



Sr. Don Ángel Pes  
Presidente de Red Pacto Mundial España  
C/ Félix Boix, 14 4ºB  
28036 Madrid

Madrid, 30 de junio de 2014

Estimado Sr. Pes,

Adjunto a este documento nos permitimos remitirle la Memoria de Sostenibilidad 2013, realizada de acuerdo a los principios y contenidos básicos de la nueva guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión G4, puesto que consideramos que es la herramienta más adecuada para comunicar de forma estandarizada a nuestros Grupos de Interés la información material, eligiendo la opción exhaustiva en cuanto a contenidos. Nuestra memoria, como todos los años, estará disponible en nuestra web [www.madridmovilidad.es](http://www.madridmovilidad.es) y con motivo de la absorción de la empresa por parte de la Empresa Municipal de Transportes, es posible que se modifique su ubicación, en cuyo caso se lo haremos saber puntualmente.

En relación con el **principio 3** de libertad de asociación, durante el año 2013 se ha estado negociando en Comité de Empresa el nuevo Convenio de Madrid Movilidad en cuyo capítulo IX se recogen los derechos sindicales. Así, en el artículo 36 se recogen los derechos del personal con capacidad física disminuida, a los que se les facilitará la adaptación a un puesto adecuado o bien se barajarán otras opciones que se adecuen a sus necesidades personales, en concordancia con el **principio 6** de abolición de prácticas discriminatorias.

Este año hemos estado muy enfocados en el cumplimiento de los **principios 7 y 8** de política preventiva e iniciativas medioambientales con motivo del desarrollo del sistema de gestión ambiental, gestionando adecuadamente los residuos generados con un gestor adecuado e inscribiendo nuestras instalaciones en el Ministerio de Industria como generadores de pequeños residuos peligrosos. Así mismo, en los pliegos técnicos para la adquisición de nuevos vehículos grúa se ha indicado la necesidad de que estos cumplan la norma Euro V, orientada a la reducción de emisiones contaminantes. Sobre el **principio 9**, es de señalar que durante el 2013, y gracias a la implantación del software PaperCut por parte del Dpto. de Tecnología, hemos logrado reducir en 230 kg. las emisiones de CO2 producidas en los trabajos de impresión, un 8.8% menos que el año anterior.

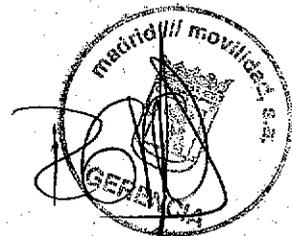


En consonancia con el **principio 2**, Madrid Movilidad solicita a todos los licitantes de suministros o servicios, la adecuación a la legalidad en la contratación de sus trabajadores.

Sobre el **principio 10**, en abril del año 2013 se aprobó y difundió la primera versión del Código Ético de Madrid Movilidad. Dicho Código se redactó de la mano de Inspección de Servicios del Ayuntamiento de Madrid, dentro del proyecto para la implantación de la Responsabilidad Social Corporativa en las empresas municipales de Madrid. En el código, además de la política de la empresa y de las normas de conducta de los trabajadores, se reflejan temáticas como la abstención de uso impropio, sobornos, corrupción y comisiones ilegales, conflictos de interés, actividades fuera de la empresa, regalos, préstamos o invitaciones y utilización indebida de prerrogativas, además de un Sistema de control de su cumplimiento, con un buzón para la recepción de avisos.

Es por tanto que, mediante el presente escrito, Madrid Movilidad renueva su compromiso con el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial.

Un cordial saludo,



Raimundo Durán Iglesias

Director-Gerente de Madrid Movilidad

SI QUIERES  
CAMBIAR  
EL MUNDO  
CÁMBIATE  
A TI MISMO

*Mahatma Gandhi*



2013

MEMORIA DE  
SOSTENIBILIDAD

# Índice

## Contenidos básicos generales .....4

Estrategia y análisis .....	4
Perfil de la organización.....	10
Aspectos ateriales .....	20
Participación de los grupos de interés.....	30
Perfil de la memoria.....	40
Estructura de gobierno.....	40
Ética e integridad .....	48

## Contenidos básicos específicos ..... 52

Empleo .....	52
Salud y seguridad en el trabajo .....	56
Gestión y mantenimiento de la flota de vehículos .....	60
Atención al ciudadano.....	64
Implantación de sistemas gestión.....	68
Economía.....	72
Prácticas de adquisición .....	76
Energía.....	80

## Índice GRI ..... 84

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

# Estrategia y análisis



# Declaración del Director Gerente

(G4.1)

El año 2013 ha sido el año de la primera certificación del Sistema de Gestión Integrada de Madrid Movilidad implantado durante el año 2012. La prestigiosa empresa DNV-GL ha certificado con fecha 20 de junio que nuestros sistemas de gestión son conformes a las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, e ISO 14001:2004.

En abril de este mismo año, se adquirieron nuevas unidades de grúa algunas de las cuales utilizan como combustible gas natural comprimido (GNC). Ese mismo mes, se publicó y difundió el Código Ético de la empresa, dirigido a todos los trabajadores.

También en abril, se inició el contrato para la adecuada gestión de los residuos peligrosos con un gestor autorizado para ello, y se iniciaron los pasos para la inscripción de cinco centros de la empresa, como pequeños productores de residuos peligrosos, hoy resuelta y autorizada.

Al respecto de los objetivos marcados para el año 2013, el relacionado con el aumento del número de trabajadores que realizan el reconocimiento médico voluntario, no ha podido

conseguirse a pesar de los esfuerzos en sensibilización y el aumento de la cobertura del examen de salud.

Se ha alcanzado con creces el objetivo relacionado con la reducción del consumo de papel en un 5%, puesto que se ha logrado una disminución del 8.8%, lo que a su vez supone una reducción de nuestras emisiones, de 234 kilogramos de dióxido de carbono con respecto al año anterior.

No se ha conseguido incrementar el número de plazas de aparcamiento gestionadas, con motivo de la finalización de la encomienda de la gestión del Aparcamiento de Campo de las Naciones.

El número de intervenciones del Servicio de Ayuda a la Movilidad se ha visto reducido en un 4.8% con respecto al año anterior.

Finalizando el año 2013, la empresa Madrid Movilidad ha incorporado un nuevo servicio a su gestión, el proceso de enajenación de aparcamientos municipales, mediante el cual, los madrileños que dispongan de una plaza en régimen de concesión, podrán optar a su compra. Esta nueva línea



**“Madrid Movilidad es un ejemplo de la modernización del Ayuntamiento de Madrid. Lo que un día fue un anticuado conjunto de grúas y depósitos de vehículos, hoy se ha convertido en un servicio público moderno, gestionado mediante sistema de calidad”**

Diego Sanjuanbenito, Delegado de Medio Ambiente y Movilidad.

de negocio ha supuesto la incorporación de un grupo de técnicos de urbanismo provenientes de la Empresa Municipal de la Vivienda que han venido a engrosar la plantilla de Madrid Movilidad.

Entramos en el año 2014 preparándonos para la absorción del equipo humano de Madrid Movilidad por parte de la Empresa Municipal de Transporte, fusión anunciada en enero por la Alcaldesa de Madrid, estableciéndose 6 objetivos a conseguir a lo largo del año 2014: reducción del consumo eléctrico en los centros

integrados en el programa de eficiencia energética (iniciado en febrero de 2014 en el aparcamiento de Avenida de Portugal), reducción del número de jornadas perdidas por accidente de trabajo, incremento del número de plazas de aparcamiento gestionadas, incremento de las intervenciones del SAM, reducción de las reclamaciones en orden a la atención al ciudadano, y conseguir la realización de ofertas de venta de aparcamientos enajenados.

Raimundo Durán Iglesias  
Director Gerente

# Efectos, riesgos y oportunidades

(G4.2) <<<

En Madrid Movilidad, trabajamos por convertir la imagen recaudadora que tienen los ciudadanos del servicio, por lo que realmente es: un servicio de retirada de vehículos que beneficia la movilidad de la ciudad de Madrid.

Por otro lado, la insuficiente concienciación medioambiental por parte de algunos trabajadores, se ha puesto al descubierto durante las inspecciones internas con la falta de segregación en algunos centros de trabajo.

A nivel infraestructuras, nos encontramos con instalaciones en su mayoría antiguas, que requieren trabajos de reparación y mantenimiento con más regularidad de la deseada, situación que puede afectar tanto a trabajadores de la empresa como a subcontratas, ciudadanos, usuarios, y otros grupos de interés.

Lo mismo ocurre en el caso del sistema embarcado para la gestión de la flota, que obliga a paralizar la grúa para realizar el mantenimiento en el equipo, lo que finalmente puede suponer menos grúas a disposición del servicio en la Ciudad de Madrid.



Con la absorción de Madrid Movilidad por parte de la Empresa Municipal de Transportes, se abre ante nosotros un nuevo abanico de posibilidades por explorar. Madrid Movilidad realiza reuniones bimestrales para hacer un adecuado seguimiento y acotar en lo posible los riesgos a los que se enfrenta y detectar las oportunidades de negocio, mediante los indicadores de procesos que se trasladan al Cuadro de Mando con el que trabaja la dirección.

# Perfil de la Organización

## Datos Generales

(G4.9)



La empresa contaba con **427 empleados** a fecha **31/12/2013**

Servicio de Ayuda a la Movilidad: **97.059 intervenciones**

Abonos contratados en aparcamientos de rotación: **10.153**

Nº tickets en aparcamientos de rotación: **1.111.121**

Ingresos netos: **28.364.631,35€**

**7.348.553,32 €** de importe neto de la cifra de negocios  
+  
**21.016.078,03 €** de ingresos de explotación

Plazas de aparcamiento gestionadas a **31/12/2013**: **4.706**

No hay capitalización

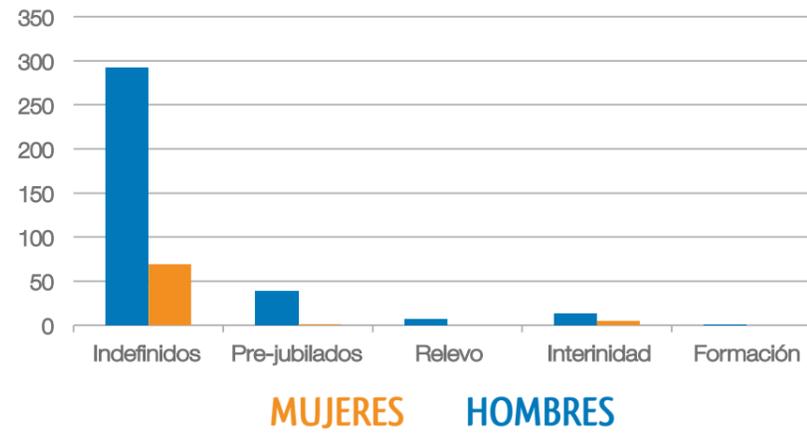


# Datos Laborales

(G4.10) <<<

## a. Empleados por tipo de contrato y sexo

	Nº de contratos	Hombres	Mujeres
Indefinidos	361	292	69
Pre-jubilados	40	39	1
Relevo	7	7	0
Interinidad	18	13	5
Formación	1	1	0
<b>Totales</b>	<b>427</b>	<b>352</b>	<b>75</b>



## b. Contratos Indefinidos

	Hombres	Mujeres
Indefinidos	292	69

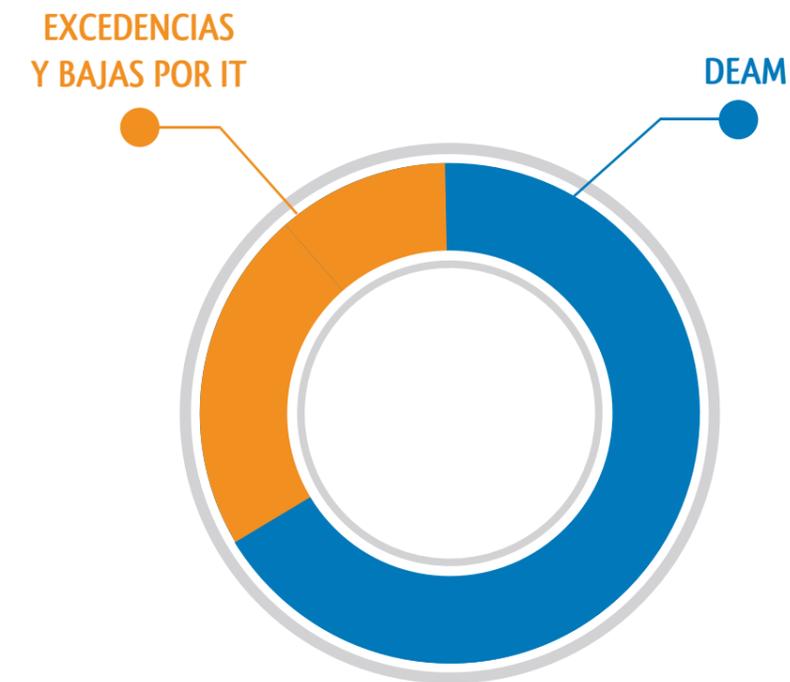


c. No disponemos de trabajadores externos.

d. Plantilla de Madrid.

e. No hay trabajadores por cuenta propia.

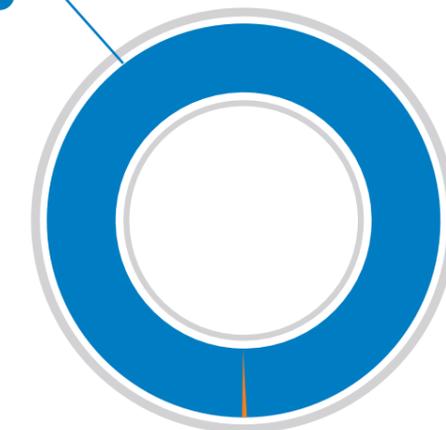
f. Durante el año 2013 se produjeron 31 contrataciones, 21 de ellas corresponden a la nueva Dirección de Enajenación de Aparcamientos Municipales (DEAM), y las otras 10 son empleados para cubrir excedencias y bajas por Incapacidad Temporal.



G4.11 <<<

98,59%

Un 98.59% de los trabajadores, están cubiertos por el convenio colectivo propio de Madrid Movilidad, S.A.



# Cadena de Suministro

(G4.12)

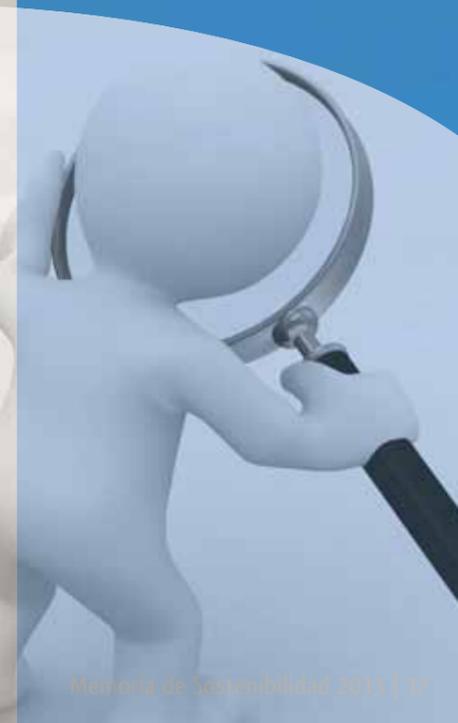


En el año 2013, Madrid Movilidad contaba con 118 proveedores, de los cuales 100 eran mayoristas y 18 contratistas. Todos los proveedores son nacionales. El valor monetario de los pagos fue por importe de 1.375.972,06 €.

Los grandes proveedores de la empresa son, entre otras, las empresas suministradoras de los vehículos grúas (en renting), la empresa mantenedora de los equipos embarcados en las grúas para la gestión de la flota, la adjudicataria del suministro de las comunicaciones, así como la empresa adjudicataria de la seguridad en la empresa.

Durante el año 2013, se ha producido el cierre del Aparcamiento de Campo de las Naciones y se ha incorporado la gestión del Aparcamiento de San Epifanio, que será inaugurado en el año 2014.

▶▶▶ (G4.13)



# Principio de precaución

(G4.14)



Con la **implantación del sistema de gestión medioambiental**, se ha procedido a la detección de todos los aspectos ambientales procediéndose a su evaluación y revisión para la incorporación de nuevos elementos y/o nuevas instalaciones, y se están gestionado adecuadamente los residuos generados. Madrid Movilidad ha sido inscrita en el **Registro de Pequeños Productores de Residuos** de la Comunidad de Madrid y cinco depósitos de vehículos han sido autorizados por Industria como instalaciones generadoras de pequeños residuos durante el año 2013:

Base de Colón, Base de Nuestra Señora del Recuerdo, Base de Barajas, Base de Paseo Imperial y Base de Vicálvaro.

Se ha procedido a la **generación de fichas de legislación** para un mayor control del cumplimiento medioambiental, y de cara a PRL, se han actualizado las **fichas informativas de los riesgos de los puestos**, donde se indican las medidas preventivas y los equipos de protección adecuados para cada uno de los puestos. Además, durante el año 2013 se han formado a 61 trabajadores en materia de PRL y se ha realizado la correspondiente **Coordinación de Actividades Empresariales** con todas aquellas organizaciones con las que estamos trabajando, a la vez que en todos los centros se hace entrega de las Normas para personal Externo. Por otro lado, se está fomentando la realización de los **reconocimientos médicos** voluntarios para los trabajadores.

A su vez, y con objeto de minimizar las posibles incidencias que pudieran ocurrir en los aparcamientos de residentes gestionados por Madrid Movilidad, en el año 2013 la Dirección de Aparcamientos elaboró **Planes de Autoprotección** para cada uno de los centros. Estos Planes contienen un conjunto de acciones y medidas encaminadas a prevenir y, en su caso, controlar los riesgos que pueda haber sobre los usuarios de los aparcamientos y los bienes que se encuentran en los mismos, ofreciendo una respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencia garantizando la integración de estas actuaciones en el sistema público de protección civil.

Durante este año se ha trabajado en la elaboración una primera versión del Plan de Mantenimiento Preventivo para mejorar la organización de las operaciones de mantenimiento regular.

A su vez, se están llevando a cabo **inspecciones internas** en todos los centros de trabajo de forma trimestral, donde se revisan aspectos relacionados con PRL, Medio Ambiente y Calidad y se han generado acciones planificadas para solucionar todas las carencias detectadas durante las **auditorías internas y externas** a las que se somete la empresa anualmente.

# Aspectos materiales y cobertura



## Iniciativas adoptadas

(G4.15)



La empresa Madrid Movilidad se adhirió al **Pacto Mundial de Naciones Unidas** en el año 2012 y durante el 2013, renovó su compromiso informando de los progresos obtenidos en las materias contenidas en los Diez Principios del Pacto Mundial, que encajan perfectamente en la política de Responsabilidad Social de la empresa.

Madrid Movilidad también está suscrita al **Proyecto Europeo RECODRIVE** por el que se trabaja en la optimización de la gestión de las flotas de vehículos y en la conducción eco-eficiente para lograr la reducción del consumo de combustible.

A nivel económico, la empresa realiza la presentación y tratamiento adecuados de la información económico-financiera de la sociedad, soportando auditorías financieras independientes y de cumplimiento, que son remitidas a la **Intervención General del Ayuntamiento** para someterlas a su control. A su vez nuestra Dirección Financiera se ha adaptado a los plazos de pago contemplados en la Ley de Morosidad.

Al mismo tiempo, Madrid Movilidad es parte activa en los grupos de trabajo del Ayuntamiento de Madrid para la gestión del **Plan de Calidad del Aire 2011-2015**.

Nuestro departamento de Tecnología ha querido dar un paso más y se ha puesto en contacto con la empresa "Eureka Móviles" para el correcto reciclado de los móviles averiados, quien a su vez nos ha dado la posibilidad de hacer entrega de la cantidad obtenida por los mismos, 80.90 €, al proyecto "Ayuda a Personas afectadas por la Crisis en España" de Cruz Roja Española, sin suponer gasto alguno para la empresa.

Para la **identificación de los asuntos materiales**, partimos de los puntos coincidentes tras el cruce de todas aquellas normas o aspectos de los siguientes modelos de referencia:

- Aspectos de Global Reporting Initiative (GRI)
- Especificaciones de RS10
- ISO 26000
- ISO 9001
- ISO 14001
- OHSAS 18001
- Modelo EFQM
- Guía de RSC para Empresas Municipales del Ayuntamiento de Madrid
- Memorias de Madrid Movilidad.

## Materialidad

(G4.18)



Desde el mes de abril contamos con nuevos vehículos más respetuosos con el Medio Ambiente. La renovación de flota comprende nuevas unidades de grúas, de las cuáles 3 utilizan Gas Natural como combustible. Con esta nueva adquisición Madrid Movilidad cuenta con un total de 18 vehículos grúa propulsados por Gas Natural Comprimido, siendo una apuesta por los combustibles alternativos limpios y que están diseñados para cubrir las necesidades específicas de Madrid. A esta renovación se suman 2 vehículos de incidencias con tecnología híbrida.

El **modelo referencial** de Madrid Movilidad, quedaría de la siguiente forma:

**ESTRATEGIA Y GESTIÓN:** Modelo de liderazgo, Planificación estratégica, Sistemas de gestión, Calidad en la prestación de servicios, Innovación.

**BUEN GOBIERNO Y ÉTICA:** Políticas y códigos internos de Buen Gobierno, Políticas y códigos internos de Medioambiente, Políticas y códigos internos Laborales y de Derechos Humanos, Monitorización y control de las políticas y códigos de la organización, Adecuación a la normativa y legislación.

**TRANSPARENCIA:** Participación de los grupos de interés, Imagen/ Comunicaciones de marketing, Atención al ciudadano, Gestión de la información, Seguridad y privacidad de la información.

**GESTIÓN ECONÓMICA:** Gestión de los recursos económico-financieros, Gestión del riesgo, Inversión / Financiación socialmente responsable.

**INFRAESTRUCTURAS:** Gestión y mantenimiento de edificios y espacios de trabajo, Gestión y mantenimiento de flota de vehículos, Accesibilidad / Entornos accesibles, Gestión de las tecnologías.

**MEDIOAMBIENTE:** Consumo y uso eficiente de materiales, Consumo y eficiencia energética, Consumo de combustibles fósiles, Consumo responsable del agua, Gestión de los residuos, Contaminación atmosférica / Emisiones, Contaminación de suelos / Vertidos, Contaminación acústica, Contaminación lumínica, Gestión de la biodiversidad.

**RELACIONES LABORALES:** Fomento de la estabilidad laboral, Motivación y clima laboral, Formación, Evaluación del desempeño, Igualdad, no discriminación y diversidad, Conciliación de vida laboral y familiar, Seguridad y salud en el trabajo, Diálogo social.

**SOCIEDAD:** Educación y toma de conciencia, Prácticas socialmente responsables en relación a las compras y contrataciones, Obra social/Participación activa en la sociedad, Alianzas/Colaboración público-privada.

Para el establecimiento de la **materialidad**, a continuación avanzamos en la reflexión mediante la realización de una matriz para cruzar los mencionados aspectos referenciales con la Misión, Visión y Valores



de la empresa, las líneas estratégicas establecidas por Gerencia, el impacto de los Grupos de Interés (en adelante GGII) sobre la empresa y de la empresa sobre los GGII para poder establecer un grado de clasificación de GGII.

Para establecer a qué GGII íbamos a consultar, se generó un documento explicativo detallando los motivos por los que se han elegido. Tras la lectura del Manual para la Práctica de las Relaciones con los Grupos de Interés de **AccountAbility** y pese a que la vía internet es desaconsejada, ese fue el mecanismo elegido para el primer contacto masivo con nuestros grupos de interés, el correo electrónico, para mayor eficacia y operatividad en nuestras consultas, con la excepción de alguno de nuestros subgrupos que no disponía de la tecnología necesaria, por lo que fue contactado por fax para la obtención de respuestas por escrito.

Generamos una **matriz de priorización** de los grupos de interés, de acuerdo a su influencia y dependencia, asignando un valor del 1 al 5 a cada uno de ellos, valor que nos sirvió a posteriori para realizar el cálculo tras la consulta con los grupos de interés.

A continuación se lanzó la **consulta a los GGII**, a los que se les hizo llegar por fax a o correo electrónico un listado de los aspectos, solicitando su colaboración para la selección de aquellos 5 aspectos que considerasen prioritarios. Se recibió la respuesta de un 52% de las personas a las que se les había realizado la consulta, entre los que se encontraban representantes de los Grupos de Interés más relevantes: trabajadores de Madrid Movilidad, personal de atención al ciudadano en representación de los ciudadanos, personal del Cuerpo de Policía Nacional, de Policía Municipal, de Agentes de Movilidad, del Ayuntamiento de Madrid, de la Empresa Municipal de Transportes, sindicatos, grandes proveedores y empresas con la que mantenemos alianzas.

Finalmente, los resultados de la relevancia estratégica tras la consulta con los grupos de interés, (a la que se le dio un valor, dejando el restante para la estrategia de la empresa) quedaron de la siguiente forma:

1. Fomento de la Estabilidad Laboral
2. Gestión y mantenimiento de la Flota de Vehículos
3. Atención al Ciudadano
4. Sistemas de Gestión
5. Gestión de los recursos económico-financieros
6. Consumo y eficiencia energética

## Aspectos materiales

(G4.19) <<<

En base a ello, pasamos a listar los aspectos materiales, en su mayoría contemplados en GRI4:

- Empleo
- Salud y Seguridad en el trabajo
- Gestión y Mantenimiento de Flota de vehículos
- Atención al ciudadano
- Sistemas de Gestión
- Desempeño Económico
- Prácticas de adquisición
- Energía (Medio Ambiente)

### G4.20 <<<

Todos los aspectos descritos son materiales dentro de la organización, con excepción de la Gestión y Mantenimiento de la Flota para la empresa Madrid Espacios y Congresos, que aparece en nuestro consolidado con motivo de la cesión del aparcamiento del Palacio de Congresos a dicho organismo.

### G4.21 <<<

El **empleo** en Madrid Movilidad, y por la naturaleza de su función de ayuda a la movilidad, es material para los clientes y accionistas, y para los medios de comunicación dentro del contexto sociopolítico actual. Por ende, la **seguridad y salud en el trabajo**.

En el caso de la **flota de vehículos**, su adecuado mantenimiento es material para cumplir los requisitos de los clientes, así como la producción alcanzada para los accionistas, y muy relevante para los proveedores, dadas las peticiones de material.

La **atención al ciudadano**, es material para los clientes, que exigen una adecuada atención a sus demandas, así como para los accionistas que deben salvaguardar la reputación de la empresa.

En cuanto a los **sistemas de gestión**, el control, seguimiento y la mejora continua que suponen, es material para los clientes, así como para los accionistas, que buscan la excelencia.

En cuanto al **desempeño económico y prácticas de adquisición**, son asuntos materiales para todos los grupos de interés, puesto que Madrid Movilidad maneja dinero público.

El **consumo energético**, es material para todos los grupos de interés, especialmente para la sociedad en su conjunto, puesto que todos nos vemos afectados por las emisiones contaminantes.

Madrid Movilidad ha aprovechado la consulta realizada a los stakeholders para su colaboración en la política de RSC de la empresa, para conocer qué asuntos consideran materiales.

## Novedades respecto a memorias anteriores

(G4.23) <<<

Durante el cuarto trimestre del año 2013, Madrid Movilidad ha introducido una nueva línea de negocio, la **Desafectación de Aparcamientos Municipales**, para lo que se ha incorporado la nueva Dirección por lo que el aspecto empleo se ha visto afectado con la incorporación de la nueva dirección, al igual que la planificación estratégica y sistemas de gestión que ha obligado a la incorporación de un nuevo proceso estratégico, que modifica nuestro alcance y mapa de procesos.

También durante el año 2013, se resolvió de mutuo acuerdo el contrato de cesión para la explotación del **Aparcamiento del Palacio Municipal de Congresos** a la empresa Madrid Espacios y Congresos, S.A. por lo que nuestro ámbito de impacto de los aspectos se ha visto disminuido.

No ha sido hasta diciembre de 2013, cuando la Alcaldesa de Madrid, Ana Botella, ha anunciado la **absorción de Madrid Movilidad** por parte de la Empresa Municipal de Transportes.



La presente memoria se está realizando en base a la versión G.4 de Global Reporting Initiative, mientras la correspondiente al año 2012 se generó siguiendo las pautas de G3.1.



# Participación de los grupos de interés





## Grupos de interés

(G4.24)



Se presenta a continuación un listado de los grupos y subgrupos de interés:

CLIENTES	Ciudadanos (Sociedad)
	Cuerpos de Seguridad y Movilidad (Policía Municipal, Nacional, Agentes de Movilidad, Guardia Civil...)
	Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación
	EMT, Servicio de retirada de autobuses eléctricos "Gulliver" Otras Administraciones (Ayuntamientos, Seguridad Social, etc.)
	Juzgados y Tribunales (Vehículos Judiciales)
PERSONAL	Trabajadores
	Gerencia y Dirección
	Sindicatos
ACCIONISTAS	Ayuntamiento de madrid
	Partidos Políticos
	Empresa Municipal de Transportes
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	

PROVEEDORES	Proveedores suministros
	Centros Autorizados de Tratamiento de Residuos (CAT)
	Empresa Aseguradora
ALIANZAS	SAMUR
	Fundación Claves del Arte
	Aldeas Infantiles SOS España
	ASESGA
	EMT
	Oficina para la Promoción del vehículo eléctrico
	Centro Zaragoza
	Instituciones Penitenciarias
	Cruz Roja Española (Colaboración esporádica)
	Oficina de empleo
	Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid

Tras la lectura del Manual para la Práctica de las Relaciones con los Grupos de Interés de AccountAbility y considerando nuestros objetivos estratégicos, se han seleccionado los siguientes subgrupos de stakeholder, por los motivos que aparecen a continuación:

## CLIENTES

**CIUDADANOS:** La opinión de este stakeholder es indispensable con motivo del impacto económico, ambiental y operativo que por la naturaleza de la entidad se ejerce sobre la sociedad, además del impacto que por su parte ellos ejercen sobre la entidad, con motivo de los ingresos económicos que generan y los posibles efectos reputacionales que pudiera tener una posible insatisfacción con el servicio prestado. Esta entidad trabaja PARA el Ciudadano de Madrid.

**CUERPOS DE SEGURIDAD Y MOVILIDAD:** Para la representación de este subgrupo, se ha decidido realizar la consulta a los altos mandos de los cuerpos de Policía Nacional, Municipal y Agentes de Movilidad. Este subgrupo de interés es el mayor peticionario de servicios de esta entidad, y existe una relación de interdependencia mutua, puesto que es necesaria la denuncia previa, la solicitud del servicio y la presencia de un Agente, para que la empresa pueda realizar la retirada de vehículos de la vía pública.

### **D.G. DE GESTIÓN Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACIÓN:**

La solicitud de retirada de vehículos abandonados es gestionada por el Departamento Jurídico y de Autorizaciones de Circulación y Estacionamiento de la DG de Gestión y Vigilancia de la Circulación, motivo por el cual existe una relación de interdependencia entre organismos.

**EMT:** Existe un acuerdo estratégico con la EMT por el cual Madrid Movilidad realiza las retiradas de los autobuses "Gulliver" por un importe estipulado, es por ello que este subgrupo se convierte en un cliente además de accionista de la empresa, por lo que es necesario conocer su punto de vista desde este nuevo ángulo.



## PERSONAL



**TRABAJADORES:** Se hace envío de la solicitud de colaboración a diez trabajadores seleccionados al azar por número de trabajador, en este caso han sido seleccionados 3 trabajadores de oficina y el resto, conductores y responsables de base. Este grupo de interés, formado por el capital humano de la empresa, es básico para el correcto funcionamiento de la empresa y su opinión muy relevante de cara a la participación en la política RSC, puesto que se verán afectados directamente por cualquier modificación en la estrategia de negocio y su labor de cara al ciudadano repercute directamente en la reputación de la empresa.

**SINDICATOS:** Dentro de los sindicatos, nos hemos puesto en contacto con los representantes de los sindicatos presentes en la empresa (STMM, UGT, CCOO), así como con la persona que figura como representante de todos los trabajadores. Los sindicatos como representantes de los trabajadores y existiendo un porcentaje importante de trabajadores sindicados, trabajan en el cumplimiento del convenio colectivo vigente y en la protección de los derechos de los trabajadores de Madrid Movilidad, de ahí su importancia.

## ACCIONISTAS

**AYUNTAMIENTO DE MADRID:** Dentro del Ayuntamiento de Madrid, hemos realizado la consulta a la Inspección General de Servicios, precursora del proyecto de implantación de RSC. En particular se ha dirigido a un inspector de servicios y a la inspectora general de servicios. El Ayuntamiento es el accionista mayoritario de la empresa, con un 88% del capital. Este organismo busca eficacia en la gestión encomendada, transparencia y sostenibilidad, además de buenos resultados económicos, por lo que esta entidad depende de dicho organismo.

**EMT:** Dentro de la EMT, la consulta se ha dirigido al Director-Gerente. La EMT contaba con el 12% de las acciones de Madrid Movilidad. Al igual que el propio Ayuntamiento, busca eficacia en la gestión encomendada, transparencia y sostenibilidad, además de buenos resultados económicos.

## PROVEEDORES

**FRAIKIN:** Es la empresa adjudicataria del renting de vehículos grúa (SAM) y uno de los mayores proveedores de Madrid Movilidad. Este proveedor tiene una gran importancia con motivo del impacto que suponen las emisiones de los vehículos sobre el medio ambiente de la Ciudad de Madrid y el volumen de negocio que supone.

**GMV:** Es la empresa tecnológica propietaria del software utilizado en la empresa para el control de la flota de vehículos grúas, así como del mantenimiento del equipo embarcado. El correcto funcionamiento del sistema de gestión de flota es esencial para el buen funcionamiento del servicio, cualquier fallo podría suponer la ralentización del servicio ofrecido.

**TELEFÓNICA:** En la actualidad, Telefónica es nuestro proveedor de comunicaciones mayoritario, puesto que le ha sido adjudicado tanto la Red Netland (Aparcamientos) como todo el sistema de telefonía móvil y la red de datos VPN. Se envían las comunicaciones a los dos gestores comerciales responsables de nuestra cuenta. Los posibles fallos en la red de Telefónica afectan directamente a todas las áreas de negocio, provocando la caída de las aplicaciones y por tanto de la gestión de la flota, de la localización de vehículos, imposibilita la comunicación entre las bases, la facturación de los vehículos, la grabación de las cámaras de vigilancia, etc., lo que puede llegar a implicar pérdidas importantes, tanto económicas como reputacionales.

## ALIANZAS

**ALDEAS INFANTILES SOS:** Desde hace varios años colaboramos con esta ONG mediante la cesión de un espacio en las instalaciones de nuestro aparcamiento más llamativo y transitado, el de Vázquez de Mella, para realizar su labor de captación de fondos. La contrapartida de esta alianza, es puramente social.

**IDEAE:** Madrid Movilidad colabora con el IDEA en el Proyecto MOVELE, para la implantación progresiva de la movilidad eléctrica en España. Madrid Movilidad está instalando en varios de sus aparcamientos de rotación enchufes para la recarga eléctrica de vehículos.

**INSTITUCIONES PENITENCIARIAS (MINISTERIO DEL INTERIOR):** Madrid Movilidad realiza una labor social mediante la colaboración con instituciones penitenciarias para la asignación de trabajos a penados leve con trabajos con beneficio a la comunidad. Los trabajos asignados a estos trabajadores son muy básicos y no requieren conocimientos previos. Por tanto entre esta institución y Madrid Movilidad, existen intereses comunes para seguir manteniendo la relación.

**SAMUR:** Madrid Movilidad colabora con el Samur en las Jornadas Anuales sobre Catástrofes organizada por esta entidad. La contrapartida de esta alianza, es puramente social.

**ASESGA:** Es la entidad encargada de coordinar, gestionar y defender los intereses de aparcamientos y garajes de los asociados, así como colaborar con las administraciones para contribuir a mejorar la movilidad urbana. Nuestro interés es sectorial y gremial.



La consulta a todos los grupos de interés antes descritos se ha realizado con vistas a su participación en la generación de la política de responsabilidad social de la empresa.

Nuestro contacto con la ciudadanía, grupo de interés prioritario para Madrid Movilidad, es constante, para lo que se ha habilitado un teléfono de atención al ciudadano, correo electrónico y atención presencial, informando anualmente al Ayuntamiento de Madrid de nuestros resultados en cuanto a sus solicitudes de información, **reclamaciones y sugerencias** sobre los servicios ofrecidos por Madrid Movilidad.

Hemos contado con poca participación por parte de los proveedores, de forma general se recibió la respuesta de un 52% de las personas a las que se les había realizado la consulta.

Para la representación de los ciudadanos, se ha decidido realizar la consulta a determinados trabajadores de Madrid Movilidad de atención al ciudadano (vía telefónica) y cobros (presencial), que trabajan en contacto directo con el ciudadano y cuentan con altos niveles de empatía.

Los **clientes** priorizaban la necesidad de sistemas de gestión, la atención al ciudadano, medio ambiente y empleo.

Los **accionistas**, priorizaron la gestión y mantenimiento de la flota, la gestión de recursos económicos, el medio ambiente y los sistemas de gestión.

Los **trabajadores** de la empresa, priorizaron el empleo, la atención al ciudadano, la necesidad de sistemas de gestión y el medio ambiente.

En el caso de los **proveedores**, priorizaron la atención al ciudadano, el medio ambiente y los sistemas de gestión.

En el caso de las **alianzas**, priorizan atención al ciudadano, medio ambiente y empleo.



# Perfil de la Memoria

(ver índice GRI)

# Estructura de Gobierno



G4.34 

**Junta General** Determina el número de consejeros que han de formar el Consejo de Administración, nombra, cesa o ratifica a los miembros del Consejo de Administración, modifica los estatutos sociales, aumenta o disminuye el capital social, emite obligaciones o títulos que creen deuda, fijan la retribución e indemnizaciones de los asistentes al Consejo de Administración, nombramiento en su caso de auditores de cuentas de la Sociedad, aprobación de cuentas anuales, informe de gestión y propuesta de aplicación de resultados.

### **El Presidente del Consejo de Administración**

ordena convocar a los consejos de administración, señala el orden del día, preside y dirige las deliberaciones y votaciones, decidiendo empates, actúa en nombre del consejo para su representación y otorga poderes a letrados y procuradores. También prepara junto con Gerente y Secretario, las propuestas, memorias, cuentas e inventarios que deban ser formuladas, ordena la ejecución de los acuerdos del Consejo, puede delegar funciones en el vicepresidente y proponer al Consejo el nombramiento del Gerente.

**Consejero Delegado** El Consejo de Administración, podrá nombrar entre sus miembros al Consejero Delegado, a quien puede delegar todas o alguna de las competencias.

**Gerencia** lleva a cabo la ejecución de los acuerdos del Consejo, suspensión, propuesta de destitución, emolumentos y gratificaciones, la jefatura directa de toda la Sociedad, firma de correspondencia, recibos, libramiento, facturas, talones y en general cuantos documentos sean precisos para el desarrollo de su cometido, prepara y presenta al Consejo informes y propuestas.

G4.35 

De acuerdo a los **Estatutos de Madrid Movilidad**, El Consejo de Administración podrá delegar todas o algunas de sus facultades en uno o varios de sus miembros, con carácter permanente o especial, salvo las indelegables por ley. La delegación permanente de facultades en uno o varios administradores o en una comisión ejecutiva y la designación de los administradores que hayan de ocupar tales cargos requerirá, para su validez, el voto favorable de las dos terceras partes de los componentes del Consejo y no

producirá efecto alguno hasta su inscripción en el Registro Mercantil. El acuerdo de delegación deberá elevarse a escritura pública, aceptarse por el administrador nombrado, e inscribirse en el Registro Mercantil. La delegación y el apoderamiento para uno o varios actos concretos podrán realizarla el Consejo por mayoría de los asistentes y producirá efecto desde que se acuerde.

G4.36 

En la organización los Directores tienen responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, reportando al Director-Gerente.

G4.37 

Cualquier consulta al órgano superior de gobierno se centraliza en la Dirección Gerencia de la empresa.

G4.38 

La Junta General está compuesta por 4 mujeres y 3 hombres, miembros de la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid; El Consejo de Administración cuenta con representantes de diferentes partidos políticos, entre los que se encuentra una mujer de 35 años, Concejal del Grupo Municipal de Izquierda Unida – Los Verdes, y siete hombres mayores de 50 años, entre los que se encuentran el Delegado del Área de Medio Ambiente y Movilidad, el Coordinador General de Sostenibilidad y Movilidad, el Concejal de JMD Moncloa - Aravaca, el Director General de Control Ambiental, Transportes y Aparcamientos, el Coordinador General de Hacienda, un Concejal del Grupo Socialista y el Consejero Delegado, mayor de 65 años, es también Director General de Gestión y Vigilancia de la Circulación.

G4.39 

La Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid (sin funciones ejecutivas) en funciones de Junta General es el órgano superior de gobierno.

#### G4.40

Los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno, se rigen por la **Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local**.

#### G4.41

Al Director-Gerente se le otorgaron poderes por parte del Consejo de Administración, dentro de los que se incluyen facultades de representación general, de administración general, de disposición, de representación bancaria y mercantil, de gestión asociativa, facultades con relación al personal, y otras facultades mancomunadas con el Consejero Delegado de la empresa por medio de poderes, con fecha 26 de marzo 2012.

#### G4.42

Las funciones del órgano superior de gobierno, son, de acuerdo a los estatutos, determinar el número de consejeros que han de formar el Consejo de Administración, nombrar, cesar o ratificar a los miembros del Consejo de Administración, de acuerdo con lo establecido en la normativa de régimen local, modificar los estatutos sociales, aumentar o reducir el capital social, emitir obligaciones u otros títulos que creen deuda, fijar la retribución e indemnizaciones de los asistentes al Consejo de Administración, nombrar en su caso, auditores de cuentas de la Sociedad, aprobar las cuentas anuales, el informe de Gestión y la Propuesta de Aplicación de Resultados, así como cualquier otra función que por disposición legal o por los estatutos de la empresa, se atribuya a la Junta General. La Dirección ostenta facultades que le pueda conferir el Consejo de Administración y las que por derecho, le conceden los Estatutos de la Sociedad.

#### G4.45

Para la comprobación del cumplimiento de la diligencia debida, en mayo de 2014 se realizó el Informe de Auditoría de Cumplimiento, requerida por el Plan Anual de Auditorías de 20 de septiembre de 2013 del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública del Ayuntamiento de Madrid, para verificar que los actos, operaciones y procedimientos de gestión se han desarrollado de conformidad con las normas, disposiciones y directrices que sean



de aplicación, en aspectos como la ejecución presupuestaria y contabilidad, gestión de la tesorería, gastos de personal, régimen de contratación, régimen patrimonial, suministro de información y control interno.

#### G4.46

La gestión del riesgo está delegada en la Dirección Gerencia de la empresa. En el caso de los riesgos medioambientales y laborales se han identificado y gestionado por medio del Sistema de Gestión Integrada.

#### G4.47

El Director Gerente junto con los Directores realizan la revisión del sistema de gestión al menos una vez al año, y realizan su seguimiento cada dos meses en reunión del Comité del Sistema de Gestión Integrada con Calidad y Responsabilidad Social Corporativa.

#### G4.48

En la empresa Madrid Movilidad, el Director-Gerente y Calidad y RSC se aseguran de que todos los aspectos materiales aparezcan reflejados en la memoria de sostenibilidad.

#### G4.50

Durante el año 2013 al órgano superior de gobierno se transmitieron aspectos relacionados con el incremento o minoración de la producción, presupuestos, cuentas anuales, o la incorporación de la Dirección de Enajenación de Aparcamientos Públicos. Estos temas se tratan en reuniones con los Cuerpos de Policía, o con el Comité de Empresa, entre otros.

Las retribuciones del personal, dirección y alta dirección no están ligadas a la producción.

#### G4.51

El Área de Gobierno de Hacienda equipara todas las retribuciones de los Directores Generales del Ayuntamiento de Madrid, retribución no asociada al desempeño.

#### G4.52

La remuneración la marcan los Presupuestos Generales del Ayuntamiento de Madrid.

#### G4.53

Dado que las retribuciones están marcadas en Presupuestos Generales, los grupos de interés de Madrid Movilidad no son consultados de forma directa.

#### G4.54

El sueldo más alto de la empresa triplica el sueldo medio de la empresa.

#### G4.55

No existen incrementos en la retribución anual más allá de los correspondientes a la antigüedad.

# Ética e integridad



G4.56 <<<

Madrid Movilidad cuenta con **Código Ético desde abril del año 2013**. En el mismo se hace mención del objetivo, misión, visión y valores de la empresa, se explica el modelo referencial, las normas de conducta de los trabajadores, los derechos de ciudadanos y clientes, indicaciones al respecto de las relaciones comerciales, ética pública y sistema de control.

G4.57 <<<

El Código Ético se generó dentro del proyecto municipal para la implantación de la responsabilidad social en las empresas públicas, con dirección y asesoramiento de la Inspección de Servicios del Ayuntamiento de Madrid, como método de aplicación del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento.

G4.58 <<<

Dentro del Código Ético se ha elaborado un sistema para la entrada y seguimiento de posibles incumplimientos del código ético, de forma que cualquier trabajador o representante de grupo de interés pueda denunciar los mismos a través de un correo habilitado para tal fin. Se ha buscado incluir a todas las categorías existentes, incluyendo el propio Gestor Ético y Dirección-Gerencia.

Para asegurar el cumplimiento del Sistema de control, el Código Ético está vinculado al sistema de sanciones del Convenio de la Empresa. Es de señalar que no se ha recibido ninguna denuncia dentro del año 2013, siendo éste distribuido en abril del mismo.



CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

# Empleo



El **empleo** en Madrid Movilidad, y por la naturaleza de su función de ayuda a la movilidad, es material para los clientes y accionistas, y para los medios de comunicación dentro del contexto sociopolítico actual. El empleo dentro de la empresa se rige por Convenio Colectivo propio.

En el año 2013 se integraron 21 nuevos trabajadores provenientes de la Empresa Municipal de la Vivienda, formando la nueva Dirección Enajenación de Aparcamientos Municipales.

En la actualidad nos encontramos inmersos en un proceso de absorción por parte de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, por lo que este aspecto está sujeto a grandes cambios.

Por otro lado, es necesario señalar que la empresa estableció en el año 2009 el I Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, reconociendo un tratamiento igualitario a trabajadores y trabajadoras en cuanto a derechos y deberes, y que estos deben ser ejecutados en las mismas condiciones.

Este aspecto está relacionado con el cumplimiento de los principios 3 (libertad de asociación), 4 (eliminación del trabajo forzoso), 5 (erradicación de trabajo infantil) y 6 (abolición prácticas discriminatorias) del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Dentro de la empresa, el responsable de gestionar dicho aspecto es el Director-Gerente y Director de Recursos Humanos de Madrid Movilidad, con el equipo de Gestión de Personas.

Es necesario tener en cuenta que inclusive el número de trabajadores en servicio tiene una incidencia directa en el Servicio de Ayuda a la Movilidad (Grúa Municipal) y en la Gestión de Aparcamientos Públicos, **impactando directamente en la Movilidad** de la ciudad, y en los **ciudadanos y usuarios** de los servicios.

Para la gestión del empleo contamos con los procesos internos:

- PRRH 2 Gestión de Personas, contiene la operativa de selección, contratación y formación.
- PRRH 3 Gestión Administrativa de Personas, incluye las actividades relacionadas con la vida laboral, la gestión de nóminas y seguros sociales.

De estos procesos, para el cuadro de mando del año 2013, se extrajeron e incluyeron los indicadores relacionados con el porcentaje de absentismo y con el número de horas de formación por trabajador.

#### G4. LA1 <<<<

Durante el periodo que va del 1 al 31 de diciembre de 2013, se ha realizado 31 nuevas contrataciones. De estos, 15 son hombres y 16 mujeres.

#### G4. LA2 <<<<

Las prestaciones sociales se ofrecen a todos los trabajadores de la empresa, independientemente del tipo de contrato y jornada laboral.

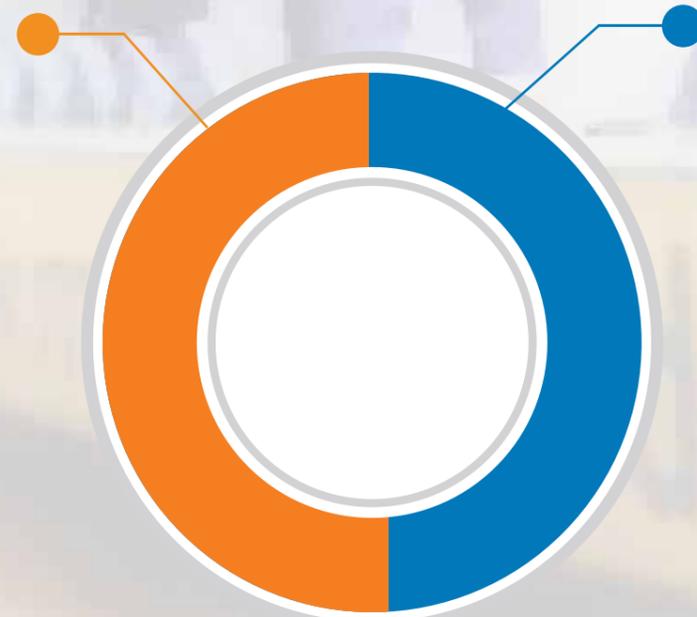
#### G4. LA3 <<<<

Durante el año 2013, 3 mujeres y 10 hombres disfrutaron del permiso de baja por maternidad / paternidad, todos aquellos que lo han solicitado. La reincorporación ha sido del 100% y todos ellos mantienen su empleo en la actualidad.

## Nuevas Contrataciones 2013

MUJERES

HOMBRES



# Salud y seguridad en el trabajo



La seguridad y salud en el trabajo es material para el personal de Madrid Movilidad y accionistas. También se señala como material dada la puesta en marcha del sistema de gestión conforme a la norma **Ohsas 18001**.

Para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo contamos con diversos procedimientos e instrucciones de trabajo:

- PNTI 5 Identificación y evaluación de requisitos legales ambientales y de la seguridad y la salud en el trabajo
- PNTI 6 Control Operacional (de este procedimiento cuelgan las Instrucciones de Trabajo)
- PNTI 7 Preparación y Respuesta a Emergencias
- PNTI 8 Seguimiento y Medición
- PNTI 9 Identificación y evaluación de riesgos laborales
- PNTI 10 Planificación Preventiva
- PNTI 11 Gestión y uso de equipos de protección individual
- PNTI 12 Vigilancia de la salud, control de sensibilidades especiales y protección de la maternidad

Señalar que durante el año 2013 se cursaron un total de 145 horas de formación relacionadas con Prevención de Riesgos Laborales.

#### G4.LA5

El 98.5% de los trabajadores están representados en el **Comité de Seguridad y Salud**.

#### G4.LA6

El absentismo medio durante el año 2013 rondó el 8.33%, se produjeron de media 356 bajas por enfermedad, y 34 bajas por accidente, lo que se traduce en un total de 884 jornadas perdidas. No hubo ninguna víctima mortal. No disponemos de esta información desglosada por sexos.

#### G4.LA7

No se ha identificado ninguna profesión en la empresa con riesgo elevado de enfermedad.

#### G4.LA8

El Comité de Seguridad y Salud está formado por los delegados de prevención, uno por sindicato representado, un representante de Aparcamientos, un representante del SAM y el secretario del Comité, labor que desarrolla el técnico de PRL. Todos los integrantes han recibido un curso de 50 horas de Prevención de Riesgos Laborales a nivel básico. Prevención realiza inspecciones periódicas anuales de cada uno de los centros, acompañado por los delegados. En la mayoría de los casos, en los Comités se tratan temas relacionados con carencias localizadas por los delegados en los centros de trabajo.



# Gestión y mantenimiento de la flota de vehículos



En el caso de la **flota de vehículos**, su adecuado mantenimiento es material para cumplir los requisitos de los clientes, así como su gestión para la producción alcanzada para los accionistas, y muy relevante para los proveedores, dadas las peticiones de material.

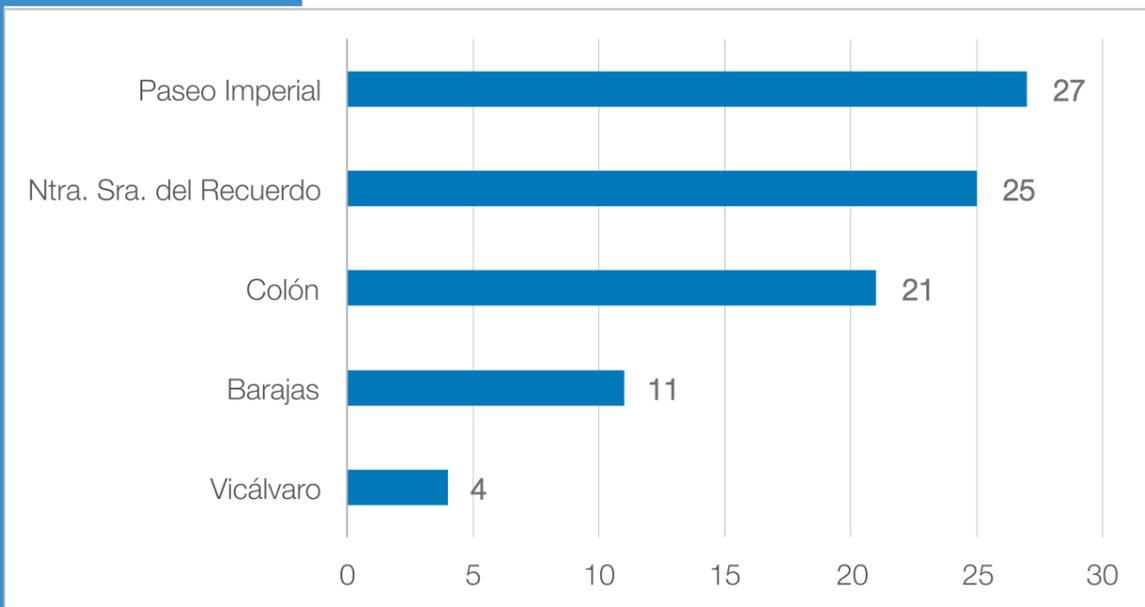
Durante el año 2013 se impartieron un total de 1.818 horas de formación relacionadas con la Conducción.

Para la gestión y mantenimiento de la flota, contamos con los siguientes procesos:

- PROP 4 Servicio de Ayuda a la Movilidad
- PROP 11 Infraestructuras y equipos

En el año 2013, contábamos con 88 grúas en funcionamiento de carga diésel (70 diésel y 18 de gas), distribuidas por bases o depósitos de la siguiente forma:

### Grúas asignadas por base

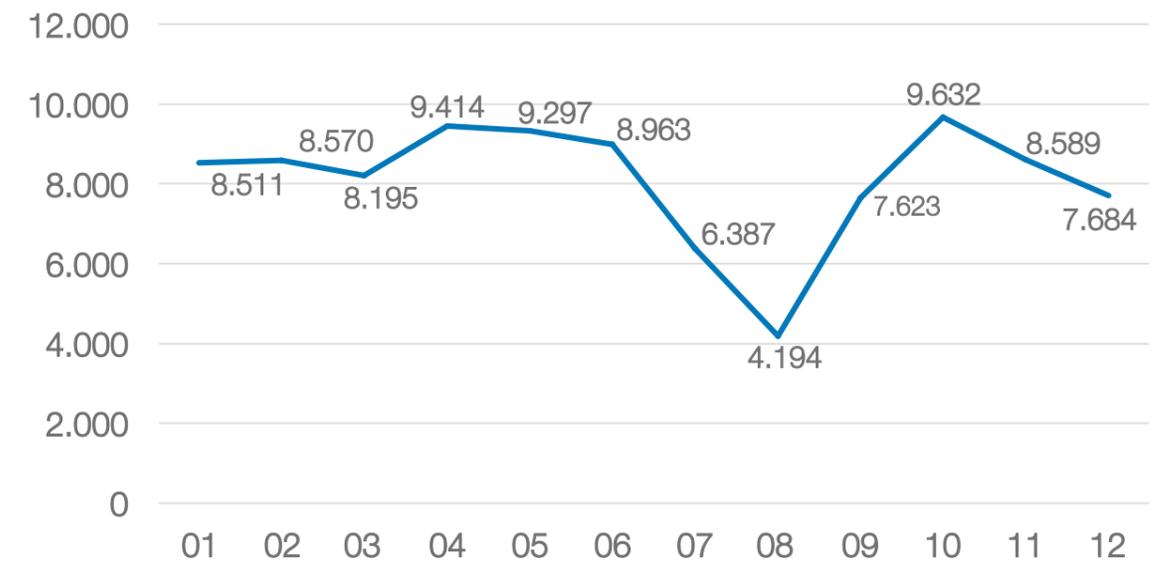


Con respecto al mantenimiento del equipo embarcado en la flota, a lo largo del año 2013 nuestros conductores han detectado 359 incidencias, culminando en la mayoría de los casos con cambio del equipo, de pantalla o revisión completa de la instalación.

Para la gestión de la flota, se cuenta con un equipo de 6 trabajadores en turno de mañana, otros 6 de tarde y en el caso de la noche, el número se reduce a 3.

En cuanto a la producción, en el año 2013 se produjeron un total de 97.059 intervenciones en la vía pública, con la evolución mensual que aparece a continuación:

### Evolución de intervenciones



# Atención al ciudadano





En Madrid Movilidad, el departamento de Atención Telefónica al Ciudadano se encuentra actualmente bajo responsabilidad de la Dirección Jurídica. Como se mencionaba en el punto G4.21, la Atención al Ciudadano es material en Madrid Movilidad, puesto que el **Ciudadano es nuestro grupo de interés más relevante**. Es material para los clientes, que exigen una adecuada atención a sus demandas, así como para los accionistas que deben cumplir los objetivos de excelencia del Ayuntamiento y salvaguardar la reputación de la empresa. Clientes, Proveedores, Alianzas y el propio Personal de la empresa, mostraron su interés en priorizar en este aspecto durante la consulta. Para la gestión de la atención al ciudadano contamos con el proceso:

#### PRJU 6 Atención al Ciudadano

Este proceso está sujeto a los del Servicio de Ayuda a la Movilidad, Aparcamientos, al procedimiento de Gestión Administrativa de Vehículos retirados, y al de Gestión de incidencias internas, reclamaciones y sugerencias.

Dentro del cuadro de mando del año 2013, se trabajó con dos indicadores, con el número de llamadas no atendidas / totales y el sobre el número de Incidencias SGI resueltas en más de 15 días, ambos con resultados dentro de los valores de referencia.

Durante el año 2013 se ha implantado un sistema de control de calidad de la atención telefónica.

Anualmente, se emite un **informe de sugerencias y reclamaciones** como resumen para el Ayuntamiento de Madrid. En el año 2013 se han recibido un total de 1.292 reclamaciones. El canal de entrada de la mayoría de ellas es vía presencial, aunque cierto número las presenta telefónicamente o vía internet. Un 95.20% de las reclamaciones se contestaron en menos de 15 días y el 100% antes de un mes, con un tiempo medio de tramitación de 4 días.



# Implantación de sistemas de gestión



Durante los años 2012 y 2013 Madrid Movilidad ha trabajado en la implantación de un Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Medio Ambiente y PRL) bajo el modelo EFQM. Con fecha 20/06/2013, Madrid Movilidad recibe de mano de la prestigiosa certificadora DNV-GL, las certificaciones correspondientes a:

**Certificado del sistema de gestión conforme a la norma OHSAS 18001:2007.**

**Certificado del sistema de gestión conforme a la norma ISO 9001:2008.**

**Certificado del sistema de gestión conforme a la norma ISO 14001:2004.**

Los sistemas de gestión, la planificación estratégica, el control, seguimiento y la mejora continua que suponen, es material para los clientes, así como para los accionistas, que buscan la excelencia. En el caso de los accionistas, este aspecto queda en las primeras posiciones.

Para la gestión del sistema se ha generado el siguiente documento,

**MSIG Manual del Sistema Integrado de Gestión**

Dicho escrito documenta el Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el trabajo. El Mapa de Procesos de la empresa ha sido modificado para incluir el nuevo proceso de la Dirección de Enajenación de Aparcamientos (cuadro adjunto).

A lo largo de todo el año, la Dirección de Madrid Movilidad se ha reunido cada dos meses con Calidad y RSC formando el **Comité del SIG**, para hacer el seguimiento del cuadro de mando, del desempeño ambiental y de salud y seguridad en el trabajo, posibles incidencias internas, reclamaciones y sugerencias, así como el tratamiento de acciones pendientes.

En la fecha de realización de esta memoria, la **certificadora DNV-GL ha llevado a cabo la primera auditoría externa periódica**, y nos acaban de informar del cierre del expediente.



# Economía



Para la definición de actividades establecidas en la organización para la gestión de los recursos económicos y financieros, se ha determinado el siguiente proceso:

- PRFI 10 Gestión de recursos económicos y financieros.

Dentro del proceso se define la operativa de gestión de gastos, de ingresos y de tesorería.

La gestión económica de la empresa es material para todos los grupos de interés dada la naturaleza pública de la sociedad.

Los gastos pueden ser relacionados con la facturación de proveedores o bien relativa a las nóminas y seguros sociales del personal de Madrid Movilidad. Los ingresos obtenidos se dividen entre la aportación del Ayuntamiento de Madrid, prevista anualmente en los presupuestos municipales para la financiación global de la retirada de vehículos, aparcamientos de residentes, y cubrir el déficit global y, por otro lado, la facturación de los Aparcamientos de rotación y de residentes. En el caso de la Tesorería, se pueden hacer dos grandes divisiones entre la gestión del cobro de la tasa, liquidación que se realiza de acuerdo a la Ordenanza Reguladora de la Tasa de Vehículos de la Vía Pública, y la Tesorería propia de la empresa.

En el cuadro de mando del año 2013, la Dirección trabajó con el siguiente indicador relacionado:

Índice de Rentabilidad

A 31 de diciembre de 2013, la empresa contaba con un índice de **rentabilidad** acumulado del 5.5%.

#### G4.EC1 <<<<

**Valor Económico Directo: 28.474.017, 73 €**

**Valor Económico Distribuido: 27.381.556, 51 €**

A continuación desglosamos el Valor Económico Distribuido:

**Sueldo y prestaciones de empleados: 13.389.248,01 €**

**Gastos Operativos: 8.402.087, 29 €**

**Pagos a Proveedores de Capital: 59.929,17 €**

**Pagos al Gobierno: 5.530.292,04 €**

**Valor Económico Retenido: 1.092.461, 22 €**

#### G4.EC2 <<<<

Con el objetivo de colaborar en la disminución de las emisiones perjudiciales para el Medio Ambiente, la Sociedad ha incorporado en la flota de Madrid Movilidad vía contrato de arrendamiento operativo sin opción de compra y con mantenimiento incluido, 3 vehículos Mitsubishi Canter, 63 Iveco Daily y 1 Iveco Eurocargo, con carga de Gas Natural. Además contamos con dos vehículos híbridos Toyota Auris y Yaris, para la gestión administrativa entre los depósitos y aparcamientos y la oficina central.

En el ejercicio 2013, el gasto registrado por estos conceptos ha ascendido a 1.424.826,10 €.

#### G4.EC3 <<<<

La Sociedad no tiene contraídas obligaciones en materia de planes de pensiones u otros de similares características, por lo que no tiene contratados seguros para su cobertura.

La Sociedad tiene formalizado un seguro de accidentes complementario para sus empleados según contempla el artículo 48 del Convenio Colectivo, seguro cuyo importe ascendió a 7.895.79 €.

#### G4.EC4 <<<<

La sociedad se encuentra comprendida en el supuesto de bonificación del 99% de la cuota íntegra del Impuesto sobre Sociedades, derivada de la prestación de servicios públicos locales comprendido en el apartado 2.b del artículo 25 de la Ley 7/1985 "Ordenación del Tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas", cuyo importe ha ascendido a 174.232,93 € en 2013.

La aportación dineraria que realiza el Ayuntamiento de Madrid a la sociedad para financiar con carácter global la actividad correspondiente al servicio de retirada, transporte y depósito de vehículos, ha ascendido a 19.297.945,62 € en el año 2013.

A 31 de diciembre de 2013, la empresa contaba con un índice de rentabilidad acumulado del 5,5%

# Prácticas de adquisición



Para definir las actividades establecidas por Madrid Movilidad para la gestión de los recursos de contratación y compras, se ha establecido el siguiente proceso dentro del Sistema, cuya responsabilidad recae sobre la Dirección Financiera y Dirección Jurídica:

PRJU 9 Contratación, donde se definen las actividades correspondientes a la gestión de las contrataciones y compras menores de suministros y servicios.

ITI 11 Criterios de compra socialmente responsable.

En el cuadro de mando que manejaba la dirección de la empresa en el año 2013, se contaba con el siguiente indicador relacionado:

Nº Incidencias de proveedor / Nº servicios prestados, es de señalar que durante el año 2013 no han existido incidencias relevantes con nuestros proveedores.

La operativa para la gestión de **compras menores** es la siguiente: se detecta la necesidad de compras o servicios menores, se realiza la solicitud de compra al departamento financiero, quien solicita tres presupuestos siempre que sea posible, utilizando como primer criterio de elección, el precio y el segundo la urgencia, así como los criterios marcados en la Instrucción de Trabajo relativa a los criterios de compra socialmente responsable. Una vez aprobado el gasto, se genera la orden de compra, se solicita aprobación de Gerencia y en caso positivo se envía la orden al proveedor y se realiza el seguimiento de la entrega o servicio, hasta la recepción de la compra y su correspondiente albarán.

En el caso de **contrataciones mayores**, se debe cursar una solicitud del departamento al Organismo de Contratación, quien aprobará el mismo iniciando el expediente de contratación, el departamento jurídico analiza las licitaciones y dependiendo del importe y si es de obras o suministros y servicios, y se seguirán las instrucciones de contratación correspondientes, sea para contratos menores, simplificados sin publicidad, simplificados con publicidad u ordinarios.



# Energía



Todas las empresas municipales de Madrid están sujetas al acuerdo de 2 de junio de 2010 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de **Optimización Energética**, con objeto de optimizar el consumo energético, con la finalidad de ahorrar energía en los edificios e instalaciones de Ayuntamiento de Madrid y Organismos Autónomos, reduciendo por tanto la emisión de gases contaminantes, en colaboración con la Agencia de la Energía de la Ciudad de Madrid. Para ello, se creó la figura del Gestor Energético, tarea que en Madrid Movilidad recae sobre el Jefe del Departamento de Mantenimiento.

Para el control y seguimiento del gasto energético, contamos con la siguiente instrucción de trabajo:

ITI 7 Control de los consumos de agua, energía y combustibles

Calidad y RSC genera informes trimestrales de seguimiento medioambiental informando de la evolución del consumo en las reuniones del Comité del Sistema de Gestión Integrado.

#### G4.EN3

Gas Natural Comprimido: 2.309,3 Gj

Biodiesel: 8.326,1 Gj

Gasolina: 63.4 Gj

Diésel: 3.042,4 Gj

Electricidad: 2.777.250 Kwh (9.998,1 Gj)

**TOTAL:** 23.379, 3 Gj



#### Tabla de conversiones:

Carbón	GJ	Petróleo crudo	GJ	Gasolina	GJ	Gas Natural	GJ	Electricidad	GJ
tonelada (métrica)	26	barril	6,22	galón estadounidense	0,125	termia	0,1055	kilovatio hora	0,0036
tonelada (corta)	23,59	tonelada (métrica)	44,8	tonelada (métrica)	44,8	1000 pies cúbicos	1,1046	megavatio hora	3,6
tonelada (larga)	26,42	tonelada (corta)	40,64	Gas-oil		1000 metros cúbicos	39,01	gigavatio hora	3600
		tonelada (larga)	45,52	galón estadounidense	0,138	MMBtu	1,055		
				tonelada (métrica)	43,33				
				Fuel Oil					
				galón estadounidense	0,144				
				tonelada (métrica)	40,19				

#### G4.EN5

Utilizando como denominadores los datos de intervenciones del Servicio de Ayuda a la Movilidad y por otro lado, el número de plazas gestionadas en el año 2013, procedemos a indicar la **intensidad energética** sin hacer divisiones entre las instalaciones correspondientes a una u otra unidad de negocio:

SAM: 0.24 Gj por intervención

APARCAMIENTOS: 4.96 Gj por plaza

#### G4.EN6

En el año 2013 la dirección marcó un objetivo medioambiental para la reducción de 5% de impresiones en papel, que se ha superado con creces logrando una reducción del 8.8% gracias a la implantación por parte del departamento de tecnología, de un software para su control, logrando reducir las emisiones en 234.30 kg. de CO<sub>2</sub> con respecto al año 2012.

Ya de cara al año 2014, se ha puesto en marcha un plan para la reducción del consumo eléctrico en nuestras instalaciones, proyecto que se iniciará en el Aparcamiento de Avenida de Portugal.

En cuanto a combustibles, en el año 2013 se ha producido un descenso del bio-diésel y gasolina a favor de otras fórmulas de combustibles, como puede ser el diésel, gas natural y gas licuado, siguiendo las políticas del Ayuntamiento de Madrid para la implantación de flotas 100 % verdes en todo el municipio de Madrid, de acuerdo al **Plan de Calidad del Aire**.

	2013	2012	2011
BIODIESEL (l.)	223.399,54	325.582,25	355.510,45
GASOLINA (l.)	1.822,81	2.172,22	1.895,51

#### G4.EN7

En el año 2013, para el cumplimiento de los requisitos solicitados en los pliegos técnicos para el alquiler de vehículos grúa, se solicitó a los licitadores la justificación del cumplimiento de **normativa EURO V**, programa de medidas para la disminución de las emisiones de óxido nítrico.

# Índice GRI



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
Aspectos materiales	Página	Omisiones	Verificación externa: NO
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4.1	7	n/a	
G4.2	8	n/a	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4.3	-	n/a	Madrid Movilidad, S.A.
G4.4	-	n/a	Servicio de Ayuda a la Movilidad y Gestión de Aparcamientos Públicos. Nuevo, enajenación de aparcamientos
G4.5	-	n/a	c/ Albarracín, 31 28037 Madrid
G4.6	-	n/a	España
G4.7	-	n/a	Empresa Publica Municipal, Sociedad Anónima
G4.8	-	n/a	Madrid Capital
G4.9	12	n/a	
G4.10	14	n/a	
G4.11	15	n/a	
G4.12	16	n/a	
G4.13	17	n/a	
G4.14	18	n/a	
G4.15	22	n/a	
G4.16	-	n/a	Ayuntamiento de Madrid y Empresa Municipal de Transportes de Madrid
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4.17	-	n/a	Ayuntamiento de Madrid, Empresa Municipal de Transportes de Madrid y Madrid Espacios y Congresos
G4.18	22	n/a	
G4.19	26	n/a	
G4.20	26	n/a	
G4.21	26	n/a	
G4.22	-	n/a	No hay re-expresiones de la información de memorias anteriores
G4.23	28	n/a	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4.24	32	n/a	
G4.25	34	n/a	
G4.26	38	n/a	
G4.27	39	n/a	
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4.28	-	n/a	Enero a diciembre de 2013
G4.29	-	n/a	Año 2012, emitida en junio 2013
G4.30	-	n/a	Anual
G4.31	-	n/a	consultas@madridmovilidad.es
G4.32	86	n/a	
G4.33	-	n/a	No se realiza verificación externa por motivos económicos
GOBIERNO			
G4.34	42	n/a	
G4.35	42		
G4.36	43		
G4.37	43		
G4.38	43		
G4.39	43		
G4.40	44		
G4.41	44		
G4.42	44		
G4.43	-		Creación de la Comisión Ejecutiva
G4.44	-		No se realiza evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno
G4.45	44		
G4.46	46		
G4.47	46		
G4.48	46		
G4.49	-		La vía formal es mediante Comisión Ejecutiva
G4.50	46		
G4.51	47		
G4.52	47		
G4.53	47		
G4.54	47		
G4.55	47		

ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4.56	50		
G4.57	50		
G4.58	50		
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS			
EMPLEO			
G4.LA1	55		
G4.LA2	55		
G4.LA3	55		
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
G4.LA5	58		
G4.LA6	58		
G4.LA7	58		
G4.LA8	59		
	62	GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA FLOTA DE VEHÍCULOS	
	66	ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	70	IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
ECONOMÍA			
G4.EC1	74		
G4.EC2	74		
G4.EC3	74		
G4.EC4	74		
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
G4.EC9	-		87%
ENERGÍA			
G4.EN3	82		
G4.EN4	83		No existe consumo energético externo a Madrid Movilidad
G4.EN5	83		
G4.EN6	83		
G4.EN7	83		