

EMT



Memoria de
Responsabilidad
Social
Corporativa

2014



Índice

	página		página
1. Carta del Director Gerente	9		
2. Acerca de esta Memoria	15		
2.1. Determinación del contenido de la Memoria	17		
2.1.1. Identificación	17		
2.1.2. Priorización	18		
2.1.3. Validación	19		
2.2. Principios de calidad de la Memoria	20		
3. Principales cifras 2014	22		
4. Estrategia y Gestión	29		
Hitos 2014 / Retos 2015	30		
4.1. Nuestro compromiso	31		
4.1.1. Estrategia	32		
I. Planificación estratégica	32		
II. Política de Responsabilidad Social Corporativa	34		
III. Estructura organizativa	35		
4.1.2. Sistemas de gestión reconocidos	39		
		4.2. Nuestros servicios	40
		4.2.1. Calidad del servicio prestado	40
		I. Actividad de transporte colectivo urbano	41
		II. Actividad de gestión de ayuda a la movilidad	53
		III. Actividad de gestión de aparcamientos	61
		IV. Actividad de gestión publicitaria	65
		V. Actividad de consultoría	66
		4.2.2. Innovación, desarrollo y gestión de las tecnologías	70
		4.2.3. Movilidad sostenible	74
		5. Gestión de la Comunicación / Transparencia informativa	78
		Hitos 2014 / Retos 2015	79
		5.1. Nuestro compromiso	80
		5.1.1. Comunicación con los Grupos de Interés (GGII)	80
		5.2. Nuestras actuaciones	82
		5.2.1. Gestión de la Información	82
		I. Redes sociales, aplicaciones y página web	83
		II. Centro de Gestión de la Información (CGI)	84
		5.2.2. Atención al Cliente	86
		I. Oficina de Atención al Cliente. Servicio de Transporte	87
		II. Oficina de Atención al Cliente. Servicio de Ayuda a la Movilidad	92
		III. Servicio de Atención Móvil al Cliente en la calle (SAM)	94
		5.2.3. Seguridad lógica	95

	página
6. Infraestructuras	96
Hitos 2014 / Retos 2015	97
6.1. Nuestro compromiso	98
6.2. Nuestras actuaciones	98
6.2.1. Gestión y Mantenimiento de la flota de vehículos	98
I. Parque de Material Móvil	99
II. Averías reparadas por cada 1.000 km	102
III. Parámetros de la plantilla de mantenimiento y Parque de Material Móvil	103
IV. Inspección Técnica de Vehículos	104
V. Gastos de mantenimiento de Material Móvil	105
VI. Daños causados por actuaciones vandálicas en el Parque Móvil	106
6.2.2. Gestión y Mantenimiento de espacios y elementos de trabajo	107
6.2.3. Accesibilidad Universal	108
6.2.4. Seguridad Operacional y Vial e Integral	113
I. Seguridad Operacional y Vial	113
II. Seguridad integral	115

	página
7. Medio Ambiente	116
Hitos 2014 / Retos 2015	117
7.1. Compromiso con el Medio Ambiente	118
7.2. Nuestras actuaciones	119
7.2.1. Calidad de Aire y Cambio Climático	119
7.2.2. Consumo y eficiencia energética	123
7.2.3. Consumo de combustible fósiles	125
7.2.4. Consumo de energía eléctrica	127
7.2.5. Gestión de residuos	129
7.2.6. Consumo responsable del agua	132
7.2.7. Consumo y uso eficiente de materiales	133
7.2.8. Contaminación de suelos y vertidos	134

	página
8. Recursos Humanos	136
Hitos 2014 / Retos 2015	137
8.1. Compromiso con las personas	138
8.1.1. Estrategia de Comunicación Interna	139
8.2. Nuestras actuaciones	140
8.2.1. Empleo de Calidad	140
I. Plantilla de personal	140
II. Contrataciones laborales y reingresos	145
III. Igualdad, no discriminación y diversidad / Conciliación de la vida laboral y personal	147
IV. Beneficios sociales	148
V. Premios a empleados	148
8.2.2. Formación	149
I. Formación de ingreso	149
II. Formación continua de empresa	150
III. Formación a colectivos externos	152
IV. Formación profesional en prácticas	153
8.2.3. Prevención y Seguridad Laboral	154
I. Actuaciones realizadas	154
II. Accidentabilidad laboral	155
III. Absentismo laboral	158
8.2.4. Dialogo Social / Relación con los Sindicatos	159

	página
9. Sociedad	160
Hitos 2014/Retos 2015	161
9.1. Compromiso con la sociedad	162
9.1.1. Contratación Pública responsable	162
9.1.2. Gestión de la cadena de suministro	162
9.1.3. Contribución social	163
9.2. Nuestras actuaciones	164
9.2.1. Contratación pública responsable	164
I. Procedimiento regulado y transparente	164
II. Requisitos ambientales y sociales	167
9.2.2. Contribución social	168
I. Fomento de empleo / Formación y sensibilización	168
II. Colaboraciones con Fundaciones y ONG	170
III. Alianzas y colaboraciones público-privadas en proyectos	171
IV. Otras acciones	173
V. Premios recibidos	173
10. Gestión económica-financiera responsable	174
10.1. Desempeño económico	176
10.1.1. Principales magnitudes	177
10.1.2. Ingresos por actividad y gastos de explotación	178
10.1.3. Balance y Cuentas de Pérdidas y Ganancias	181
10.2. Inversión/financiación responsable	184
11. Índice de contenidos GRI	186

1. Carta del Director Gerente



Por sexto año consecutivo, la EMT publica su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa bajo los parámetros del Global Reporting Initiative (GRI), organización internacional que define los aspectos más importantes sobre los que se recomienda aportar información en relación a esta materia. En este sentido, desde la EMT hemos querido dar un paso más, elaborando la Memoria según las aportaciones realizadas por todos los Grupos de Interés de la Empresa mediante un proceso de consulta previa. Este compromiso permite rendir cuentas y responder de manera más efectiva a las prioridades de todos ellos.

En el año 2014 y con el fin de alcanzar la excelencia, la optimización y la racionalización de los costes en materia de transporte colectivo, servicios complementarios y auxiliares de la movilidad en la Ciudad de Madrid, el Ayuntamiento de Madrid ha considerado conveniente la fusión de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid S.A. (EMT) y Madrid Movilidad S.A., siendo la EMT la sociedad absorbente. Esta circunstancia y, una vez más, la difícil situación económica del entorno, que ha derivado en una ligera reducción en el número de viajeros en la actividad de transporte urbano, han marcado el devenir en el comportamiento de la organización durante este año.

No obstante, estos condicionantes no han apartado a nuestra Empresa de su esfuerzo por cumplir su objetivo de ofrecer un servicio de calidad con el ánimo de continuar fidelizando clientes. Asimismo, la EMT continúa en la línea de convertirse en una Empresa de referencia en materia de sostenibilidad y de potenciar la eficiencia en la gestión de los recursos humanos y materiales para garantizar su equilibrio económico-financiero.

Entre las actuaciones desarrolladas en el ámbito de la **estrategia y la gestión**, destaca la continuidad en el desarrollo y consecución de los objetivos correspondientes al Plan Estratégico 2012-2015; la incorporación de las responsabilidades derivadas de la gestión de las marquesinas de la Ciudad de Madrid, de la gestión de 15 aparcamientos de rotación, residentes y mixtos, y de las actividades de ayuda a la Movilidad a través del servicio de Grúas en lo que se refiere a la optimización del espacio destinado al estacionamiento en superficie, que complementa la labor del Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento (SACE). Asimismo, se han renovado los certificados de calidad y medio ambiente de líneas y Centros de Operaciones, y se han incorporado las certificaciones del sistema integrado de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales de la extinta



Madrid Movilidad. Destaca también la decidida apuesta por la innovación y el desarrollo en todas las actividades y, en concreto, en la gestión de las tecnologías como la participación en proyectos europeos en este ámbito; la realización de pruebas piloto con tecnologías sin contacto; los proyectos Big Data; el incremento de paneles de información en paradas o la renovación de aplicaciones móviles. Otro objetivo ha sido el fomento de la movilidad sostenible en la Ciudad de Madrid señalando el proyecto EfiBus de conducción eficiente, el sistema Start Stop, la incorporación de autobuses dual-fuel, o los ensayos con vehículos híbridos y eléctricos.

La adecuada **gestión de la información y la transparencia informativa** constituyen pilares fundamentales para mantener y mejorar constantemente los canales de comunicación establecidos con los Grupos de Interés, como garantía del desarrollo de las Estrategias establecidas por la Empresa en relación al diálogo con los mismos, especialmente en el caso de clientes y empleados. En este sentido, se ha incrementado el número de usuarios en redes sociales, aplicaciones y página web, así como el número de personas atendidas en la Oficina de Atención al Cliente.

La **gestión, mantenimiento y seguridad de las infraestructuras y de la flota de vehículos** son elementos claves para la prestación eficiente del servicio y para garantizar la accesibilidad universal de cualquier usuario. Es destacable la reforma y renovación de vehículos para reducir sus emisiones contaminantes y mejorar su confort, seguridad y accesibilidad, y la sustitución realizada de la totalidad de las marquesinas de la Ciudad de Madrid. En el ámbito de la Seguridad, un año más, se ha procedido a la renovación de la Certificación de Seguridad de Empresas de Autobuses y Autocares (CSEAA).

El **equipo humano** de la EMT se convierte en el factor indispensable y catalizador para el desarrollo de cualquiera de las actividades. Por ello, la Empresa fomenta un empleo estable y de calidad y la formación, no solo a los conductores de nuevo ingreso y reingreso, sino también formación continua adaptada a cada puesto de trabajo, destacando los cursos impartidos para la obtención del Certificado de Aptitud Profesional (CAP) a los conductores. Además se han ofrecido cursos a agentes de movilidad y policías municipales con el fin de conseguir una mayor coordinación y mejora de la movilidad, y se ha continuado con el Programa de Formación Profesional proporcionado a 64 alumnos futuros profesionales,

muestra de nuestro compromiso con la adaptación de los jóvenes a la vida laboral. Además, la EMT asegura la protección de sus empleados mediante la prevención y seguridad laboral, renovando los planes de Emergencia en los centros de trabajo y se ha implantado el Plan de Movilidad y Seguridad Vial de la Empresa 2013-2014. En el ámbito de las relaciones laborales, este año ha estado marcado por el proceso de negociación del Convenio Colectivo 2014-2015, finalmente suscrito el 31 de octubre.

Otro de los compromisos adquiridos es el **respeto del medio ambiente**. En esta materia, las prioridades están orientadas a gestionar los impactos que las actividades de la Empresa generan en el entorno, especialmente en lo que se refiere a la calidad del aire y cambio climático, el uso eficiente y responsable de la energía, y la adecuada gestión de los residuos generados. En este sentido, se ha continuado con la reducción progresiva de emisiones contaminantes, el aumento del número de vehículos 'verdes' (poco contaminantes) dentro de la flota para dar cumplimiento a las medidas contempladas en el Plan de Calidad del Aire de la Ciudad de Madrid, y la firma de contratos de servicios energéticos para mejorar la eficiencia energética de las instalaciones.

Cabe destacar también, el interés de la EMT por seguir contribuyendo con sus actuaciones, tanto en el ámbito nacional como en el internacional, al

desarrollo sostenible de la sociedad mediante la realización de campañas de fomento del empleo y la formación y sensibilización; las colaboraciones con diversas Fundaciones y ONG; el establecimiento de alianzas público-privadas para el desarrollo de proyectos, y las mejoras realizadas en materia de contratación pública responsable. En relación a estos aspectos mencionados, hay que señalar el mantenimiento de las colaboraciones con centros educativos y otras entidades con marcada vocación social; el fomento en la generación de empleo indirecto; la transparencia en la contratación pública y la modernización de la operativa de dicho sistema de contratación, incrementando el uso de medios electrónicos.

Finalmente, hay que resaltar que esta Memoria pretende transmitir en su totalidad los valores característicos de la EMT: calidad del servicio, sostenibilidad y compromiso y la eficiencia como ejes fundamentales para el desarrollo y mejora de todas las actuaciones presentes y futuras que permitan responder de manera equilibrada a las necesidades y expectativas de todos los Grupos de Interés.

Rafael Orihuela Navarro

2. Acerca de esta Memoria



2.1. Determinación del contenido de la Memoria

En este apartado se describen los pasos que la Empresa ha seguido para determinar el contenido de la presente Memoria mediante la aplicación de los 4 principios de contenido establecidos en la versión 4 del estándar Global Reporting Initiative (GRI).

2.1.1. Identificación

La EMT de Madrid publica este año, por sexta vez consecutiva y siguiendo una periodicidad anual, su **Memoria de Responsabilidad Social Corporativa** conforme a las directrices establecidas en la versión 4 del estándar **Global Reporting Initiative (GRI)**, mediante la aplicación de la opción de conformidad "Esencial".

Este documento describe todas las **actividades del año 2014**, dando prioridad a la información considerada material. Por este motivo, se han incluido todas las actuaciones significativas que han tenido lugar, sin omitir información relevante para los **Grupos de Interés (GGII)** de la Empresa. La fusión con la extinta Madrid Movilidad ha provocado modificaciones en cuanto al alcance y cobertura de la información y éstas se han indicado en cada lugar correspondiente. En la mayoría de los casos, se aporta información del último trienio 2012-2014, **tanto de la EMT como de la extinta Madrid Movilidad**, con el fin de ayudar a la comprensión de la evolución sufrida por los datos reportados bajo un contexto temporal adecuado.

PRINCIPIOS DE CONTENIDO DE LA MEMORIA APLICADOS	ACTUACIONES REALIZADAS POR LA EMT
Contexto de sostenibilidad	Como punto de partida, se ha establecido un Marco Global de trabajo, compuesto por varios aspectos procedentes de diversos estándares globales en materia de Responsabilidad Social Corporativa como G4 GRI, ISO 26000, SA 8000, etc. y relacionados con las actividades desarrolladas por la Empresa. Estos aspectos son relativos a las siguientes áreas: "Estrategia y Gestión", "Buen Gobierno y Ética", "Gestión económica-financiera responsable", "Recursos Humanos", "Gestión de la Comunicación / Transparencia informativa", "Infraestructuras y tecnología", "Medio Ambiente" y "Sociedad".
Participación de los Grupos de Interés	Se ha realizado la identificación y priorización de los Grupos de Interés de la EMT mediante la aplicación de criterios de influencia y dependencia de los mismos contemplados en las normas de Accountability AA1000. Para conocer los Grupos de Interés identificados y priorizados, pulsar "+ info" en el siguiente enlace: <div style="text-align: right;">  Comunicación con GGII </div>

A lo largo de la Memoria, para ampliar información, pulsa sobre estos iconos



2.1.2. Priorización

PRINCIPIOS DE CONTENIDO DE LA MEMORIA APLICADOS	ACTUACIONES REALIZADAS POR LA EMT
Participación de los Grupos de Interés	A partir de la identificación realizada en el paso anterior, se consulta a una muestra representativa de todos los Grupos de Interés de la organización para que escojan los 10 aspectos del Marco Global que consideren más relevantes, por orden de importancia.
Materialidad	<p>A nivel interno, la organización determina el nivel de madurez/relevancia de cada uno de los aspectos del Marco.</p> <p>Los resultados obtenidos durante este proceso de priorización se utilizan para calcular un índice de relevancia, basado en la aportación global de los Grupos de Interés y en el nivel de madurez/relevancia, para cada uno de los aspectos del Marco Global inicial.</p> <p>Para determinar la materialidad de los aspectos, se establece un umbral para los índices de relevancia calculados, obteniéndose como resultado el siguiente listado de aspectos considerados como materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio prestado • Atención al cliente • Accesibilidad Universal • Formación • Innovación y desarrollo • Planificación estratégica • Empleo de Calidad • Gestión y Mantenimiento flota de vehículos • Movilidad sostenible • Inversión / financiación responsable • Calidad del Aire y Cambio Climático

2.1.3. Validación

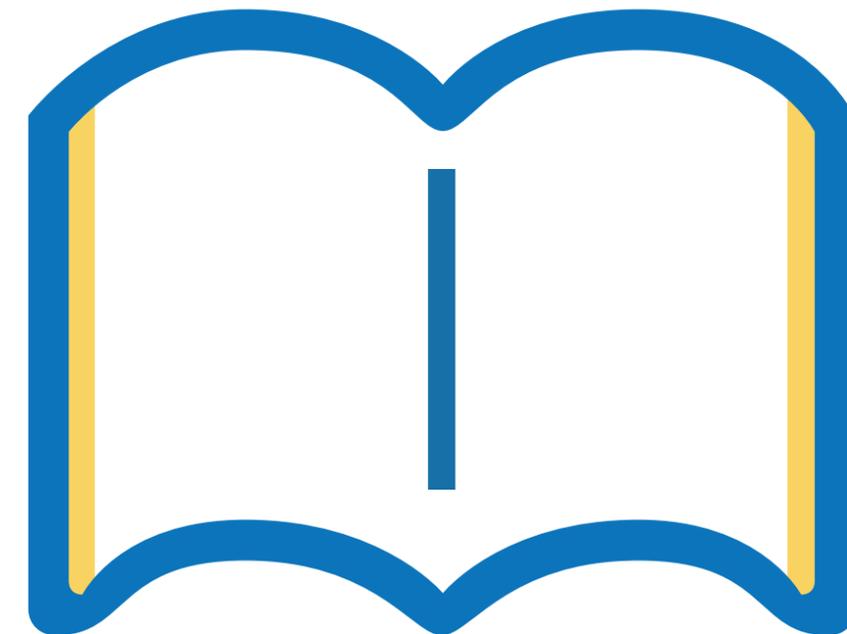
PRINCIPIOS DE CONTENIDO DE LA MEMORIA APLICADOS	ACTUACIONES REALIZADAS POR LA EMT
Exhaustividad	Se han evaluado los aspectos materiales identificados en relación al alcance (conjunto de aspectos que se abordan en la Memoria), la cobertura (descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto material) y el tiempo (exhaustividad de la información seleccionada para el periodo objeto de la Memoria), garantizando que la Memoria ofrezca una representación razonable y equilibrada del desempeño de la Empresa en materia de sostenibilidad.
Participación de los Grupos de Interés	Los aspectos materiales identificados que se van a incluir en la Memoria han sido aprobados por los responsables internos correspondientes.

2.2. Principios de calidad de la Memoria

La aplicación, por parte de la EMT, de los principios de calidad de la Memoria establecidos en la versión 4 del estándar Global Reporting Initiative (GRI), ha facilitado la preparación y presentación adecuada de la información contenida en la misma y la transparencia en todo el proceso.

PRINCIPIOS DE CALIDAD DE LA MEMORIA APLICADOS	CONSIDERACIONES REALIZADAS POR LA EMT
Equilibrio	La presente Memoria refleja tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño con el objeto de ofrecer una imagen imparcial de la Empresa.
Comparabilidad	Los datos presentados evidencian la evolución de los mismos durante el periodo 2012-2014, excepto en aquellos casos puntuales que presentan falta de disponibilidad de algún dato o se ha considerado irrelevante mostrar la evolución durante todo el periodo considerado.
Precisión	La información presentada es precisa, pormenorizada y cuantitativa para que los Grupos de Interés puedan evaluar el desempeño de la Empresa.
Puntualidad	La publicación de la actual Memoria se ha realizado en la misma época que en ejercicios anteriores.
Claridad	La información publicada es accesible y comprensible para los Grupos de Interés que tienen un conocimiento razonable de la Empresa y sus actividades.
Fiabilidad	La fiabilidad de la información publicada se encuentra garantizada mediante el proceso de trazabilidad en la generación y en la recopilación de los datos.

Todos los aspectos materiales y su información relacionada se encuentran identificados en los contenidos de la presente Memoria mediante una banda amarilla en el lateral, como se indica a continuación:



3. Principales cifras 2014



DESEMPEÑO ECONÓMICO

445.493.832 € Activo	529.786 miles € Ingresos de explotación
228.291.152 € Pasivo	523.167 miles € Gastos de explotación
2.678.334 € Resultado ejercicio	



INVERSIÓN/FINANCIACIÓN RESPONSABLE

4.617.016 € inversiones y gastos ambientales
--



CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO

TRANSPORTE URBANO COLECTIVO		GESTIÓN DE AYUDA A LA MOVILIDAD Y GESTIÓN DE APARCAMIENTOS
203 líneas	3.566 km longitud líneas	90.639 intervenciones de grúas
1.907 autobuses	88.892.615 km recorridos	84.359 metros carril-bus vigilado
10.194 paradas	402.241.055 viajeros transportados	4.986 plazas aparcamientos gestionadas
13,39 km/h velocidad en línea	1.102.030 promedio diario de viajeros transportados	



ATENCIÓN AL CLIENTE

6.439 personas atendidas presencialmente
9.957 objetos encontrados
10.866 peticiones, reclamaciones y sugerencias



GESTIÓN Y MANTENIMIENTO FLOTA VEHÍCULOS

7,65 años antigüedad autobuses
2,57 averías reparadas por 1.000 km
3.380 inspecciones técnicas de vehículos

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL



100%
vehículos accesibles

42%
vehículos con elementos adicionales
más allá de la normativa

61
vehículos reformados

FORMACIÓN



FORMACIÓN CONTINUA

479
cursos

100.726
horas de formación

FORMACIÓN DE INGRESO (nuevo ingreso y reingreso)

15
cursos

39.004
horas de formación

EMPLEO DE CALIDAD



8.542
plantilla total

91,20%
contratos indefinidos

207
contrataciones

CALIDAD DEL AIRE Y CAMBIO CLIMÁTICO



1,21%
reducción emisiones
CO₂ vs 2013

1,54%
reducción emisiones
CO vs 2013

3,22%
reducción emisiones
HC vs 2013

19,70%
reducción emisiones
NO_x vs 2013

36,35%
reducción emisiones
partículas vs 2013



4. Estrategia y Gestión

HITOS 2014

- Renovación de los certificados de calidad y medio ambiente de distintas líneas, Centros de Operaciones y Sede Central.
- 5,95% de aumento en el total de plazas de aparcamientos gestionadas y 7,58% de aumento del grado de ocupación en los aparcamientos de rotación.
- Incorporación a la EMT de las responsabilidades derivadas de la gestión de las marquesinas como el mantenimiento y la explotación publicitaria.
- Desarrollo de diversos proyectos internacionales correspondientes a la actividad de consultoría y destinados a potenciar la imagen tecnológica de la Ciudad de Madrid y a incrementar el prestigio de la Empresa.
- Entre un 2 y un 7% de ahorro obtenido mediante el proyecto del sistema de conducción eficiente (EfiBus) y un 8% de ahorro obtenido a través del proyecto del sistema "Start-Stop", dentro del marco de desarrollo de diversos proyectos en materia de Innovación y Movilidad Sostenible.

RETOS 2015

- Desarrollo de aplicaciones externas utilizando la plataforma Open Data.
- Puesta en servicio de una aplicación de gamificación, con la que los clientes podrán realizar competiciones a bordo del autobús.
- Programa piloto para el pago mediante sistemas NFC en dispositivos móviles.
- Finalización de las adaptaciones de los PMVs y se instalarán la totalidad de los PMVs nuevos, alcanzando la cifra de 795 unidades.
- Continuación de la realización de ensayos con autobuses de diferentes tecnologías, especialmente híbridos y eléctricos.
- Participación en proyectos que promuevan la movilidad eléctrica.
- Instalación del sistema "dual-fuel" en 15 autobuses.

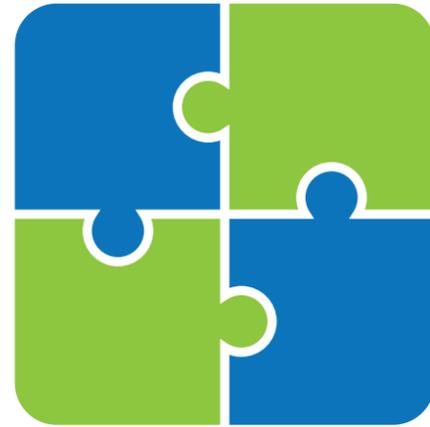
4.1. Nuestro compromiso

La **Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT)** es una sociedad anónima, propiedad del Ayuntamiento de Madrid e integrada en el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, que define una misión, una visión y unos valores que constituyen su identidad y contribuyen al cumplimiento de sus objetivos estratégicos y a consolidar el compromiso con sus Grupos de Interés.

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

4.1.1. Estrategia

- I. Planificación estratégica
- II. Política de Responsabilidad Social Corporativa
- III. Estructura organizativa



I. Planificación estratégica

MISIÓN

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

VISIÓN

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

VALORES

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

Plan Estratégico 2012 - 2015

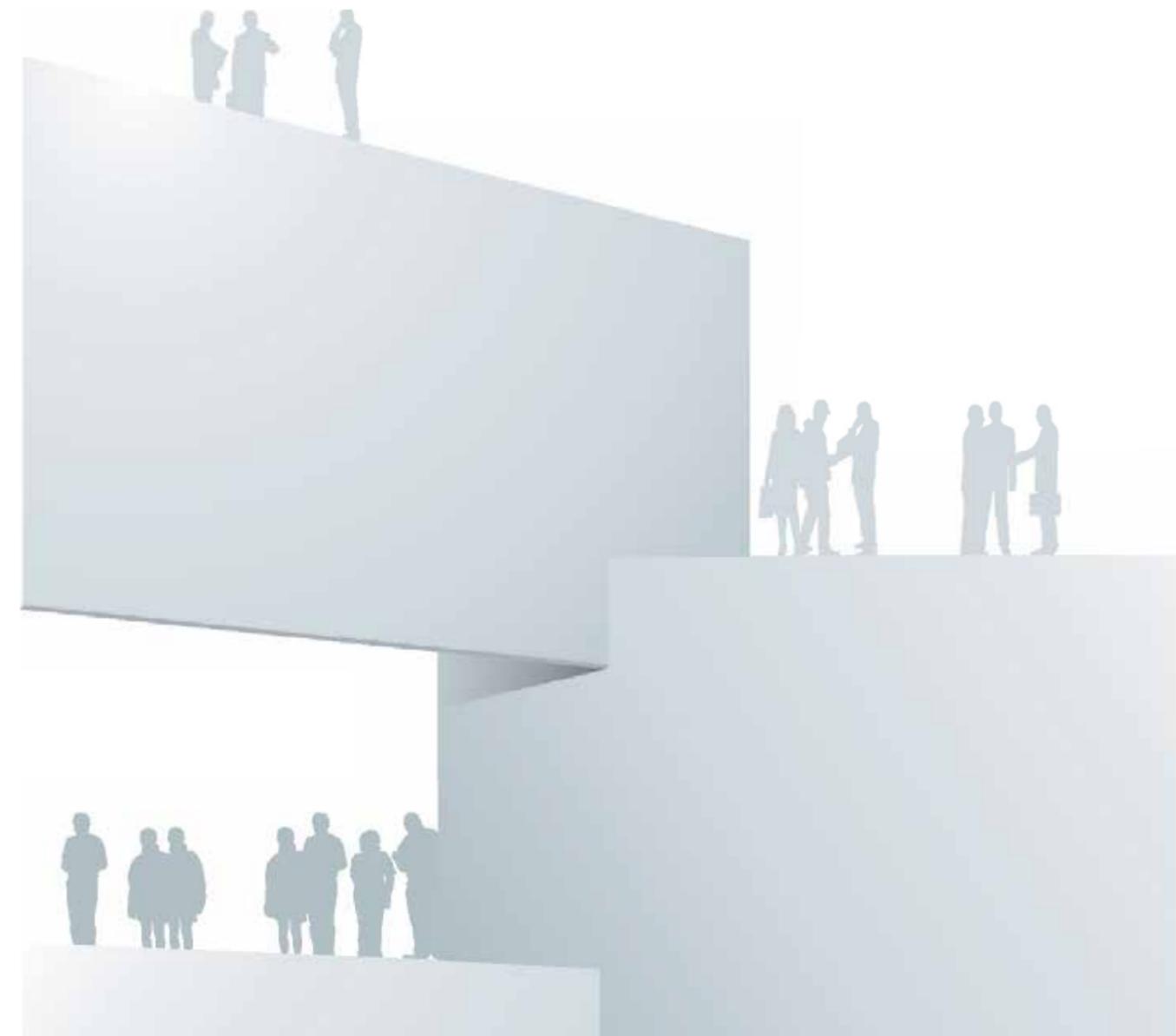
	CALIDAD DEL SERVICIO	SOSTENIBILIDAD Y COMPROMISO	EFICIENCIA
Valor	Fidelizar Clientes	Ofrecer un servicio de transporte público de referencia	Garantizar la transparencia y el equilibrio económico financiero
Corporativa	Asegurar la excelencia en el cumplimiento del servicio	Garantizar un modelo económicamente sostenible	Matener una oferta flexible ajustada a la demanda
	Mejorar la comunicación con los clientes	Mejorar la calidad del aire	Desarrollar y rentabilizar nuevos servicios
	Mantener una flota e infraestructuras innovadoras, seguras y ecológicas	Asegurar el compromiso mediante una gestión socialmente responsable	Reducir los costes mediante la optimización de procesos
Centros de Operaciones	Ofrecer una atención excelente al cliente	Desarrollar Centros de Operaciones sostenibles	Garantizar la disponibilidad de los recursos Asegurar una gestión eficiente del personal
	Asegurar la calidad del material móvil	Fomentar la cultura de comunicación interna y compromiso con la empresa	Asegurar una gestión eficiente del material

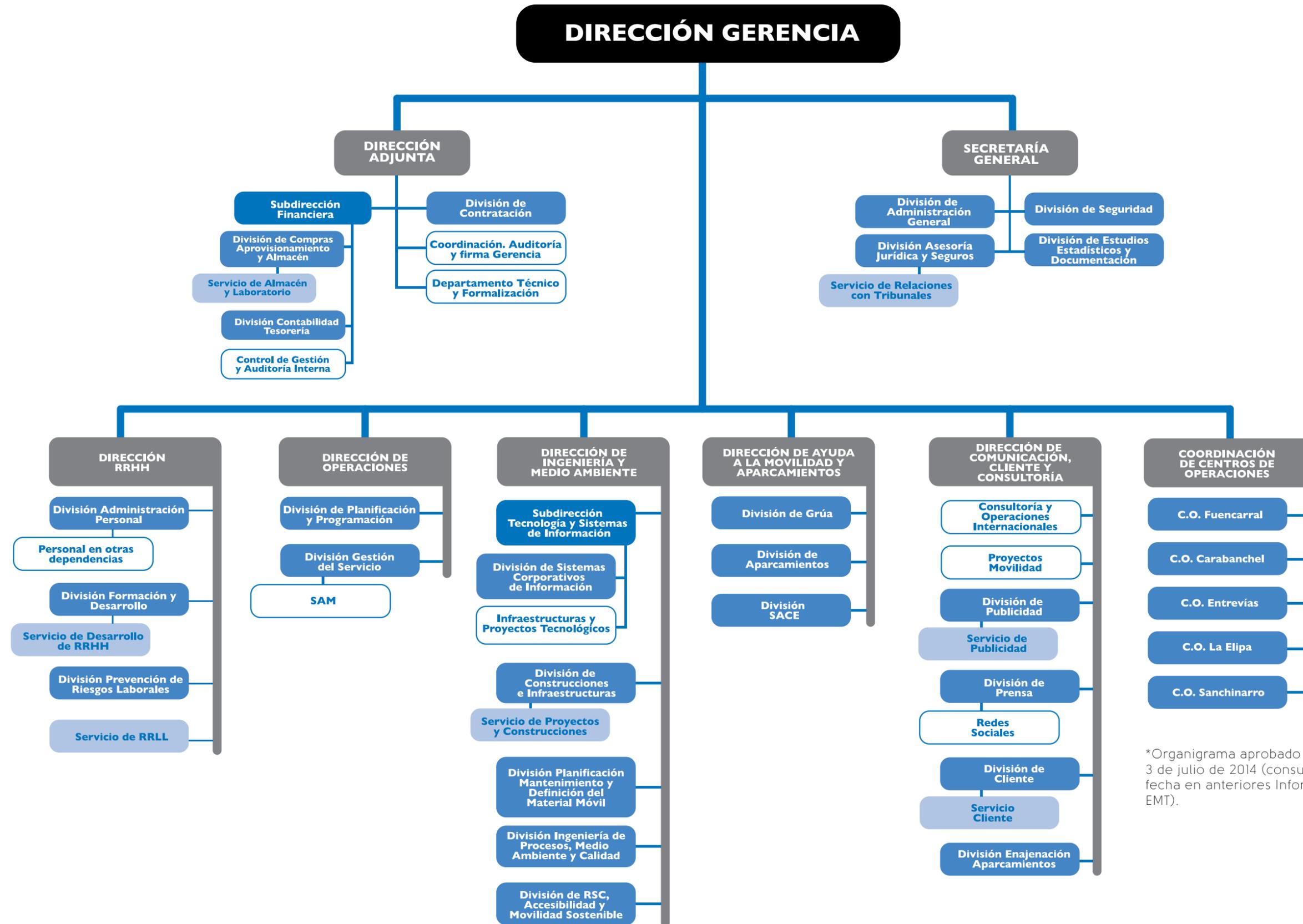
II. Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)



III. Estructura organizativa

Este año 2014, **la estructura organizativa de la EMT se ha modificado**, como consecuencia de la fusión con la extinta Madrid Movilidad, pero continúa manteniendo una clara orientación hacia las características del servicio prestado, las necesidades de los usuarios y los compromisos adquiridos con la sociedad.





*Organigrama aprobado por Comisión Delegada el 3 de julio de 2014 (consulta de organigrama hasta la fecha en anteriores Informes Anuales de RSC de la EMT).

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

Consejo de Administración

Compuesto por nueve miembros designados por la Junta General de la Sociedad, coincidente con la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, y sus funciones son la dirección, gestión y administración de la Empresa.

Comisión Delegada

Tiene delegada parte de sus competencias en una Comisión Ejecutiva, denominada Comisión Delegada, compuesta por el Vicepresidente del Consejo y dos Consejeros.

Comité de Dirección

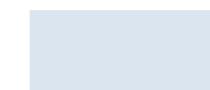
Es el principal órgano consultivo del Consejo de Administración y está coordinado por el Director Gerente de la EMT. Este Comité se encarga de definir las estrategias para el logro de objetivos, evaluar periódicamente el grado de cumplimiento, de realizar propuestas de mejora e inversiones y alinear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

4.1.2. Sistemas de gestión reconocidos



Sistemas de Gestión

	CALIDAD		MEDIO AMBIENTE		SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
	UNE-EN ISO 9001	UNE-EN 13816	UNE-EN ISO 14001	EMAS III	OHSAS 18001
Sede Central			●	●	
Oficina de Atención al Cliente	●				
Carabanchel	●	Lineas 22, 41, 65, 75 y 121	●	●	
Entrevías	●	Lineas 141, 145 y 152	●		
La Elipa			●		
Sanchinarro	●		●	●	
Depósitos Grúas y Aparcamientos	●		●		●



Certificados renovados en 2014

4.2. Nuestros servicios

4.2.1. Calidad del servicio prestado



I. Actividad de transporte colectivo urbano

Principales datos

Kilómetros recorridos en línea

Viajes y autobuses en servicio

Velocidad en línea

Viajeros transportados

Distribución de la demanda

Tarifas

II. Actividad de gestión de ayuda a la movilidad

Grúas

Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento (SACE)

III. Actividad de gestión de aparcamientos

IV. Actividad de gestión publicitaria

V. Actividad de consultoría

Operación de Transporte y Proyectos Internacionales

Enajenación de Aparcamientos

Rentabilización de Activos

I. Actividad de transporte colectivo urbano

Principales datos

HORARIO
365 días / año
24 horas / día

VIAJEROS TRANSPORTADOS^(*)

2014	402.241.055
2013	404.102.366
2012	405.485.897

↓ 0,46%
respecto al año 2013

AUTOBUSES^(*)

2014	1.907
2013	1.903
2012	2.000

↑ 0,21%
respecto al año 2013

LÍNEAS

2014	203
2013	203
2012	216

= nº de líneas
respecto al año 2013

PARADAS

2014	10.194
2013	10.178
2012	10.499

↑ 0,16%
respecto al año 2013

KM RECORRIDOS^(*)

2014	88.892.615
2013	91.262.015
2012	93.096.839

↓ 2,60%
respecto al año 2013

KM LONGITUD DE LÍNEAS

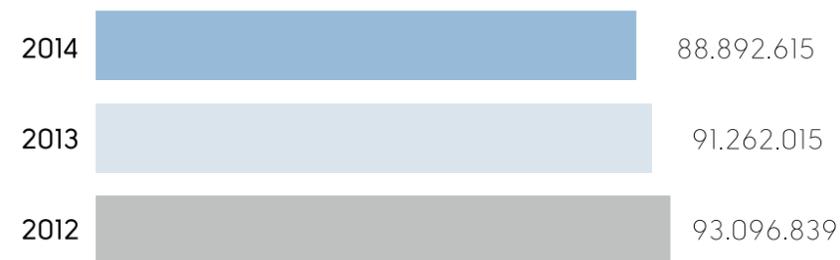
2014	3.566
2013	3.562
2012	3.897

↑ 0,12%
respecto al año 2013

(*) Resultados más desarrollados en los apartados correspondientes

La EMT ha cumplido los objetivos de producción, así como los de calidad en la prestación del servicio, superando ampliamente los objetivos y umbrales que se pactaron en el Convenio Específico para el año 2014 con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM).

Kilómetros recorridos en línea



KILÓMETROS RECORRIDOS

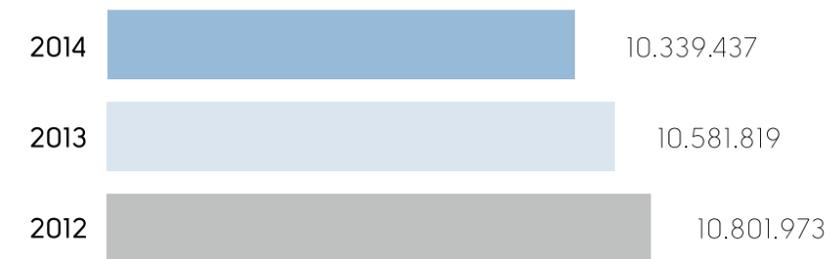
88.892.615

↓ 2,60% (*)

Comparativa respecto al año 2013

Viajes y autobuses en servicio

Viajes realizados en línea



VIAJES REALIZADOS EN LÍNEA

10.339.437

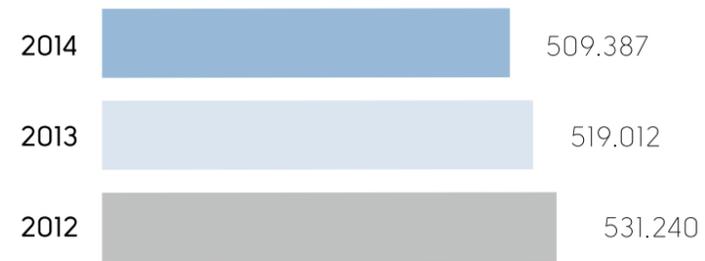
↓ 2,29% (*)

Comparativa respecto al año 2013

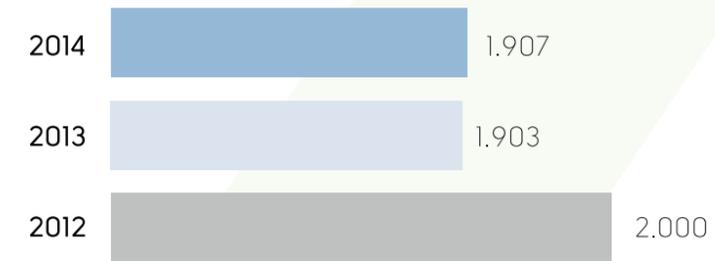
(*) A consecuencia de la adaptación de la oferta de servicio, realizada en festivos, la desaparición de la red de Metrobúhos y los cortes de tráfico por manifestaciones y ocupaciones de la vía pública.

(*) Consecuencia de las adaptaciones del servicio realizadas en algunas líneas para adecuarlas a la demanda real, de la supresión a partir del mes de Octubre de 2013 de la red nocturna especial de Metrobúhos y de las remodelaciones de servicio realizadas en domingos y festivos en 2014.

Autobuses en servicio



Parque de autobuses



AUTOBUSES EN SERVICIO⁽¹⁾

509.387

↓ 1,85% (*)

Comparativa respecto al año 2013

PARQUE DE AUTOBUSES

1.907

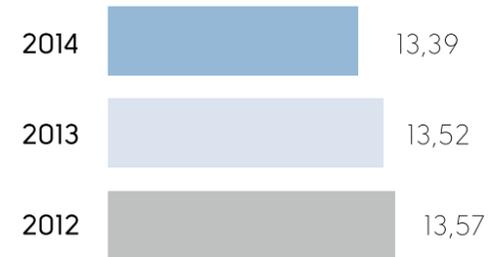
↑ 0,21%

Comparativa respecto al año 2013

(1) Suma del número de autobuses de cada línea durante todos los días del año.
 (*) A consecuencia de la adaptación de la oferta de servicio, realizada en festivos, la desaparición de la red de Metrobúhos y los cortes de tráfico por manifestaciones y ocupaciones de la vía pública.

En 2014 se han puesto en servicio un total de 5 autobuses estándar de piso bajo, 12 metros de longitud y 2 puertas, marca IVECO, modelo Cityclass, con rampa de acceso, procedentes de la reserva. Asimismo, se han dado de baja 103 unidades y se ha retirado del servicio del Parque Móvil de Explotación 1 autobús amortizado, marca IVECO, modelo Cityclass Piso Bajo.

Velocidad en línea



(*) A consecuencia de la adaptación realizada en los cuadros de servicio para adecuarlos a las condiciones del tráfico diario y la influencia de algunas líneas desviadas por obras.

Características de las líneas respecto a la velocidad:

- **Líneas con separador físico en el carril-bus:** 16 líneas han permanecido estables o han tenido incremento y 11 han presentado valores de pérdida inferiores a la media.
- **Del resto de la red:** 36 líneas han permanecido estables o han ganado velocidad y 54 han presentado descenso por debajo de la media.

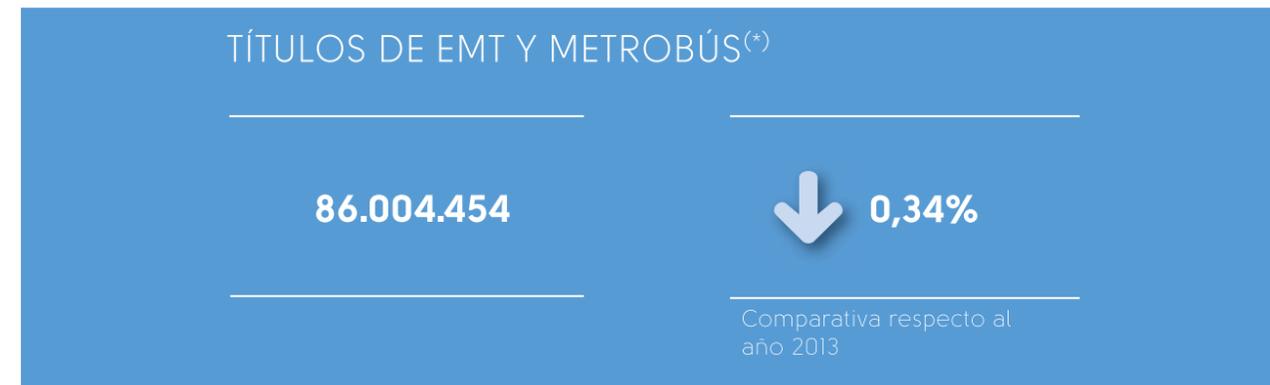
Viajeros transportados



(*) Reducción de viajeros a consecuencia del descenso de la movilidad derivada de la crisis económica, la diferente composición del calendario con respecto al año 2013, la reordenación de líneas y la adaptación de la oferta de servicio.

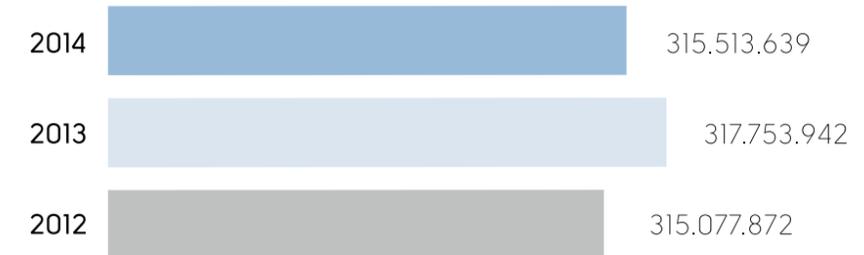
Distribución de la demanda

Títulos EMT y Metrobús



(*) Tras el incremento de tarifas, del 1 de Mayo de 2012, el Metrobús presenta cifras de descenso por el traspaso de usuarios al Abono Transportes. El billete Aeropuerto, sin embargo, ha presentado valores positivos, a consecuencia de la recuperación de actividad en el aeropuerto "Adolfo Suarez - Madrid-Barajas". Destacar también que el título de 10 viajes (Bus+Bus) presenta un importante crecimiento, manteniendo valores positivos en 2014.

Abono transportes



(*) El uso del Abono Joven crece por las sucesivas ampliaciones de la edad de validez hasta los 23 años. Los Anuales Normal y Tercera Edad también presentan valores positivos, por haberse producido una mayor movilidad por abono vendido y un mayor número de ventas (en el primer caso) y por el incremento de la movilidad por abono (en el segundo).

Viajeros registrados por título de transporte

	2012	2013	2014	Δ % 2014/2013
Billete Sencillo	21.861.669	22.658.208	23.193.477	↑ 2,36 %
Billete Aeropuerto	1.171.223	953.042	986.314	↑ 3,49 %
Metrobús	64.159.354	59.162.118	57.255.234	↓ 3,22 %
Bus + Bus	89.869	248.979	253.758	↑ 1,92 %
Bonotet	109.087	12.019	6.103	↓ 49,22 %
Pase Familiar	2.759.683	3.262.255	4.309.568	↑ 32,10 %
Títulos EMT y Metrobús	90.150.885	86.296.621	86.004.454	↓ 0,34 %
Mensual Normal	161.102.279	157.316.207	152.872.311	↓ 2,82 %
Mensual Joven	40.879.292	42.827.618	43.444.295	↑ 1,44 %
Anual Normal	11.126.175	11.316.832	11.501.710	↑ 1,63 %
Anual Joven	-	-	21.592	-
Tercera Edad	86.217.713	89.554.360	90.914.490	↑ 1,52 %
Tarjeta Azul	15.111.236	16.219.935	16.249.715	↑ 0,18 %
Turístico	641.177	518.990	509.526	↓ 1,82 %
Abono Transportes	315.077.872	317.753.942	315.513.639	↓ 0,71 %
Otros	124.755	-	671.778	-
Viajeros Totales	405.353.512	404.050.563	402.189.871	↓ 0,46 %
Servicios Especiales	132.385	51.803	51.184	↓ 1,19 %
Viajeros Registrados	405.485.897	404.102.366	402.241.055	↓ 0,46 %

Tarifas títulos EMT y Metrobús(*)

TÍTULO	EUROS
Billete Sencillo	1,50
Billete Sencillo Exprés Aeropuerto	5,00
Metrobús (10 viajes)	12,20
Bus + Bus EMT (10 viajes con transbordo)	18,30

(*) Expresadas en euros, IVA incluido.



Tarifa de Abono Transportes⁽¹⁾

TIPO DE ABONO	ZONA DE UTILIZACIÓN							
	A	B1	B2	B3	C1	C2		
30 días ⁽²⁾								
Normal ⁽³⁾	54,60	63,70	72,00	82,00	89,50	99,30		
Joven ⁽³⁾⁽⁴⁾	35,00	39,60	45,00	51,60	56,20	61,80		
Tercera Edad ⁽³⁾	12,30							
Tarjeta Azul ⁽⁵⁾	6,20	-	-	-	-	-		
Mensual ⁽³⁾⁽⁶⁾	E1	E2						
Normal	110,60	131,80						
Joven ⁽⁷⁾	78,30	97,40						
Anual ⁽⁷⁾	A	B1	B2	B3	C1	C2	E1	E2
Normal ⁽³⁾	546,00	637,00	720,00	820,00	895,00	993,00	1.106,00	1.318,00
Joven ⁽³⁾⁽⁸⁾	350,00	396,00	450,00	516,00	562,00	618,00	783,00	974,00
Tercera Edad ⁽³⁾	123,00							
Turístico	A					T		
	1 día	2 días	3 días	5 días	7 días	1 día		
Turístico	8,40	14,20	18,40	26,80	35,40	17,00		

(1) Expresadas en euros, IVA incluido.

(2) La validez es de 30 días naturales a partir de la primera utilización.

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

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

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

(6) La validez es del mes natural al que corresponda.

(7) Los adquiridos durante el primer trimestre del año tendrán el siguiente precio: Precio = (Nº meses restantes -2) x precio del abono mensual.

(8) En vigor desde el 1 de enero de 2014 los títulos Anual Normal E1 y E2, así como todos los títulos del Anual Joven.

II. Actividad de gestión de ayuda a la movilidad

Grúas

El Servicio de Grúas funciona **las 24 horas del día los 365 días del año** para la retirada de la vía pública de aquellos vehículos que constituyen peligro o causan graves perturbaciones a la circulación. Complementariamente realiza, entre otras actividades, servicios de auxilio en caso de accidente o avería, retirada de coches abandonados y retirada de vehículos en caso de obras urgentes, servicios públicos especiales, actos deportivos y culturales, a propuesta de las autoridades judiciales y administrativas competentes y en lugares habilitados como de estacionamiento con limitación horaria.

• Bases y Depósitos

La capacidad de almacenamiento de vehículos disponible en la actualidad es de **7.863 plazas, distribuidas entre 5 bases y 5 depósitos**. Todos ellos funcionan en turnos de mañana y tarde, además, la base de Colón está operativa en turno de noches y fines de semana.

Las bases de rotación albergan temporalmente los vehículos retirados de la vía pública por infracción hasta su traslado a los depósitos de la periferia, transcurridos 8 días sin ser retirados por sus propietarios. Los depósitos reciben vehículos directamente cuando la retirada deriva de una infracción contra la seguridad (alcoholemia, accidente, etc.) o falta administrativa.

Plazas en bases de rotación y depósitos

ALMACENAMIENTO	Nº PLAZAS
Bases de Rotación	1.355
Barajas	103
Colón	88
Escuadrón	364
Paseo Imperial	228
Nuestra Señora del Recuerdo	572
Depósitos	6.508
Barceló ⁽¹⁾	80
Velázquez ⁽¹⁾	100
Mediodía II ⁽²⁾⁽³⁾	3.600
Mediodía III ⁽²⁾	1.350
Vicálvaro ⁽²⁾⁽³⁾	1.378
TOTAL	7.863

(1) Destinados a vehículos de larga duración procedentes de otras bases.
 (2) Albergan vehículos situados en el extrarradio de larga estancia que proceden de las bases urbanas y que, en la mayoría de los casos, son eliminados.
 (3) Se depositan vehículos que requieren un tratamiento administrativo especial, tales como vehículos judiciales, sustraídos o con falta de documentación, entre otros.

• **Intervenciones realizadas**

Se ha implantado un nuevo procedimiento de **“traslado voluntario de vehículos”** entre bases por el que el ciudadano cuyo vehículo ha sido retirado, sin infracciones relacionadas con la seguridad vial, puede solicitar su traslado a otro depósito y que éste se realice en un plazo máximo de 24 horas.

90.639
 intervenciones
36.783 grúas en servicio
2,46 intervenciones por grúa

INTERVENCIONES REALIZADAS

90.639 intervenciones

54,25%

45,75%

Vehículos retirados en calle y traslados a depósitos municipales

Requerimientos nulos, vehículos movidos de calle, entregas en la vía pública, traslados entre bases o a otras dependencias oficiales.

Intervenciones realizadas por servicio

Tipo de Intervención	2012	2013	2014	Δ % 2014/2013
Entrados en base	54.325	54.481	49.168	↓ 9,75%
Entregados en comisarías	344	415	216	↓ 47,95%
Traslados entre bases	4.502	3.743	3.194	↓ 14,67%
Traslados de Base a comisarías	-(1)	99	104	↑ 5,05%
Entregados en calle	4.203	3.996	3.510	↓ 12,16%
Requerimientos nulos	36.194	31.545	32.845	↑ 4,12%
Traslados voluntarios	-(1)	2.780	1.599	↓ 42,48%
Movidos en calle	-(1)	-	3	-
TOTAL	102.013	97.059	90.639	↓ 6,61%
Intervenciones por grúa	2,53	2,52	2,46	↓ 2,38%

(1) No se dispone de datos debido a la existencia de una clasificación diferente del tipo de intervenciones en el año 2012.

Intervenciones en colaboración con agentes de la autoridad

Vehículos retirados o trasladados por causa

CAUSAS	Nº VEHÍCULOS (retirados o trasladados)
Infracciones a la Ley de Tráfico y a la Ordenanza de Movilidad	31.489
Estacionamiento en carga y descarga	6.167
Estacionamiento en carril de circulación	5.689
Estacionamiento entre placas de prohibido estacionar	5.431
Estacionamiento en reservas de misnsválidos	3.887
Estacionamiento indebido en aceras	3.053
Estacionamiento en paso de carruajes	2.592
Estacionamiento en centro calzada	1.668
Estacionamiento en pasos de peatones	927
Estacionamiento en plazas SER	807
Estacionamiento en esquina	675
Estacionamiento en doble fila	358
Estacionamiento en carril-bus	235
Acciones Preventivas a favor de la seguridad vial	12.268
Accidente producidos en vía pública	835
Vehículos involucrados en alcoholemias	2.890
Detención del conductor	205
Vehículos sustraídos	2.108
Vehículos con falta de documentación	6.230
Otras intervenciones	3.670
Disposición judicial	7
Obras, actos públicos y mudanzas	2.918
Poda	180
Quemados	63
Rodaje	502
TOTAL	47.427

Intervenciones a petición de Policía Municipal y Agentes de Movilidad

Causas	Bases	Pagados	Sin gastos	Varios	Total
Policía Municipal	21.991	287	819	-	23.097
Agentes de la Movilidad	24.913	1.202	760	255	27.130
Foros ⁽¹⁾	14.885	865	645	95	16.490
Celebración partido fútbol					1.356
Tráfico Nocturno en zona de ocio					1.185
Festividades Taurinas					320
Otros ⁽²⁾					7.779

(1) Acompañamiento que los Agentes de Movilidad realizan a los conductores, bien dentro de la propia grúa o desplazándose junto a ellos en moto, agilizando la prestación del servicio.

(2) Cooperación con otros agentes relacionados con el tráfico y la seguridad vial como el Servicio de Estacionamiento Regulado con el fin de evitar infractores reincidentes, la comunicación establecida con la Dirección General de Circulación para la retirada de los vehículos abandonados y la retirada de vehículos efectuada a petición de Policía Nacional y Guardia Civil.

• Eliminación de vehículos

El procedimiento de eliminación de vehículos se encuentra contemplado en la normativa vigente y se inicia cuando han transcurrido más de dos meses desde que el vehículo fuera inmovilizado o retirado de la vía pública y depositado por la Administración y su titular no hubiera formulado alegaciones.

Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento (SACE)

Actividades realizadas por el SACE en el año 2014

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

Actividades de vigilancia y control supervisadas por la EMT y basadas en una serie de recorridos en coche y tramos de refuerzo a pie que cubren las zonas más conflictivas con respecto a la movilidad de los autobuses y al estado físico de los separadores.

Se emiten periódicamente informes sobre el estado de los separadores para las áreas encargadas de su mantenimiento.

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

Actividades desarrolladas en relación al control del personal y la gestión orgánica del servicio en diferentes dependencias municipales y bajo la supervisión funcional del Ayuntamiento.

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

Soporte al control de la actividad de las empresas concesionarias en las zonas donde se encuentran instalados parquímetros. Asimismo, se realiza la revisión de vados, reservas municipales (carga y descarga, vehículos oficiales, minusválidos...) que estén incluidas en la zona SER.

ELIMINACIÓN DE VEHÍCULOS

NOTIFICACIONES

4.228 notificaciones

Enviadas a los titulares

ANUNCIOS BOCM

2.553 vehículos notificados

En 3 anuncios publicados en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid

VEHÍCULOS ENTREGADOS A UN CAT (Centro Autorizado de Tratamiento)

4.194 vehículos eliminados

69 vehículos retirados (*)

(*) Retirados de la vía pública a petición del Área de Medio Ambiente por estar abandonados

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

Tareas de apoyo realizadas por trabajadores dependientes de la Subdirección General de Multas de la Circulación en diversos departamentos del Ayuntamiento de Madrid: Gestión y Vigilancia de la Circulación, Gestión de la Circulación y Ordenación y Señalización, Régimen Jurídico y Gestión Presupuestaria y Oficinas de Movilidad Norte, Centro y Sur.

CARRIL-BUS VIGILADO

TOTAL	CARRILES SIN SEPARADOR	CARRILES CON SEPARADOR
84.359 metros	45.124 metros	39.235 metros

El servicio cuenta con una flota de 7 vehículos de renting marca Renault modelo Twingo sustitutos, por averías y servicios de mantenimiento, de los 9 vehículos Think City completamente eléctricos (ambas flotas han prestado servicio durante 2014). Los vehículos disponen del Sistema de Captación Automático de Matrículas.

HORAS REALIZADAS, DENUNCIAS FORMULADAS Y OCUPACIÓN

HORAS DE CONTROL	DENUNCIAS FORMULADAS	OCUPACIÓN CARRIL-BUS ⁽³⁾
52.676,31	25.344 denuncias totales ⁽¹⁾	0,24% 1^{er} semestre
	0,48 denuncias por hora	0,22% 2^o semestre
	↓ 10,90% denuncias totales⁽²⁾	
Comparativa respecto al año 2013		

(1) 53% del total de las denuncias en lugares donde no existe señalización específica del carril-bus, destacando la infracción "Estacionar en doble fila con conductor" que supone un 40% de las denuncias efectuadas.

(2) Las causas han sido:

- Casi nula disponibilidad, hasta el mes de octubre, del sistema automático de captación de matrículas, lo que obligó a realizar las denuncias mediante boletines de papel.
- Disminución de 2 vehículos de la flota de vigilancia
- Disminución de la plantilla de controladores
- Ampliación del número de calles a vigilar, con un total de 50 calles con menos de 5 denuncias.

(3) Grado de ocupación contabilizado solamente en las vías con señalización de carril-bus, con o sin separadores físicos. Asimismo, se ha incrementado notablemente el número de calles a las que se ha extendido la vigilancia.

III. Actividad de gestión de aparcamientos

APARCAMIENTOS

15 gestionados

Aparcamientos de rotación, de residentes y mixtos

4.986 plazas

Tanto de rotación como de residentes

↑ 5,95% (*)

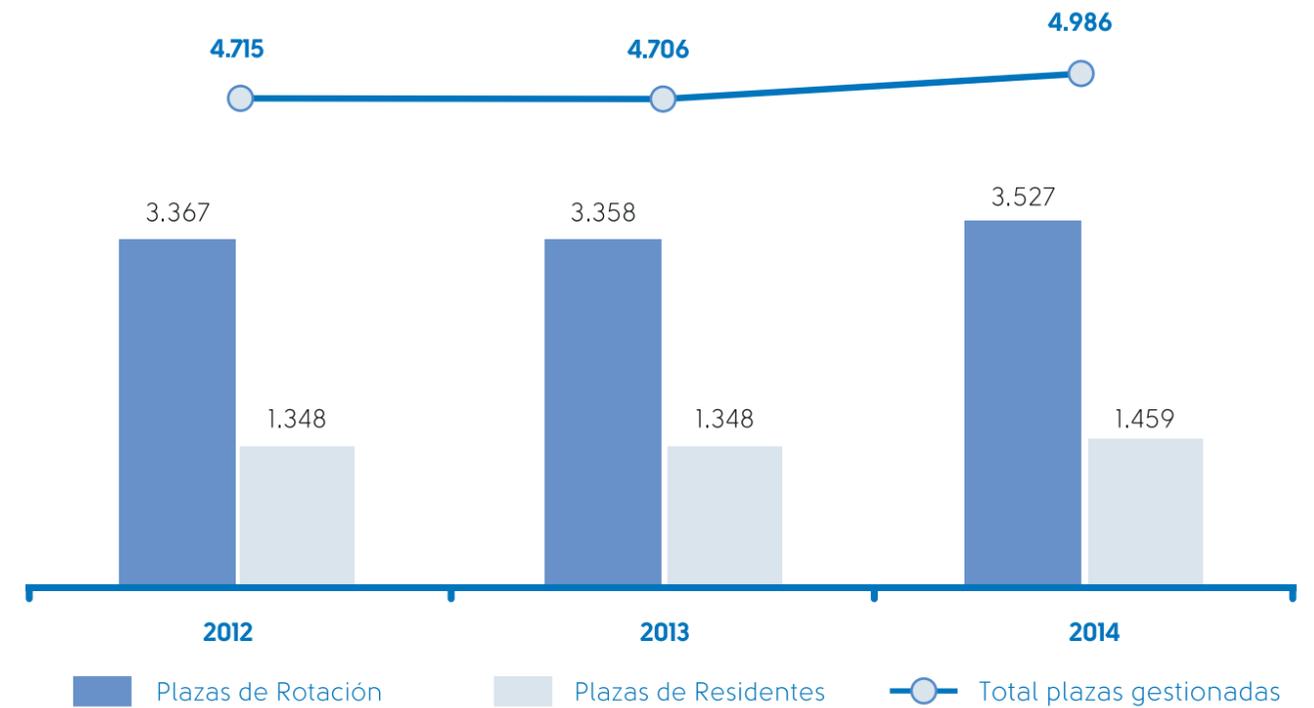
Comparativa respecto al año 2013

(*) Se incorpora la gestión de dos nuevos aparcamientos públicos, el de Villa de Paris y la planta de Residentes del aparcamiento de Jacinto Benavente.

Aparcamientos de rotación, de residentes y mixtos*

Rotación
Recoletos
Almagro
Avda. Portugal*
Orense
Nuestra Señora del Recuerdo
Vázquez de Mella*
Marqués de Salamanca
Jacinto Benavente*
Villa de París
San Epifanio
Residentes
Ginzo de Lima
Pradillo II
Elvira
Marqués de Samaranch
Francisco Altimiras
Avda. Portugal*
Jacinto Benavente*
Vázquez de Mella*

Evolución plazas de aparcamiento gestionadas



Plazas de aparcamiento gestionadas

	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Plazas de Rotación	3.367	3.358	3.527	↑ 5,03%
Plazas de Residentes	1.348	1.348	1.459	↑ 8,23%
Total plazas gestionadas	4.715	4.706	4.986	↑ 5,95%

APARCAMIENTOS DE RESIDENTES

8 gestionados

1.459 plazas

69,23% ocupación

- **Sistema de control de accesos mediante lector de matrículas**, como garantía de uso para vehículos autorizados.
- **Sistemas de vigilancia:**
 - Circuito Cerrado de Televisión y vigilancia presencial en la zona de residentes de los aparcamientos mixtos de la Avenida de Portugal, Plaza Vázquez de Mella y la Plaza de Jacinto Benavente.
 - Servicio de acuda de Vigilantes de Seguridad en caso de incidencias (en un tiempo máximo de veinte minutos).
 - Inspecciones periódicas con una determinada frecuencia a distintas franjas horarias.

IV. Actividad de gestión publicitaria

La EMT tiene las competencias en materia de ingresos publicitarios y **gestión de la explotación publicitaria de los autobuses e incorpora la supervisión de la explotación publicitaria de las marquesinas.**

Además, se han realizado **colaboraciones con Fundaciones, ONG e Instituciones**, con inserción de publicidad en el interior de los cristales del autobús, así como rodajes y cesiones de espacios.

En septiembre de 2014, se inaugura la **“Tienda online” de la EMT**, con diversos objetos promocionales corporativos a la venta que, hasta el 31 de diciembre, ha tenido una muy buena acogida, como demuestra el total de 31.887 visitas recibidas.

Principales contratos en Publicidad

- **Patrocinio del servicio Wi-Fi en el interior de los autobuses**

En julio de 2014 se resuelve contrato por impago y falta de solvencia del suministrador y en octubre se procede a realizar una nueva licitación pero al no presentarse ninguna empresa queda el procedimiento desierto.

- **Publicidad en el exterior de los autobuses**

El contrato con vigencia para dos años y prorrogado hasta 2016, se mantiene sin incidencias.

- **Vinilado de publicidad en el exterior de los autobuses**

En diciembre se adjudica un nuevo contrato con una vigencia de tres años para la aplicación y retirada de anuncios publicitarios en autobuses.

- **Marquesinas**

Se inicia el contrato de prestación de servicios en la modalidad de concesión (de trece años y seis meses) para el diseño, fabricación, suministro, instalación, conservación, explotación, traslado, retirada, mantenimiento de marquesinas y postes-bus en la villa de Madrid y explotación publicitaria de las instalaciones.

APARCAMIENTOS DE ROTACIÓN

10 gestionados

7 de Rotación y 3 mixtos

3.527 plazas

3.333 vehículos diarios de media
1.057 abonados mensuales de media

12,07% ocupación

Promedio respecto al total de horas ofertadas, tanto diurnas como nocturnas, los 365 días del año

Actividad de Aparcamientos de Rotación

	2012	2013	2014	Δ % 2014/2013
Vehículos Rotación	1.053.900	1.111.121	1.216.540	↑ 9,49%
Vehículos Abonados	7.466	10.153	12.678	↑ 24,87%
Grado de Ocupación	_(1)	11,22%	12,07%	↑ 7,58%

(1) No se dispone del valor del Grado de Ocupación en el año 2012.

V. Actividad de consultoría

Las actividades de Consultoría desarrolladas están destinadas a potenciar, a nivel nacional e internacional, la imagen tecnológica de Madrid a través de la EMT, incrementar el prestigio de la empresa mediante la colaboración con instituciones académicas y compañías internacionales de reconocido prestigio y aprovechar el Know-how y los activos de la Empresa para obtener ingresos adicionales.

ACTIVIDADES CONSULTORÍA

AÑO 2014

Consultoría en LA PAZ (BOLIVIA)

La EMT participa como subcontratista de la sociedad Taryet en el Consorcio formado por Getinsa, Taryet y Caem para el nuevo Sistema Integrado de Transporte Masivo del área metropolitana de La Paz – El Alto.

Consultoría en TENERIFE

La EMT realiza consultoría en relación a los procesos de planificación integral de los servicios prestados por Transportes Interurbanos de Tenerife, SAU, y Análisis de herramientas de Planificación existentes en el mercado. Estos trabajos finalizarán en el primer trimestre de 2015.

Consultoría para el desarrollo de PLANES DE MOVILIDAD SOSTENIBLE

La EMT colabora con el Ayuntamiento de Madrid en la elaboración y preparación de la Mesa, Informe y Plan de la Movilidad, así como en las actividades de promoción y difusión de la movilidad urbana sostenible y gestión de contenidos de la sección de movilidad y transportes de la web municipal, especialmente en la Oficina de la Bicicleta y de la Movilidad Eléctrica.

Operación de Transporte y Proyectos Internacionales

• Operación de Transporte

La EMT continúa con el asesoramiento técnico integral para la explotación de parte de la operación del nuevo [Sistema de Transporte en Lima](#). En 2014, se ha suscrito un nuevo contrato por estos servicios que finalizará en 2018.

Esta concesión se concreta en la adquisición y explotación de 154 autobuses para circular sobre un corredor segregado de alta capacidad (BRT), constituido por 33 kilómetros de vía principal, aislada y separada de la circulación, 48 estaciones, 31 kilómetros de vías alimentadoras y 3 terminales, sobre el que opera una flota total de 600 autobuses (de 4 empresas concesionarias).

• **Proyectos Internacionales (con aportaciones de la UE)**

Secur-Ed	Proyecto de demostración basado en proporcionar un conjunto de herramientas para mejorar la seguridad en el transporte urbano en las grandes ciudades. Este proyecto está finalizado, tan sólo pendiente de la conformidad de la Unión Europea.
Enhanced Wisetrip	Integración multimodal de diferentes planificadores de transporte. Se encuentra en la misma situación que el anterior.
Gambas	Desarrollo de un middleware adaptativo que permite (preservando la privacidad) la utilización automática de servicios basados en el comportamiento anterior de los usuarios y adaptados, de forma autónoma, al contexto de éstos.
MOVEUS	Proyecto destinado a cambiar los hábitos de movilidad de los usuarios europeos mediante la potenciación de los servicios de transporte, ofreciendo un uso más inteligente de las Nuevas Tecnologías del Transporte (ITS), así como la integración de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), proporcionando a los usuarios servicios de viajes personalizados basados en análisis de datos inteligentes.
COSMOS	Mejora de la sostenibilidad de las aplicaciones de Smart City, al permitir que los sistemas tecnológicos alcancen su máximo potencial.
Frevue	Esta iniciativa pretende demostrar la viabilidad de los vehículos eléctricos en la distribución urbana de mercancías.
e-MAD	Proyecto piloto demostrativo para la puesta en marcha de la experiencia comercial de gestión de recarga de vehículos eléctricos y que será la continuación del proyecto MOVELE.
MADEV	Proyecto del programa ELENA del Banco Europeo de Inversiones para favorecer inversiones, tanto del sector público como privado, en infraestructuras de recarga y vehículos eléctricos. Este proyecto finaliza a comienzos del 2014.
POLIS	Colaboración para la difusión y promoción de las iniciativas de movilidad sostenible del Ayuntamiento de Madrid en el extranjero favoreciendo sinergias con proyectos y fuentes de financiación externas. En el mes de noviembre, la Ciudad de Madrid revalida la presidencia de esta red durante 2015.
VIAJEO PLUS	Facilitar el intercambio de buenas prácticas en materia de movilidad urbana entre ciudades de la Unión Europea, China y Latinoamérica.
TIDE	La EMT participa como experta en los foros de conocimiento que organiza este proyecto para la implantación en Europa de ideas innovadoras en transporte.
IKAAS	Primer proyecto dentro del nuevo programa "Horizon 2020", por el que se desarrollará una plataforma segura Smart City basada en Big Data y operaciones en nube para la recogida de información en diferentes sensores del Internet de las Cosas. En el caso de la EMT, se instalarán sensores de polen en buses para completar la información medioambiental que ofrece el Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid.

Enajenación de aparcamientos

Por acuerdo de la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid, de 12 de junio de 2013, el Ayuntamiento de Madrid inicia el proceso de enajenación de los aparcamientos de residentes (PAR). Hasta la fecha han mostrado su interés en este procedimiento **145 aparcamientos**, lo que supone el **54,51%** del total de **los 266 aparcamientos existentes**.

Se ha iniciado el proceso en 16 PAR (7.821 plazas):

Ortega y Gasset I	Santa Virgilia I	Antonio Maura	Santa Eugenia
Tembleque	Campillo Mundo Nuevo	Rafael Finat	Marqués de Corbera
Valparaíso	Valderromán	Villamanín II	Ferrol
Pez Volador	Bohemios	Esteban Villegas	Orense

Rentabilización de activos

Como fuente adicional de ingresos para la Empresa, se ha realizado la enajenación de los siguientes autobuses ya amortizados y retirados de la explotación:

63 IVECO Cityclass
15 MAN NL/263-F
8 SCANIA Omnicity
4 MERCEDES O/530 Citaro

4.2.2. Innovación y desarrollo y gestión de las tecnologías



Actividades de I+D+i

- Participación en Proyectos Europeos de I+D+i relacionados con las Tecnologías de la información y la Gestión del Transporte y la Movilidad (Proyectos Gambas, COSMOS, MOVEUS, Secur-Ed e IKAAS).
- Realización de pruebas de concepto y tecnologías con NFC (Near Field Communication) para permitir la validación de los billetes de autobús con el teléfono móvil.
- Participación en proyectos de colaboración con diversas entidades para el análisis de los datos generados por los ciudadanos, o el denominado CrowdSourcing, a través de herramientas analíticas de redes sociales y su relación con la movilidad.
- Participación en proyectos de Big Data, o análisis de grandes volúmenes de datos generados en la ciudad para detectar patrones de conducta o de movimiento de la gente y aplicarlo a la gestión del transporte.
- Conceptualización e inicio del desarrollo de un protocolo de intercambio de información para "Entidades Virtuales" en relación con la Internet de las cosas (IoT) y las Smart Cities, denominado VEPROT.

Acceso Wi-Fi a Internet para los clientes

Ampliación del canal de acceso a Internet tras cuatro años de funcionamiento, repercutiendo directamente en un aumento del número de usuarios, alcanzando, prácticamente, el millón de visitas mensuales.

Para dar cumplimiento a las condiciones requeridas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), ha sido necesario restringir la velocidad máxima de navegación por usuario debido a no contar actualmente con un contrato de patrocinio del servicio.

Sistema de captación de matrículas del SACE

Reinstalación del Sistema de Captación Automática de Matrículas en los nuevos vehículos renovados de la flota del Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento (SACE).

Suministro, instalación, montaje y puesta en marcha de Paneles de Mensajería Variable (PMVs)

Incremento del número de Paneles de Mensajes Variables y adaptación de los paneles situados en poste y en la trasera de la marquesina para su integración en MUPI (Mueble Urbano para la Presentación de la Información). Las funcionalidades asociadas a la citada adaptación son las siguientes:

- Información del tiempo de llegada estimado de los vehículos, actualizado en tiempo real.
- Información sobre incidencias de la línea y mensajes institucionales, entre otros.
- Información acústica de voz activable por el usuario a través de un pulsador.
- Funcionalidades Bluetooth.
- Gestión remota de alarmas y mantenimiento y actualización del software.

Portal de datos abiertos (Open Data)

Puesta en marcha de un nuevo portal (opendata.emtmadrid.es) destinado a la publicación de nuevos sistemas de intercambio de información. La plataforma Open Data de la EMT pone a disposición de ciudadanos y terceros la información propia del servicio, y en tiempo real, con la intención de incentivar el desarrollo de nuevas aplicaciones, funcionalidades, y la integración con sistemas de información externos al transporte.

Adicionalmente, se ofrece la interoperabilidad y coordinación entre el servicio de transporte y otros servicios básicos de la ciudad, como el tráfico y la movilidad.

Renovación de las aplicaciones móviles

Adecuación del diseño a los nuevos estilos y funcionalidades para las plataformas Android e iPhone.



PROYECTOS

TARJETA TRANSPORTE PÚBLICO (TTP)

Abono Transportes sin contacto

Esta tecnología ha sustituido progresivamente a su equivalente anterior, abono magnético, lo que ha conllevado la adaptación y actualización de los sistemas relacionados con el ticketing, tanto a nivel embarcado como en los sistemas de proceso y consolidación.

Instalación de puestos para emisión y venta de TTP

Emisión y venta de la Tarjeta de Transporte Público en colaboración con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM). Para ello, se han instalado dos puestos en la Oficina de Atención al Cliente (OAC) y puestos móviles para la personalización y carga inicial de la tarjeta.

Premios recibidos



Premios FUNDETEC y asLAN en reconocimiento por la plataforma "Open Data" de información sobre el servicio de transporte público.

4.2.3. Movilidad sostenible

Desarrollo y promoción de la movilidad urbana sostenible

Mesa, Informe y Plan de la Movilidad: se supervisan las diferentes sesiones de los talleres de trabajo, sesiones plenarias y se facilita el soporte para la elaboración de planes de movilidad urbana sostenible.



Los productos más destacados de la Mesa de Movilidad donde la EMT participa son el Informe Anual del Estado de la Movilidad, y el Plan de Movilidad Urbana Sostenible de la ciudad de Madrid, cuya publicación se ha realizado en 2014.

Programa piloto "deAaB" para facilitar e impulsar la práctica de viaje compartido en coche y apoyar a las grandes empresas en la gestión de la movilidad sostenible.

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

Sistema de conducción eficiente (EfiBus)

En 2014, finalizan los dos proyectos piloto iniciados en 2013 para evaluar la efectividad de un sistema de ayuda a la conducción eficiente, con los que se puso a disposición de los conductores la información necesaria para realizar una conducción menos contaminante, más eficiente, segura y confortable.

Con estos proyectos, se ha dotado a los vehículos de dispositivos capaces de recoger, en tiempo real, parámetros como las aceleraciones, desaceleraciones, consumos o uso del kickdown, entre otros. Además, el sistema permitía aislar las condiciones de tráfico y carga para tener en cuenta solamente los aspectos relacionados con la conducción.

Los ahorros obtenidos mediante estos sistemas se encuentran entre un 2 y un 7%.

Sistema "Start-Stop"

Continuación de las pruebas con un prototipo de autobús estándar en el que se ha instalado un sistema "Start-Stop" que permite mantener el motor térmico apagado mientras el vehículo se encuentra detenido. Este sistema reduce el consumo de combustible y evita la generación de emisiones de gases de escape.

El ahorro con este sistema ha sido del 8%, con más de 50 paradas / hora y un tiempo medio por parada de 28 segundos.

Autobuses "dual-fuel"

La flota cuenta con 3 autobuses "dual-fuel" que utilizan simultáneamente gasóleo y GNC. Este sistema conlleva un ahorro económico, derivado del menor coste del gas natural en comparación con el del gasóleo, así como la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero al sustituir parte del gasóleo por este combustible más limpio.

I+D+i en flota

En línea con el trabajo desarrollado en los últimos años, se han realizado ensayos con nuevos aditivos, filtros y catalizadores, y se han incorporado vehículos híbridos GNC/eléctricos, con el fin de contribuir progresivamente a un mayor ahorro de combustible y a la reducción de las emisiones. Así lo evidencian las pruebas realizadas con el autobús híbrido E12 diésel-eléctrico enchufable de la marca King Long, que ha demostrado un ahorro de combustible cercano al 33% o el autobús eléctrico i2e de Irizar que podría estar funcionando 14 horas seguidas en una línea normal de la red.



Actividad de consultoría
(Consulta de proyectos relacionados)

Recarga de vehículos eléctricos

Puntos de recarga eléctrica de vehículos instalados en los siguientes aparcamientos	
Nuestra Señora del Recuerdo	36 puntos de recarga eléctrica
Orense	5 puntos de recarga eléctrica
Avenida de Portugal	20 puntos de recarga eléctrica
Marqués de Salamanca	6 puntos de recarga eléctrica
San Epifanio (en 2014)	8 puntos de recarga eléctrica

Estos cargadores disponen tanto de conexión monofásica (carga normal) como trifásica con el objetivo de lograr reducir el tiempo de recarga del vehículo. También disponen de adaptadores de corriente para aquellos vehículos que no dispongan de la conexión adecuada.



5. Gestión de la Comunicación/ Transparencia Informativa

HITOS 2014

- Revisión de la identificación y clasificación de los Grupos de Interés en base a los criterios de las normas de Accountability AA1000.
- Nueva estructura organizativa y modelos de Comunicación y Prensa.
- Aumento de los seguidores en Redes Sociales, fundamentalmente en Facebook y Twitter.
- Incremento de los usuarios de diferentes aplicaciones y sistemas de información y comunicación al cliente.
- Incremento del total de peticiones, reclamaciones y sugerencias gestionadas por la Oficina de Atención del Cliente en relación al servicio de transporte. Un 62% de este incremento corresponden a sugerencias de usuarios.

RETOS 2015

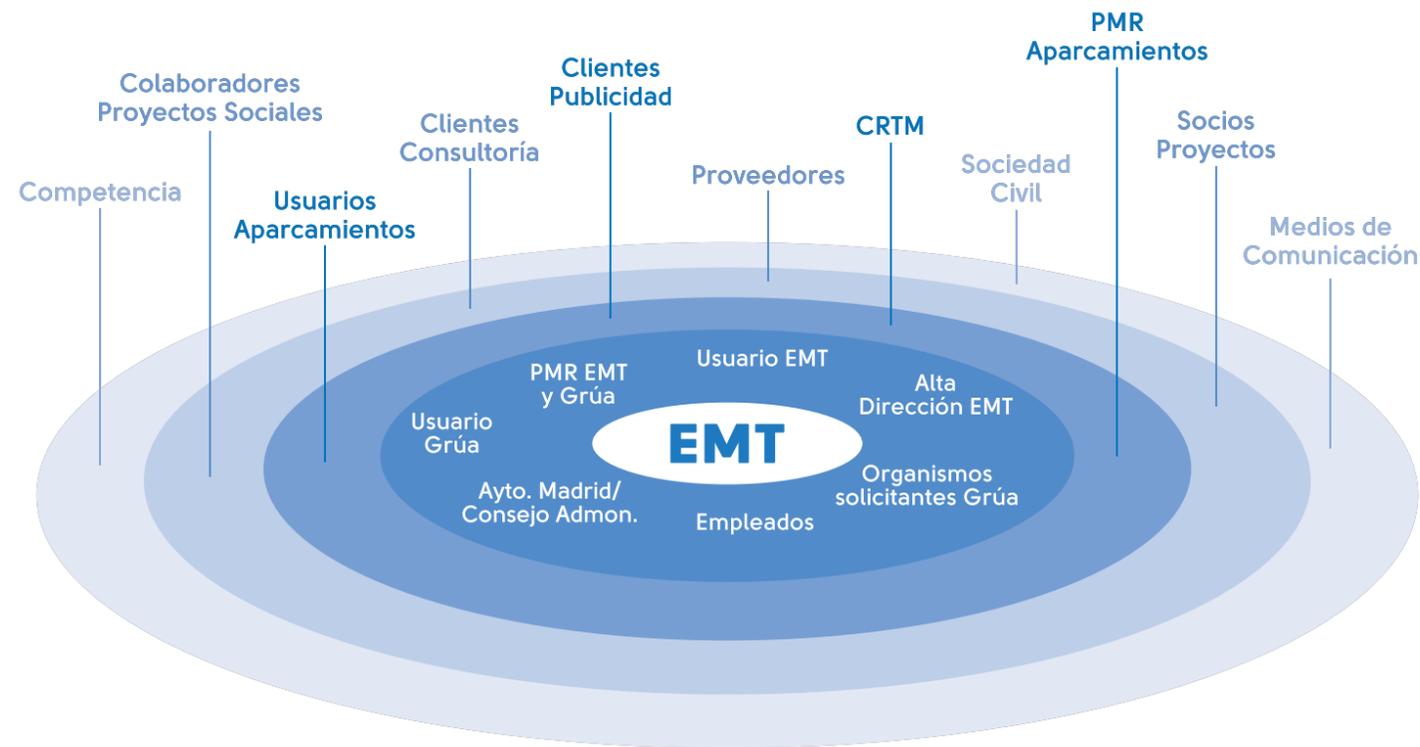
- Se profundizará en la política de priorización de la Atención al Cliente 24 horas al día, siete días a la semana y en general de la Comunicación por todos los canales y redes disponibles, potenciando la interlocución con los usuarios y sociedad a nivel global.
- Nuevo modelo informativo en paradas y marquesinas.
- Proyecto piloto para nueva nomenclatura de paradas.
- Puesta en marcha de un servicio de traducciones para mejorar la comunicación con usuarios no castellano parlantes.
- Convenio específico de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la EMT para la gestión de objetos perdidos.
- Seguir potenciando la atención al cliente en calle.

5.1. Nuestro compromiso

5.1.1. Comunicación con los Grupos de Interés (GGII)

Los Grupos de Interés son todos aquellos que influyen o son influidos por la Empresa y sus actividades. La identificación de éstos se realiza en función del citado criterio de influencia-dependencia, revisándose periódicamente para su posible actualización en función de las circunstancias cambiantes, tanto internas como externas.

La EMT mantiene y mejora constantemente los canales de comunicación establecidos con sus Grupos de Interés, como garantía del desarrollo de las Estrategias establecidas por la Empresa en relación al diálogo con los mismos.



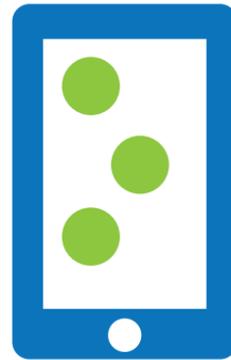
Canales de comunicación con los Grupos de Interés

EMPLEADOS Y DIRECCIÓN EMT	<ul style="list-style-type: none"> Portal del Empleado Revista interna "La Circular" Canal Comunicación Boletines Informativos Internos Avisos de diversa naturaleza Diferentes Comités de trabajo
USUARIOS/ PERSONAS DE MOVILIDAD REDUCIDA (PMR) / SOCIEDAD CIVIL	<ul style="list-style-type: none"> Redes sociales, aplicaciones y página Web Centro Gestión Información Oficina de Atención al Cliente/Servicio Atención Móvil/Puntos de información Notas Prensa Medios de Comunicación Social Actos públicos Reuniones de los diferentes grupos de trabajo
CLIENTES CONSULTORÍA/ CLIENTES PUBLICIDAD/ COLABORADORES DE PROYECTOS SOCIALES/ SOCIOS DE PROYECTOS	<ul style="list-style-type: none"> Redes sociales y página Web Notas Prensa Actos públicos Reuniones de los diferentes grupos de trabajo
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> Página Web/ Perfil del Contratante Correo electrónico Atención telefónica Departamento de Contratación
CRTM/ORGANISMOS SOLICITANTES DE GRÚA	<ul style="list-style-type: none"> Gabinetes de Prensa CITRAM (Centro Integral de Gestión del Transporte Público de Madrid) CISEM (Centro Integrado de Seguridad y Emergencias de Madrid) Reuniones periódicas en diferentes ámbitos
AYUNTAMIENTO DE MADRID/CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Gabinetes de Prensa Reuniones del Consejo de Administración Comisiones Delegadas Reuniones periódicas de Áreas de Gobierno
COMPETENCIA	<ul style="list-style-type: none"> Realización de proyectos conjuntos Reuniones/grupos de trabajo Redes Sociales
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Redes sociales y página Web Prensa escrita y digital (sectorial y general) Actos públicos Atención telefónica Entrevistas Radio y TV

5.2. Nuestras actuaciones

5.2.1. Gestión de la Información

El fomento de las nuevas tecnologías como las redes sociales, las aplicaciones móviles e Internet es el eje de actuación fundamental de la EMT en relación a la estrategia de Comunicación con el Cliente. Asimismo, el Centro de Gestión de la Información se encarga de la gestión coordinada de la información relativa a las incidencias.



I. Redes Sociales, Aplicaciones y página Web

II. Centro de Gestión de la Información (CGI)

I. Redes Sociales, Aplicaciones y página Web

		2013	2014	Δ % 2014/2013
FACEBOOK ⁽¹⁾	Visualización de Publicaciones (alcance total)	30.664.080	56.281.003	↑ 83,54%
	Impresiones Totales ^(*)	---	2.637.013	---
TWITTER ⁽²⁾	Incidencias	999	2.290	↑ 129,23%
	Impresiones Totales	---	3.029.600	---
	Clics en enlace, Retuits, Favoritos y Respuestas ^(*)	---	23.712	---
BLOG ⁽³⁾	Sesiones (visitas)	58.987	63.098	↑ 6,97%
	Número de páginas de vistas ^(*)	---	89.804	---
CANAL YOUTUBE	Reproducciones de vídeo en el canal Youtube	52.272	61.699	↑ 18,03%
TERMINALES MOVILES				
SMS	Consultas	884.985	667.821	↓ 24,54%
APLICACIONES	Consultas	97.472.593	158.188.030	↑ 62,29%
WAP / JAVA	Consultas	326.707	89.095	↓ 72,73%
NAVEGA POR MADRID	Visitas	29.668.882	28.645.923	↓ 3,45%
PÁGINA WEB	Visitas	11.747.165	12.135.999	↑ 3,31%

(*) No se dispone de datos en 2013. (1) 24.571 seguidores. (2) 23.942 seguidores. (3) 50.535 usuarios.

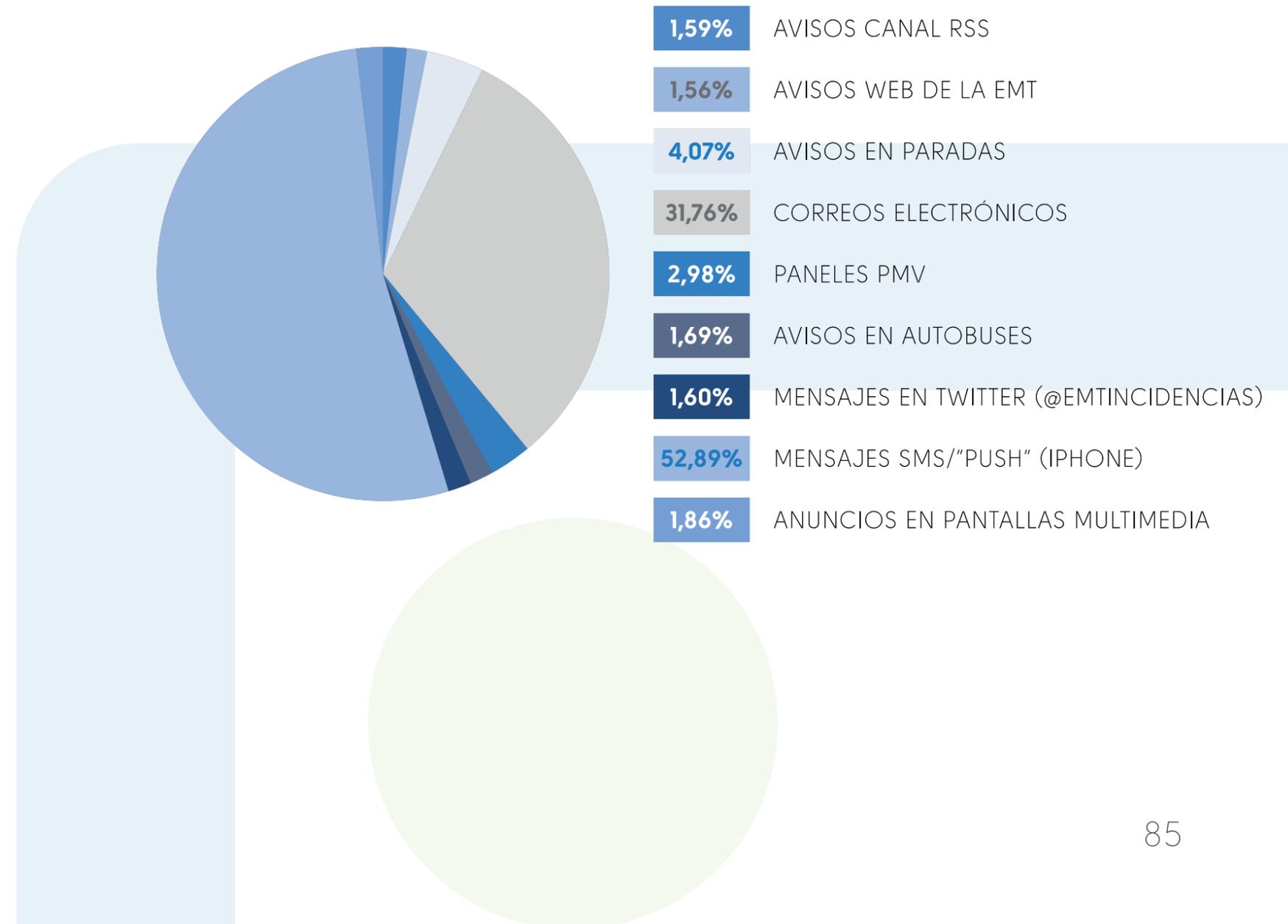
II. Centro de Gestión de la Información (CGI)

Centro de Gestión de la Información* (Avisos, mensajes, páginas y paneles)

	2013	2014	Δ % 2014/2013
Avisos Canal RSS	851	1.003	↑ 17,86%
Avisos Web de la EMT	857	984	↑ 14,82%
Avisos en autobuses	878	1.068	↑ 21,64%
Avisos en paradas	2.378	2.570	↑ 8,07%
Anuncios en pantallas multimedia	1.079	1.168	↑ 8,25%
Paneles PMV	1.845	1.878	↑ 1,79%
Mensajes SMS/"Push" (iPhone)	29.935	33.362	↑ 11,45%
Mensajes en Twitter (@EMTincidencias)	848	1.011	↑ 19,22%
Correos electrónicos	24.856	20.031	↓ 19,41%
Mensajes iPhone (Push)	10.635	0	--

(*) Recopilación, filtrado, edición y publicación de toda la información relativa a las incidencias planificadas o sobrevenidas.

Distribución información CGI 2014



5.2.2. Atención al Cliente



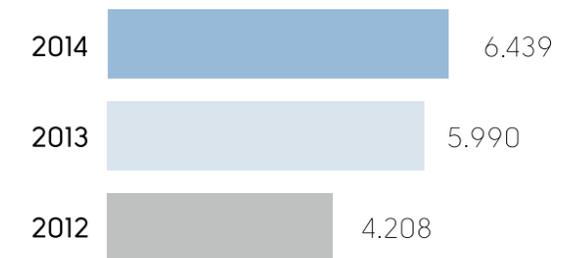
I. Oficina de Atención al Cliente. Servicio de Transporte

II. Oficina de Atención al Cliente. Servicio de Ayuda a la Movilidad

III. Servicio de Atención Móvil al Cliente en calle (SAM)

I. Oficina de Atención al Cliente. Servicio de Transporte

Personas y llamadas atendidas en la oficina 2014



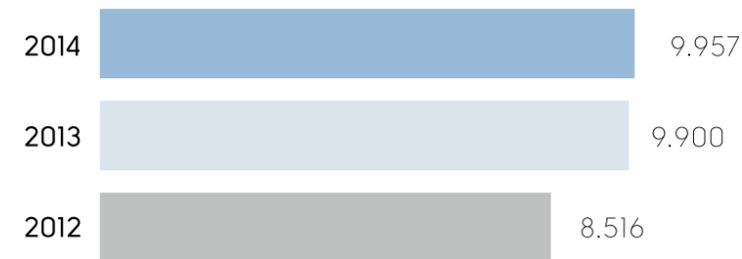
PERSONAS Y LLAMADAS ATENDIDAS EN LA OFICINA 2014

6.439
personas presencialmente

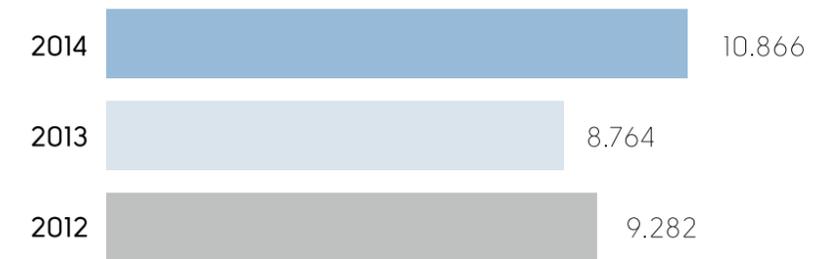
↑ 7,50%
respecto al año 2013

98.957
llamadas atendidas

Objetos encontrados 2014



Peticiones, reclamaciones y sugerencias totales 2014



OBJETOS ENCONTRADOS 2014

9.957

↑ 0,58%
respecto al año 2013

3.025

devueltos a sus propietarios y el resto remitidos al CRTM o a la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid

PETICIONES, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS TOTALES 2014

10.866

↑ 23,98%
respecto al año 2013

62%
de las incrementadas
corresponden a
sugerencias de usuarios

78,51%
del total presentadas
vía página Web y
correo electrónico

Peticiones, Reclamaciones y Sugerencias de la Actividad de Transporte, según la forma de presentación

Tipo de envío	2012	2013	2014	Δ % 2014/2013
1 Hojas de Reclamaciones Oficiales	988	971	990	↑ 1,96%
2 Carta o escrito	433	337	401	↑ 18,99%
3 Correo electrónico (atencioncliente@emtmadrid.es)	3.983	2.786	3.641	↑ 30,69%
4 Reclamación telefónica o presencial	641	762	777	↑ 1,97%
5 Reclamación por Fax (91.406.88.79)	188	178	167	↓ 6,18%
6 Página Web (www.emtmadrid.es)	3.049	3.730	4.890	↑ 31,10%
Total	9.282	8.764	10.866	↑ 23,98%

Evolución de las Peticiones, Reclamaciones y Sugerencias de la Actividad de Transporte, por tipos

Tipología	2012	2013	2014	Δ % 2014/2013
A Actuaciones de personal	2.693	2.485	2.829	↑ 13,84%
B Daños y perjuicios económicos a los usuarios	1.223	1.043	1.094	↑ 4,89%
C Alteraciones del servicio	1.195	1.090	1.313	↑ 20,46%
D Sugerencias de los usuarios y otras	3.476	3.003	4.301	↑ 43,22%
E Reclamaciones por causa de material	248	187	191	↑ 2,14%
F Imposiciones SACE	8	2	5	↑ 150,00%
G Objetos encontrados	50	254	238	↓ 6,30%
H Descargo sobre Recargo Extraordinario	252	301	338	↑ 12,29%
BUS Peticiones, sugerencias y/o reclamaciones referentes al carril bus	-	1	2	↑ 100,00%
I Anomalías cancelación y canje de títulos	121	174	164	↓ 5,75%
SMS Peticiones, sugerencias y/o reclamaciones referentes a los mensajes SMS y/o PMV's (tiempos de espera en parada)	16	224	391	↑ 74,55%
Total	9.282	8.764	10.866	↑ 23,98%

II. Oficina de Atención al Cliente. Servicio de Ayuda a la Movilidad

Peticiones, Reclamaciones y Sugerencias totales 2014



PETICIONES, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS TOTALES 2014

1.218



5,73%
respecto al año 2013

64,20%
del total por daños al
vehículo

90,64%
del total presentadas
presencialmente

Peticiones, Reclamaciones y Sugerencias, de Ayuda a la Movilidad, según la forma de presentación

Tipo de envío	2012	2013	2014	Δ % 2014/2013
1. Presencial	1.155	1.124	1.104	↓ 1,78%
2. Telefónica	137	124	78	↓ 37,10%
3. Correo electrónico	26	40	34	↓ 15,00%
4. FAX	-	4	2	↓ 50,00%
Total	1.318	1.292	1.218	↓ 5,73%

Evolución de las Peticiones, Reclamaciones y Sugerencias de Ayuda a la Movilidad, por tipos*

Tipo de envío	2012	2013	2014	Δ % 2014/2013
A Daños al vehículo	872	866	782	↓ 9,70%
B Documentación necesaria y trámites	99	91	81	↓ 10,99%
C Trato recibido	65	53	35	↓ 33,96%
D Error en liquidación	4	5	14	↑ 180,00%
E Funcionamiento: ascensores, lector, interfono, cajeros...	18	13	39	↑ 200,00%
F Abono en fase diferente a destino	15	20	16	↓ 20,00%
G Falta de información	60	46	24	↓ 47,83%
H Reclamación de objetos	12	10	10	--
I Error en el proceso	15	9	8	↓ 11,11%
J Instalación: limpieza y ubicación	23	17	21	↑ 23,53%
K Justificante pago estancia en aparcamiento	10	12	10	↓ 16,67%
L Reclamaciones Cobro tarifa	25	8	11	↑ 37,50%
M Recibo de justificante de retirada	8	2	3	↑ 50,00%
N Error en cambio	6	--	11	--
O No admitir pago tarjeta	--	--	1	--
P General Madrid Movilidad	4	3	2	↓ 33,33%
Q Sobre Depósitos	--	4	3	↓ 25,00%
R Sobre Aparcamientos	--	2	--	--
S Sobre nuestra WEB	--	1	--	--
T Otros	82	130	147	↑ 13,08%
Total	1.318	1.292	1.218	↓ 5,73%

(* Reclamaciones de la tipología "A" a la "O" y Sugerencias de la tipología "P" a la "T".

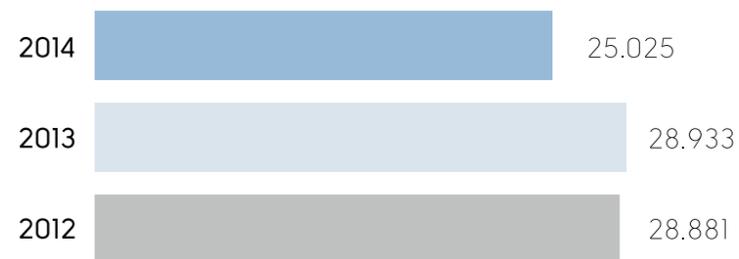
A consecuencia de la fusión con la extinta Madrid Movilidad, se ha producido la unificación de las dos oficinas de Atención al Cliente en septiembre de 2014.

III. Servicio de Atención Móvil al Cliente en calle (SAM)

El SAM continúa realizando el servicio en calle de atención al cliente, resolviendo sus dudas y ayudándolos ante problemas puntuales en el servicio, y de información en las casetas habilitadas a tal efecto, en autobuses y en los puntos de interés turístico.

Las charlas informativas sobre el transporte público en superficie en colegios, centros de día de mayores y centros de personas con discapacidad, la atención y visita en domicilios y hospitales a lesionados en autobuses, la revisión de los equipos tecnológicos instalados a bordo y en paradas y la organización de las visitas a las instalaciones de la EMT son actuaciones adicionales realizadas por el SAM.

Actuaciones del SAM



ACTUACIONES DEL SAM

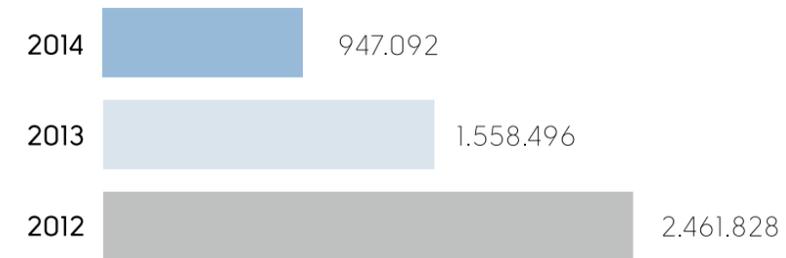
25.025



13,51% (*)
respecto al año 2013

(*) Debido a la disminución de la plantilla adscrita al servicio

Clientes atendidos



CLIENTES ATENDIDOS

947.092



39,23% (*)
respecto al año 2013

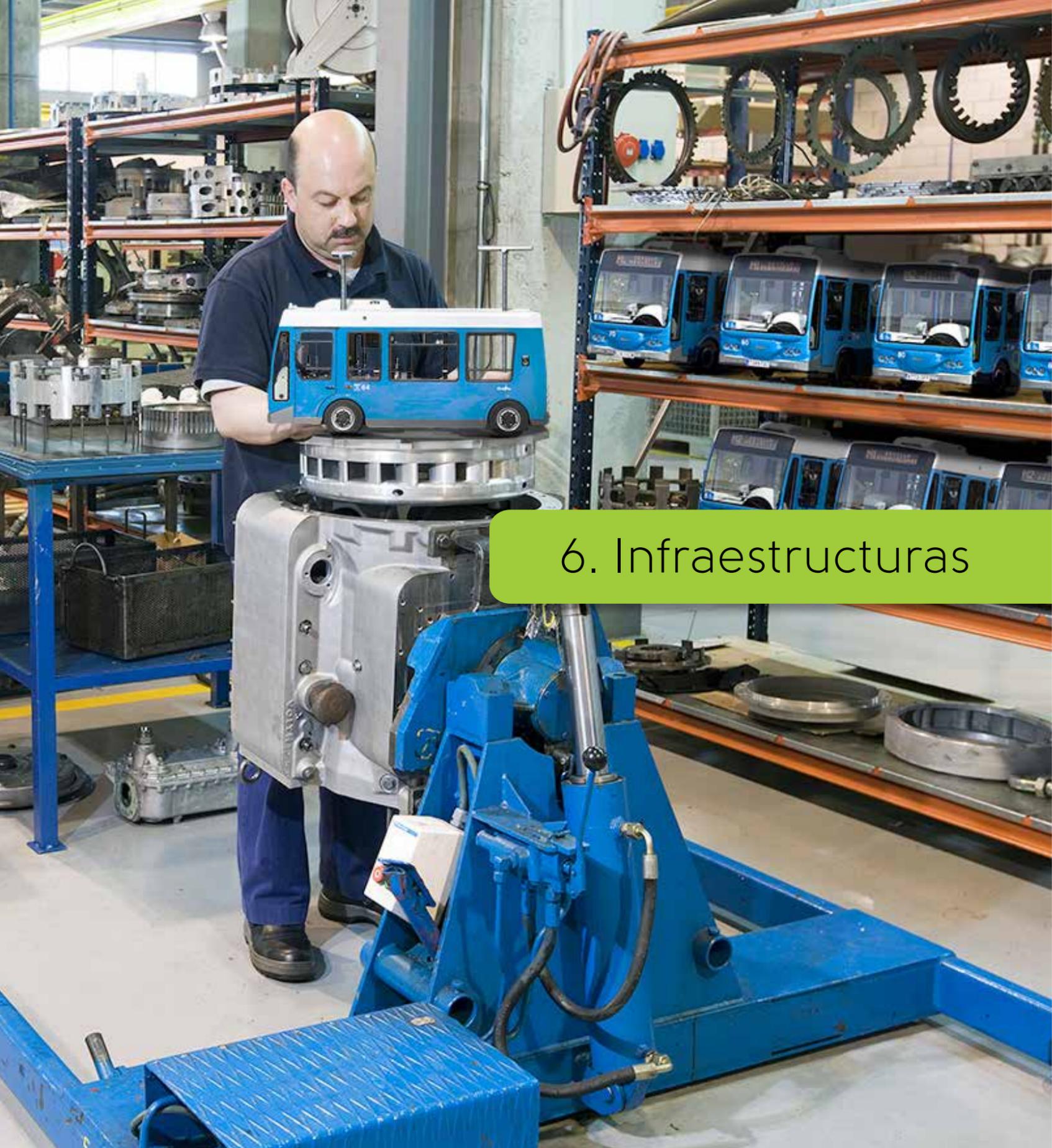
(*) Debido a la disminución de la plantilla adscrita al servicio

5.2.3. Seguridad lógica

ACTIVIDADES EN SEGURIDAD LÓGICA 2014

- En cumplimiento de la normativa de la LOPD, para la gestión de identidades, protección de sistemas y formación a usuarios, continua el **Plan de Seguridad de la Información y la integración** en el mismo **de los sistemas de seguridad lógica** provenientes de la fusión con Madrid Movilidad.
- **Fortalecimiento** de los distintos métodos **de acceso** a los sistemas de información corporativos.
- Soporte técnico y establecimiento de políticas para el **mantenimiento de la plataforma de protección de servidores y ordenadores.**





6. Infraestructuras

HITOS 2014

- 98 vehículos reformados para reducir sus emisiones contaminantes.
- Sustitución de la totalidad de las marquesinas de la Ciudad de Madrid (más de 4.000 unidades).
- Mantenimiento de convenios de colaboración con organizaciones y participación en diversos proyectos y foros que promocionan la Accesibilidad Universal, como la Conferencia Anual "Zero Project 2014" y "TifloInnova 2014".
- 61 vehículos renovados en confort, seguridad y accesibilidad y con ampliación del espacio en la plataforma central para sillas de ruedas y cochecitos de niño.

RETOS 2015

- Reacondicionamiento, tanto interior como exterior, de la carrocería de unos 155 autobuses para ampliar su vida útil, adecuándolos a la imagen actual de la EMT y ampliando su plataforma central.
- Continuación del proyecto ASUCAR II para la instalación de un prototipo de sistema de fijación para transporte seguro de sillas de niños a bordo de autobuses urbanos.
- Consultoría técnica de apoyo para la construcción de estaciones de recarga de gas y suministro de autobuses de gas en Miami.
- Iniciar la realización de inspecciones en la estación de ITV ubicada en el Centro de Operaciones de Sanchinarro.
- Renovación de la Certificación de Seguridad de Empresas de Autobuses y Autocares (CSEAA) y obtención de la Certificación de Seguridad Vial según Norma ISO 39001:2013.

6.1. Nuestro compromiso

La adecuada gestión y mantenimiento de la flota de vehículos y de los espacios y elementos de trabajo es un elemento condicionante en la calidad de los servicios prestados por la EMT. Estas infraestructuras se convierten para la Empresa en el medio material de proyección de conceptos como la accesibilidad universal y la seguridad operacional, vial e integral.

6.2. Nuestras actuaciones

6.2.1. Gestión y Mantenimiento de flota de vehículos



- I. Parque de Material Móvil
- II. Averías reparadas por 1.000 kilómetros
- III. Parámetros de la plantilla de mantenimiento y Parque de Material Móvil
- IV. Inspección Técnica de Vehículos
- V. Gastos de mantenimiento de Material Móvil
- VI. Daños causados por actuaciones vandálicas en el Parque Móvil

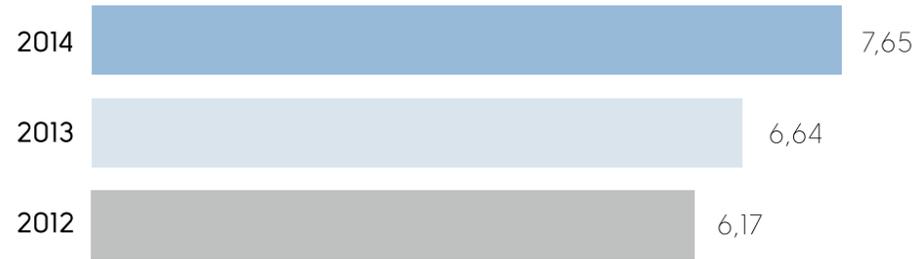
I. Parque de Material Móvil

Parque de Material Móvil de Explotación

	01/01/2014	31/12/2014	Δ
AUTOBUSES (MARCA)			
BREDAMENARINIBUS	69	69	-
CASTROSÚA	13	13	-
IVECO	864	868	↑ 4 (*)
MAN	514	514	-
MERCEDES	124	124	-
SCANIA	289	289	-
TATA HISPANO	10	10	-
TECNOBÚS	20	20	-
GRÚAS (MARCA)			
IVECO	85	85	-
MITSUBISHI	3	3	-
DAF	1	1	-
TOTAL	1.992	1.996	↑ 4

(*) Incorporación de cinco unidades del modelo IVECO Cityclass, procedentes de reserva, retirándose del servicio un autobús amortizado del mismo modelo.

Antigüedad del Parque Móvil



ANTIGÜEDAD DEL PARQUE MÓVIL⁽¹⁾

7,65 años⁽²⁾

(1) No se incluyen datos de las grúas del parque móvil procedentes de la extinta Madrid Movilidad.
 (2) Incremento de aproximadamente un año al no haberse producido altas de vehículos nuevos, ni bajas, ni traslados entre centros que varíen significativamente la antigüedad media de la flota.

98 vehículos reformados (85 estándar y 13 articulados) para reducir sus emisiones contaminantes.

Instalación del sistema de tratamiento de gases de escape en autobuses Euro III para reducir sus emisiones contaminantes a los límites inferiores a los recogidos en la norma Euro V.

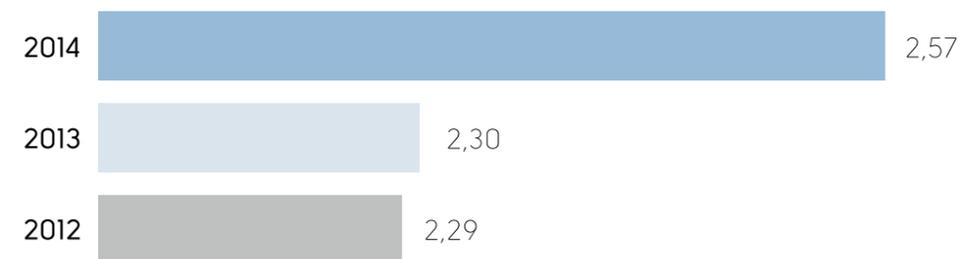
Desde el inicio del plan en 2012, se han modificado 483 vehículos, reduciendo sus emisiones de NOx en más de un 75% y la de partículas sólidas en un 90%.



Calidad del Aire y Cambio Climático

II. Averías reparadas por 1.000 kilómetros

Averías reparadas por 1.000 kilómetros



AVERÍAS REPARADAS POR 1.000 KM⁽¹⁾

2,57

↑ 12,06% ⁽²⁾

Comparativa respecto al año 2013

- (1) No se incluyen datos de las grúas del parque móvil procedentes de la extinta Madrid Movilidad.
 (2) Mayor antigüedad de la flota de vehículos y menor cantidad de autobuses en periodo de garantía.

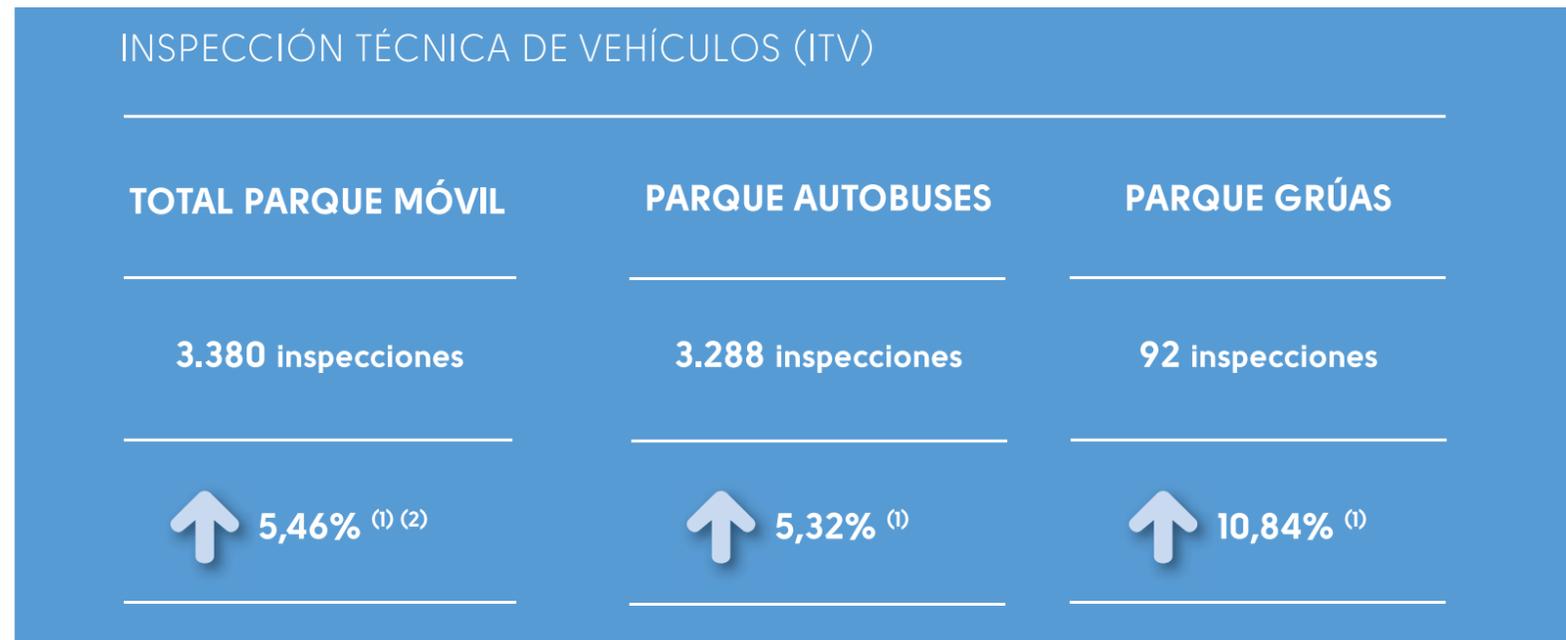
III. Parámetros de la plantilla de mantenimiento y Parque de Material Móvil

Indicadores de plantilla de mantenimiento y Parque de Material Móvil⁽¹⁾

Concepto	2013	2014	Δ% 2014/2013
Kilómetros recorridos (en línea)	91.262.015	88.892.615	↓ 2,60%
Plantilla media anual del personal de Talleres y Material Móvil	1.211	1.190	↓ 1,73%
Parque medio anual ⁽²⁾	1.969	1.905	↓ 3,25%
Plantilla media anual del personal de Talleres y Material Móvil / Parque medio anual de autobuses	0,62	0,62	-
Parque medio anual al servicio ⁽³⁾	1.422	1.396	↓ 1,83%
Parque medio anual al servicio en días laborales ⁽⁴⁾	1.731	1.705	↓ 1,50%
Plantilla media anual del personal de Talleres y Material Móvil / Parque medio anual al servicio ⁽⁵⁾	0,85	0,85	-
Plantilla media anual del personal de Talleres y Material Móvil / Parque medio anual al servicio en días laborales ⁽⁶⁾	0,70	0,70	-

- (1) No se incluyen datos de las grúas del parque móvil procedentes de la extinta Madrid Movilidad.
 (2) Valores diarios.
 (3) Media mensual de salidas totales diarias.
 (4) Excluidos sábados, domingos, festivos y mes de agosto, en salidas totales diarias.
 (5) En todos los días del año.
 (6) Excluidos sábados, domingos, festivos y mes de agosto.

IV. Inspección Técnica de Vehículos



(1) Comparativa respecto al año 2013.

(2) Los autobuses que han cumplido cinco años de antigüedad en el año 2014 han reducido de anual a semestral la periodicidad de las revisiones de ITV.

V. Gastos de mantenimiento de Material Móvil

Indicadores de gastos de mantenimiento (€uros/km) ⁽¹⁾⁽²⁾

	2013	2014	Δ% 2014/2013
Del personal de Talleres y material móvil	0,47406	0,48321	↑ 1,93%
Del material y utillaje fungible para conservación y reparación del material móvil	0,08611	0,09269	↑ 7,64%
De neumáticos	0,01063	0,01166	↑ 9,69%
De lubricantes (incluido aceite motor y anticongelante)	0,00778	0,00817	↑ 5,01%
De reparaciones por terceros	0,00197	0,00715	↑ 262,94% ⁽³⁾

(1) No se incluyen datos de las grúas del parque móvil procedentes de la extinta Madrid Movilidad.

(2) La mayor edad de la flota y la disminución del número de autobuses en periodo de garantía han incrementado los gastos de mantenimiento.

(3) Incremento considerable debido a que prácticamente todo el material se repara en los talleres de la Empresa, en comparación con el año 2013, y al incremento del número de reparaciones de inyectores, pinzas de freno y baterías de tracción.

6.2.2. Gestión y Mantenimiento de espacios y elementos de trabajo

VI. Daños causados por actuaciones vandálicas en el Parque Móvil

ACTUACIONES VANDÁLICAS EN EL PARQUE MÓVIL ⁽¹⁾

ACTUACIONES REGISTRADAS	IMPORTE DE LA RESTAURACIÓN DE LOS DAÑOS
5.605 Actuaciones	342.147,23 €uros
↓ 7,98% ^(*)	↓ 11,99% ^{(*)(**)}

(1) No se incluyen datos de las grúas del parque móvil procedentes de la extinta Madrid Movilidad.

(*) Comparativa respecto al año 2013.

(**) Menor gravedad de los actos vandálicos.

Proyectos de Mantenimiento de Instalaciones

Contratos de Servicios Energéticos



Consumo y Eficiencia Energética



Remodelación de Marquesinas

Sustitución de la totalidad de las marquesinas de la ciudad (más de 4.000 unidades) en menos de un año. Todas tienen un nuevo diseño con diferentes elementos instalados como apoyos isquiáticos y reposabrazos para facilitar la acción de sentarse y levantarse a Personas de Movilidad Reducida, información accesible (en Braille, NFC y QR, y paneles de información), bandas horizontales azules en cristales para detectar dicha marquesina, entre otros elementos, todos ellos para garantizar la Accesibilidad y en cumplimiento al Real Decreto 1544/2007 de 23 de noviembre por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

Además, las paradas se han señalado con pavimentos tacto-visuales tanto para detectar su situación como para garantizar la seguridad en el borde de la acera, para personas con algún tipo de discapacidad visual.

Este mobiliario público se rige por un régimen de concesión, en el que la empresa ganadora del concurso se hace cargo del suministro, instalación y el mantenimiento de las marquesinas durante 13 años y 6 meses (prorrogables hasta 6 años más). Además de ello, deberá pagar a la EMT para poder explotar la publicidad de las marquesinas durante el periodo de la concesión.

6.2.3. Accesibilidad Universal

La EMT viene realizando en los últimos años, en el marco de su estrategia empresarial, un esfuerzo para mejorar de forma continua su compromiso con la Accesibilidad Universal, y no solo por los requerimientos de las normativas vigentes, sino por el establecimiento de una política específica en la materia, basada en conceptos de "Accesibilidad Universal" y "Diseño para Todos", que sin duda supone un aumento en la calidad del servicio.



Accesibilidad Universal en el material móvil (autobuses)

Elementos accesibles en la flota de vehículos

- Piso bajo, sistema de inclinación y rampa de acceso.
- Números identificadores de las líneas y el destino exhibidos de forma clara, con contraste de color y adecuado tamaño.
- Color diferente de asientos, pulsador de aviso de parada fácil de accionar e información en Braille de asientos reservados en el espacio reservado para Personas con Movilidad Reducida (PMR).
- Plataforma central: respaldo, barra antivuelcos, asideros y pulsador de parada para solicitar extensión de rampa.
- Trama continua de barras y asideros en el autobús, barras para facilitar el ascenso y descenso del vehículo con contraste cromático. Bandas con contraste de color en bordes del pavimento y en el recorrido de las puertas para garantizar la seguridad.
- Pulsadores de aviso de parada con contraste cromático y en Braille.
- Suelo antideslizante y anti reflejante, tanto en seco como en mojado.
- Sistemas de audio en el interior y exterior de todos los autobuses.

Incorporación de elementos adicionales a los nuevos vehículos (más allá de la normativa)

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

100% vehículos accesibles

801 vehículos, el **42%** del total de la flota, con elementos adicionales a finales de 2014

61 vehículos, de los 801 con elementos adicionales, reformados para adecuación de la carrocería interior y renovados en confort, seguridad y accesibilidad y con ampliación del espacio en la plataforma para sillas de ruedas y cochecitos de niño

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

Impulso de la "Comunicación Universal" a través de las nuevas tecnologías

- Servicio SMS con reconocimiento de voz.
- Sistema de Información Acústica (SIENA) en el interior y exterior de los autobuses.
- Paneles de Mensajería Variable en parada (PMV) que ofrecen información oral a través de pulsador y sistema bluetooth.
- Aplicaciones para dispositivos móviles que proporcionan información en tiempo real.
- Web corporativa con nivel de conformidad doble A e implantación de la herramienta INCLUSITE, que permite ofrecer una accesibilidad absoluta y universal a los contenidos de la página Web sin necesidad de modificar el diseño o la estructura de la misma, de forma que las personas con capacidades físicas, cognitivas o sensoriales limitadas, pueden interactuar con la Web adaptada acorde a su discapacidad. Herramienta INCLUSITE usada por **59.729 personas como visitantes únicos durante 2014** para navegar por la Web.

Foros y Grupos de Trabajo

- Comisión Técnica de Accesibilidad de Modos de Transporte del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid.
- Comisión de Accesibilidad del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT). En dicha Comisión se ha elaborado la Guía de Lectura Fácil para personas con dificultad de comprensión sobre los medios de transporte público de la Ciudad de Madrid.
- Conferencia Anual "Zero Project" celebrada en Viena bajo el lema "Accesibilidad como Derecho Humano: Políticas y Prácticas Innovadoras".
- IV Edición de la Feria Internacional Tiflotecnología "TifloInnova 2014" organizada por el Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación Tiflotécnica (CIDAT) de la ONCE.
- Participación en el 25 Aniversario CEAPAT y en su Semana de Puertas Abiertas (junio 2014).
- Participación en III Encuentro sobre Responsabilidad Social Tecnológica (Erst' 2014) – avances en soluciones TIC para Todos.

Convenios, alianzas y colaboraciones con organizaciones

- Colaboración con la Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA-Cocemfe) para la aplicación gratuita "Accessibility".
- Miembros de Pleno Derecho del Comité Consultivo del "Observatorio de Innovación de Diseño para Todos" del Parque de Innovación de Servicios para las Personas La Salle Campus Madrid y colaboración mediante convenio.
- Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI). Renovación del convenio.
- Adhesión al Foro de Contratación Socialmente Responsable.

Formación y Sensibilización interna y externa

- Formación en pautas e interacción con Personas con Movilidad Reducida para el personal de atención al cliente.
- Colaboración en las prácticas realizadas por el alumnado de técnicas de guía vidente para personas sordociegas de Instituto de Educación Secundaria Pío Baroja.
- Formadores en la VIII edición del Postgrado sobre "Accesibilidad Universal y Diseño para Todos" del Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle y en el curso "Accesibilidad para las personas con discapacidad" en el Ayuntamiento de Madrid.
- Acciones específicas del servicio de Atención Móvil al Cliente en calle (SAM) en el ámbito de Accesibilidad en colegios, centros de personas mayores y centros de personas con discapacidad, así como acompañamientos/entrenamientos de personas con discapacidad intelectual en los autobuses para garantizar su autonomía y seguridad.

Participación en Proyectos sobre Accesibilidad

- Plan "Madrid Incluye 2014-2015", Plan Municipal de Inclusión de Personas con Discapacidad. Contempla 138 actuaciones encuadradas en 5 áreas: formación y sensibilización, participación activa, accesibilidad, empleo y empleabilidad y prestaciones sociales.
- Proyecto Grupo Motor de Adhesión de Madrid a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, promovida por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

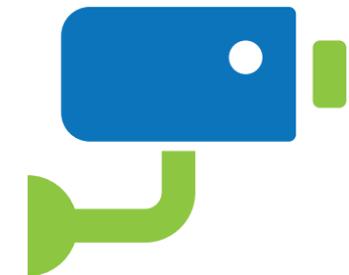


Premio "Solidarios ONCE Comunidad de Madrid 2014"

Reconocimiento obtenido, en la categoría de Empresa, por las acciones emprendidas en EMT todos estos años a favor de la Accesibilidad Universal.

6.2.4. Seguridad Operacional y Vial e Integral

I. Seguridad Operacional y Vial
II. Seguridad Integral



I. Seguridad Operacional y Vial

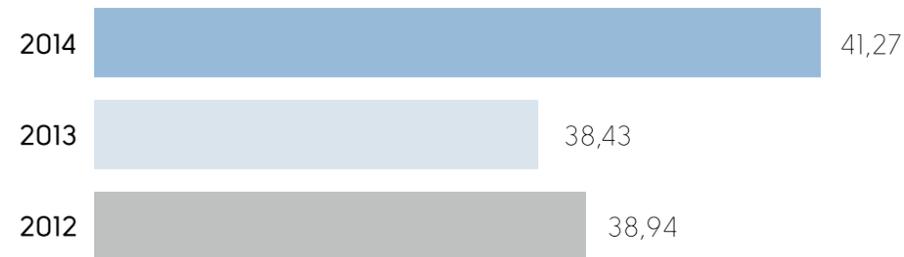
La Empresa dispone de vehículos en constante adaptación para incorporar las últimas novedades tecnológicas en cuanto a seguridad.

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

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

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

Índice de colisiones



(1) No se incluyen datos de las grúas del parque móvil procedentes de la extinta Madrid Movilidad.

A finales de este año, se ha implantado el Plan Movilidad y Seguridad Vial de la Empresa 2013-2014, iniciado a principios del año 2013, mediante la realización de encuestas y campañas de información, que han sido puestas en marcha a través de trípticos publicados en el Portal del Empleado, incluyendo la formación de los trabajadores en aspectos relacionados con la seguridad vial.

II. Seguridad Integral

SEGURIDAD INTEGRAL ⁽¹⁾

INCIDENCIAS REGISTRADAS

4.831 incidencias

↑ 51,06% ⁽³⁾ respecto al año 2013

IMÁGENES PARA RESOLUCIÓN DE DELITOS ⁽²⁾

960 grabaciones solicitadas (19,87% de las incidencias)

↑ 209,68% ⁽⁴⁾ respecto al año 2013

(1) No se incluyen datos de la extinta Madrid Movilidad.

(2) Imágenes recogidas por las cámaras instaladas en los autobuses o en las instalaciones de la EMT, con carácter preventivo, solicitadas por la Asesoría Jurídica de la Empresa o las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para la resolución de presuntos delitos.

(3) Mayor coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para la detección de ilícitos penales producidos en vehículos e instalaciones de la EMT.

(4) Las 960 grabaciones solicitadas representan un incremento considerable respecto el 2013 por la constancia expresa de la utilidad de esta información.



7. Medio Ambiente

HITOS 2014

- Reducción progresiva de las emisiones CO₂, NO_x, HC, CO y de partículas.
- 483 vehículos, hasta la fecha, con instalación de filtros de partículas y catalizadores que prestan servicio en la Zona de Bajas Emisiones.
- 72,38% de vehículos verdes respecto al total de la flota e incorporación de 19 Vehículos Ecológicamente Mejorados (VEM).
- 8,28% de aumento en el consumo de combustibles menos contaminantes Gas Natural Comprimido (GNC) e Híbrido, principalmente en vehículos, y 6,59% de disminución en el consumo de energía eléctrica, principalmente en instalaciones.
- 64,38% de los residuos generados se han destinado a recuperación.
- Finalizados los trabajos de tratamiento del subsuelo en Centro de Operaciones de Entrevías.

RETOS 2015

- Continuar con el compromiso de mejorar la calidad del aire de la Ciudad de Madrid.
- Reducción demanda energética de los Centros de Operaciones en un 2%.
- Instalar el sistema "dual-fuel" en varios autobuses tras los buenos resultados alcanzados por los prototipos de este sistema.
- Participación en proyectos que promuevan la movilidad eléctrica en la ciudad.
- Continuar el control de las aguas subterráneas de los Centros de Operaciones de Carabanchel y Entrevías y la descontaminación de los subsuelos de los Centros de Operaciones de Fuencarral y La Elipa.
- Comenzar con los trabajos de descontaminación del antiguo depósito de Buenavista mediante la técnica de descontaminación de las biopilas.

7.1. Compromiso con el Medio Ambiente

La EMT se compromete con la preservación del Medio Ambiente mediante la mejora constante del servicio ofertado y la minimización del impacto de su actividad en el entorno.

Para ello, cuenta con una **Política Ambiental**, **Sistemas de Gestión Ambientales reconocidos externamente** y **proyectos de Movilidad Sostenible** cuyos objetivos se encuentran plenamente integrados en la gestión diaria y están relacionados con la evaluación y minimización de los impactos ambientales y el cumplimiento de la legislación vigente, entre otros.

Política Ambiental
+ info

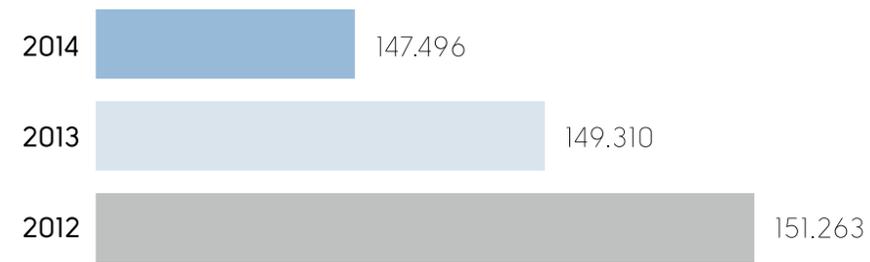
Sistemas de Gestión Ambientales
+ info

Movilidad Sostenible
+ info

7.2. Nuestras actuaciones

7.2.1. Calidad del Aire y Cambio Climático

Emisiones totales CO₂ (Tn)



EMISIONES TOTALES (Tn CO₂)

147.496 Tn CO₂⁽¹⁾

↓ **1,21% CO₂^(*)(1)**

74,2 gr CO₂ por viajero km⁽²⁾

↓ **3,59% CO₂^(*)(2)**

364,5 gr CO₂ por viajero⁽²⁾

↓ **0,81% CO₂^(*)(2)**

(*) Comparativa respecto a datos del 2013.

Consecuencia del menor número de km recorridos y/o de la disminución de viajeros.

(1) Considerando parque móvil de autobuses y grúas (sin vehículos auxiliares).

(2) Considerando parque móvil de autobuses (sin vehículos auxiliares).

EMISIONES TOTALES (%CO₂)⁽¹⁾

97,51% CO₂

Porcentaje de representación de emisiones respecto al año 2012

↓ **1,21% CO₂^(*)**

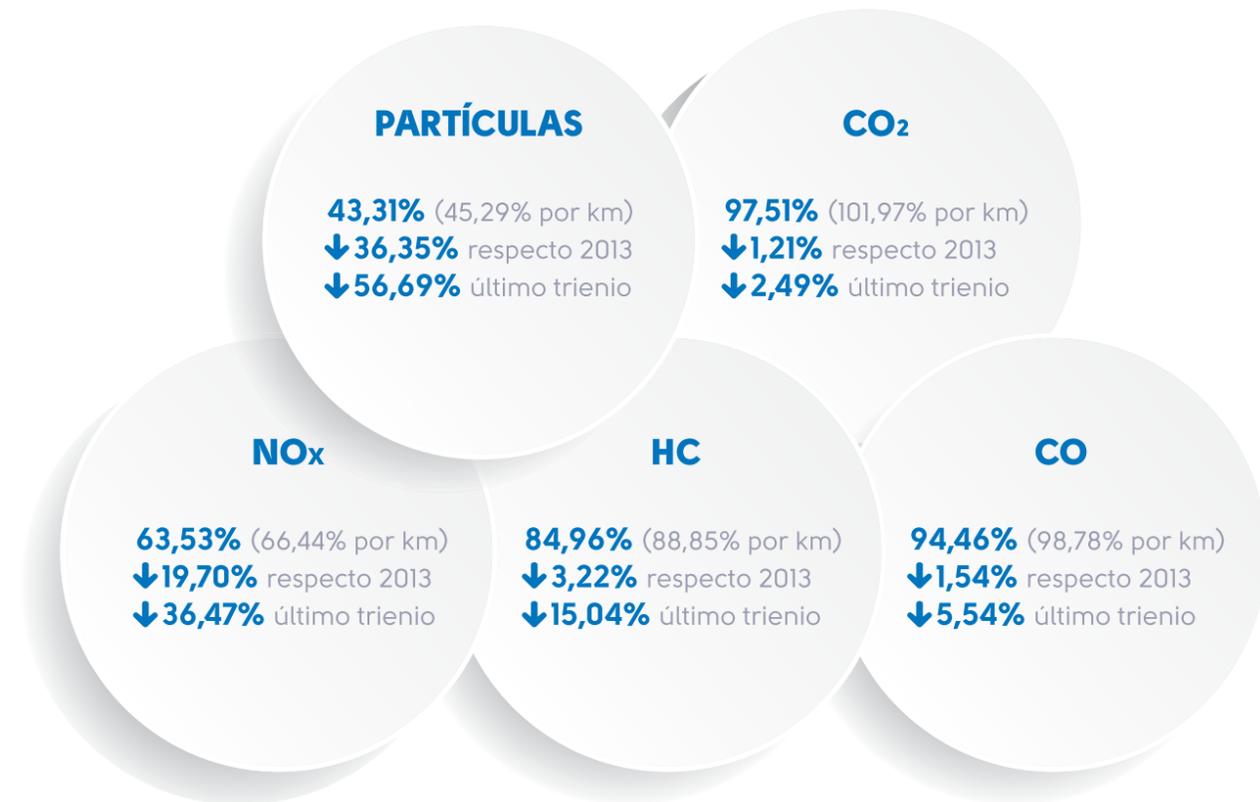
(*) Comparativa respecto a datos del 2013

↓ **31,61% vehículos Euro III**

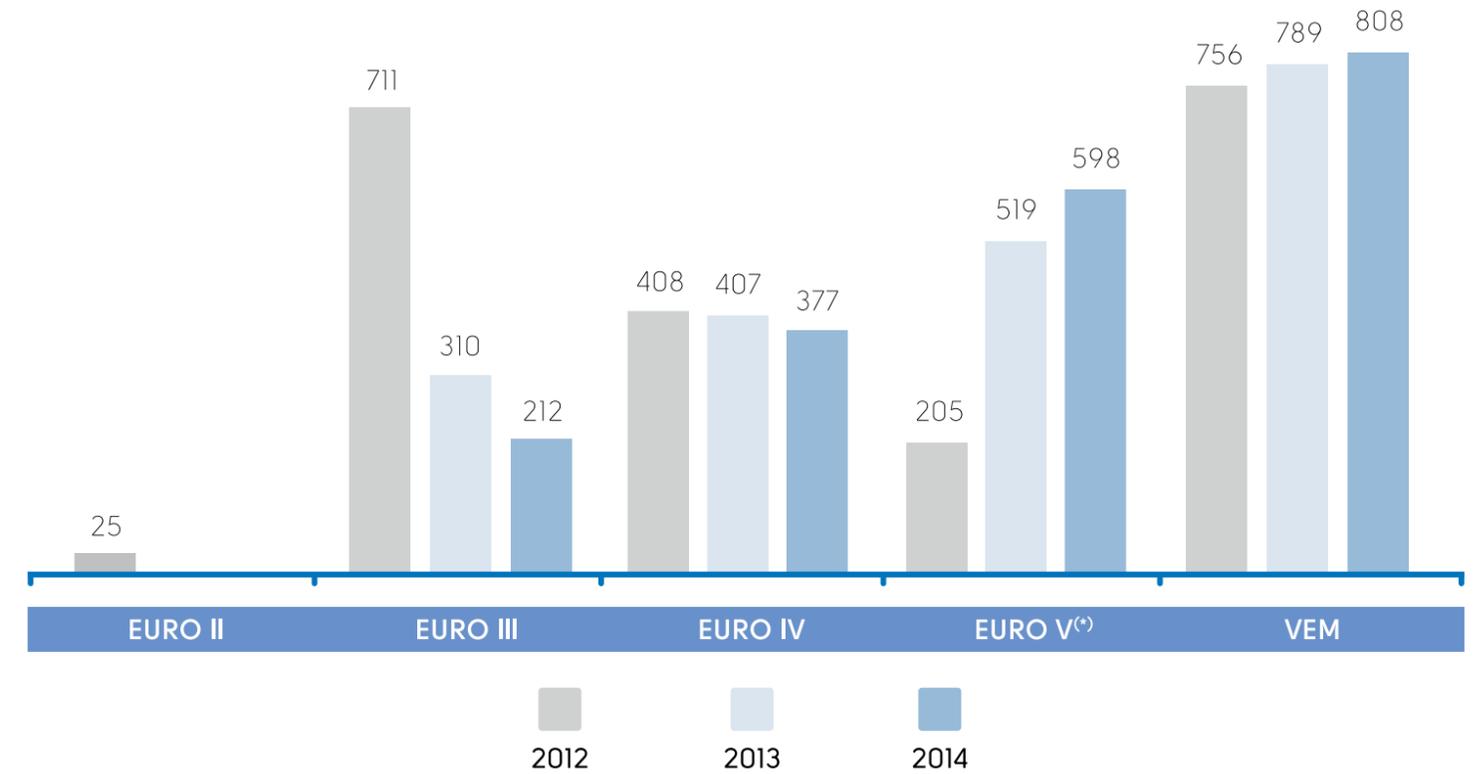
Continuación programa instalación de filtros y catalizadores para transformar vehículos a Euro V

(1) Considerando parque móvil de autobuses y grúas (sin vehículos auxiliares).

Porcentaje de representación de emisiones respecto al año 2012



Parque Móvil⁽¹⁾ según Directivas UE



(1) Parque móvil de autobuses y grúas (sin vehículos auxiliares).

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

La disminución progresiva de las emisiones es debida, por una parte, a la renovación llevada a cabo por la flota, por la que se han sustituido autobuses Euro II y Euro III por vehículos de GNC Vehículos Ecológicamente Mejorados e híbridos y, por otra parte, a la instalación de catalizadores en los vehículos diésel, que pasan de tener niveles de emisión Euro III a niveles Euro V.

La EMT desarrolla diversos proyectos en materia de Movilidad Sostenible, con un marcado componente medioambiental, cuya finalidad es la mejora de la Calidad del Aire en la Ciudad de Madrid.



Movilidad Sostenible

Tecnología Star-Stop, Dual-Fuel, Conducción eficiente y pruebas con vehículos

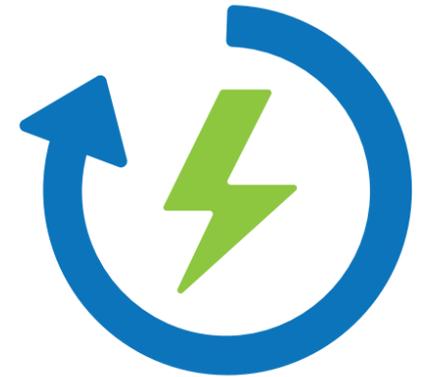
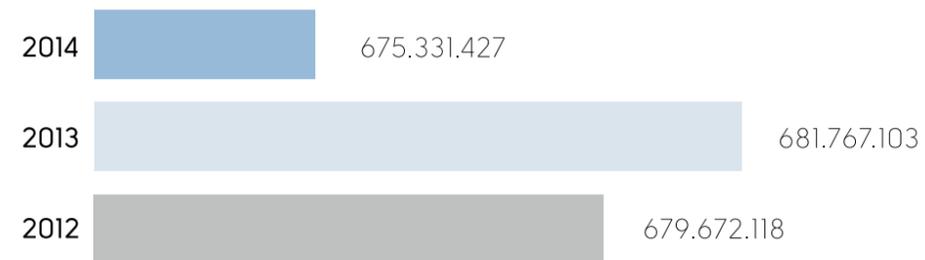
EMT y el Plan de Calidad del Aire de la Ciudad de Madrid (2011-2015)

En el Plan se reflejan 11 medidas de la EMT de Madrid para fomentar un transporte público más eficiente y sostenible. Desde el inicio del Plan, se han puesto en marcha las siguientes:

MEDIDA	DESCRIPCIÓN	ESTADO
Nº 15	Lograr que el 100% de la flota de autobuses de la EMT que presta servicio en la Zona de Bajas Emisiones incorpore tecnologías limpias.	Hasta la fecha, se han instalado filtros de partículas y catalizadores en 483 vehículos que prestan servicio en la Zona de Bajas Emisiones.
Nº 16	Ampliación del nº de puntos de suministro alternativos en los centros de la EMT.	Se han instalado nuevas tomas de carga eléctrica en los Centros de Operaciones de Sanchinarro, Carabanchel y Fuencarral y en la Sede Central.
Nº 17	Fomento de buenas prácticas y uso de nuevas tecnologías para un uso más eficiente de los autobuses de la EMT.	Desde el año 2011, se han formado en buenas prácticas en la conducción una media de 1.200 conductores anuales y el sistema de ayuda a la conducción eficiente está instalado en 25 vehículos.
Nº 20	Implantación de líneas con vehículos especiales.	En mayo de 2012, se pone en servicio la línea 177 "Plaza de Castilla – Marqués de Viana", dotada con minibuses.
Nº 22	Incremento de carriles-bus convencionales y con separador.	Gracias a las actuaciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Madrid, se ha incrementado la longitud de los carriles-bus en los ejes Gran Vía de San Francisco, Paseo del Prado-Recoletos, Calle Génova, Ronda de Toledo y Paseo del Pintor Rosales.
Nº 23	Nuevos sistemas de pago (móvil, internet, etc.).	Se han realizado pruebas con resultado satisfactorio, para integrar los sistemas de billética y telefonía en una muestra de quince usuarios.
Nº 24	Mejora de la información al viajero.	Se han instalado 529 paneles de información, 35 paneles multimedia y acceso Wi-Fi en algunas paradas. Toda la flota cuenta con información acústica exterior.
Nº 33	Promoción de la movilidad al trabajo en transporte público.	Se ha prolongado la línea T61 para atender la nueva demanda generada en Las Tablas por la reciente ubicación de la sede de una entidad bancaria.

7.2.2. Consumo y eficiencia energética

Consumo energético total (kWh)



CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL

675.331.427 kWh

Resultante del consumo de combustibles fósiles y energía eléctrica en parque móvil de autobuses y grúas (sin vehículos auxiliares) e instalaciones



0,94% consumo total (*)

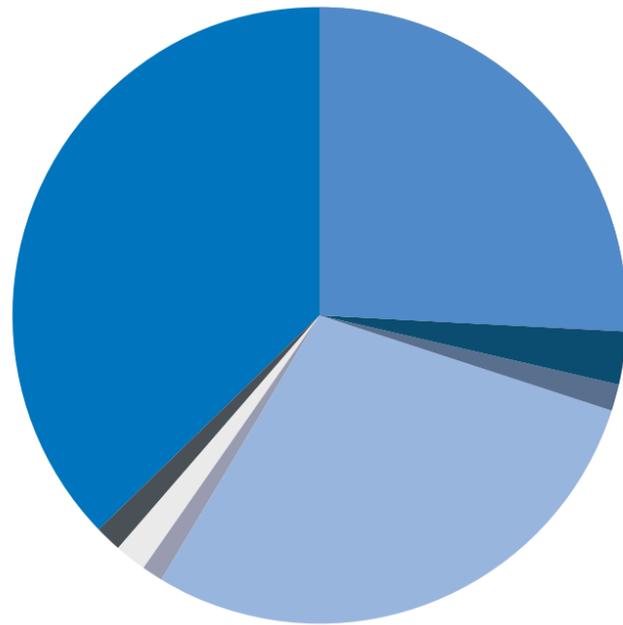
Consultar apartados "Consumo de combustibles fósiles" y "Consumo de energía eléctrica"

72,38% vehículos verdes

Vehículos que no utilizan diésel puro como combustible

(*) Comparativa respecto a datos del 2013.

Distribución parque móvil⁽¹⁾ desde el punto de vista medioambiental



- 27,62% DIÉSEL
- 1% ELÉCTRICO
- 0,20% DIÉSEL / HÍBRIDO
- 30,53% DIÉSEL / >= EURO V
- 0,15% GNC / GAS DIÉSEL
- 0,65% GNC / HÍBRIDO ENCHUFABLE
- 0,50% GNC / HÍBRIDO
- 39,35% GNC / CONVENCIONAL

(1) Parque móvil de autobuses y grúas (sin vehículos auxiliares).

Eficiencia energética

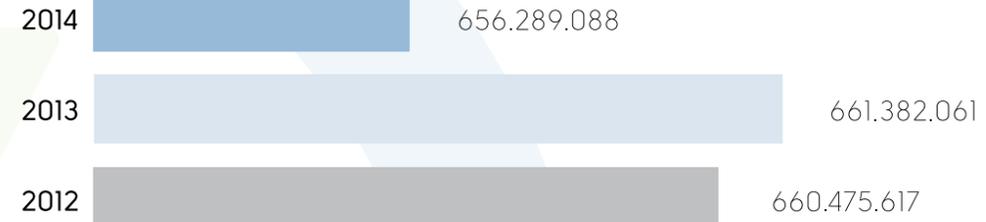
El 1 enero de 2014 se inician los contratos de servicios energéticos, con los que se pretende reducir la demanda energética de las instalaciones en más de un 10% de media, y una minoración de las emisiones de CO₂ superior a 2.500 toneladas anuales.

Adicionalmente, el adjudicatario, realizará inversiones superiores a medio millón de euros en las instalaciones de todos los Centros de Operaciones y en la Sede Central que, al término del contrato, revertirán a la EMT.

Al concluir el año 2014, las inversiones sobre los contratos de servicios energéticos o de eficiencia energética se encuentran al 80% de ejecución.

7.2.3. Consumo de combustibles fósiles

Combustible total (kWh)



COMBUSTIBLE TOTAL (kWh)

656.289.088 kWh

Consumo en parque móvil de autobuses y grúas (sin vehículos auxiliares) e instalaciones



0,77% consumo total (*)

Disminución del gasóleo (↓5,48%) compensada por la subida relacionada con la potenciación del gas natural (↑4,58%) y del híbrido (↑3,70%) como combustibles menos contaminantes

≈ 100% consumo en Gas Natural, Gasóleo e Híbrido

En detrimento del biodiesel

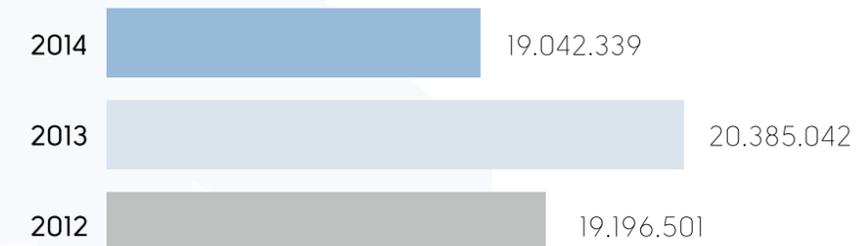
(*) Comparativa respecto a datos del 2013.

7.2.4. Consumo de energía eléctrica

Combustibles consumidos (kWh)

	2012		2013		2014		Δ% 2014 / 2013
	INSTALACIONES	FLOTA	INSTALACIONES	FLOTA	INSTALACIONES	FLOTA	
Gasóleo	10.291.085	59.011	10.551.541	322.920.121	7.286.533	307.901.526	↓ 5,48%
Gas Natural	2.936.872	276.713.866	2.610.792	318.894.323	4.255.994	331.968.965	↑ 4,58%
Híbrido	-	893.905	-	4.171.289	-	4.325.585	↑ 3,70%
Biodiésel	-	369.580.878	-	2.233.995	-	550.485	-

Energía eléctrica (kWh)



ENERGÍA ELÉCTRICA

19.042.339 kWh

Consumo en parque móvil de autobuses y grúas (sin vehículos auxiliares) e instalaciones



6,59% consumo total (*)

Uso más eficiente de la climatización en Sede Central, Depósitos de Grúas y Aparcamientos

**98,82% instalaciones
1,18% vehículos**

(*) Comparativa respecto a datos del 2013.

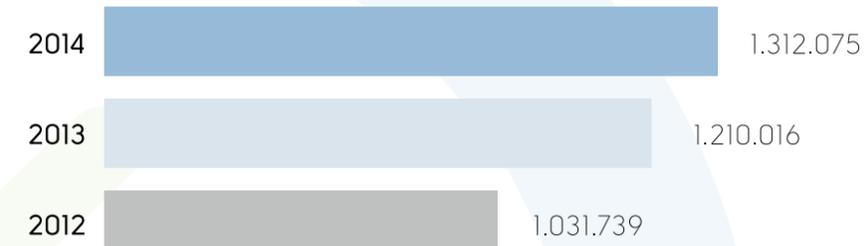
7.2.5. Gestión de los residuos

Energía eléctrica consumida (kWh)

	SEDE CENTRAL	CENTROS OPERACIONES AUTOBUSES ⁽¹⁾	DEPÓSITOS GRÚAS	APARCAMIENTOS	VEHÍCULOS
2012	2.343.445	14.243.026	1.163.721	1.209.034	237.275
2013	2.245.941	15.120.673 ⁽²⁾	1.379.188	1.398.062	241.178
2014	1.935.592	14.585.433 ⁽²⁾	1.123.212	1.172.713	225.389
Δ% 2014/2013	↓ 13,82%	↓ 3,54%	↓ 18,56%	↓ 16,12%	-⁽³⁾

- (1) Se incluyen datos de vehículos de flota, aseos en vía pública y paneles de información en paradas.
- (2) Se incluyen datos de instalaciones de Buenavista.
- (3) Escasa significancia de la energía eléctrica consumida por vehículos respecto a las instalaciones.

Residuos totales generados (Kg)



(*) Falta de contabilización en kg de algunos residuos no peligrosos.



RESIDUOS TOTALES

1.312.075 kg



8,43% residuos generados (*)

Incremento de residuos no peligrosos debido a operación puntual de limpieza

64,38% recuperación
35,62% eliminación

+57.262,96€ balance gestión residuos. Ingresos de 135.274,65€ y gastos de 78.011,69€

(*) Comparativa respecto a datos del 2013.

Residuos generados

	2012		2013	2014
	kg	m ³	kg	kg
Residuos Peligrosos	758.716 ⁽¹⁾	-	772.005	723.053
Residuos Biosanitarios	1.712	-	1.706	1.482
Residuos No Peligrosos	271.311 ⁽²⁾	174	436.305 ⁽³⁾	587.540

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

(2) Ajuste con respecto a ejercicios anteriores por incorporación de residuos de neumáticos.

(3) Los residuos no peligrosos correspondientes a escombros y lunas que, en anteriores ejercicios se reportaban en volumen (m3), se suman en 2013 al valor en peso (kg).

RESIDUOS PELIGROSOS

723.053 kg

90% lodos, aceites, baterías, líquido anticongelante y aguas hidrocarburadas

Mayoría en talleres de mantenimiento y reparación de vehículos



6,34% residuos generados (*)

Descenso de botellas de gases a presión y mezcla de hidrocarburo no inflamable (generación extraordinaria 2013), sepiolita, disolvente orgánico no halogenado, disolvente de pintura y revelador fotográfico (cambios en procesos productivos y máquinas)

RESIDUOS BIOSANITARIOS

1.482 kg

53,44% materiales de cura, mascarillas, batas, guantes y yesos (Clase II)

46,56% residuos de posible riesgo para la salud laboral y pública (Clase III)

En servicios de prevención y botiquines de cada centro



11,61% residuos generados Clase II (*)



14,84% residuos generados Clase III (*)

RESIDUOS NO PELIGROSOS

587.540 kg

96,07% neumáticos, chatarra, residuos general, escombros y lunas y madera

Recogidos en contenedores adecuados distribuidos por las instalaciones de la EMT



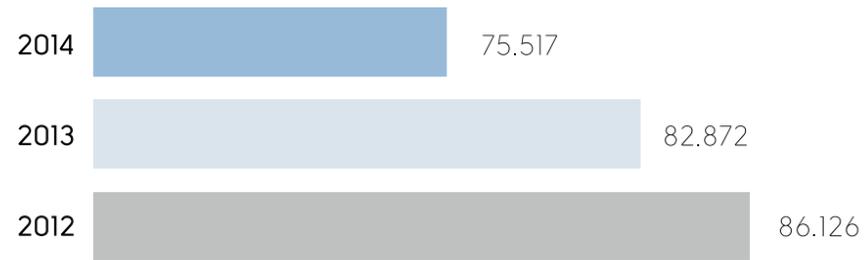
34,66% residuos generados (*)

Residuos de chatarra y madera generados durante limpieza de un almacén de Fuencarral para habilitar el espacio para las bicicletas de alquiler

(*) Comparativa respecto a datos del 2013.

7.2.6. Consumo responsable del agua

Agua total consumida (m³)



AGUA TOTAL

75.517 m³

Consumo procedente de los centros de lavado automático de vehículos en los Centros de Operaciones y del uso sanitario en las instalaciones



8,88% consumo agua (*)

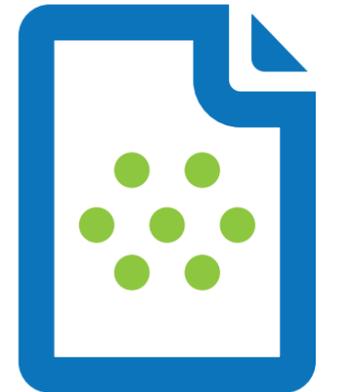
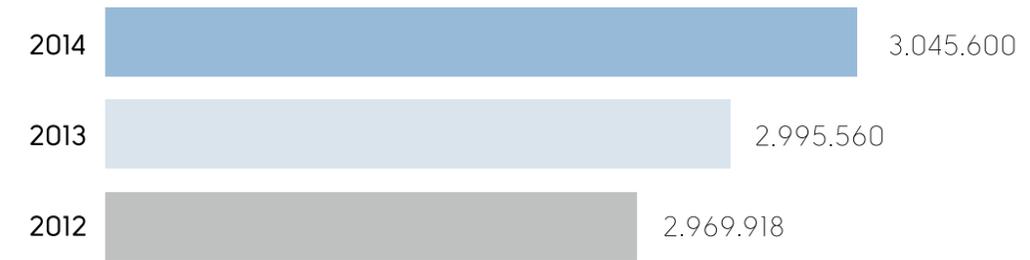
75% agua recuperada y reciclada

En los centros de lavado automático. El resto es depurada antes de ser vertida a la red pública de saneamiento

(*) Comparativa respecto a datos del 2013.

7.2.7. Consumo y uso eficiente de materiales

Papel reciclado consumido (ejemplares)



PAPEL RECICLADO

3.045.600 ejemplares

(*) Comparativa respecto a datos del 2013.

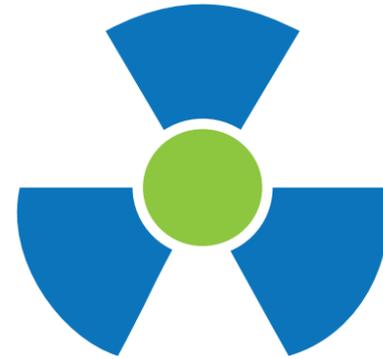


1,67% consumo papel (*)

≈ 100% uso papel reciclado

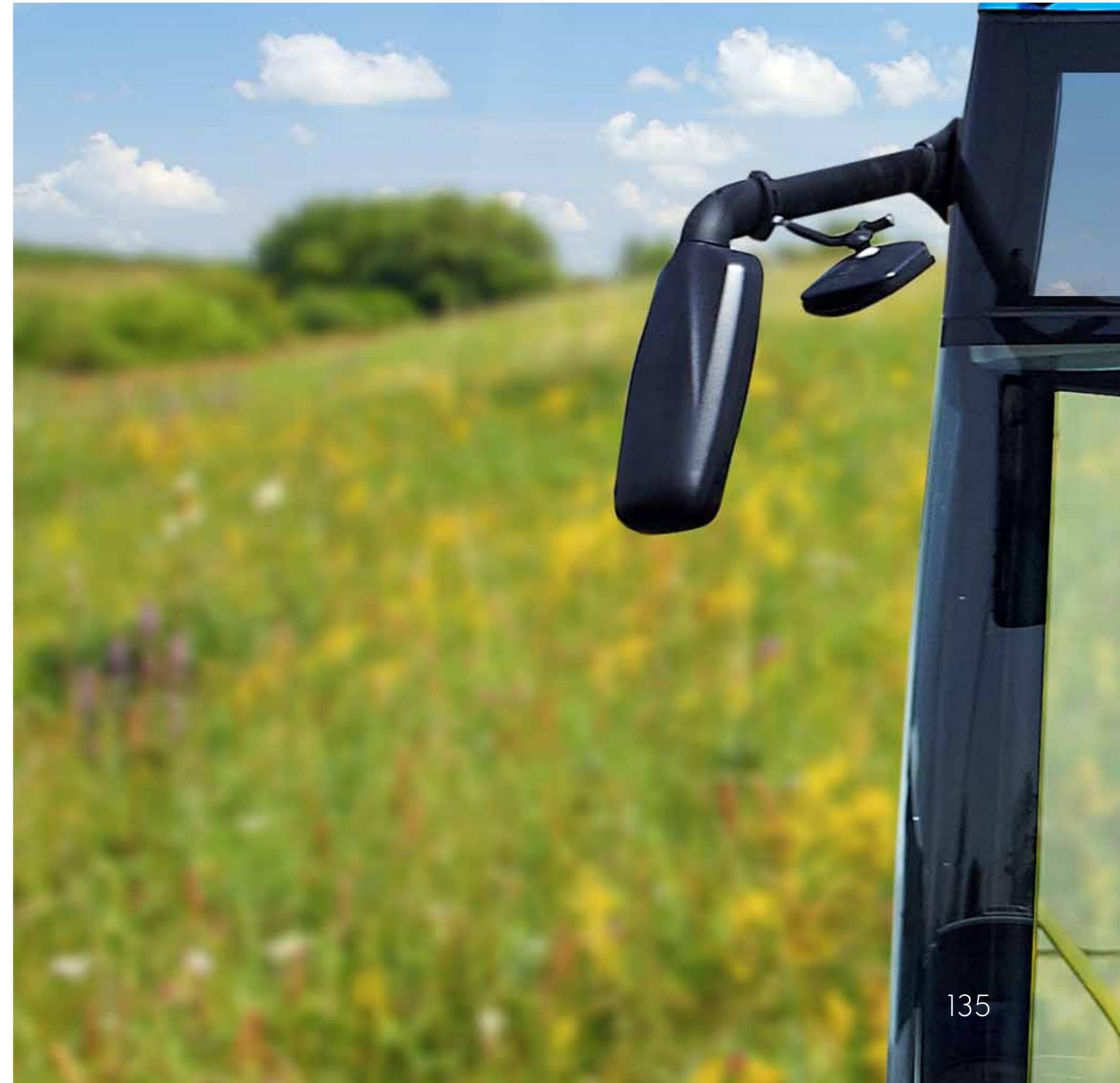
Fomento de la reutilización del papel utilizado y la gestión de la documentación en formato electrónico

7.2.8. Contaminación de suelos y vertidos



Prevención, control y tratamiento de suelos contaminados

CENTRO OPERACIONES	TRABAJOS REALIZADOS
Entrevías	Concluida la descontaminación con la actividad en funcionamiento durante el año 2014. Se han realizado las dos primeras campañas semestrales de las cuatro exigidas por la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid con resultados favorables.
La Elipa	Prorrogado los trabajos de descontaminación. Se tiene prevista la finalización en el año 2016.
Fuencarral	Se va a descontaminar para un uso industrial mediante la figura de descontaminación voluntaria de suelos. Los trabajos tienen previsto su inicio en junio de 2015.
Carabanchel	Control trimestral y semestral de las aguas subterráneas con resultado favorable.
Sanchinarro	Se ha entregado el Informe Preliminar de Situación de Suelos del Centro a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid. En este Centro, debido a la ausencia de tanques de almacenamiento de combustibles, no requiere más controles que la información a la Administración competente.
Buenavista (antiguo depósito)	Se va a descontaminar mediante la técnica de biopilas. Se tiene previsto el inicio de los trabajos en 2015.





8. Recursos Humanos



HITOS 2014

- Empleo de Calidad: el 91,20% de los contratos son indefinidos, el resto que son de duración determinada están vinculados a contratos de relevo.
- Refuerzo de los canales de comunicación interna (portal del empleado, etc).
- Plan de Formación de Calidad adaptado a cada puesto de trabajo: 479 cursos de formación continua con 3.813 asistentes de distintas categorías.
- 18 cursos impartidos a 256 agentes de movilidad y 2 cursos a 49 policías nacionales con el fin de conseguir una mayor coordinación entre agentes y conductores que redunde en una mejora de la movilidad.
- Compromiso con la formación de futuros profesionales: 64 alumnos formados de escuelas profesionales y de Formación Dual.
- Prevención y la Seguridad Laboral: actualización y renovación de los Planes de Emergencia en todos los Centros de Operaciones, formación transversal e implantación del Plan de Movilidad y Seguridad Vial de la Empresa 2013-2014.
- Análisis de las mejoras propuestas en materia de conciliación por parte de la Comisión de Evaluación, Seguimiento y Vigilancia del Plan de Igualdad.
- Negociación del Convenio Colectivo y firma del mismo para el periodo 2014-2015.



RETOS 2015

- Ofrecer un Plan de Formación de calidad adaptado a cada puesto de trabajo.
- Continuar implementando medidas de prevención con el fin de mejorar las condiciones laborales.
- Desarrollar e implantar el contenido del Convenio Colectivo 2014-2015.
- Preparar la fusión de los Convenios Colectivos de EMT y Madrid Movilidad con el objetivo de iniciar la negociación del nuevo Convenio Colectivo.

8.1. Compromiso con las personas

Las personas constituyen el recurso más importante de la EMT. Por ello, la Empresa trabaja constantemente para garantizar una gestión óptima de sus Recursos Humanos. En este sentido, la política en este ámbito se basa en los siguientes conceptos, como ejes de desarrollo de la misma:



8.1.1. Estrategia de Comunicación Interna

Con el fin de establecer una comunicación con sus trabajadores, la EMT sigue potenciando su Estrategia de Comunicación Interna establecida en 2012 a través del refuerzo de los canales de comunicación ya existentes y en la apertura de nuevas vías que permitan la retroalimentación empresa-trabajadores.



Comunicación con GGII
(Portal empleado, canal TV, boletines...)



8.2. Nuestras actuaciones

8.2.1. Empleo de Calidad

- I. Plantilla de personal
- II. Contrataciones laborales y reingresos
- III. Igualdad, no discriminación y diversidad / Conciliación de la vida laboral y personal
- IV. Beneficios sociales
- V. Premios a empleados



I. Plantilla de personal

Distribución de la plantilla por sexo

	2012		2013		2014	
	Total	%	Total	%	Total	%
Hombres	7.903	94,90	7.744	94,84	8.045	94,20
Mujeres	425	5,10	421	5,16	497	5,80
Total	8.328	100	8.165	100	8.542	100

8.542
Empleados
↑ 4,62% (*)

Consecuencia de la fusión entre la EMT y la extinta Madrid Movilidad

(*) Comparativa respecto a datos del año 2013.

MUJERES

497

↑ 18,05% (*)

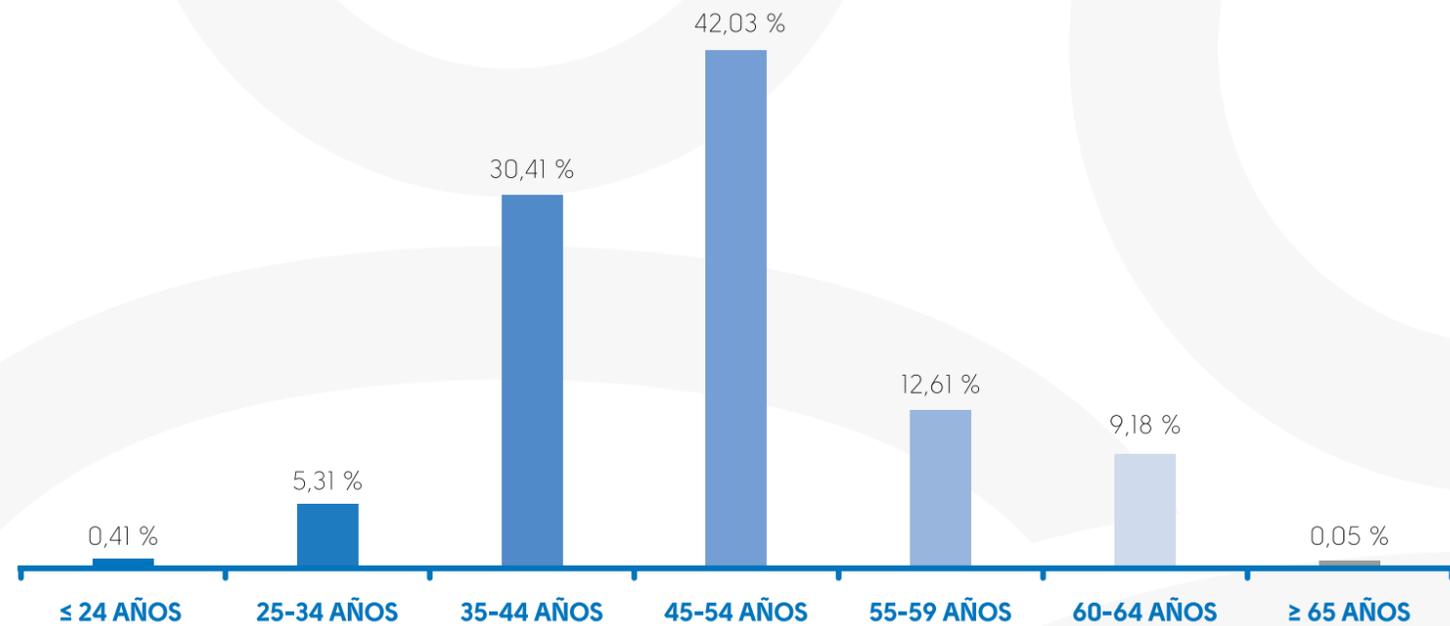
HOMBRES

8.045

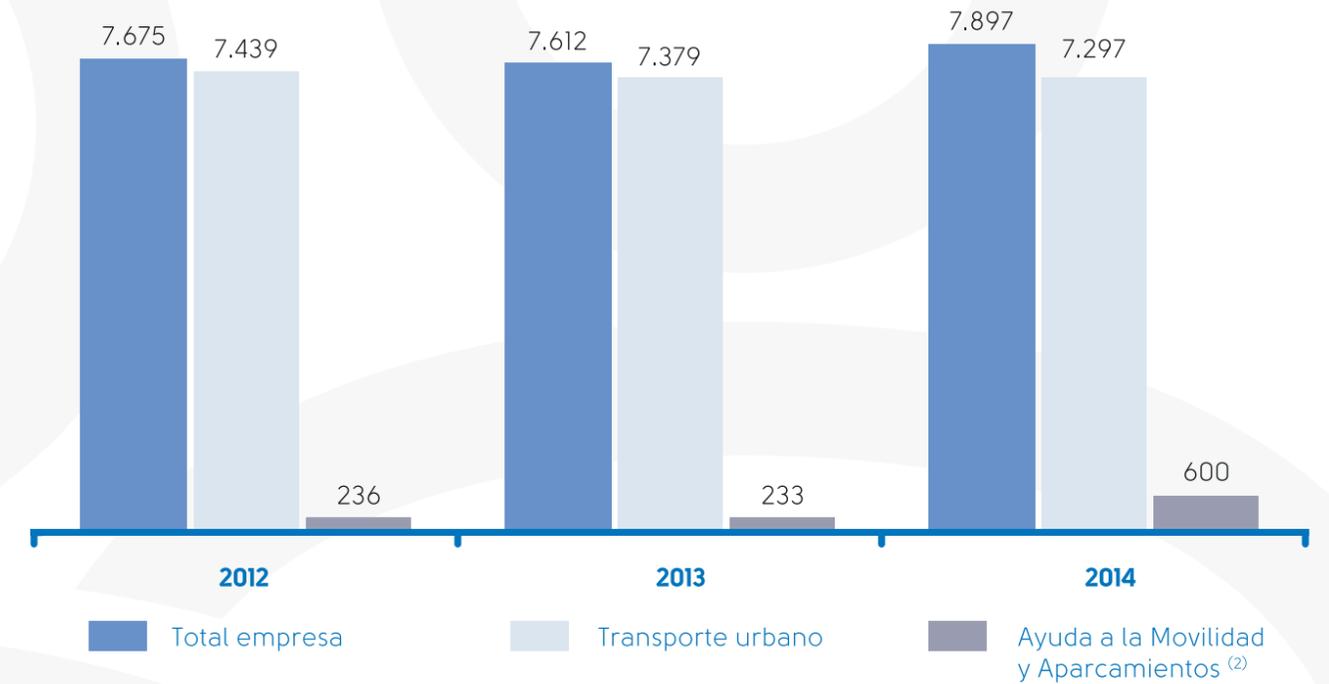
↑ 3,89% (*)

(*) Comparativa respecto a datos del año 2013.

Distribución de plantilla por edades



Evolución de la plantilla efectiva media ponderada⁽¹⁾

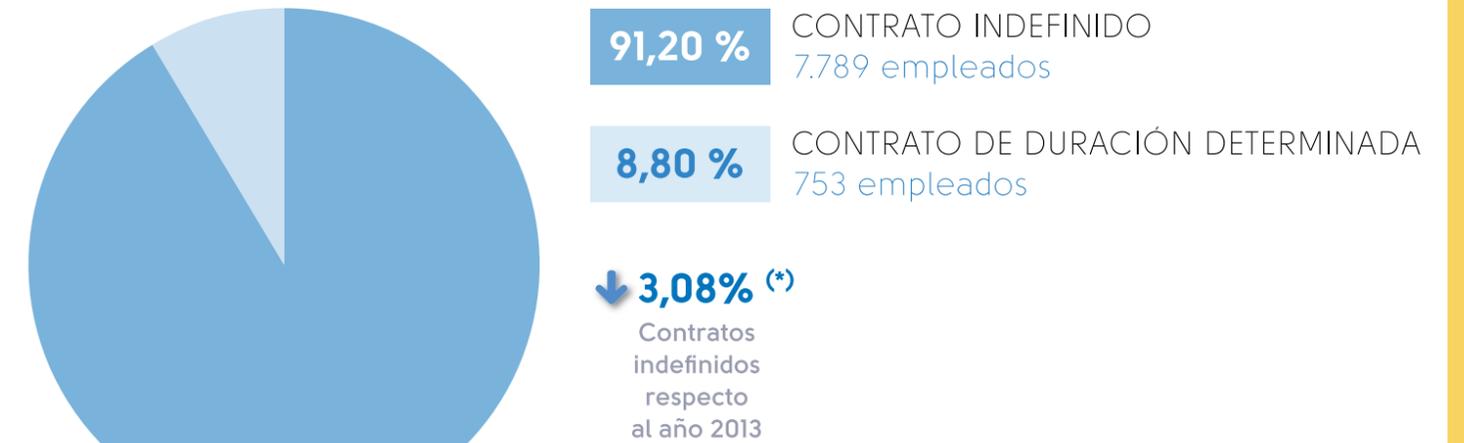


(1) La plantilla efectiva (tiempo real efectivo de trabajo a jornada completa) es la que tiene en cuenta la ponderación de la jornada en el caso de los jubilados parciales y los empleados con jornada reducida. Este dato, 7.897 empleados difiere del dato correspondiente a la Plantilla Efectiva a 31 de diciembre de 2014, que ascendía a 7.853 empleados.

(2) En 2012 y 2013, Servicio Apoyo al Estacionamiento Regulado (SACE).

II. Contrataciones laborales y reingresos

Empleados por tipología de contrato



(*) Aumento de los contratos de relevo para dar cobertura a las jubilaciones parciales.

Evolución de la plantilla efectiva media por grupos ⁽¹⁾

	2012	2013	2014	% respecto plantilla total	Δ% 2014/2013
Transporte urbano	7.439	7.379	7.297	92,40%	↓ 1,11%
Técnicos y Administrativos	350	345	378	4,79%	↑ 9,57%
Explotación	6.014	5.943	5.840	73,95%	↓ 1,73%
Mantenimiento	1.075	1.091	1.079	13,66%	↓ 1,10%
Ayuda a la Movilidad y Aparcamientos	236 ⁽²⁾	233 ⁽²⁾	600	7,60%	↑ 157,51% ⁽³⁾
Total empresa	7.675	7.612	7.897	100,00%	↑ 3,74%

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

(2) En 2012 y 2013, Servicio Apoyo al Estacionamiento Regulado (SACE).

(3) Consecuencia de la fusión entre la EMT y la extinta Madrid Movilidad.

CONTRATACIONES LABORALES

207 contrataciones en 2014

79,22% en la categoría laboral de Conductor de Autobús

158 empleados de nuevo ingreso

43 reingresos

6 Jefes de División procedentes de la extinta Madrid Movilidad

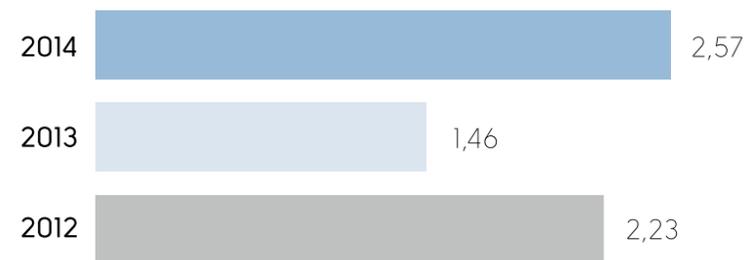
146 sustitución de conductores jubilados parciales

14 excedencias

12 nuevos ingresos en la extinta Madrid Movilidad

29 incapacidades

Índice de Rotación ⁽¹⁾



(1) Índice calculado como diferencia entre admisiones y desvinculaciones del personal, en relación al número medio de miembros de la EMT.

(2) Comparativa respecto a datos del 2013.

(3) A consecuencia de las 207 contrataciones de 2014 frente a las 35 del año 2013, así como por el incremento de la plantilla media ponderada a 31/12/2014, 8.542, frente a los 8.170 empleados de 2013. Los motivos: la fusión de EMT con la extinta Madrid Movilidad y la contratación de personal para cubrir vacantes de conductores, principalmente.

III. Igualdad, no discriminación y diversidad / Conciliación de la vida laboral y personal



Plan de Igualdad de la EMT

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

Durante el año 2014, se ha continuado con el **seguimiento del Plan a través de la Comisión de Evaluación, Seguimiento y Vigilancia** creada para ello, en la que se han revisado y analizado solicitudes concretas. Asimismo, se ha proporcionado **formación en Igualdad de Género** a la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad de EMT.

Conciliación de la vida laboral y personal

La EMT desarrolló vinculado al Plan de Igualdad, **una normativa específica de la regulación jurídica existente sobre reducción de jornada vinculada a una mejor y más eficaz conciliación de la vida laboral, personal y familiar**.

Durante 2014, el Gabinete Social ha atendido a 3 conductoras embarazadas, a las que se ha gestionado la baja por situación de riesgo durante el embarazo.

En junio de 2014, la **Comisión de Igualdad de la EMT revisa y analiza algunas de las mejoras propuestas** en materia de conciliación.

IV. Beneficios sociales



V. Premios a empleados

Entrega de premios otorgados a los empleados

En estos premios se reconoce anualmente la dedicación y compromiso de los trabajadores que han cumplido 40 o 25 años de servicio. También se premia a los trabajadores que destacan por el óptimo desempeño de su trabajo o por su trayectoria laboral y profesional, especialmente en el ámbito de la conducción segura o por sus propuestas e iniciativas de mejora.

En noviembre, tuvo lugar el acto anual de entrega de distinciones de la EMT como muestra de reconocimiento y agradecimiento a los empleados. Así, un total de 380 empleados de EMT y de la recién fusionada Madrid Movilidad fueron objeto de homenaje. De estos 380 empleados premiados, 325 lo fueron en la categoría de 25 años de servicio, de los cuales 191 recogieron su diploma y su insignia de plata y 23 trabajadores acudieron a recoger su diploma para conmemorar los 40 años de veteranía en la empresa.



8.2.2. Formación



- I. Formación de ingreso
- II. Formación continua de empresa
- III. Formación a colectivos externos
- IV. Formación profesional en prácticas

I. Formación de ingreso

NUEVO INGRESO ⁽¹⁾

10 Cursos realizados a conductores

150 Asistentes ⁽²⁾

38.850 horas de formación

REINGRESOS ⁽¹⁾

5 Cursos realizados a conductores

11 Asistentes

154 horas de formación

(1) Formación destinada principalmente a conductores y especialistas de taller.

(2) 146 incorporaciones en 2014 para sustituir a jubilados parciales y 4 se incorporarán en el año 2015.

Gracias a las prácticas con el **Simulador de Conducción**, se vienen obteniendo resultados muy positivos en la adaptación a las diferentes situaciones de tráfico, que se reproducen en el simulador y hacen que los aspirantes convivan con situaciones que, en la práctica, no sería posible por el peligro que comportan.

II. Formación continua de empresa

Acciones de Formación Continua

	Nº Cursos	Asistentes	Horas de formación	Horas por alumno
Área Operaciones	183	1.787	53.095	29,71
Área Ayuda a la Movilidad	83	307	7.530	24,53
Área Mantenimiento	135	1.192	21.252	17,83
Área Prevención de Riesgos laborales	19	239	6.371	26,66
Área Administración y Tecnología	27	199	3.793	19,06
Personal Directivo y Técnico	32	89	8.685	97,58
2014	479	3.813	100.726	26,42
2013	504	4.503	89.011	19,77
2012	634	4.993	87.687	17,56
Δ % 2014/2013	↓ 4,96%	↓ 15,32%	↑ 13,16%	↑ 33,64%

Área Operaciones	Certificado de Aptitud Profesional (CAP), impartido a 1.078 conductores con 37.730 horas de formación realizadas.
Área Ayuda a la Movilidad	Acciones formativas derivadas de la fusión, tanto las gestionadas por la EMT a partir del mes de julio, en que se produce la fusión efectiva de plantilla, como las gestionadas por Madrid Movilidad en el primer semestre del año.
Área Mantenimiento	Cursos destinados a la formación de los Operarios de Talleres, tanto los de carácter interno, como los realizados por las diferentes marcas en función de los acuerdos alcanzados con las mismas, así como el curso de habilidades de mando realizado para el colectivo de Jefes de Equipo.
Área Prevención de Riesgos Laborales	Cursos de "Prevención de Riesgos Laborales" y los de seguridad en el manejo de maquinaria.
Área Administración y Tecnología	Continuación de los cursos para la "Utilización de aplicaciones informáticas", así como los dirigidos a la actuación profesional del personal de Sistemas de Información.

Con motivo de la fusión de la EMT con la extinta Madrid Movilidad han tenido lugar unos procesos internos, acordados con la Representación Laboral, para incorporar personal en situación de Incapacidad Permanente Total o Capacidades Físicas Disminuidas, como operador de servicio en los aparcamientos y Bases.

III. Formación a colectivos externos

AGENTES DE MOVILIDAD	POLICÍA MUNICIPAL
18 Cursos realizados	2 Cursos realizados
768 horas de formación	441 horas de formación
256 Agentes de Movilidad formados	49 Policías Municipales formados

Estas acciones se enmarcan en la iniciativa estratégica "Abrir paso al Autobús", cuyo fin es mejorar el conocimiento de la EMT por los Agentes de Movilidad, así como conseguir una mayor coordinación y colaboración entre agentes y conductores, con objeto de mejorar la movilidad y el transporte de viajeros en autobús.

IV. Formación profesional en prácticas

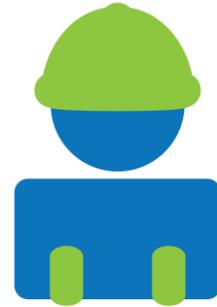
Alumnos de formación profesional en prácticas

FORMACIÓN PROFESIONAL EN PRÁCTICAS (*)	FORMACIÓN PROFESIONAL DUAL (*)
17 alumnos Electromecánica	35 alumnos Automoción
6 alumnos Carrocería	1 alumno Laboratorio y Control de Calidad
5 alumnos Automoción	
28 alumnos formados	36 alumnos formados

(*) Continuación de la colaboración de la EMT en la formación de futuros profesionales mediante las prácticas de alumnos de escuelas profesionales y de Formación Profesional Dual en Centros de Operaciones.

8.2.3. Prevención y Seguridad Laboral

- I. Actuaciones realizadas
- II. Accidentalidad laboral
- III. Absentismo laboral



I. Actuaciones realizadas

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

Actualización y renovación de los **Planes de Emergencia** en todos los Centros de Operaciones.

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

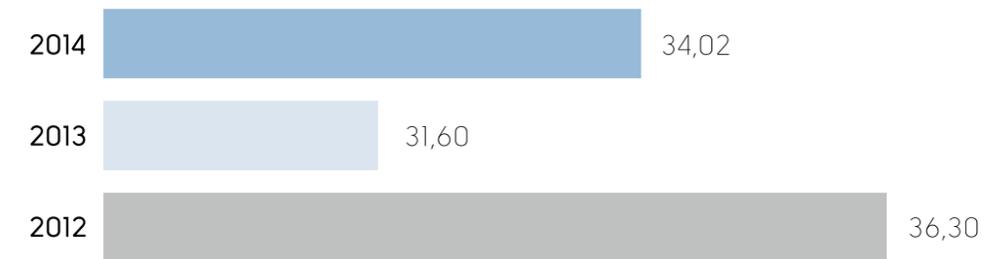
Formación transversal de **prevención de riesgos laborales** en los diferentes cursos de taller e inclusión de un módulo básico de gas y seguridad en el programa de cursos de reciclaje para trabajadores de talleres.

Implantación del **Plan Movilidad y Seguridad Vial de la Empresa 2013-2014**, incluyendo la formación de los trabajadores en aspectos relacionados con la seguridad vial.

II. Accidentalidad laboral

En cumplimiento de la legislación vigente, se han celebrado las reuniones trimestrales del Comité de Seguridad y Salud (CSS), junto con las mensuales de los Comités de Centro y las de investigación de accidentes, en las que se analizan y se estudian las causas y las medidas preventivas a adoptar de todos los accidentes, con y sin baja, sufridos por los trabajadores.

Índice de incidencia

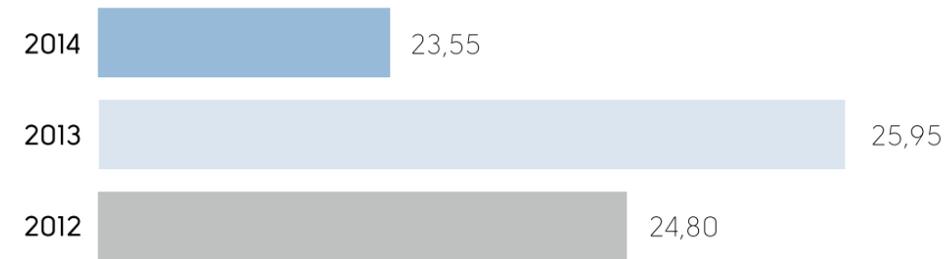


(1) Índices calculados siguiendo los criterios estadísticos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

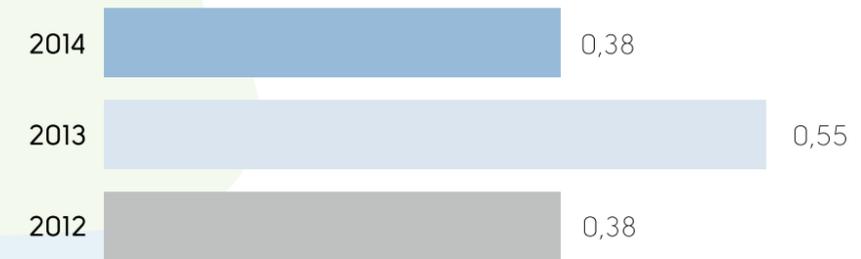
(2) Comparativa respecto a datos del año 2013.

(3) Incremento de los accidentes de trabajo con baja oficial en un 17,96%, en relación con el ejercicio anterior, a expensas del segundo semestre de este año, derivado del incremento de la plantilla como consecuencia de la fusión con la extinta Madrid Movilidad. Como este índice relaciona los accidentes de trabajo con baja, con la plantilla, al incrementarse los mismos, aumenta el índice.

Índice de frecuencia



Índice de gravedad



ÍNDICE DE FRECUENCIA ⁽¹⁾

23,55 %



9,25% ⁽²⁾

(1) Índices calculados siguiendo los criterios estadísticos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
 (2) Comparativa respecto a datos del año 2013.

ÍNDICE DE GRAVEDAD ⁽¹⁾

0,38 %



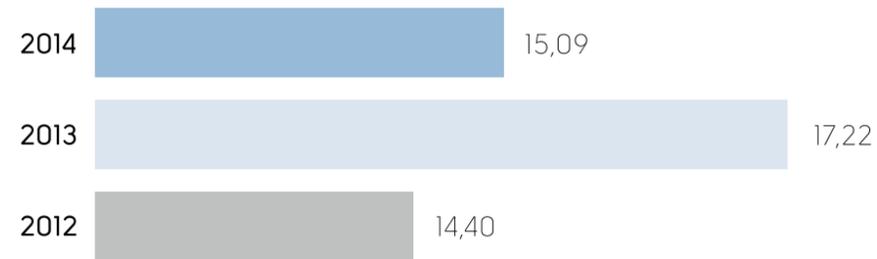
30,91% ⁽²⁾

(1) Índices calculados siguiendo los criterios estadísticos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
 (2) Comparativa respecto a datos del año 2013.

8.2.4. Diálogo Social / Relación con los Sindicatos



Duración media de las bajas



(2) Comparativa respecto a datos del año 2013.

III. Absentismo laboral

Uno de los factores clave en la mejora de los datos de absentismo ha sido la concienciación de los trabajadores con la importancia de la medicina de carácter preventivo. En 2014, se han realizado 6.246 reconocimientos médicos relacionados con los factores de riesgo a los que está expuesto el empleado.

El ejercicio 2014, en el ámbito de las relaciones laborales, ha estado marcado por el proceso de negociación del Convenio Colectivo. Se alcanza un preacuerdo el 25 de julio que posteriormente culmina con la firma del **Convenio Colectivo 2014-2015** el 31 de octubre de 2014, con una serie de acuerdos, entre los que destacan por su importancia los siguientes:

- Periodo de vigencia de dos años.
- Congelación salarial durante los dos años de vigencia del Convenio Colectivo.
- Aplicación durante la vigencia del Convenio Colectivo de la figura de la jubilación parcial vinculada a contratos de relevo sin que se produzca incremento de plantilla efectiva.
- Acuerdos en materia de abono de libres adicionales para los ejercicios 2014-2015.

Junto a estos acuerdos, destacan otros alcanzados por la Representación Laboral que han permitido asumir la gestión de los aparcamientos procedentes de Madrid Movilidad con personal interno de la EMT, sin necesidad de acudir a nuevas contrataciones y, por tanto, incrementos de plantilla.

A black backpack is placed on a yellow and green chair. The backpack has a small yellow tag with the number '123456789' on it. The chair has a yellow backrest and a green seat. The background is a blurred outdoor setting.

9. Sociedad

HITOS 2014

- Se ha mantenido la colaboración con el programa de Formación Profesional "FP Dual" de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.
- Generación de empleo indirecto: 35 contratos de proveedores prorrogados, 47 adendas y 141 contratos con empresas externas.
- Colaboración con diversas Fundaciones y ONG mediante el desarrollo de campañas solidarias.
- Mantenimiento de colaboraciones con centros educativos.
- 22,18 % de anuncios voluntarios publicados en materia de Contratación Pública.
- Modernización de la operativa del sistema de contratación, incrementando el uso de medios electrónicos.

RETOS 2015

- Reforzar la función de la Comisión de Adquisiciones y Enajenaciones (Comisión de Contratación-CAE).
- Finalizar la vinculación del Perfil del Contratante de EMT en la plataforma de Contratación del Estado.
- Ampliar las colaboraciones con diferentes ONG y organizaciones y continuar realizando actividades conjuntas con las organizaciones con las que ya existe acuerdo.
- Aumentar las colaboraciones público-privadas, por ejemplo con universidades en el ámbito de la formación y la investigación.
- Elaboración de un Protocolo para implantar la reserva de determinados contratos a Contratos Especiales de Empleo en favor de Centros Especiales de Empleo.

9.1. Compromiso con la sociedad

9.1.1. Contratación Pública responsable

Con el fin de reforzar los objetivos de transparencia y austeridad del sector público y adecuarse al nuevo marco jurídico surgido a este respecto, la EMT dispone de unas Normas de Contratación Públicas, que actualmente se encuentran en proceso de revisión, destinadas a garantizar el cumplimiento de los aspectos procesales, legales y formales de los contratos.

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

9.1.2. Gestión de la cadena de suministro

La EMT refleja su compromiso con la cadena de suministro mediante la difusión de prácticas responsables e involucrando a sus proveedores, extendiendo la responsabilidad ambiental y social a toda su cadena.

Pese a la dificultad que supone este reto, también brinda oportunidades como: generar relaciones más estrechas y de confianza con los proveedores, asegurar la actuación ética en todo momento, añadir valor al servicio, adelantarse a las exigencias de los clientes,...



9.1.3. Contribución social

La EMT viene realizando en los últimos años un esfuerzo para mejorar su compromiso social, mediante colaboraciones con organizaciones y apoyos a causas sociales que contribuyan a dar respuesta a las necesidades y expectativas de sus Grupos de Interés.



9.2. Nuestras actuaciones

9.2.1. Contratación pública responsable

- I. Procedimiento regulado y transparente**
- II. Requisitos ambientales y sociales**



I. Procedimiento regulado y transparente



Procedimiento de
contratación de la EMT

Actividades realizadas

- Puesta en marcha de circulares e instrucciones internas, de las que hay que reseñar las realizadas sobre publicidad de los contratos menores para establecer una difusión general y progresiva de la contratación menor.
- Mejora de los contenidos del Perfil del Contratante y continuar con la remisión telemática de anuncios del BOE.
- Generalización de la descarga de los pliegos de condiciones a través de la página Web, limitando la entrega física de estos documentos al mínimo indispensable. Se encuentra en fase muy avanzada la preparación de la implantación de la contratación electrónica.
- Continuación de la implantación de cláusulas sociales, con especial énfasis en las obligaciones de contratación de trabajadores con discapacidad establecidas en la Ley y el control de su cumplimiento por los adjudicatarios.
- Continuación del funcionamiento de la Comisión de Adquisiciones y Enajenaciones (Comisión de Contratación-CAE), órgano colegiado de carácter consultivo y conformado por personal de la EMT al que se trasladan las propuestas de nueva contratación o de adjudicación.
- Vinculación del Perfil del Contratante de la EMT en la Plataforma de Contratación del Estado, acción realizada a través del Ayuntamiento de Madrid y dentro del marco de la transparencia (pendiente finalizar su ejecución).

CONTRATACIÓN PÚBLICA EN 2014 (*)

577 anuncios publicados de transparencia, licitación, adjudicación y formalización de contratos en soportes DOUE, BOE, BOCM y página Web

22,18 % anuncios voluntarios publicados respecto al total

295 procedimientos tramitados

(*) Además de los datos anteriores, durante el primer semestre de 2014, la extinta Madrid Movilidad tramita 9 contratos (7 de carácter menor y 2 mediante procedimiento abierto) y en el segundo semestre los procedimientos ya se encuentran unificados.

II. Requisitos ambientales y sociales

CLÁUSULAS (EN PLIEGOS Y DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO)

AMBIENTALES	<ul style="list-style-type: none"> • Emplear técnicas de protección ambiental • Fomentar el ahorro y el uso eficiente de la energía y de los materiales • Priorizar procedimientos y métodos de producción ecológicos • Asegurar la generación y gestión de los residuos de conformidad con la normativa europea • Usar materiales reciclados, reutilizados o ecológicos • Certificado de gestión ambiental (en determinados procedimientos) • Compra de madera y papel procedente de explotaciones forestales sostenibles
SOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> • Libertad sindical y de asociación • Reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva • Eliminación de todas formas de trabajo forzoso u obligatorio • Abolición efectiva del trabajo infantil • Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación • Contratación de un 2% de personas con discapacidad en cumplimiento con la Ley 13/1982

EMT ha continuado su participación en el Foro de Contratación Socialmente Responsable, que en 2014 ha modificado sus Estatutos, Objeto y nombre con la finalidad de dar el salto de la contratación pública socialmente responsable a la contratación responsable, ampliando su objetivo inicial al ámbito privado para responder a las necesidades de las empresas y fomentar la Cadena de Proveedores como eslabón adicional en la política de RSC. Los objetivos de este Foro son el impulso en la inclusión de cláusulas de contenido social en la contratación pública que favorezcan la inclusión laboral de las personas con discapacidad, la difusión de buenas prácticas de contratación pública social y la difusión de la Contratación Responsable, entre otros.

9.2.2. Contribución social

- I. Fomento del empleo / Formación y sensibilización**
- II. Colaboraciones con Fundaciones y ONG**
- III. Alianzas y colaboraciones público-privadas en proyectos**
- IV. Otras acciones**
- V. Premios recibidos**



- En cuanto a la creación de empleo indirecto, se han prorrogado 35 contratos de proveedores, elaborado 47 adendas por diferentes conceptos y formalizado 141 contratos con empresas externas.
- Participación, como uno de los organizadores, en el primer Datathon de Madrid, MADdata, con la intervención de emprendedores, desarrolladores de apps, diseñadores, periodistas de datos e innovadores sociales para aprovechar el Big Data y generar negocios tecnológicos innovadores utilizando los datos de la ciudad. Los participantes se enfrentaron al reto de crear soluciones innovadoras, a partir del uso de datos abiertos mediante un catálogo de datos a través de la plataforma Everis llamada Datune. Por medio de esta herramienta, tuvieron acceso a varios conjuntos de datos de la ciudad, del portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid, de servicios públicos y de redes sociales.
- Continuación de las colaboraciones con instituciones públicas y académicas como la participación en el Máster de Gestión de Residuos de la Universidad Autónoma de Madrid y en el postgrado de "Accesibilidad Universal y Diseño para Todos" del Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle.
- Participación como ponentes, en materias de mantenimiento y medio ambiente, en el Congreso Internacional de Transporte 2014 (CIT) en Santander, principal punto de encuentro de los diferentes especialistas del sector en España.

I. Fomento del empleo / Formación y sensibilización

- Mantenimiento del convenio con la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid para promover la empleabilidad de los jóvenes. Alumnos de diversos Institutos de Formación Profesional de la región pueden realizar prácticas en los talleres de los Centros de Operaciones (FP Dual).



Formación Profesional
(Alumnos de formación profesional en prácticas)



II. Colaboraciones con Fundaciones y ONG

ACTIVIDADES REALIZADAS	
Cruz Roja Española - Comunidad de Madrid	Convenio de colaboración basado en la difusión de campañas de sensibilización de Cruz Roja entre los diferentes Grupos de Interés de la EMT (trabajadores, usuarios,...), la realización de actividades y campañas conjuntas a beneficio de Cruz Roja o la difusión de buenas prácticas en materia de Responsabilidad Social Corporativa.
UNICEF	Participación en la campaña de otoño para reducir la mortalidad infantil, difundiéndola a través de los canales de comunicación internos y externos, y apoyo a la misma con la creación de un Reto Corporativo Económico de la EMT consistente en una movilización online de empleados, clientes y ciudadanos en una plataforma web específica, y donación de la recaudación íntegra de una semana de las secciones "Marca EMT" e "Históricos" de la Tienda online EMT. Estas actuaciones se enmarcan dentro de la renovación del acuerdo con el fin de prestar colaboración a los programas que lleva a cabo esta entidad a favor de los derechos del niño.
Día del Niño EMT	Organización de una jornada familiar y solidaria con los empleados de la EMT en colaboración con UNICEF, Cruz Roja Española - Comunidad de Madrid y con la ONG Ilusionistas Sin Fronteras, con motivo del Día Internacional de los Derechos del Niño.
Colaboración con Proyecto Hombre	Con esta Entidad sin ánimo de lucro, que desde hace 25 años trabaja con personas socialmente excluidas o en riesgo de exclusión social y sus familias, se ha colaborado en la Tienda Solidaria organizada por ellos mismos en la emblemática Cuesta Moyano mediante la cesión de un autobús histórico de la EMT, como reclamo a dicha Tienda, y en la que se pusieron a la venta los productos donados durante la campaña institucional "Tú donas, yo compro" en la que participaron decenas de empresas y particulares, entre ellos la EMT.
ACCEM (Asociación Comisión Católica Española de Migración)	Colaboración en la Campaña Municipal del Frío 2014-2015 mediante la prestación del servicio de transporte para el traslado de personas sin hogar a los centros de acogida establecidos por el Ayuntamiento de Madrid.
Comité de Entidades de Representantes de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid (CERMI)	Realización de actividades destinadas a alcanzar la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todos en los servicios de la EMT.



Accesibilidad Universal

III. Alianzas y colaboraciones público - privadas en proyectos

CONVENIOS Y ACUERDOS DE COLABORACIÓN	
Ayuntamiento de Madrid, IBIL Gestor de carga de vehículo eléctrico, S.A. y Gestión Inteligente de Cargas, S.L.	Puesta en marcha de un proyecto piloto demostrativo de la interoperabilidad de infraestructura de recarga eléctrica instalada en vía pública.
Consortio Regional de Transportes de Madrid (CRTM), Telefónica Móviles España, S.A.U., y GEMALTO SP, S.A.	Preparación, desarrollo e instalación de un Proyecto Piloto relativo a tecnología inalámbrica de corto alcance (NFC).
Consortio coordinado por CARTIF	Participación en proyectos europeos como el denominado GREEN E-MOTION, dirigido a fomentar la movilidad eléctrica.
La Salle Parque de Innovación de Servicios a las Personas	Participación en iniciativas académicas y de otra índole en materia de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos.



Adhesión como firmante al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), una iniciativa internacional voluntaria de Responsabilidad Social Corporativa que promueve la implantación de diez principios universalmente aceptados de conducta y acción en diferentes áreas (Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la corrupción).

OTRAS COLABORACIONES	
Proyecto ASUCAR II	Continuación de la participación de la EMT en este proyecto para la instalación de un prototipo de sistema de fijación para transporte seguro de sillas de niños a bordo de autobuses urbanos.
Proyecto C40 Low Emission Vehicle Network	La EMT acudió a Bogotá (Colombia) para participar en este proyecto, en representación de la Ciudad de Madrid, cuyo principal objetivo fue la puesta en común de información y mejores prácticas relacionadas con autobuses limpios junto con otras ciudades del mundo. Una de las actividades acordadas, fue la redacción de una declaración de intenciones común a todas las ciudades que participan en el C40 y dirigida a los fabricantes de autobuses y otros socios, que permita reducir las barreras con que las ciudades se encuentran a la hora de probar o adquirir nuevas tecnologías de autobuses limpios.
Proyecto CityMobil2	La EMT de Madrid inició su colaboración en este proyecto en diciembre de 2014. El objetivo del proyecto es el de avanzar en la automatización de los medios de transportes. Entre sus actividades cabe destacar las demostraciones de la operación del servicio de transporte de viajeros en autobuses automatizados que han realizado diferentes ciudades europeas participantes en el proyecto.
Proyecto New Bus ReFuelling for European Hydrogen Bus Depots	Enmarcado en el Horizonte 2020, y junto con las empresas Abengoa y QI Energy, la EMT participa en este proyecto mediante el estudio de las infraestructuras necesarias para el repostado, la operación y el mantenimiento de una flota de autobuses de hidrógeno a gran escala. El proyecto tendrá una duración aproximada de 2 años.

IV. Otras acciones

- Participación en la cuarta edición del Jarama Vintage Festival en las instalaciones del mítico circuito madrileño. Con la intención de aunar todo tipo de vehículos clásicos, para el disfrute de profesionales y aficionados, un veterano autobús de la EMT de Madrid hizo un viaje recorriendo el circuito, en una visión tan sorprendente para los pasajeros como impensable en cualquier otra situación habitual de un ambiente racing puro.
- Organización, por parte de la EMT, del certamen de microrrelatos y microvídeos "40 Años, 40 Historias" para celebrar que la red de autobuses nocturnos de Madrid ("búhos") cumplió cuatro décadas de existencia. Todos los trabajos presentados fueron inéditos y guardaban relación con los "búhos".
- En septiembre de 2014 la EMT de Madrid abrió su nueva tienda online, destinada a la venta de todo tipo de artículos relacionados con el mundo del transporte. Los usuarios aficionados a este Sector y los nostálgicos de la historia pueden encontrar en el catálogo de la Web una línea completa de productos que incluye desde camisetas, puzzles y tazas hasta recuerdos históricos, como una máquina expendedora de billetes de las usadas en la década de 1960.

V. Premios recibidos

Premios y certificados recibidos por la comunidad

- Premio del SAMUR Social en reconocimiento a la colaboración de la EMT con esta entidad municipal desde su creación hace diez años.
- "Certificado de Responsabilidad Social Corporativa" concedido por la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol) por cumplir la ética y la lealtad publicitaria en beneficio de los consumidores y el propio mercado.





10. Gestión económica-financiera responsable

La EMT de Madrid desarrolla un modelo de gestión económica sostenible que garantiza el uso razonable y eficiente de los recursos económicos con los que cuenta. El objetivo de este modelo es obtener un servicio de referencia en relación a la calidad y al cumplimiento de todos los requisitos legales, ambientales y sociales de relevancia en los que se desarrolla su actividad.

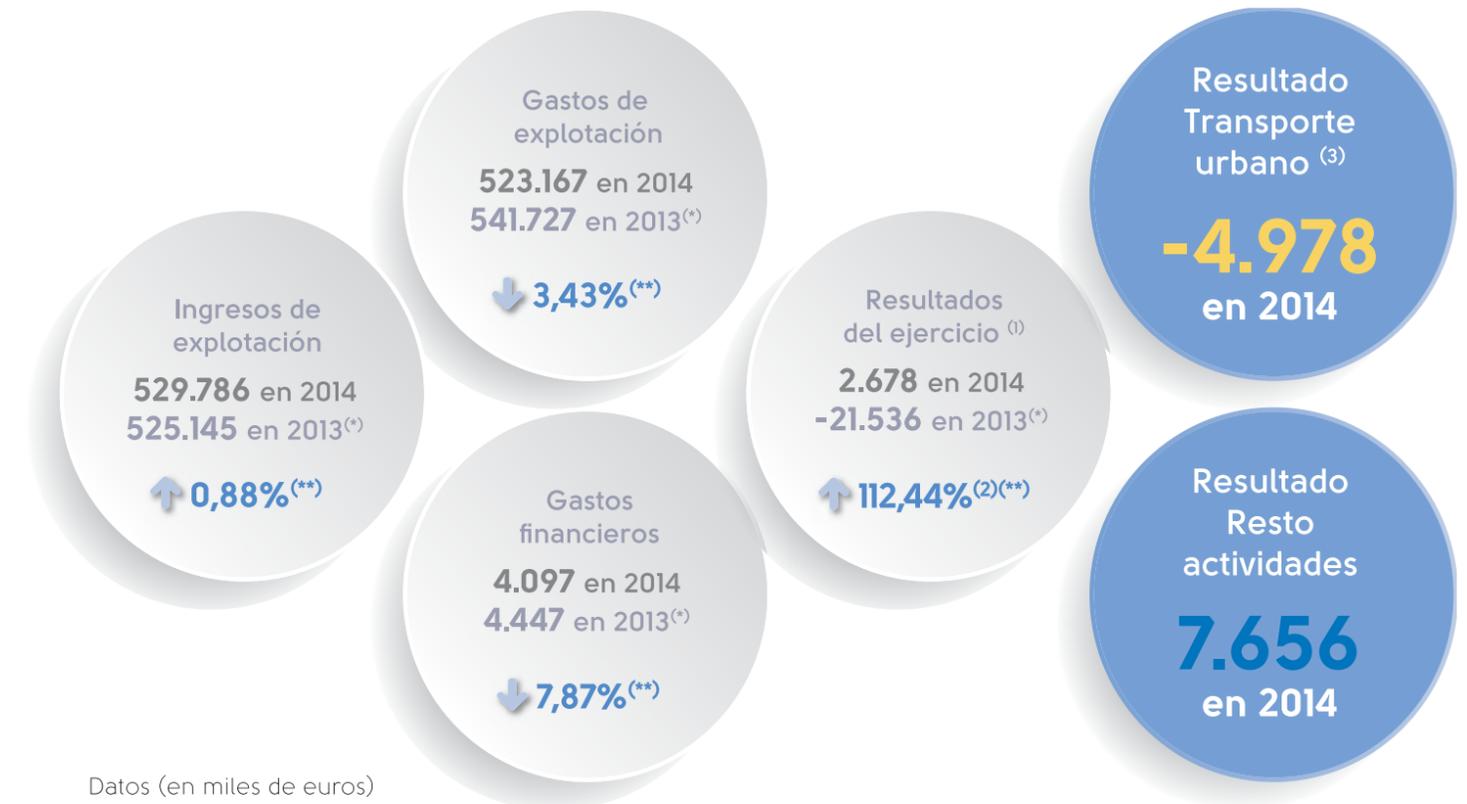
Comprometida con la mejora continua de la correcta gestión de los recursos, en junio fue aprobada la fusión por absorción entre la Empresa Municipal de Transportes de Madrid y Madrid Movilidad. Como consecuencia de ello, la primera, como sociedad absorbente, adquirió en bloque la totalidad del patrimonio de la segunda como sociedad absorbida. De esta forma, la EMT quedó plenamente subrogada en cuantos derechos y obligaciones procedían de Madrid Movilidad.

La fusión por absorción ha marcado claramente las líneas de actuación y de resultados de la Empresa durante este ejercicio y ha permitido obtener una sinergia económica que, junto con la política de austeridad y control de costes en la que se encuentra inmersa, se ha visto reflejada en el resultado del periodo.

El efecto de la fusión no solo ha sido visible en la cuenta de resultados de **la EMT**, sino en **su patrimonio, que ha incrementado su valor contable en 10M de euros**.

10.1. Desempeño económico

10.1.1. Principales magnitudes



Datos (en miles de euros)

(*) Se incluyen los resultados agrupados de la EMT y la extinta Madrid Movilidad durante 2013 para las actividades de Transporte Urbano, Actividad de Ayuda a la Movilidad, Aparcamientos, Consultoría y Gestión Publicitaria no contemplados en la Cuenta de Pérdidas y Ganancias.

(**) Comparativa respecto al año 2013.

(1) Para obtener los resultados del ejercicio, en 2014 se debe añadir 157 (miles de euros) procedentes de ingresos financieros y deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros a la cifra de los ingresos de explotación.

(2) Completa cobertura por parte del Ayuntamiento de Madrid del déficit de explotación del transporte y el nuevo contrato de gestión de soportes publicitarios firmado durante 2014.

(3) Los ingresos de la actividad de transporte de viajeros, cuya principal fuente de financiación son las aportaciones del CRTM en forma de tarifa de equilibrio por kilómetro recorrido, no cubren la totalidad de gastos necesarios para prestar el servicio (gastos de personal, carburantes repuestos, etc...) produciéndose un déficit en el resultado de esta actividad. Este déficit es compensado por superávit de las actividades de gestión publicitaria, gestión de aparcamientos y consultoría, permitiendo de esta forma que la sociedad se encuentre en equilibrio financiero.

10.1.2. Ingresos por actividad y gastos de explotación⁽¹⁾



Datos (en miles de euros)

(*) Comparativa respecto a los datos del 2013.

(**) En color más claro, representados los gastos de explotación más significativos.

(1) Teniendo en cuenta los ingresos y gastos de la extinta Madrid Movilidad durante el año 2013 no contemplados en la Cuenta de Pérdidas y Ganancias.

(2) Incluye las subvenciones y transferencias del Consorcio Regional de Transportes de Madrid y del Ayuntamiento de Madrid.

(3) Incluye la cartera nacional e internacional.

(4) Reducción de costes de carburantes (por su descenso de precio).

Ingresos por actividad (datos en miles de euros)

INGRESOS	2014	2013	Δ % 2014/2013
Transporte Urbano	444.646	454.917	↓ 2,26%
Aparcamientos	7.537	6.940	↑ 8,60%
Gestión Publicitaria	7.153	3.511	↑ 103,73%
Consultoría	1.767	405	↑ 336,30%
Subvenciones y Aportaciones	41.224	42.985 ^(*)	↓ 4,10%
Resto	27.459	16.387 ^(*)	↑ 67,57%
TOTALES	529.786	525.145^(*)	↑ 0,88%

(*) Teniendo en cuenta los ingresos de la extinta Madrid Movilidad durante el año 2013 no contemplados en la Cuenta de Pérdidas y Ganancias.

10.1.3. Balance y Cuentas de Pérdidas y Ganancias

Gastos de explotación (datos en miles de euros)

GASTOS	2014	2013 ^(*)	Δ % 2014/2013
Personal Activo	399.134	400.939	↓ 0,45%
Carburantes y Lubricantes	43.841	47.446	↓ 7,60%
Trabajos de Terceros	725	661	↑ 9,68%
Conservación	7.687	7.735	↓ 0,62%
Material y Utillaje	10.908	10.387	↑ 5,02%
Neumáticos	1.179	1.076	↑ 9,57%
Seguros	6.637	6.645	↓ 0,12%
Tributos	2.274	3.966	↓ 42,66%
Amortizaciones	34.510	36.305	↓ 4,94%
Otros gastos	16.272	26.567	↓ 38,75%
TOTALES	523.167	541.727	↓ 3,43%

(*) Teniendo en cuenta los ingresos de la extinta Madrid Movilidad durante el año 2013 no contemplados en la Cuenta de Pérdidas y Ganancias.

Balance al cierre del ejercicio 2014 (euros)

ACTIVO	31/12/2014	31/12/2013 ^(*)
A) ACTIVO NO CORRIENTE	393.590.253	422.689.007
I. Inmovilizado intangible	534.422	1.238.099
II. Inmovilizado material	390.683.101	417.779.411
III. Inversiones inmobiliarias	273.000	281.111
IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	-	721.561
V. Inversiones financieras a largo plazo	2.093.873	2.662.968
VI. Activos por impuesto diferido	5.857	5.857
B) ACTIVO CORRIENTE	51.903.579	35.691.433
I. Activos no corrientes mantenidos para la venta	984.082	984.082
II. Existencias	4.104.289	4.316.742
III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	41.020.557	26.596.932
V. Inversiones financieras a corto plazo	422.184	360.601
VI. Periodificaciones a corto plazo	1.760.666	1.949.465
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	3.611.801	1.483.611
TOTAL ACTIVO (A + B)	445.493.832	458.380.440

(*) No se encuentran integrados los resultados de la extinta Madrid Movilidad para el año 2013.

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	31/12/2014	31/12/2013 (*)
A) PATRIMONIO NETO	217.202.680	212.979.077
A-1) Fondos propios	141.369.157	128.667.345
I. Capital	115.501.278	115.501.278
III. Reservas	49.342.376	39.318.898
V. Resultados de ejercicios anteriores	-26.152.831	-4.616.070
VII. Resultado del ejercicio	2.678.334	-21.536.761
A-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	75.833.523	84.311.732
B) PASIVO NO CORRIENTE	123.478.619	141.899.995
I. Provisiones a largo plazo	8.908.619	5.170.402
II. Deudas a largo plazo	114.341.896	136.476.034
IV. Pasivos por impuesto diferido	228.104	253.559
C) PASIVO CORRIENTE	104.812.533	103.501.368
III. Deudas a corto plazo	47.647.704	47.727.176
IV. Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	538.700	-
V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	56.113.034	55.250.760
VI. Periodificaciones a corto plazo	513.095	523.432
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)	445.493.832	458.380.440

(*) No se encuentran integrados los resultados de la extinta Madrid Movilidad para el año 2013.

Cuenta de Pérdidas y Ganancias correspondiente al ejercicio anual a 31 de diciembre de 2014 (en euros)

	2014	2013 (*)	Δ% 2014/2013
A) OPERACIONES CONTINUADAS			
1. Importe neto de la cifra de negocios	452.523.309	454.916.670	↓ 0,53%
3. Trabajos realizados por la empresa para su activo	1.056.693	98.891	↑ 968,54%
4. Aprovisionamientos	-56.651.254	-59.164.016	↑ 4,25%
5. Otros ingresos de explotación	63.786.662	18.227.001	↑ 249,96%
6. Gastos de personal	-399.133.815	-383.252.239	↑ 4,14%
7. Otros gastos de explotación	-32.871.255	-35.158.293	↓ 6,50%
8. Amortización de inmovilizado	-34.510.633	-35.920.237	↓ 3,92%
9. Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	11.728.754	14.087.722	↓ 16,74%
10. Excesos de provisiones	174.566	962.324	↓ 81,86%
11. Deterioro y resultado por enajenaciones de inmovilizado	477.273	449.515	↑ 6,18%
14. Otros resultados	38.587	7.500.153	↓ 99,49%
A. 1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (1+3+4+5+6+7+8+9+10+11+14)	6.618.887	-17.252.509	↑ 138,36%
12. Ingresos financieros	122.528	190.593	↓ 35,71%
13. Gastos financieros	-4.097.470	-4.447.589	↓ 7,87%
16. Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros	34.389	-	
A. 2) RESULTADO FINANCIERO (12+13)	-3.940.553	-4.256.996	↓ 7,43%
A. 3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (A.1 + A.2)	2.678.334	-21.509.505	↑ 112,45%
17. Impuestos sobre beneficios	-	-27.256	
A. 4) RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS (A.3+ 17)	2.678.334	-21.536.761	↑ 112,44%
A. 5) RESULTADO DEL EJERCICIO (A.4)	2.678.334	-21.536.761	↑ 112,44%
	2.678.334	-21.536.761	↑ 112,44%

(*) No se encuentran integrados los resultados de la extinta Madrid Movilidad para el año 2013.

10.2. Inversión/financiación responsable



Gastos e inversiones ambientales

	2014	2013	Δ% 2014/2013
Vehículos eco-eficientes	1.355.408	13.154.190	↓ 89,70% ⁽¹⁾
Filtros de partículas	2.621.593	3.548.450	↓ 26,12%
Descontaminación de suelos	565.241	224.860	↑ 151,37%
Eliminación de residuos	74.774	72.326	↑ 3,38%
TOTALES⁽¹⁾	4.617.016	16.999.826	↓ 72,84%⁽¹⁾

(1) Vehículos eco-eficientes incorporados en 2014 vía contrato de arrendamiento operativo cuando en el año 2013 la incorporación de vehículos eco-eficientes se produjo vía adquisición de los mismos.

11. Índice de contenidos GRI



Contenidos básicos generales obligatorios G4 GRI. Opción de conformidad "esencial"

INDICADORES		APARTADO	OBSERVACIONES/ RESPUESTAS
Estrategia y análisis			
G4-1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia y la estrategia seguida en materia de sostenibilidad.	1.Carta del Director Gerente	Reportado
Perfil de la organización			
G4-3	Nombre de la organización.	4.Estrategia y Gestión/4.1.Nuestro compromiso	Reportado
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	4.Estrategia y Gestión/4.2.Nuestros servicios/4.2.1 Calidad del servicio prestado	Reportado
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	4.Estrategia y Gestión/4.1.Nuestro compromiso	Reportado
G4-6	Países en los que opera la organización y nombre de aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para asuntos de sostenibilidad objeto de la Memoria.	4.Estrategia y Gestión/4.2.Nuestros servicios/4.2.1. Calidad del servicio prestado	Reportado
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	4.Estrategia y Gestión/4.1.Nuestro compromiso	Reportado
G4-8	Mercados a los que sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	4.Estrategia y Gestión/4.2.Nuestros servicios/4.2.1. Calidad del servicio prestado	Reportado
G4-9	Escala de la organización.	3.Principales cifras 2014 4.Estrategia y Gestión/ 4.2.Nuestros servicios/ 4.2.1. Calidad del servicio prestado	Reportado
G4-10	Desglose del colectivo de trabajadores: a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Existencia de trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comunicar todo cambio significativo en el número de trabajadores (p.ej. contrataciones estacionales).	8.Recursos Humanos/8.2.Nuestras actuaciones/8.2.1. Empleo de Calidad	Reportado

Contenidos básicos generales obligatorios G4 GRI. Opción de conformidad "esencial"

INDICADORES		APARTADO	OBSERVACIONES/ RESPUESTAS
G4-11	Porcentaje del total de empleados cubiertos por convenios colectivos.	--	100%
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	9.Sociedad/9.1.Compromiso con la sociedad/9.1.2.Gestión de la cadena de suministro	
G4-13	Cambios significativos en el tamaño de la organización, la estructura, la propiedad o su cadena de suministro.	--	A todos los niveles por la fusión con la extinta empresa municipal Madrid Movilidad
G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	1.Carta del Director Gerente 10.Gestión económica-financiera responsable	Reportado
G4-15	Listado de las cartas los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	4.Estrategia y Gestión/ 4.2.Nuestros servicios 6.Infraestructuras/ 6.2.Nuestras actuaciones/ 6.2.3. Accesibilidad Universal 7.Medio Ambiente/ 7.2.Nuestras actuaciones/ 7.2.1.Calidad del Aire y Cambio Climático 8.Recursos Humanos/ 8.2.Nuestras actuaciones/ 8.2.2. Formación 9.Sociedad/ 9.2.Nuestras actuaciones/ 9.2.2.Contribución social	Reportado
G4-16	Listado de asociaciones y organizaciones de la promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece o apoya.	4.Estrategia y Gestión/ 4.2.Nuestros servicios 6.Infraestructuras/ 6.2.Nuestras actuaciones/ 6.2.3. Accesibilidad Universal 8.Recursos Humanos/ 8.2.Nuestras actuaciones/ 8.2.2. Formación 9.Sociedad/ 9.2.Nuestras actuaciones/ 9.2.2.Contribución social	Reportado
Aspectos materiales y límites identificados			
G4-17	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización o documentos equivalentes. Informar si alguna entidad incluida en los estados financieros consolidados de la organización o documentos equivalentes no está considerada en el informe.	10.Gestión económica-financiera responsable	Reportado

Contenidos básicos generales obligatorios G4 GRI. Opción de conformidad "esencial"

INDICADORES		APARTADO	OBSERVACIONES/ RESPUESTAS
G4-18	Proceso de la definición del contenido de la Memoria y de los límites para cada aspecto. Explicar cómo la organización ha aplicado los Principios de Información para la definición del contenido.	2. Acerca de esta Memoria	Reportado
G4-19	Listado de aspectos materiales identificados durante el proceso de definición del contenido de la Memoria.	2.Acerca de esta Memoria/2.1.Determinación del contenido de la Memoria	Reportado
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto Material. Indicar cualquier limitación concreta.	--	No existen limitaciones concretas que afecten a los aspectos materiales identificados dentro de la organización
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto Material. Indicar cualquiera limitación concreta.	--	No existen limitaciones concretas que afecten a los aspectos materiales identificados fuera de la organización
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	2. Acerca de esta Memoria	Reportado
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	2. Acerca de esta Memoria	Reportado
Implicación de stakeholders o Grupos de Interés			
G4-24	Listados de los Grupos de Interés a la organización.	5.Gestión de la Comunicación-Transparencia Informativa/5.1.Nuestro compromiso/5.1.1.Comunicación con los Grupos de Interés	Reportado
G4-25	Base para la elección de los Grupos de Interés con los que se trabaja.	2.Acerca de esta Memoria/2.1.Determinación del contenido de la Memoria	Reportado
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los Grupos de Interés, incluida la frecuencia con la que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas. Señalar si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la Memoria.	2.Acerca de esta Memoria/2.1.Determinación del contenido de la Memoria	Reportado
G4-27	Cuestiones y problemas clave surgidos a raíz de la participación de los Grupos de Interés y evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su Memoria. Especifique qué Grupos de Interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	2.Acerca de esta Memoria/2.1.Determinación del contenido de la Memoria	Reportado

Contenidos básicos generales obligatorios G4 GRI. Opción de conformidad "esencial"

INDICADORES		APARTADO	OBSERVACIONES/ RESPUESTAS
Perfil del informe			
G4-28	Periodo objeto de la Memoria.	2.Acerca de esta Memoria	Reportado
G4-29	Fecha de la última Memoria (si procede).	2.Acerca de esta Memoria	Reportado
G4-30	Ciclo de presentación de la Memoria.	2.Acerca de esta Memoria	Reportado
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que pueden surgir en relación con el contenido de la memoria.	Contraportada	Reportado
G4-32	a. Opción "de conformidad" con la Guía elegido. b. Índice de GRI de la opción elegida. c. Referencia al informe de Verificación externa si la Memoria se ha sometido a tal verificación.	2. Acerca de esta Memoria 11. Índice de contenidos GRI	Reportado
G4-33	a. Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la Memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la Memoria de sostenibilidad, indicar el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la Memoria de sostenibilidad de la organización.	--	Esta Memoria no ha sido verificada externamente
Gobierno			
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y comités del órgano superior de gobierno, responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	4.Estrategia y Gestión/ 4.1.Nuestro compromiso/ 4.1.1. Estrategia	Reportado
Ética e integridad			
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	4.Estrategia y Gestión/ 4.1.Nuestro compromiso/ 4.1.1. Estrategia	Reportado

Contenidos básicos específicos obligatorios G4 GRI. Opción de conformidad "esencial"

ECONOMÍA		APARTADO	OBSERVACIONES/ RESPUESTAS
Desempeño económico			
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	10.Gestión económica-financiera responsable/ 10.1. Desempeño económico	Reportado
Presencia en el mercado			
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	10.Gestión económica-financiera responsable/ 10.1. Desempeño económico	Reportado
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	--	El salario inicial de los trabajadores de la EMT es superior al salario mínimo y no establece diferencias de género según se define en el convenio colectivo de aplicación
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	--	100%. Las actividades significativas de la organización se desarrollan a nivel nacional, siendo por tanto, la contratación local
Prácticas de adquisición			
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	--	100%. Las actividades significativas de la organización se desarrollan a nivel nacional, siendo por tanto, la contratación local

Contenidos básicos específicos obligatorios G4 GRI. Opción de conformidad "esencial"

MEDIO AMBIENTE		APARTADO	OBSERVACIONES/ RESPUESTAS
Materiales			
G4-EN1	Peso o volumen de los materiales empleados (distinguir entre materiales no renovables y materiales renovables).	7.Medio Ambiente/7.2.Nuestras actuaciones/ 7.2.7. Consumo y uso eficiente de materiales	Reportado
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	7.Medio Ambiente/7.2.Nuestras actuaciones/ 7.2.7. Consumo y uso eficiente de materiales	Reportado
Energía			
G4-EN3	Consumo energético interno.	7.Medio Ambiente/7.2.Nuestras actuaciones/7.2.2.Consumo y eficiencia energética, 7.2.3.Consumo de combustibles fósiles y 7.2.4.Consumo de energía eléctrica	Reportado
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	7.Medio Ambiente/7.2.Nuestras actuaciones/7.2.2.Consumo y eficiencia energética, 7.2.3.Consumo de combustibles fósiles y 7.2.4.Consumo de energía eléctrica	Reportado
Agua			
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	7.Medio Ambiente/7.2.Nuestras actuaciones/ 7.2.6.Consumo responsable del agua	Reportado
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	7.Medio Ambiente/7.2.Nuestras actuaciones/ 7.2.6.Consumo responsable del agua	Reportado
Emisiones			
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	7.Medio Ambiente/7.2.Nuestras actuaciones/7.2.1.Calidad del Aire y Cambio Climático	Reportado
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	7.Medio Ambiente/7.2.Nuestras actuaciones/7.2.1.Calidad del Aire y Cambio Climático	Reportado
G4-EN21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas.	7.Medio Ambiente/7.2.Nuestras actuaciones/7.2.1.Calidad del Aire y Cambio Climático	Reportado

Contenidos básicos específicos obligatorios G4 GRI. Opción de conformidad "esencial"

MEDIO AMBIENTE		APARTADO	OBSERVACIONES/ RESPUESTAS
Efluentes y residuos			
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	7.Medio Ambiente/ 7.2.Nuestras actuaciones/ 7.2.8.Contaminación de suelos y vertidos	Reportado
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	7.Medio Ambiente/ 7.2.Nuestras actuaciones/ 7.2.5.Gestión de los residuos	Reportado
Cumplimiento regulatorio			
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	--	No se han producido multas significativas de carácter ambiental
General			
G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	10.Gestión económica-financiera responsable/10.2.Inversión/ financiación responsable	Reportado
Evaluación ambiental de los proveedores			
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales..	--	Existe información y documentación que la Empresa solicita para el control, seguimiento y verificación del cumplimiento de criterios ambientales

Contenidos básicos específicos obligatorios G4 GRI. Opción de conformidad "esencial"

PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		APARTADO	OBSERVACIONES/ RESPUESTAS
Empleo			
G4-LA1	Numero y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	8.Recursos Humanos/8.2.Nuestras actuaciones/8.2.1.Empleo de Calidad	Reportado
Salud y seguridad en el trabajo			
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para direcciones y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	--	El 100% de los trabajadores está representado en dichos comités
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo.	8.Recursos Humanos/ 8.2.Nuestras actuaciones/8.2.3.Prevenición y Seguridad Laboral	Reportado. No existen diferencias significativas en la segmentación por sexo
Capacitación y educación			
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	8.Recursos Humanos/ 8.2.Nuestras actuaciones/ 8.2.2.Formación	Reportado. No existen diferencias significativas en la segmentación por sexo
Diversidad e igualdad de oportunidades			
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertinencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	8.Recursos Humanos/8.2.Nuestras actuaciones/8.2.1.Empleo de Calidad	Reportado parcialmente
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres			
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	8.Recursos Humanos/8.2.Nuestras actuaciones/8.2.1.Empleo de Calidad	Reportado. El Plan de Igualdad garantiza la igualdad de trato en el ámbito salarial
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores			
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	--	Existe información y documentación que la Empresa solicita para el control, seguimiento y verificación del cumplimiento de criterios laborales
194			

Contenidos básicos específicos obligatorios G4 GRI. Opción de conformidad "esencial"

DERECHOS HUMANOS		APARTADO	OBSERVACIONES/ RESPUESTAS
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos			
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	--	Existe información y documentación que la Empresa solicita para el control, seguimiento y verificación del cumplimiento de derechos humanos
SOCIEDAD		APARTADO	OBSERVACIONES/ RESPUESTAS
Evaluación de la repercusión social de los proveedores			
G4-S09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en funciones de criterios relacionados con la repercusión social.	--	Existe información y documentación que la Empresa solicita para el control, seguimiento y verificación del cumplimiento de criterios sociales
RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO		APARTADO	OBSERVACIONES/ RESPUESTAS
Salud y seguridad del cliente			
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluados para promover mejoras.	6.Infraestructuras/6.2.Nuestras actuaciones/6.2.4.Seguridad operacional y vial e integral	Reportado
Privacidad de los clientes			
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de privacidad y la fuga de datos de los clientes.	--	No se han presentado reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes
			195



Datos de contacto:

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

Síguenos en:

-  [emtmadridmedia](https://www.youtube.com/emtmadridmedia)
-  [EMTMadrid](https://www.facebook.com/EMTMadrid)
-  [@EMTmadrid](https://twitter.com/EMTmadrid) [@EMTincidencias](https://twitter.com/EMTincidencias)
-  blogemtmadrid.es