

**Memoria de
Responsabilidad
Corporativa
2016**



ÍNDICE DE CONTENIDOS

Página

1. MENSAJE DE DIRECCIÓN	5
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES	8
Principales Cifras de 2016	9
Mucho más que un transporte: La EMT	13
Centros de la EMT en Madrid	14
Organigrama	15
Órganos de gobierno de la EMT	16
Misión, Visión y Valores	17
Plan Estratégico	17
Política de Responsabilidad Social Corporativa	18
Sistema de Gestión Implantados	19
Retos 2017	20
3. SERVICIO	21
Al servicio de la ciudad: nuestra visión	22
Principales cifras	23
Cumplimiento de hitos	24
Líneas de actuación 2016	25
Calidad del Servicio	25
Transporte colectivo urbano	25
Gestión de Ayuda a la Movilidad	30
Servicio de Gestión de Ayuda a la Movilidad	31
Intervenciones	32
Procedimiento de eliminación de vehículos	33
Campañas especiales	34
Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento (SACE)	35
Gestión de Aparcamientos	37
Gestión publicitaria	39
Consultoría	40
Proyectos Internacionales de Investigación	41
Proyectos de modelización	43
BiciMAD	43
Bicicletas	43
Servicio de vallas	44
Infraestructuras	45
Inversiones	49
I + D + I	49
Gestión de Tecnologías	49
Movilidad Sostenible	52
Promoción de la Movilidad Sostenible	52
Recarga de vehículos eléctricos y Carsharing	54

Accesibilidad Universal	55
Accesibilidad Universal en el Material Móvil e Instalaciones	56
Accesibilidad en los Sistemas de información y comunicación	57
Participación Activa en Proyectos de Accesibilidad Universal	59
Seguridad Integral	62
Seguridad operacional	62
Seguridad Vial	62
Seguridad de la información	63
Retos 2017	64

4. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN 66

Cercanos a nuestros grupos de interés: nuestra visión	67
Principales cifras	67
Cumplimiento de hitos	68
Líneas de Actuación 2016	69
Comunicación con los Grupos de Interés	69
Canales de comunicación con los Grupos de Interés	71
Gestión de la información	72
Redes sociales, aplicaciones y página web	72
Centro de Gestión de la información (CGI)	74
Atención al Cliente	75
Oficina de Atención al Cliente (OAC)	75
Evolución peticiones, reclamaciones y sugerencias	76
Servicio de Atención Móvil al Cliente (SAM)	79
Seguridad de la Información	80
Retos 2017	81

5. RECURSOS HUMANOS 82

Las personas: nuestro mejor valor, nuestra visión	83
Principales cifras	83
Cumplimiento de hitos	84
Líneas de actuación 2016	85
Comunicación interna	86
Empleo de calidad	87
Contratos indefinidos	87
Conciliación de la vida laboral y personal	88
Plan de Igualdad	88
Gabinete social	90
Beneficios Sociales	91
Premios a empleados	91
Diálogo social / Relación sindicatos	92
Formación y desarrollo profesional	92
Formación de ingreso	93
Formación continua de Empresa	93
Formación profesional y universitaria en prácticas	95
Prevención y Seguridad Laboral	96

Accidentabilidad Laboral	97
Absentismo Laboral	99
Retos 2017	100

6. MEDIO AMBIENTE 101

Compromiso con el Medio Ambiente: Nuestra visión	102
Principales cifras	102
Cumplimiento de hitos	103
Líneas de actuación 2016	104
Sistema de Gestión Ambiental	104
Calidad de Aire y Cambio Climático	105
Emisiones	105
Combustibles alternativos	109
Plan de Calidad del Aire	110
Consumos y eficiencia energética	110
Consumo de combustibles fósiles	111
Consumo de energía eléctrica	112
Consumo de agua	113
Consumo de papel	114
Gestión de residuos	114
Valorización de los residuos	116
Suelos	118
Prevención, control y tratamiento de suelos contaminados	118
Retos 2017	119

7. SOCIEDAD 120

Acuerdos por el bien común: Nuestra visión	121
Cumplimiento de hitos	121
Líneas de actuación 2016	122
Compromiso responsable en la cadena de suministro	123
Gestión de la cadena de suministro	123
Contratación pública responsable	123
Contribución social	126
Fomento del empleo, la formación e investigación	126
Información y sensibilización: participación en foros y seminarios	127
Colaboraciones con Fundaciones y ONG´s	130
Otras acciones	133
Retos 2017	135

8. GESTIÓN ECONÓMICA 136

Gestión económica sostenible: nuestra visión	137
Hito 2016	137
Principales cifras	137
Ingresos por actividad y gastos de explotación	138
Índice de cobertura tarifaria en el servicio de transporte	139

Resultado financiero	140
Balance y cuentas de Pérdidas y Ganancias	140
Gastos e inversiones ambientales	143
Inversiones financieramente sostenibles	144
Retos 2017	144

9. ACERCA DE ESTA MEMORIA **145**

Contenido y alcance	145
Materialidad	145
Principios de Calidad de la Memoria	147

10. ÍNDICE GRI **148**

Mensaje de la Dirección

Un año más, la EMT publica su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) bajo los parámetros del Global Reporting Initiative (GRI), organización internacional que define los aspectos más importantes sobre los que se recomienda aportar información en relación a esta materia. La Memoria que ahora presentamos pretende comunicar las acciones llevadas a cabo en los ámbitos económico, social y medioambiental, que dan respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros Grupos de Interés.

Es objetivo de la EMT ser agente de referencia de la movilidad urbana de Madrid, satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y del conjunto de personas que transitan por la ciudad, y ofrecer un servicio con los mayores estándares de calidad. Pero también el ser una organización de referencia desde el punto de vista de la Responsabilidad Social Corporativa y del respeto al Medio Ambiente, y consolidarse como empresa eficiente y transparente a través de la mejora de los procesos y la gestión eficiente de los recursos.

Acontecimiento significativo en este año 2016 ha sido la incorporación del servicio de alquiler de bicicletas a nuestra carta de actividades gracias a la cesión del contrato integral de BiciMad a la EMT por parte del Ayuntamiento. El esfuerzo de la EMT desde que la cesión se hizo efectiva, se ha centrado en la estabilización y recuperación del sistema, cuya mejora se empieza a apreciar en el último mes del año, tanto en cifras operativas como en la opinión pública.

Dentro del ámbito de la Estrategia y la Gestión, 2016 ha sido el año de estudio, análisis y diagnóstico de la situación actual de la EMT, con propuestas de mejora identificadas que servirán de base para la elaboración del nuevo Plan Estratégico 2017-2020. La filosofía de este Plan Estratégico es la participación de todos los componentes de la EMT.

Durante 2016, el número de viajeros ha aumentado en más de 24 millones con respecto al año anterior, transportando a más de 430 millones de viajeros a través de 205 líneas de autobús. De estos viajeros, más de 7 millones lo han sido en las líneas especiales de la EMT para cubrir el trayecto que las líneas de Metro suspendidas por obras.

Se ha continuado trabajando en la Accesibilidad Universal y Diseño para Todos con el compromiso que asumimos hace años y para el que trabajamos día a día, adquiriendo 200 autobuses que incorporan doble plataforma central, lo que permitirá el acceso de hasta 2 sillas de ruedas. De igual forma, en los autobuses antiguos se han realizado trabajos de adaptación y ampliación del espacio de la plataforma central para compatibilizar el uso de personas en sillas de ruedas con cochecitos de niños.

Hay que mencionar en este sentido la elección por parte de la División de Política Social y Desarrollo de las Naciones Unidas (ONU), del sistema de información acústica y visual

embarcado en los autobuses de la EMT como uno de los cinco casos de éxito en el mundo en materia de buenas prácticas para el desarrollo urbano accesible.

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

Asimismo, la gestión realizada en el apartado de Ayuda a la Movilidad ha experimentado mejoras que se materializan en la centralización del sistema de gestión de los aparcamientos, que permitirá operar de forma remota desde un centro de control común integrando la información disponible en todos los aparcamientos.

En 2016, la EMT ha gestionado 16 aparcamientos públicos y de residentes, y un total de 5.540 plazas. En dos de ellos se ha llevado a cabo una prueba piloto de uso disuasorio para incentivar el uso del transporte público, cuyos resultados serán estudiados y formarán parte del desarrollo del Plan de Calidad del Aire 2017-2020.

La innovación forma parte de la estrategia empresarial de la EMT y permite mejorar constantemente sus servicios ofreciendo una mayor calidad de los mismos. Ello la posiciona como un referente para el transporte urbano, tanto nacional como internacional, estando presente en proyectos internacionales de Investigación y Desarrollo cuyo objetivo es el de aplicar las tecnologías a la mejora de la movilidad y del medio ambiente. Este es el caso del proyecto ECCENTRIC, iniciado en septiembre 2016.

Todos estos logros no habrían sido posibles sin el capital humano con el que cuenta la Empresa, que mantiene una plantilla de más de 8.700 personas. A lo largo de 2016, se ha firmado el nuevo Convenio Colectivo para los años 2016 y 2017 que aúna y equipara las condiciones laborales entre los colectivos de EMT y de la extinta Madrid Movilidad iniciado en 2015.

Por otra parte, el aumento de las acciones formativas impartidas durante el año, tanto de nuevo ingreso como de formación continua, ha significado un aumento en el número de personas que han accedido a ellas, alcanzándose por ejemplo, un total de más de 3.500 personas en formación continua.

La EMT es consciente de que su actividad incide directamente en el medio ambiente y fundamentalmente en la calidad del aire de la ciudad. Por este motivo, y fruto del compromiso adquirido, la Empresa trabaja en aplicar medidas que reduzcan las emisiones contaminantes generadas por su flota a través de la mejora de los vehículos, uso de nuevos combustibles, incorporación de vehículos eléctricos, etc., así como de aquellas generadas por sus instalaciones.

Un ejemplo de ello es la clasificación ecológica EURO VI de los nuevos autobuses adquiridos, todos ellos de gas natural y eléctricos, que sustituirán a otros de clasificación inferior, y la

mejora continua en los procesos de gestión de residuos llevada a cabo en nuestros Centros de Operaciones.

Para crear un entorno de confianza para nuestros Grupos de Interés, la EMT mantiene y mejora los diferentes canales de comunicación que tiene establecidos con ellos. Este ejercicio se ha potenciado el uso de las redes sociales como instrumento de relación, afianzando así el uso de las nuevas tecnologías. De esta forma, las impresiones de Facebook y Twitter han aumentado un 58,7% y 34,88% respectivamente.

Como parte integrante y partícipe de la Sociedad que es, la EMT contribuye a su Desarrollo Sostenible con acciones de concienciación sobre aspectos éticos, sociales y medioambientales, a través de la formación, la sensibilización y su divulgación. Participa en jornadas y foros relacionados con su actividad y la sostenibilidad, y colabora con distintas organizaciones en causas dirigidas a conseguir la mejora social, económica y ambiental del entorno. Un ejemplo de ello son las acciones específicas de formación y entrenamiento en el ámbito de la Accesibilidad Universal, del Servicio de Atención Móvil al Cliente en calle en colegios y en centros de personas con discapacidad, cuyo fin es garantizar su seguridad y autonomía.

El año 2017 volverá a ser un año de retos y oportunidades, y continuaremos poniendo en práctica los valores fundamentales que caracterizan a la EMT en el desarrollo y mejora de todas las actuaciones presentes y futuras que responden a nuestros Grupos de Interés: calidad del servicio, sostenibilidad y compromiso, y eficiencia. Alguno de estos importantes retos serán la actualización e implantación del nuevo Plan Estratégico que conllevará cambios estructurales y operativos, la actualización del Plan de Igualdad de la Empresa así como el reto de implantación de la electrificación de una línea de EMT empleando autobuses eléctricos con recarga de oportunidad en sus cabeceras y ampliar así la autonomía de los vehículos.



Álvaro Fernández Heredia

Presentación de la EMT

Principales Cifras 2016

Desempeño Económico



541.202 miles €

Activo

544.745 miles €

Ingresos de explotación

238.423 miles €

Pasivo exigible

531.704 miles €

Gastos de explotación

11.064 miles €

Resultado ejercicio

Financiación/ inversión responsable

72 miles €

Gastos eliminación de
residuos

409 miles €

Gastos descontaminación
de suelos

1.166 miles €

Gastos arrendamiento
vehículos eco-eficientes

65.456 miles €

Inversión vehículos eco-
eficientes



Calidad del servicio



TRANSPORTE URBANO COLECTIVO

GESTIÓN DE AYUDA A LA MOVILIDAD Y GESTIÓN DE APARCAMIENTOS

204 líneas	3.610 km longitud líneas	82 grúas
1.915 autobuses	88.487.345 km recorridos	79.845 intervenciones de grúas
10.271 paradas	430.109.731 viajeros transportados	86.282 metros carril-bus vigilado
13,31 km/h velocidad en línea	1.178.118 promedio diario de viajeros transportados	5.540 plazas aparcamientos gestionadas

Atención al cliente



3.068 personas atendidas presencialmente	223.333 Llamadas recibidas
16.298 peticiones, reclamaciones y sugerencias	13.353 objetos encontrados

Gestión y mantenimiento flota de autobuses



9,3 años

antigüedad autobuses

3,03 averías

reparadas por 1.000 km

3.452 inspecciones

técnicas de vehículos

Accesibilidad Universal



100%

vehículos accesibles

200 autobuses

nuevos con doble espacio en la plataforma central

62% vehículos con elementos adicionales más allá de la normativa

36 vehículos

reformados

Empleo de Calidad



8.790

plantilla total

92,26%

contratos indefinidos

501

nuevas contrataciones

Formación



FORMACIÓN CONTINUA

383 cursos

79.500 horas de
formación

FORMACIÓN DE INGRESO (nuevo ingreso y reingreso)

24 cursos

74.244 horas de
formación

Calidad del Aire y Cambio Climático

0,47% aumento

emisiones CO₂ :

↑ 0,87% combustibles
de vehículos

↓ 6,65% combustibles
instalaciones

90 gr CO₂ por viajero
Km

72% flota verde

↓ **5,55%** gr CO₂
por Km

Mucho más que un transporte: La EMT

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

La Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT) es una sociedad anónima, propiedad del Ayuntamiento de Madrid, integrada en el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM), autoridad encargada de la planificación del transporte público en Madrid.

El compromiso de la EMT es prestar un servicio de transporte público eficaz y eficiente con un óptimo nivel de calidad. Para ello, la EMT está sometida a un continuo proceso de modernización y de mejora de su flota de autobuses y de sus sistemas y equipamientos de gestión.



Las líneas de actividad de la EMT son las siguientes:

EMT Bus

- Prestación del servicio de transporte público urbano colectivo de superficie mediante autobús en la ciudad de Madrid.

EMT Movilidad

- Servicio de retirada de vehículos de la vía pública –según lo establecido en la Ordenanza de movilidad de la ciudad de Madrid–, servicio de retirada y custodia de vehículos abandonados y SACE (Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento).

EMT Aparcamientos

- Gestión integral de aparcamientos públicos municipales (rotación, residentes y mixtos).

BiciMAD

- Servicio de alquiler público de bicicletas eléctricas

Consultoría e internacionalización

- Consultoría, ingeniería y operación de redes de transportes en todo el mundo.

Explotación publicitaria

- Gestión de la explotación publicitaria de los autobuses y supervisión de la explotación de marquesinas

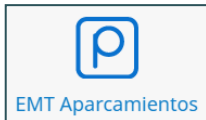
+ Info: MÓDULO SERVICIO



Centros de la EMT en Madrid



Ubicación de los Centros de Operaciones de EMT



Aparcamientos Públicos de rotación gestionados por la EMT



Aparcamientos Públicos de residentes gestionados por la EMT



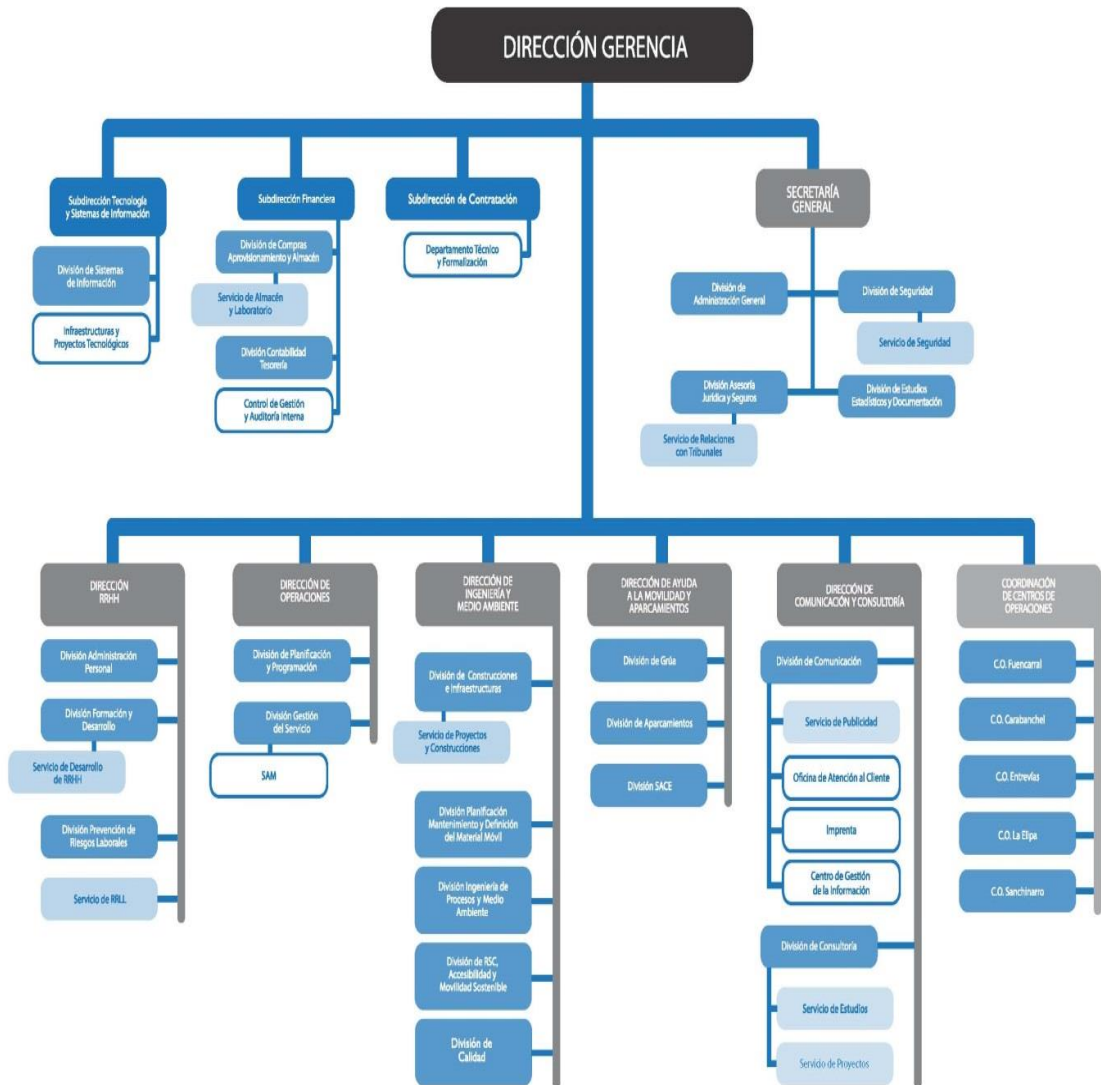
Depósitos de grúas gestionados por la EMT



Estaciones BiciMad

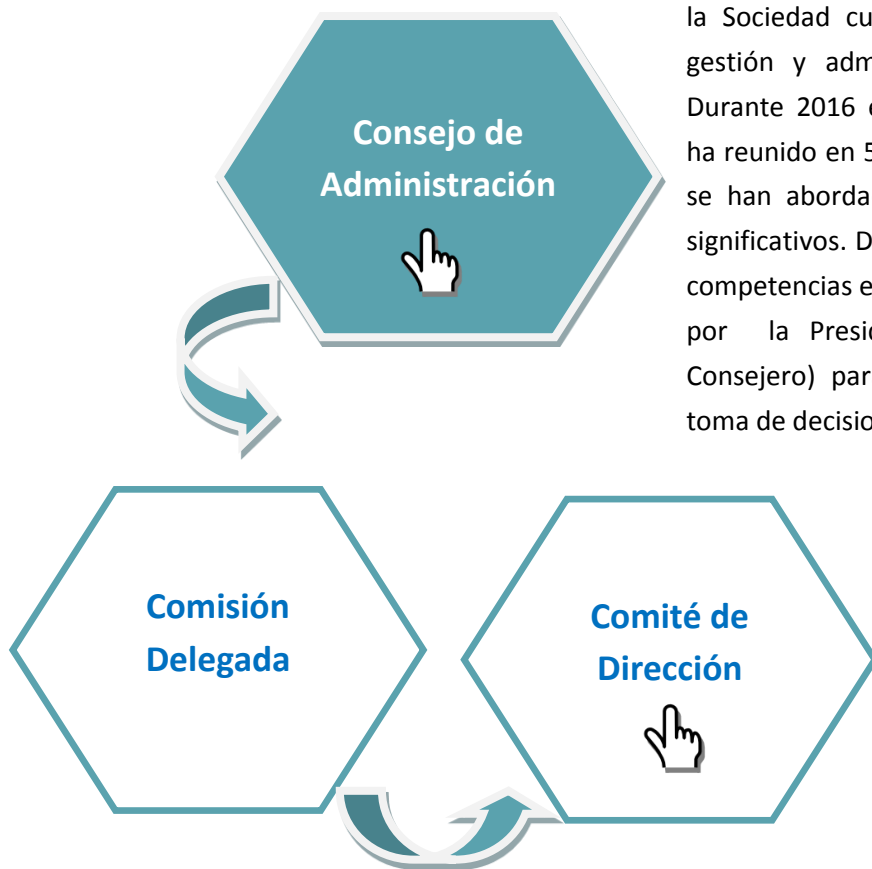


Organigrama



Órganos de gobierno de la EMT

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



El Consejo de Administración está integrado por 13 miembros designados por la Junta General de la Sociedad cuyas funciones son la dirección, gestión y administración de la organización. Durante 2016 el Consejo de Administración se ha reunido en 5 ocasiones, reuniones en las que se han abordado los logros y problemas más significativos. Dicho Consejo delega parte de sus competencias en la Comisión Delegada (formada por la Presidenta, el Vicepresidente y un Consejero) para dar una mayor agilidad a la toma de decisiones.

El Comité de Dirección, coordinado por el Director Gerente de la EMT, está compuesto por el equipo directivo de la Empresa, y es el encargado de definir las estrategias para el logro de objetivos, evaluar periódicamente el grado de cumplimiento, realizar propuestas de mejora e inversiones y alinear las estrategias y acciones específicas con las generales de la organización. Es el principal órgano consultivo del Consejo de Administración.

Misión, Visión y Valores

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



Plan Estratégico

Con el fin de definir las actuaciones a llevar a cabo en la Empresa en los próximos años, la EMT ha desarrollado durante 2016 un diagnóstico de su situación actual con las propuestas de mejora identificadas, que constituirán la base sobre la que asentar el nuevo Plan Estratégico.

La filosofía de este Plan Estratégico es la participación de todos los componentes de la EMT.

Esta participación para llevar a cabo el diagnóstico se ha materializado mediante cuestionarios y reuniones con los empleados de la EMT, mediante el análisis de encuestas a usuarios y grupos de interés así como mediante el análisis de la documentación de la EMT, principalmente del Plan Estratégico anterior (2012-2015).

Política de Responsabilidad Social Corporativa

En 2016 la EMT ha trabajado en la elaboración de su Código Ético y de Conducta que será aprobado el próximo año. Su objetivo es el de establecer valores y pautas de comportamiento responsable y transparente.

La EMT establece su Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en base a principios de transparencia, ética, respeto al principio de legalidad y respeto a los derechos humanos, y alineada con los objetivos del pacto mundial. En el proceso de consolidar la integración de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en su estrategia y gestión, la EMT estableció contacto con sus Grupos de Interés para hacerles partícipes de la definición del Modelo y Política de RSC de la Empresa.

En esta Política se incluyen valores de honestidad, rigor, lealtad, solidaridad y tolerancia para con todos los Grupos de Interés, y su objetivo es establecer los principios básicos y el marco general de actuación para la gestión socialmente responsable de la Empresa y su actividad, que contribuya a mejorar el bienestar de las personas, impulsar el desarrollo económico y social, y crear valor sostenible para nuestros clientes, empleados, proveedores y para la sociedad en general y el medio ambiente.

Todo ello se materializa en los siguientes ámbitos de actuación:

- Estrategia, Gestión y Transparencia
- Buen Gobierno y Ética
- Medio Ambiente
- Clientes y Sociedad
- Recursos Humanos
- Gestión Económica Sostenible

+ INFO: Política de Responsabilidad
Social Corporativa de EMT



Sistemas de Gestión Implantados

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

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


Centros Certificados	UNE-EN ISO 9001	UNE-EN 13816	UNE-EN ISO 14001	EMAS III
	(renovados)*			(renovados)
Sede Central			● ⁽¹⁾	●
Oficina de Atención al Cliente	●			
Carabanchel	●	Líneas 121, 22, 31, 41, 65, 75	●	●
Entrevías	●	Líneas 24, 141, 145, 152, 310	●	
La Elipa			● ⁽²⁾	
Sanchinarro	●	Líneas 107, 174, 203	●	●

Calidad
Medio Ambiente

*Las normas están en fase de adaptación a las nuevas versiones 2015.

⁽¹⁾ ⁽²⁾ actualizados a la nueva versión 2015 de la norma.

Durante 2016, y como consecuencia de la auditoria para la renovación del certificado CSEAA (Certificado de Seguridad de Empresa de Autocares y Autobuses), que emite el Instituto Universitario de Investigación del Automovil (INSIA) + UNE-EN ISO 39001 sobre Sistemas de gestión de la seguridad vial, se han puesto en marcha las acciones correctivas necesarias, quedando finalizada su renovación en 2017.

+ INFO: Capítulo Servicios: Seguridad
Vial 

Cabe destacar el inicio de algunos proyectos importantes que finalizarán en el ejercicio próximo:

- Inicio de la implantación de un sistema integral de Gestión de Riesgos. Durante 2016 han sido detectados los eventos gestionables causantes de riesgos, y será en el ejercicio próximo cuando se realicen los cálculos de probabilidad e impactos para determinar el mapa de riesgos.
- Inicio de la elaboración de la Carta de Servicios de Transporte en Autobús Urbano y de la Carta de Servicios de la Grúa Municipal, siguiendo los estándares de calidad y el apoyo y asesoramiento de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid.

Retos 2017

Aprobación del Plan Estratégico 2017-2020

Aprobación e implantación del Código Ético y de Conducta de la Empresa

Definición de un sistema de control interno, basado en la selección y ajuste de indicadores operativos clave y la definición y consenso de los estándares de cumplimiento para todos ellos, con el objetivo final de poder llevar a cabo el seguimiento de la operativa de las 200 líneas existentes.

Certificación integrada de Normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015 del centro de operaciones de la Elipa y en los servicios de Dirección de Ayuda a la Movilidad y Aparcamientos

Continuación de la adaptación a la nueva versión de las Normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015 a todos los certificados existentes.

Finalización y publicación de la Carta de Servicios de Transporte en Autobús Urbano y de la Carta de Servicios de la Grúa Municipal.

Implantación de un Sistema Integral de Gestión de Riesgos.

Análisis de la imagen de la marca EMT.

Servicio

Al servicio de la ciudad: Nuestra Visión

- Ser el agente de referencia de la movilidad urbana de Madrid.
- Identificar, analizar y gestionar los riesgos empresariales.
- Ofrecer un servicio con los mayores estándares de calidad.
- Fomentar la publicidad y el marketing responsable, potenciando una imagen de la marca EMT fácilmente reconocible que resalte la excelencia en el servicio ofrecido.
- Fomentar y aplicar la innovación y el desarrollo tecnológico a la mejora de los servicios de la Empresa.
- Exportar la imagen y la transferencia de conocimiento de la EMT.
- Promocionar y difundir la movilidad urbana sostenible y la Accesibilidad Universal en todos los ámbitos de la EMT.
- Contribuir a la seguridad integral del sistema de transporte (seguridad lógica, operacional y vial).

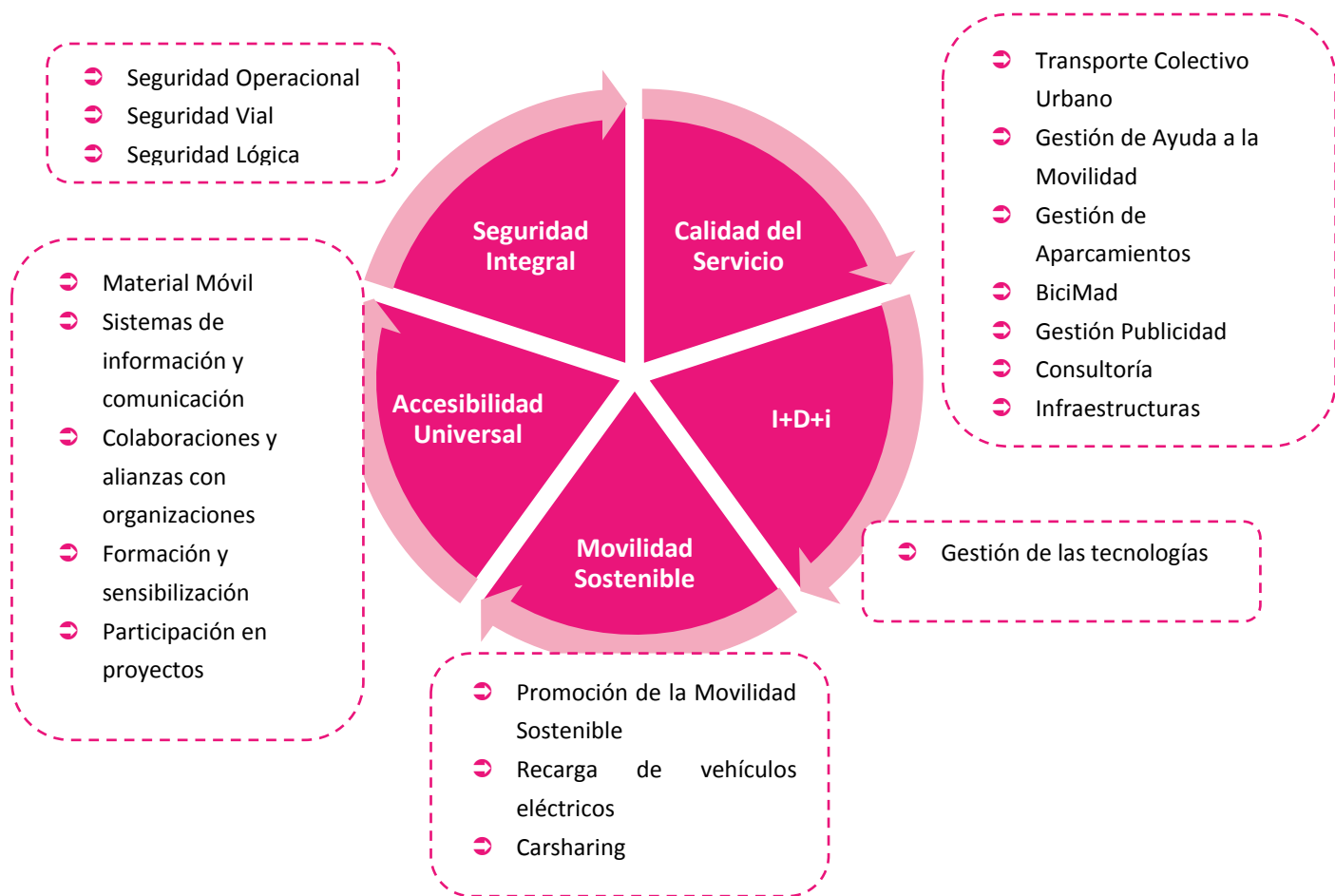
Principales cifras

	2014	2015	2016
Transporte colectivo urbano:			
Viajeros transportados	402.241.055	405.923.047	430.109.731
Líneas	203	204	205
Autobuses	1.907	1.908	1.915
Paradas	10.194	10.208	10.271
Km recorridos	88.892.615	87.759.611	88.487.345
Km longitud líneas	3.566	3.577	3.610
Gestión Ayuda a la Movilidad:			
Grúas	89	89	82
Nº intervenciones	90.639	81.626	79.845
Gestión de Aparcamientos:			
Aparcamientos gestionados	15	16	16
Nº plazas aparcamiento	4.925	5.540	5.540
BiciMAD:			
Nº bicis	1.520	2.028	2.028
Nº usuarios medios	31.000	62.000	62.000
Nº estaciones	120	165	165

Cumplimiento de Hitos

HITOS 2016	COMENTARIOS
Cumplimiento de objetivos de calidad del servicio marcados por el CRTM.	
Inicio de la implantación del sistema de gestión centralizado de control de los aparcamientos.	Permite operar de forma remota desde un centro de control común.
Instalación completa del nuevo sistema de los equipos embarcados de las grúas que ha incorporado la actual cartografía y callejero de la ciudad.	Mejora en cuanto a agilidad y optimización en la asignación de peticiones, así como el seguimiento de las grúas puestas en servicio durante toda la jornada laboral.
Ampliación del servicio de estacionamiento vigilado (SACE).	Ampliación a otras rutas fuera de la M-30.
Prueba piloto para el uso disuasorio de los aparcamientos de Avenida de Portugal y Nuestra Señora del Recuerdo.	Se permite el uso gratuito de 6:00h a 21:30h en días laborales si el conductor acredita haber utilizado el transporte público ese mismo día.
Finalización proyecto COSMOS con éxito.	El sistema se encuentra integrado dentro de la arquitectura global de la Empresa.
Finalización proyecto MOVEUS.	
Puesta en marcha de una plataforma de venta de entradas on line con medios propios y software gratuito para el servicio de una línea especial para ver el alumbrado navideño de la ciudad.	Se han contabilizado 21.244 pedidos para un total de 93.356 entradas vendidas en menos de un mes.
Se ha impulsado la accesibilidad de las paradas de autobús.	Se han realizado trabajos de adaptación y supresión de las barreras existentes en 35 de ellas.
Puesta en marcha de un Protocolo de actuación ante avería de rampas móviles.	
Renovación del convenio de colaboración con CERMI Comunidad de Madrid en materia de Accesibilidad Universal.	

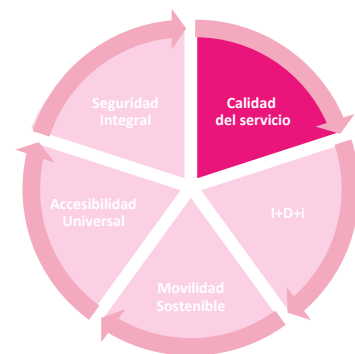
Líneas de Actuación 2016

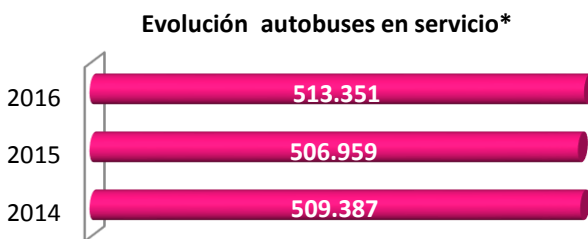
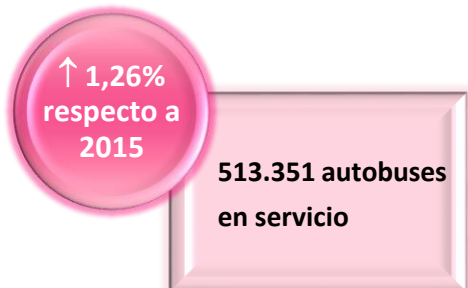
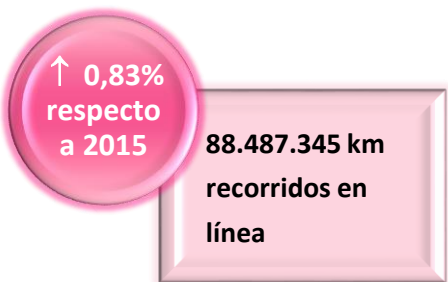
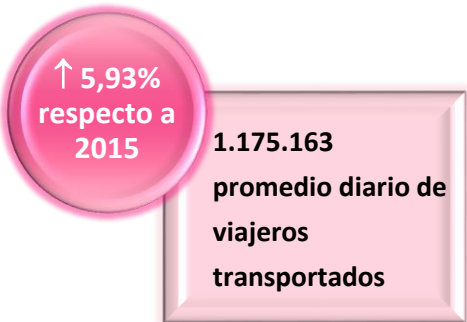
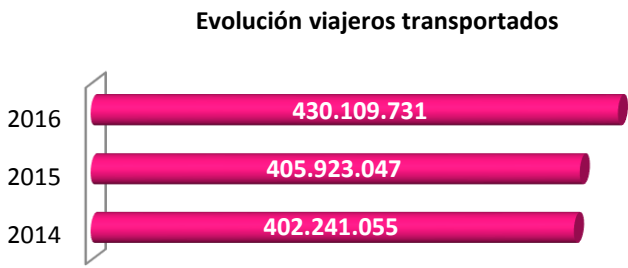
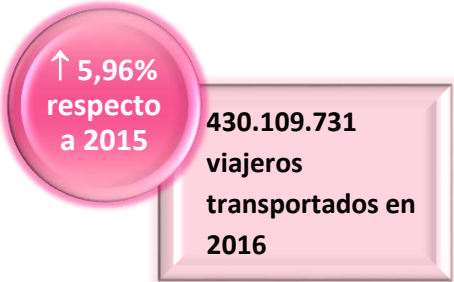


Calidad del Servicio

Transporte colectivo urbano

Durante 2016, la EMT ha cumplido con los objetivos de producción y calidad del servicio fijados por el Convenio Específico con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM). Las variables consideradas en dicho Convenio son: el grado de cumplimiento en horas/coche de la programación establecida, la regularidad del servicio, el nivel de calidad por grado de ocupación y el número de horas dedicado a la intervención de billeteo de los viajeros.



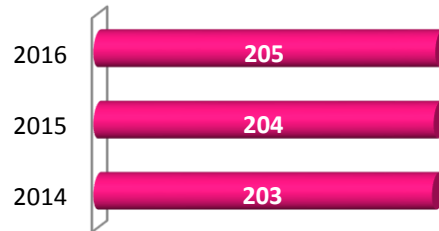


* Suma del número de autobuses en cada línea durante todos los días del año.

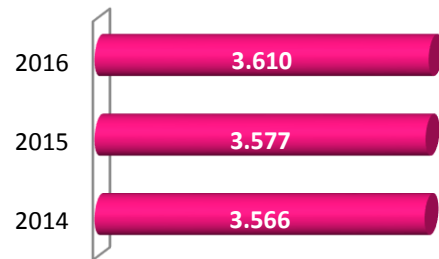
El aumento de la movilidad, derivado de un repunte de la actividad económica, y los Servicios Especiales puestos en funcionamiento como consecuencia del cierre de la línea 1 de Metro, junto con los refuerzos de líneas realizados con este motivo, han representado un incremento en el valor de estos indicadores con respecto a periodos anteriores.



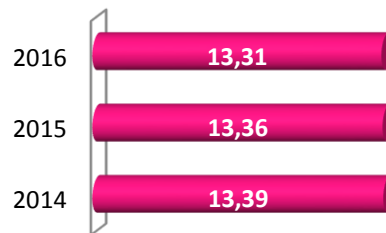
Evolución número de líneas



Evolución km longitud de líneas



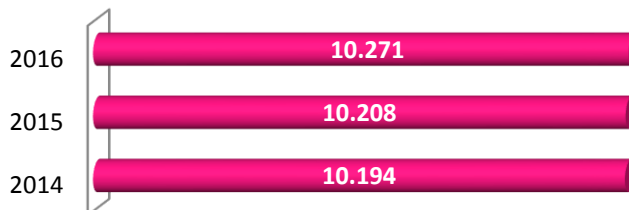
Evolución velocidad en línea



La reducción de la velocidad media en línea se ha debido a la adaptación realizada en los cuadros de servicio como consecuencia del incremento del tráfico en la ciudad.

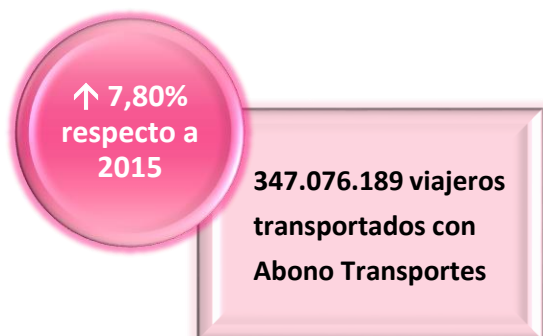


Evolución número de paradas

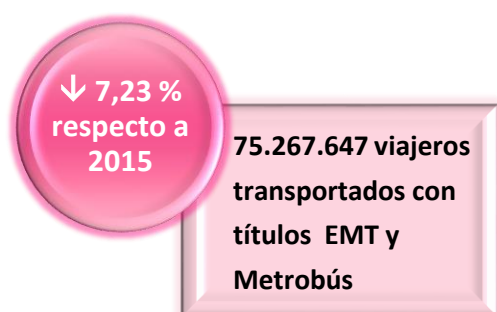
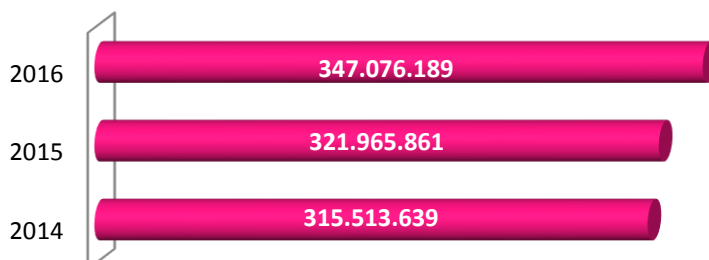


No obstante en algunas líneas se ha producido una mejora en la velocidad, principalmente en aquellas que circulan por tramos con separador físico carril-bus.

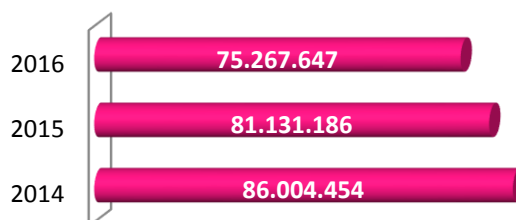
A continuación, se muestra la distribución del total de viajeros según título de transporte donde se aprecia una mayor demanda del grupo de Títulos Abono Transportes relacionado con la mayor actividad económica y con la puesta en marcha de los nuevos títulos del mismo:



Evolución viajeros transportados con abono



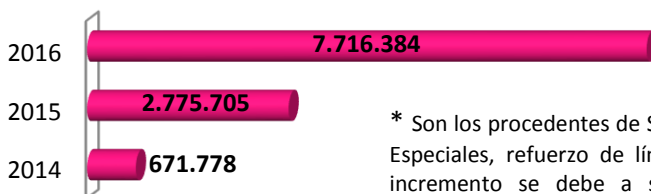
Evolución viajeros con título EMT



↑ 178%
respecto
a 2015

**7.716.384 viajeros
transportados con
otro tipo de título**

Evolución viajeros con otro tipo de Título*



* Son los procedentes de Servicios Especiales, refuerzo de líneas. Su incremento se debe a servicios prestados a METRO de Madrid por obras en sus líneas.

El repunte de la actividad económica y la prestación de servicios especiales por el cierre de la línea 1 de Metro ha causado un incremento de la movilidad en transporte colectivo urbano. El nivel medio de ocupación de los vehículos supera el 50%, por lo que se mantienen los niveles de comodidad y confort a los clientes.

Viajeros por título de transporte

	2014	2015	2016	△ %2016/2015
Billete Sencillo	23.193.477	22.846.534	22.311.909	↓2,34
Metrobús	57.255.234	53.151.842	48.093.405	↓9,52
Bonotet	6.103	2.967	1.590	↓46,41
Billete Aeropuerto	986.314	1.031.639	1.077.040	↑4,40
Bus + Bus	253.758	200.311	145.168	↓27,53
Pase Familiar	4.309.568	3.862.001	3.373.555	↓12,65
Justificante H1	-	25.892	264.980	↑638,27
Total Títulos EMT y Metrobús	86.004.454	81.131.186	75.267.647	↓7,23
30 días Normal	152.872.311	150.268.432	145.599.121	↓3,11
30 días Joven	43.444.295	49.375.165	77.670.894	↑57,31

Anual Normal	11.501.710	11.287.711	10.991.366	↓2,63
Anual Joven	21.592	83.029	328.279	↑295,38
Tercera Edad	90.914.490	90.936.786	90.601.510	↓0,37
Tarjeta Azul	16.249.715	17.164.716	17.915.870	↑4,38
Turístico	509.526	481.662	421.554	↓12,48
Infantil	-	2.362.889	3.463.993	↑46,40
30 días Desempleados	-	5.471	83.602	↑1.428,09
Abonos Transportes	315.513.639	321.965.861	347.076.189	↑ 7,80
Otros	671.778	2.775.705	7.716.384	↑7,80
Viajeros Totales	402.189.871	405.872.752	430.060.220	↓12,58
Servicios Especiales	51.184	50.295	49.511	↓1,56
Viajeros registrados	402.241.055	405.923.047	430.109.731	↓12,58

En cuanto a las tarifas, no se ha producido ninguna modificación respecto a 2015.

+ INFO: Más información sobre
títulos y tarifas



Gestión de Ayuda a la Movilidad

La EMT cuenta con una flota de 82 grúas para la retirada de la vía pública de vehículos abandonados y de aquellos que causan perjuicio en la circulación de la ciudad de Madrid—según lo establecido en la Ordenanza de Movilidad para la Ciudad de Madrid—. Presta servicio las 24 horas, los 365 días del año.

Servicios de Gestión de Ayuda a la Movilidad

Retirada de la vía pública de aquellos vehículos que constituyen peligro o causan graves perturbaciones a la circulación en la ciudad de Madrid.

Auxilio en caso de accidente o avería.

Retirada de coches abandonados.

Retirada de vehículos en caso de obras urgentes, servicios públicos especiales, actos deportivos, culturales, etc.

Retirada de vehículos a propuesta de las autoridades judiciales o administrativas competentes.

Retirada de vehículos estacionados en zona de limitación horaria.

**7.863
plazas**

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

+ INFO: Ordenanza reguladora de la Tasa por retirada de Vehículos de la Vía Pública

+ INFO: Ordenanza de Movilidad para la Ciudad de Madrid



Número de plazas en Bases de Rotación y Depósitos

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

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

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

Intervenciones

Las intervenciones realizadas como respuesta a los requerimientos de los Agentes de la Autoridad o adicionales a éstos, han sido 79.846 intervenciones, de las cuales el 49,65% (39.643) ha sido por vehículos retirados de la calle y trasladados a algunos de los depósitos municipales. El resto son intervenciones que no culminan con el traslado y custodia de un vehículo: requerimientos nulos, vehículos movidos de calle, entregas en la vía pública, traslados entre bases o a otras dependencias oficiales etc.

Intervenciones realizadas				
	2014	2015	2016	▲ %2016/2015
TOTAL intervenciones realizadas	90.369	81.626	79.846	↓2
Grúas en servicio	33.783	33.104	31.096	↓6,07
Intervenciones por Grúa	2,46	2,47	2,57	↑4,05

38.122
vehículos
retirados o
trasladados
por diferentes
causas

57,17 % Infracciones a la Ley de Tráfico y a la Ordenanza de Movilidad.

33,64 % Acciones Preventivas en favor de la seguridad vial.

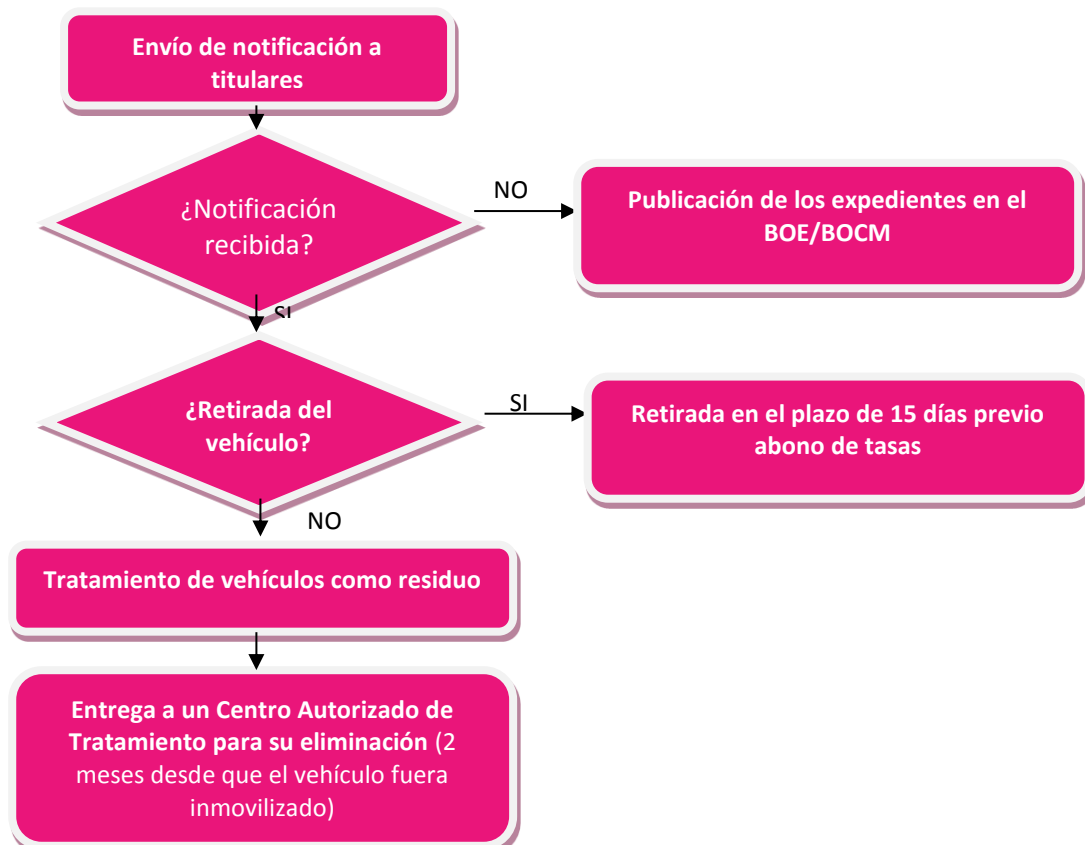
9,19% Otras Intervenciones.

La petición de los Cuerpos de Policía Municipal se han realizado 26.447 intervenciones y 13.230 a petición de los Agentes de Movilidad. De éstas, un 45,33% de las intervenciones se han realizado dentro del servicio de Foros (acompañamiento que los Agentes de Movilidad realizan a los conductores de grúa).

La EMT trabaja conjuntamente con otros agentes relacionados con el tráfico y la seguridad vial como es el Servicio de Estacionamiento Regulado con el fin de evitar infractores reincidentes. También existe una comunicación fluida con la Dirección General de Circulación para la retirada de los vehículos abandonados, así como con la Policía Nacional y de la Guardia Civil.

Procedimiento de eliminación de vehículos

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



3.709 notificaciones a titulares de vehículos retirados en 2016

5 anuncios publicados en el BOE y en el BOCM con un total de 2.151 vehículos

3.562 vehículos entregados a un CAT y eliminados en 2016

15 de ellos retirados de la vía pública por estar abandonados

2.176 con más de 15 años de antigüedad

Campañas especiales

La EMT forma parte del protocolo puesto en marcha por el Ayuntamiento de Madrid para los días de lluvia para lo cual dispone de un servicio específico de grúas situadas a lo largo de la M-30 para la retirada urgente de vehículos que presenten incidencias y puedan entorpecer el paso.

Colabora con el ayuntamiento de Madrid durante la campaña navideña para la retirada de vehículos y motocicletas en las calles en las que se restringe el tráfico. Durante los 30 días que duró esta medida, se retiraron un total de 31 vehículos a base, 16 fueron turismos y 15 motocicletas.

Con motivo de los altos niveles de contaminación alcanzados durante el periodo navideño y la activación del protocolo pertinente, las grúas desplazadas a este entorno fueron de gas.

Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento (SACE)

El SACE ha realizado en el año 2016 las siguientes actividades:

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

- Sistema de cámaras fotográficas que captan de forma automática las matrículas de aquellos vehículos que impiden la correcta movilidad de los autobuses. A su vez, se revisa el estado de los separadores.

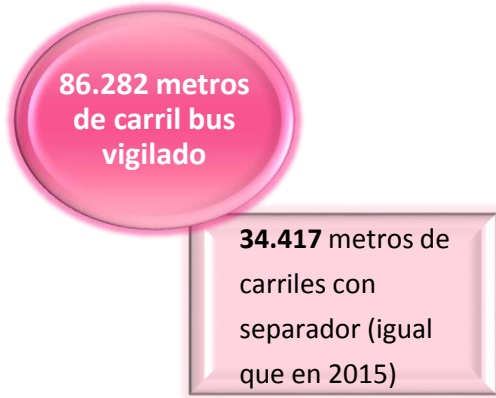
Apoyo a la gestión municipal en la tramitación de expedientes sancionadores y a los Departamentos de Auto-Taxi y de Transporte Regulado

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

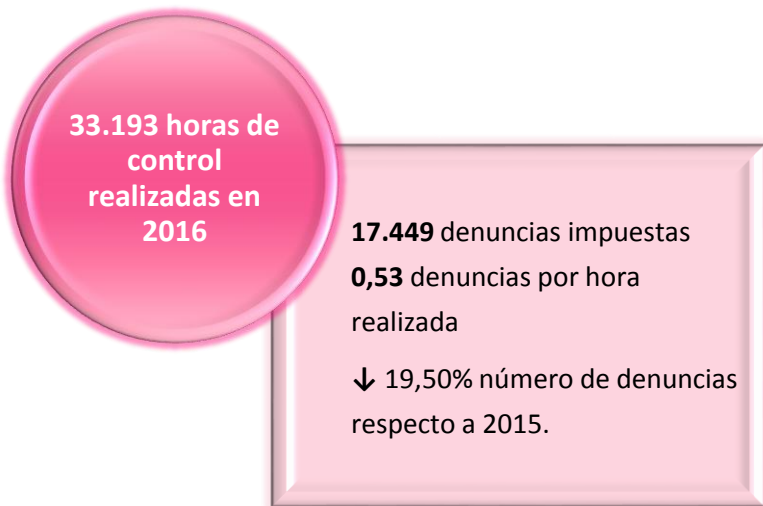
- La vigilancia se extiende desde la comprobación del control de tiempo de respuesta para la reparación de averías hasta la verificación de la correcta actuación y señalización de plazas reservadas y del personal destinado por las empresas concesionarias, así como la revisión de vados, reservas municipales (carga y descarga, vehículos oficiales, minusválidos ...) que estén incluidos en la zona SER.

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

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



El grado medio de ocupación del carril bus se va visto incrementado en 2016 en casi un 8%, sin embargo, los niveles de ocupación siguen siendo muy bajos.

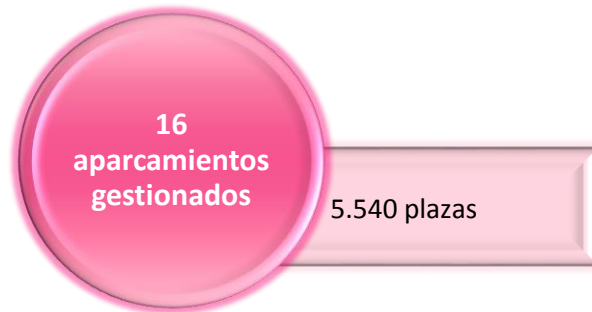


Del total de las denuncias un 42,34% han sido por estacionar en carril reservado para uso exclusivo del transporte público urbano y un 40% por estacionar en doble fila con conductor.

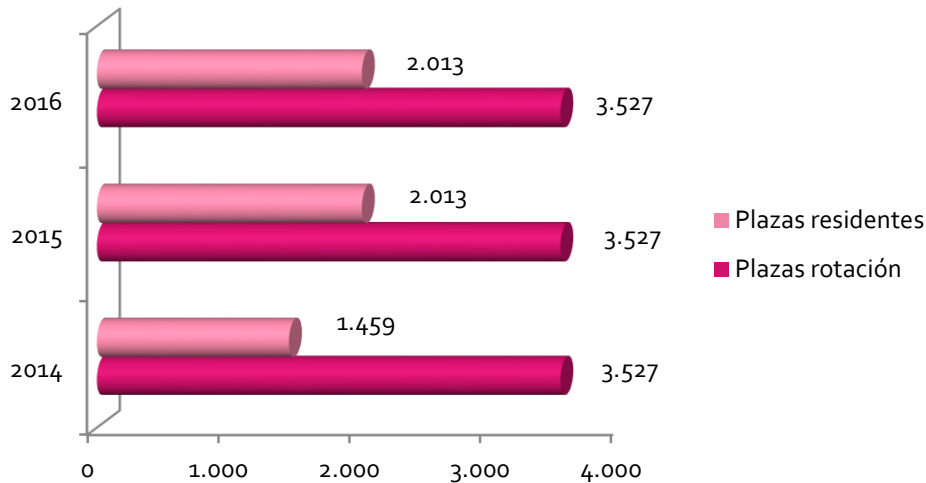
El número de denuncias y el ratio de denuncias por hora de control han descendido por la reducción de plantilla efectiva en el carril bus, la menor disponibilidad de los equipos de captación por su sustitución y el cambio de vehículos que ha requerido el traslado de los equipos de captación.

Gestión de Aparcamientos

La EMT realiza la gestión integral de aparcamientos públicos municipales (rotación, residentes y mixtos).



Evolución del número de plazas de aparcamientos gestionadas



96% de ocupación en el nuevo aparcamiento de residentes del Centro Polivalente Barceló gracias a sistema de abono de 1, 3 y 5 años

APARCAMIENTOS DE RESIDENTES

Proceso de Concesión de Derecho de Uso a todos aquellos ciudadanos que cumplan con los requisitos establecidos y estén interesados en una plaza

1.550 plazas contratadas en 2008-2016, un 77% del total de las ofertadas

APARCAMIENTOS DE ROTACIÓN

10 aparcamientos gestionados

Han sido utilizados por 1.118.673 vehículos, (↓3,13% respecto a 2015)

En 2016 se ha iniciado la centralización del sistema de gestión de los aparcamientos, que permitirá operar de forma remota desde un centro de control común integrando la información disponible en todos los aparcamientos.

Aparcamientos		
Aparcamiento de Residentes	Total Plazas	% ocupación
Calle Elvira	192	78,13
Calle Francisco Altimiras	59	57,63
Calle Ginzo de Limia	97	100,00
Calle de Pradillo	64	56,25
Marqués de Samaranch (Paseo Imperial)	233	39,48
Avenida de Portugal	445	53,71
Plaza Vázquez de Mella	258	100,00
Plaza Jacinto Benavente	111	100,00
Barceló	554	96,21
Total	2.013	
Aparcamiento Mixtos	Total Plazas	% ocupación
Plaza Vázquez de Mella	107	60,17
Plaza Jacinto Benavente	285	37,83
Avenida Portugal ¹	432	2,55
Total	824	
Aparcamientos Rotación	Total Plazas	% ocupación
Calle San Epifanio *	501	-
Nuestra Señora del Recuerdo ¹	819	0,86
Calle Orense	128	6,82
Plaza Marqués de Salamanca	360	14,56
Calle Almagro	445	16,70
Paseo de Recoletos	281	21,55
Plaza de la Villa de París	169	23,44
Total	2.703	

Grado de ocupación: el porcentaje de horas en que los aparcamientos han estado ocupados por vehículos sobre el total de horas ofertadas, tanto diurnas como nocturnas, los 365 días del año

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

¹ Prueba piloto 2016: Aparcamientos con uso disuasorio (uso gratuito de 6:00 horas a 21:30 horas, en días laborables, si el conductor acredita que ha utilizado el transporte público en el mismo día).

Gestión publicitaria

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

- ➔ Gestión de la explotación publicitaria de los autobuses, tanto interna como externa, y en los aparcamientos de la EMT.
- ➔ Supervisión de la explotación publicitaria de las marquesinas.
- ➔ Gestión de los contenidos y venta de artículos a través de la “Tienda online EMT”, así como la venta de las entradas al Museo de la EMT.
- ➔ Gestión de arrendamientos, rodajes, eventos...

Los principales trabajos/actividades a lo largo de 2016 han sido los siguientes:

Marquesinas

- Prestación del servicio, en la modalidad de concesión, para el diseño, fabricación, suministro, instalación, conservación, explotación, traslado, retirada y mantenimiento de postes-bus y marquesinas en la Villa de Madrid, y la supervisión de la explotación publicitaria de estas últimas.

Publicidad en el exterior de los autobuses y en los aparcamientos

- Cambio de exclusivista en el contrato de publicidad en el exterior de los autobuses. El nuevo contrato incluye la explotación publicitaria de los aparcamientos gestionados por la EMT. Se ha producido un aumento en los ingresos mínimos garantizados para el primer año de contrato de 700.000 euros, lo que supone aproximadamente un 14,9% más que el año anterior.

Vinilado de publicidad en el exterior de los autobuses

- Supervisión del contrato, aplicación y retirada de anuncios publicitarios en autobuses.

Autobús de la Navidad (Naviluz)

- Línea especial para ver el alumbrado navideño de la ciudad. Puesta en funcionamiento de la plataforma de venta de entradas on line con medios propios y software gratuito. Desde su puesta en funcionamiento y hasta agotar entradas disponibles (18 días) se registraron 21.244 ventas on line para un total de 93.356 entradas vendidas.

Publicidad en el interior de autobuses y otros

- Explotación directa de la publicidad en el interior de los autobuses, así como montajes de campañas solidarias y publicidad en los canales internos de comunicación.

Alquiler de autobuses e instalaciones

- Alquiler para rodajes cinematográficos o publicitarios y eventos.

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

Consultoría

Uno de los objetivos de la EMT es desarrollar y consolidar nuevas líneas de negocio, básicamente en el ámbito de los servicios externos. Para ello, sus actividades se centran en:

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

Las actividades realizadas en 2016 han sido:

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

- Se continua con el contrato de asistencia técnica suscrito en 2015 y con vigencia hasta 2018. Esta concesión se concreta en la adquisición y explotación de 154 autobuses para circular sobre un corredor segregado de alta capacidad (BRT), 33 km de vías alimentadoras y 3 terminales, sobre el que opera una flota de 600 autobuses (4 empresas concesionarias).
- Presentación de oferta para la asistencia técnica para el desarrollo de estudios para el proceso de concesión de autobuses para la operación de 5 corredores complementarios.

Consultorías relacionadas con urbanismo y movilidad para el Ayuntamiento de Madrid

- Implantación de aparcamiento de autocaravanas en la Ciudad de Madrid.
- Peatonalización de la calle Carretas y potenciación peatonal de la plaza de Jacinto Benavente y Doctor Cortezo.
- Ordenación viaria de la Gran Vía para su peatonalización en el mes de diciembre.
- Transporte público colectivo de superficie en el entorno de Canalejas.
- Mejora de accesibilidad y acondicionamiento de 35 paradas de autobuses urbanos e interurbanos en la Ciudad de Madrid.
- Programa de aparcamientos disuasorios que propone la construcción de 12 situados en la corona M30-M40 y que es aprobado por la junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 14 de julio de 2016.
- Valoraciones del derecho de uso de las plazas de los aparcamientos de Residentes.
- Apoyo para la realización de la oferta y adjudicación del aparcamiento municipal de la calle Alcántara nº 26.
- Revisión técnica de aparcamientos municipales que revierten al Ayuntamiento de Madrid en 2017.

Consultoría para proyectos de Movilidad Sostenible

- Seguimiento continuo de las licitaciones públicas nacionales e internacionales que permite identificar y valorar nuevas opciones de negocio. Presentación de oferta: Plan Integral de Movilidad Sostenible y Segura de Gijón 2016-2022.

Proyectos Internacionales de Investigación

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

STARS	Promociona la movilidad ciclista en los centros escolares con el fin de conseguir un cambio en el modo de desplazamiento de los escolares desde y hacia el colegio.
CityMobil2	Proyecto relacionado con la automatización en el transporte público.
OPTICITIES	Dirigido al desarrollo de una solución multimodal de transporte a nivel europeo.

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 la Nuevas Tecnologías del Transporte (ITS).
COSMOS	Mejora de la sostenibilidad de las aplicaciones Smart City, al permitir que los sistemas tecnológicos alcancen su máximo potencial.
VIAJEO PLUS	Facilitar el intercambio de buenas prácticas en materia de movilidad urbana entre ciudades de la Unión Europea, China y Latinoamérica.
CHALLENGE	Desarrolla una herramienta de autoanálisis del cumplimiento del Plan de movilidad urbana sostenible (PMUS).
CHUMS	Persigue fomentar el uso del coche compartido en los Viajes hacia y desde el Trabajo.
FREVUE	Esta iniciativa pretende demostrar la viabilidad de los vehículos eléctricos en la distribución urbana de mercancías.
ELIPTIC	Relacionado con la electrificación del transporte público fomentando la transferencia de conocimiento desde las ciudades participantes hacia otras interesadas.
NewBusFuel	Su finalidad es el estudio de las infraestructuras necesarias para el repostado, operación y mantenimiento de una flota de autobuses de hidrógeno a gran escala.
EMPOWER	Pretende reducir el uso del coche en las ciudades cambiando los hábitos de movilidad de los conductores a través de incentivos positivos.
IKAAS	Desarrolla 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 contaminantes ambientales y polen en autobuses para completar la información que ofrece el Ayuntamiento de Madrid y la Comunidad de Madrid.
ECCENTRIC	Proyectos CIVITAS para implementar soluciones de movilidad sostenible en zonas periféricas de la Ciudad cuya coordinación administrativa y financiera lidera EMT.
CIMEC, CODECS Y MAVEN	Son proyectos en materia de ITS cooperatives y en vehículos automáticos y gestión del tráfico.
EBSF2	Proyecto del programa Horizonte 2020 coordinado por la UITP que impulsa la innovación de sistemas en los autobuses mediante la aplicación de nuevas tecnologías y mejores prácticas operacionales.
GREEN PUBLIC PROCUREMENT	La EMT participa en este grupo de trabajo impulsado por la Comisión Europea, sobre la revisión de los criterios verdes de contratación pública en el sector del transporte.

Proyectos de modelización

En el año 2016, la EMT ha comenzado un proyecto para desarrollar el modelo de tráfico de la ciudad de Madrid.

Además, se han realizado diferentes simulaciones de escenarios previstos en el Plan de Calidad del Aire del Ayuntamiento de Madrid en la aplicación Vissum, que soporta el modelo de tráfico privado del municipio de Madrid.

También se han elaborado estudios para el análisis de las posibles alternativas para la puesta en marcha de carriles bus en el Municipio de Madrid.

BiciMAD

En octubre de 2016 el Decreto de la Delegada del Área de Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid, autorizó la cesión del contrato integral de movilidad ciclista y peatonal de la ciudad a la EMT. Desde ese momento, quedó subrogada en todos los derechos y obligaciones de la anterior contratista, pasando a gestionar este servicio con recursos propios.

Bicicletas

El servicio de alquiler público de bicicletas eléctricas BiciMAD funciona 24 horas, los 365 días del año, con el fin de aportar una alternativa más al conjunto de medios de transporte de la ciudad de Madrid. Este sistema se sitúa dentro de la almendra central de la ciudad, en el interior del perímetro de la M30.

2.028
bicicletas a
31 de
diciembre
de 2016

1.421 en servicio
601 en reparación consecuencia
del alto grado de vandalismo

165
estaciones

Funcionalidades:

- Aparcamiento
- Recarga de baterías de las bicicletas
- Transmisión de datos operativos



Las actividades realizadas durante el 2016 han sido las siguientes:

- ➔ Garantizar la disponibilidad de bicicletas para su uso con una distribución adecuada atendiendo a las necesidades de cada zona y con un mantenimiento preventivo y correctivo que garantice el buen estado del material móvil así como de las instalaciones en calle (estaciones).
- ➔ Atender y resolver las incidencias técnicas producidas en el servicio.
- ➔ Gestionar la colocación, despliegue y recogida de vallas según indicaciones del Ayuntamiento de Madrid.

Servicio de Vallas

Es otra actividad incluida en la cesión y se refiere a la colocación, retirada, despliegue y agrupación de vallas necesarias para aquellos actos indicados por el Ayuntamiento de Madrid que tienen lugar dentro de la ciudad.

Servicio de vallas		
	2016	Δ%2016/2015
Colocación	70.821	↓1,7
Retirada	71.571	↑1,0
Despliegue	11.637	↑81,9
Agrupación	8.934	↑34,1

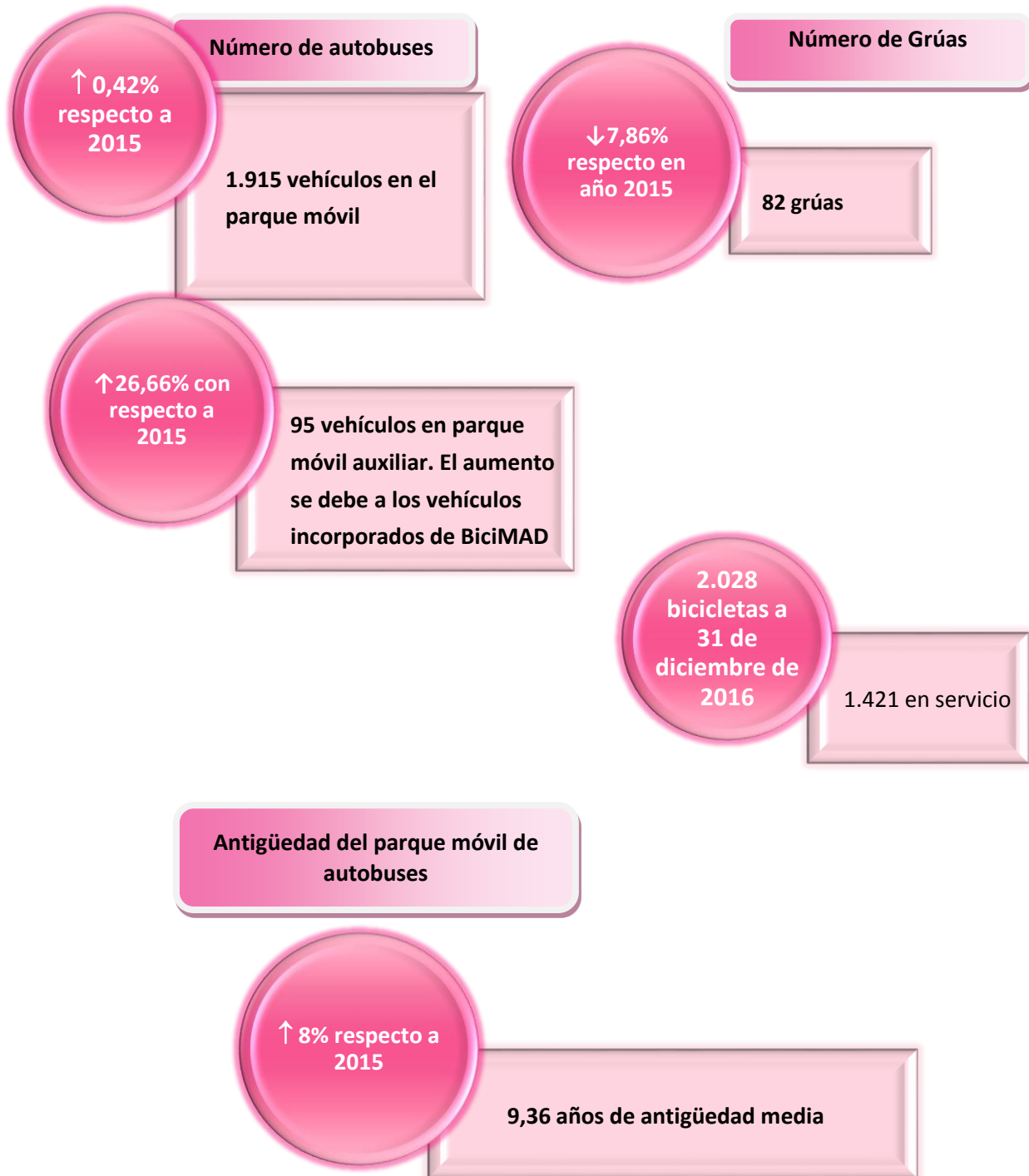
En 2016 se ha producido un aumento del 81,9% en las operaciones de despliegue respecto al año 2015 debido a las actuaciones de peatonalización (temporal) de la calle Gran Vía de Madrid durante diciembre.

Infraestructuras

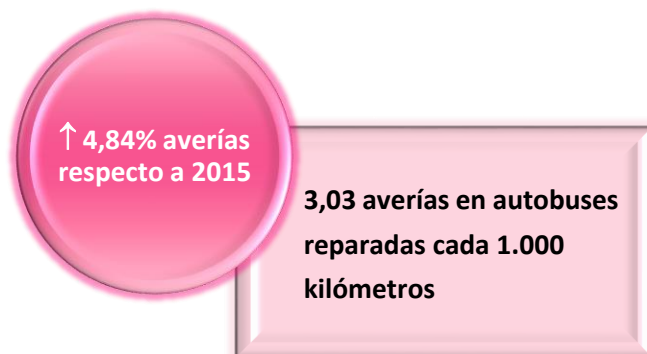
La gestión y el mantenimiento de la flota de vehículos y de los espacios y elementos de trabajo son un aspecto primordial en la calidad de los servicios de la EMT.

Parque de Material Móvil de Explotación		
AUTOBUSES (Marca)	01/01/2016	31/12/2016
BREDAMENARINIBUS	69	69
CASTROSÚA	13	13
IVECO	868	863
MAN	514	508
MERCEDES	124	124
SCANIA	289	310
TATA	10	10
TECNOBÚS	20	18
TOTAL AUTOBUSES	1.907	1.915
GRÚAS (Marca)		
IVECO	85	81
MITSUBISHI	3	0
DAF	1	1
TOTAL GRÚAS	89	82
TOTAL	1.996	1.997

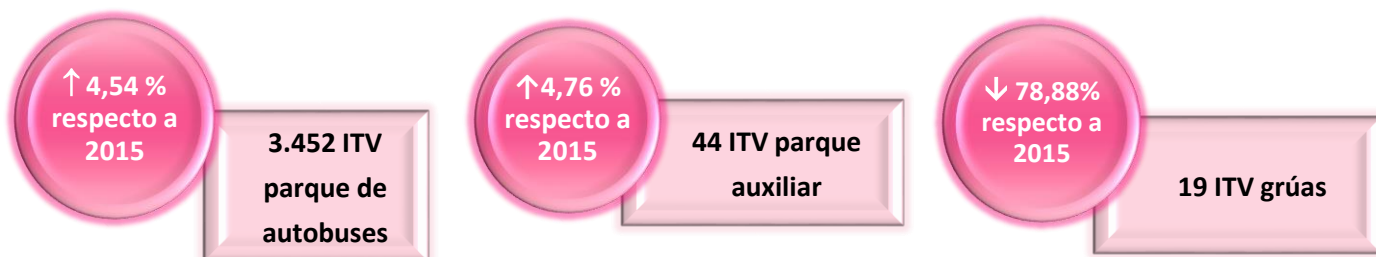
Vehículos auxiliares		
Tipo de vehículo	2015	2016
Grúas	5	5
Camiones	7	18
Barredoras y vehículos de remolque	5	5
Furgonetas y Móviles	21	25
Autobuses y Autocares	5	5
Turismos	27	32
Microbuses	2	2
Motocicletas	3	3
TOTAL	75	95



Como consecuencia de la mayor antigüedad de la flota y dado que las nuevas adquisiciones se han puesto en funcionamiento en el último mes del ejercicio, ha aumentado el número de averías reparadas cada 1.000 km.



El número de inspecciones Técnicas de Vehículos (ITV) ha ascendido durante el 2016 tanto para el parque de autobuses como para el parque auxiliar. Sin embargo se ha producido un gran descenso de dichas inspecciones en el parque de grúas debido a la renovación de flota ya que en 2016, la edad media de las mismas es inferior a un año.



Las actuaciones por actos vandálicos han aumentado por el incremento en las acciones de limpieza de grafitis y similares.



En 2016, se pueden destacar las siguientes novedades en el material móvil:

- ➔ Ha sido el año de la incorporación definitiva de un nuevo programa de gestión de flota en las grúas que ha supuesto una mejora sustancial tanto para gestores como para conductores, con respecto al anterior.
- ➔ Se han incorporado cargadores para móviles en los autobuses.
- ➔ Reacondicionamiento de autobuses: renovación de la carrocería interior de 36 autobuses de las zonas más sometidas al desgaste e incorporación de las novedades de diseño interior incorporadas desde 2009, y repintado de autobuses.
- ➔ Instalación de una segunda plataforma central que permite la utilización simultánea de dos viajeros en silla de ruedas además de cochecitos para bebés. Esta doble plataforma es la que incorporan los nuevos autobuses adquiridos durante el periodo 2016.

+ INFO: Accesibilidad Universal en el
Material Móvil e instalaciones



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

+ INFO: Vínculo a Centros de Trabajo EMT, a Bases y
Aparcamientos, etc



+ INFO: Vínculo al apartado Presentación

Inversiones

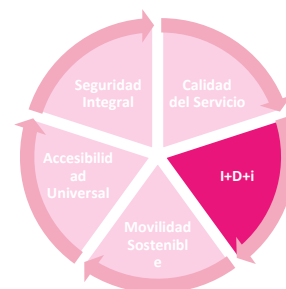
En el 2016 destacan las siguientes actuaciones:

- ➔ Adquisición de 200 autobuses para el servicio de transporte urbano, 170 propulsados por Gas Natural (40 articulados) y 30 híbridos diésel-eléctricos.
- ➔ Mejora en las instalaciones de los aparcamientos y bases de grúa de las condiciones higiénico-sanitarias acordes a la normativa vigente que ha consistido principalmente en la remodelación de vestuarios, aseos y zonas administrativas.
- ➔ Sustitución de los ascensores y remodelación de los aparcamientos de Jacinto Benavente, Recoletos Almagro y Villa de París, todo ello con el fin de mejorar la accesibilidad y la eficiencia energética en los aparcamientos.
- ➔ Realización de la primera fase de sustitución de la tecnología embarcada en toda la flota de autobuses.
- ➔ Adecuación de las instalaciones en los Centros de Operaciones entre las que destacan la ampliación de la capacidad de las estaciones de repostaje de gas natural comprimido prácticamente al doble en los Centros de Carabanchel y Entrevías; el asfaltado de la pista de aparcamiento de Fuencarral; y la construcción de una nueva nave de limpieza para lavado manual y cabina de pintura en el centro de La Elipa.
- ➔ Inicio del proyecto piloto de recarga rápida por inducción para vehículos eléctricos .
- ➔ Instalación de aseos en cabeceras de línea.
- ➔ Se han realizado obras de 35 paradas de la EMT para mejorar las condiciones de accesibilidad, financiadas por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid.
- ➔ Adaptación y renovación de carrocería de los autobuses.

I+D+i

Gestión de las tecnologías

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



En el 2016 se han realizado los siguientes trabajos tecnológicos:

Sistema de gestión de flota para las Grúas de Ayuda a la movilidad

- Nuevo equipamiento embarcado en los 82 vehículos de la flota que permite la localización en tiempo real de cada una de las grúas y su comunicación con el centro de control.

WI-FI para los clientes

- Ha aumentado el número de usuarios superando algunos meses los 500.000 usuarios únicos. Además el uso ha sido más intensivo por lo que se ha incrementado el tráfico consumido mensualmente, lo que ha conllevado que se triplique el ancho de banda.

Paneles de Mensajería Variable y WI-FI en paradas

- Instalación de 12 nuevos paneles: información del tiempo de llegada estimado de los vehículos, información sobre incidencias de la línea y mensajes institucionales, información acústica de voz activable por el usuario a través de un pulsador, funcionalidades Bluetooth y gestión remota de alarmas y mantenimiento y actualización de software. De los 461 paneles existentes, 155 disponen de conexión wifi plenamente operativa.

Más de 500.000 usuarios al mes acceden a la red WIFI llegando a superar los 27 Terabytes de tráfico consumido al mes

Renovación sistema de gestión centralizada de aparcamientos

- Gestión integral de los aparcamientos de EMT desde un centro de control común y remoto que permite la gestión de cobros centralizada .

Instalación y configuración de una infraestructura de Big Data

- Para almacenar y analizar grandes cantidades de datos, obtener informes estadísticos, modelos predictivos y patrones de comportamiento dinámico que ayuden a la planificación del transporte que sirvan para la mejora de servicio.

Renovación de los Sistemas de información a los clientes a bordo de los autobuses

- Inicio del proyecto de ampliación y renovación del sistema multimedia actualizando las pantallas y los players existentes. Toda la flota de autobuses dispondrá de nuevas pantallas interiores, en sustitución de los paneles de leds, con mayor capacidad de información a los clientes.

Ampliación y renovación de máquinas validadoras en los autobuses

- Inicio del proyecto de instalación de una nueva validadora embarcada para facilitar el pago con tarjeta bancaria y ofrecer nuevas capacidades de información e interacción con el usuario. Además mejorará la accesibilidad a los usuarios en silla de ruedas, ya que también serán instaladas en la parte trasera del autobús.

Renovación de UCP y comunicaciones de voz con los autobuses

- Permitirá la incorporación de nuevos servicios (servicio de voz sobre IP, sistemas de información al cliente en el interior de los autobuses, etc) así como la separación de canales de comunicación para servicios de negocio y servicios de valor añadido.

Sistemas de Información

- Reconstrucción de nueva versión del sistema de información al cliente "Navega por Madrid".
- Renovación del Portal del Empleado
- Gestión documental y de procesos
- Renovación del sistema de gestión en estación

App de información de transporte de EMT

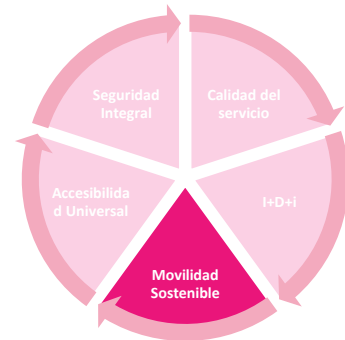
- Esta aplicación, desarrollada por Samsung y EMT, permite a los usuarios conocer el tiempo estimado de espera en las paradas de autobús y programar una alarma que les avise cuando lleguen a su parada de destino. En 2016 se ha desarrollado también para GEAR SII.

+ INFO: Consultoría



Movilidad Sostenible

Promoción de la Movilidad Sostenible



La EMT ha realizado las siguientes actividades en 2016:

Actividades de promoción y difusión de la Movilidad Urbana Sostenible como la coordinación de la Semana Europea de la Movilidad, Premios Muévete Verde, etc...

Apoyo Técnico al Foro Ciclista de Seguimiento del Plan Director de Movilidad Ciclista

Apoyo a la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental en la gestión de bici-registro en Madrid con el fin de disuadir el robo de bicicletas.

Uso de combustibles alternativos en la flota de la EMT

+ INFO: Medio Ambiente/ Combustibles Alternativos



Proyecto Pasea Madrid, iniciativa de calle abierta pionera en Europa que abre a las personas el Paseo del Prado todos los domingos desde septiembre de 2015, cerrando el espacio al tráfico. Es un proyecto demostrativo, con vocación colaborativa, participativa y abierta cuyo objetivo es facilitar el cambio cultural hacia un nuevo modelo de ciudad y de movilidad hacia modos sostenibles como la bicicleta y el transporte público.

Colaboración con el Ayuntamiento de Madrid durante la campaña navideña para la retirada de vehículos y motocicletas en las calles en las que se restringe el tráfico.

Actualización y mantenimiento de la web movilidadelectricamadrid.es, soporte de comunicación de las políticas municipales de movilidad eléctrica.

Lanzamiento del Grupo de Diálogo Bici-EMT como espacio de encuentro e intercambio con las asociaciones del sector

Gestión de la comunicación del proyecto STARS de movilidad escolar sostenible y participación activa como miembros del proyecto

Participación en los grupos de trabajo del Congreso Nacional de Medio Ambiente: “Movilidad al trabajo”, “Planes de Movilidad, del dicho al hecho” y “¿Cómo se está impulsando el Vehículo Eléctrico?”

Recarga de vehículos eléctricos y Carsharing

Con el fin de favorecer la movilidad en la ciudad de Madrid, la EMT sigue implantando en sus aparcamientos soluciones alternativas al uso ordinario del vehículo, implantando plazas destinadas a sistemas de coche compartido (Carsharing), y puntos de recarga eléctrica de vehículos.



80 puntos de recarga eléctrica de vehículos

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

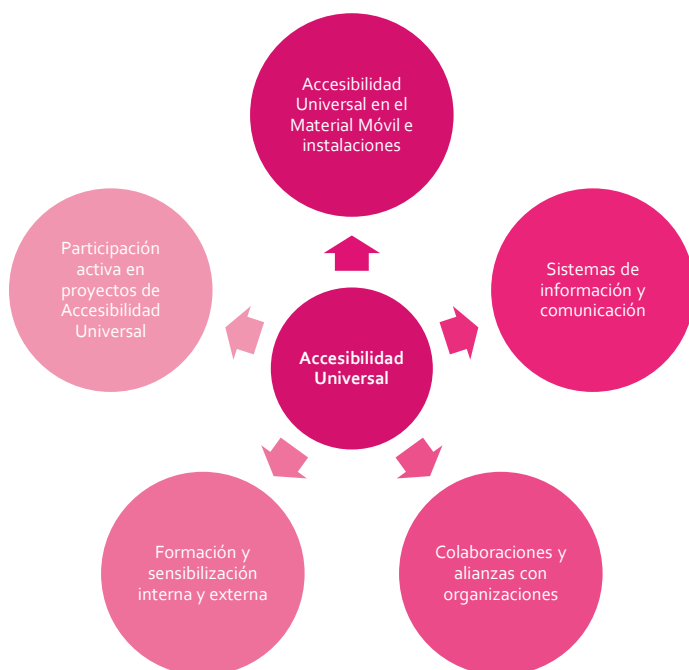
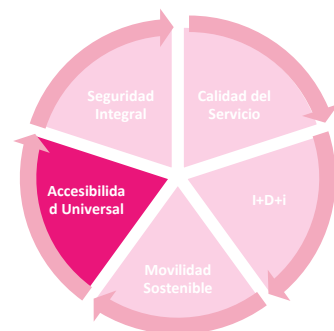
Igualmente, la EMT colabora con empresas de carsharing ofreciendo plazas de aparcamientos en condiciones ventajosas a dichas compañías, en especial si los vehículos se mueven con energías limpias, con el objetivo de favorecer la movilidad de los ciudadanos de Madrid.

45 plazas disponibles para vehículos eléctricos

APARCAMIENTOS ROTACIÓN	DISTRITO	Puntos de Recarga eléctrica	Plazas para carsharing
San Epifanio	Arganzuela	8	
Marqués de Salamanca	Salamanca	6	4
Recoletos	Salamanca		3
Nuestra Sra del Recuerdo	Chamartín	36	
Orense	Chamberí	5	14
Almagro	Chamberí		10
Jacinto Benavente	Centro	5	
Avda de Portugal	Latina	20	14
TOTAL		80	45

Accesibilidad Universal

La Empresa Municipal de Transportes de Madrid apuesta por la accesibilidad universal y el 'Diseño para Todos', con el fin de facilitar el uso del autobús de forma segura y autónoma a todas las personas, con independencia de su condición física, psíquica o sensorial.



La EMT es un referente en accesibilidad a nivel internacional.

Accesibilidad Universal en el Material Móvil e instalaciones

La flota de la EMT está dotada de los elementos necesarios para garantizar la Accesibilidad Universal, e incorpora además, elementos de accesibilidad que van más allá de lo marcado en normativa.

En 2016 se han puesto en marcha las siguientes novedades:

- ➔ Nuevos autobuses adquiridos en 2016 que incorporan doble plataforma central para permitir el acceso de hasta dos personas en sillas de ruedas.
- ➔ Reacondicionamiento del espacio en la plataforma central del autobús para compatibilizar el uso de personas en sillas de ruedas con cochecitos de niños.
- ➔ Inicio del proyecto de instalación de una nueva validadora embarcada que mejorará la accesibilidad a los usuarios en silla de ruedas, ya que también serán instaladas en la parte trasera del autobús.
- ➔ Panel luminoso indicativo de nº de línea y destino, con un mayor contraste y con variación automática de la intensidad de la luz LED para adaptarse al exterior.
- ➔ Además de la cámara para visualizar la rampa de ascenso y descenso, se ha incorporado una 2ª cámara adicional para que el conductor visualice la zona de la plataforma central.
- ➔ El resto de elementos iguales a los incorporados en la flota desde 2009: contraste cromático en borde de pavimento, en recorrido de las puertas, en barras de acceso, descenso e interiores, pulsadores en braille, asientos reservados, suelo antideslizante y anti-reflejante, etc.

+ INFO: EMT Madrid. Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S. A. - Accesibilidad



100% vehículos accesibles con todos los elementos marcados en normativa

200 autobuses nuevos con doble espacio en la plataforma central

36 vehículos reformados para adecuación de la carrocería interior y renovados en confort, seguridad y accesibilidad en 2016

1.188 vehículos, el **62%** del total de la flota, a finales de 2016, con elementos adicionales a lo marcado en normativa

También durante 2016 se han adecuado los aparcamientos y bases de grúa para que sean completamente accesibles (rampas, ascensores, pavimentos antideslizantes....).

Se ha realizado un protocolo de uso de las rampas móviles para las personas que utilizan silla de ruedas en su desplazamiento que especifica cómo proceder cuando existan fallos en su funcionamiento, de forma que si en los 15 minutos siguientes, el viajero no pudiera continuar su viaje en otros autobuses de esa misma línea, se le proporcionará un taxi accesible sin coste para el usuario, será asumido por la EMT.

Accesibilidad en los Sistemas de información y comunicación

- Durante el año 2016 se ha adaptado y actualizado la herramienta INCLUSITE incorporándose nuevas funcionalidades con el objetivo de facilitar a las personas con capacidades físicas, psíquicas o sensoriales limitadas, la interacción de forma proactiva con la Web adaptada acorde a su discapacidad, en cualquier lugar y sin la necesidad de hardware o software adicional.

En la página web se aplican las directrices de accesibilidad nivel AA de los estándares establecidos por W3C

- Proyecto SMART MADRID permite a personas con discapacidad física y visual obtener información sobre el servicio de la EMT. Dicho proyecto está instalado en todas las paradas.
- Proyecto INLIFE, proyecto del CRTM en el que la EMT ha colaborado activamente, orientado a ofrecer ayudas asistidas en el viaje, especialmente enfocado en personas mayores o con problemas moderados cognitivos. Esta iniciativa se complementa con el proyecto COSMOS que proporciona un sistema para la monitorización de dichas personas por parte de cuidadores autorizados con el fin de dotarlas de una cierta autonomía pero de manera supervisada. Este sistema indica a un supervisor los pormenores de la ruta y cualquier alteración que se produzca en su planificación, permitiendo la comunicación entre el supervisor y la persona cuidada.
- Servicio SMS con reconocimiento de voz.
- Paneles de información accesibles situados en las paradas (PMV) que proporcionan información escrita y mediante voz a través de un pulsador. Existen 461 paneles instalados, de los cuales 12 han sido incorporados en 2016.
- Sistema embarcado de información acústica (SIENA). Todos los autobuses disponen de un sistema de información al viajero mediante mensajes escritos y orales que informan sobre la hora, próxima parada, destino, líneas coincidentes y posibles desvíos de la línea.
- Incorporación de 43 Paneles embarcados interiores de información visual al usuario que mejoran la accesibilidad del SIENA facilitando información escrita en un tamaño mayor.
- App oficial de la EMT accesible.

La información, comunicación y señalización de la EMT hacia sus grupos de interés es analizada y mejorada en los grupos de trabajo de CEAPAT en los que la empresa participa de manera activa. Su fin es garantizar la accesibilidad integral a la información a todos los ciudadanos.

+INFO: I+D+i



Premio de la ONU a la EMT:

El sistema de información acústica y visual embarcado en los autobuses de la EMT ha sido elegido por la División de Política Social y Desarrollo de las Naciones Unidas (ONU) como uno de los cinco casos de éxito en el mundo en materia de buenas prácticas para el desarrollo urbano accesible.

Participación Activa en Proyectos de Accesibilidad Universal

Planes municipales

La EMT ha continuado su participación activa en diversos proyectos de accesibilidad universal. Entre ellos:

➤ Plan “Madrid Incluye”

Análisis del I Plan Municipal de Inclusión de Personas con Discapacidad finalizado en 2015, y desarrollo del II Plan mediante el estudio de nuevas acciones que se pondrán en marcha en 2017. El objetivo es lograr la inclusión plena de las personas con discapacidad, desarrollando actuaciones públicas y privadas coordinadas y transversales tendentes al logro de una ciudad más accesible para todos.

➤ Plan “Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores”

Plan Municipal cuyo fin es la adhesión de Madrid a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores promovida por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Durante 2016 se ha elaborado el Plan de Acción que ha consistido en la formulación de acciones para toda la ciudad basadas en los resultados del diagnóstico y evaluación de la adaptación de los servicios de la ciudad a las personas mayores realizada los años anteriores. Este Plan ha recibido el Premio de la Asociación Madrileña de Atención a la Dependencia, AMADE, en la VII edición de sus premios anuales.

➤ Plan Local de Infancia y Adolescencia 2016-2019 (PLIAM)

Recoge el compromiso municipal de impulso y optimización de acciones para garantizar los derechos y la cobertura de necesidades de los menores, y de modo singular, priorizar este cometido con los menores en situación de dificultad o vulnerabilidad social. Este Plan de competencia municipal surge en coordinación con otras administraciones y con el tejido asociativo. La EMT ha propuesto una serie de acciones a desarrollar con dicho colectivo.

Colaboraciones y alianzas con organizaciones

- ➔ Renovación del convenio de colaboración con CERMI Comunidad de Madrid, cuyo objetivo es profundizar en la implantación de medidas que faciliten a todos los ciudadanos la accesibilidad a los servicios que presta nuestra empresa.
- ➔ Acuerdo con la Asociación Gremial del taxi de Madrid para facilitar un taxi adaptado al usuario en caso de que existan fallos en el funcionamiento de las rampas móviles de los autobuses, y una vez cumplido el protocolo de actuación de la EMT.
- ➔ Comisión Técnica de Accesibilidad de Modos de Transportes del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid.
- ➔ Comisión de Accesibilidad del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT), en la que se analiza la comunicación, información y señalización existentes. Durante 2016, se ha participado en un proyecto cuyo objetivo ha sido conocer las barreras y los facilitadores para la orientación y la comprensión en los espacios de metro desde la perspectiva de usuario.
- ➔ Comité Consultivo del “Observatorio de la Innovación en el Diseño para Todos”, del que la EMT es miembro de Pleno Derecho, para la colaboración y el apoyo mutuo en materia de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos.
- ➔ Foro de Contratación Socialmente Responsable cuyos objetivos son: impulsar 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, entre otros.

Formación y sensibilización interna y externa

Formación y sensibilización interna

- Durante 2016 se ha impartido 1 curso de 7 horas a inspectores responsables de la formación de conductores en relación a la accesibilidad de todas las personas (PMR, discapacidad, personas mayores), con el fin de que a su vez realicen esta labor de transmisión de conocimiento. Se ha tenido la oportunidad de contar con la participación de un representante del Consejo Sectorial de Mayores y de la Asociación de Parálisis Cerebral para trasladar las situaciones reales y la sensibilización hacia la accesibilidad del colectivo de personas mayores y de personas con discapacidad física y cognitiva.

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

Formación y sensibilización externa

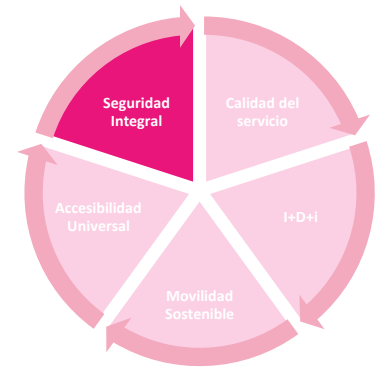
+ INFO: Módulo Sociedad/Formación/Foros, etc



Seguridad Integral

Seguridad Operacional

Gracias a una mayor coordinación entre la EMT y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en 2016, se ha conseguido registrar un menor número de incidencias, en relación a la detección de ilícitos penales que se producen en los vehículos e instalaciones de la Empresa.



En 2016 se ha reforzado el nivel de vigilancia en los distintos centros de trabajo de la EMT debido tanto a las necesidades detectadas en la empresa como al nivel de alerta terrorista existente.

Asimismo, como consecuencia de la incorporación en el último trimestre de 2016 de BiciMAD, se ha incrementado el número de incidencias relacionadas con la seguridad. Sólo en el cuarto trimestre de 2016, el número de incidencias relativas a abandono, vandalismo o robo de bicicletas supera las 7.000.

Seguridad Vial

La EMT lleva a cabo diferentes acciones para mejorar la Seguridad Vial, destacando los trabajos para la renovación del certificado CSEAA INSIA + ISO 39001 (Certificado de Seguridad de Empresas de Autobuses y Autocares y de Seguridad Vial) que se obtendrá nuevamente en el 2017.

↓ 1,29 %
respecto a
2015

42,71 índice de colisiones
media anual por millón de
kilómetros

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

- **Firma de la Política de Seguridad Vial por el nuevo Gerente**
- **Realización del cuestionario de prevención de los riesgos viales In itinere, y en misión (laborales)**
- **Evaluación de los riesgos viales y Planificación preventiva**
- **Investigación de los accidentes de tráfico In itinere y en misión (laborales de tráfico)**
- **Realización de alcoholemias en cabecera de línea elegidas aleatoriamente**
- **Formación de trabajadores pluriaccidentados de tráfico**
- **Información mediante trípticos publicados en el portal del empleado**

Seguridad de la información

+ INFO: Comunicación: Seguridad de la Información



Retos 2017

Nuevas Unidades Centrales de Proceso de los autobuses y del nuevo sistema de comunicaciones basado en Voz IP que sustituirá al actual sistema de radiocomunicaciones de voz.

Sustitución de los paneles de información interiores de los autobuses por pantallas de información, en las que se proporcionará información de mucho más valor para los usuarios, adicional a la próxima parada o el destino de la línea.

Adquisición de 250 autobuses para sustitución de otros tantos vehículos de la flota de la EMT (eléctricos y otros propulsados por GNC) y con doble espacio central para uso de dos personas en sillas de ruedas y cochecitos de niño.

Nueva validadora embarcada en los autobuses que permitirá pagar con tarjeta bancaria e interactuar con el usuario a través de su pantalla táctil. Continuación de la incorporación de validadoras en la zona trasera del autobús con el fin de mejorar la accesibilidad a los usuarios en silla de ruedas.

Reacondicionamiento, tanto exterior como interior, de la carrocería de autobuses de la EMT ampliando su plataforma central y permitiendo así la estancia conjunta de sillas de ruedas y de cochecitos de niños.

Estabilizar a nivel tecnológico el servicio BICIMAD, terminándose de implantar todas las mejoras detectadas.

Elaboración de un plan de choque, que permita reducir drásticamente los niveles de vandalismo de las bicicletas, así como acelerar la recuperación de unidades sustraídas.

Continuar con la incorporación de paneles de mensajes variables en las marquesinas de las paradas de los autobuses (PMV) con el fin de mejorar la información al viajero.

Proseguir con la tendencia de recuperación de bicicletas y usuarios.

Realización de trabajos de consultoría técnica para el desarrollo de los estudios para el proceso de concesión de autobuses para la operación de 5 corredores complementarios del sistema de transporte en Lima.

Implantar un sistema que ayude en la gestión de la documentación de toda la Empresa y los procesos asociados.

Puesta en marcha de proyectos tecnológicos tales como la conducción eficiente EFIBUS.

Participar en el desarrollo de tecnologías que promuevan la movilidad eléctrica en la ciudad.

Desarrollo y participación en proyectos de innovación y sostenibilidad, mediante proyectos internos, externos e internacionales de I+D.

Renovación del certificado CSEAA INSIA + ISO 39001 (Certificado de Seguridad de Empresas de Autobuses y Autocares y de Seguridad Vial).

En materia de Seguridad: Puesta en funcionamiento de las cámaras de video vigilancia de las estaciones y reforzar la colaboración con Policía Municipal y Policía Nacional.

Gestión de la Comunicación

Cercanos a nuestros Grupos de Interés

Nuestra Visión

- » Potenciar las diferentes relaciones de comunicación entre la Empresa, su personal y la ciudadanía.
- » Desarrollar canales de comunicación participativos como estrategia de Gestión
- » Revisión periódica de los Grupos de Interés y los canales de comunicación para adaptarlos a la situación real de la Empresa
- » Incentivar el uso de canales digitales interactivos y bidireccionales de comunicación con el usuario.
- » Mejora de los canales de atención al cliente
- » Modernización de la información de servicio de EMT Bus y BiciMAD a los usuarios, tanto en soportes físicos como digitales

Principales cifras

	2014	2015	2016
Visitas WEB	12.135.999	12.950.487	12.561.713
Información publicada por CGI ⁽¹⁾	63.075	86.635	57.144
Objetos encontrados	9.957	10.955	13.354
Peticiones, reclamaciones y sugerencias	12.084	12.555	16.298
Actuaciones del SAM ⁽²⁾	25.025	14.880	14.417
Clientes atendidos SAM	947.092	602.625	2.134.088

(1) CGI: Centro de Gestión de la Información

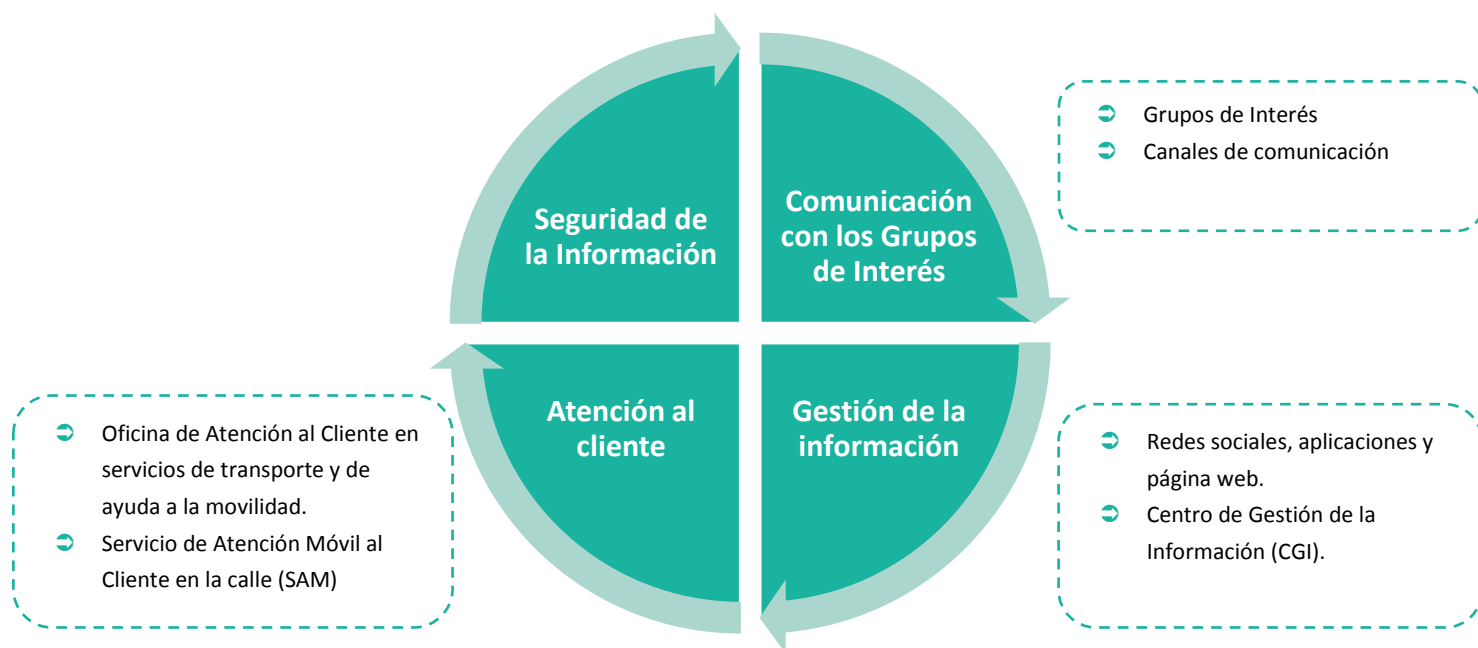
(2) SAM: Servicio de Atención Móvil al cliente

Cumplimiento de Hitos

HITOS 2016	COMENTARIOS
Actualización de los Grupos de Interés (GGII) de la Empresa	Análisis de los GGII existentes y actualización conforme al nuevo servicio de bicicleta pública BiciMAD
Desarrollo de los contenidos de los canales de comunicación interna	Puesta en marcha de un nuevo canal interno: Telegram
Realización del Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas	Renovación del compromiso de EMT con el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
Renovación y actualización de los contenidos de la página web de EMT	Se incluye la información del nuevo servicio BiciMAD y se renuevan todos los apartados
Potenciación de la Atención al Cliente, y en general de la comunicación por los canales y redes disponibles a nivel global para todos los Grupos de Interés	Aumento de las llamadas atendidas sobre transporte en un 22,40% respecto al 2015. Aumento de las Redes sociales como instrumento de comunicación: en 2016, las impresiones de Facebook y Twitter han aumentado un 58,7% y 34,88% respectivamente.
Se afianza el uso de las nuevas tecnologías en los canales de comunicación con el usuario	Las nuevas tecnologías en la forma de presentación de las peticiones, reclamaciones y sugerencias del usuario suponen un 81% del total, 42% fueron presentadas en la web y 39% por correo electrónico.
Aumento de los clientes atendidos en calle por parte del Servicio de Atención Móvil al cliente (SAM)	Durante 2016 se han atendido a 2.134.088 clientes- Aumento de un 254% en la atención del SAM.
Auditoría de Seguridad y Hacking Ético	Ha permitido implantar medidas correctoras para eliminar los riesgos asociados a las publicaciones de EMT en internet
Desarrollo del Sistema de Gestión de Acceso de Aplicaciones Propietarias	Permite gestionar los accesos de autenticación y autorización a las aplicaciones corporativas de una forma más segura

Líneas de Actuación 2016

Los Grupos de Interés de EMT requieren cada día un mayor nivel de información y comunicación con la Empresa, por lo que durante 2016 se ha incidido en las siguientes cuatro líneas estratégicas:

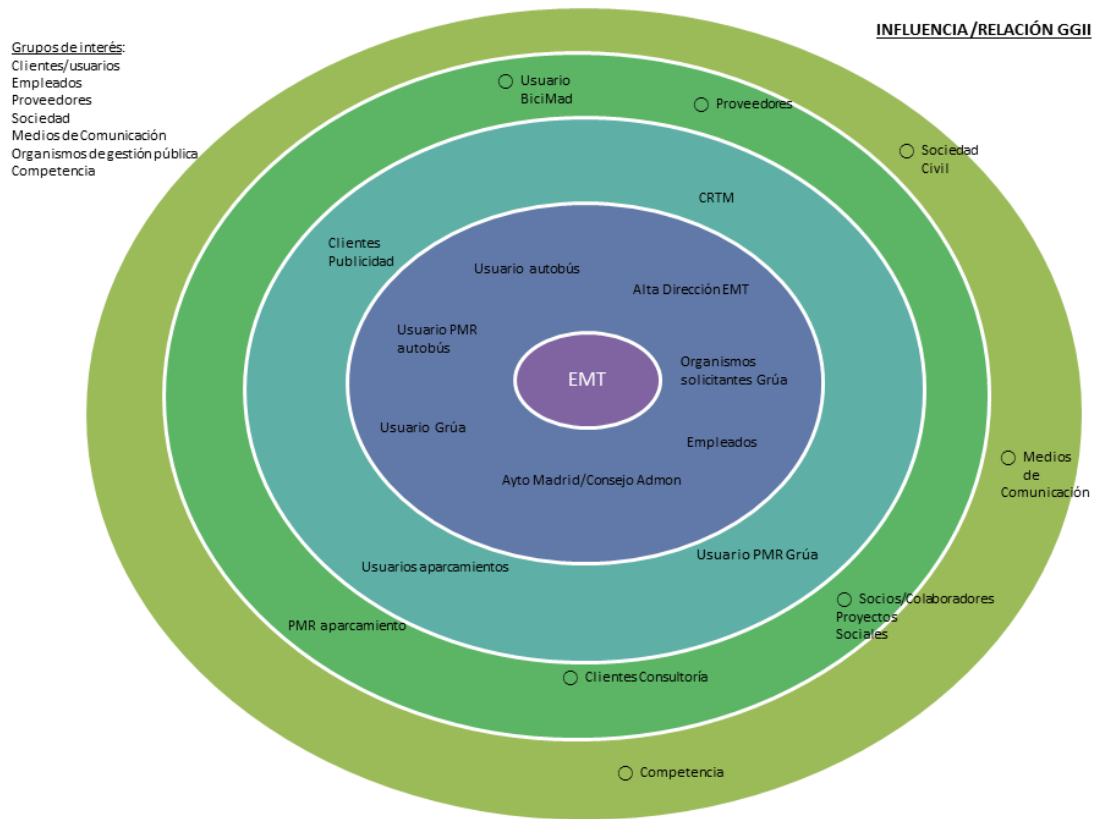


Comunicación con los Grupos de Interés

La Empresa tiene identificados sus Grupos de Interés, y a través del análisis de Materialidad se han definido los aspectos relevantes para ellos. De hecho, durante 2016 se ha actualizado la identificación de dichos Grupos, incorporando a los usuarios del servicio de bicicleta pública, BiciMAD. Año tras año, la EMT mejora sus diferentes canales de comunicación para conocer las necesidades y expectativas de los diferentes grupos con el fin de garantizar el diálogo y la transparencia informativa con los mismos.



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



- 1) CRTM: Consorcio Regional de Transportes de Madrid.
- 2) PMR: Personas Movilidad Reducida.

Para hacerles partícipes de la estrategia y acciones de la Empresa, se mantiene un contacto continuo mediante los siguientes canales de comunicación:

Canales de comunicación con los Grupos de Interés

Empleados y Dirección EMT

- Portal del empleado
- Revista interna "La Circular"
- Canal Comunicación
- Boletines informativos Internos
- Avisos
- Memoria Anual RSC
- Telegram
- Foros

Usuarios/Sociedad Civil

- Redes sociales, aplicaciones y página web
- Centro Gestión Información
- Oficina de Atención al Cliente/Servicio Atención Móvil/Puntos de Información
- Notas y ruedas de prensa
- Actos públicos y presentaciones
- Medios de Comunicación
- Reuniones de los diferentes grupos de trabajo
- Memoria Anual RSC
- Informe de Progreso Pacto Mundial de Naciones Unidas

Cientes/Colaboradores proyectos

- Redes sociales y página web
- Notas de prensa
- Actos públicos
- Reuniones de diferentes grupos de trabajo
- Memoria Anual RSC

Proveedores

- Página web/Perfil del contratante
- Correo electrónico
- Atención telefónica
- Departamento de contratación
- Memoria Anual RSC

CRTM/ Organismos solicitantes de grúa

- Gabinetes de prensa
- CITRAM (Centro Integral de Gestión del Transporte Público de Madrid)
- CISEM (Centro Integrado de Seguridad y Emergencias de Madrid)
- Reuniones periódicas
- Memoria Anual RSC

Ayuntamiento de Madrid/Consejo de Admon.

- Gabinete de prensa
- Reuniones del Consejo de Administración
- Comisiones Delegadas
- Reuniones periódicas en diferentes ámbitos
- Memoria Anual RSC

Competencia

- Reuniones grupos de trabajo
- Redes sociales
- Memoria Anual RSC

Medios de Comunicación

- Redes sociales y página Web
- Sección en web "Sala de Prensa"
- Actos informativos y presentaciones
- Atención telefónica
- Entrevistas
- Notas y ruedas de prensa y dossieres informativos

Nuevo canal interno de comunicación: Telegram que proporciona información de interés a aquellos empleados que se han suscrito voluntariamente al mismo.

Gestión de la Información

La EMT emplea diferentes herramientas para informar y facilitar la comunicación con sus Grupos de Interés. Muchas de ellas permiten la obtención de la información en tiempo real.



Redes sociales, aplicaciones y página web

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

Número de seguidores a 31 diciembre de 2016 en las redes sociales

29.500
seguidores en
Facebook





104.000
seguidores en
Twitter



1.500
seguidores en
Instagram



		2014	2015	2016	▲ %2016/ 2015
	Visualizaciones de Publicaciones (Alcance Total)	56.281.003	64.350.256	74.450.260	↑15,70%
	Impresiones Totales	2.637.013	2.850.521	4.523.450	↑ 58,70%
	Incidencias	2.290	2.950	3.930	↑ 33,22%
	Impresiones Totales	3.029.600	4.607.900	6.215.306	↑34,88%

		2014	2015	2016	▲ %2016/ 2015
	Clics en enlace, Retuits, Favoritos y Respuestas	23.712	25.300	32.100	↑26,88%
	Reproducciones de vídeo en el canal Youtube	61.699	67.999	71.150	↑4,63%
http://blog.emtmadrid.es/	Sesiones (visitas)	63.098	69.528	73.380	↑5,54%
	Número de páginas de vistas	89.804	93.126	96.205	↑3,31%
	Consultas SMS	667.821	491.446	303.094	↓38,32%
	Consultas aplicaciones	158.188.030	262.681.582	382.180.237	↑45,49%
	Consultas WAP/JAVA	89.095	_(1)	_(2)	
Navega por Madrid	Visitas	28.645.923	38.615.517	60.597.886	↑56,92%
Página WEB	Visitas	12.135.999	12.950.487	12.561.713	↓3,00%

(1) Datos incluidos en consultas aplicaciones.

(2) Consultas WAP no hay. Datos JAVA incluidos en consultas aplicaciones.

Durante 2016, se ha renovado y actualizado los contenidos de la página web, añadiendo la información del nuevo servicio de bicicleta pública, BiciMAD, por lo tanto, la página tiene 5 bloques principales de información sobre EMT Bus, EMT Movilidad, EMT Aparcamientos, EMT BiciMAD y estado del servicio, y se proporciona información sobre las incidencias y alteraciones del servicio. La información sobre las diferentes opciones de acceso al aeropuerto mediante autobús está traducida a ocho idiomas para posibilitar una información accesible a un mayor número de usuarios. Por su parte, los avisos con las principales incidencias de servicio se publican en español e inglés

Dentro de la web se encuentra el **Portal de Transparencia** con información relevante sobre la organización a disposición del interesado.

+ INFO: <http://www.emtmadrid.es/Empresa/PortalTransparencia>



Asimismo, la información de la web es accesible mediante la herramienta Inclusive, actualizada durante el año 2016, que permite interactuar a través de diferentes sistemas de navegación con independencia de la limitación o discapacidad que se tenga.

Centro de Gestión de la Información (CGI)

Su función principal es la recopilación, filtrado, edición y publicación de forma coordinada, de toda la información relativa a incidencias planificadas o sobrevenidas, que en mayor o menor grado alteran el desarrollo normal del servicio público prestado por la EMT.

	2014	2015	2016	△	%2016/2015
Avisos canal RSS	1.003	1.380	1.324		↓ 4,06
Avisos Web de la EMT	984	1.277	1.227		↓ 3,92
Avisos en autobuses	1.068	1.296	1.248		↓ 3,70
Avisos en paradas	2.570	3.240	3.355		↑ 3,55
Anuncios en pantallas multimedia	1.168	1.471	1.490		↑ 1,29
Paneles Mensajería Variable	1.878	2.141	2.042		↓ 4,62
Mensajes SMS/"Push" (iPhone)	33.362	55.760	24.533		↓ 56,00
Mensajes en Twitter @EMTincidencias	1.011	1.347	1.748		↑ 29,77
Correos electrónicos	20.031	18.723	20.177		↑ 7,77
TOTAL	63.075	86.635	57.144		↓ 34,04

Durante el 2016, el CGI ha gestionado información relativa a 3.533 eventos de diferentes tipos (actos socio-culturales, actos religiosos, obras, manifestaciones, etc.), de los que ha tramitado 1.336 que pudieron afectar a la prestación del servicio.

Atención al cliente

La EMT tiene diversos canales de Atención al Cliente para realizar reclamaciones, consultas, agradecimientos o sugerencias sobre el servicio, entre los que destacan la atención presencial, la telefónica o a través de formularios en la web y correos electrónicos. También se gestionan los objetos encontrados, los recargos extraordinarios, las nuevas Tarjetas de Transporte Público y las solicitudes de plazas de aparcamiento.

En el año 2016 se ha renovado el Sistema de Gestión de Calidad certificado según la norma UNE-EN ISO 9001:2008.

Oficina de Atención al Cliente



Durante 2016 se han tramitado un total de 1.933 Tarjetas de Transporte Público (TTP) del Consorcio Regional de Transportes de Madrid

127.833 llamadas atendidas sobre transporte

↑22,40% respecto al 2015, lo que ha permitido reducir los desplazamientos de los usuarios, al preferir este modo de comunicación frente a la atención presencial.

93.500 llamadas atendidas sobre ayuda a la Movilidad

↑4,89% respecto al 2015

3.068 personas atendidas presencialmente

↓47,67% respecto al 2015

A continuación se muestran los canales de comunicación:



902.50.78.50 – 91.406.88.10. Atención telefónica en horario de 7 a 21 horas (todos los días de la semana).



atencioncliente@emtmadrid.es



Atención personal: C/ Cerro de la Plata, 4, en horario de 8 a 14 horas (lunes a viernes).



Correo postal: C/ Cerro de la Plata, 4 - 28007 Madrid



Fax: 91 406 88 79



Hoja de reclamación a bordo del autobús



Oficina Móvil: autobús reconvertido en una oficina que recorre los distritos de Madrid periódicamente, ofreciendo atención presencial.

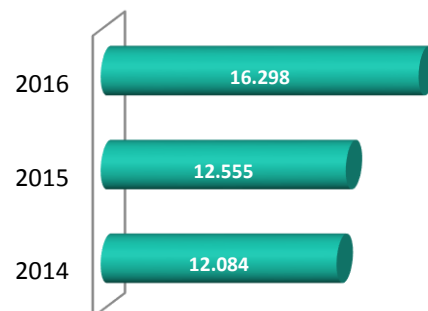


www.emtmadrid.es

Evolución peticiones, reclamaciones y sugerencias

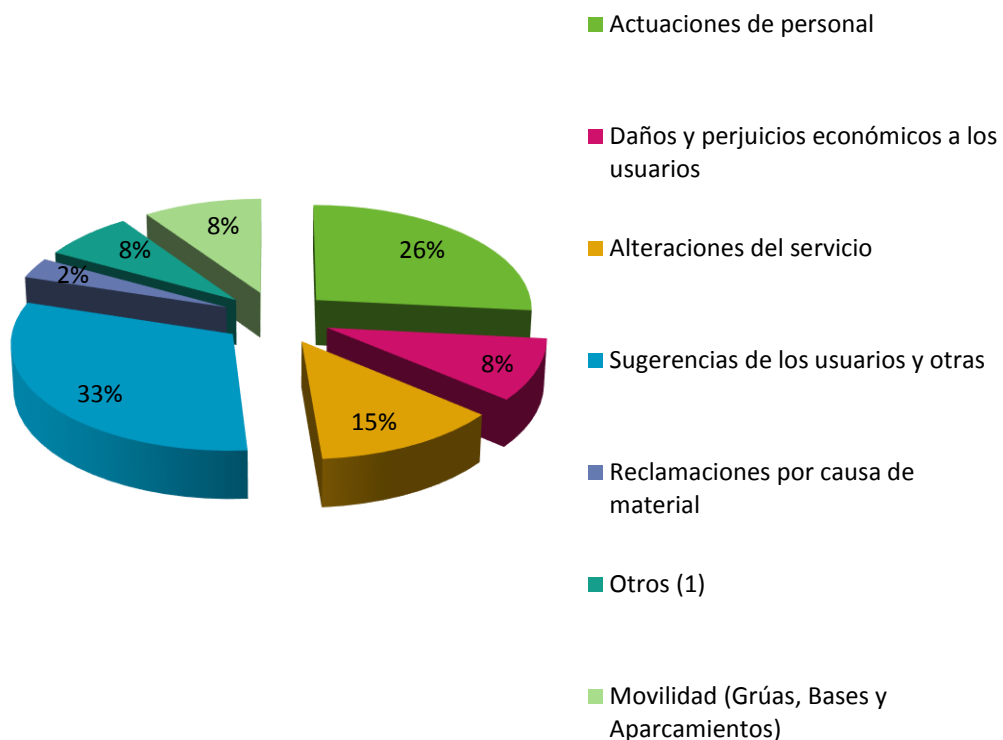


Evolución peticiones, reclamaciones y sugerencias



Las nuevas tecnologías son protagonistas en la forma de presentación de las peticiones, reclamaciones y sugerencias y suponen un 81% del total, 42% fueron presentadas en la web y 39% por correo electrónico.

Peticiones, Reclamaciones y Sugerencias por tipos



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

El 100% de las reclamaciones y sugerencias han sido contestadas en menos de 15 días. El promedio anual de tiempo de respuesta ha sido de 9 días (leve aumento respecto a 2015 debido al mayor número de reclamaciones y sugerencias tramitadas).

Evolución Peticiones, reclamaciones y sugerencias por tipos

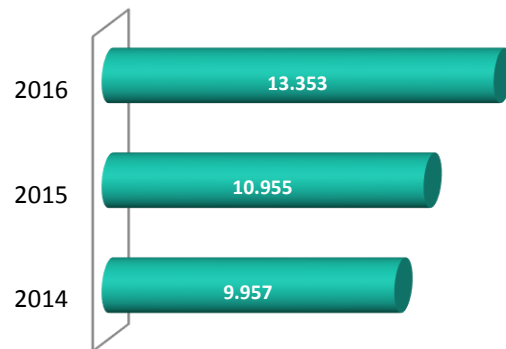
	2014	2015	2016	△ %2016/2015
Actuaciones de personal	2.829	3.295	4.267	↑ 29,50
Daños y perjuicios económicos a los usuarios	1.094	1.179	1.319	↑ 11,87
Alteraciones del servicio	1.313	1.572	2.491	↑ 58,46
Sugerencias de los usuarios y otras	4.301	3.849	5.353	↑39,08
Reclamaciones por causa de material	191	393	385	↓ 2,04
Imposiciones SACE	5	3	0	↓ 100
Objetos encontrados	238	263	331	↑ 25,85
Descargo sobre recargo Extraordinario	338	360	305	↓ 15,28
Carril Bus	2	1	3	↑ 200
Anomalías cancelación y canje de títulos	164	135	207	↑ 53,33
Peticiones, sugerencias y/o reclamaciones referentes a los mensajes SMS y/o PMV (tiempo de espera en parada)	391	314	343	↑ 9,24
Movilidad (Grúas, Bases y Aparcamientos)	1.218	1.191	1.294	↑8,65
TOTAL	12.084	12.555	16.298	↑29,81

13.353 objetos
encontrados

↑ 21,89% respecto al 2015

3.797 entregados a los
propietarios en 2016. El
resto remitidos a la Oficina
de Objetos perdidos del
Ayuntamiento de Madrid

Evolución objetos encontrados



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

Como en años anteriores, el personal del Servicio de Atención Móvil continúa con la función de atender a los clientes en la calle, en los puntos donde está ocurriendo la incidencia, así como en las casetas de información, autobuses, paradas, puntos de interés, y en puntos relevantes de la red de transporte público como intercambiadores, áreas intermodales, aeropuerto, Atocha-Renfe y Avda. de América principalmente. Es el servicio de EMT más próximo al ciudadano.

Asimismo, realiza charlas informativas sobre el servicio de transporte público en superficie en colegios, centros de día de mayores y centros de personas con discapacidad. Revisa los equipos tecnológicos instalados en el autobús y en paradas, organiza las visitas a las instalaciones de la EMT, y presta atención en domicilios y hospitales a personas lesionadas en los autobuses.

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

- Intercambiador de Plaza de Castilla
- Cibeles (caseta abierta las 24 horas del día)
- Legazpi (cerrada temporalmente por razones operativas)
- Aluche (no presta servicio en verano, Navidad ni Semana Santa por razones operativas)
- Autobús oficina-móvil (que recorre los todos los distritos de la ciudad).

Entre las actuaciones realizadas en el año 2016 cabe destacar la cobertura en atención e información a los Servicios Especiales que EMT prestó por obras en la Línea 1 de Metro.

Otras actividades concretas son:

- Recepción y atención de visitas a nuestras instalaciones, especialmente Centros Educativos, Centros Ocupacionales de Formación y Fundaciones de personas con discapacidad. En 2016 se ha recibido la visita de un total de 2.555 escolares pertenecientes a 40 colegios, institutos y fundaciones.

- Acompañamiento de escolares, previa petición, durante sus desplazamientos en alguna de las líneas de la red de EMT, con un total de 1.452 actuaciones.
- Realización de las visitas guiadas al Museo de la EMT, todos los sábados en los meses comprendidos entre abril y octubre, inclusive.

+ INFO: Módulo SOCIEDAD



**14.417
actuaciones en
2016**

↓3,11% respecto a 2015

**2.134.088 clientes
atendidos en 2016**

**↑254,13 % respecto al 2015,
debido al servicio especial
prestado por el cierre de la línea
1 de Metro**

Seguridad de la Información

El principal objetivo es establecer las medidas organizativas y técnicas para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos corporativos, tanto tecnológicos como de información.

Para ello, durante 2016 se han realizado las siguientes actividades:

- Auditoría de Seguridad y Hacking Ético que ha permitido identificar algunas vulnerabilidades existentes en los servicios que EMT publica en Internet e implantar medidas correctoras.
- Sistema de Gestión de Acceso de Aplicaciones Propietarias que permite gestionar los accesos de autenticación y autorización a las aplicaciones corporativas de una forma más segura, consiguiendo así dar respuesta a los requerimientos de seguridad impuestos por



la normativa legal vigente relativa a la protección de datos de carácter personal, así como a las normativas corporativas que pudieran definirse en el futuro.

- Renovación de la plataforma de seguridad antimalware corporativa
- mantenimiento de los sistemas de seguridad corporativos.

Retos 2017

Revisar y actualizar los grupos de interés para su adaptación a los nuevos contextos de EMT, actualizándose el análisis de aspectos materiales o relevantes.

Organización de eventos conmemorativos del 70 aniversario de EMT (Semana EMT Hace Madrid, Jornada "Pasea EMT Madrid" en Paseo del Prado, Fiesta conmemorativa del 70 aniversario para empleados y familiares, Edición de un libro conmemorativo sobre la evolución histórica de la flota de EMT).

Mejora de comunicación interna en aspectos operativos y estratégicos entre todas las áreas de la empresa mediante canales de comunicación directos.

Mejora del CRM (Gestión de Relaciones con los clientes) de la Oficina de Atención al Cliente para optimizar la relación con los mismos.

Realización un año más de la Memoria de RSC de la Empresa y del Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas, conforme a los aspectos materiales.

Actualización de los procedimientos relacionados con el ejercicio de derechos del usuario en el ámbito de la protección de datos.

Mejora de la información a usuarios en las paradas de EMT con la implantación de un nuevo sistema de nomenclatura de paradas que facilite el uso de la red de líneas de la EMT.

Plan de mejora de la comunicación con usuarios de EMT Bus y BiciMAD a través de las Redes Sociales y de los canales digitales interactivos.

Actualización de los mapas esquemáticos de la red de líneas de EMT: líneas de interés turístico; líneas de interés en zonas de compras; líneas nocturnas y zonas de ocio; líneas a mercados municipales por distrito.

Securización y cumplimiento normativo de las herramientas de gestión documental de la empresa.

Reforzar la seguridad de la información perimetral de los centros de operaciones implantando una infraestructura de cortafuegos en cada uno de ellos.

Recursos Humanos

Las personas: nuestro mejor valor

Nuestra Visión



Fomentar el empleo de calidad que garantice la estabilidad y la formación.



Promover el buen Clima Laboral e impulsar el orgullo de pertenencia a la Empresa.



Reforzar la comunicación interna y su fluidez a través de canales sólidos con los trabajadores.



Gestionar a las personas bajo los principios de respeto, igualdad, no discriminación, conciliación de la vida laboral y personal, diálogo social y libertad de asociación/sindicación.



Promover criterios de prevención, seguridad y salud laboral en todos los niveles funcionales con el fin de generar un entorno de bienestar, seguro y saludable.

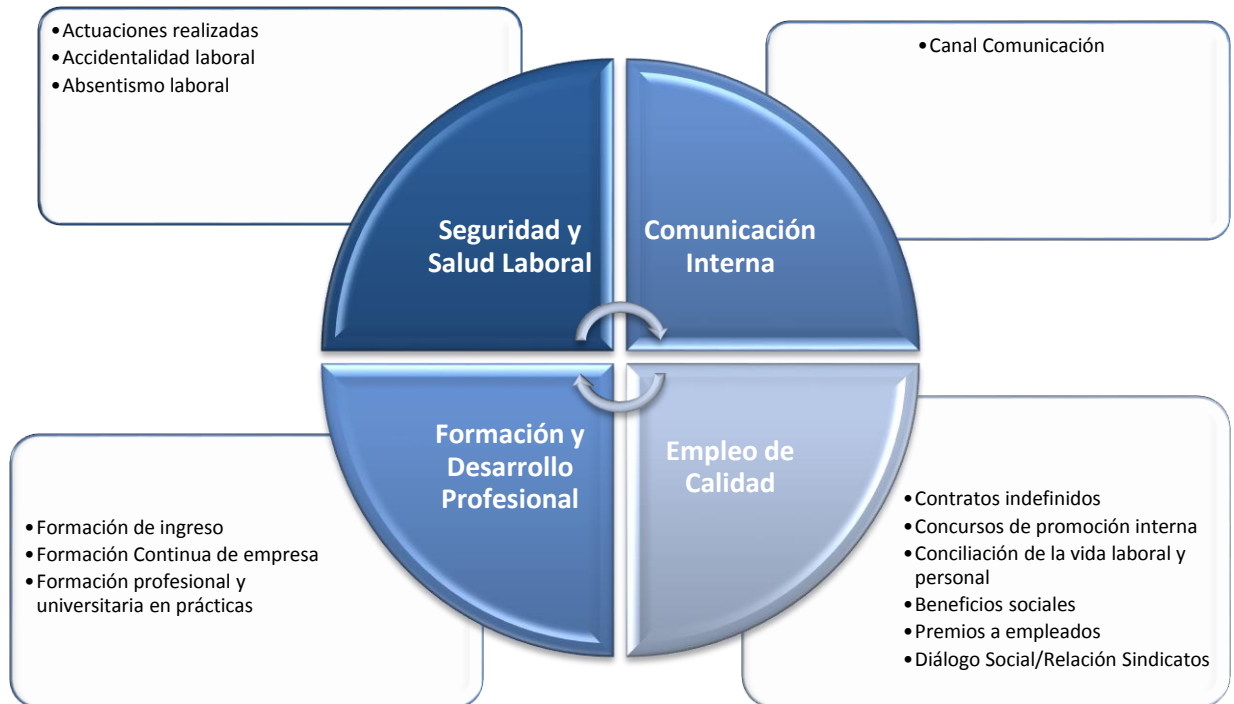
Principales cifras

	2014	2015	2016
Nº de empleados	8.542	8.569	8.790
Nº de contratos indefinidos	7.789	7.806	8.110
Rotación (%)	2,57	2,52	4,50
Mujeres en plantilla (%)	5,80	5,96	6,07
Horas de formación por empleado (formación continua)	26,42	24,36	22,34
Índice de frecuencia de accidentes	23,55	24,28	22,91
Índice de gravedad de accidentes	0,38	0,48	0,49
Índice de incidencia de accidentes	34,02	34,93	33,4
Duración media de las bajas	15,09	18,73	18,27

Cumplimiento de Hitos

HITOS 2016	COMENTARIOS
Ofrecer un Empleo de Calidad	El 92,26% de los contratos son indefinidos, el resto que son de duración determinada están vinculados a contratos de relevo.
Adecuación cuantitativa y cualitativa de la plantilla a las necesidades de la prestación del servicio	Se ha ajustado la plantilla de conductores de autobús a la oferta de servicio requerida mediante dos convocatorias de plazas, una en el mes abril y otra en diciembre.
Desarrollo de los contenidos de los canales de comunicación interna	Puesta en marcha de un nuevo canal interno: Telegram
Plan de Formación para el Año 2016: aumento de las acciones formativas impartidas, tanto de nuevo ingreso como de formación continua, y el número de personas que han accedido a ellas.	Se han alcanzado un total de más de 153.000 horas formativas, y se ha formado a más de 3.900 personas.
Aumento de la formación profesional y universitaria en prácticas.	
Incremento de las funciones de asesoramiento en materia de seguridad y salud laboral a los empleados en función de los tipos de riesgos existentes en cada uno de los puestos de trabajo.	Se ha incrementado las visitas periódicas a los centros de operaciones y los aparcamientos y bases realizando en 2016 aproximadamente 700 actuaciones con el correspondiente asesoramiento a los empleados en el propio puesto de trabajo de los riesgos existentes en el mismo y las medidas preventivas a tomar.
En cuanto a la Salud Laboral se ha implementado la actividad como empresa saludable, incrementando la actuación sobre el riesgo cardiovascular, obesidad, hipertensión, tabaquismo, incremento de reconocimientos periódicos.	Se han colocado 24 desfibriladores en todos los centros de operaciones en distintos departamentos para tener cubiertas todas las zonas en las que pudiera surgir un accidente cardiovascular. Se han realizado 8.000 reconocimientos a lo largo del año.
Firma del nuevo Convenio Colectivo para los años 2016 y 2017 que aúna y equipara las condiciones laborales entre los colectivos de EMT y de la extinta Madrid Movilidad iniciado en 2015.	Se han mantenido un total de 32 reuniones de la Comisión Negociadora, marcadas por un diálogo responsable que ha posibilitado un acuerdo final

Líneas de Actuación 2016



La media de edad de la plantilla se encuentra entre los 40 y 54 años

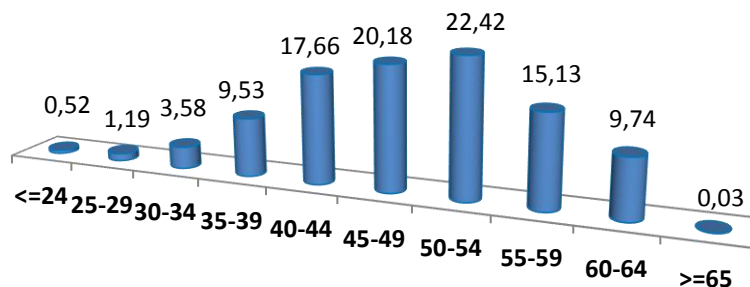
La plantilla total de la Empresa a 31 de diciembre de 2016 es 8.790 empleados, un 2,58% más que el año anterior. Teniendo en cuenta la situación de jubilación parcial de algunos empleados, y de jornada reducida de otros, la plantilla efectiva asciende a 8.085 trabajadores a final de 2016, lo que significa un aumento con respecto al ejercicio anterior del 2,98%.

El aumento de la plantilla efectiva es consecuencia de la cesión del contrato de BiciMad a EMT (50 empleados) y de la contratación entre otros, de nuevos conductores para acometer el incremento de servicio de la red habitual y de los servicios especiales sustitutorios especial de del cierre de la línea 1 de Metro.

En el caso de la plantilla total, de los 8.790 empleados, 8.058 pertenecen a Transporte Urbano y 732 a Ayuda a la Movilidad y Aparcamientos.

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA TOTAL POR GRUPOS					
	2014	2015	2016	% respecto plantilla total	Δ % 2016/2015
Transporte Urbano	7.811	7.853	8.058	91,67	↑2,61
Técnicos y Administrativos	392	389	387	4,4	↓0,51
Explotación	6.266	6.243	6.432	73,17	↑3,03
Mantenimiento	1.153	1.221	1.239	14,1	↑1,47
Ayuda a la Movilidad y Aparcamientos	731	716	732	8,33	↑2,23
Total Empresa	8.542	8.569	8.790	100	↑2,58

Distribución de plantilla por edades (%)



Comunicación Interna

La comunicación interna es una herramienta clave ya que mediante un buen empleo de la información corporativa se pueden transmitir correctamente los objetivos y acciones de la Empresa a los empleados, lo cual genera una participación mayor y sentido de orgullo de pertenencia. La EMT ha promovido acciones para lograr una buena comunicación vertical y horizontal en la estructura de la Empresa.



En este sentido, durante 2016, la actividad principal se ha centrado en el desarrollo de las políticas y de los contenidos informativos destinados a los distintos canales de comunicación englobados todos ellos bajo la denominación genérica “Canal Comunicación”:

- ➔ Portal Corporativo “Mi Estación” (Portal del Empleado): se han iniciado trabajos de renovación de su diseño y contenido.
- ➔ Canal interno de TV
- ➔ Boletines informativos internos
- ➔ Revista interna “La Circular”
- ➔ Avisos
- ➔ Foros

En el año 2016 se ha puesto en marcha un nuevo canal de comunicación interna “Telegram”. A través del servicio de mensajería instantánea, se envían mensajes e informaciones de interés a aquellos empleados que se han suscrito voluntariamente al mismo.

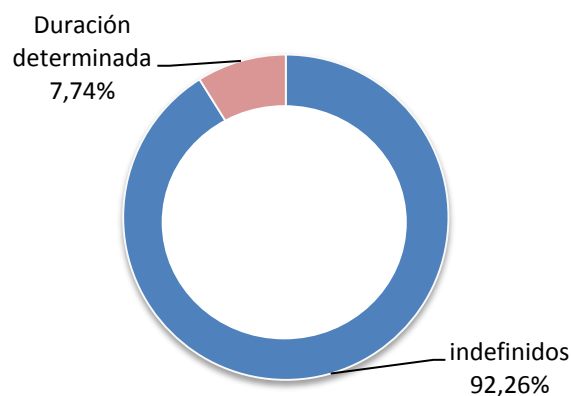
En este año 2016 ha habido 1.742 suscripciones.

+ INFO: Gestión de Comunicación

Empleo de Calidad

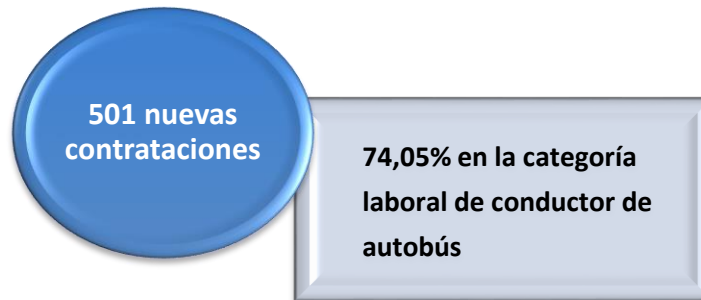
Contratos indefinidos

En la EMT existe un alto porcentaje de contratos indefinidos lo que garantiza un empleo de calidad. El resto de contratos, de duración determinada, están vinculados a contratos de relevo, garantizándose siempre la estabilidad laboral para los empleados.



En el año 2016 el 92,26% de los contratos han sido indefinidos, lo que ha supuesto un aumento del 1,27% respecto al 2015.

Durante el año 2016 se han producido 501 (474 en términos de plantilla efectiva) nuevas contrataciones, de las cuales 444 corresponden a empleados de nuevo ingreso y 57 a reingresos. En lo que respecta a categorías laborales, 371 han sido conductores de autobús, 35 especialistas de taller y 95 de otras categorías que comprenden a los reingresos procedentes de IPT y a los nuevos ingresos destinados al Servicio de BiciMad.



El índice de rotación que hace referencia a la diferencia entre admisiones y desvinculaciones del personal, en relación al número medio de personal de la EMT, ha aumentado en el año 2016 respecto a 2015:



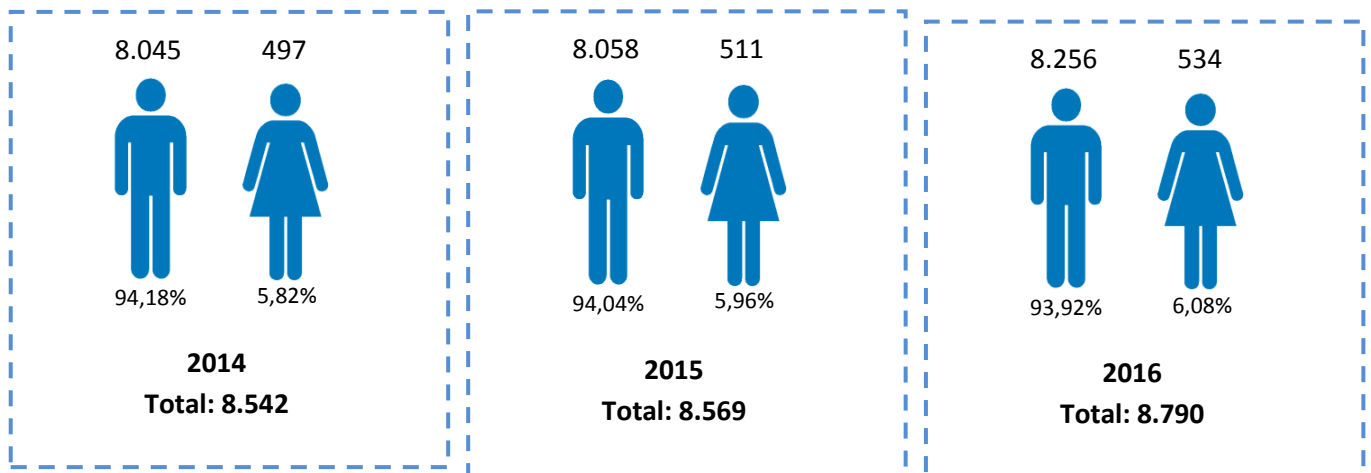
Durante 2016 se han realizado procesos de promoción interna para cubrir las vacantes surgidas en las diversas áreas funcionales de la Empresa, de manera que se ha convocado un total de 124 plazas pertenecientes a concursos de promoción interna, y un total de 5 correspondientes a procesos de traslado interior.

Conciliación de la vida laboral y personal

Plan de Igualdad

Un año más, el objetivo de la EMT en este ámbito es garantizar la igualdad de trato y oportunidades, mediante la ausencia de toda discriminación de género. Asimismo, desarrollar

medidas y acciones para promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre hombres y mujeres.



Durante el año 2016 la Comisión de Igualdad ha continuado con la valoración, revisión y resolución de solicitudes que sobre temas de igualdad le han sido remitidas. Asimismo, dentro del marco de las labores que la misma viene realizando sobre revisión, análisis y regulación de condiciones laborales en materia de conciliación de la vida laboral y familiar, se ha llegado a acuerdos en materia de reducción de jornada por guarda legal, más concretamente sobre la distribución de jornada del personal acogido a esta herramienta de conciliación. Estos acuerdos procuran, en mayor medida, la salvaguarda del derecho a la conciliación familiar de los empleados.

Otras medidas realizadas en 2016 vinculadas al Plan de Igualdad existente, han sido:
Procedimiento de selección de personal pautado antidiscriminatorio

- Protocolo de actuación en situaciones de embarazo que prevé una cobertura económica y la suspensión del contrato para casos de riesgo de acuerdo con el puesto desarrollado por la trabajadora, y en cualquier caso, la EMT facilitará a la trabajadora un puesto de trabajo alternativo compatible con su estado
- Posibilidad de solicitar reducción de jornada ampliada hasta los 12 años del menor.
- Permisos retribuidos por acompañamiento a consulta médica a familiares con discapacidad.
- Flexibilidad horaria en aquellos colectivos en que sea factible.

La Comisión de Igualdad de la EMT acordó en 2015 iniciar los trabajos de actualización del Plan de Igualdad, tanto en lo referente a los datos contenidos en el diagnóstico de situación como a los objetivos de dicho Plan. En este sentido, durante 2016 se ha realizado una actualización del diagnóstico cuantitativo externo e interno.

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

Se han tramitado 197 movimientos de guarda legal por cuidado de hijos o, en algún caso, de otro familiar, conforme a la ley y al actual Convenio. Estos movimientos, que se distribuyen tanto en la reducción de jornada como en el retorno a la jornada habitual, han tenido como destinatarios 161 hombres y 36 mujeres.

Han sido tramitados y concedidos 107 procesos de permiso sin retribuir superior a cinco días, 89 de ellos correspondientes a conductores de autobús y el resto distribuidos entre diversas categorías, que han supuesto 2.288 días con baja de los afectados en la Seguridad Social.

En cuanto a la composición de los órganos de gobierno de la Empresa, puede ser consultada en Portal de Transparencia: <http://www.emtmadrid.es/Empresa/PortalTransparencia>

Gabinete Social

Durante el 2016, el Gabinete Social ha puesto en marcha varias actuaciones destinadas a la recolocación de trabajadores afectados por Incapacidad Permanente Total, traslado de forma provisional de empleados con problemas derivados de salud, y gestión de bajas por situaciones de riesgo del embarazo. Han sido 71 actuaciones:

- ➔ 69 trabajadores les ha sido reconocida por la Seguridad Social la Incapacidad Permanente: 35 en el grado Total para su profesión habitual han sido recolocados en un puesto de trabajo compatible con sus limitaciones físicas, 16 empleados con problemas de salud, tanto físico como mental, que impiden el desempeño de sus funciones, han sido trasladados provisionalmente a otro puesto de trabajo (CFD), y 18 trabajadores se han visto afectados por la concesión de Incapacidades Permanentes Absolutas (IPA)

- ➔ Se ha gestionado la baja de 2 mujeres embarazadas por situación de riesgos durante el embarazo, como medida de conciliación de la vida laboral y familiar.

Beneficios Sociales

Durante 2016, la Agrupación Deportiva ha dado un impulso a su oferta de actividades deportivas y culturales para los empleados de EMT y sus familiares

Tarjeta de empleados y familiares

Ayuda para Estudios Universitarios: incremento del fondo a distribuir en un 24,8%. han sido concedidas 428 ayudas

Abono Transportes: el 85% de la plantilla disfruta de ello

Defensa jurídica del trabajador

Seguro de vida e invalidez para los trabajadores

WIFI en las salas del personal de los Centros de Operaciones

Oferta de actividades Deportivo-Culturales a través de la Agrupación Deportiva

Premios a empleados

Un año más, la EMT ha reconocido la dedicación y compromiso de los trabajadores que han cumplido 40 y 25 años de servicio, así como el óptimo desempeño del trabajo o trayectoria laboral y profesional especialmente en el ámbito de la conducción segura, y las propuestas e iniciativas de mejora.

En noviembre de 2016, tuvo lugar el acto anual de entrega de dichas distinciones donde un total de 493 empleados de EMT fueron objeto de homenaje.

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

40 años de servicio

80 trabajadores homenajeados

25 años de servicio

383 trabajadores homenajeados

Dentro de los Premios a la Seguridad en la Conducción, 24 trabajadores fueron llamados a recoger su diploma por haber obtenido esta proeza durante 10 años consecutivos, 3 conductores por llevar 18 años seguidos alcanzando el premio a la conducción segura y 3 conductores más por ser los empleados que más premios han acumulado sobre la seguridad en la conducción.

Además en noviembre, otros 2 conductores han sido reconocidos por haber contribuido con su acción a la defensa de los valores que promueven la igualdad entre mujeres y hombres y la lucha contra la violencia de género en el acto que para tal efecto promovió el Ayuntamiento de Madrid con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres. Dichos premios se han enmarcado en la categoría de Reconocimiento especial a la ciudadanía en la lucha contra la violencia de género.

Dialogo Social/Relación Sindicatos

En 2016, se ha firmado el Convenio Colectivo de la EMT que seguirá vigente durante 2017.

Persigue la igualdad y uniformidad de las condiciones laborales de todos sus trabajadores mediante la fusión de los Convenios Colectivos en vigor en la Empresa (EMT y Madrid Movilidad). Uno de los compromisos adquiridos más relevantes es el mantenimiento de la plantilla efectiva durante el año 2017.

En cuanto al proceso de negociación del Convenio Colectivo, en 2016 se han mantenido 32 reuniones de la comisión Negociado marcadas por un diálogo responsable que ha posibilitado un acuerdo final que mantiene a EMT como empresa pública de referencia en el sector de la Movilidad.

Así mismo, con la firma del Convenio Colectivo se ha alcanzado un acuerdo sobre la normativa de inspectores y conductores auxiliares que regulan situaciones que hasta la fecha no estaban normalizadas.

Formación y Desarrollo Profesional

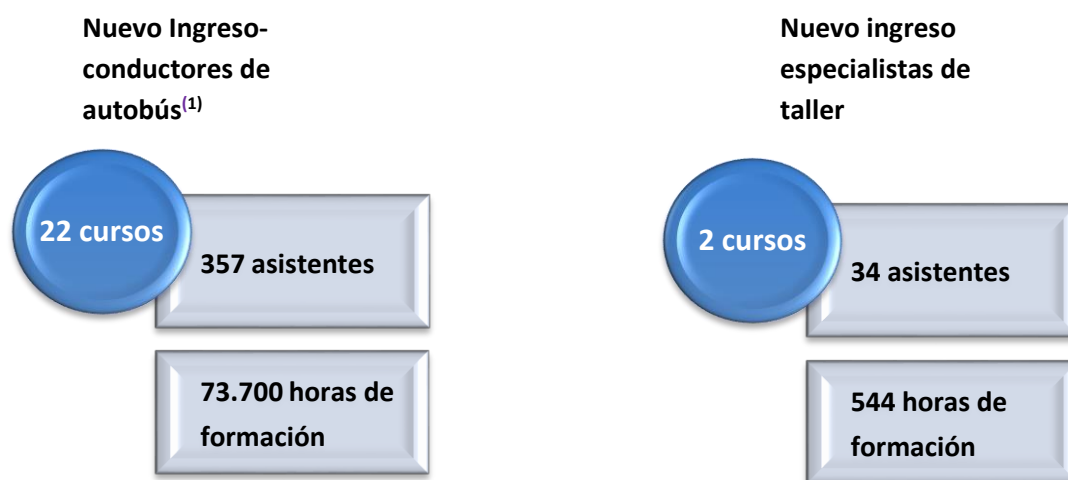
La mejor herramienta para dotar al equipo humano de EMT de las competencias, conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para alcanzar los objetivos corporativos es la formación. Por lo que EMT apuesta por el desarrollo de sus profesionales a través de 3 modelos de formación:



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

Formación de Ingreso

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



⁽¹⁾ No se hacen grupos específicos para “conductores de reingreso”, se incorporan a los de “Conductores de Nuevo Ingreso”

La Empresa dispone de un Simulador de Conducción que se utiliza para la formación de los conductores de nuevo ingreso lo que permite a los aspirantes adaptar su conducción a diferentes situaciones (peatones en la calzada, colisión con vehículos, incidencias en la conducción, etc.), sin incurrir en riesgo de accidente.

Formación continua de Empresa

Los planes de formación que se desarrollan en la EMT persiguen la adecuación del personal a las nuevas funcionalidades así como contribuir a su desarrollo profesional. De esta manera se incide en el

Esta formación supone cerca del 52% del total del programa formativo, con más de 79.500 horas impartidas

desarrollo personal de los empleados y en la calidad del servicio que presta la Empresa.

ACCIONES DE FORMACIÓN CONTINUA	Nº CURSOS	ASISTENTES	HORAS DE FORMACIÓN	HORAS POR ALUMNO
Área Operaciones	157	1.764	49.221	27,90
Área Ayuda a la Movilidad	15	199	1.123	5,64
Área Mantenimiento	70	581	10.278	17,69
Área Prevención de Riesgos laborales	56	618	6.961	11,26
Área Administración y Tecnología	28	188	2.847	15,14
Personal Directivo y Técnico	15	22	1.228	55,82
Habilidades	5	46	802	17,43
Idiomas	37	142	7.062	49,73
2016	383	3.560	79.522	22,34
2015	343	3.388	82.547	24,36
2014	479	3.813	100.726	19,77
Δ % 2016/2015	↑11,66	↑5,08	↓3,66	↓8,29

3.560
alumnos
formados en
2016

207 fueron mujeres

La formación impartida durante 2016 ha sido la siguiente:

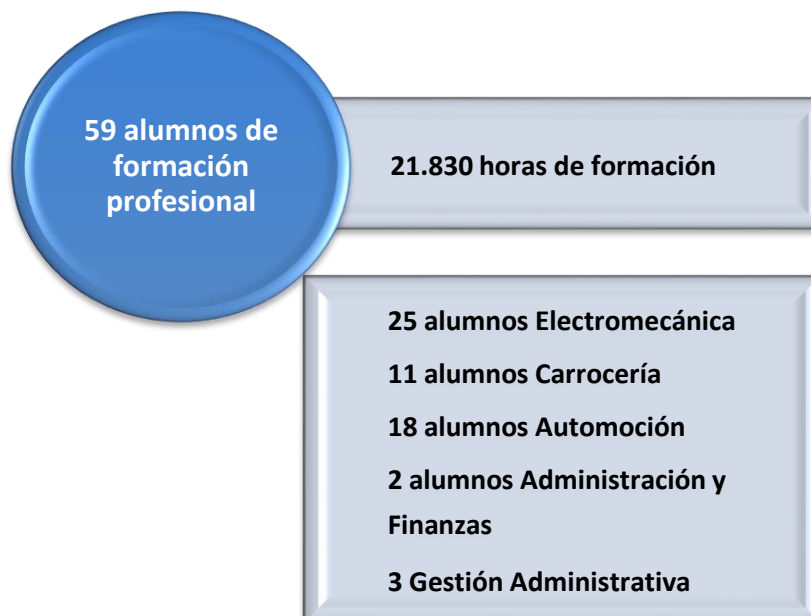
Operaciones	Desataca la formación Certificado de Aptitud Profesional (CAP), impartido a 1.260 trabajadores con 44.100 horas de formación realizadas. Otra formación en esta área ha sido sistema de billeteaje BIT (Billeteaje Inteligente en el Transporte), inglés para Inspectores y Conductores, desarrollo y habilidades de gestión para nuevos mandos, adaptación a los nuevos modelos de autobús y actualización profesional a los Agentes e inspectores del SAM.
Ayuda a la Movilidad	Formación sobre desarrollo y habilidades de Gestión, adaptación a las funciones del operador en bases de depósitos públicos y aparcamientos así como seguridad en el mantenimiento del carril bus y el nuevo sistema de embarcado para grúas.

Mantenimiento	Cursos tanto los de carácter interno, como externo destinados a la formación de los Operarios de Talleres y actualización de la Norma ISO 9001 y 14001.
Prevención de Riesgos Laborales	Cursos de Prevención de Riesgos Laborales (varios niveles), de seguridad en el manejo de maquinaria y formación específica a los Delegados de Prevención.-
Administración y Tecnología	Formación sobre actualización profesional de Sistemas de Información, utilización de aplicaciones informáticas, aplicaciones SAP, técnicas de atención al cliente, inglés básico y otros cursos externos-
Personal Directivo y Técnico	Cursos destinados a la actualización técnica y ampliación de conocimientos, adaptación a la nueva norma ISO 14001 e idiomas.

Formación profesional y universitaria en prácticas

La EMT como respuesta a su compromiso de colaboración en la formación de futuros profesionales, ha facilitado la realización de prácticas de alumnos procedentes de centros oficiales de formación tanto universitaria como profesional. Los Convenios de colaboración firmados se encuentran regulados normativamente por la Comunidad de Madrid.

En el año 2016 se firmaron 29 convenios de Formación Profesional formándose un total de 59 alumnos, cuyas prácticas se han centrado en las áreas de mecánica, electricidad, carrocería, soldadura y estructuras, administración, finanzas y personal.



A lo largo del año 2016 también se han realizado prácticas para los alumnos de enseñanzas universitarias a través de la firma de 7 convenios de colaboración con diferentes universidades de Madrid.

7 alumnos universitarios

2.340 horas de formación (ingeniería de computadores, Relaciones Laborales y RRHH, Economía, A.D.E y Turismo, A.D.E., Derecho)

+ INFO: Módulo SOCIEDAD

Prevención y Seguridad Laboral

Durante el 2016 se han realizado las siguientes acciones:

- ➔ Revisión y actualización del Plan de Prevención de Riesgos Laborales vigente hasta el 31 de diciembre de 2016 con el fin de implantar una verdadera y auténtica cultura de prevención en la Empresa.
- ➔ Presentación de la memoria de prevención en la que se describen las actividades realizadas en el año anterior, en cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y presentación del Informe de Programación Anual.
- ➔ Revisión del Plan de Movilidad y Seguridad Vial de la Empresa 2013-2016, puesta en marcha de acciones requeridas: encuestas, información y formación.
- ➔ Actualización y renovación de los Planes de Emergencia en todos los Centros de Operaciones: simulacros en todos los Centros y Sede Central.



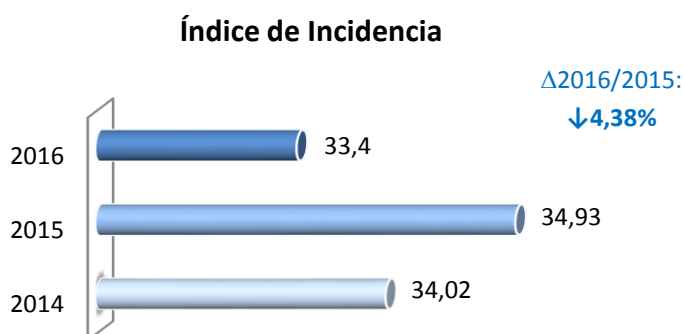
En 2016, por segundo año consecutivo, se ha concedido a la EMT el incentivo correspondiente a 2013 sobre reducción de las cotizaciones (según RD 404/2010 de 31 de marzo), al haber cumplido con los índices de siniestralidad establecidos.

- ➔ Controles periódicos en todas las líneas de autobuses y en distintos turnos de trabajo para la prevención de alcoholismo y tabaquismo.
- ➔ Campaña de deshabituación de tabaquismo, con actividades dirigidas a los trabajadores interesados: charla informativa inicial, reuniones de información y seguimiento personalizado realizado por sanitarios.
- ➔ Información periódica a los empleados con trípticos sobre Prevención de riesgos y campañas de salud.
- ➔ Actualización de los protocolos para los que ha sido necesaria su modificación de acuerdo con las modificaciones legales actuales: accidentes de trabajo, mediciones y sensor de temperatura.
- ➔ Se ha iniciado la revisión de la evaluación de los riesgos psicosociales.
- ➔ Seguimiento de las condiciones de mantenimiento y estado general de las máquinas, equipos de trabajo e instalaciones de la Empresa.
- ➔ Revisión de las posibles emergencias medioambientales para la valoración de su gravedad y riesgo: simulacros medioambientales para comprobar que los trabajadores están preparados para responder adecuadamente a este tipo de emergencias.

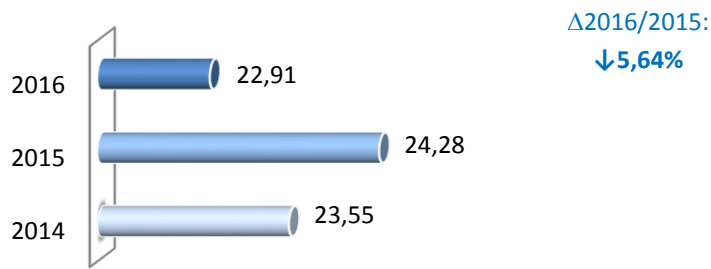
Accidentalidad laboral

Durante 2016 se han celebrado **reuniones trimestrales** del Comité de Seguridad y Salud (CSS), junto con las **mensuales** de los Comités de Centro y las de investigación de accidentes, en las que se han analizado las causas y las medidas preventivas a adoptar de todos los accidentes, con y sin baja, sufridos por los trabajadores. En ellos, se ha estudiado el incremento de los accidentes de trabajo con baja oficial en un 2,68% en relación con el ejercicio anterior.

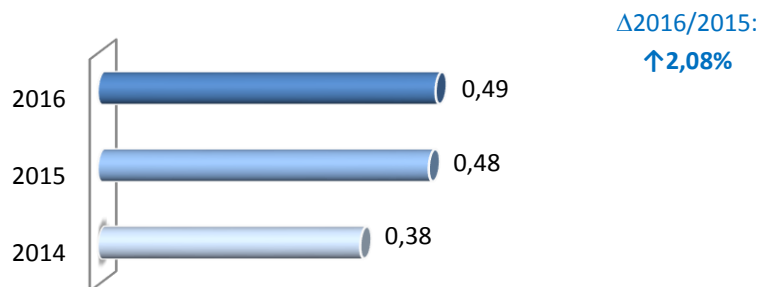
En el 2016 todos los accidentes han sido leves.



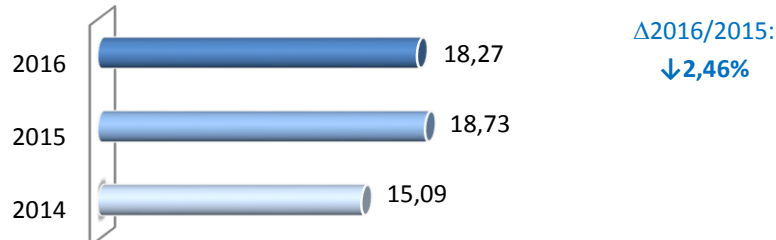
Índice de Frecuencia



Índice de Gravedad



Duración media de las bajas



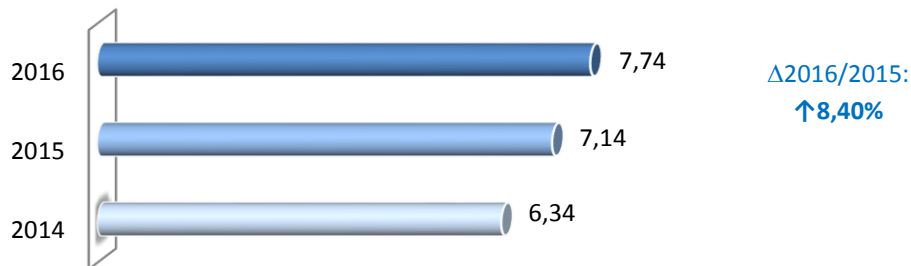
- (1) **Índice de incidencia de accidente de trabajo:** número de accidentes ocurridos por cada mil personas expuestas.
- (2) **Índice de frecuencia de accidentes:** número de accidentes de trabajo que se producen por cada millón de horas trabajadas
- (3) **Índice de gravedad de accidentes:** número de jornadas perdidas debido a accidentes laborales por cada mil horas trabajadas.

En cuanto a los incidentes y agresiones sucedidos a los conductores de autobús en las líneas de la red durante la jornada laboral, el número de incidentes registrados ha sufrido un aumento considerable en relación con 2015, principalmente en los incidentes por agresión en la vía pública y en el interior del autobús en las líneas diurnas, pero han disminuido las agresiones en la cabina del conductor.

Absentismo laboral

A lo largo de 2016, la evolución del absentismo laboral por enfermedad y accidente de trabajo en días laborales ha aumentado respecto a 2015 fundamentalmente debido al incremento de las bajas de pronóstico leve de corta duración.

Absentismo Laboral total



Con el objetivo de disminuir el absentismo se realiza un seguimiento de los casos registrados de enfermedad o accidente no laboral que han causado Incapacidad Temporal, verificando el diagnóstico, la evolución clínica, duración previsible, pronóstico, etc. Asimismo, se proporciona consejo médico e incluso un cambio de puesto de trabajo de forma temporal, encaminado a facilitar la mejoría de su proceso. El total de actuaciones en 2016 ha sido de 8.576 (7.748 en 2015).

Las ausencias por enfermedad y maternidad han aumentado ligeramente un 0,93% en 2016.

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

En 2016 se han realizado 8.016 reconocimientos médicos, un 30,55% más que en 2015.

RETOS 2017

Adecuación cuantitativa y cualitativa de la plantilla a las necesidades de la prestación del servicio
Mejora de la comunicación interna en aspectos operativos y estratégicos entre todas las áreas de la Empresa mediante canales de comunicación directos
Implantación de un nuevo portal del empleado
Potenciar el orgullo de pertenencia a la EMT
Acuerdo con la Representación Laboral de la Normativa Interna para el acceso y desarrollo laboral de los trabajadores en situación de Capacidad Física Disminuida
Desarrollo y aplicación de todos aquellos puntos del Convenio Colectivo que establecen una regulación específica
Elaboración de un nuevo Convenio Colectivo único para todos los trabajadores de la EMT.
Establecer criterios a aplicar para la Movilidad y Promoción Interna, basada en los principios de igualdad, mérito y capacidad de los aspirantes, prevaleciendo la promoción interna a otras formas de contratación.
Diagnóstico y actualización del Plan de Igualdad y aprobación del mismo en la Comisión de Igualdad
Marco de Colaboración con Instituciones, Universidades, etc., para el desarrollo de un plan estable de formación en prácticas.
Mejora de los niveles de absentismo laboral
Auditoría de Recursos Humanos

Medio Ambiente

Compromiso con el Medio Ambiente: Nuestra Visión



Fomentar medidas activas de respeto y preservación del Medio Ambiente y lucha contra el Cambio Climático.



Promover la mejora de la Calidad del Aire mediante iniciativas de reducción gradual de las emisiones de gases contaminantes de efecto invernadero.



Desarrollar políticas y acciones enfocadas a la Eficiencia Energética de todas las actividades de la Empresa.



Fomentar la racionalización y optimización en el uso de los recursos.



Proteger el Medio Ambiente reduciendo la carga contaminante de los diversos aspectos ambientales que genera la Empresa. Minimizar los impactos que las actividades puedan producir en el entorno.



Gestionar de forma adecuada los residuos generados, prestando especial atención a la preservación de aguas y suelo.

Principales cifras

	2014	2015	2016
Emisiones totales CO₂ (toneladas) ⁽¹⁾	171.814	173.294	174.109
Consumo energético total (kWh) ⁽²⁾	642.512.634	637.709.617	650.562.025
Consumo de agua (m³) ⁽³⁾	75.517	74.732	74.308
Residuos peligrosos (kg)	723.053	708.417	711.233
Residuos no peligrosos (Kg)	587.540	595.642	673.777

(1) Incluye instalaciones y parque móvil de autobuses, grúas y vehículos auxiliares. Los datos han sufrido modificaciones respecto a los mostrados en años anteriores debido a la actualización de los factores de emisión de MAGRAMA.

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

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

Cumplimiento de Hitos

HITOS 2016	COMENTARIOS
Renovación intensiva del parque móvil de autobuses	Se han incorporado 43 vehículos GNC con clasificación ecológica EURO VI, dándose de baja 36 de clasificación EURO inferior. El nº total de flota es de 1.915 vehículos de los cuales un 72% son vehículos verdes.
Auditorías de renovación o de seguimiento de los sistemas de gestión medioambiental (14001 o EMAS)	Implantados en EMT en Sede Central (EMAS), en La Elipa (14001), Carabanchel (EMAS), Sanchinarro (EMAS) y Entrevías (14001)
Impartir a todo el personal con responsabilidad en el Sistema de Gestión Ambiental una formación en la nueva norma ISO 14001:2015	
Continuación del compromiso de mejorar la Calidad del Aire de la Ciudad de Madrid	Las emisiones de NOx y Partículas, considerados los contaminantes locales más perjudiciales, se mantienen en valores similares a los de 2015 en la flota de autobuses y se reducen considerablemente en las grúas, un 50% en NOx y un 48% en partículas.
Contratación e inicio de los trabajos para el empleo de autobuses eléctricos en una línea de la EMT, con recarga de oportunidad en su cabecera para ampliar la autonomía del vehículo	Previsión de finalización en 2017.
Participación en proyectos que promuevan la movilidad sostenible: Realización de ensayos con autobuses de diferentes tecnologías especialmente híbridos y eléctricos.	Se han hecho 4 ensayos con autobuses eléctricos.
Avances en la sensibilización ambiental a operarios de talleres mediante una mayor la utilización de los canales de comunicación internos	Se ha proporcionado información relativa a los objetivos ambientales propuestos y al grado de su consecución.
Mejora en los procesos de gestión de residuos	En el Centro de Operaciones de Entrevías se ha utilizado un sistema de recogida por alto vacío del refrigerante usado.
Continuación del control de las aguas subterráneas de los Centros de Operaciones.	En Carabanchel y Entrevías se ha continuado con las labores preventivas de control de las aguas subterráneas. Se ha comenzado con la descontaminación de suelos de los Centros de Operaciones de La Elipa y Fuencarral.

Líneas de Actuación 2016



Sistema de Gestión Ambiental

La EMT tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma UNE-EN ISO 14001:2004 y el Reglamento EMAS III 1221/2009, ajustado a las particularidades de los diferentes Centros de Operaciones. Estos sistemas ayudan a la empresa a gestionar y mejorar el desempeño ambiental asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y controlando todos los aspectos ambientales generados por ella misma o sus contratadas.

Cabe destacar que la Empresa ya cuenta con un Plan de adaptación a la nueva versión de la ISO 14001: 2015, cuyos criterios tienen un nivel de exigencia mayor que las anteriores versiones de



la norma. Actualmente se ha adaptado en la Sede Central y en el Centro de Operaciones de la Elipa. Con esta actualización de la norma se pretende detectar previamente las oportunidades y riesgos de la organización para posteriormente trabajar de manera preventiva ante aquellas situaciones.

+ INFO: Sistemas de Gestión:

<http://www.emtmadrid.es/RSC/Calidad>



Calidad del Aire y Cambio Climático

Emisiones

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

Respecto a las emisiones de CO2 con influencia sobre el efecto invernadero pero sin efectos nocivos a nivel local, se han calculado para alcance 1 y 2 de toda la Empresa, y según los criterios establecidos por el Ministerio de Agricultura y pesca, Alimentación y Medio Ambiente, respecto a los factores de emisión.

Para paliar dicho efecto y promover la mejora de la Calidad del Aire, la EMT apuesta por el cambio paulatino de su flota a vehículos eléctricos y a vehículos GNC Euro VI.

Por otra parte, y a partir de la firma de los contratos de eficiencia energética puesta en marcha en ejercicios anteriores, la EMT realiza un seguimiento y control de los resultados obtenidos cada año.



Emisiones totales CO₂ (Tn)*

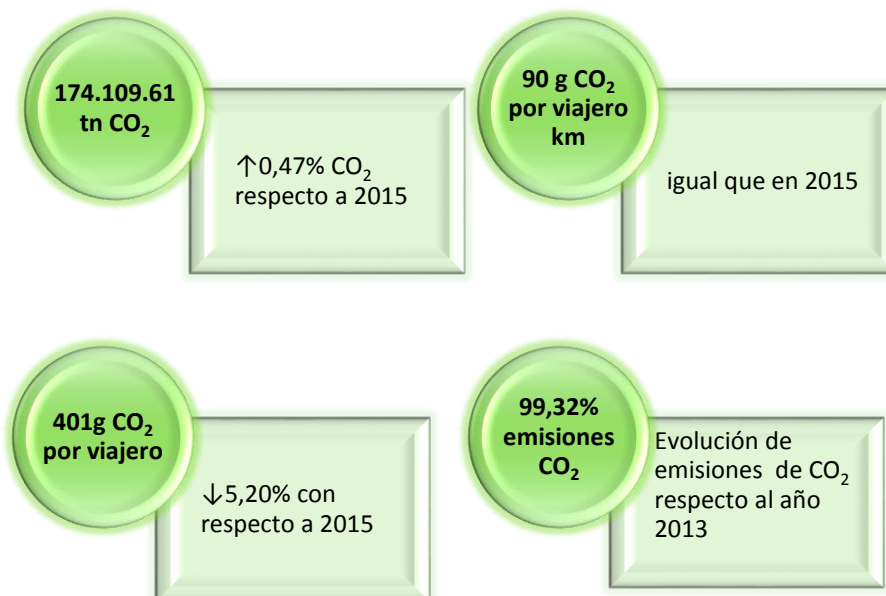


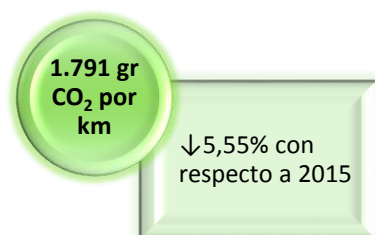
* Se ha recalculado el CO₂ de todos los años debido a que MAGRAMA ha actualizado los factores de emisión para toda la serie histórica en base a las Directrices del IPCC para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero de 2006.

	2014	2015	2016	Δ%2016/2015
Total Vehículos (TnCO₂)	161.940,28	164.079,97	165.508,22	↑0,87
Total Instalaciones (TnCO₂)	9.873,45	9.214,19	8.601,23	↓6,65
TOTAL	171.813,73	173.294,16	174.109,25	↑0,47

Nota: Los datos incluyen emisiones de autobuses, grúas, vehículos auxiliares e instalaciones.

Emisiones Totales CO₂





Nota: los datos referentes a gr de CO₂ por viajero tienen en cuenta aquellas instalaciones y vehículos relacionados únicamente con el transporte de viajeros.

Las emisiones de CO₂ generadas únicamente por el servicio de transporte de viajeros son facilitadas por EMT al CRTM para la elaboración de la huella de carbono anual de todos los medios de transporte público de la Comunidad de Madrid.

	2013	2014	2015	2016
TnCO ₂	175.306	171.814	173.294	174.110
% CO ₂ (año base 2013)	100,00	98,01	98,85	99,32

Las variaciones de CO₂ se facilitan tomando como año base el ejercicio 2013 porque fue éste el primero en el que las medidas propuestas para mejorar la calidad del aire se pusieron en funcionamiento. Estas medidas se refieren a la incorporación de catalizadores y filtros en los autobuses diésel adquiridos con anterioridad a ese año.

Con respecto a la flota de autobuses y de las grúas de la Empresa, su clasificación según las Directivas UE es la siguiente:

Clasificación del Parque Móvil de Autobuses según Directivas UE	
	2016
EURO III	190
EURO IV	376
EURO V	533
VEM	755
Euro VI	43
Cero Emisiones	18
TOTAL	1.915

(*) VEM: Vehículo Ecológicamente Mejorado

Clasificación del Parque Móvil de Grúas según directivas UE

2016	
DIESEL EURO V	59
GNC VEM	5
GNC Euro VI	18
TOTAL	82

En relación a las emisiones de gases contaminantes locales, en 2016 se ha detenido la reducción de éstas en la flota de autobuses que venía produciéndose desde el año 2013, e incluso han aumentado en pequeños porcentajes con respecto al ejercicio anterior. Esto ha sido así por la finalización de la instalación de catalizadores en vehículos diésel en 2015, por la utilización de vehículos del “parque de reserva” con normativa EURO inferior o III por necesidades del servicio, y de que el alta de autobuses nuevos de 2016, menos contaminantes, se ha producido en las últimas fechas del año. Los 200 nuevos autobuses adquiridos en 2016, todos ellos con normativa EURO VI, y los que se incorporarán a la flota en los próximos 2 años equilibrarán estos datos.

En el caso de las grúas, sí se ha producido una reducción de las emisiones de NOx y Partículas, considerados los contaminantes locales más perjudiciales debido a la renovación de la flota y la sustitución de vehículos antiguos por nuevos vehículos Euro V y Euro VI.

Emisiones totales

Año	2013	2014	2015	2016	$\Delta\%2016/2015$	$\Delta\%2016/2013$
Km	100.445.207	97.950.537	96.733.197	97.734.762	↑1,04	↓2,70
CO (Kg)	279.335	275.030	272.830	278.658	↑2,14	↓0,24
HC (Kg)	23.489	22.734	21.758	22.132	↑1,72	↓5,78
NOx (Kg)	549.436	441.178	410.090	421.957	↑2,89	↓23,20
Partículas (Kg)	7.837	4.987	4.338	4.488	↑3,45	↓42,74

Los datos incluyen emisiones locales de autobuses, grúas, vehículos auxiliares e instalaciones

Combustibles alternativos

Una de las apuestas más fuertes que EMT está llevando a cabo para la mejora de la calidad del aire es el uso de nuevos combustibles menos contaminantes.

En este sentido, la flota de vehículos de la EMT está compuesta por autobuses eléctricos o propulsados por combustibles alternativos, contando con vehículos híbridos GNC-eléctricos, tanto enchufables como convencionales, híbridos gasóleo-eléctricos, a los que se suman autobuses totalmente eléctricos con nulas emisiones.

Con la utilización de combustibles alternativos y la última tecnología en los motores de los autobuses, se consigue una baja emisión de óxidos de nitrógeno y la casi nula emisión de partículas contaminantes, en comparación con los vehículos diésel más antiguos, lo que disminuye la concentración de estos contaminantes en la ciudad de Madrid.

El 72% de los autobuses son flota verde:

58% GNC

1,65% híbridos

1,35% eléctricos

39% gasóleo



**23 autobuses
híbridos GNC-
eléctricos**

**18 autobuses
totalmente
eléctricos- emisión
nula**

**4 autobuses
híbridos gasóleo-
eléctricos y 3
gasóleo- GNC**

**El 50,94% de los
autobuses que
emplean gasóleo
cumplen normativa
Euro V, y el 72%
de las grúas
también**

**El 41,72% de los
autobuses utiliza
como combustible
Gas Natural
Comprimido (GNC)
y 28% de las grúas
también**

**En 2016 se han
incorporado al parque
43 autobuses GNC con
clasificación ecológica
EURO VI**

**55,77% de la flota de
autobuses emplean
gasóleo, y el 28% de
las grúas también**

Plan de Calidad del Aire

Durante el año 2016 el Ayuntamiento de Madrid ha iniciado un proceso participativo para el análisis de 30 propuestas para el desarrollo del próximo Plan A: Plan de Calidad del Aire 2017-2020 que tiene por objetivo conseguir una ciudad sostenible, que garantice la salud de la ciudadanía frente al reto de la contaminación atmosférica, reduzca las emisiones de gases de efecto invernadero y fortalezca a la ciudad frente a los impactos del cambio climático.

En este sentido, la EMT ha realizado actividades de consultoría en relación a varias de estas medidas para el desarrollo del Plan de Calidad del Aire. En concreto:

MEDIDA	DESCRIPCIÓN	ESTADO
Nº 9	Vías preferentes y priorización semafórica para autobuses EMT	Elaboración del informe técnico de propuestas de carriles bus en el municipio de Madrid.

Consumos y eficiencia energética

La EMT continua con su propósito de reducir sus consumos y mejorar la eficiencia energética. No obstante, el incremento en el número de kilómetros recorridos en 2016 con respecto al ejercicio anterior por necesidades del servicio, ha supuesto un aumento del 2% en el consumo energético total.



Consumo energético total (kWh)



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

650.562.028
kWh↑2 % del consumo
total respecto a 2015

Consumo de combustibles fósiles

Durante el año 2016, se ha producido un aumento del consumo del gasóleo en la flota de autobuses debido a la utilización de vehículos más antiguos para cubrir necesidades de servicio.

También se ha producido un aumento poco significativo del 2,02% del consumo de gas natural en instalaciones. Hay que tener en cuenta que las medidas de eficiencia energética se realizaron en 2014 y produjeron una reducción de consumos en 2015, manteniéndose en años sucesivos.

Consumo de combustibles fósiles

Combustibles consumidos (kWh)	2014		2015		2016		Δ % 2016/2015 instalaciones	Δ % 2016/2015 flota
	Instalaciones	Flota	Instalaciones	Flota	Instalaciones	Flota		
Gasolina		20.484,49						
Gasóleo	7.286.533	309.508.755		309.493.132		319.156.784		↑3,12
Gas Natural	4.255.994	297.948.862	9.846.619	295.826.323	10.045.876	299.182.145	2,02	↑1,13
Biodiesel		550.485						
Híbrido (1)		3.919.182		4.287.984		3.946.579		↓7,96
TOTAL CONSUMO	11.542.527	611.927.284	9.846.619	609.607.439	10.045.876	622.285.508	2,02	↑2,08

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

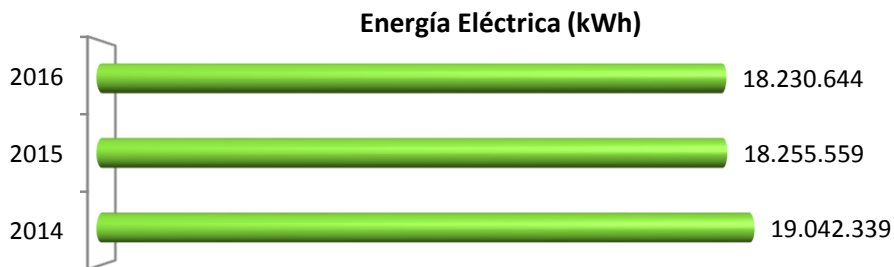
Nota: Consumo de combustibles fósiles en instalaciones, parque móvil de autobuses, grúas y vehículos auxiliares.

Consumo de energía eléctrica

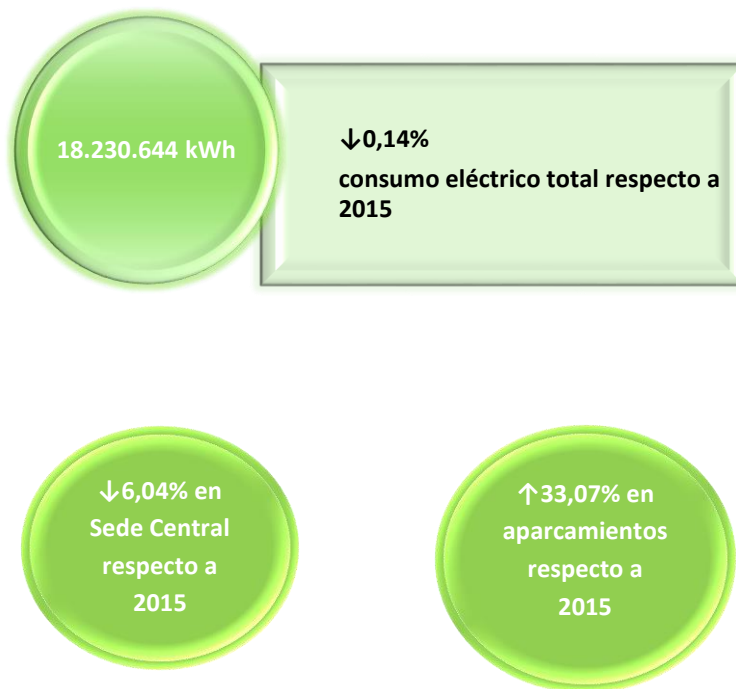
La EMT consume energía eléctrica principalmente en sus instalaciones, produciéndose un 99% del consumo en su Sede Central, Centros de Operaciones, depósitos de grúas y aparcamientos, mientras que los vehículos representan un 1% del consumo.

Durante 2016, la Empresa ha reducido su consumo eléctrico en prácticamente todas las instalaciones. La disminución global ha alcanzado un 0,14%.

En este año y respecto a 2015, se ha producido una disminución del 6,04% en Sede Central y un aumento del 33,07% en aparcamientos, esto último debido a que la EMT asume la gestión de un nuevo aparcamiento (Barceló).



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



Energía eléctrica consumida kWh	2014	2015	2016	Δ%2016/2015
Sede Central	1.935.592	1.546.930	1.435.426	↓6,04
Centros de operaciones autobuses ¹	14.585.433	14.334.996	14.052.190	↓1,97
Depósitos de grúas	1.123.212	1.148.961	1.187.913	↑3,39
Aparcamientos	1.172.713	1.004.998	1.337.306	↑33,07
Vehículos	225.389	219.674	199.809	↓9,04
TOTAL	19.042.339	18.255.559	18.230.644	↓0,14

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

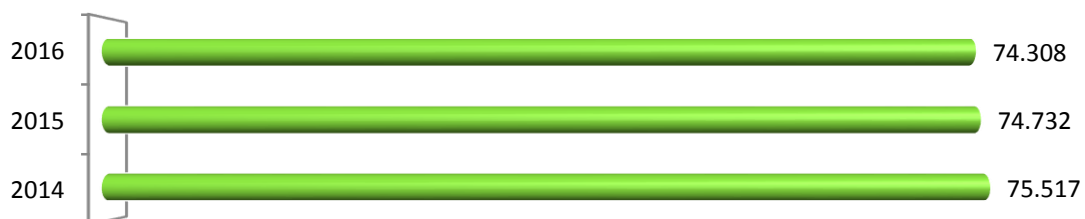
En relación a las fuentes renovables, en la EMT se produce un autoconsumo de la energía eléctrica de la Sede Central y del Centro de Operaciones de Sanchinarro proveniente de las placas de energía solar instaladas en la cubierta de los edificios. En Carabanchel, la energía producida se vende a suministradora siendo los KWH producidos en los 3 últimos ejercicios éstos:

- 2014: 162.692kwh
- 2015: 162.834 kwh
- 2016: 156.7639kwh

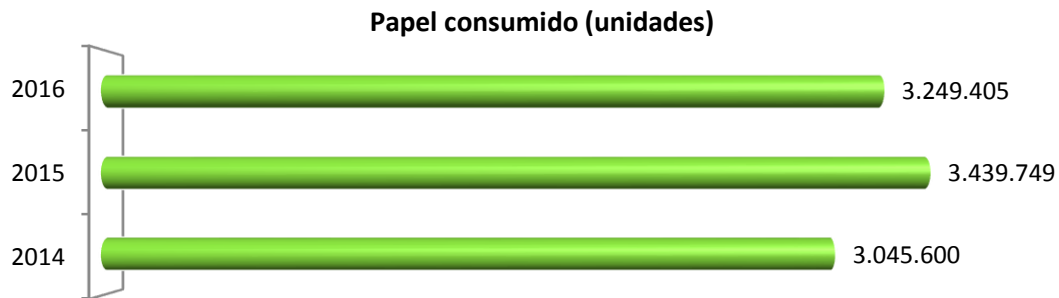
Consumo de agua

En 2016 se ha reducido el consumo del agua en un 0,54%.

Agua consumida m3



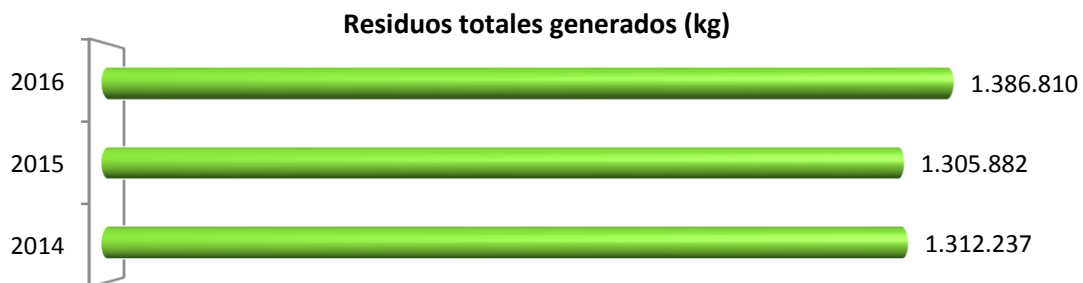
Consumo de papel

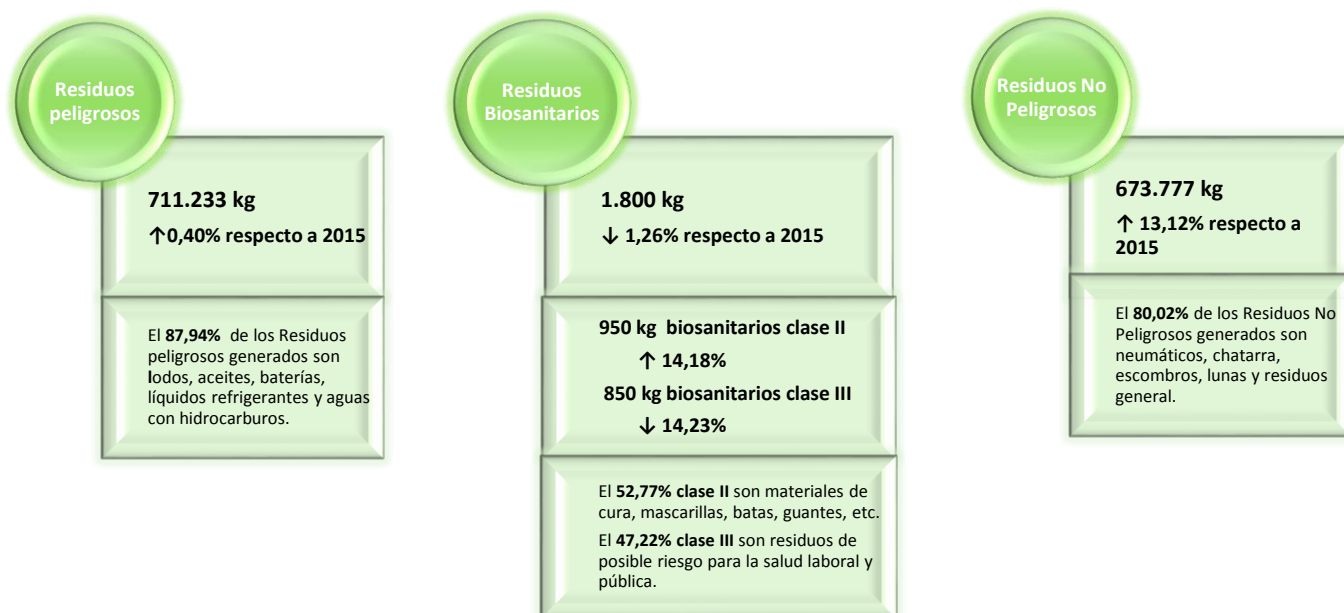


Prácticamente el 100% del papel que se consume es reciclado. El consumo de papel en 2016 se ha reducido en un 5,53%, la EMT fomenta la reutilización del papel utilizado y la gestión de la documentación en formato electrónico.

Gestión de residuos

Debido a la actividad que se desarrolla diariamente en los diferentes Centros de trabajo, se generan múltiples tipos de residuos que se clasifican atendiendo a su impacto ambiental como peligrosos, biosanitarios-citotóxicos y no peligrosos. Estos residuos se generan en las tareas de mantenimiento y reparación de vehículos. Su gestión comprende las tareas de identificación, clasificación, adecuación, transporte y tratamiento final de los mismos.





RESIDUOS GENERADOS (kg)	2014	2015	2016	Δ%2016/2015
Residuos Peligrosos	723,053	708.417	711.233	↑ 0,40
Residuos Biosanitarios	1.644	1.823	1.800	↓ 1,26
Residuos No peligrosos	587.540	595.642	673.777	↑ 13,12
TOTAL	1.312.237	1.305.882	1.386.810	↑ 6,20

En 2016 se ha producido un aumento de residuos vinculados a los nuevos servicios de EMT como BiciMAD ya que ha habido que gestionar nuevos residuos. También se ha aumentado los residuos de separador de carril bus, papel y cartón y la madera. Este aumento, además, se ha producido por el incremento de las jornadas de sensibilización ambiental y al instalar nuevos sistemas para recoger residuos.

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

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

asociados a la gestión de los residuos peligrosos, y obtener, como mínimo, un histórico de los últimos 5 años.

**8,13%
reducción de la
generación de
aceite mineral
usado**

**4,29% disminución de
líquido refrigerante**

Con el fin de concienciar a sus trabajadores, EMT ha instalado puntos limpios en los Centros donde éstos pueden depositar los residuos eléctricos y electrónicos que producen en sus casas. El aumento en la producción de estos residuos es de un 93,14%.

Valorización de los residuos

La valorización de los residuos es una opción utilizada por la EMT, no sólo por la reducción del impacto ambiental sino también por el valor económico que algunos de estos residuos generan.

RESIDUOS TOTALES (Kg)		
Recuperación	897.386	64,71%
Eliminación	489.424	35,29%
TOTAL	1.386.810	100,00%

RESIDUOS VALORIZADOS 2016	Total kg
Neumáticos	198.522
Aceite	154.807
Chatarra	139.650
Baterías	120.018
Líquido anticongelante	59.552
Separador de carril bus	52.740
Madera	45.440
Aguas hidrocarburadas	36.448
Filtros de aceite	19.376
Papel y cartón	25.500
Solución acuosa de limpieza	6.715
Disolvente orgánico no halogenado	5.308
RAEES	9.686
Disolvente de pintura	9.325
Filtros de gasoil	4.041
Envases vacíos metálicos contaminados	3.331
Envases vacíos de plástico	2.594
Tubos fluorescentes	2.120
Mezcla de hidrocarburos no inflamable	1.637
Betunes Asfálticos	576
TOTAL	897.386

**La valorización de los residuos ha aportado a la EMT
un beneficio de 78.876,31 € en el 2016**

Suelos

Prevención, control y tratamiento de suelos contaminados

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

Durante 2016 se han realizado las siguientes actuaciones:



En el Centro de Operaciones de La Elipa se ha prorrogado un año más el contrato de descontaminación de suelos y aguas subterráneas para uso industrial

Obtención de la licencia para la descontaminación del suelo del antiguo Depósito de Buenavista para uso urbano. Esta descontaminación finalizará en el año 2020

Continúa la descontaminación para uso industrial del Centro de Operaciones de Fuencarral, está siendo muy efectiva y se espera que para principios del año 2018 haya finalizado.

Retos 2017

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

Integración los sistemas de Calidad y Medio Ambiente en base a la nueva versión UNE EN ISO 9001:2015 y UNE EN ISO 14001:2015 en los centros pendientes.

Ampliación de las estaciones de GNC para recarga de autobuses existentes en los Centros de Operaciones de Carabanchel, Entrevías y Fuencarral y la implantación de una estación de carga de GNC en el centro de Operaciones de La Elipa.

Finalización del servicio de electrificación de una línea de EMT, empleando autobuses eléctricos con recarga de oportunidad en sus cabeceras y ampliar así la autonomía de los vehículos

Renovación de la flota: 260 autobuses de GNC en 2017 y 12 vehículos eléctricos de 12 metros.

Realización de una Auditoría de Eficiencia Energética que permita el pleno cumplimiento con los criterios establecidos por el RD 56/2016 relativo a la eficiencia energética en lo referente a auditorías energéticas, acreditación de proveedores de servicios y auditores energéticos y promoción de la eficiencia del suministro de energía.

Participación en el desarrollo de tecnologías que promuevan la movilidad eléctrica en la Ciudad.

Continuar con la realización de acciones de consultoría para el desarrollo del Plan de Calidad de Aire del Ayuntamiento de Madrid.

Realización de ensayos de autobuses de diferentes tecnologías, especialmente de vehículos eléctricos utilizándose en líneas comerciales durante varios meses, y de ensayos con nuevos productos y técnicas que permitan ahorros sustanciales de consumo de combustible.

Continuación de formación de Prevención y Medio Ambiente a toda la plantilla de talleres.

Sociedad

Acuerdos por el bien común: Nuestra Visión



Fomentar la participación activa en proyectos conjuntos destinados a la promoción de la cohesión social y el desarrollo sostenible.



Orientar la estrategia y las acciones de la EMT a la sociedad.



Prestar especial atención a los distintos colectivos: infancia, adolescencia, mayores, personas con discapacidad y colectivos en riesgo de exclusión.



Promocionar la formación, educación e investigación



Compromiso con el empleo y la contratación pública responsable



Implicar a los empleados en causas sociales mediante la participación en diferentes acciones.



Promocionar y difundir la movilidad urbana sostenible y accesible.

Cumplimiento de Hitos

HITOS 2016	COMENTARIOS
Fomento de la contratación pública responsable.	1.220 anuncios publicados en materia de Contratación Pública.
Participación en la generación de empleo directo e indirecto.	Generación de empleo indirecto: 22 contratos de proveedores prorrogados, 67 adendas y 245 contratos con empresas externas.
Inclusión de nuevas cláusulas de carácter social en los procedimientos de contratación.	Cláusulas como especificaciones de carácter técnico, como criterios de solvencia, como criterios de adjudicación o como condiciones especiales de ejecución, en base a la Instrucción municipal 1/2016 de 19 de enero.

Ampliar las colaboraciones con entidades sociales, ONGs y Fundaciones, y continuar trabajando con las que ya existen acuerdos.	Se ha firmado convenio de colaboración con La Casa Gitana, y renovado con el Comité Español de Representantes de personas con discapacidad (CERMI Comunidad de Madrid), Parque Innovación de Servicios a las Personas La Salle Madrid.
Establecer una reserva de contratos a favor de Centros Especiales de Empleo.	Se han hecho dos reservas de este tipo.
Aumentar las colaboraciones público-privadas, por ejemplo con universidades en el ámbito de la formación y la investigación.	
Mejoras del contenido del Perfil del Contratante	Posibilidad de firma digital de los contratos y descarga de los pliegos de condiciones a través de la página web.

Líneas de Actuación 2016

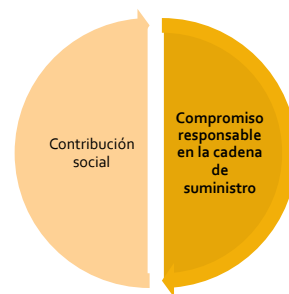
La EMT es consciente de su impacto en la comunidad más cercana, y por ello, establece su compromiso con la sociedad a través de las siguientes líneas de actuación:

- Fomento del empleo, la formación e investigación.
- Colaboración con Fundaciones y ONG's.
- Formación y Sensibilización
- Otras acciones.



- Gestión de la cadena de suministro.
- Contratación Pública Responsable.

Compromiso responsable en la cadena de suministro



Gestión de la cadena de suministro

La EMT hace partícipe a su cadena de suministro de la Misión, Visión y Valores de la Empresa, mediante la difusión de prácticas responsables e involucrando a sus proveedores extendiendo la responsabilidad ética, ambiental y social a toda la cadena. Esto supone una oportunidad para generar relaciones de confianza con los proveedores, para asegurar una actuación ética, al tiempo que se añade valor al servicio y se anticipa a las necesidades o exigencias de los clientes.

Responsabilidad desde el proveedor hasta el cliente



Contratación Pública responsable

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

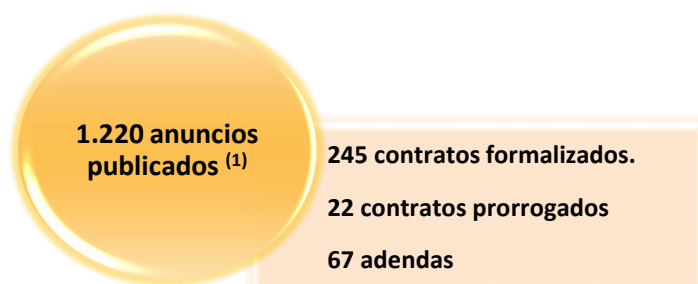
Durante el año 2016 se han mejorado los procedimientos y modelos de documentación para conseguir la adaptación a las novedades legislativas que ya se iniciaron el ejercicio anterior, algunas de ellas concernientes a la Ley de Transparencia.

En este año, la EMT se ha centrado en los siguientes aspectos:

- Circulares e instrucciones internas para la difusión de normativa aplicable a contratos menores.
- Publicación de datos estadísticos relativos a la incidencia que la contratación tiene en el presupuesto global de la Empresa.
- Publicación de las incidencias ocurridas en la ejecución de los contratos, relativas a modificaciones y subcontrataciones, entre otras.

Durante el año 2016 se ha realizado la reserva de contratos en 2 procedimientos a favor de Centros Especiales de Empleo

- Implantación de la Mesa de Contratación como órgano técnico de asesoramiento.
- Mejora de los contenidos del Perfil del Contratante: modernización formal y modernización operativa
- Continuación con la remisión telemática de anuncios del BOE y BOCM.
- Implementación de la posibilidad de firma digital de los contratos.
- Continuación de la inclusión de cláusulas sociales y especialmente en el control de cumplimiento por los contratistas adjudicatarios de las obligaciones de contratación a trabajadores con discapacidad establecidas por Ley.



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

Dentro de las acciones de transparencia, se ha continuado con la implementación de la vinculación del Perfil del Contratante de la EMT con la Plataforma de Contratación del Estado y está pendiente de finalización.

+ INFO: Procedimiento de
contratación de la EMT



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

La EMT comunica su política medioambiental a las empresas subcontratadas que trabajen en sus instalaciones con el fin de hacer cumplir su compromiso con el Medio Ambiente y mejorar el comportamiento ambiental de dichas empresas.

En este año 2016, la EMT ha incluido en los procedimientos de contratación, cláusulas de carácter social como especificaciones de carácter técnico, como criterios de solvencia, como criterios de

adjudicación o como condiciones especiales de ejecución, en base a la Instrucción 1/2016 de 19 de enero, y ha reservado determinados contratos o lotes de contratos a Centros Especiales de Empleo, en aplicación de la Instrucción 3/2016, ambas del Ayuntamiento de Madrid.

Aspectos Ambientales

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

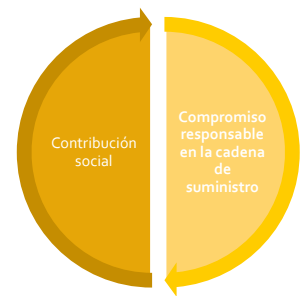
Aspectos Sociales

- Cumplir con lo establecido en las normas laborales y en las normas formuladas por la Organización Internacional de Trabajo.
- Vigilar el cumplimiento de éstas por sus propios proveedores en la ejecución del contrato.
- Cumplimiento con los principios del Real Decreto Legislativo 1/2013 sobre Derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Reserva de contratos a favor de Centros Especiales de Empleo.

La EMT continúa con su participación en el Foro de Contratación Socialmente Responsable cuyos objetivos son: impulsar 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, entre otros.

Contribución social

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



Fomento del empleo, la formación e investigación

La Empresa colabora con diferentes centros, universidades y proyectos cuyo fin es la formación y el fomento del empleo de futuros profesionales y trabajadores. Muestra de ello es la colaboración con 29 Centros Oficiales de Formación Profesional para la realización de prácticas a través de convenios de colaboración.

+ INFO: RRHH, alumnos de formación profesional en prácticas



En esta misma línea, se ha firmado un convenio marco de cooperación educativa para la realización de prácticas externas con distintas universidades de Madrid, entre ellas la Universidad Autónoma, Universidad Politécnica y la Universidad Complutense.

Como en años anteriores, la Empresa ha participado como formador en diferentes cursos y Máster:

- ➔ Postgrado sobre “Accesibilidad Universal y Diseño para Todos” como título propio de la Universidad Autónoma de Madrid del Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle, en el que se ha transmitido las buenas prácticas que realiza la EMT en este ámbito.
- ➔ Máster Universitario de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos: participación en los máster de la Universidad Politécnica y de la Universidad Europea de Madrid en temáticas de gestión de proyectos, estrategia, riesgos y sostenibilidad.
- ➔ Máster Oficial de Eficiencia Energética de la UPM: Participación en relación al impacto ambiental de la flota de autobuses de la EMT de Madrid: biocombustibles, gas natural, propulsores convencionales y propulsores alternativos.

➔ Máster de Gestión de Residuos de la Universidad Autónoma de Madrid.

Los alumnos del curso de Grado Superior de Integración Social del Centro CESUR-Madrid también visitaron nuestras instalaciones, con el fin de observar de forma práctica el diseño accesible de los transportes públicos para facilitar la autonomía de las personas.

En 2016 ha finalizado la colaboración en el proyecto europeo de investigación científica “Fuerza Laboral Sostenible” financiado por el Consejo Europeo de Investigación y cuyo objetivo ha sido analizar el papel que juegan las organizaciones en la creación de una fuerza laboral sostenible. La EMT ha participado en dicho proyecto, llevando a cabo una encuesta a una selección de empleados elegidos por sorteo en tres ámbitos diferentes: operaciones, talleres y personal administrativo técnico. Los resultados obtenidos han proporcionado información relevante para la evaluación y mejora de las estrategias de RSC y de Recursos Humanos.

Cabe destacar la firma del convenio de colaboración con la Asociación Intercultural “La Casa Gitana”, institución sin ánimo de lucro que tiene como misión la integración de la Comunidad Gitana en la sociedad desde la atención a la diversidad cultural. El objetivo del convenio es colaborar y apoyar las actividades desarrolladas por dicha Asociación, y en concreto al Plan Laboral de Formación, recuperación y reparación de vehículos que tiene como fin conseguir la incorporación efectiva de la población gitana al empleo.

Las actividades específicas de colaboración entre ambas partes contemplan, entre otras, proporcionar a los alumnos de los talleres de La Casa Gitana visitas explicativas a los talleres de los Centros de Operaciones de la EMT para contribuir a su formación técnica, y la cesión de bienes en desuso para la realización de prácticas de mecánica a los alumnos de Formación Profesional de la Institución.

Información y sensibilización: participación en foros y seminarios

La EMT ha participado en diferentes conferencias, jornadas y foros relacionados con sus actividades y con la sostenibilidad. Se destacan las siguientes:

**Revistas y blogs
profesionales**

- publicación de diversos artículos relacionados con el tema anterior

**I Congreso sobre
Accesibilidad,
Discapacidad y Seguridad**

- La EMT ha participado como ponente en dicho Congreso organizado por el Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos Industriales de Madrid (COITIM) y FAMMA-Cocemfe Madrid para transmitir los avances en accesibilidad universal bajo la premisa de lograr entornos accesibles y seguros para todos.

**Jornada organizada por
ASCABUS**

- Participación sobre "la electro movilidad y el futuro de nuestras ciudades"

**Taller Unión Internacional
de Transportes Públicos
(UITP)**

- Participación en el Taller organizado por la UITP: "La calidad del transporte público"

**Comisión de Material
Móvil de ATUC**

- Se ha participado en dos sesiones: abril y octubre

Universidad Carlos III

- Ponente en la Universidad Carlos III sobre nuevas tecnología en autobuses.

**100th Bus Committee
Meeting**

- Participación en el 100th Bus Committee Meeting de la UITP en Praga.

**Curso de Transportes
Terrestres de la Fundación
Ferrocarriles**

- Participación en una sesión sobre autobuses: tecnología, energías alternativas, sistemas híbridos, etc

Seminario Internacional Fundacion Gas Natural Fenosa en Ciudad de México

- Participación en el Seminario Internacional "El gas natural en automóviles: una alternativa para la calidad del aire en México"

Jornada del Trabajo

- Participación en la Jornada Interna del Trabajo del Area de Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid

10th SORT WG Meeting

- Participación en el 10th SORT WG Meeting de la UITP en Bruselas

101th Bus Committee Meeting

- Participación en el 101th Bus Committee Meeting de la UITP en Praga

Especialización en vehículos híbridos y eléctricos

- Participación en el curso de especialización en vehículos híbridos y eléctricos del INSIA

I Encuentro Hispano-Luso del Gas Natural en el Transporte

- Participación en el I Encuentro Hispano-Luso del Gas Natural en el transporte terrestre, organizado por la Dirección General Industria, Energía y Minas de la CAMA - Fundación CANAL

Seminario Internacional Fundación Gas Natural Fenosa

- Participación en el Seminario Internacional organizado por la FUNDACION GAS NATURAL FENOSA "El gas natural en el transporte: una contribución a la descontaminación ambiental" en Santiago de Chile

Revision of the EU Green Public Procurement criteria for Transport"

- Participación en el grupo de trabajo del proyecto europeo para la revisión de los criterios de contratación verde.

NEWBUSFUEL

- *Participación en el proyecto europeo de estudio de las infraestructuras para poner en marcha una estación de repostado de hidrógeno

CITIMOBIL2

- "Participación en el grupo de trabajo del primer autobús automatizado".

ELIPTIC

- Participación en el proyecto europeo de electrificación del transporte público.

Transport forum

- Participación en el foro internacional del transporte.

Zero Emission Bus

- Participación en la Conferencia Internacional en Londres.

Además, se han gestionado las siguientes visitas institucionales a EMT:

- ➔ Delegación del Ministerio de Transportes de China.
- ➔ Alcalde de la Ciudad de Karaj (Irán).
- ➔ Instituto de Transporte del Estado de Méjico.
- ➔ Alcalde de Querétaro.

- ➔ SPAMEX: 55 alumnos de un Programa de Experto Universitario en Planificación Urbana y Reorganización del Territorio.
- ➔ ADO: Visita del director de BRT y del Transportes de cercanías.

También se han realizado diferentes acciones en el ámbito de la sensibilización exterior:

Acciones específicas del Servicio de Atención Móvil al Cliente en calle (SAM) en el ámbito de la Accesibilidad Universal: en colegios y en centros de personas con discapacidad, así como acompañamientos de estos colectivos en las líneas EMT y entrenamientos de personas con discapacidad cognitiva en los autobuses de la EMT con el fin de garantizar su seguridad y autonomía como la colaboración en el Proyecto de Escolarización Preferente para alumnos con TEA (Trastorno del Espectro Autista) del IES Pérez Galdós.

Visitas a las instalaciones de EMT de estos colectivos con el fin de observar de forma práctica el diseño accesible de los transportes públicos para facilitar su conocimiento y la autonomía de las personas.

Colaboraciones con Fundaciones y ONG's

La voluntad de la EMT por devolver una parte de sus beneficios a la sociedad se canaliza a través de la colaboración con diferentes organizaciones de la sociedad civil cuyo fin es ayudar en diferentes causas con el objetivo de contribuir a una transformación y mejora social, económica y ambiental de su entorno. Por lo tanto, dentro de su política de Responsabilidad Social Corporativa, la EMT ha asumido los siguientes compromisos.

➔ Campaña de Emergencia de UNICEF en Haití



Renovación del convenio de colaboración con UNICEF para la difusión, desarrollo, sensibilización y apoyo en campañas a favor de los derechos del niño. En 2016 se ha participado en el apoyo y la difusión de la campaña de emergencia a través de la movilización de empleados, clientes y ciudadanos para paliar la situación de Haití tras el huracán Matthew en el que se han visto afectadas 500.000 personas.

➔ Cruz Roja Española de la Comunidad de Madrid

La EMT mantiene una alianza corporativa con esta entidad. Se ha colaborado en la difusión de campañas de sensibilización y de información en diferentes soportes y entre los distintos Grupos de Interés, como por ejemplo, en la campaña de voluntariado y la campaña de donación de sangre.



➔ Campaña del frío

Un año más, la EMT en coordinación con el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid y la ACCEM, ha participado en la “Campaña del Frío”, trasladando a personas sin hogar hasta el Centro Municipal de Acogida Pinar de San José y al Centro Municipal de Acogida en Camino del Pozo del Tío Raimundo.

**La campaña
del frío finalizó
con 49.492
usuarios
transportados**

➔ Apoyo logístico al terremoto de Ecuador

Durante los meses de mayo y junio, la EMT ha colaborado con el Ayuntamiento de Madrid y la Embajada de Ecuador en el apoyo logístico para la recogida, distribución y transporte del material donado por la ciudadanía madrileña con motivo del terremoto producido en dicho país. Asimismo, la EMT ha donado prendas en desuso para dicha causa.

Estos tapones han aportado 1.056 € a los 177.348 € obtenidos en el periodo, consiguiendo el adelanto de los tratamientos de 34 niños. Desde el inicio del proyecto, ya son 125 los niños y niñas que han recibido su ayuda

➔ **“Tapones para una nueva vida” Fundación SEUR**



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

Desde el comienzo de 2015 hasta final de 2016 se han entregado 2.640.000 tapones, cuyo reciclaje ha evitado la emisión de 7.920 kg de CO₂ a la atmósfera, principal gas causante del cambio climático. Harían falta 1.320 árboles durante un año para conseguir el mismo beneficio para el planeta.

➔ **Convenio con la Fundación Real Madrid**

Su fin es fomentar proyectos cuyos fines sean exclusivamente benéficos y de compromiso social, favoreciendo así la inclusión de colectivos vulnerables o más desfavorecidos. En este sentido, durante 2016 se ha participado en dos iniciativas específicas: la difusión de la Campaña “PLÁCIDO EN EL ALMA”, concierto homenaje a Plácido Domingo por sus 75 años y cuyos beneficios irán destinados a las 38 escuelas socio-deportivas de la Fundación Real Madrid en México, y en la difusión de la Campaña “CORAZÓN CLASSIC MATCH 2016”, partido de fútbol solidario y benéfico cuya recaudación del partido se ha destinado al programa de personas sin

➔ **Colaboración con bancos de alimentos**



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



Aldeas Infantiles SOS

➤ Aldeas Infantiles SOS de España

En 2016 se ha realizado apoyo a la difusión de las campañas de información y sensibilización de Aldeas Infantiles SOS pensadas a favor de niños, jóvenes y familias, tanto en programas de protección de menores como en programas de prevención para evitar la exclusión social, todo ello como parte del convenio de colaboración existente.

+ INFO: SERVICIO/Accesibilidad/Convenios



Otras acciones

➤ Organización, participación o coordinación de la Semana de la movilidad 2016

Coordinación de la Semana de movilidad en la ciudad de Madrid en apoyo a las áreas de gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, y Desarrollo Urbano Sostenible

➤ Premios Muévete Verde

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

➤ Semana EMT hace Madrid

Jornadas de puertas abiertas de los Centros de Operaciones para los empleados y sus familiares con visitas guiadas, una semana para mostrar la cara menos conocida de la EMT a los ciudadanos.

➔ Apertura del Museo Histórico de EMT

En el museo se encuentra el patrimonio histórico de la Empresa, especialmente material móvil, mobiliario, piezas mecánicas, maquinaria y otros elementos inherentes a la actividad de la EMT en sus 70 años de historia. El conjunto de vehículos históricos está compuesto por 26 autobuses. Se encuentra dentro de un centro de trabajo y por ese motivo las visitas se realizan de manera guiada, con las entradas adquiridas previamente a través de la web

+ INFO: <http://www.emtmadrid.es/museo/>

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

Un año más, la EMT ha renovado su compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y ha firmado el compromiso con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030. Este compromiso se refleja en el hashtag #EMTCompromiso2030.

+ INFO: <http://www.emtmadrid.es/compromiso2030/>

➔ Campaña contra la violencia de género

Con motivo de los actos de difusión de la campaña en contra de la violencia de género lanzada desde el Ayuntamiento de Madrid, con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, la EMT ha colaborado con la misma instalando carteles divulgativos en sus instalaciones.

➔ Concurso Postales Navideñas

Como en años anteriores, en 2016, ha sido convocado el Concurso de Postales Navideñas para hijos y nietos de empleados de la EMT, de entre 5 y 12 años de edad. El objetivo es involucrar a la familia en el día a día de los trabajadores de la EMT.

Retos 2017

Finalizar los trabajos de vinculación del “Perfil del Contratante de EMT” en la Plataforma de Contratación del Estado.

Finalizar el proceso de implantación de la contratación electrónica.

Impulsar las acciones el voluntariado corporativo.

Promover acciones que mejoren la gestión responsable de la cadena de suministro tales como realizar un mayor control y seguimiento de los aspectos sociales en la contratación pública.

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

Crear nuevas colaboraciones sociales con ONGs y fundaciones y mantener los convenios de colaboración ya existentes.

Atender al 100% de las solicitudes de acompañamiento y entrenamiento del Servicio de Atención Móvil en calle (SAM).

Incidir en la formación y sensibilización social en el ámbito de la movilidad sostenible y accesible.



Colaboración con el Ayuntamiento de Madrid y entidades sociales en la difusión y divulgación de campañas de sensibilización en favor de la inclusión de colectivos desfavorecidos.

Promover actividades deportivas, culturales, familiares con fin social entre los empleados.

Gestión Económica

Gestión Económica Sostenible

Nuestra Visión

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

Hito 2016

Ha sido definitivamente implantado el sistema de recepción de factura electrónica de nuestros proveedores

Principales cifras

	2014	2015	2016	$\Delta\%2016/2015$	% sobre total ejercicio
Ingresos del ejercicio	529.254	536.020	544.766	↑2	
Gastos del ejercicio	-526.576	-525.733	-533.702	↑2	
Resultados del ejercicio final	2.678	10.287	11.064	↑8	
Resultado Transporte Urbano	-4.978	-8.475	-8.860	↑5	-80,08
Resultado ayuda a la Movilidad	-3.756	3.267	3.954	↑21	35,74
Resultado Actividad Publicitaria	6.583	14.376	15.274	↑6	138,05
Resultado Actividad Consultoría	1.371	199	231	↑16	2,09
Resultado Aparcamientos	3.458	938	732	↓22	6,62
Resultado BiciMad			-247		-2,23
Impuestos sobre beneficios		-18	-21		-0,19

En la gestión económica de la EMT, y como parte de su estrategia empresarial, es objetivo prioritario mantener la rentabilidad económica de sus actividades productivas teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades asociados a los aspectos medioambientales y sociales.

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

Ingresos por actividad y gastos de explotación

Ingresos por actividad (miles de euros)	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015	% sobre total ingresos
Transporte Urbano	444.646	440.350	469.790	↑7	86
Ayuda a la Movilidad	29.495	33.730	31.999	↓5	6
Aparcamientos	7.537	7.670	8.018	↑5	1
Gestión Publicitaria	7.153	15.022	15.488	↑3	3
Consultoría	1.767	350	282	↓19	0
Subvenciones y Aportaciones	22.870	3.060	1.982	↓35	0
Resto	15.629	35.781	17.186	↓52	3
TOTAL	529.097	535.963	544.745	↑2	100

Gastos Explotación por naturaleza (miles de euros)	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015	% sobre total gastos
Personal activo	399.134	402.221	416.205	↑3	78
Carburantes y lubricantes	43.840	37.808	33.179	↓12	6
Trabajos de terceros	725	1.086	1.310	↑21	0
Conservación	7.687	6.912	6.744	↓2	1
Material y utillaje	10.891	12.720	15.521	↑22	3
Neumáticos	1.195	1.321	1.038	↓21	0
Seguros	6.637	6.434	6.835	↑6	1
Tributos	2.274	3.660	3.876	↑6	1
Amortizaciones	34.511	33.511	31.856	↓5	6
Otros gastos	15.584	17.056	15.140	↓11	3
Total	522.478	522.729	531.704	↑2	100

Índice de cobertura tarifaria en el servicio de transporte

Índice teórico de cobertura tarifaria (miles de euros)	Diferencia			
	2015	2016	Δ Importe	Δ % 2016/2015
Recaudaciones	249.696	246.822	-2.874	↓1,15
Costes Totales	486.032	495.278	9.246	↑ 1,90
% Recaudaciones/Costes Totales	51.37	49.84	-1,53	↓2,98

Resultado financiero

Resultado Financiero	2014	2015	2016	Δ%2016/2015	% sobre rendimiento final
Recaudaciones	122	57	21	↓63	-1
Costes Totales	-4.097	-2.987	-1.977	↓34,00	101
% Recaudaciones/Costes Totales	34				0
Costes Totales	-3.941	-2.930	-1.956	↓33	100

La necesidad de financiación ajena lleva implícita una carga financiera para la EMT. Durante el ejercicio 2016, ésta se ha visto reducida en un porcentaje significativo como consecuencia de una menor disposición de las líneas de crédito en relación con el ejercicio precedente.

Balance y cuentas de Pérdidas y Ganancias

Balance de situación a 31/12/2016

ACTIVO (miles de euros)	2015	2016	Δ%2016/2015	% sobre Balance
A) ACTIVO NO CORRIENTE	363.249	416.288	↑15	77
I. Inmovilizado intangible	281	4.439	↑1.479	1
II. Inmovilizado material	361.133	408.443	↑13	75
III. Inversiones inmobiliarias	265	257	↓3	0
V. Inversiones financieras a largo plazo	1.564	3.143	↑101	1
VI. Activos por impuesto diferido	6	6	0	0
B) ACTIVO CORRIENTE	36.005	124.914	↑247	23
I. Activos no corrientes mantenidos para la venta	984	984	0	0
II. Existencias	4.210	5.163	↑23	1
III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	26.006	70.679	↑172	13
V. Inversiones financieras a corto plazo	872	30.306	↑3.375	6
VI. Periodificaciones a corto plazo	1.724	1.823	↑6	0
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	2.209	15.959	↑622	3
TOTAL ACTIVO (A+B)	399.254	541.202	↑36	100

PATRIMONIO NETO Y PASIVO (miles de euros)	2015	2016	Δ%2016/2015	% sobre Total Pasivo
A) PATRIMONIO NETO	216.136	302.779	↑40	56
A-1) Fondos propios	151.656	162.720	↑7	30
I. Capital	115.501	115.501	0	21
III. Reservas	49.610	50.639	↑2	9
V. Resultados de ejercicios anteriores	-23.742	-14.484	↓39	-3
VII. Resultado del ejercicio	10.287	11.064	↑8	2
A-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	64.480	140.059	↑117	26
B) PASIVO NO CORRIENTE	103.837	84.814	↓18	16
I. Provisiones a largo plazo	11.201	13.976	↑25	3
II. Deudas a largo plazo	92.439	70.452	↓24	13
IV. Pasivos por impuesto diferido	196	386	↑97	0
C) PASIVO CORRIENTE	79.281	153.609	↑94	28
III. Deudas a corto plazo	29.026	104.920	↑261	19
IV. Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	517	589	↑14	0
V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	49.191	47.016	↓4	9
VI. Periodificaciones a corto plazo	547	1.084	↑98	0
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)	399.254	541.202	↑36	100

Cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio 2016

Cuenta de pérdidas y ganancias (miles de euros)	2015	2016	$\Delta\%2016/2015$	% Sobre Ingreso/ Gasto
A) OPERACIONES CONTINUADAS				
1. Importe neto de la cifra de negocio	448.334	478.596	↑7	88
3. Trabajos realizados por la empresa para su activo	428	3	↓99	0
4. Aprovisionamientos	-52.933	-51.049	↓4	10
5. Otros ingresos de explotación	55.644	54.773	↓2	10
6. Gastos de personal	-402.221	-416.205	↑3	78
7. Otros gastos de explotación	-33.341	-32.566	↓2	6
8. Amortización de inmovilizado	-33.511	-31.856	↓5	6
9. Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	11.385	10.482	↓8	2
10. Excesos de provisiones	43	529	↑1.132	0
11. Deterioro y resultado por enajenaciones de inmovilizado	-722	-28	↓96	0
14. Otros resultados ⁽¹⁾	20.128	362	↓98	0
A.1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (1+3+4+5+6+7+8+9+10+11+14)	13.234	13.041	↓1	2
12. Ingresos financieros	57	21	↓63	0
13. Gastos financieros	-2.987	-1.977	↓34	0
16. Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros				0
A.2) RESULTADO FINANCIERO (12+13)	-2.930	-1.956	↓33	
A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (A.1+A.2)	10.304	11.085	↑8	
17. Impuestos sobre beneficios	-18	-21	↑19	0
A.4) RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS (A.3+17)	10.287	11.064	↑8	
A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO (A.4)	10.287	11.064	↑8	

	2015	2016	$\Delta\% 2016/2015$
Total Gastos	-525.733	-533.702	↑2
Total Ingresos	536.020	544.766	↑2
Resultado	10.287	11.064	↑8

+ INFO: Cuentas Anuales 2016



Gastos e inversiones ambientales

Gastos ambientales (miles de euros)	2014	2015	2016	$\Delta\%2016/2015$
Vehículos eco-eficientes:				
Ingresos por arrendamientos	1.355	1.353	1.166	↓14
Descontaminación de suelos	565	462	409	↓11
Eliminación de residuos	75	75	72	↓4
Programa cambios de Filtros de partículas	2.622	0		
Otros	0	13	5	↓61
Total	4.617	1.903	1.652	↓13

Inversiones ambientales	2014	2015	2016	
Vehículos eco-eficientes: Inversiones			65.456	

+ INFO: Combustibles alternativos



+ INFO: Prevención, control y
tratamiento de suelos contaminados



Inversiones financieramente sostenibles

Son inversiones encaminadas a mejorar las condiciones de vida y los servicios a los ciudadanos en nuestro entorno local financiadas por el Ayuntamiento de Madrid en su totalidad.

Descripción	Ejecutado 2016	Vida útil
EMT. ADQUISICIÓN DE 200 AUTOBUSES	63.579.400	15
EMT. PROYECTO PILOTO RECARGA RÁPIDA POR INDUCCIÓN BUS ELÉCTRICO	329.709,96	18
EMT. APLICACIONES INFORMÁTICAS SISTEMAS GESTIÓN DINÁMICA MOVILIDAD	109.758,63	7
EMT. APLICACIONES INFORMÁTICAS LICENCIAS	150.028,39	5
EMT. APLICACIONES INFORMÁTICAS SISTEMAS DE GESTIÓN	104750,37	5
EMT. CONSTRUCCIONES EN CENTROS DE OPERACIONES	412.504,22	50
EMT. INTALACIONES TECNOLÓGICAS EN AUTOBUS	3.134.469	7
EMT INSTALACIONES TECNOLÓGICAS EN CENTROS DE OPERACIONES Y BASES	402.724,15	8
EMT. INTALACIONES TÉCNICAS EN CENTROS DE OPERACIONES	2.172.057,18	18
EMT. INTALACIONES TÉCNICAS EN BASES Y APARCAMIENTOS	1.090.149,19	15
EMT. MAQUINARIA PARA CENTROS DE OPERACIONES	111.755,15	18
EMT. UTILLAJE PARA CENTROS DE OPERACIONES, BASES Y APARCAMIENTOS	98.861,70	5
EMT. INTALACIONES EN CALLE PARA CARRIL BUS Y ASEOS CONDUCTORES	107.121,91	7
EMT. EQUIPOS INFORMÁTICOS EN GENERAL	225.443,91	5
TOTAL	72.028.733,76	

Retos 2017

Continuar con el plan de inversiones financieramente sostenibles iniciado en 2016. El importe estimado para 2017 asciende a 111.602 miles euros.

Continuar con la reducción del endeudamiento y el control del gasto.

Acerca de esta Memoria

Contenido y Alcance

Esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa corresponde al ejercicio 2016 y éste es el octavo año de su publicación. La EMT publica este informe con carácter anual y ha sido elaborado siguiendo las directrices del estándar Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4, mediante la aplicación de la opción de conformidad “Esencial”.

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

Esta Memoria pone el énfasis en los avances realizados durante 2016, partiendo de la información proporcionada en las memorias de sostenibilidad publicadas en años anteriores e incluyendo todas las actuaciones significativas que han tenido lugar en el año, sin omitir información relevante para los Grupos de Interés de la Empresa. En la mayoría de los casos, se aporta información del último trienio 2014-2016.

Materialidad

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

Con la incorporación de BiciMad a los servicios de la EMT, ha sido necesario realizar una actualización de los Grupos de Interés. Se ha incluido a los usuarios de la bicicleta pública y se ha revisado igualmente la matriz de influencia/dependencia.

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

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

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

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 2014-2016, excepto en aquellos casos puntuales que presentan la falta de disponibilidad de algún dato o se ha considerado irrelevante mostrar la evaluación durante todo el periodo considerado.

Precisión

La información presentada es precisa, pormenorizada y cuantitativa para que los Grupos de Interés puedan evaluar el desempeño de la Empresa.

Puntualidad

La publicación de la actual Memoria se ha realizado en la misma época que en ejercicios anteriores

Claridad

La información publicada es accesible y comprensible para los Grupos de Interés que tienen un conocimiento razonable de la Empresa y sus actividades.

Fiabilidad

La fiabilidad de la información publicada se encuentra garantizada mediante el proceso de trazabilidad en la generación y en la recopilación de los datos.

Índice GRI

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		APARTADO	OBSERVACIONES
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	1. MENSAJE DIRECCIÓN	Reportado
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		APARTADO	OBSERVACIONES
G4-3	Nombre de la organización.	2. PRESENTACIÓN DE LA EMT	Reportado
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	2. PRESENTACIÓN DE LA EMT 3. SERVICIO	Reportado
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	2. PRESENTACIÓN DE LA EMT Centros de la EMT Contraportada	Reportado
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria	2. PRESENTACIÓN DE LA EMT Centros de la EMT 3. SERVICIO Consultoría Proyectos Internacionales de Investigación	Reportado
G4-7	Describa la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	2. PRESENTACIÓN DE LA EMT	Reportado
G4-8	Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	2. PRESENTACIÓN DE LA EMT 3. SERVICIOS	Reportado
G4-9	Determine el tamaño de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas; capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	2. PRESENTACIÓN DE LA EMT Principales cifras 2016 3. SERVICIO 5. RRHH 8. GESTIÓN ECONÓMICA	Reportado
G4-10	<ul style="list-style-type: none"> Número de empleados por contrato laboral y sexo. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo. Tamaño de la plantilla por región y sexo. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas. Comuniquen todo cambio significativo en el número de trabajadores 	5. RRHH Empleo de Calidad Conciliación de la vida laboral y personal	Reportado
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	-	100%
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	7. SOCIEDAD Compromiso responsable en la cadena de suministro	Reportado
G4-13	Comuniquen todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización;	1. MENSAJE DIRECCIÓN 3. SERVICIO	

		1.	
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución	6. MEDIO AMBIENTE Sistema de Gestión Ambiental Calidad del aire y cambio climático	Reportado
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	1. MENSAJE DIRECCIÓN 2. PRESENTACIÓN DE LA EMT 3. SERVICIO 4. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN 5. RRHH 6. MEDIO AMBIENTE 7. SOCIEDAD	Reportado
G4-16	Elabore una lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales ostenta un cargo, participa en proyectos o comités, realiza una aportación de fondos notable o considera que ser miembro es una decisión estratégica.	3. SERVICIO Consultoría Proyectos Internacionales de Investigación Accesibilidad Universal 7. SOCIEDAD Contribución social	Reportado
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		APARTADO	OBSERVACIONES
G4-17	<ul style="list-style-type: none"> Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria. 		No hay estados financieros consolidados
G4-18	<ul style="list-style-type: none"> Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria. 	9. ACERCA DE ESTA MEMORIA	Reportado
G4-19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	9. ACERCA DE ESTA MEMORIA	Reportado
G4-20	Indique la Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	-	No existen limitaciones concretas que afecten a los aspectos materiales identificados dentro de la organización.
G4-21	Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización.	-	No existen limitaciones concretas que afecten a los aspectos materiales identificados fuera de la organización.
G4-22	Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	9. ACERCA DE ESTA MEMORIA	Reportado
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	9. ACERCA DE ESTA MEMORIA	Reportado

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		APARTADO	OBSERVACIONES
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	4. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Comunicación con los grupos de interés	Reportado
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	4. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Comunicación con los Grupos de Interés 9. ACERCA DE ESTA MEMORIA Materialidad	Reportado
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés; o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	9. ACERCA DE ESTA MEMORIA Materialidad	Reportado
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	9. ACERCA DE ESTA MEMORIA Materialidad	Reportado
PERFIL DE LA MEMORIA		APARTADO	OBSERVACIONES
G4-28	Periodo objeto de la memoria	9. ACERCA DE ESTA MEMORIA Contenido y alcance	Reportado
G4-29	Fecha de la última memoria	9. ACERCA DE ESTA MEMORIA Contenido y alcance	Reportado
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	9. ACERCA DE ESTA MEMORIA Contenido y alcance	Reportado
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	Contraportada	Reportado
G4-32	<ul style="list-style-type: none"> Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida y la referencia al Informe de Verificación externa 	9. ACERCA DE ESTA MEMORIA Contenido y alcance 10. ÍNDICE GRI	Reportado
G4-33	<ul style="list-style-type: none"> Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización. 		Esta memoria no se verifica externamente
GOBIERNO		APARTADO	OBSERVACIONES
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	2. PRESENTACIÓN DE LA EMT Organigrama Órganos de Gobierno de la EMT	Reportado
ÉTICA E INTEGRIDAD		APARTADO	OBSERVACIONES
G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	2. PRESENTACIÓN DE LA EMT Misión, Visión y Valores Plan Estratégico Política de Responsabilidad Social Corporativa	Reportado

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

G4-EC	DESEMPEÑO ECONÓMICO	APARTADO	OBSERVACIONES
ENFOQUE DE GESTIÓN: DESEMPEÑO ECONÓMICO			
G4-EC1	<ul style="list-style-type: none"> Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al principio del devengo, teniendo en cuenta entre otros aspectos los elementos básicos para las operaciones internacionales de la organización que se indican a continuación. Si los datos se presentan conforme al principio de caja, justifíquelo y describa los componentes básicos siguientes: valor económico directo generado (ingresos); valor económico distribuido (gastos operativos); sueldos y prestaciones de los empleados; pagos a los proveedores de capital; pagos a gobiernos (por país, véanse las indicaciones a continuación); e inversiones en comunidades y valor económico retenido (según la fórmula «Valor económico directo generado» menos «Valor económico distribuido»). Para una mejor evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación. 	8. GESTIÓN ECONÓMICA Cuentas anuales	Reportado
G4-EC4	<p>Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de entes del gobierno durante el periodo objeto de la memoria, con información relativa a, como mínimo: desgravaciones y créditos fiscales; subvenciones; ayudas a la inversión, becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de subvenciones; premios con dotación económica; exención de regalías; ayuda financiera de las agencias de crédito a la exportación; incentivos financieros y otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación</p> <p>Desglose la información anterior por países.</p> <ul style="list-style-type: none"> Indique si los gobiernos forman parte de la estructura accionarial de la organización, y en qué grado. 	8. GESTIÓN ECONÓMICA Ingresos por actividad y gastos de explotación Cuentas anuales 2. PRESENTACIÓN DE LA EMT	Reportado
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRESENCIA EN EL MERCADO			
G4-EC5	<ul style="list-style-type: none"> Cuando la remuneración de un porcentaje significativo de la plantilla se base en la normativa relativa al salario mínimo, indique la relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollen operaciones significativas. Indique si en algún lugar con operaciones significativas no existe un salario mínimo local o si este es variable, desglosado por sexo. Si se pueden usar como referencia distintos salarios mínimos, indique cuál se está empleando. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con 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-EC	DESEMPEÑO ECONÓMICO	APARTADO	OBSERVACIONES
G4-EC6	<ul style="list-style-type: none"> Indique qué porcentaje de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local. 	-	100%. Las actividades significativas de la organización se desarrollan a nivel nacional, siendo por tanto la contratación local.
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
G4-EC9	<ul style="list-style-type: none"> Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas se destina a proveedores locales (por ejemplo, porcentaje de productos y servicios que se adquieren en el ámbito local) 	-	100%. Las actividades significativas de la organización se desarrollan a nivel nacional, siendo por tanto la contratación local.

G4-EN	DESEMPEÑO AMBIENTAL	APARTADO	OBSERVACIONES
ENFOQUE DE GESTIÓN: MATERIALES			
G4-EN1	Indique el peso o el volumen total de los materiales empleados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto de la memoria.	6. MEDIO AMBIENTE Consumos y eficiencia energética	Reportado
G4-EN2	Indique qué porcentaje de materiales reciclados se empleó para fabricar los principales productos y servicios de la organización.	6. MEDIO AMBIENTE Consumos y eficiencia energética Gestión de residuos	Reportado
ENFOQUE DE GESTIÓN: ENERGÍA			
G4-EN3	<ul style="list-style-type: none"> Indique el consumo total de combustible de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos: consumo de electricidad; en calefacción; en refrigeración y de vapor. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos: ventas de electricidad; de calefacción; de refrigeración y de vapor. 	6. MEDIO AMBIENTE Consumos y eficiencia energética	Reportado
G4-EN6	<ul style="list-style-type: none"> Indique qué reducciones del consumo energético son el resultado directo de iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia (en julios o múltiplos de julio). Indique qué tipos de energía se incluyen en las reducciones —combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor—. 	6. MEDIO AMBIENTE Consumos y eficiencia energética	Reportado
ENFOQUE DE GESTIÓN: AGUA			
G4-EN8	<ul style="list-style-type: none"> Indique el volumen total de captación de agua de las siguientes fuentes: aguas superficiales, entre otras el agua procedente de humedales, ríos, lagos y océanos; subterráneas; pluviales captadas directamente y almacenadas por la organización; residuales de otra organización; y suministro de agua municipal o de otras empresas de aguas. 		El 100% del agua consumida proviene de suministro municipal
G4-EN10	<ul style="list-style-type: none"> Indique el volumen total de agua que la organización ha reciclado o reutilizado y el volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización, en términos de porcentaje del agua total captada de acuerdo con el Indicador G4-EN8. 		75% de agua es recuperada y reciclada en los centros de lavado automático, el resto es depurada antes de ser vertida a la red pública de saneamiento.
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMISIONES			
G4-EN15	<ul style="list-style-type: none"> Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. 	6. MEDIO AMBIENTE Calidad del aire y cambio climático	Reportado

G4-EN	DESEMPEÑO AMBIENTAL	APARTADO	OBSERVACIONES
	<ul style="list-style-type: none"> Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos ellos). Indique las emisiones de CO2 biogénico en toneladas métricas de CO2 equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1). 		
G4-EN19	<ul style="list-style-type: none"> Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO2 equivalente). Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos ellos). Indique qué año de base o punto de referencia se ha utilizado y por qué. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. Indique si las reducciones se produjeron en las emisiones directas de GEI (Alcance 1), las emisiones indirectas por generación de energía (Alcance 2) o en otras emisiones indirectas (Alcance 3) 	6. MEDIO AMBIENTE Calidad del aire y cambio climático	Datos obtenidos del cálculo de la huella de carbono
G4-EN21	<ul style="list-style-type: none"> Indique la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de: NOX; SOX; contaminantes orgánicos persistentes (COP); compuestos orgánicos volátiles (COV); contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP); partículas (MP) y otras categorías de emisiones atmosféricas estandarizadas identificadas en la normativa pertinente. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión 	6. MEDIO AMBIENTE Calidad del aire y cambio climático	Reportado
ENFOQUE DE GESTIÓN: EFLUENTES Y RESIDUOS			
G4-EN22	<ul style="list-style-type: none"> Indique el volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos, desglosado por: destino; calidad del agua, incluido el método de tratamiento y si ha sido reutilizada por otra organización. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. 	6. MEDIO AMBIENTE Suelos	Reportado
G4-EN23	<ul style="list-style-type: none"> Indique el peso total de los residuos peligrosos y no peligrosos, según los siguientes métodos de eliminación: reutilización; reciclaje; compostaje; recuperación, incluida la recuperación energética; incineración (combustión masiva); inyección en pozos de profundidad; vertedero; almacenamiento in situ; y otros (que debe especificar la organización informante). Explique cómo se determinó el método de eliminación de residuos: <ul style="list-style-type: none"> la organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa; el contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información; procedimientos por defecto del contratista encargado de la retirada de residuos. 	6. MEDIO AMBIENTE Gestión de residuos	Reportado
ENFOQUE DE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-EN29	<ul style="list-style-type: none"> Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según: valor monetario total de las sanciones significativas; número de sanciones no monetarias y procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. Si la organización informante no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido. 		No se han producido multas significativas de carácter ambiental
ENFOQUE DE GESTIÓN: GENERAL			
G4-EN31	Informe sobre los gastos de protección ambiental, desglosados por: costes de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración y costes de prevención y gestión ambiental.	8. GESTIÓN ECONÓMICA Gastos e inversiones medioambientales	Reportado
ENFOQUE DE GESTIÓN: 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 EMT solicita para el control, seguimiento y verificación del cumplimiento de criterios medioambientales.
G4-EN34	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. Indique cuántas de las reclamaciones: se abordaron en el periodo objeto de la memoria y cuantas se resolvieron en el periodo 		No se han recibido reclamaciones sobre impactos ambientales

G4-EN	DESEMPEÑO AMBIENTAL	APARTADO	OBSERVACIONES
	objeto de la memoria. • Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.		
G4-LA	DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO	APARTADO	OBSERVACIONES
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMPLEO			
G4-LA1	• Indique el número y el índice de nuevas contrataciones laborales en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región. • Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región.	5. RRHH Empleo de calidad	Reportado
G4-LA2	• Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. Como mínimo, inclúyanse las siguientes prestaciones: seguro de vida; seguro médico; cobertura por incapacidad o invalidez; baja por maternidad o paternidad; fondo de pensiones; acciones y otras	5. RRHH Empleo de calidad	Reportado
ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
G4-LA5	• Indique a qué nivel suele operar cada uno de los comités formales de seguridad y salud conjuntos para la dirección y los empleados. • Indique el porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos.	-	El 100% de los trabajadores están representados en dichos comités.
G4-LA6	• Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosado por: región y sexo., • Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones (IR), la tasa de enfermedades profesionales (ODR), la tasa de días perdidos (LDR), la tasa de absentismo (AR) y las víctimas mortales (M) relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan in situ de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la organización, desglosado por región y sexo. • Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.	5. RRHH Prevención y Seguridad Laboral	Reportado. No existen diferencias significativas en la segmentación por sexos
ENFOQUE DE GESTIÓN: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN			
G4-LA9	Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por: sexo y categoría laboral.	5. RRHH Formación y desarrollo profesional	Reportado. No existen diferencias significativas en la segmentación por sexos
G4-LA10	• Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados. • Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.	5. RRHH Formación y desarrollo profesional	Reportado
ENFOQUE DE GESTIÓN: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
G4-LA12	• Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización: sexo, edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; grupos minoritarios y otros indicadores de diversidad, si procede. • Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional: sexo; edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; grupos minoritarios y otros indicadores de diversidad, si procede.	2. PRESENTACIÓN 5. RRHH Empleo de calidad	Reportado parcialmente
ENFOQUE DE GESTIÓN: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES			
G4-LA13	• Indique la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría laboral, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. • Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».	5. RRHH Empleo de calidad	Reportado. El plan de igualdad garantiza la igualdad de trato en el ámbito salarial.
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES			

G4-EN	DESEMPEÑO AMBIENTAL	APARTADO	OBSERVACIONES
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	-	Existe información y documentación que la EMT solicita para el control, seguimiento y verificación del cumplimiento de criterios laborales.

G4-HR	DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS	APARTADO	OBSERVACIONES
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS			
G4-HR10	Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	-	Existe información y documentación que la EMT solicita para el control, seguimiento y verificación del cumplimiento de derechos humanos.

G4-SO	DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD	APARTADO	OBSERVACIONES
ENFOQUE DE GESTIÓN: COMUNIDADES LOCALES			
G4-SO1	Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales usando, entre otros: <ul style="list-style-type: none"> • evaluaciones de impactos sociales, tales como evaluaciones de impactos con perspectiva de género, basadas en procesos participativos; • evaluación y vigilancia constante del impacto ambiental; • publicación de los resultados de las evaluaciones de los impactos ambientales y sociales; • programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas; • planes de Participación de los grupos de interés basados en su distribución geográfica; • procesos y comités de consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables; • comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos; • procesos formales de reclamación desde las comunidades locales. 	4. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Atención al cliente 7. SOCIEDAD Contribución Social	
ENFOQUE DE GESTIÓN: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN			
G4-SO5	<ul style="list-style-type: none"> • Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción. • Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado. • Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción. • Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso. 		No ha habido casos de corrupción
ENFOQUE GESTIÓN: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES			

G4-SO	DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD	APARTADO	OBSERVACIONES
G4-SO9	Indique qué porcentaje de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social .	-	Existe información y documentación que la EMT solicita para el control, seguimiento y verificación del cumplimiento de criterios sociales.

G4-PR	DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO	APARTADO	OBSERVACIONES
ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES			
G4-PR1	Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	3. SERVICIO Seguridad Integral	
ENFOQUE DE GESTIÓN: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA			
G4-PR7	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados por: incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo y de la normativa que acarrearán una amonestación e incumplimientos de códigos voluntarios. 		No ha habido incumplimientos
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES			
G4-PR8	<ul style="list-style-type: none"> Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, divididas en: reclamaciones de partes externas fundamentadas por la organización y reclamaciones de órganos regulatorios. Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado. Si la organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración en este sentido 		No se han presentado reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.



DATOS DE CONTACTO

Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.

Cerro de la Plata, 4

28007 Madrid

www.emtmadrid.es

Síguenos en:



emtmadridmedia



EMTMadrid



@EMTmadrid @EMTincidencias



blogemtmadrid.es