros 551 trabajadores disfrutaban de jornadas reducidas a diferentes porcentajes, con una equivalencia de 316 empleados efectivos. Como consecuencia la plantilla efectiva ha pasado de 9.126 el último día de 2020 a 9.168 el 31 de diciembre de 2021, lo que supone un incremento del 0,46%, mientras que la plantilla real ha aumentado de 9.816 a 9.833 en el mismo periodo (0,17%).

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

#### Plantilla efectiva de personal a 31 de diciembre

Plantilla Efectiva (1)	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Técnicos y Administrativos</b>	<b>308</b>	<b>165</b>	<b>473</b>	<b>296</b>	<b>164</b>	<b>460</b>
<b>Personal Auxiliar</b>	<b>140</b>	<b>20</b>	<b>160</b>	<b>131</b>	<b>18</b>	<b>149</b>
Operaciones	6.335	315	6.650	6.444	304	6.748
Material Móvil y Mantenimiento	1.070	75	1.145	1.032	81	1.113
SACE	38	1	39	40	1	41
<b>Servicios de Transporte</b>	<b>7.443</b>	<b>391</b>	<b>7.834</b>	<b>7.516</b>	<b>386</b>	<b>7.902</b>
<b>Servicios de Movilidad</b>	<b>422</b>	<b>53</b>	<b>475</b>	<b>425</b>	<b>51</b>	<b>476</b>
<b>Servicios Directos al Ayuntamiento</b>	<b>112</b>	<b>4</b>	<b>116</b>	<b>111</b>	<b>4</b>	<b>115</b>
<b>Personal en Formación (2)</b>	<b>104</b>	<b>6</b>	<b>110</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>24</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8.529</b>	<b>639</b>	<b>9.168</b>	<b>8.501</b>	<b>625</b>	<b>9.126</b>

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

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

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

Edad	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
< 20 años	-	-	-	-	-	-
de 20 a 29 años	105	8	<b>113</b>	143	7	<b>150</b>
de 30 a 39 años	1.155	81	<b>1.236</b>	1.148	87	<b>1.235</b>
de 40 a 49 años	3.118	235	<b>3.353</b>	3.259	244	<b>3.503</b>
de 50 a 59 años	3.644	271	<b>3.915</b>	3.559	254	<b>3.813</b>
≥ 60 años	1.136	80	<b>1.216</b>	1.046	69	<b>1.115</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9.158</b>	<b>675</b>	<b>9.833</b>	<b>9.155</b>	<b>661</b>	<b>9.816</b>

### 3 · 1 · 2 Contrataciones

Por otro lado, se han contratado 422 empleados, que en plantilla efectiva suponen 391. De ellos, 296 son nuevos ingresos y 126 son reingresos. En lo que respecta a categorías, 288 han sido conductores, 35 Operadores del Servicio de BiciMAD, 61 Especialistas de Limpieza y 38 de otras categorías que comprenden a los reingresos procedentes de IPT y a los nuevos ingresos, básicamente personal superior y técnico destinado en las distintas Direcciones. De todos los nuevos ingresos y reingresos en el año, 39 corresponden a mujeres y 383 a hombres.

La contratación de nuevos empleados se realiza con carácter indefinido, excepto aquellos casos en que, por razones de titulación oficial o exigencias coyunturales de la producción, probadas adecuadamente y con el informe preceptivo del Comité de Empresa, requieran de acuerdo con la legislación vigente una contratación de carácter temporal, como sucede en el caso de los jubilados parciales.

## Evolución de los contratos por tipo, sexo y grupo de edad a 31 diciembre

Tipo de contrato	2021	2020	Diferencia	Δ %
<b>Indefinido</b>	<b>9.283</b>	<b>9.251</b>	<b>32</b>	<b>0,35</b>
<b>Hombres</b>	<b>8.629</b>	<b>8.609</b>	<b>20</b>	<b>0,23</b>
< 20 años				
20 a 29 años	105	143	-	-26,57
30 a 39 años	1.155	1.147	8	0,70
40 a 49 años	3.118	3.259	-	-4,33
50 a 59 años	3.644	3.559	85	2,39
≥ 60 años	607	501	106	21,16
<b>Mujeres</b>	<b>654</b>	<b>642</b>	<b>12</b>	<b>1,87</b>
< 20 años				
20 a 29 años	8	7	1	14,29
30 a 39 años	81	87	-	-6,90
40 a 49 años	235	244	-	-3,69
de 50 a 59 años	271	254	17	6,69
≥ 60 años	59	50	9	18,00
<b>Temporal (1)</b>	<b>550</b>	<b>565</b>	<b>-</b>	<b>-2,65</b>
<b>Hombres</b>	<b>529</b>	<b>546</b>	<b>-</b>	<b>-3,11</b>
< 20 años				
20 a 29 años				
30 a 39 años		1	-	-100,00
40 a 49 años				
50 a 59 años				
≥ 60 años	529	545	-	-2,94
<b>Mujeres</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>10,53</b>
< 20 años				
20 a 29 años				
30 a 39 años				
40 a 49 años				
50 a 59 años				
≥ 60 años	21	19	2	10,53
<b>TOTAL</b>	<b>9.833</b>	<b>9.816</b>	<b>17</b>	<b>0,17</b>

(1) Por Convenio Colectivo, todas las contrataciones han de ser por tiempo indefinido, excepto las que la legislación vigente exige carácter temporal, como los jubilados parciales.

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

Tipo de contrato	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y Mantenimiento	SACE	Total				
<b>Indefinido</b>	<b>470</b>	<b>196</b>	<b>6.649</b>	<b>1.160</b>	<b>53</b>	<b>7.862</b>	<b>520</b>	<b>125</b>	<b>110</b>	<b>9.283</b>
<b>Hombres</b>	<b>306</b>	<b>170</b>	<b>6.325</b>	<b>1.085</b>	<b>52</b>	<b>7.462</b>	<b>467</b>	<b>120</b>	<b>104</b>	<b>8.629</b>
< 20 años										
20 a 29 años	1		19	70		89	10	1	4	105
30 a 39 años	32	6	739	246		985	71	1	60	1.155
40 a 49 años	93	49	2.549	221	12	2.782	145	14	35	3.118
50 a 59 años	140	98	2.667	418	29	3.114	207	80	5	3.644
≥ 60 años	40	17	351	130	11	492	34	24		607
<b>Mujeres</b>	<b>164</b>	<b>26</b>	<b>324</b>	<b>75</b>	<b>1</b>	<b>400</b>	<b>53</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>654</b>
< 20 años										
20 a 29 años	1		5	1		6			1	8
30 a 39 años	11		59	1		60	8		2	81
40 a 49 años	56	6	149	9		158	13		2	235
50 a 59 años	76	18	104	43	1	148	23	5	1	271
≥ 60 años	20	2	7	21		28	9			59
<b>Temporal (2)</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>330</b>	<b>108</b>	<b>5</b>	<b>443</b>	<b>34</b>	<b>22</b>		<b>550</b>
<b>Hombres</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>329</b>	<b>107</b>	<b>5</b>	<b>441</b>	<b>30</b>	<b>22</b>		<b>529</b>
< 20 años										
20 a 29 años										
30 a 39 años										
40 a 49 años										
50 a 59 años										
≥ 60 años	20	16	329	107	5	441	30	22		529
<b>Mujeres</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>4</b>			<b>21</b>
< 20 años										
20 a 29 años										
30 a 39 años										
40 a 49 años										
50 a 59 años										
≥ 60 años	14	1	1	1		2	4			21
<b>TOTAL</b>	<b>504</b>	<b>213</b>	<b>6.979</b>	<b>1.268</b>	<b>58</b>	<b>8.305</b>	<b>554</b>	<b>147</b>	<b>110</b>	<b>9.833</b>

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

(2) Por Convenio Colectivo, todas las contrataciones han de ser por tiempo indefinido, excepto las que la legislación vigente exige carácter temporal, como los jubilados parciales.

### 3 · 1 · 3 Altas y Bajas

En cuanto a bajas, ha habido 173 jubilaciones, que al ser empleados que casi en su totalidad se encontraban en situación de jubilación parcial, han supuesto apenas 32 empleados menos en plantilla efectiva. El resto de las bajas por otras causas, en su mayoría relacionadas con Incapacidad Permanente Total (IPT), que en muchos casos han originado procesos que han concluido en reingresos, ha afectado a 230 empleados, 205 en plantilla efectiva. Las jubilaciones parciales, en número de 152, no afectan a la plantilla real, ya que son empleados que continúan en activo, pero sí a la plantilla efectiva, ya que su potencial de trabajo disminuye hasta el 25% (114 menos en la plantilla efectiva). Del total de bajas, 25 han correspondido a mujeres y 378 a hombres.

#### Evolución de altas por sexo en 2021

Motivo	2021	2020	Diferencia	Δ %
<b>Nuevo Ingreso</b>	<b>296</b>	<b>365</b>	<b>-69</b>	<b>-18,90</b>
Hombres	271	339	-68	-20,06
Mujeres	25	26	-1	-3,85
<b>Reingreso</b>	<b>126</b>	<b>81</b>	<b>45</b>	<b>55,56</b>
Hombres	112	65	47	72,31
Mujeres	14	16	-2	-12,50
<b>TOTAL</b>	<b>422</b>	<b>446</b>	<b>-24</b>	<b>-5,38</b>

#### Altas por sexo y Grupos Profesionales en 2021

Altas	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y Mantenimiento	SACE	Total				
<b>Nuevo Ingreso</b>	<b>9</b>		<b>142</b>			<b>142</b>	<b>35</b>		<b>110</b>	<b>296</b>
Hombres	5		131			131	31		104	271
Mujeres	4		11			11	4		6	25
<b>Reingreso</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>57</b>	<b>19</b>		<b>76</b>	<b>6</b>	<b>24</b>		<b>126</b>
Hombres	4	13	51	15		66	6	23		112
Mujeres		3	6	4		10		1		14
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>199</b>	<b>19</b>		<b>218</b>	<b>41</b>	<b>24</b>	<b>110</b>	<b>422</b>

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



## Evolución de bajas por sexo en 2021

Motivo	2021	2020	Diferencia	Δ %
<b>Despido (1)</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	
Hombres	3		3	
Mujeres				
<b>Resto</b>	<b>400</b>	<b>381</b>	<b>19</b>	<b>4,99</b>
Hombres	375	361	14	3,88
Mujeres	25	20	5	25,00
<b>TOTAL</b>	<b>403</b>	<b>381</b>	<b>22</b>	<b>5,77</b>

(1) Clasificación por edad: 1 entre 30 y 39 años, 1 entre 40 y 49 años y 1 entre 50 y 59 años.

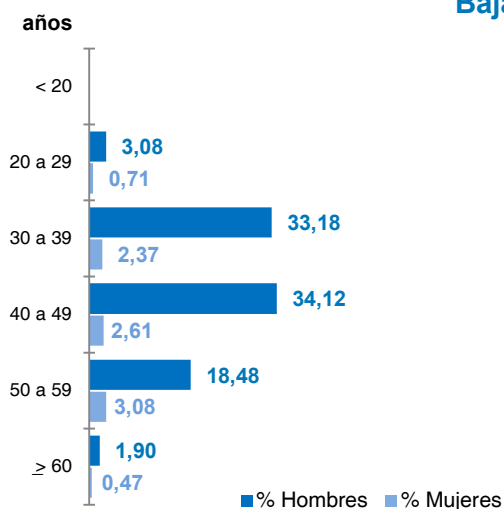
## Bajas por sexo y Grupos Profesionales en 2021

Bajas	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y Mantenimiento	SACE	Total				
<b>Despido</b>			<b>2</b>	<b>1</b>		<b>3</b>				<b>3</b>
Hombres			2	1		3				3
Mujeres										
<b>Resto</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>242</b>	<b>76</b>	<b>7</b>	<b>325</b>	<b>35</b>	<b>9</b>		<b>400</b>
Hombres	12	12	234	68	7	309	33	9		375
Mujeres	3	4	8	8		16	2			25
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>244</b>	<b>77</b>	<b>7</b>	<b>328</b>	<b>35</b>	<b>9</b>		<b>403</b>

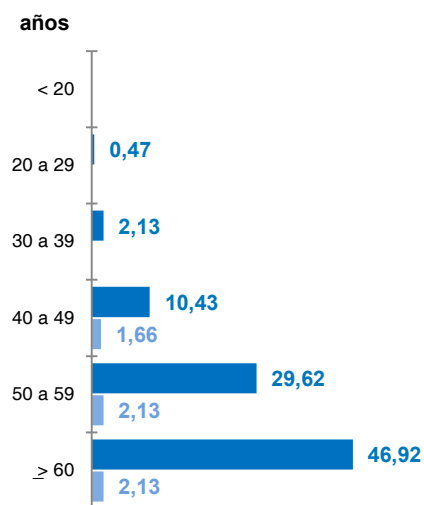
(1) Personal que está realizando el periodo de Prácticas.

## Altas y Bajas por sexo y edad en 2021

### Altas



### Bajas



### 3 · 1 · 4 Remuneraciones medias

#### Remuneraciones medias de Consejeros y Directivos en 2021

Retribución Media Ponderada (1)	2021		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Consejo de Administración				
Alta Dirección, Director Gerente	99.618		99.618	
Equipo de Dirección con Contrato Laboral	89.258	88.432	89.092	88.769

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

Para el cálculo, se ha incluido la totalidad del importe de Gastos de Personal (Sueldos y Salarios y asimilados) según epígrafe de la Cuenta de Resultados dividido entre el número de empleados (por sexo, rango de edad y grupo profesional) de la plantilla total activa a 31 de diciembre de 2021 (no tratándose, por tanto, de plantilla efectiva).

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

Al cierre de 2021, se encuentra en fase de desarrollo una auditoría de brecha salarial.

#### Remuneraciones medias por sexo y Grupos Profesionales en 2021

Remuneración Media	2021		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Técnicos y Administrativos	46.749	42.797	45.669	41.367
Personal Auxiliar	29.527	23.939	28.322	24.494
Operaciones	39.728	36.526	37.810	34.189
Mat. Móvil y Mantenimiento	34.564	31.880	32.368	28.679
SACE	25.245	33.516	24.524	35.541
Servicios de Movilidad	29.658	30.984	29.731	30.302
Servicios Directos al Ayto.	31.086	24.951	32.881	26.338
Personal en Formación (1)	568	170	779	779

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

## Remuneraciones medias por sexo y grupo de edad en 2021

Remuneraciones medias	2021		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 20 años				
de 20 a 29 años	32.969	31.358	34.662	39.678
de 30 a 39 años	34.836	32.326	36.084	33.376
de 40 a 49 años	38.738	37.741	37.668	34.763
de 50 a 59 años	40.567	37.237	38.612	35.518
≥ 60 años	29.906	33.232	26.432	31.257

### 3 · 1 · 5 Empleados con discapacidad

#### Plantilla Media Acumulada de empleados con IPT, CFD y discapacidad, por sexo y Grupos Profesionales en 2021

Grupos Profesionales	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Técnicos y Administrativos</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>25</b>
<b>Personal Auxiliar</b>	<b>76</b>	<b>11</b>	<b>87</b>	<b>57</b>	<b>5</b>	<b>62</b>
Operaciones	122	9	131	92	4	96
Material Móvil y Mantenimiento	91	1	92	120	6	126
SACE	37		37	40		40
<b>Servicios de Transporte</b>	<b>250</b>	<b>10</b>	<b>260</b>	<b>252</b>	<b>10</b>	<b>262</b>
<b>Servicios de Movilidad</b>	<b>109</b>	<b>4</b>	<b>113</b>	<b>128</b>	<b>6</b>	<b>134</b>
<b>Servicios Directos al Ayuntamiento</b>	<b>31</b>	<b>1</b>	<b>32</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>23</b>
<b>Personal en Formación (1)</b>						
<b>TOTAL</b>	<b>484</b>	<b>34</b>	<b>518</b>	<b>476</b>	<b>30</b>	<b>506</b>

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

### 3 · 1 · 6 Gestión de puestos adaptados

Aquellos trabajadores que requieren una adaptación de su puesto de trabajo, son valorados por el Área de Prevención de Riesgos Laborales, con objeto de comunicar a los responsables de las correspondientes unidades funcionales las necesarias adaptaciones en los puestos de trabajo afectados.

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

En 2021, se ha reconocido una IPT a 104 trabajadores, de los cuales 54 han optado por reingresar y han sido reubicados en puestos adaptados a sus condiciones psicofísicas, en función de la demanda de personal de los distintos departamentos de la Empresa.

La mayor parte del personal se ha reubicado en Dependencias Municipales, el Servicio de Atención Móvil (SAM) y el Servicio de Seguridad.

El desglose de los reingresos por departamento es el siguiente.

### Empleados en situación de IPT reubicados en 2021

Departamento	Número empleados	%
Dependencias Municipales	22	40,74
Servicio de Atención Móvil (SAM)	8	14,81
Seguridad	6	11,11
Avituallamiento y Limpieza	5	9,26
Oficina de Atención al Cliente (OAC)	4	7,41
Almacén	3	5,56
Dirección de Servicios de Movilidad (DSM)	3	5,56
Secretaría General / Conserjería	2	3,70
Servicio de Publicidad y Desarrollo de Negocio	1	1,85
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100,00</b>

### 3 · 1 · 8 Gestión de la Capacidad Física Disminuida (CFD)

Se realiza un seguimiento de los empleados en situación de CFD, de acuerdo con la normativa consensuada con la Representación Laboral, con objeto de reubicar aquellos trabajadores que padecen alguna limitación transitoria para la realización de su profesión habitual, previa valoración del Área de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral.

En esta situación se encuentran algunos empleados a los que se ha reubicado provisionalmente en puestos compatibles con su estado de salud, pendiente de la recuperación de sus aptitudes para la vuelta a su trabajo habitual, o del inicio del expediente de Incapacidad Permanente, en caso contrario.

### Empleados en situación de CFD reubicados en 2021

Departamento	Número empleados	%
Dependencias Municipales	3	11,11
Servicio de Atención Móvil (SAM)	4	14,81
Oficina de Atención al Cliente (OAC)	2	7,41
Secretaría General / Conserjería	6	22,22
Almacén	3	11,11
Avituallamiento y limpieza	5	18,52
Seguridad	3	11,11
Dirección de Servicios de Movilidad (DSM)	1	3,70
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100,00</b>

## 3 · 2 TIEMPO DE TRABAJO

### 3 · 2 · 1 Medidas de Conciliación

Las medidas que se llevan a cabo en EMT, para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar están enmarcadas en el seno del Plan de Igualdad y en los acuerdos que emanan de la Subcomisión de Igualdad creada para tratar todo lo relacionado tanto con conciliación como con temas de género.

Las medidas que se han aplicado en la Empresa, así como los compromisos adquiridos en relación con temas de género e igualdad, son las siguientes:

- Se han tramitado 50 movimientos por guarda legal por cuidado de hijos o, en algún caso, de otro familiar conforme a la ley y al actual Convenio Colectivo. Asimismo, para dar cumplimiento al artículo 34.8 del Estatuto de los Trabajadores, se efectúa un control sobre todas las solicitudes de adaptación de jornada de los trabajadores, de ellas 12 están con anterioridad al año 2021 y 77 corresponden a las solicitudes realizadas este año, de las que 38 están aceptadas, 24 denegadas y 15 no aceptadas por el empleado.
- Se aplica un tratamiento preferente, en aspectos de la relación laboral y normalizados, a aquellos trabajadores con hijos discapacitados a su cargo. En total, se ha beneficiado de esta medida 86 empleados.
- Han sido tramitados y concedidos 105 procesos de permiso sin retribuir superior a cinco días, 75 de ellos correspondientes a conductores de autobús y 30 distribuidos entre diversas categorías, de todos los solicitados 13 son de mujeres y 92 de hombres que han supuesto 2.728 días con baja de los afectados en la Seguridad Social.
- Otro de los aspectos que se regulan de forma especial, relacionado con temas de género e igualdad, es el tratamiento especial que se establece para aquellas empleadas, conductoras de autobús en línea, que se encuentren en situación de embarazo. A partir del tercer mes de gestación, dado que su profesión se considera de riesgo para el embarazo, cesan en su trabajo hasta la fecha del parto (percibiendo el 100% de su salario), momento en el que comienzan a disfrutar de los permisos de maternidad que la legislación les reconoce.
- Desde la fecha de embarazo hasta el tercer mes de gestación, y dado que las conductoras de autobús se encuentran sometidas a condiciones de su puesto de trabajo que pudieran influir negativamente, tanto en su salud como en la del feto, pueden pasar, previa solicitud, a desempeñar puestos de trabajo compatibles con su estado, conservando las retribuciones de su puesto de origen.
- Asimismo, mejorando la legislación vigente en cuanto a permisos retribuidos por contingencias familiares, se considera como ausencia remunerada el acompañamiento de familiares a determinadas pruebas diagnósticas que precisen reposo.
- En cuanto a normas convencionales en pro de la conciliación de la vida laboral y familiar, el Convenio Colectivo actualmente contempla el reconocimiento como permiso retribuido la asistencia a consulta médica acompañando a hijos menores de 6 años y para acompañar a menores de 12 años facilitamos el acompañamiento a través de cambios de libre, prestación, turno, etc.
- También en el presente Convenio Colectivo 2021-2023, se mantiene la mejora en los permisos

retribuidos para atención de contingencias relacionadas con la conciliación de la vida laboral y familiar, entre los que se pueden destacar:

- Permiso de lactancia: quince días laborables.
- Dos días al año para realización de inseminación asistida.
- Tres días por año para acompañamiento a familiares que requieren tratamientos tales como quimioterapias, radioterapias, paliativos...
- Un día al año para acompañar a cónyuges y a familiares de primer grado a pruebas diagnósticas que requieran sedación.
- Facilitación de cambios de turno o de libre que sean precisos para el acompañamiento de padres, cónyuge o hijos del trabajador.
- Tratamiento personalizado, por parte de la Comisión de Igualdad, de aquellos casos de violencia de género sufridos por trabajadoras, con el fin de adecuar su problemática con su vida laboral.

Además, en el Convenio Colectivo 2021-2023 se introduce la siguiente novedad en cuanto al disfrute de los permisos retribuidos por fallecimiento, enfermedad grave, intervención quirúrgica o asistencia a urgencias, entre otros, cuando coincidan con libres, se disfrutarán a continuación de los libres, y en caso de que el permiso se haya empezado a disfrutar en laborable y se tuviera que terminar de disfrutar en libres, se terminará de disfrutar cuando finalicen los libres.

### 3 · 2 · 2 Medidas de desconexión laboral

La mayoría de los empleados trabajan a turnos por lo que hasta el momento no se ha identificado la necesidad de establecer medidas de desconexión laboral. No obstante, la Empresa, a través del Área de Prevención de Riesgos Laborales, gestiona y asume los costes derivados de asistencia psicológica a los trabajadores que hayan sufrido algún incidente en el desempeño de sus funciones (agresiones, atropellos, acoso...).

### 3 · 2 · 3 Corresponsabilidad

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

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

El derecho a la reducción de jornada por cuidado de hijos, reconocido en el Estatuto de los Trabajadores, es una opción a la que cada vez se acogen más trabajadores y la Empresa está

obligada a facilitarles, siempre intentando adecuar las necesidades de los empleados a las peculiaridades del servicio público que se presta.

En 2021, se han acogido a este derecho 17 trabajadores, la mayoría con la categoría de conductor de autobús. Lo que hace un total de 141 empleados con reducción de jornada, de los cuales 125 tienen jornada reducida por cuidado de hijos menores de 12 años, 2 por cuidado de persona con discapacidad, 8 por cuidado de familiares y 6 por cuidado de hijo con enfermedad grave.

#### ■ Gestión de permisos de paternidad.

Para dar cumplimiento al artículo 34.8 del Estatuto de los Trabajadores, se efectúa un control sobre todas las solicitudes de adaptación de jornada de los trabajadores. Del total de las adaptaciones, 12 estaban vigentes con anterioridad a 2021 y 77 se han solicitado en 2021. De ellas, 38 han sido aceptadas, 24 han sido denegadas y 15 no han sido aceptadas por el empleado.

### 3 · 2 · 4 Absentismo laboral

#### Seguimiento médico de la Incapacidad Temporal por enfermedad

El objetivo principal de EMT es la disminución del absentismo por enfermedad mediante el seguimiento médico de los casos registrados subsidiarios de baja médica por enfermedad común o accidente no laboral y que han causado Incapacidad Temporal, verificando el diagnóstico, la evolución clínica, duración previsible, pronóstico... El total de actuaciones en 2021 ha sido de 12.576 (15.149 en 2020).

El descenso en el número de intervenciones se ha producido porque, tras la vacunación de la población contra la COVID-19, ha habido una pequeña estabilización de los contagios y aunque, con posterioridad, ha comenzado la sexta ola de la pandemia, no ha llegado a alcanzar la gravedad de 2020 en cuanto a las manifestaciones clínicas. En el último trimestre, se ha incrementado la incidencia de bajas por enfermedad común, con pronósticos más leves.

A estas personas, se les presta consejo médico en relación con su diagnóstico, pronóstico y probabilidades terapéuticas e incluso se les proporciona un cambio de puesto de trabajo de forma temporal, encaminado, en algunos casos, a facilitar la mejoría de su proceso y, en otros, en lista de espera para pruebas diagnósticas, rehabilitación o intervenciones quirúrgicas, para compatibilizar su situación médica con una actividad laboral (en ocasiones proporcionando la realización de dichas pruebas, tratamientos de rehabilitación...). En aquellos casos en que, por edad o patología habitual, presentan fundadas condiciones para solicitar una Invalidez Permanente, se ha asesorado al trabajador en la tramitación sobre las gestiones a llevar a cabo para su presentación en el INSS. También se ha contactado con las diversas Inspecciones Médicas de área para la activación de pruebas diagnósticas de intervenciones quirúrgicas.

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

## Accidentalidad, Enfermedad y Absentismo Laboral

	2021			2020			Δ %
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Total
<b>Plantilla</b>							
Plantilla media diaria	9.084	667	9.751	9.139	649	9.788	-0,38
<b>Actividad</b>							
Horas trabajadas en jornada ordinaria	12.534.033	880.905	13.414.938	12.370.351	849.432	13.219.783	1,48
<b>Enfermedad y Maternidad</b>							
Número de bajas	5.780	548	6.328	6.284	499	6.783	-6,71
Número días laborales perdidos	166.330	18.874	185.204	208.470	21.353	229.823	-19,41
Duración media de la baja (1)	25,94	30,34	26,33	30,20	37,33	30,75	-14,37
<b>Accidente</b>							
Número de accidentes (2):							
- con baja puesto trabajo	310	25	335	280	27	307	9,12
- con baja "in itinere"	114	14	128	83	8	91	40,66
Número días laborales perdidos							
- por accidente puesto trabajo	7.274	837	8.111	9.878	1.411	11.289	-28,15
- por accidente "in itinere"	3.943	295	4.238	3.986	215	4.201	0,88
Duración media de la baja (1)							
- por accidente puesto trabajo	21,78	26,16	22,16	29,40	44,09	30,68	-27,77
- por accidente "in itinere"	30,57	19,67	29,43	41,52	19,55	39,26	-25,04
Incapacidades por accidente	5		5				
Muertes por accidente	1		1				
<b>Absentismo</b>							
Enfermedad, Maternidad y Accidente							
- horas de absentismo	1.324.623	146.534	1.471.157	1.662.425	168.766	1.831.191	-19,66
- % absentismo	9,50	14,17	9,82	11,80	16,51	12,12	-18,98
Otras causas							
- horas de absentismo	117.938	8.429	126.367	85.566	5.817	91.383	38,28
- % absentismo	0,85	0,81	0,84	0,61	0,57	0,61	37,70
Total							
- horas de absentismo	1.442.561	154.963	1.597.524	1.747.991	174.583	1.922.574	-16,91
- % absentismo	10,34	14,98	10,66	12,41	17,08	12,73	-16,26

(1) Días laborales

(2) Se registran el número de bajas ocurridas durante el año y, como en años precedentes, los accidentes con baja ocurridos durante el año 2021, que fueron 318 en el trabajo y 120 "in itinere", más aquellas bajas médicas por recaídas debidas a un accidente registrado anteriormente, 18 y 7 respectivamente.



### 3 · 2 · 5 Salud y Seguridad

La accidentalidad laboral con baja oficial (accidentes de trabajo con baja más recaídas) ha experimentado un ligero ascenso del 9,12%, en relación con el ejercicio anterior 335 (307 en 2020). Los accidentes ocurridos en el lugar de trabajo (318), han aumentado el 10,03% sobre los ocurridos en 2020 (289), accidentes a los que, estadísticamente, se deben añadir 17 casos de bajas administrativas por recaída de accidentes anteriores, por lo que suman un total de 335. Atendiendo a su pronóstico, la totalidad de los accidentes ocurridos en el lugar de trabajo se consideran leves, excepto un fallecido.

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

En cuanto a los accidentes laborales, y teniendo en cuenta el origen del accidente, se han producido 184 (163 en 2020) accidentes con baja en el lugar de trabajo ocasionados por movimiento del cuerpo con esfuerzo físico, 51 (35 en 2020) por caída de personas, 56 (38 en 2020) por pérdida de control de máquinas o vehículos y 3 (9 en 2020) por sorpresa, miedo, violencia, agresión..., en línea con la tendencia de ascenso que presenta el total de accidentes.

Como viene siendo habitual, el mayor número de accidentes con baja ha tenido lugar en la primera y segunda hora (26,40 y 21,45%, respectivamente). En cuanto al día de la semana, el lunes (22,55%), el martes (18,10%), el miércoles (15,43%) y el viernes (14,54%) han sido los días en los que se registran los mayores porcentajes de accidentes laborales.

Siguiendo los criterios estadísticos del Ministerio de Trabajo y Economía Social, según los cuales, al calcular los índices generales de accidentalidad, no se contabilizan las bajas causadas por recaída de accidentes ocurridos con anterioridad ni, por tanto, los días de ausencia derivados de los mismos, se presentan los índices relativos a los años 2020 y 2021.

#### Índices de Accidentalidad

Índice	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Índice de Incidencia	34,13	37,48	34,36	30,64	41,60	31,36
Índice de Frecuencia	24,73	28,38	24,97	22,63	31,79	23,22
Índice de Gravedad	0,58	0,95	0,60	0,80	1,66	0,85

El personal facultativo ha realizado el estudio y valoración de todos los accidentes laborales, con y sin baja, evaluando las causas, diagnóstico y tratamiento de las lesiones producidas, así como el tipo de trabajo, desviación, forma de contacto con el agente material causante de la lesión, áreas de trabajo y categorías profesionales en relación con los riesgos derivados del puesto de trabajo. Todos estos datos, extraídos de los informes de los accidentes de trabajo, han sido expuestos y estudiados detalladamente en las reuniones mensuales de los Subcomités de Accidentes y en las trimestrales del Comité de

Seguridad y Salud, previa información detallada presentada por el Área de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral y análisis de la investigación de accidentes realizada por el jefe responsable y revisada por el técnico de prevención.

#### ■ Medicina asistencial

El objetivo primordial en este apartado, y debido a que la Empresa es colaboradora con el INSS en la gestión derivada de contingencias de accidente de trabajo y enfermedad profesional, asumiendo las prestaciones económicas y sanitarias correspondientes a la citada Incapacidad Temporal, es la asistencia a los trabajadores accidentados durante la jornada laboral o en su desplazamiento al trabajo "In itinere", por parte del equipo traumatológico del Área de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral, para establecer el diagnóstico y tratamiento médico, quirúrgico y rehabilitador adecuado en cada situación y controlar su evolución posterior. Todo el personal sanitario participa en la prestación de primeros auxilios a accidentados, así como a los trabajadores que demandan consulta médica por presentar síntomas de enfermedad sobrevenidos durante su jornada laboral o por solicitar consejo o atención facultativa debido a otras causas. En 2021, ha proseguido la atención telefónica, siempre que ha sido posible, con objeto de evitar los contactos innecesarios. En todas las intervenciones quirúrgicas, dentro del estudio preoperatorio se ha incluido la prueba de la PCR para evitar riesgos de contagios.

### Medicina asistencial

Actuaciones	2021	2020
Curas	1.182	736
Operaciones	29	27
Rehabilitación y otros tratamientos	2.235	1.339
Asistencia por Enfermedad	167	140

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

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

En 2021, debido a la pandemia de la COVID-19, y teniendo en cuenta la limitación de aforo y el respeto de las distancias de seguridad, se han interrumpido temporalmente los reconocimientos médicos periódicos. Por necesidades empresariales, ha continuado la realización de los reconocimientos a conductores de nuevo ingreso y los de cambio de categoría y/o adaptación de puesto de trabajo.

Con todo ello, ha continuado el seguimiento y aplicación de programas de prevención de riesgos, tanto médicos como laborales, gracias a la elaboración de estadísticas con criterios epidemiológicos, con las que posteriormente se ha colaborado con el Sistema Nacional de Salud a través de los servicios de atención primaria y de asistencia sanitaria especializada.

## Medicina preventiva

Actuaciones	2021	2020
Reconocimientos	4.651	6.342
Determinaciones Analíticas	172.087	234.654
Vacunaciones	1.563	2.362
Otras Exploraciones	6.298	5.164

Dentro del apartado de reconocimientos médicos, se incluye, además de los exámenes de salud, nueva denominación de los reconocimientos en la vigilancia de la salud, periódicos ordinarios de carácter voluntario según la legislación vigente; los reconocimientos obligatorios de ingreso, reingreso, reconocimientos psicotécnicos, por cambios de categoría o puesto de trabajo; reincorporación al trabajo tras larga enfermedad; vigilancia de la salud aplicando protocolos específicos a determinados riesgos, como por ejemplo riesgo por exposición a fibras de amianto; y otros reconocimientos médicos que no pueden tipificarse dentro de los apartados anteriores. En 2019, se inicia la revisión de los reconocimientos específicos del protocolo del amianto realizado en el año 2017 y que tuvieron que interrumpirse debido al comienzo de la declaración de la pandemia en marzo de 2020.

Los reconocimientos de cambio de categoría o adaptación de puesto de trabajo se realizan a los trabajadores que son declarados NO APTO para su puesto de trabajo, ya sea por la concesión de una IPT para su trabajo habitual o por Capacidades Físicas Disminuidas. A partir de este reconocimiento, se emite un informe de aptitud para gestionar la recolocación de esos trabajadores. En 2021, se han continuado realizando los reconocimientos de aptitud iniciada en 2014, como consecuencia del cambio de puesto de trabajo de los trabajadores que ya se encontraban adaptados en EMT y que por cuestiones organizativas se han recolocado en los aparcamientos que dependen de la Dirección de Otros Servicios de Movilidad. Dentro de la política de contratación de la Empresa se han realizado 235 reconocimientos de ingreso a conductores y otras categorías, aprobados en los exámenes teórico y práctico de las convocatorias y personal de BiciMAD que se han incorporado a la plantilla de la Empresa.

Se han interrumpido todas las campañas asociadas a los exámenes de salud como la de detección precoz de patología prostática, a través de la determinación de niveles de antígeno prostático específico (PSA) en suero, considerando la edad de riesgo a los varones mayores de 45 años y recomendando una revisión anual por el urólogo a todos los que superen los 50 años mediante ecografía y flujometría; también la de prevención de la obesidad, mediante la determinación de pruebas tiroideas, TSH y T4 libre; el diagnóstico precoz de la anemia, mediante la determinación de ferritina, completándola, desde el año 2007, con la determinación de hierro en suero (sideremia); la de detección precoz de procesos renales mediante la determinación de la creatinina en suero, como determinación complementaria a la urea que se utiliza para la valoración posterior del proceso renal; y la determinación de LDL en suero para implementar el estudio lipídico, debido a la interrupción de los exámenes de salud a consecuencia de la pandemia.

La asistencia a reconocimiento médico periódico voluntario ha experimentado un ligero descenso en relación con el año anterior (43,15% de los citados en 2021 y 43,76% de los citados en 2020).

La campaña de vacunación antigripal, de carácter voluntario, continúa su aplicación al ser una enfermedad de alta incidencia en el medio laboral. En 2021, ha disminuido ligeramente el número de vacunaciones (1.563) con respecto al anterior (2.362). La campaña de vacunación antitetánica ha completado la profilaxis iniciada en años anteriores, cumpliendo los requisitos indicados por la Consejería de Sanidad de la CAM.

A continuación, se desglosan las medidas preventivas frente a la pandemia de la COVID-19 que se han llevado a cabo tanto para clientes como para empleados:

- Medidas preventivas para clientes:
  - Reducción del aforo máximo permitido en autobuses. Hasta la primera semana de octubre, EMT ha establecido distintas limitaciones de aforo máximo para garantizar la distancia de seguridad. Toda la flota ha llevado un vinilo, al lado de la puerta de entrada, que informaba a los clientes del número máximo de personas que podía transportar dicho autobús.
  - Desinfección de la flota. EMT mantiene un plan de desinfección profunda de los autobuses que se realiza mediante la técnica de nebulización con un desinfectante de amplio espectro.
  - Recomendación de evitar el pago en efectivo.
  - Desde el 1 de febrero hasta el 15 de mayo ha funcionado un Servicio Especial gratuito para el traslado del personal sanitario al hospital Enfermera Isabel Zendal.
  - Obligatoriedad del uso de la mascarilla a bordo de los autobuses, a partir de los seis años de edad.
- Medidas preventivas para empleados:
  - Continuidad de los protocolos, procedimientos y planes específicos de actuación frente a la COVID-19.
  - Distribución periódica de “Paquete COVID” a todos los empleados, con mascarillas y productos para la desinfección de su puesto de trabajo.
  - Autobuses con mampara de conductor en toda la flota de autobuses.
  - Desinfección de instalaciones y dependencias.
  - Con objeto de reducir al máximo los contagios por coronavirus, y siguiendo las recomendaciones de la Consejería de Sanidad, EMT, en las dependencias de carácter administrativo se ha mantenido el trabajo en remoto hasta el 30 de mayo de 2021. Entre el 31 de mayo y el 30 de junio, se ha reincorporado al trabajo presencial el 50% de la plantilla. A partir del 1 de julio, se produce la reincorporación total de todos los trabajadores.

- Instalación de barreras físicas (mamparas o similares) en zonas de mayor afluencia de trabajadores o entre puestos de trabajo en los que no se pudiera guardar la distancia de seguridad.
- Minimización del uso de las salas de reuniones, garantizando en todo momento la distancia de seguridad.
- Recomendación del uso de escaleras en lugar de ascensores.
- Restricciones de aforo en las salas de descanso.
- Regulación del uso de los vestuarios, aseos y espacios de uso común.
- En coordinación con la Dirección General de Salud Pública de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, se ha ofrecido la vacunación a los trabajadores de EMT nacidos entre el 1 de enero de 1964 y el 31 de diciembre de 1966 (55, 56 y 57 años)
- que no hubieran recibido ninguna dosis.

### 3 · 3 RELACIONES LABORALES

El ejercicio 2021, en el ámbito de las Relaciones Laborales, ha estado marcado en su mayor parte por la negociación del nuevo Convenio Colectivo para los años 2021, 2022 y 2023. Al igual que en 2020, el segundo factor de incidencia ha sido la pandemia de la COVID-19, que ha incidido tanto en la plantilla como en el servicio prestado. Por último, el tercer factor de relevancia ha sido el temporal de nieve Filomena, durante el mes de enero.

Por otra parte, las actuaciones más significativas, en el ámbito de las Relaciones Laborales han sido las siguientes:

- Negociación del Convenio Colectivo para los años 2021-2023.
- Acuerdo con el Comité de Empresa sobre “Normas para el tratamiento de las ausencias al trabajo durante el periodo de afectación del Temporal Filomena”.
- Actualización del protocolo de actuación para la aplicación del artículo 34.8 del Estatuto de los Trabajadores en relación con la adaptación de la jornada de los trabajadores por razones de conciliación familiar.
- Gestión, control e intermediación en la contratación de los Seguros Médicos para empleados, con Adeslas y Asisa y negociación de la incorporación de Sanitas.
- Inicio de los trámites para la actualización del Plan de Igualdad de la Empresa, según lo dispuesto en el Real Decreto 901/2020 y elaboración de un registro salarial de acuerdo al contenido del Real Decreto 902/2020.
- Negociación de un protocolo de conductas inadecuadas y presunto acoso laboral por parte del

Comité de Seguridad y Salud, con objeto de evitar la judicialización de los presuntos casos de acoso laboral o comportamientos inadecuados dentro la Empresa, mediante un procedimiento de resolución interno de controversias a través de una comisión de resolución creada al efecto.

- En el ámbito de la Salud, se ha iniciado el proceso de contratación de dos facultativos de la especialidad de fisioterapia, destinados al tratamiento de los accidentes laborales de los trabajadores de la Empresa.
- Se han llevado a cabo un total de 74 reuniones con el Comité de Empresa y Delegados de Prevención, en el ámbito de las distintas Comisiones de Trabajo establecidas en EMT. Su desglose es el siguiente:
  - 30 reuniones de la Comisión de Coordinación.
  - 11 reuniones de la Comisión Paritaria de Seguimiento de Convenio.
  - 4 reuniones del Comité de Seguridad y Salud.
  - 28 reuniones de la Mesa Negociadora Convenio 2021-2023.
  - 1 reunión de la Comisión de Igualdad.

### **Organización del diálogo social**

La organización del diálogo social se sustenta en la creación y desarrollo de distintas Comisiones de Trabajo en las que se resuelven, junto con la Representación Legal de los Trabajadores, cuestiones organizativas y de desarrollo del servicio en las distintas Áreas de la Empresa, siendo la Comisión de Coordinación la garante de los acuerdos que en ellas se alcancen, conforme se establece en el Punto 12.2 del Convenio Colectivo vigente de EMT.

La denominación y contenido de las distintas Comisiones de trabajo es: Comisión Paritaria (resolución de controversias sobre interpretación y aplicación del Convenio Colectivo vigente), Comisión de Coordinación (adopción de acuerdos que modifican o revisan el contenido del Convenio), Comisión Negociadora del Convenio (negociación colectiva sobre distintos aspectos de la relación laboral: retribuciones, vacaciones, jornada de trabajo, vacaciones, régimen disciplinario...), Comisión de Seguridad y Salud (órgano paritario y colegiado de participación, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la Empresa en materia de prevención de riesgos), Comisión de Igualdad (desarrollo y realización de la evaluación, seguimiento y vigilancia de la aplicación del Plan de Igualdad de EMT).

Asimismo, se llevan a cabo otras Comisiones de trabajo, emanadas de la Comisión de Coordinación, en las que se tratan materias específicas de cada uno de los colectivos y/o aspectos de la relación laboral que conforman EMT, tales como: Comisión de Movimiento, Comisión de Talleres, Comisión de SAM y SACE, Comisión de Administrativos, Comisión Mixta de Formación, Mesa Técnica de Cuadros, Comisión Mixta de Inspectores, Comisión de Vestuario. En todas ellas, la Representación de la Empresa y la de los Trabajadores debaten cuestiones y, en su caso, adoptan acuerdos sobre organización, condiciones de trabajo y desarrollo de las distintas Áreas y materias tratadas, que tienen afectación directa al colectivo de trabajadores correspondiente.

Otras formas de información a los trabajadores son las que se llevan a cabo a través de la publicación de comunicados, tanto en soporte físico como a través del Portal del Empleado, sobre determinados aspectos de la relación laboral (convocatorias de promociones internas o plazas vacantes, aspectos concretos de la prestación del servicio, información sobre aplicación y desarrollo de beneficios sociales para los trabajadores, como la Ayuda de Estudios).

Todos los empleados, excepto el Director Gerente, están cubiertos por Convenio Colectivo. El 99,70% por el Convenio Colectivo EMT 2021-2023, el 0,11%, procedente del Teleférico, por el Convenio Colectivo Leisure Parks, S.A. y el 0,19% de los trabajadores subrogados de las empresas que explotaban anteriormente los Aparcamientos de Plaza de España, Montalbán, Plaza Mayor, Olavide y Fuencarral, por el Convenio Colectivo de Aparcamientos y Garajes de la Comunidad de Madrid 2007, 2008, 2009 y 2010.

### **3 · 4 FORMACIÓN**

Con la formación, EMT garantiza alcanzar los valores comprometidos en su gestión estratégica y, por lo tanto, que la Empresa logre la excelencia del servicio (anticipando, escuchando y respondiendo a las necesidades de los clientes y ofreciendo un servicio seguro, efectivo y atento), la creación de valor (con la voluntad común a través del crecimiento, la ejecución efectiva, la mejora continua y la innovación) y el espíritu emprendedor (buscando una mejora proactiva y de superación de obstáculos).

Uno de los mecanismos de gestión empresarial empleados de forma estratégica es la formación continua de los trabajadores que EMT entiende como la mejor herramienta para dotar al equipo de empleados de las competencias, conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para realizar su cometido dentro de la Empresa.. En este sentido, las acciones formativas son un compromiso permanente recogido en el vigente Convenio Colectivo, con especial atención a la mejora tecnológica de los vehículos y de la red de líneas, así como la gestión de habilidades del equipo y potenciación de técnicas en los canales de comunicación con la ciudadanía.

#### **3 · 4 · 1 Formación de ingreso**

El número de aspirantes formados en 2021 ha sido de 272, distribuidos en 16 grupos con una suma total de 55.583 horas.

Estos cursos suponen un importante esfuerzo formativo, derivado de la continua actualización y diversificación de la flota, que conlleva la necesidad de seguir impartiendo un elevado número de horas de formación, teórica y práctica, con el objetivo de proporcionar los conocimientos y la práctica suficiente, tanto de la operativa diaria en cuanto a las gestiones necesarias se refiere, como de los aspectos relativos a la conducción de los distintos modelos de autobús de la flota.

De este modo, los nuevos conductores pueden llevar a cabo sus funciones, desde el primer momento, con los conocimientos y habilidades que se requieren, tanto en lo referente a la atención, información y trato a los clientes, como en la seguridad y confortabilidad en la conducción, características todas ellas que comportan la excelente profesionalidad de los conductores.

## Formación de nuevo ingreso

Tipo de curso	2021			2020		
	Número de Cursos	Asistentes	Horas de formación	Número de Cursos	Asistentes	Horas de formación
Conductor de autobús	16	272	55.583	21	358	72.527

### 3 · 4 · 2 Formación continua de Empresa

Este programa formativo tiene por objeto garantizar la adecuación del personal EMT a las nuevas funcionalidades y a la constante y necesaria actualización profesional. Estas acciones formativas han supuesto, en el año 2021, 113.434 horas impartidas tanto, en mayor proporción por personal interno como, en menor medida, por empresas externas.

Sobre la totalidad de las horas impartidas durante el ejercicio 2021 se ha recibido bonificación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE).

A continuación, se relaciona de forma esquemática el resumen de la formación continua de todas las Áreas. Cabe destacar la formación del Certificado de Aptitud Profesional (CAP) a 1.280 conductores que precisan de esta titulación para poder conducir los vehículos de viajeros y el curso de adaptación a la conducción de nuevos vehículos de la flota a 1.279 conductores, impartidas por formadores internos de la empresa.

### Evolución de la formación continua por sexo

Motivo	2021	2020	Diferencia	Δ %
<b>Asistentes</b>	<b>5.328</b>	<b>4.367</b>	<b>961</b>	<b>22,01</b>
Hombres	5.067	4.141	926	22,36
Mujeres	261	226	35	15,49
<b>Horas</b>	<b>113.434</b>	<b>93.641</b>	<b>19.793</b>	<b>21,14</b>
Hombres	105.066	88.392	16.674	18,86
Mujeres	8.368	5.249	3.119	59,42



## Acciones de formación por Grupos Profesionales y sexo

	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y Mantenimiento	SACE	Total				
<b>Asistentes</b>	<b>174</b>	<b>16</b>	<b>3.450</b>	<b>1.331</b>	<b>3</b>	<b>4.784</b>	<b>349</b>	<b>5</b>	<b>5.328</b>	
Hombres	122	12	3.283	1.304	3	4.590	338	5	5.067	
Mujeres	52	4	167	27		194	11		261	
<b>Horas</b>	<b>7.795</b>	<b>301</b>	<b>81.280</b>	<b>17.430</b>	<b>104</b>	<b>98.814</b>	<b>6.074</b>	<b>450</b>	<b>113.434</b>	
Hombres	5.238	190	76.315	16.893	104	93.312	5.876	450	105.066	
Mujeres	2.557	111	4.965	537		5.502	198		8.368	

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

Desde el 11 de septiembre de 2008, todos los conductores profesionales deben disponer, además del correspondiente permiso de conducción, del CAP, expedido por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, a través de las Comunidades Autónomas. Complementariamente, cada cinco años deben realizar un curso de formación continua de 35 horas de duración.

## Cursos de formación continua CAP

	2021			2020		
	Número de Grupos	Asistentes	Horas	Número de Grupos	Asistentes	Horas
Conductores	77	1.230	43.050	72	1.091	38.185
Otras categorías	6	50	1.750	(1)	52	1.820
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>1.280</b>	<b>44.800</b>	<b>72</b>	<b>1.143</b>	<b>40.005</b>

(1) Integrados en los grupos de conductores

## 3 · 5 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

En línea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 11 (ODS 11, ciudades y comunidades sostenibles), EMT tiene el compromiso de incorporar los conceptos de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos de forma transversal en el desarrollo de todas sus actividades. Este compromiso lo lleva a cabo a través de las siguientes acciones:

- **Material móvil:** toda la flota dispone de los elementos necesarios para garantizar la accesibilidad universal, es decir, piso bajo, sistema de inclinación y rampa de acceso para personas en silla de ruedas, espacio reservado para personas con movilidad reducida (PMR), trama continua de barras y asideros con contraste cromático, sistema braille y avisador acústico y luminoso. Además, dispone de otros que van más allá del estricto cumplimiento de la normativa, como es

la ampliación del espacio o la doble plataforma central para compatibilizar el uso de cochecitos de niños y sillas de ruedas, la validadora en la plataforma central, o las pantallas de información, entre otros. En este sentido, al cierre del año, el número de vehículos con estas características, es decir, plataforma central ampliada, doble o doble ampliada es de 1.950 autobuses, lo que representa un 93,07% de la flota total.

- Asimismo, un 60,38% de la flota incorpora rampas manuales en los autobuses para evacuación de personas en silla de ruedas en caso de emergencia (1.265 de 2.095 autobuses).
- Infraestructuras: se ha impulsado la accesibilidad de las paradas de autobús, con la realización de trabajos de mejora en 52 marquesinas. Además, se han instalado otras 40 para mejorar el confort de los viajeros que utilizan el transporte público.
- Mediante la participación en foros y grupos de trabajo de diálogo con los grupos de interés:
  - Comisión Técnica de Accesibilidad de Modos de Transportes del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid. Durante 2021, se han realizado siete reuniones.
  - Grupo de trabajo de información, comunicación y señalización de modos de transporte del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT). En 2021, se han realizado tres reuniones.
  - Mesa de Accesibilidad de la Ciudad de Madrid cuyos objetivos son: crear una estrategia municipal de accesibilidad (GT3), la transversalidad de todas las políticas y acciones (GT2), y la realización de proyectos de innovación, comunicación, formación y sensibilización (GT3). EMT forma parte del grupo de trabajo GT3 y se han realizado siete reuniones a lo largo de 2021 y la de final de año tuvo como objetivo la presentación de todas las acciones realizadas por lo grupos de trabajo 1, 2 y 3.
- Entrenamientos a dieciocho personas con discapacidad cognitiva de entidades pertenecientes a Plena Inclusión Madrid, para el uso autónomo y seguro del autobús, con un total de 261 días de entrenamiento, realizado por el personal del Servicio de Atención Móvil al Cliente en calle (SAM).

Además, se han realizado dos sesiones informativas sobre estos entrenamientos a las familias de los alumnos de los centros de la Asociación Down Madrid, y de la Asociación Si Puedo – Colegio Los Álamos a los que asistieron treinta y cuatro personas, así como otras sesiones formativas acerca del correcto uso de forma autónoma y segura del autobús a personas con discapacidad intelectual:

- Asociación Asperger de Madrid: 12 asistentes
- Centro de Educación Especial María Corredentora: 25 asistentes
- Fundación Alapar: 96 asistentes
- Asociación Down Madrid: 21 asistentes

■ Otros:

- Participación en la II Semana de la Accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid cuyo finalidad era la de buscar soluciones conjuntas y transversales para el diseño de una ciudad más justa e igualitaria y concienciar sobre el rol de la ciudadanía como agente de cambio e impulsora de accesibilidad.
- Formación en lengua de signos a personal de EMT en contacto con clientes: 32 asistentes y 1.280 horas

### 3 · 6 INTEGRACIÓN E IGUALDAD

El Plan de Igualdad contempla y desarrolla una serie de medidas y acciones acordadas entre la Empresa y la Representación Laboral, agrupadas y estructuradas por áreas temáticas de actuación, encaminadas al establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, con la no discriminación directa o indirectamente por razón de sexo, con el derecho de los trabajadores y trabajadoras a disfrutar de unos ambientes de trabajo que excluyan el acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral, así como el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de EMT, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio fundamental de la misma.

#### **Igualdad de género, protocolo contra acoso sexual**

El Plan de Igualdad aprobado en 2012 contempla en su Anexo II un Protocolo de Actuación en materia de acoso sexual y acoso por razón de sexo e incorpora el principio de igualdad de trato y oportunidades en el acceso al empleo, en la formación, en la promoción profesional y en las condiciones de trabajo.

#### **Políticas contra la discriminación y gestión de la Diversidad**

EMT se compromete en su Código Ético y de Conducta a la creación de un entorno de trabajo donde todos los empleados sean tratados con imparcialidad y respeto, poniendo especial atención en impulsar la igualdad de oportunidades en cuanto a género y capacidad, eliminando de esta forma cualquier tipo de discriminación profesional.

Asimismo, todos los empleados estarán obligados a actuar en sus relaciones laborales con otros empleados, grupos de interés y terceros, con criterios de respeto y dignidad, no estando permitida forma alguna de amenaza, violencia, acoso, abuso en el trabajo, comportamientos vejatorios u ofensivos, intimidación de ningún tipo, ni discriminaciones por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, discapacidad, enfermedad, género, opinión o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de capacidad.

En relación con la promoción de la igualdad, EMT está desarrollando los siguientes proyectos relacionados con los ODS 5 y 17 (igualdad de género y alianzas para los objetivos, respectivamente):

- Creación de la Cátedra para la promoción de la Mujer en vocaciones STEM en la Formación Profesional para la Movilidad Sostenible.

Esta iniciativa, impulsada por EMT, la Universidad Pontificia Comillas y la Fundación Iberdrola España, surge para poner en relieve la necesidad de potenciar la empleabilidad de las mujeres en aquellos campos donde su presencia aún es baja, como la ciencia y las matemáticas.

■ Creación del Observatorio “Mujer y Transporte Seguro”.

La creación de este Observatorio es una iniciativa desinteresada de EMT que tiene como objetivo incorporar y afianzar la perspectiva de género en el transporte. Ello se traduce en la puesta en marcha de acciones y proyectos que promuevan dicha perspectiva desde dos vertientes:

- Enfoque en la cliente para valorar su situación como persona usuaria del transporte público con el fin de hallar, averiguar o identificar aquellas situaciones que puedan afectar de forma más directa a su seguridad y proponer acciones concretas y tácticas, para fomentar el transporte público como un lugar seguro para ella.
- Enfoque en la mujer empleada: fomentar la formación STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas) en las mujeres a fin de incrementar la empleabilidad femenina en el sector del transporte y la movilidad y hacer de este un campo atractivo de estudio y trabajo.

Forman parte del Observatorio, junto con EMT, entidades públicas y privadas, de carácter nacional o internacional, con una misma prioridad en la estrategia en el ámbito del transporte y la movilidad: trabajar para incorporar y afianzar la perspectiva de género en el transporte.

■ Participación en diversas conferencias, mesas y seminarios:

- 2 mesas redondas en la Semana de la Mujer de ALSA, “Compartiendo buenas prácticas en temas de igualdad de género” y “Compartiendo experiencias”.
- UITP: “Diversity & Inclusion WG” relativa al Observatorio Mujer y Transporte Seguro.
- New Urban Mobility Alliance, Universidad Oregón y POLIS en la Conferencia “Urbanism Next Europe” para la toma de decisiones y representatividad desde la perspectiva de género.
- UITP en el “B&HRM Committee” sobre el programa de trabajo y actividades en Diversidad e Inclusión.
- UITP Mobility Dialogue en la mesa redonda sobre el futuro de la fuerza laboral y cómo atraer fuerza laboral diversa y joven.
- POLIS WG Governance & Integration sobre el liderazgo para el cambio: cómo cerrar la brecha de género.
- Universidad Rey Juan Carlos “I Congreso Educativo Educare+Educere 2021” sobre el Futuro de la FP en femenino.

Otras acciones destacables en el ámbito de la RSC, y relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de convenios, 5,10 y 11 (igualdad de género, reducción de las desigualdades y ciudades y comunidades sostenibles, respectivamente) son:

- Difusión de la campaña “Cuida2 de principio a fin” impulsada por el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Madrid (ICOMEM) junto con el Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos (CGCOM), el Ilustre Colegio Oficial de Enfermería de Madrid (CODEM) y la Plataforma de Organizaciones de Pacientes (POP).
- Colaboración en el proyecto de la Fundación Seur “Tapones para una nueva vida”, para ayudar a niños sin recursos a acceder a un tratamiento médico y facilitar aparatos ortopédicos, no reglado en el sistema sanitario. Durante 2021, se han recogido 2.310 kg de tapones lo que equivale a 3.465 kg de CO<sub>2</sub> absorbido.
- Emisión de 18 pases anuales a la Asociación Transexualia para viajar en la red de autobuses de EMT a personas asociadas receptoras de la renta mínima de inserción e inscritas en programas de búsqueda de empleo.

Asimismo, EMT participa en distintos planes municipales cuyo fin es atender las necesidades de acceso al transporte público y servicios de EMT de distintos colectivos y que están relacionados con los ODS 5, 10 y 11 (igualdad de género, reducción de las desigualdades y ciudades y comunidades sostenibles, respectivamente), tales como:

- “Campaña del Frío”, en la que EMT participa en coordinación con el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid en el traslado de personas sin hogar a los albergues facilitados por el propio Ayuntamiento. En la campaña 2020-2021 se han realizado 951 viajes trasladando a 46.309 viajeros en las 2 líneas que han estado en funcionamiento.
- Plan “Madrid, Ciudades Amigables con las Personas Mayores” cuyo fin es la adhesión de Madrid a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores promovida por la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- Plan Municipal “Madrid Incluye” cuyo objetivo es lograr la inclusión plena de las personas con discapacidad, desarrollando actuaciones públicas y privadas coordinadas y transversales tendentes al logro de una ciudad más accesible para todos.
- “Plan Local de Infancia y Adolescencia” (PLIAM) que recoge el compromiso municipal de impulso y optimización de acciones para garantizar los derechos y la cobertura de necesidades de los menores y, de modo singular, priorizar este cometido con los menores en situación de dificultad o vulnerabilidad social.
- Plan “Madrid Ciudad Segura para mujeres y niñas”. Su objetivo es el de reducir y prevenir el acoso sexual y otros tipos de violencia contra las mujeres en espacios públicos. Durante 2021, se ha definido y aprobado el Plan de Acción a desarrollar durante los años 2021 a 2023. EMT aporta al Plan estas propuestas:
  - Incluir en la formación tanto de nuevo ingreso como de formación continua de los empleados/as, aspectos sobre la seguridad en mujeres y niñas.
  - Creación del Observatorio “Mujer y Transporte Seguro”. A través de este Observatorio se pretende realizar una valoración de la situación de la mujer como usuaria del transporte público para identificar aquellas situaciones que puedan afectar de forma más directa a su seguridad.

- Plan “Madrid lucha contra la pobreza femenina”. El objetivo general de este proyecto transversal es mejorar la eficacia y el impacto de la intervención municipal en la lucha contra la pobreza femenina en la ciudad de Madrid. Actualmente está en fase de definición de propuestas. EMT aporta como posible recurso para el Plan la creación de la Cátedra con la Universidad Pontificia de Comillas y la Fundación Iberdrola para la promoción de la mujer en vocaciones STEM, y su incorporación profesional al sector del transporte y la movilidad.

Además de estos Planes, EMT forma parte también de:

- El “Proyecto transversal Madrid corresponsable” de la Dirección General de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid. Se configura como un marco común de actuación municipal en materia de corresponsabilidad, coordinando actuaciones en las que están implicados los agentes sociales (administración, empresa, hogares, entidades, ciudadanía) para establecer y consolidar un modelo de convivencia compatible con una organización social de los cuidados justa y equitativa desde el punto de vista del género y del resto de desigualdades sociales en la ciudad de Madrid.

Se ha creado la Comisión de Transversalidad de Género del Ayuntamiento de Madrid cuyo fin es el de velar por la implantación de las medidas del modelo integral de transversalidad de género del Decreto de 16 de noviembre 2018 del Ayuntamiento.

- El Foro de Contratación Socialmente Responsable, entre cuyos objetivos está impulsar la inclusión de cláusulas de contenido social en la contratación pública que favorezcan la inclusión laboral de las personas con discapacidad y de las personas en riesgo de exclusión y la difusión de buenas prácticas de contratación pública social, entre otros.

Un año más, EMT ha logrado el “Certificado de Responsabilidad Social Corporativa” concedido por la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol) que pone de manifiesto el compromiso de la Empresa por cumplir la ética y la lealtad publicitaria en beneficio de los consumidores y el propio mercado.

## 4

### GESTIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

El Código Ético y de Conducta de la Empresa define los valores y pautas de comportamiento responsable y transparente de todas las personas que trabajan en EMT.

EMT asume en su Código Ético y de Conducta, en el apartado 4.1, como parte de su normativa interna, el contenido de los acuerdos y convenios nacionales o internacionales a los que se ha adherido, comprometiéndose a su promoción y cumplimiento, como pudieran ser, entre otras, la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Organización Internacional del Trabajo, las Normas para la Lucha contra la corrupción y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

EMT contempla en el apartado 4.5.3 de dicho Código la prohibición para toda la plantilla, incluyendo la Dirección, de todo tipo de prácticas fraudulentas, con especial atención a los sobornos, corrupción y comisiones ilegales. El apartado 4.9.3 regula, asimismo, la aceptación de regalos, préstamos e invitaciones.

Adicionalmente, EMT incluye en sus contratos el compromiso que asumen las partes firmantes de cumplir con toda la normativa que les resulte de aplicación y la no recepción ni oferta de ninguna retribución o ventaja indebida, creándose un procedimiento que establece las pautas seguimiento para la recepción y registro de incidencias a través de un buzón ético (canal.etico@emtmadrid.es) y su coordinación por parte del Gestor Ético.

Durante 2021, ha habido dos entradas en el buzón ético, relativas a una prueba de acceso de empleo. Ambas resueltas al cierre del ejercicio.

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

En 2021, las aportaciones a asociaciones, organizaciones o instituciones empresariales realizadas por EMT han ascendido a un importe de 108.572,69 euros, IVA excluido.

## **5 RELACIONES CON LA SOCIEDAD**

El objetivo principal que EMT persigue con su modelo de gestión radica en el impacto positivo que las prácticas socialmente responsables generan en los distintos ámbitos con los que la Empresa tiene relación.

### **5 · 1 COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONES CON LOS GRUPOS LOCALES**

Como empresa socialmente responsable EMT asume su compromiso con el Medio Ambiente y con la sociedad en la que participa, contribuyendo a su mejora de manera activa y voluntaria. Este modelo de gestión empresarial crea valor para la empresa y para los Grupos de Interés en la medida en la que estas prácticas socialmente responsables generan impactos positivos en los distintos ámbitos con los que la entidad tiene relación.

Las acciones derivadas de este modelo de gestión están relacionadas con los ODS 3, 5, 10, 11 y 13 (salud y bienestar, igualdad de género, reducción de las desigualdades, ciudades y comunidades sostenibles y acción por el clima, respectivamente) y se han resuelto de la siguiente manera:

## ■ Nuevas firmas de convenios con entidades sociales

- Convenio con la Asociación Española de Directivos (AED), para el desarrollo profesional de personas con espíritu de liderazgo y, en concreto, participación en el programa de Cross Mentoring para fomentar ese desarrollo en mujeres de EMT que tienen vocación y pasión por liderar a personas y organizaciones.
- Convenio con la Federación Española de Triatlón (FETRI), para el patrocinio de la competición de Triatlón PROTOUR MADRID 2021 organizado por la Fundación Española de Triatlón los días 22 y 23 de octubre de 2021.
- Convenio con la Asociación de Víctimas del Terrorismo (AVT), para realizar los traslados de las personas miembros que han participado en las actividades que conmemoraban el 40 aniversario de la Asociación, entre las que se encontraban personas con movilidad reducida, garantizando así su movilidad.
- Convenio con la Fundación CEOE y la Confederación Empresarial de Madrid-CEOE con el fin de promocionar, organizar y realizar todo tipo de actuaciones que permitan la mejora de la competitividad, la productividad y la internacionalización de las empresas, el fomento de la ética y de la RSC en el mundo empresarial, la innovación, formación e investigación para la mejora de la empleabilidad de las personas trabajadoras, la igualdad de género y la defensa del libre mercado y la cooperación al desarrollo.
- Convenio de colaboración entre la Federación Española de Deportes de Personas con Discapacidad Física (FEDDF) para impulsar la puesta en marcha de los Campeonatos de Europa de Baloncesto en silla de ruedas, masculino y femenino que se han celebrado en Madrid del 2 al 13 de diciembre de 2021. EMT ha participado trasladando a los equipos participantes a los entrenamientos y a las competiciones.
- Convenio de colaboración entre la Demarcación de Madrid del Colegio de Ingenieros, Canales y Puertos y EMT, para fomentar y crear todo tipo de actuaciones en relación con la “Semana de la Ingeniería”, celebrada en Madrid entre el 27 de septiembre y el 3 de octubre, siendo el lema principal del evento la oportunidad de “Recuperación y futuro” tras la pandemia provocada por la COVID-19.
- Acuerdo de cesión de cinco ordenadores con teclado, ratón y monitor a la Asociación Colaboración y Esfuerzo Madrid (ACOES MADRID), para el apoyo en la educación de cinco estudiantes sin recursos.
- Acuerdo de Cesión de material a Cáritas Madrid de 24 armarios y 12 sillas, con el fin de dotar un aula de formación en la Vicaría IV, para la formación de personas que no disponen de medios suficientes.
- Acuerdo de Cesión de material y autobuses en desuso al IES Humanejos, para colaborar con los alumnos en la formación en las materias de transporte y mantenimiento de vehículos.
- Convenio con la Fundación Aladina, para fomentar y crear todo tipo de actuaciones para ayudar a los niños y adolescentes que tienen cáncer y a sus familiares.



En 2021, las aportaciones a patrocinios y convenios de colaboración realizadas por EMT han ascendido a un importe de 302.500,00 euros, IVA excluido.

#### ■ Renovaciones de convenios con entidades sociales

- Fundación SEUR.
- Aldeas Infantiles SOS España.
- Fundación Real Madrid.
- Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle (este convenio sustituye al anterior firmado con la Fundación Parque de la Innovación de Servicios a las Personas La Salle Madrid, por reestructuración jurídica de la entidad colaboradora).
- Asociación Mensajeros de la Paz.
- Coordinadora Infantil y Juvenil de Tiempo Libre de Vallecas.
- Federación Española de Daño Cerebral (FEDACE).
- Innovaética, Instituto de Estudios para la Ética y la Responsabilidad Social Corporativa.
- Fundación Inocente Inocente.
- Cruz Roja Comunidad de Madrid.
- UNICEF.
- Federación Española de Banco de Alimentos (FESBAL).
- Asociación Transexualia.

Al finalizar el año, se mantienen vigentes los acuerdos de colaboración con:

- Asociación Española Contral el Cáncer (AECC).
- FEVOCAM, Plataforma de Entidades de Voluntariado de la Comunidad de Madrid.

#### ■ Acciones con entidades sociales sin ánimo de lucro ODS 1 (fin de la pobreza)

- Cruz Roja Comunidad de Madrid: difusión de las campañas de visibilización de su Centro de Formación Profesional y del uso correcto de la mascarilla.
- Asociación Española Contra el Cáncer (AECC): difusión de su campaña de visibilización sobre la Carrera de Madrid contra el Cáncer y el Día Mundial contra el Cáncer y cesión de uso de diez bicicletas eléctricas de BiciMAD, para el desplazamiento del personal organizador de la Carrera Madrid contra el Cáncer organizado por la AECC.
- Federación Española de Daño Cerebral (FEDACE): difusión de su campaña de visibilización del día del daño cerebral.
- Aldeas Infantiles SOS España: cesión de espacios en los aparcamiento de Plaza Mayor y

Pedro Zerolo, para la colocación de mesas solidarias para informar y sensibilizar sobre los programas de esta asociación.

- Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid (CERMI Madrid): difusión de su campaña de visibilización del Día Internacional de las Personas con Discapacidad.
- Colaboración con ONG Stop Accidentes con la difusión de su campaña de visibilización y sensibilización por el Día Mundial en recuerdo de las Víctimas de la Violencia Vial.
- Colaboración en la difusión de la campaña “Un juguete, una ilusión” de Radio Nacional de España y la Fundación Crecer Jugando.
- Fundación Aladina colaborando en la campaña de difusión del reto solidario “pañuelo challenge” para visibilizar el cáncer infantil.
- Fundación Inocente Inocente mediante la difusión de la Gala inocente Inocente celebrada en beneficio de personas en riesgo de exclusión.
- Federación de Asociaciones de Implantados Cocleares de España (AICE), difundiendo su campaña de sensibilización acerca de la Semana de la Audición.
- Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA-Cocemfe Madrid), con la difusión de su campaña de visibilización “Yo veo tu discapacidad”.
- Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL), difundiendo la campaña de la Gran Recogida de Alimentos 2021 de FESBAL.

■ **Gestión y coordinación del Protocolo para el acceso gratuito a los Servicios de EMT, gestionando las visitas al Teleférico a las entidades y personas que se detallan a continuación (ODS 1, fin de la pobreza)**

- Cáritas: Colonia San Blas. 29 personas
- Cáritas: Proyecto Mujeres con Bebés. 21 personas
- Cruz Roja: Centro Acogida Temporal Los Molinos. 12 personas
- Opción 3 Iniciativa Social – Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA): 10 personas
- Opción 3 Iniciativa Social – Programa ASPA: 17 personas

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

Desde 2020, está funcionando el Autobús Solidario EMT impulsado por la red de voluntariado. Su fin es el de colaborar con las entidades sociales en los programas y actividades en beneficio de los colectivos más vulnerables. En 2021, se han realizado dos salidas, una en colaboración con la Coordinadora Infantil y Juvenil de Tiempo Libre de Vallecas y otra con la Fundación Alas Madrid. Han colaborado 92 voluntarios.

También se ha colaborado con la Fundación Grandes Amigos para el acompañamiento a personas mayores y con FESBAL en la gran recogida anual de alimentos.

Estas acciones de voluntariado han recibido el Premio Rafael Izquierdo a la Solidaridad de la Fundación del Colegio de Ingenieros de Caminos de Madrid 2020 Especial Pandemia de los premios Caminos Madrid 2020. El Premio Rafael Izquierdo a la Solidaridad reconoce en el campo de la Ingeniería Civil, los Transportes, el Agua y el Medio Ambiente a las instituciones, empresas o personas que se han destacado en su actuación solidaria y de compromiso social, tanto en el ámbito nacional como en el internacional.

## 5 · 2 CONTRATACIÓN

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

La gestión de la contratación en EMT se caracteriza por su pertenencia a los sectores conocidos como "Sectores Excluidos", lo que implica una regulación específica y diferenciada de la normativa del sector público en aquellos contratos cuyo valor estimado supera determinados umbrales, en consideración al reconocimiento que la normativa europea hace de la especificidad de estos sectores.

En este ejercicio, se ha procedido a la renovación en EMT de los cuatro sistemas propios de clasificación de operadores económicos para la adquisición tanto de repuestos de autobús como de materiales auxiliares (no repuestos de autobús), adquisición de gas refrigerante, así como el suministro de gasóleo para la flota de autobuses al amparo de lo dispuesto en el Real Decreto-ley 3/2020, que permite que todos aquellos empresarios que reúnan las condiciones de capacidad y solvencia para poder realizar el suministro de los productos requeridos, puedan solicitar la clasificación en uno, varios o todos los lotes, solicitud que se puede efectuar en cualquier momento mientras el Sistema esté vigente.

Asimismo, EMT ha puesto en marcha un Sistema Dinámico de Adquisición (SDA) regulado en el artículo 223 y siguientes de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), que son procedimientos de adquisición electrónicos para compras de uso corriente. Están abiertos durante todo el periodo de vigencia a cualquier empresa interesada que cumpla con los criterios de selección determinados en el pliego (no se puede limitar el número de candidatos), donde la adjudicación de los contratos específicos se producirá mediante licitación con invitación de todas las empresas admitidas y adjudicando a la mejor oferta según criterios de adjudicación. Los criterios de admisión de licitadores se podrán articular por categorías.

El sistema de contratación empleado por EMT es el de contratación electrónica, como consecuencia de la obligación establecida en la LCSP, por la que todos los procedimientos de contratación deben tramitarse electrónicamente y está implantado desde marzo de 2018. Se caracteriza porque la

presentación de proposiciones y documentos, así como las notificaciones y comunicaciones entre el Órgano de Contratación y los interesados, para los expedientes que se tramiten de forma electrónica, se realizan exclusivamente a través de la plataforma electrónica de contratación propiedad de VORTAL Connecting Business S.A.

Además de la publicidad trimestral de los contratos menores que señala la LCSP, indicando datos del adjudicatario, del número de licitadores que han concurrido, se informa de la celebración de los contratos menores al Registro de Contratos del Ayuntamiento de Madrid, con carácter mensual.

En todos los procedimientos se constituye una Mesa de Contratación, como órgano técnico de asesoramiento al órgano de contratación, en aras de la imparcialidad y transparencia de la contratación en todos los procedimientos que se incluyan criterios valorables mediante juicio de valor y de forma automática, se realiza una apertura sucesiva de las ofertas presentadas, evitando, de este modo, que se conozcan las proposiciones económicas junto con las ofertas técnicas.

Las funciones de la Mesa de contratación son informar y proponer la selección de candidatos, la valoración de los criterios sujetos a juicio de valor, la exclusión de candidatos u oferentes y la adjudicación, desierto o desistimiento.

El año 2021, empezó marcado por el temporal “Filomena” que provocó grandes dificultades para la movilidad en la ciudad de Madrid que hizo imprescindible la aprobación del Decreto de 10 de enero de 2021 del Alcalde por el que se establecían un conjunto de medidas organizativas en los centros de trabajo dependientes del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, como consecuencia del temporal, con carácter extraordinario que hizo necesario la tramitación de procedimientos de emergencia, del artículo 120 de la LCSP, para hacer frente a los problemas causados por dicho temporal. Se han tramitado nueve expedientes de emergencia por este motivo.

Por otra parte, 2021 ha seguido marcado por la pandemia de la COVID-19 y, como consecuencia de ello, quedó prorrogado el Estado de Alarma mediante Real Decreto 956/2020, de 3 de noviembre, por el que se prorroga nuevamente el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el Estado de Alarma para contener la propagación de infecciones causadas por la COVID-19, desde las 00:00 horas del día 9 de noviembre de 2020 hasta las 00:00 horas del día 9 de mayo de 2021, haciendo necesario la tramitación de procedimientos de emergencia, del artículo 120 de la LCSP, para hacer frente a la nueva situación creada por la pandemia, en concreto para la desinfección de instalaciones, de autobuses o la adquisición de EPI. Se han tramitado un total de ocho procedimientos de emergencia.

También se han tramitado dos procedimientos de emergencia propuestos por la Dirección de Otros Servicios de Movilidad, para el Servicio de BiciMAD, dado el súbito incremento del nivel de vandalización detectado sobre el sistema de alquiler de bicicletas.

Ha proseguido la inclusión de cláusulas sociales, y especialmente en el control de cumplimiento por las contratistas adjudicatarios de las obligaciones de contratación de trabajadores discapacitados establecidas en el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, y también con la inclusión de cláusulas de política de calidad y medio ambiente. Cabe destacar que se ha realizado la reserva, en determinados procedimientos, de lotes a favor de Centros Especiales de Empleo, de conformidad con el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid, y de la Instrucción 3/2016 del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda.

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

- La actividad contractual de EMT respecto a las empresas proveedoras se desarrolla respetando la normativa socio laboral vigente en España y la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.
- Toda la documentación, publicidad, imagen o material que deban aportar los licitadores para la ejecución del contrato deberá hacer un uso no sexista del lenguaje, tratando de evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres, y fomentar, con valores de igualdad, la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.
- La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir los riesgos que puedan afectar a la integridad y la salud de las personas trabajadoras.
- La empresa adjudicataria deberá adoptar en la ejecución del contrato, las medidas adecuadas para evitar que se puedan producir daños a los trabajadores de EMT o a los ciudadanos en general, derivados de la ejecución de dicho contrato. El contratista tiene la obligación de proveer de Equipos de Protección Individual a sus trabajadores, en particular, en caso de situaciones excepcionales en los que esté indicado su uso de acuerdo con los criterios establecidos por las autoridades competentes, especialmente los relacionados con la COVID-19.
- La empresa adjudicataria deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y alta en la Seguridad Social de las personas destinadas a la ejecución del contrato, así como de las empresas o personal subcontratado por la empresa adjudicataria para la ejecución del contrato.

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

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

En este sentido, se están incluyendo diferentes requisitos ambientales en los contratos establecidos con empresas privadas que prestan su servicio a EMT. El procedimiento se basa en la inclusión de dichos requisitos en los criterios de contratación, tanto en cláusulas ambientales como en forma de mejoras asociadas dentro de esos contratos, de modo que el cumplimiento de aquellos conlleva una mayor puntuación en los procesos de licitación por parte de las empresas en los concursos públicos que EMT necesita publicar para llevar a cabo sus actividades.

La tendencia es el aumento progresivo de criterios ambientales en los procesos de los diferentes concursos para darles mayor importancia, al tiempo que se disminuye el peso de los aspectos económicos, que actualmente conforman el criterio principal a la hora de adjudicar las diferentes compras y contratos.

## Procedimientos Tramitados

Procedimientos	Número
Procedimientos sujetos a Real Decreto-ley 3/2020 (desde el 6 de febrero de 2020)	17
Procedimientos sujetos a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de CSP	173
Procedimientos de emergencia	19
Procedimientos tramitados mediante sistema de clasificación propio	
- Repuestos (componentes autobús, materiales auxiliares, gas refrigerante...)	149
- Gasóleo	65
Procedimientos tramitados mediante sistema dinámico de adquisición	
- Material informático	1
Excluidos	
- Arrendamientos	5
- Publicidad	35
Contratos menores	10.534
<b>Total</b>	<b>10.998</b>

En materia de contratación, se han publicado un total de 1.728 anuncios de licitación, de adjudicación y de formalización, así como anuncios de prórrogas, menores, publicidad, modificaciones y subcontrataciones en los medios que, dependiendo del valor estimado del contrato, obliga la normativa de contratación que se aplica a EMT, es decir, en DOUE, PLACSP y Web.

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

En 2021, se han prorrogado y/o modificado 93 contratos y se han elaborado 103 adendas por diferentes conceptos, tales como formalización de prórrogas, ampliación del plazo de ejecución y/o modificación del objeto del contrato, y se han formalizado 251 contratos.

La contratación se articula como flexible, por lo que se aconseja a las Áreas proponentes sobre la elección del procedimiento más adecuado para cada contratación, según las necesidades que se pretenda cubrir y las características del caso concreto, respetando los principios que presiden la contratación pública (transparencia, libre concurrencia, igualdad de trato, proporcionalidad, etc), siendo el procedimiento abierto el de utilización más habitual.

## 5 · 3 CONSUMIDORES

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

#### ■ Protección de datos personales

La gestión de las actividades llamadas a garantizar el cumplimiento normativo en materia de protección de datos personales se lleva a cabo bajo el asesoramiento y supervisión del Delegado de Protección de Datos (DPD) y el Servicio de Protección de Datos (SPD), los cuales vienen desempeñando su labor en estrecha colaboración con cada uno de los Coordinadores de Protección de Datos que cada Dirección de EMT ha designado y con los responsables funcionales y técnicos de cada actividad de tratamiento de datos personales.

En este sentido, a lo largo de 2021, se ha impartido una primera formación a todos los Coordinadores de Protección de Datos y están previstas acciones de refuerzo para 2022. También se ha impartido una formación avanzada a los responsables de gestión de las diferentes páginas web de EMT, con el objeto de que conozcan sus obligaciones a la hora de implantar cookies. Durante 2022, están previstas más acciones formativas dirigidas a toda la plantilla.

EMT dispone de políticas y procedimientos internos que establecen medidas técnicas y organizativas acordes a los riesgos detectados en los tratamientos de datos personales que realiza.

Complementariamente, se han gestionado y dado respuesta a las solicitudes realizadas por los interesados en relación con los derechos que la legislación les otorga en materia de protección de datos.

Para aquellos nuevos tratamientos de datos que así lo han requerido, se ha realizado la correspondiente Evaluación de Impacto, con el fin de valorar la necesidad y proporcionalidad del tratamiento y gestionar los potenciales riesgos para los derechos y libertades de los interesados, determinando las medidas necesarias para reducirlos hasta un nivel aceptable.

Se ha iniciado el procedimiento de contratación de una serie de servicios gestionados de ciberseguridad enmarcados dentro de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), cuyo objeto es dotar a EMT de capacidades avanzadas de monitorización continua de los eventos de seguridad que tienen lugar en los sistemas de Información y Comunicación, con el fin de conseguir una detección temprana de potenciales amenazas de seguridad y poder así ofrecer una respuesta pronta y eficaz. Este servicio se prevé que empiece a funcionar en enero de 2022.

Además, en la línea de seguir avanzando en la implantación de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI), se ha trabajado en la revisión de la Política de Seguridad de la Información vigente, así como en la definición de normas y procedimientos que servirán para aterrizar dicha Política.

#### ■ Gestión de Riesgos

El Área de Asesoría Jurídica y Seguros ha participado en 2021 en doce cursos programados por el Área de Recursos Humanos para conductores de nuevo ingreso, en los que se ha desarrollado la ponencia: “La calidad en el trabajo y su repercusión en la categoría profesional

de conductor de autobús de EMT”, con un enfoque eminentemente práctico que promueve, en los nuevos conductores, hábitos de prevención que minimicen los riesgos de su trabajo.. Complementariamente, se les ha facilitado las instrucciones precisas y el conocimiento necesario para la tramitación de las incidencias surgidas en su desempeño como conductores, con especial énfasis en el tratamiento de los lesionados en el interior o exterior del autobús, o las colisiones con daños a otros vehículos. Hay que señalar que, en 2021, por la incidencia de la pandemia, no se han podido ofrecer los cursos de actualización del resto de conductores.

En el cuadro siguiente, se reseña el número de accidentes con daños materiales y personales registrados en 2021 en la Empresa.

### Clasificación de los accidentes con daños materiales

	2021	2020	Δ	%
<b>Accidentes con daños materiales</b>				
Con repercusión económica en póliza	3.691	2.804	887	31,63
Sin repercusión económica en póliza	1.636	1.322	314	23,75
<b>Total Accidentes con daños materiales</b>	<b>5.327</b>	<b>4.126</b>	<b>1.201</b>	<b>29,11</b>
<b>Daños a personas</b>				
Lesionados	1.423	979	444	45,35
Fallecidos	2		2	

#### ■ Seguridad Física

El ejercicio 2021, prolonga el mismo entorno excepcional marcado por la pandemia de la COVID-19, junto al temporal de nieve “Filomena”, por lo que, al igual que en el ejercicio anterior, predominan los servicios en tareas fundamentales para el control de la pandemia.

Asimismo, se han mantenido a lo largo del ejercicio reuniones con la Delegación de Gobierno, la Jefatura Superior de Policía Municipal y la Policía Nacional, para revisar y aplicar los protocolos de colaboración suscritos. Por otra parte, continúa la colaboración con Red Azul CNP de Seguridad Privada y con el Servicio de Protección y Seguridad de la Guardia Civil (SEPROSE).

Al igual que en años anteriores, ha continuado la presencia de Agentes uniformados en el SAE y en el Servicio de Seguridad durante las Fiestas Navideñas, Fiesta de Todos los Santos y durante el temporal de nieve.

### 5 · 3 · 2 Transparencia

EMT está firmemente comprometida con el Principio de Transparencia en su actividad, dando a conocer sus servicios y la información relevante de una manera clara, estructurada y entendible y fomentando la participación de los ciudadanos en la mejora de esos servicios.

En su condición de Sociedad Mercantil Municipal, se encuentra incluida en el ámbito de aplicación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno,



así como de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid y de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid.

El cumplimiento de la mencionada normativa es responsabilidad de todas las Direcciones y Áreas de EMT, para lo que se ha desarrollado un procedimiento específico, de carácter interno, en el que se recogen los principales aspectos organizativos, funcionales y metodológicos en los que se instrumenta el cumplimiento de la normativa de transparencia aplicable a EMT.

Como instrumento para facilitar la divulgación de la información, EMT dispone de un Portal de Transparencia en su web corporativa, que permite consultar por parte de los ciudadanos toda la información relevante en los aspectos organizativos, funcionales y metodológicos, que se publica y actualiza periódicamente, según los criterios legalmente establecidos. Además, atiende las peticiones de acceso a la información pública, en cumplimiento del derecho de acceso recogido en la normativa, que pueden realizarse en línea, a través de un formulario que está disponible en el Portal de Transparencia o de forma presencial en las oficinas del Ayuntamiento de Madrid.

En relación con el derecho de acceso a la información pública, en 2021, se han recibido 26 solicitudes con el siguiente desglose:

- Estimadas: 16
- Estimadas parcialmente: 1
- Inadmitidas: 8
- Denegadas: 0
- Desistidas: 1
- Trasladas: 0

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

Las solicitudes de acceso inadmitidas son aquellas que han incurrido en alguna causa de inadmisión prevista legalmente. En la desistida el solicitante pide que se cierre el procedimiento que inició o no responde al requerimiento de identificación de la información solicitada.

### **5 · 3 · 3 Oficina de Atención al Cliente (OAC)**

Para facilitar la gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones o cualquier solicitud de información relacionada con el servicio, EMT pone a disposición de sus clientes una amplia variedad de canales de comunicación:

- Teléfono: 91.406.88.10. Atención telefónica: 7 a 21 horas (todos los días de la semana).
- Atención personal: Sede Central de EMT, C/ Cerro de la Plata, 4, en horario de 8 a 14 horas (lunes a viernes).

- Correo postal: dirigido a la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A., Oficina de Atención al Cliente, indicando el objeto del mismo, datos personales, dirección y teléfono de contacto.
- Fax: 91.406.88.79, incluyendo el objeto del mismo, datos personales y teléfono de contacto o dirección postal.
- A bordo del autobús. Existen hojas de reclamación que pueden solicitarse al conductor.
- En la Oficina de Atención Móvil y en las oficinas del SAM en Cibeles, Aluche y Plaza de Castilla.
- A través de la página web de EMT: [www.emtmadrid.es](http://www.emtmadrid.es).
- Aplicaciones móviles de EMT y Madrid Mobility 360.

#### ■ Atención Presencial

La OAC tiene como función principal la de atender personalmente a los clientes que, por distintos motivos, quieren realizar sus gestiones en la sede de EMT, ya sean reclamaciones, sugerencias, felicitaciones, objetos encontrados, gestión de recargos extraordinarios, realización de Tarjetas de Transporte Público, gestión de las diversas solicitudes de plazas de aparcamiento... En 2021, fueron atendidas en la oficina de la Sede Central un total de 2.924 personas, cuyas encuestas de satisfacción reportaron, en un 97% de los clientes, que la atención fue muy buena.

La OAC cuenta con dos puestos para la tramitación de la Tarjeta de Transporte Público (TTP) del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, en los que se han emitido un total de 847 tarjetas nuevas.

También se ha gestionado el cobro de 1.708 recargos extraordinarios y se ha realizado la gestión de los objetos encontrados en los autobuses o dependencias de EMT. En 2021, se han gestionado 9.564 objetos perdidos por los clientes en cualquiera de nuestros servicios.

#### ■ Atención telefónica

En el número 91.406.88.10 se han atendido todas las consultas relacionadas con cualquier servicio de EMT (Autobús, Movilidad, Aparcamientos, BiciMAD y Teleférico), dando respuesta a sus necesidades y garantizando una rápida contestación. En 2021, el número de llamadas gestionadas ha sido de 172.673 (133.532 recibidas y 39.141 enviadas). Adicionalmente, se atienden las llamadas que recibe la centralita de EMT (91.406.88.00), que han alcanzado las 85.944. De las llamadas recibidas, 6.056 fueron para comunicar la pérdida inmediata de un objeto, siendo entregados en el mismo día 2.109 de estos.

#### ■ Gestión Administrativa

Entre las diferentes herramientas de diálogo y gestión, destaca la oficina virtual de atención al cliente, que permite la presentación de reclamaciones y sugerencias a través de medios telemáticos, lo que ha conllevado la disminución del formato de envío tradicional (carta, telefónica/presencial y fax).

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

Forma de Presentación	2021	2020	Diferencia	Δ %
Hojas de reclamaciones oficiales	559	1.134	-575	-50,71
Carta o escrito	467	348	119	34,20
Correo electrónico y App	1.254	1.474	-220	-14,93
Reclamación telefónica/presencial	666	20	646	3.230,00
Reclamación por fax	274	100	174	174,00
Página web	14.570	12.397	2.173	17,53
<b>TOTAL</b>	<b>17.790</b>	<b>15.473</b>	<b>2.317</b>	<b>14,97</b>

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, en 2021, y como consecuencia de la finalización del Estado de Alarma derivado de la pandemia de la COVID-19, se ha producido un aumento del 14,97% en el número de sugerencias, reclamaciones o quejas con respecto al ejercicio anterior. El detalle por tipología es el siguiente.

## Sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas por tipología

Tipología	2021	2020	Diferencia	Δ %
Actuaciones de personal	4.818	3.818	1.000	26,19
Daños y perjuicios económicos a los usuarios	1.207	954	253	26,52
Alteraciones del servicio	1.950	1.938	12	0,62
Sugerencias de los usuarios y otras	3.371	2.947	424	14,39
Reclamaciones por causa de material	161	234	-73	-31,20
Objetos encontrados	280	286	-6	-2,10
Descargo sobre Recargos Extraordinarios	156	149	7	4,70
Peticiones sugerencia y/o reclamaciones sobre carril-bus	1	7	-6	-85,71
Anomalías, cancelación y canje de títulos	1.466	1.167	299	25,62
Peticiones sugerencias y/o reclamaciones referentes a SMS y/o PMV (tiempo de espera)	379	265	114	43,02
Grúas	784	661	123	18,61
Aparcamientos	2.479	2.760	-281	-10,18
Teleférico	232	46	186	404,35
BiciMAD	506	241	265	109,96
<b>TOTAL</b>	<b>17.790</b>	<b>15.473</b>	<b>2.317</b>	<b>14,97</b>

## ■ Gestión de Reclamaciones

Todas las solicitudes recibidas en el día se agrupan para iniciar su tratamiento al día siguiente. Después, se revisa el correo electrónico para comprobar que no existen solicitudes de especial urgencia, que serían tramitadas en el mismo día. Los tramitadores registran cada una de las reclamaciones recibidas en la herramienta de gestión y se realiza una primera revisión para comprobar si el cliente ha escrito con anterioridad y, por tanto, si se trata de una solicitud expresada como recordatorio de la realizada previamente. Tras esta primera comprobación, se codifican las solicitudes y se realiza el traslado a los departamentos solicitando la información necesaria para elaborar una contestación.

## ■ Seguimiento de indicadores

El Sistema de Gestión de Calidad conlleva un control de los diferentes procesos operativos de la OAC y del cumplimiento de su Política de Calidad. Para ello, se realiza un seguimiento de estos procesos a través de los siguientes indicadores:

- Número de objetos en custodia.

Contabiliza el número de objetos encontrados que EMT tiene en sus dependencias desde su recepción hasta su entrega al cliente o, en su defecto, al Ayuntamiento de Madrid, al Consorcio Regional de Transportes de Madrid o a otros organismos oficiales. Durante 2021, se han cumplido los plazos fijados en este indicador.

- Tiempo de custodia de los objetos encontrados.

El tiempo de custodia en las dependencias de EMT, en el supuesto de objetos que no sean títulos de transporte, debe ser mínimo de 30 días naturales. En el caso de que el objeto encontrado sea un título de transporte, su tiempo de custodia en EMT oscila entre los 14 y 21 días naturales. Durante 2021, se han cumplido los plazos fijados en este indicador.

- Tiempo de respuesta entre entrada y acuse OAC.

Contabiliza el tiempo de respuesta entre el registro de entrada de las reclamaciones, sugerencias y/o peticiones en la OAC y el acuse de recibo que se envía al interesado en aquellos casos en los que hay que requerir información a otras Direcciones, Áreas, Servicios o Departamentos de EMT para elaborar la pertinente contestación. El límite máximo se encuentra en 1 día natural. Durante 2021, el promedio ha estado en 1 día.

- Tiempo de respuesta entre solicitud de recepción de informes en OAC.

Contabiliza el tiempo de respuesta entre la solicitud y recepción de informes cuando estos tienen que emitirse por otras Direcciones, Áreas, Servicios o Departamentos de EMT, con el fin de elaborar la correspondiente contestación. El límite máximo se encuentra en 12 días naturales. Durante 2021, el promedio ha estado en 5,52 días.

- Tiempo de respuesta entre confección de respuesta final y envío al cliente a partir de la recepción de informes.

Contabiliza el tiempo invertido en la confección de la respuesta final al cliente tras recibir los informes necesarios de otras Direcciones, Áreas, Servicios o Departamentos de EMT y

envío de la contestación al cliente. El tiempo máximo previsto es de 5 días naturales. Durante 2021, el promedio ha estado en 2,51 días.

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

Contabiliza el tiempo invertido desde el registro de entrada en la OAC y la respuesta final por parte de la OAC, en aquellos casos en los que no es necesario el envío previo del acuse de recibo. El tiempo máximo previsto es de 12 días naturales. Durante 2021, el promedio ha estado en 2,11 días.

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

Contabiliza el porcentaje de reclamaciones, sugerencias y peticiones que transcurridos 60 días se ha procedido a su archivo sin respuesta por parte de la OAC. El límite máximo es del 1% de las reclamaciones. Durante 2021, han representado un 0,11%.

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

El máximo de llamadas perdidas permitidas es del 10%. Durante 2021, este porcentaje ha sido del 8,01%.

### **5 · 3 · 4 Servicio de Atención Móvil (SAM)**

El personal del SAM realiza una atención presencial a los clientes en la calle, en los puntos donde se produce una incidencia, así como en las casetas de información, autobuses, puntos de interés... Asimismo, previa petición, el SAM realiza charlas informativas sobre el transporte público en superficie en colegios, centros de día de mayores y centros de personas con discapacidad. Presta atención y visita en domicilios y hospitales a lesionados en autobuses y atiende las visitas a las instalaciones de EMT.

Los puntos de atención en la vía pública son los siguientes:

- Intercambiador de Plaza de Castilla.
- Cibeles (caseta abierta las 24 horas del día).
- Aluche.
- Autobús oficina-móvil (que recorre los distritos de la ciudad).

En estos puntos se han realizado 2.166 actuaciones, dando información a un total de 78.929 personas.

Las actuaciones realizadas en 2021 se han visto reducidas por la pandemia de la COVID-19, pero cabe destacar las siguientes:

- Desde 2009, se realizan entrenamientos específicos en el uso autónomo del autobús dentro del programa "Creemos en tu autonomía" a personas con discapacidad cognitiva. En 2021, se han realizado 18 entrenamientos de estas características.

- Recepción y atención de visitas a nuestras instalaciones, especialmente Centros Educativos, (Programa “Madrid, un libro abierto” dentro del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social), Centros Ocupacionales de Formación y Fundaciones para personas con discapacidad. En 2021, se ha recibido la visita de un total de 506 escolares pertenecientes a 23 colegios, institutos y fundaciones, de los que 38 eran personas con discapacidad pertenecientes a 2 Centros Ocupacionales.
- Acompañamiento de escolares, previa petición, durante sus desplazamientos en alguna de las líneas de la red de EMT con un total de 421 actuaciones y 12.546 escolares atendidos, de las que 4 actuaciones se realizaron a Centros Ocupacionales atendiendo a 98 personas con discapacidad y 1 actuación a un Centro de Tercera Edad, atendiendo a 41 personas.
- Intervenciones en Centros Educativos y Centros Ocupacionales de Formación y Fundaciones para personas con discapacidad, previa petición, con un total de 42 actuaciones y 934 escolares atendidos, de las que 18 actuaciones se realizaron en Centros Ocupacionales o Fundaciones, atendiendo a 237 personas con discapacidad.
- También se ha prestado atención a 1.182 viajeros que han resultado lesionados en nuestros autobuses.
- En colaboración con el Departamento de Patrimonio Histórico, se ha realizado el acompañamiento a 39 visitas al Museo EMT, a las que han asistido un total de 888 personas.
- Se han llevado a cabo 12.000 actuaciones en paradas de la red, puntos de atención general, Intercambiadores, Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, actuaciones en servicio nocturno, SAM exprés, atendiendo a un total de 409.565 personas.
- El personal de SAM es el encargado de dar cobertura en atención e información a los Servicios Especiales sustitutorios de líneas de Metro y Renfe y otras líneas especiales.

### 5 · 3 · 5 Comunicación Externa

El ejercicio 2021 ha estado marcado por la reactivación y puesta en marcha de proyectos y acciones dirigidos al fomento del transporte público, la movilidad sostenible y la intermodalidad, dentro de un contexto cambiante por las diferentes fases de la COVID-19 y el Temporal de nieve “Filomena” al inicio del año. Por otra parte, han comenzado las acciones conmemorativas del 75 Aniversario de la constitución de EMT con la visita a las instalaciones de Sus Majestades los Reyes.

#### ■ Prensa y Redes Sociales

En la página web corporativa, se ha realizado el mantenimiento y actualización de la sección “Noticias” en la que se han publicado 115 contenidos a lo largo del año y se ha actualizado la sección “Sala de Prensa” en la que se ofrece material relevante para los medios de comunicación.

En el Blog de EMT, se han publicado cerca de 50 entradas, entre noticias de servicio y otros contenidos de interés.

En materia de Redes Sociales, se ha gestionado y potenciado la presencia de EMT en Twitter, Facebook, Instagram y LinkedIn y se han difundido contenidos relevantes como noticias, entradas del blog institucional de EMT e información sobre los diferentes servicios.

A 31 de diciembre de 2021, el perfil institucional de EMT presenta los siguientes datos de seguidores: 190.403 en Twitter, 45.490 en Facebook, 10.877 en Instagram y 3.724 en LinkedIn. Además, se gestiona el perfil oficial de EMT en YouTube, donde se han compartido diversos videos institucionales y se ha encargado de la gestión y moderación de todos ellos.

El Servicio de BiciMAD presenta los siguientes datos de seguidores en redes sociales: 14.988 en Twitter y 4.882 en Facebook. El Servicio de Teleférico actualmente cuenta con 793 en Twitter, 1.326 en Facebook y 1.154 en Instagram.

Es especialmente relevante el aumento de seguidores en enero con motivo del temporal “Filomena”, demostrando la capacidad de las redes sociales para constituir un canal de información rápido y fiable al que los clientes recurren en un contexto de incertidumbre. Desde el 7 de enero de 2021 y en apenas dos semanas, se produjo un aumento de más de 9.400 seguidores en Twitter, pasando de 175.700 a 185.140 seguidores.

Un año más, se ha convocado el concurso de microrrelatos y fotografía de EMT. En esta sexta edición “A una sonrisa de distancia”, la temática ha sido elegida para rendir homenaje a los clientes del transporte público durante los momentos más duros de la pandemia. Más de un centenar de trabajos se han presentado al certamen.

#### ■ Centro de Gestión de la Información (CGI)

El Centro de Gestión de la Información es el encargado de publicar toda la información relativa a las incidencias que afectan al servicio prestado por EMT a través de la página web, las diversas redes sociales, avisos en paradas, mensajes SMS, canales RSS, aplicaciones móviles y las pantallas multimedia en el interior de los autobuses y en paradas.

El número de avisos, mensajes, páginas y paneles, editados y publicados, durante 2021, es el siguiente.

### Información sobre incidencias publicadas

Tipo de publicación	Número
Avisos por el Canal RSS	1.504
Avisos en la Web de la EMT y plataforma Open Data	1.745
Avisos en paradas	2.948
Avisos en pantallas de autobuses	1.505
Mensajes en paneles de paradas (PMV)	2.509
Mensajes en Twitter (@EMTincidencias)	3.046
Correos electrónicos	1.639

## 6 INFORMACIÓN FISCAL

El resultado del ejercicio 2021 ha sido de 8.435.486 euros (7.430.470 euros, en 2020) el cual ha sido fundamentalmente obtenido en España donde desarrolla su actividad, principalmente.

Como consecuencia del beneficio anteriormente descrito, el impuesto de sociedades del ejercicio 2021 ha tenido una cuota a devolver de 32.365 euros. (Nota 22.2 de la Memoria de las Cuentas Anuales).

La sociedad ha recibido subvenciones de explotación que ha incorporado al resultado del ejercicio por importe de 62.607.534 euros. (Nota 23.3 de la Memoria de las Cuentas Anuales).

Las subvenciones de capital no reintegrables con la finalidad específica de financiación de adquisición de inmovilizado han ascendido en el ejercicio 2021 a 165.357.792 euros. (Nota 17 de la Memoria de las Cuentas Anuales).



## 7 TABLA DE CONTENIDOS EINF

Información solicitada por la Ley 11/2018 de Información no Financiera	Página del Informe
<b>MODELO DE NEGOCIO</b>	
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial, organización y estructura): actividades, marcas, productos y servicios; tamaño de la organización.	3-11
Mercados en los que opera: ubicación sede y ubicación operaciones.	3
Objetivos y estrategias de la organización.	13-16, 18-23
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	16-19
Análisis grupos de interés: identificación y canales de comunicación.	24, 64, 69
Estudio de materialidad: metodología y aspectos materiales.	24-25
<b>CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES</b>	
Principales riesgos ambientales que afectan a la organización relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos. Información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, mediano y largo plazo.	36-37
Políticas y compromisos. procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. Los resultados de esas políticas incluyendo indicadores clave de resultados.	37-38
<b>Información general detallada</b>	
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad.	19, 27-29, 36-38
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	37-38
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	36
Aplicación del principio de precaución.	36-37
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	36
<b>Contaminación</b>	
Descripción de medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de la actividad (Indicar las emisiones distintas a las de CO <sub>2</sub> eq, es decir, contaminación acústica, contaminación lumínica, olores, vibraciones, partículas, NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> , CO, COV, etc).	29-31
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>	
Descripción de medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	35-36
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	35

Información solicitada por la Ley 11/2018 de Información no Financiera	Página del Informe
<b>Uso sostenible de los recursos</b>	
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	32
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	34
Consumo, directo e indirecto, de energía.	32-34
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.	32-33, 37
Uso de energías renovables.	32, 35
<b>Cambio climático</b>	
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	29-31
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	29-31
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	29-30
<b>Protección de la biodiversidad</b>	
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	39-40
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	39
<b>▲ CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>	
Principales riesgos que afectan a la organización en materia laboral, de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, de discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal. Explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos. Información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, mediano y largo plazo.	41, 49-52, 62 59-60, 65-68
Políticas y compromisos. procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. Los resultados de esas políticas incluyendo indicadores clave de resultados.	51-59
<b>Empleo</b>	
Número de empleados por país.	42
Número total y distribución de empleados por sexo, edad y clasificación profesional.	42-43
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	43-45
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	47
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	48-49
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	48

Información solicitada por la Ley 11/2018 de Información no Financiera	Página del Informe
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago de los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	48
Implantación de políticas de desconexión laboral.	52
Empleados con discapacidad.	49-50
<b>Organización del trabajo</b>	
Descripción de la organización del tiempo de trabajo (turnos, gestión de horas extra, flexibilidad en la jornada laboral, etc).	51-52
Descripción de medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	51-52
Número de Horas de absentismo.	53-54
<b>Salud y seguridad</b>	
Descripción de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	55-59
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	54-55
<b>Relaciones sociales</b>	
Descripción de la organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	59-61
Descripción del balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	59-60
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	61
<b>Formación</b>	
Descripción de las políticas implementadas en el campo de la formación.	61-63
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	61-63
<b>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	63-65
<b>Igualdad</b>	
Descripción de medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	59-60, 65-68
Descripción de planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	52, 59-60, 65-68
Descripción de la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	65
<b>RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS</b>	
Principales riesgos que afectan a la organización en materia de derechos humanos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos. Información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos6a corto, mediano y largo plazo.	68

Información solicitada por la Ley 11/2018 de Información no Financiera	Página del Informe
<p>Políticas y compromisos. procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. Los resultados de esas políticas incluyendo indicadores clave de resultados.</p>	68
<b>Derechos humanos</b>	
<p>Descripción de la aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.</p>	68
<p>Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos</p>	68
<p>Descripción de las medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.</p>	68
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>	
<p>Principales riesgos que afectan a la organización en materia de corrupción y soborno, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos. Información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, mediano y largo plazo.</p>	69
<p>Políticas y compromisos. procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. Los resultados de esas políticas incluyendo indicadores clave de resultados.</p>	69
<b>Corrupción y soborno</b>	
<p>Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.</p>	69
<p>Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.</p>	69
<p>Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.</p>	69
<b>INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD</b>	
<p>Principales riesgos que afectan a la organización en materia de compromiso con el desarrollo sostenible, subcontratistas y proveedores, consumidores e información fiscal, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos. Información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, mediano y largo plazo.</p>	73-76
<p>Políticas y compromisos. procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. Los resultados de esas políticas incluyendo indicadores clave de resultados.</p>	68, 73-76, 79
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>	
<p>Descripción del impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local (por ejemplo, gasto en proveedores, gasto en proveedores locales).</p>	69-72

Información solicitada por la Ley 11/2018 de Información no Financiera	Página del Informe
Descripción del impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	70-72
Descripción de las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	70-72, 84-85
Información sobre las acciones de asociación o patrocinio.	71
<b>Subcontratación y proveedores</b>	
Información sobre la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	73-76
Descripción sobre cómo se considera la responsabilidad social y ambiental de los proveedores en sus relaciones con estos.	73-76
Descripción de los sistemas de supervisión y auditorías a proveedores y resultados de las mismas.	74-75
<b>Consumidores</b>	
Descripción de las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	77-78
Descripción de los sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	79-83
<b>Información fiscal</b>	
Los beneficios obtenidos por país.	86
Los impuestos sobre beneficios pagados (no devengados).	86
Las subvenciones públicas recibidas.	86



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