MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020

Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.

Camino San Rafael, 97
29006, Málaga

www.emtmalaga.es

Contenido

1. PRESENTACIÓN 5

1.1 Compromiso de la EMT con la Responsabilidad Social 5

1.2 Una trayectoria con más de cien años 7

1.3 Nuestra actividad 8

1.4 Órganos de gobierno 9

1.5 Organización y estructura 9

2. ESTRATEGIA Y POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN 10

2.1 Estrategia de la organización 10

2.2 Gestión del riesgo: Principales riesgos no financieros 14

2.3 Impactos de riesgos, análisis de materialidad 15

3. GESTIÓN AMBIENTAL 16

3.1 Contaminación 17

3.2 Economía circular, prevención y gestión de residuos 20

3.3 Uso sostenible de los recursos 22

3.4 Eficiencia energética y uso de energías renovables 23

3.5 Cambio climático 25

3.6 Protección de la biodiversidad 27

4. REPERCUSIÓN SOCIAL 28

4.1 Personas 28

4.1.1 Tipo de contratación 31
4.1.2 Organización del trabajo 35
4.1.3 Seguridad y salud 37
4.1.4 Relaciones sociales 39
4.1.5 Formación del personal 42
4.1.6 Igualdad 45

4.2 Usuarios 48

4.2.1 Accesibilidad universal de las personas con discapacidad 48
4.2.2 Medidas para la salud y seguridad de los consumidores 50
4.2.3 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas 52

4.3 Ciudad y comunidad 55

4.3.1 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible 55
4.3.2 Subcontratación y proveedores 58

4.4 Empresas del sector 62

4.5 Respeto de los Derechos Humanos 63

5. IMPACTO ECONÓMICO 63

5.1 Información fiscal 63

5.2 Medidas contra la corrupción y el soborno 66

Índice de tablas

Tabla 1: Datos relevantes 9
Tabla 2: Seguimiento objetivos Plan Estratégico 13
Tabla 3: Impactos EMT y fuentes de información 15
Tabla 4: Evolución parque móvil 17
Tabla 5: Evolución emisiones gases contaminantes 18
Tabla 6: Mediciones contaminación acústica 19
Tabla 7: Consumo de materias primas 23
Tabla 8: Evolución eficiencia energética 24
Tabla 9: Eficiencia energética sobre viajeros transportados 25
Tabla 10: Evolución emisiones de Gases Efecto Invernadero 25
Tabla 11: Evolución GEI sobre viajeros transportados 26
Tabla 12: Mantenimiento vehículos 27
Tabla 13: Empleados por sexo, categoría y rango de edad 29
Tabla 14: Contratos temporales e indefinidos por categoría profesional 33
Tabla 15:Contratos a tiempo parcial por categoría 34
Tabla 16: Tiempo de respuesta comunicaciones APP 41
Tabla 17: Tiempo medio de respuesta por tipo de comunicación 41
Tabla 18: Evolución indicadores de formación 43
Tabla 19: Horas de formación por categoría 45
Tabla 20: Seguimiento de actuaciones Plan de Igualdad 47
Tabla 21: Indicadores accesibilidad EMT 50
Tabla 22: Evolución comunicaciones, por procedencia 53
Tabla 23: Evolución comunicaciones, por categoría 54
Tabla 24: Requerimientos recibidos y tiempo medio de respuesta 55

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Viajeros EMT 8
Ilustración 2: Organigrama EMT 9
Ilustración 3: Política del SIG 10
Ilustración 4: Seguimiento Plan Estratégico 2020 12
Ilustración 5: Emisiones de partículas por vehículos 18
Ilustración 6: Emisiones de ruidos por vehículos 19
Ilustración 7: Residuos no peligrosos 21
Ilustración 8: Residuos Peligrosos 21
Ilustración 9: Proceso depuración agua 23
Ilustración 10: Empleados EMT por sexo 29
Ilustración 11: Plantilla por tramos de edad 30
Ilustración 12: Plantilla por clasificación profesional 30
Ilustración 13: Contratos indefinidos y temporales 31
Ilustración 14: Contratos temporales e indefinidos por sexo 31
Ilustración 15: Contratos temporales e indefinidos por rango de edad 32
Ilustración 16: Contratos temporales e indefinidos por categoría profesional 32
Ilustración 17: Contratos a tiempo completo/parcial 33
Ilustración 18: Contratos a tiempo parcial por rango de edad 34
Ilustración 19: Contratos a tiempo parcial por categoría (sin AU) 34
Ilustración 20: Empleados con discapacidad por sexo 35
Ilustración 21: Empleados con discapacidad por sexo y rango de edad 35
Ilustración 22: Comunicaciones APP 41
Ilustración 23: Comunicaciones vs. tiempo medio de respuesta 42
Ilustración 24: Número de alumnos por sexo 43
Ilustración 25: N.º de alumnos por sexo y rango de edad 43
Ilustración 26: Número de alumnos por categoría y sexo 44
Ilustración 27: Horas de formación por categoría 44
Ilustración 28: Grado de ejecución Plan Igualdad 48
Ilustración 29: Evolución actuaciones Plan de Igualdad 48
Ilustración 30: Actuación ante parada cardíaca en tiempos de COVID 51
Ilustración 31: Evolución anual comunicaciones con clientes, por tipo de comunicación 52
Ilustración 32: Evolución tiempo de respuesta comunicaciones 54
Ilustración 33: % de Proveedores locales 55
Ilustración 34: Comisiones de trabajo ATUC 62

1. PRESENTACIÓN

1.1 Compromiso de la EMT con la Responsabilidad Social

Desde la **Empresa Municipal de Transportes de Málaga** nos complace presentar nuestra memoria de sostenibilidad, correspondiente al ejercicio 2020. Un año especialmente difícil por la situación de extraordinaria complejidad e incertidumbre generada por la pandemia del coronavirus SARS-Cov-2, coyuntura en la cual aún nos encontramos, y que está teniendo como consecuencia una profunda crisis social y económica en todo el mundo.

Desde la EMT estamos trabajando con determinación y rigor, poniendo en marcha planes de contingencia y medidas organizativas y de prevención, al objeto de abordar esta situación que se nos plantea, tratando en todo momento de minimizar la repercusión que ésta pueda tener en los usuarios y usuarias del transporte público y en nuestro personal. Fruto de este esfuerzo, en 2020, la EMT ha logrado ser la primera empresa de transporte urbano en España en obtener la certificación AENOR de sus Protocolos de Actuación frente al COVID-19.

Esta memoria muestra el compromiso de nuestra organización en materia de sostenibilidad social, ambiental, y económica, llevado a cabo a través de la puesta en marcha de diferentes acciones y estrategias que tratan de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, especialmente en la situación actual, dando respuesta a las necesidades de seguridad en el transporte urbano de viajeros. Todas estas medidas siempre tienen como fundamento nuestra misión: ofrecer un servicio de transporte público de calidad y competitivo, que sea capaz de satisfacer las necesidades de movilidad de los ciudadanos, a la vez que comprometidos con el desarrollo sostenible de la ciudad y las políticas de responsabilidad social.

Con la publicación de esta memoria, a su vez, damos cumplimiento a los requisitos derivados de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, que establece la exigencia legal de emitir, junto a los documentos que conforman las cuentas anuales e informe de gestión, el presente informe.

Dentro de nuestro ámbito estratégico y de gestión, es indispensable hacer mención a los objetivos recogidos en nuestro Plan Estratégico, que se ha visto alterado en 2020 por la excepcionalidad de la situación. Una redefinición de la estrategia y una nueva hoja de ruta, han quedado recogidas en un nuevo Plan Estratégico EMT, que se ha definido con un horizonte temporal de un año, debido a la situación actual de incertidumbre.

El contexto actual nos exige nuevos esfuerzos que afrontamos convencidos de que son necesarios, tanto para mitigar el impacto inmediato de la situación actual, como para sentar unas bases firmes sobre las que proyectar un nuevo futuro en la EMT.

Ante una situación tan difícil, la EMT ha respondido con todos sus recursos para asegurar la continuidad de su actividad, poniendo en marcha las medidas necesarias para proteger la salud y la seguridad de sus trabajadores, proveedores y clientes; y, de esta forma, reforzando su compromiso con la sociedad, garantizando un servicio de transporte de calidad.

Para finalizar, queremos dar las gracias a todas las personas y organizaciones que confían y creen en nosotros. Además, es imprescindible destacar que todos los objetivos y mejoras que hasta ahora hemos conseguido han sido gracias al trabajo y esfuerzo de todos los trabajadores y trabajadoras de la empresa, que incluso en estas circunstancias actuales de pandemia, velan día a día por ofrecer un servicio seguro, de calidad y por desarrollar una organización que trata de construir, entre todos, una ciudad más humana, más sostenible, y más responsable.

Esperamos que esta situación actual de pandemia remita lo antes posible para poder volver a una nueva normalidad, donde, desde la EMT, seguiremos trabajando para transmitir al usuario un servicio de confianza, calidad y sostenibilidad.

Miguel Ruiz Montañez
Málaga, marzo de 2021

1.2 Una trayectoria con más de cien años

La Empresa Malagueña de Transportes cuenta con más de 100 años de historia a sus espaldas, desde sus inicios allá en el año 1884, en el que se creó el primer proyecto "Arroyo de la Caleta – Estación de Córdoba". El número de líneas con el que contaba la empresa fue aumentando con el paso de los años, hasta 1905, cuando se inauguró la primera línea de tranvía eléctrico. En el año 1923, la empresa ya disponía de 37 vehículos y 6 líneas que recorrían toda la ciudad.

Entre los años 1949 y 1961 ocurrieron dos hitos importantes: la municipalización del transporte urbano y la desaparición de los tranvías. Durante la década de los 60 y 70 se produjo un fuerte crecimiento y desarrollo en la ciudad, por lo que el Ayto. de Málaga se propuso rescatar todas las líneas de concesión privada y unificarlas bajo la gestión municipal. Esto dio lugar a que, en 1984, el Servicio Municipal de Transportes Urbanos se transformara en Empresa Malagueña de Transportes, Sociedad Anónima Municipal.

Con este significativo cambio, se lleva a cabo una modificación en la estructuración de la empresa, se inaugura en 1988 la Estación de Autobuses y la flota de autobuses asciende a 178 unidades. En 1998 se realiza la primera prueba en España del sistema de pago con tarjeta inteligente y, un año después, la EMT consigue la certificación de AENOR para el Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

En la actualidad, la Empresa Malagueña de Transportes sigue avanzando e innovando en sus servicios, apostando siempre por ofrecer la mejor atención a la ciudadanía y por contribuir al cuidado de nuestro entorno, incorporando combustibles menos contaminantes y diversas mejoras ambientales, económicas y sociales que se desarrollarán a lo largo del presente informe.

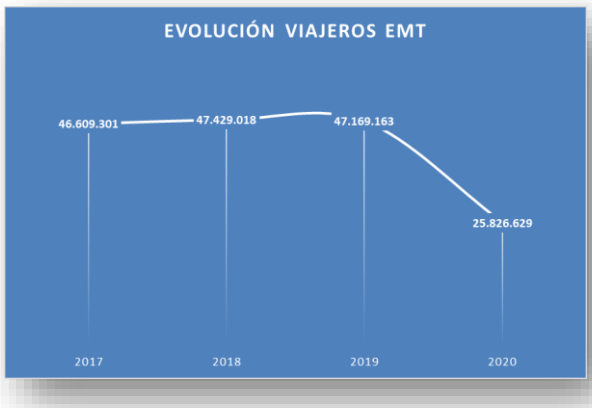
1.3 Nuestra actividad

La EMPRESA MALAGUEÑA DE TRANSPORTES, SOCIEDAD ANÓNIMA MUNICIPAL, es el operador de transporte que explota la red de autobuses públicos urbanos de la ciudad de Málaga. Así mismo, constituye parte del objeto social de la empresa la gestión, explotación y administración de la Estación de Autobuses de Málaga.

Nuestro modelo de negocio se basa en alcanzar las máximas cotas de calidad en el servicio, mejorando la frecuencia, la comodidad y la seguridad de los viajeros/as, así como, la presentación de una flota de autobuses que lleven incorporados los últimos avances tecnológicos. Estos son los principales objetivos que persigue la EMT, en su esfuerzo continuo por conseguir un servicio público competitivo de cara al usuario/a y al público en general.

Ubicada en Málaga, más concretamente en Camino de San Rafael, 97, cuenta con unas instalaciones de 37.020 m^2 y una plantilla media de 847 empleados en 2020. Toda la información relativa a la empresa (líneas, horarios, tarifas y títulos, transparencia…) se encuentra disponible a las diferentes partes interesadas a través de nuestra página web: www.emtmalaga.es. La Estación de Autobuses de Málaga, está situada en Paseo de los Tilos, s/n y la información relativa a la estación se puede consultar en la página web: www.estabus.malaga.eu

En este año 2020 los datos relativos a nuestra actividad se han visto alterados de manera significativa debido a la pandemia, de lo que es fiel reflejo algunos de los datos que se describen a lo largo de la memoria, como es el caso de la evolución de viajeros, con un descenso del 45,25% con respecto al año anterior.



25.826.629 de viajeros

Ilustración 1: Viajeros EMT

Tabla 1: Datos relevantes

Km. de red	N de líneas	Paradas	Paradas adaptadas	Flota de vehículos[1]	Plantilla
961	51	1.110	80%	240	847

1.4 Órganos de gobierno

Dependiente del Ayuntamiento de Málaga, la empresa se rige por un Consejo de Administración, nombrado por la Junta General de Accionistas, compuesta a su vez por concejales/as y representantes de las distintas formaciones políticas que forman el Consistorio Municipal. Las decisiones en materia de sostenibilidad y Responsabilidad Social las toma el Comité de Dirección presidido por el Director Gerente de la EMT.

1.5 Organización y estructura

La gestión de las personas es un ámbito clave para la EMT, ya que permiten dotar a la organización de los recursos necesarios para el despliegue de su estrategia. Los aspectos clave que abordamos en nuestro modelo de gestión de personas son la estructura y dimensionamiento de nuestra organización (plantilla), la estabilidad y calidad del empleo, así como el cumplimiento de los derechos laborales en los ámbitos de diversidad, conciliación y no discriminación. Para la correcta gestión de nuestra empresa, nos organizamos por departamentos como se muestra en el organigrama que aparece a continuación:

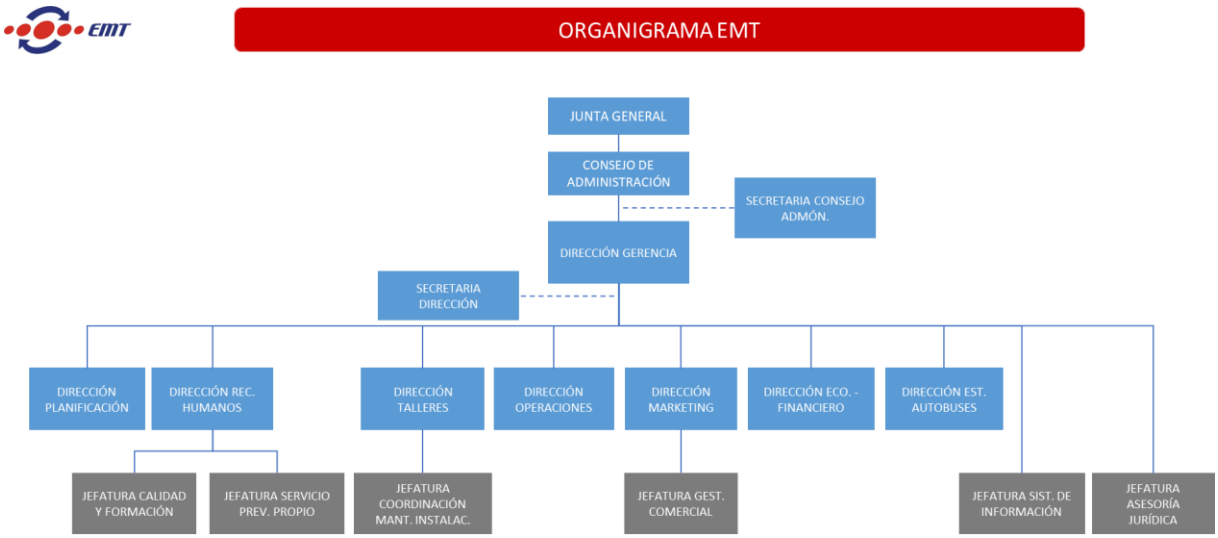


Ilustración 2: Organigrama EMT

[1] Datos a 31/12/2020

Mencionar especialmente la existencia de un departamento de Calidad que es el encargado de gestionar, coordinar y velar por el buen desarrollo de las actividades relacionadas con la Calidad, el Medio Ambiente, la Prevención de Riesgos Laborales y la Responsabilidad Social que cada uno de los otros departamentos tienen asignadas.

Así mismo, para el seguimiento del Modelo de Prevención de Riesgos Penales (Compliance) la EMT dispone formalmente de un Comité de Cumplimiento integrado por la Jefa del Dpto. de Calidad y Jefa del Dpto. Jurídico de la empresa. A dicho comité puede dirigirse cualquier persona de la organización, o ajeno a ésta, ante dudas o consultas que le surjan, relacionadas con el comportamiento ético y el cumplimiento penal.

2. ESTRATEGIA Y POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN

2.1 Estrategia de la organización

La EMT trabaja cada día por mejorar la movilidad de la ciudad de Málaga, como operador principal del servicio de transporte, asumiendo retos de futuro que generan cambios tanto en la propia organización, como en el entorno que le rodea. El enfoque de gestión de la EMT se basa en la innovación, la mejora continua y la orientación al cliente, tal y como se establece en la ***política de gestión*** que ha establecido la empresa en materia de Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales y Responsabilidad Social. Esta política es comunicada a todos nuestros grupos de interés a través de diversos canales de comunicación, entre ellos nuestra página web.

Además de las directrices generales a seguir, la política de calidad de la EMT incluye nuestra misión y visión como empresa que, junto a nuestro código ético y de conducta, sirven como marco de referencia para el desarrollo de nuestra actividad.

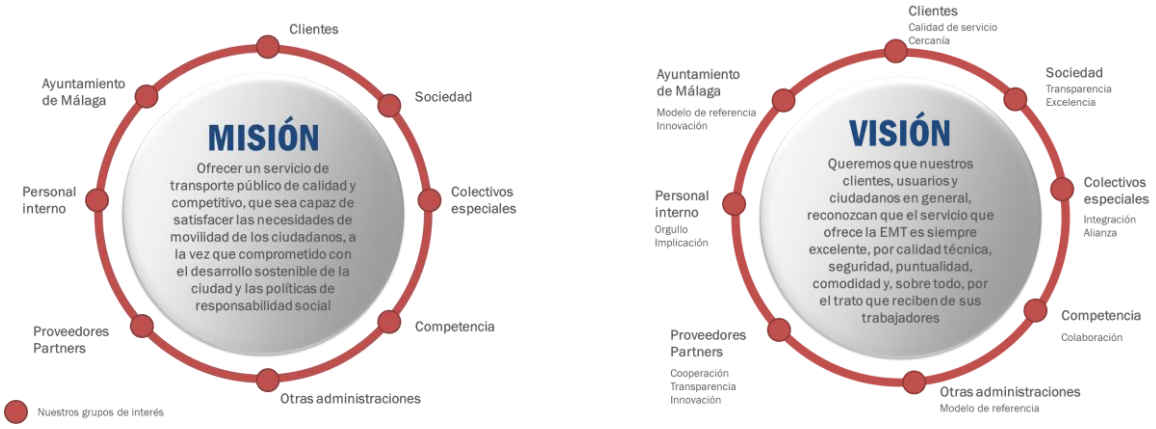


Ilustración 3: Política del SIG

Alineado con las políticas de la organización, la EMT ha establecido un Plan Estratégico para 2021 estructurado en 6 ejes estratégicos, en base a los cuales se desarrollan los diferentes objetivos y planes de acción. Este plan se ha desarrollado con un horizonte temporal de un año, debido a la incertidumbre que genera la evolución de la pandemia y a la necesidad de ir ajustando la estrategia en virtud de los diferentes escenarios que se vayan planteando.

En este sentido el plan estratégico anterior que venía desarrollándose a lo largo de 2020, se vio prácticamente paralizado, por la necesidad de hacer frente a la contingencia que supuso la llegada de la Covid-19 y la necesidad de adaptarnos las directrices marcadas por Organismos y Administraciones para garantizar, ante todo, la movilidad y la seguridad de la ciudadanía y el personal.

De una manera esquemática los ejes en torno a los cuales se estructura el Plan Estratégico 2021 de la EMT, abarcando aspectos económicos, ambientales y sociales, son los siguientes:

Renovación y Mejora	*Organización Interna y dllo. de personas*
Optimización de la Oferta de Servicios	*Comunicación e Imagen*
Innovación y Tecnología	*Desarrollo Sostenible y Protección del MA*

Todas las políticas desplegadas por la EMT tienen como punto de referencia nuestro ***código ético y código de conducta***, no pudiendo ir, en ningún caso, en contra de éstos. Estas políticas están a disposición de todo el personal y son revisadas para su continua adaptación.

Nuestra política en materia igualdad y conciliación está plasmada en el II ***Plan de Igualdad*** EMT aún en vigor.

GRUPOS DE INTERÉS

Para la definición de nuestras políticas y desarrollo de Plan Estratégico que afectará a nuestra futura evolución, es fundamental identificar nuestros grupos de interés, así como realizar un correcto análisis de sus necesidades y expectativas. Como grupos de interés más significativos para la EMT hemos identificado:

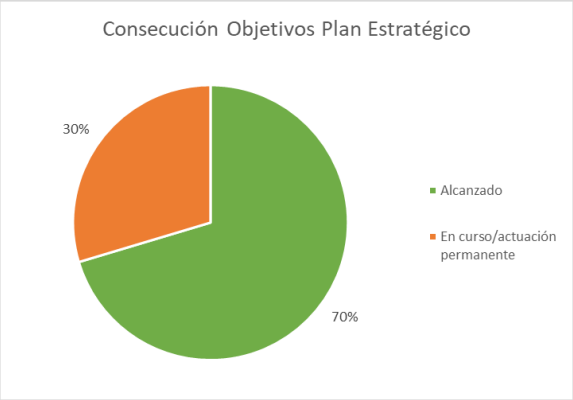
- Clientes
- Personal
- Dirección
- Ayuntamiento
- Autoridades Sanitarias

La selección de los grupos de interés significativos que interaccionan con la empresa lo determina el Comité de Dirección, en función del tipo y grado de impacto que produce la actividad y decisiones desarrolladas en la EMT. Este año, como grupo de interés significativo se ha incorporado a las Autoridades Sanitarias, por el impacto y repercusión que sus decisiones están teniendo en la organización y en nuestros clientes.

SEGUIMIENTO Y RESULTADOS DEL PLAN ESTRATÉGICO

La última revisión realizada del Plan Estratégico fue la realizada en febrero de 2020, por el Comité de Dirección, a partir de esta fecha, y debido a la llegada de la pandemia, y el establecimiento del Estado de Alarma, los objetivos de la organización se enfocaron en la elaboración e implantación de los planes de contingencia para garantizar los servicios de transporte necesarios con todas las medidas de prevención sanitarias exigidas frente a la Covid-19 para los usuarios y usuarias y para el personal.

Actualmente hemos aprobado nuestro plan estratégico para 2021, enfocado en los 6 ejes estratégicos ya comentados, pero incluyendo las circunstancias actuales y su posible evolución. El balance en la consecución del anterior plan estratégico hasta el 14 de marzo de 2.020 es el que se refleja en los siguientes gráficos:



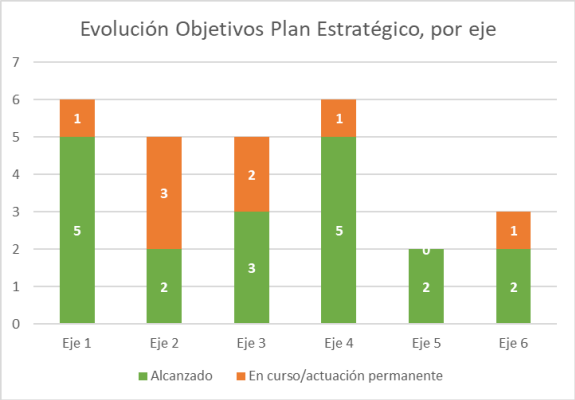


Ilustración 4: Seguimiento Plan Estratégico 2020

A continuación, detallamos el grado de ejecución del Plan Estratégico por cada uno de los ejes definidos, hasta el 14 de marzo de 2020:

Tabla 2: Seguimiento objetivos Plan Estratégico

EJES	OBJETIVOS	BALANCE
RENOVACIÓN Y MEJORA	Renovar un 25% de la Flota de Vehículos	✓
	Actualizar el 10% de la Flota de Vehículos Anualmente	✓
	Adecuación de 55 Paradas de Autobuses	✸
	Mejoras de los Sistemas de Apoyo Técnico	✓
	Apertura de una oficina en el centro	✓
	Mejora de la eficiencia energética en las Estación de Autobuses	✓
OPTIMIZACIÓN DE LA OFERTA DE SERVICIOS	Implantación nuevas Líneas en respuesta a necesidades no cubiertas	✓
	Revisar y actualizar la oferta de líneas y horarios en relación con la demanda	✓
	Mejoras en el sistema de protección al transporte público	✸
	Optimizar el sistema de gestión de horarios y servicios	✸
	Despliegue de un nuevo sistema de bici pública	✸
INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA	Desplegar los nuevos sistemas solar fotovoltaico de ayuda a la alimentación de los vehículos	✓
	Desarrollar el nuevo sistema de recarga de tarjetas de viaje a bordo	✸
	Adaptación y mejora del SAE a los nuevos sistemas de planificación y explotación	✸
	Despliegue de los sistemas de recarga y pago a través del teléfono móvil (NFC y otros)	✓
	Desarrollo de nuevos sistemas de información al usuario en soporte digital	✓
MEJORA DE LA ORGANIZACIÓN INTERNA	Control de los costes de explotación	✓
	Consolidar el ratio de cobertura a partir del 57%	✓
	Desarrollo profesional de directivos y mandos intermedios	✓
	Nueva redacción del convenio[2]	✓
	Formación de ayuda al cambio	✓
	Reducción del absentismo en la estrategia de la empresa	✸
COMUNICACIÓN E IMAGEN	Desarrollo de Políticas de Comunicación Activas	✓
	Orientar la comunicación interna a la concienciación y la corresponsabilidad	✓
DESARROLLO SOSTENIBLE Y PROTECCIÓN DEL MA	Reducción de emisiones a la atmósfera	✓
	Mejora de la eficiencia energética	✓
	Construcción de nuevas instalaciones EMT	✸

✓conseguido ✸ En proceso

Todas estas políticas, estrategias y objetivos, igualmente se desplegaron en planes de acción y mejoras más específicas por cada uno de los departamentos y áreas. Aunque por norma general anualmente se elabora un informe de seguimiento de cumplimiento de los objetivos marcados en el Plan Estratégico, para este año, dadas las circunstancias, los ejes y objetivos se han integrado en el Plan Estratégico de 2021 que se irá adaptando según evolucionen las circunstancias en la pandemia.

[2] Se actualiza como conseguido, tras la firma del nuevo convenio colectivo EMT 2020-2021, el pasado 18 de diciembre de 2020

Todos los resultados de nuestras políticas se ven reflejados de manera general en los indicadores clave definidos y recogidos en este informe que nos permiten realizar un seguimiento y evaluación de los progresos y enfocar nuevamente nuestra estrategia

2.2 Gestión del riesgo: Principales riesgos no financieros

Todas las políticas y estrategias se despliegan con un análisis de los riesgos significativos en cada ámbito, que nos permite la toma de medidas y planes de acción para tratarlos, minimizarlos, evitarlos, o bien aprovechar oportunidades.

Nuestra gestión se basa en identificar, evaluar, priorizar, prevenir y atenuar los riesgos, los procedimientos de pautas a seguir, así como el análisis del impacto que tienen en los distintos grupos de interés, van en línea con las normas implantadas y certificadas, basadas en la gestión del riesgo como son ISO 9001:20015 de calidad, ISO 14001:2015 Medio Ambiente, ISO 45001:2018 de Seguridad y Salud en el Trabajo y SR10 de Responsabilidad Social, a lo que se une un sistema de *Compliance*, que con un análisis de riesgos legales, nos permite garantizar un cumplimiento de toda la legislación que nos afecta.

Esta identificación y evaluación de riesgos se realiza con una periodicidad anual, si bien durante el segundo trimestre de 2020 hubo que incorporar los riesgos derivados de la pandemia. Para todos los riesgos e impactos considerados significativos tomamos medidas para eliminar, o atenuar las consecuencias negativas o reforzar las positivas.

Esta identificación está recogida en una matriz de riesgos que nos permite decidir qué riesgos y oportunidades abordamos con mayor prioridad mediante planes de acción. De todos los identificados, destacamos aquellos que se han considerado como significativos:

Oportunidades:

- Optimización de líneas por la puesta en marcha del nuevo programa de planificación (HASTUS).
- Mejoras en el seguimiento del cumplimiento de servicios por el análisis de los nuevos indicadores que aportan los programas que se están implantando.
- Implantación del nuevo sistema de Monética, SAE y Ticketing.

Riesgos:

- Afectación en el número de viajeros por la llegada del metro.
- Retraso en la vuelta a las condiciones previas a la pandemia.
- Pérdida de viajeros por situación de pandemia.
- Adaptación de la oferta de servicios en función de las limitaciones de las autoridades sanitarias.
- Pérdida de confianza de los clientes en el transporte público.
- Aumento del coste del combustible.
- Sostenibilidad de la empresa.
- Aumento de costes de explotación.
- Efectos derivados de la crisis económica.
- Dificultad de hacer todos los reconocimientos médicos según convenio.
- Aumento del absentismo

2.3 Impactos de riesgos, análisis de materialidad

Junto a la identificación y priorización de riesgos y oportunidades, con una periodicidad anual realizamos un seguimiento del tipo de impactos que provoca nuestra actividad y decisiones, identificando su relevancia y tipo de impacto en todos nuestros grupos de interés mediante encuestas, reuniones y diversos canales de comunicación. Este análisis se tiene en cuenta a la hora de realizar un seguimiento o plantear nuestra estrategia. A continuación detallamos las fuentes de información externas e internas utilizadas en la última evaluación, así como los impactos identificados como más relevantes y el tipo de impacto que producen:

Tabla 3: Impactos EMT y fuentes de información

Impacto	Relevancia	Tipo de impacto
Mejoras en la gestión por una adecuada planificación	Alta ↑	Positivo ↑
Confianza derivada de la rendición de cuentas	Alta ↑	Positivo ↑
Mejora de movilidad de usuarios	Alta ↑	Positivo ↑
Adecuada interacción con resto de transporte	Alta ↑	Positivo ↑
Reducción de frecuencia y servicios	Alta ↑	Negativo ↓
Comunicación, tanto a nivel interno como externo	Alta ↑	Positivo ↑
Medidas de prevención y seguridad frente a la Covid-19	Alta ↑	Positivo ↑
Vehículos adaptados a PMR.	Alta ↑	Positivo ↑
Aumento de la movilidad de los usuarios	Alta ↑	Positivo ↑
Reducción en emisiones atmosféricas	Alta ↑	Positivo ↑
Unión de zonas distantes	Alta ↑	Positivo ↑
Compromiso con la puntualidad	Alta ↑	Positivo ↑
Seguridad en vehículos	Alta ↑	Positivo ↑
Ingresos económicos	Alta ↑	Positivo ↑
Reducción de ingresos económicos por situación pandemia	Alta ↑	Negativo ↓
Medidas de conciliación	Alta ↑	Positivo ↑
ERTE´s del personal a causa de pandemia	Alta ↑	Negativo ↓
Beneficios sociales	Alta ↑	Positivo ↑
Seguridad y salud	Alta ↑	Positivo ↑
Emisión de gases de combustión procedentes de autobuses	Alta ↑	Negativo ↓
Consumo de gasoil	Alta ↑	Negativo ↓
Emisiones de ruido y vibraciones de autobuses	Alta ↑	Negativo ↓
Residuos de aceite usado	Alta ↑	Negativo ↓
Residuos de absorbentes impregnados con sustancias peligrosas	Alta ↑	Negativo ↓

Aspectos ambientales significativos extraídos de la Declaración ambiental 2020

FUENTES INTERNAS	FUENTES EXTERNAS
Encuesta interna personal	Encuestas de satisfacción de usuarios
Reuniones con el personal	Informes y estudios de la Cátedra de Transportes UMA
Canal interno de comunicación (APP)	Reclamaciones y sugerencias de usuarios
Canal ético	Reuniones con Asociaciones y distintos organismos.
Reuniones de las distintas Comisiones	Consultas atendidas de usuarios
Reuniones de Consejo de Administración	Comisiones e informes de ATUC
Reuniones Junta General	Informes y estudios de organismos del sector
Reuniones con Ayuntamiento	Webs de organismos oficiales

3. GESTIÓN AMBIENTAL

Dentro del Plan Estratégico de la EMT uno de los ejes estratégicos básicos es el **Desarrollo sostenible y protección del medio ambiente**, cuyos objetivos son:

Reducción de emisiones a la atmósfera → Mejora de la eficiencia energética → Nuevas instalaciones EMT

A continuación, se relacionan las actuaciones más importantes adoptadas por la EMT en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en materia ambiental:

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO - Control y reducción de vertidos. - Minimización de productos químicos utilizados. - Reutilización del agua para el lavado de vehículos. - Planta de depuración y reciclaje de Agua. - Inspecciones bimestrales de control y análisis del vertido de aguas residuales. - Minimización de productos químicos utilizados. - Seguimiento y control de buenas prácticas en el uso del agua.	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE - Suministro eléctrico procedente de energía 100% renovables. - Sustitución de las luminarias a LED. - Apagado y encendido de la iluminación exterior y de talleres mediante interruptor crepuscular. - Apagado y encendido de equipos de climatización mediante reloj horario. - Sectorización de la climatización con equipos Inverter. - Calentamiento del agua mediante placas solares. - Seguimiento y control de buenas prácticas en el uso de la electricidad.
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES - Suministro eléctrico procedente de energía 100% renovables. - Indicadores de seguimiento de consumos y eficiencia. - Renovación del Parque Móvil a vehículos más eficientes y ecológicos - Reutilización del agua para el lavado de vehículos. - Sustitución de las luminarias a LED. - Sectorización de la climatización con equipos Inverter - Jerarquización en el tratamiento de residuos. - Seguimiento y control de buenas prácticas en el uso de recursos naturales.	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	ACCIÓN POR EL CLIMA - Renovación del Parque Móvil a vehículos más eficientes. - Suministro eléctrico procedente de energía 100% renovables. - Mantenimiento preventivo de la flota de vehículos. - Utilización de aditivos y dispositivos que pueden mejorar la combustión del combustible en el motor. - Instalación de mantas fotovoltaicas en los vehículos - Sustitución de mantas fotovoltaicas en los vehículos.
15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES - Reutilización del agua para el lavado de vehículos. - Realización de pruebas de estanqueidad a depósitos de combustible - Mantenimiento preventivo de la flota de vehículos. - Renovación del Parque Móvil a vehículos más eficientes y respetuosos con el medio ambiente. - Jerarquización en el tratamiento de residuos. - Compras responsables y respetuosas con el medio ambiente.		

Toda la información en materia medioambiental viene recogida en nuestra declaración ambiental la cual es evaluada por una entidad externa independiente para verificar su autenticidad conforme a criterios EMAS, donde junto a los datos de indicadores, vienen detallados también los recursos, cantidades, provisiones y garantías invertidas para prevenir los riesgos ambientales. La última declaración corresponde al año 2020.

3.1 Contaminación

Uno de los objetivos dentro del Plan Estratégico de La EMT es la reducción de las emisiones a la atmósfera. Debido a la propia actividad llevada a cabo por la EMT, las emisiones están provocadas por contaminantes químicos, acústicos y en menor medida lumínicos.

CONTAMINANTES QUÍMICOS: EMISIONES PROCEDENTES PRINCIPALMENTE DE LOS VEHÍCULOS

Las **medidas adoptadas** por la EMT para prevenir y reducir estas, son:

- Renovación del Parque Móvil a vehículos más eficientes y ecológicos (Híbridos y EURO VI).
- Mantenimiento preventivo de la flota de vehículos.
- Utilización de aditivos y dispositivos que pueden mejorar la combustión en el motor.
- Instalación de mantas fotovoltaicas en vehículos.

Tabla 4: Evolución parque móvil

COMPOSICIÓN DE LA FLOTA (Ud.)

	2017	2018	2019	2020	Diferencia 2017-2020
EURO II	44	34	32	22	-50%
EURO III	79	73	75	67	-15%
EURO V	51	51	51	51	0%
EURO VI	68	78	85	85	25%
VEM	19	18	17	15	-21%
TOTAL	261	254	260	240	-8%

En la tabla se observa como en estos últimos 4 años se ha disminuido en un 50% los vehículos más contaminantes Euro II y se ha aumentado notablemente los vehículos más ecológicos Euro VI en 17 vehículos.

En el siguiente cuadro se aprecia el resultado de las medidas adoptadas para prevenir y reducir las emisiones de gases contaminantes de los vehículos, obteniéndose un valor de reducción de más del 39% en cada uno de los contaminantes.

Tabla 5: Evolución emisiones gases contaminantes

EMISIONES DE GASES CONTAMINANTES DE LA FLOTA DE VEHÍCULOS
(t)

	2017	2018	2019	2020	Diferencia 2017-2020
CO	329	273	248	174	-47,20%
HC	91	75	68	51	-44,36%
NOx	687	622	582	392	-42,91%
Partículas	13	11	11	8	-39,78%
TOTAL	1120	982	909	624	-44,25%

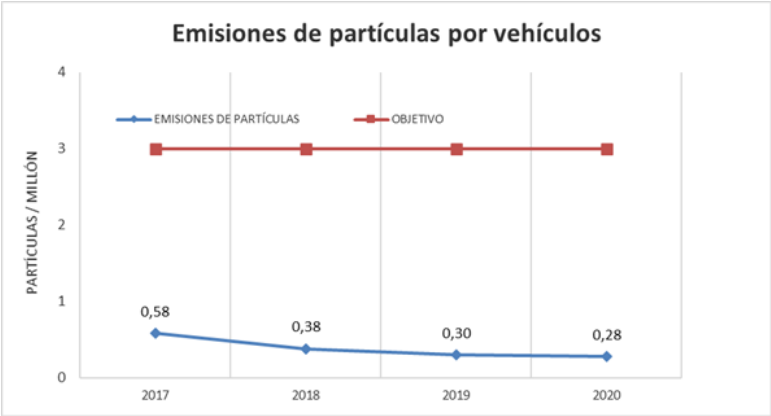


Ilustración 5: Emisiones de partículas por vehículos

CONTAMINANTES ACÚSTICOS Y LUMÍNICOS

Contaminación Acústica de Nuestras Instalaciones

En este sentido, la EMT realiza cada 2 años la medición de los niveles de presión sonora emitidos al exterior de las instalaciones debido al desarrollo de nuestra actividad. Con esta medida se pretende verificar el cumplimiento de la normativa que nos es de aplicación en relación con lo dispuesto en el Decreto 6/2012, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Protección contra la Contaminación Acústica en Andalucía. La última medición se realizó el 26 de febrero de 2019.

En la siguiente tabla se han detallado los valores máximos medidos en cada periodo incluyendo la incertidumbre de las mediciones y ninguno de ellos supera los valores máximos permitidos en las condiciones más desfavorables del cálculo. El horario de funcionamiento de las actividades es continuo, durante las 24 horas del día, por lo que para la medición se consideraron los tres periodos horarios.

Tabla 6: Mediciones contaminación acústica

PERIODO HORARIO	VALORES MÁXIMOS OBTENIDOS (dBA)	VALOR MÁXIMO PERMITIDO (dBA)
Día	66	68
Tarde	66	68
Noche	57	58

Contaminación Acústica del Parque Móvil

Nuestros autobuses cumplen con el Reglamento Europeo sobre disposiciones uniformes relativas a la homologación de vehículos de la categoría M2 o M3 por lo que respecta a sus características generales de construcción, además se les realiza un mantenimiento preventivo periódico, todo ello para garantizar un correcto funcionamiento de estos.

También, disponemos de un manual de buenas prácticas medio ambientales para el servicio de transporte de viajeros en el que se especifica que se debe apagar el motor en paradas superiores a 2 minutos.

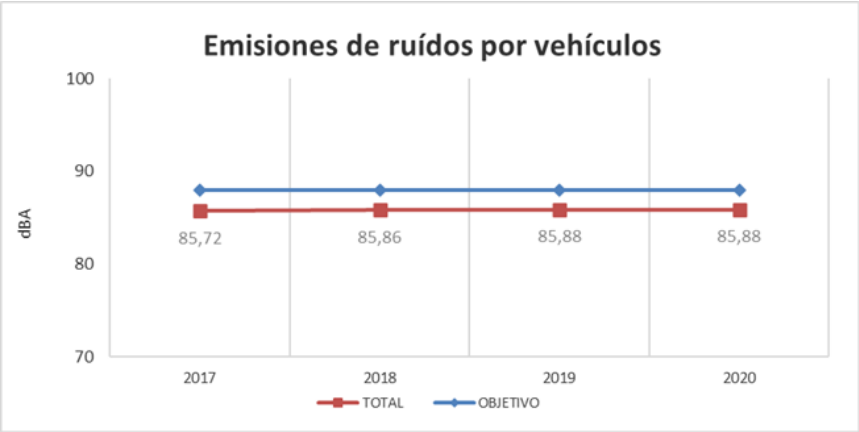


Ilustración 6: Emisiones de ruidos por vehículos

Contaminación Lumínica

Las **medidas adoptadas** por la EMT para prevenir y reducir estas, son:

- El alumbrado exterior no supera los niveles de iluminación establecidos por las normas de referencia.
- La luz de las luminarias exteriores se dirige únicamente hacia la zona que se quiere iluminar.
- Se están sustituyendo las luminarias exteriores por LED.
- El encendido y apagado de la iluminación exterior se realiza a través de un sensor crepuscular.

3.2 Economía circular, prevención y gestión de residuos

Una de las acciones establecidas por la EMT para contribuir al desarrollo de una economía circular es la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental según la norma UNE-EN ISO 14001 y EMAS. En la gestión de residuos el principal objetivo de la organización es reducir el impacto ambiental que éste genera en el Medio Ambiente. Para ello, la EMT intenta fomentar las actividades de prevención, reutilización y reciclaje por encima de la valorización energética y, por supuesto, del envío a vertedero (Jerarquía de Tratamiento de Residuos).

Los residuos generados son depositados y almacenados siguiendo la normativa vigente. Los gestores autorizados para cada residuo son los encargados de la recogida, transporte y tratamiento. Los residuos peligrosos se retiran cada 3 meses y los no peligrosos al menos 1 vez al año.
Cabe destacar que la EMT es una empresa de servicios y por tanto los residuos se generarán en función de los servicios prestados a sus clientes.

Los residuos se generan fundamentalmente en las tareas de mantenimiento y reparación de vehículos y en menor medida en el servicio médico, se clasifican en función de su peligrosidad en:

RESIDUOS NO PELIGROSOS

Son aquellos que no presentan peligrosidad ni toxicidad especial. Son de una tipología similar a los que se generan en el ámbito domiciliario: restos de comidas, envases, material de oficina, etc. De estos, se almacenan para su posterior entrega a gestor autorizado para su reciclaje final: neumáticos, papel y cartón, chatarra, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), plásticos y polímeros, vidrio, pilas alcalinas, maderas y vehículos al final de su vida útil (VFU).

RESIDUO
Papel y Cartón
Chatarra
Plásticos
Vidrio
RAEE
Tubos Fluorescentes
Maderas

Las cantidades generadas y su tendencia en los últimos años es la siguiente:

	Papel y cartón	Chatarra y metáles	Neumaticos	RAEE	Fluorescentes	Madera	Parabrisas	Plásticos	Pilas	VFU
2017	14.880	18.791	4.935	1.689	118	6.560	5.140	3.580	0	44.110
2018	12.160	19.390	0	220	600	10.000	0	2.320	0	0
2019	9.500	13.206	0	1.173	97	4.400	3.780	3.020	0	0
2020	7.720	2.321	0	0,699	0,195	10.320	7.000	680	0	0

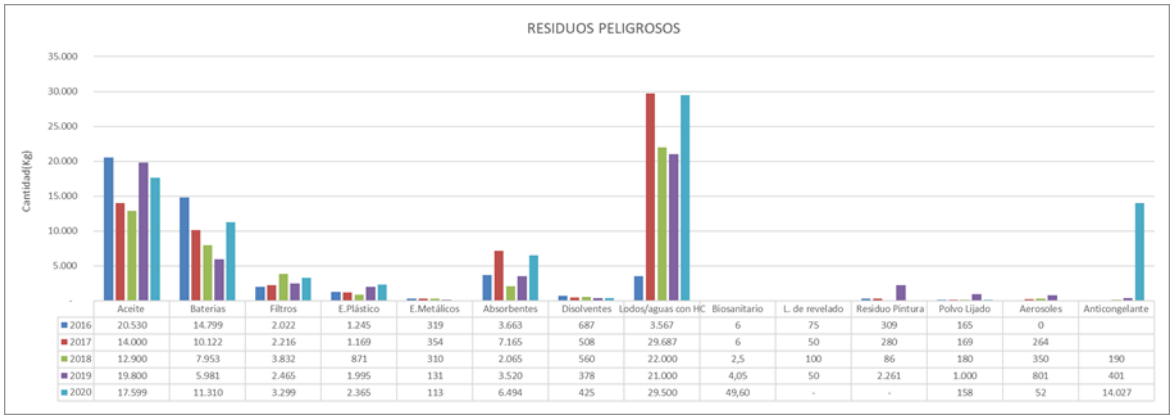
Ilustración 7: Residuos no peligrosos

El total de residuos no peligrosos generados ha sido de 39 toneladas, lo que equivale a 0,15 t. por viajeros transportados por cada 100.000 habitantes. Este año hemos generado un 11,43% más que el año anterior, este aumento se debe a la generación de más vidrio y madera.

RESIDUOS PELIGROSOS

Son aquellos que figuren en la lista de residuos peligrosos publicada en la Decisión de la Comisión 2014/955/UE: DECISIÓN DE LA COMISIÓN de 18 de diciembre de 2014 por la que se modifica la Decisión 2000/532/CE, sobre la lista de residuos, de conformidad con la Directiva 2008/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. Entre los residuos peligrosos más representativos, podemos incluir:

TIPO
Lodos/Aguas con Hidrocarburos
Aceites Usados, Filtros Usados, Baterías Usadas de Plomo, Absorbentes y Envases Contaminados, Disolvente Orgánico no Halogenado, Anticongelantes, Residuos de Pintura y Polvo de Lijado
Líquidos de Revelado y Biosanitarios



	Aceite	Baterias	Filtros	E.Plástico	E.Metálicos	Absorbentes	Disolventes	Lodos/aguas con HC	Biosanitario	L. de revelado	Residuo Pintura	Polvo Lijado	Aerosoles	Anticongelante
2016	20.530	14.799	2.022	1.245	319	3.663	687	3.567	6	75	309	165	0	
2017	14.000	10.122	2.216	1.169	354	7.165	508	29.687	6	50	280	169	264	
2018	12.900	7.953	3.832	871	310	2.065	560	22.000	2,5	100	86	180	350	190
2019	19.800	5.981	2.465	1.995	131	3.520	378	21.000	4,05	50	2.261	1.000	801	401
2020	17.599	11.310	3.299	2.365	113	6.494	425	29.500	49,60	-	-	158	52	14.027

Ilustración 8: Residuos Peligrosos

El total de residuos peligrosos generados ha sido de 85 toneladas, lo que equivale a 0,33 toneladas por viajeros transportados por cada 100.000 habitantes. Este año hemos generado un 161% más que el año anterior debido principalmente a la disminución de viajeros transportados y en menor medida al aumento de la retirada de anticongelante con motivo del cambio en los vehículos a otro anticongelante más apropiado y al aumento de la retirada de lodos con hidrocarburos debido a la limpieza en dos ocasiones de las depósitos y fosos del lavadero por motivos de mantenimiento.

Cabe destacar, sobre la gestión de estos residuos, el esfuerzo que la EMT mantiene en cuanto a la reutilización de estos y la existencia de un procedimiento de buenas prácticas medioambientales, donde se pone de manifiesto la responsabilidad del personal de la empresa. Durante 2020, la EMT no ha realizado acciones para prevenir el desperdicio de alimentos dado que, por el tipo de actividad desarrollada, no se considera relevante.

3.3 Uso sostenible de los recursos

La EMT tiene establecidos como uno de los principios fundamentales de su Política de la Calidad, Ambiental, Prevención de Riesgos Laborales y de Responsabilidad Social, la eficiencia en el empleo de recursos, por tanto, debemos sacar el máximo resultado de los recursos procurando evitar cualquier perdida o desaprovechamiento.

CONSUMO DE AGUA

En este sentido, para ahorrar y mejorar la eficiencia de los recursos hídricos, **el agua utilizada en las lavadoras de vehículos es agua reutilizada**, para ello, la EMT dispone de una planta depuradora y recicladora de agua a la cual se destinan los vertidos de agua procedentes del lavado de vehículos. Esta agua es tratada en la planta y consta de tres fases:

a) Se depositan las partículas pesadas en forma de lodos en los fosos areneros y depósitos.
b) El separador de hidrocarburos retiene los aceites y los hidrocarburos ligeros.
c) Tratamiento y reciclado del agua. En esta fase el agua atraviesa unas botellas filtrantes compuestas por una capa gruesa de gravilla silícea y otra capa más fina de arena de cuarzo quedando el agua lista para ser utilizada en el próximo ciclo de lavado, consiguiéndose una reducción en el consumo de agua potable procedente de la red general.

Como resultado de ello el agua resultante es reutilizada en el lavado de vehículos y los lodos de esta depuración son retirados por el correspondiente gestor autorizado como residuos peligrosos. Se ha realizado una modificación en la instalación para evitar la emisión de vertidos residuales a la red de

saneamiento general en situaciones excepcionales de incapacidad operativa de ésta, como consecuencia de un exceso de lluvias, etc., es decir, vertido cero.

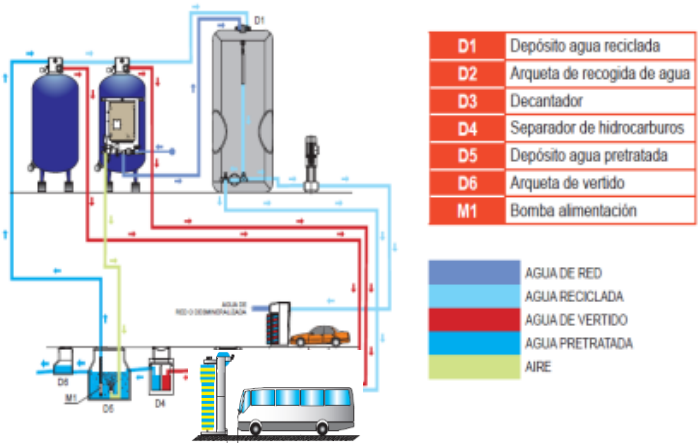


Ilustración 9: Proceso depuración agua

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

A continuación, se recogen los datos de consumos de los elementos más representativos de la EMT con respecto a los viajeros transportados por cada 100.000 habitantes:

Tabla 7: Consumo de materias primas

Año	Aceite	Carburantes		Agua		Electricidad	
	(l/100km)	Gasoil (l/100km)	GNC (m3/100km)	(m3)	(m3/ vt*)	(MWh)	(MWh/ vt*)
2016	0,22	58,80	90,15	7.265	17,75	830	2,03
2017	0,19	57,85	88,48	8.556	16,30	783	1,86
2018	0,18	55,39	83,84	9.256	18,36	771	1,68
2019	0,17	54,20	86,47	7.135	15,13	734	1,56
2020	0,14	50,65	47,73	5.902	22,85	660	2,56
Diferencia 2016-2020	-33,50%	-13,87%	-47,06%	-18,76%	28,73%	-20,41%	26,07%

* vt =Viajeros transportados por cada 100.000 habitantes

3.4 Eficiencia energética y uso de energías renovables

Uno de los objetivos dentro del Plan Estratégico de La EMT es mejorar la eficiencia energética.

Las medidas adoptadas por la EMT para para su consecución, son:

- Renovación del Parque Móvil a vehículos más eficientes (Híbridos y EURO VI).
- Sustitución de luminarias a LED.
- Apagado y encendido de la iluminación exterior y de talleres mediante interruptor crepuscular.
- Apagado y encendido de equipos de climatización mediante reloj horario.

- Sectorización de la climatización con equipos Inverter.
- Uso de fuentes Renovables

Otras medidas adoptadas por la EMT para crear una empresa más sostenible es el aumento en el uso de fuentes renovables:

- El 100% de la electricidad consumida por la EMT procede de fuentes de energía renovable.
- Aproximadamente, el 65,46% de la demanda de agua caliente del vestuario se produce a partir de placas solares, según los cálculos de diseño de la instalación.
- Producción de energía renovable para la recarga de las baterías de los autobuses mediante instalación de mantas fotovoltaicas en vehículos.

A continuación, se relaciona la evolución de la eficiencia energética del 2016 – 2020.

Tabla 8: Evolución eficiencia energética

Año	Electricidad	Carburante Gasoil*	Carburante GNC	Carburante Gasolina**	Carburante GLP**	EFICIENCIA ENERGÉTICA TOTAL
	(MWh)	(MWh)	(MWh)	(MWh)	(MWh)	(MWh)
2016	830	69.020	802			70.651
2017	783	69.886	851			71.521
2018	771	68.687	504	32	15	70.009
2019	734	68.383	474	33	13	69.637
2020	660	52.911	94	25	13	53.664
Dif. 2019-2020	-10,08%	-22,63%	-88,68%	-23,71%	4,94%	-22,94%

*Fuentes: Factores de Emisión. Calculadora de Huella de Carbono de alcance 1+2 para organizaciones de 2007-2018 del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAPAMA).

** Estos consumos son de los vehículos auxiliares el resto son de la flota de autobuses.

En 2020 hemos mejorado la eficiencia energética, reduciéndose el consumo en 15.938 MWh con respecto al año anterior, lo que supone una reducción del 22,89 %, motivado principalmente por la reducción en el consumo de combustible motivado por la disminución de las horas de servicio realizadas por los vehículos. A continuación, se muestra la evolución del 2016-2020 de la eficiencia energética respecto a los viajeros transportados por cada 100.000 habitantes.

Tabla 9: Eficiencia energética sobre viajeros transportados

Año	Electricidad	Carburante Gasoil*	Carburante GNC	Carburante Gasolina**	Carburante GLP**	EFICIENCIA ENERGÉTICA TOTAL
	(MWh/vt*)	(MWh/vt*)	(MWh/vt*)	(MWh/vt*)	(MWh/vt*)	(MWh/vt*)
2016	1,86	154,90	1,80			158,56
2017	1,68	149,94	1,83			153,45
2018	1,63	144,82	1,06	0,067	0,032	147,61
2019	1,56	144,97	1,00	0,070	0,027	147,63
2020	2,56	204,87	0,36	0,097	0,032	207,92
Dif. 2019-2020	63,87%	41,32%	-63,76%	39,01%	18,90%	40,84%

3.5 Cambio climático

Los Gases de Efecto Invernadero más significativos como consecuencia del desarrollo de nuestra actividad es el Dióxido de Carbono (CO2) generado por el consumo de combustibles fósiles (Gasóleo, Gas Natural, Gasolina y GLP) necesario para el desplazamiento de los vehículos y en menor medida y por este orden, las emisiones derivadas de las fugas de gases refrigerantes de los equipos de climatización y el Dióxido de Carbono emitido durante la generación de la electricidad.

A continuación, se relaciona la evolución de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero en Toneladas Equivalentes de CO2 en el periodo del 2016 a 2020, calculadas a través de la metodología de la "Huella de Carbono":

Tabla 10: Evolución emisiones de Gases Efecto Invernadero

Emisiones de t CO2 equivalente								
			2016	2017	2018	2019	2020	Dif. 2019-2020
Alcance 1	Combustibles Fósiles	Instalaciones fijas	29	16	15	13	9	-35%
		Desplazamiento vehículos	18.061	17.928	17.540	17.290	13.180	-24%
	Emisiones Gases Florados	Climatización	3.390	2.956	772	1.892	1.547	-18%
Alcance 2	Electricidad		339	0	0	0	0	0
TOTAL (Alcance 1+2)			21.480	20.900	18.327	19.195	14.735	-23%

Fuente: Calculadora de Huella de Carbono de alcance 1+2 para organizaciones de 2010-2019 del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAPAMA).

Este año se ha producido una reducción del 23 % de las emisiones totales de CO2 equivalente con respecto al año anterior la consecuencia principal ha sido la reducción del consumo de combustible motivado por la disminución de las horas de servicio realizadas por los vehículos. A continuación, se muestra la evolución del 2016-2020 de las emisiones de t CO2 equivalente/ viajeros transportados por cada 100.000 habitantes.

Tabla 11: Evolución GEI sobre viajeros transportados

Emisiones de t CO2 equivalente/ viajeros transportados por cada 100.000 habitantes							
			2016	2017	2018	2019	2020
Alcance 1	Combustibles Fósiles	Instalaciones fijas	0,065	0,034	0,032	0,028	0,033
		Desplazamiento vehículos	40,53	38,46	36,98	36,66	51,03
	Emisiones Gases Florados	Climatización	7,61	6,34	1,63	4.01	5,99
Alcance 2	Electricidad		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL (Alcance 1+2)			48,21	44,84	38,64	40,69	57,06

En 2020 se ha producido un aumento del 40% generado por la disminución de los viajeros transportados a causa de la pandemia del COVID-19.

HUELLA DE CARBONO

La EMT tiene registrada la Huella de Carbono de su actividad para el alcance 1+2 de los ejercicios 2015 a 2017 y está en trámite el registro de 2018.

PROYECTO CLIMA

En 2017, la EMT puso en marcha un Proyecto Clima del Fondo de Carbono para una Economía Sostenible (FES-CO2) denominado "ACTIVIDAD DE PROGRAMA REFERENTE A LA SUSTITUCIÓN DE LA FLOTA DE AUTOBUSES DE LA EMPRESA MALAGUEÑA DE TRANSPORTE (EMT) POR VEHÍCULOS HÍBRIDOS", tiene por objetivo la reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) mediante la sustitución de la flota de autobuses de las líneas circulares C1 y C2 de Málaga con motores de combustión interna tradicionales por un modelo más sostenible desde el punto de vista medioambiental, como son los vehículos eléctricos e híbridos.

El 3 de junio de 2020 se realizó la auditoría por una entidad independiente del proyecto clima durante el periodo del 01/01/2019 al 31/12/2019 obteniéndose una reducción total de 126 tCO2 equivalente que serán adquiridas a través del FES-CO2.

Para reducir y mejorar el control de emisiones que afectan al cambio climático, realizamos un mantenimiento constante de nuestros vehículos. La revisión general del vehículo se realiza cada 6 meses para vehículos con más de 5 años de antigüedad y cada año para vehículos con menos de 5 años. La

revisión de niveles, cambio de aceite motor y filtros, se realiza cada 30.000 km. El cambio de aceite y filtro de caja de cambios, cada 60.000 kilómetros.

Tabla 12: Mantenimiento vehículos

TOTAL REVISIONES 2020			
Revisiones	Previsto	Revisados	% cumplimiento
ITV	422	332	79%
R.A.	322	387	120%
R.B.	422	327	77%
R.C.	159	179	113%
Mantenimiento de A/A	828	550	66%
Revisión calefacciones	828	633	76%
Revisiones limpias	829	664	80%
Revisión de rampas	800	873	109%
Revisión luces	800	875	109%
Revisión BKB	800	875	109%
Revisión de cinturones	800	875	109%
Revisión micros portón	800	875	109%
Revisión zumbadores	800	875	109%
Limpieza grafitis	106	86	81%
Repasos carrocerías	106	88	83%
TOTAL	8.822	8.494	96%

La revisión general del vehículo se realiza cada 6 meses para vehículos con más de 5 años de antigüedad y cada año para vehículos con menos de 5 años. La revisión de niveles, cambio de aceite motor y filtros, se realiza cada 30.000 km. El cambio de aceite y filtro de caja de cambios, cada 60.000 kilómetros.

3.6 Protección de la biodiversidad

Nuestra actividad e instalaciones no se desarrolla, ni están ubicadas, en áreas protegidas o de especial interés desde el punto de vista de la biodiversidad, por lo que dentro de un entorno urbano cumple toda la normativa y respeto por la biodiversidad del entorno. No obstante, la EMT adopta las siguientes medidas para velar por la conservación y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y marinos:

- *Reutilización del agua para el lavado de vehículos.*
- *Realización de pruebas de estanqueidad a depósitos de combustible*
- *Mantenimiento preventivo de la flota de vehículos*
- *Renovación del Parque Móvil a vehículos más eficientes y respetuosos con el medio ambiente.*
- *Jerarquización en el tratamiento de residuos.*
- *Compras responsables y respetuosas con el medio ambiente.*

4. REPERCUSIÓN SOCIAL

3 SALUD Y BIENESTAR	SALUD Y BIENESTAR - Servicio de prevención propio - Reconocimientos médicos anuales por Convenio - Formación en SST.	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	EDUCACIÓN DE CALIDAD - Plan anual de formación - Igualdad en el acceso a la formación - Formación sobre personas con diversidad
5 IGUALDAD DE GÉNERO	IGUALDAD DE GÉNERO - II Plan de igualdad EMT	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECON. - Servicio de prevención propio - Convenio Colectivo - Evaluación de cumplimiento normativa laboral - Auditorías periódicas (Q, MA, PRL, RS)
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES - Convenio colectivo propio - II Plan de igualdad EMT	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SOLIDAS - Sistema de Compliance - Código ético y de conducta - Política de transparencia - Análisis de riesgos penales

4.1 Personas

La Planificación de RRHH se realiza en base a las necesidades de las diferentes áreas y a las actuaciones derivadas de la planificación estratégica. El ingreso de profesionales en la EMT se realiza cumpliendo los requisitos de igualdad, mérito y capacidad mediante procedimientos en los que se garantizan los principios de publicidad, transparencia, imparcialidad y profesionalidad de los órganos de selección, independencia y discrecionalidad técnica en la actuación de los órganos de selección, adecuación entre el contenido de los procesos selectivos y las funciones o tareas a desarrollar y agilidad, sin perjuicio de la objetividad, en los procesos de selección.

La Empresa tiene implantado un sistema para identificar, clasificar y adecuar el conocimiento de las personas a las necesidades de la organización. Dicho sistema se basa en la implantación de los perfiles de puesto, en los que se recogen los datos de este, la formación específica requerida, las competencias y habilidades, las funciones y responsabilidades.

La formación es uno de los ámbitos, en cuanto a la gestión de los RRHH, al que la EMT presta especial atención, alineándola para apoyar la Política y Estrategia. Por ello, desarrollamos programas formativos específicos para el personal, al objeto de lograr su capacitación para desarrollar eficazmente su actividad y para la utilización de los medios y herramientas necesarios.

Así mismo, la EMT desarrolla diversas actuaciones para fomentar la participación de las personas, tanto a nivel individual, como colectivo. Los instrumentos que tenemos para impulsar la participación de nuestro personal son la APP interna “Emplea2” (que dispone de multitud de canales) y la participación colectiva a través de reuniones de grupos y equipos de trabajo de distintas áreas, donde se recogen ideas y se desarrollan coloquios sobre las tareas que se desarrollan en los mismos.

NÚMERO DE EMPLEADOS

El número de efectivos[3] total de trabajadores/as durante el año 2020 asciende a **846,84**, de ellos 766,68 son hombres (90,53%) y 80,16 mujeres (9,47%).

Ilustración 10: Empleados EMT por sexo

A continuación, detallamos la distribución de efectivos EMT por sexo, categoría profesional y rango de edad.

Tabla 13: Empleados por sexo, categoría y rango de edad

Efectivos 2020	Mujer					Total Mujer	Varón					Total Varón	Total general
	20-29	30-39	40-49	50-59	Más de 60		20-29	30-39	40-49	50-59	Más de 60		
AGENTE UNICO		20,66	30,74	3,25		54,64	0,38	89,53	318,86	168,05	25,91	602,74	657,38
AUX.SERV.ADM.GENERAL									5,33			5,33	5,33
AUX.TECN.OBRA PLANIF										1,00	1,00	2,00	2,00
CC/AC-ENCARGADO											0,01	0,01	0,01
CONDUCTOR/A										2,00		2,00	2,00
CONTROLADOR/A CC/AC		1,00	0,88			1,88		1,00	1,00	4,00		6,00	7,88
DIRECCIÓN-GERENCIA										1,00		1,00	1,00
INSPECTOR/A			1,00			1,00		2,25	4,00	10,00	5,42	21,67	22,67
JEFATURA DE EQUIPO									4,00	3,00	1,27	8,27	8,27
JEFATURA DE SECCION									1,00			1,00	1,00
JEFATURA DE SERVICIO											0,25	0,25	0,25
JEFATURA DE TRAFICO											2,00	2,00	2,00
LAVADOR/A										1,00		1,00	1,00
Licenciado/Ingeniero/Grad			2,00	1,00	1,00	4,00			4,00	3,00	1,28	8,28	12,28
LIMPIADOR/A					0,10	0,10							0,10
MAESTRIA DE TALLER									1,00	3,00	0,31	4,31	4,31
OFIC.1 OFICIO COCH-T									1,00	1,00		2,00	2,00
OFIC.2 OFICIO COCH-T									1,00	1,00	0,25	2,25	2,25
OFICIAL 1. ADMCION		1,00	2,00	1,00		4,00			1,00			1,00	5,00
OFICIAL 2. ADMCION		1,00		3,00		4,00			1,00	1,00	1,00	3,00	7,00
OFICIALIA 1 OFICIO								12,00	14,73	4,00	0,50	31,23	31,23
OFICIALIA 2. OFICIO								4,00	18,11	8,00	4,03	34,14	34,14
PEONAJE ESPECIAL.	1,00	2,00	1,00			4,00		11,62	5,98	1,00	1,00	19,60	23,60
TECN. TIT GRADO MEDIO		1,00	1,53	4,00		6,53			2,00	3,00	0,97	5,97	12,50
TECNICO/A INFORMA T.								0,62	1,00			1,62	1,62
Total general	**1,00**	**26,66**	**39,15**	**12,25**	**1,10**	**80,16**	**0,38**	**121,03**	**385,01**	**215,05**	**45,21**	**766,68**	**846,84**

[3] Efectivos: estadística de la plantilla medida por mes, relacionando días trabajados / días del mes. El resultado se ve igualmente afectado por el porcentaje de jornada y la asignación al puesto de trabajo.

TRAMOS DE EDAD	TRABAJADORES/AS EFECTIVOS
DE 20 A 29 AÑOS	1,38
DE 30 A 39 AÑOS	147,68
DE 40 A 49 AÑOS	424,17
DE 50 A 59 AÑOS	227,30
DE MÁS DE 60 AÑOS	46,31
TOTAL EFECTIVOS	**846,84**

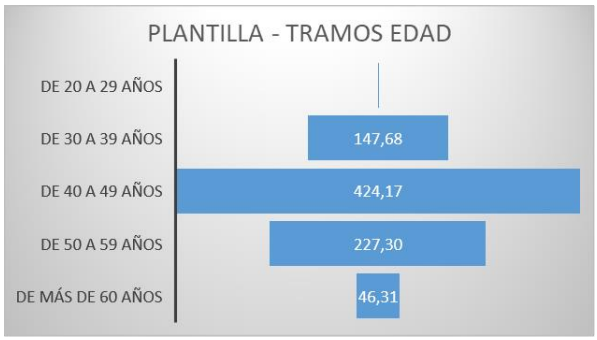


Ilustración 11: Plantilla por tramos de edad

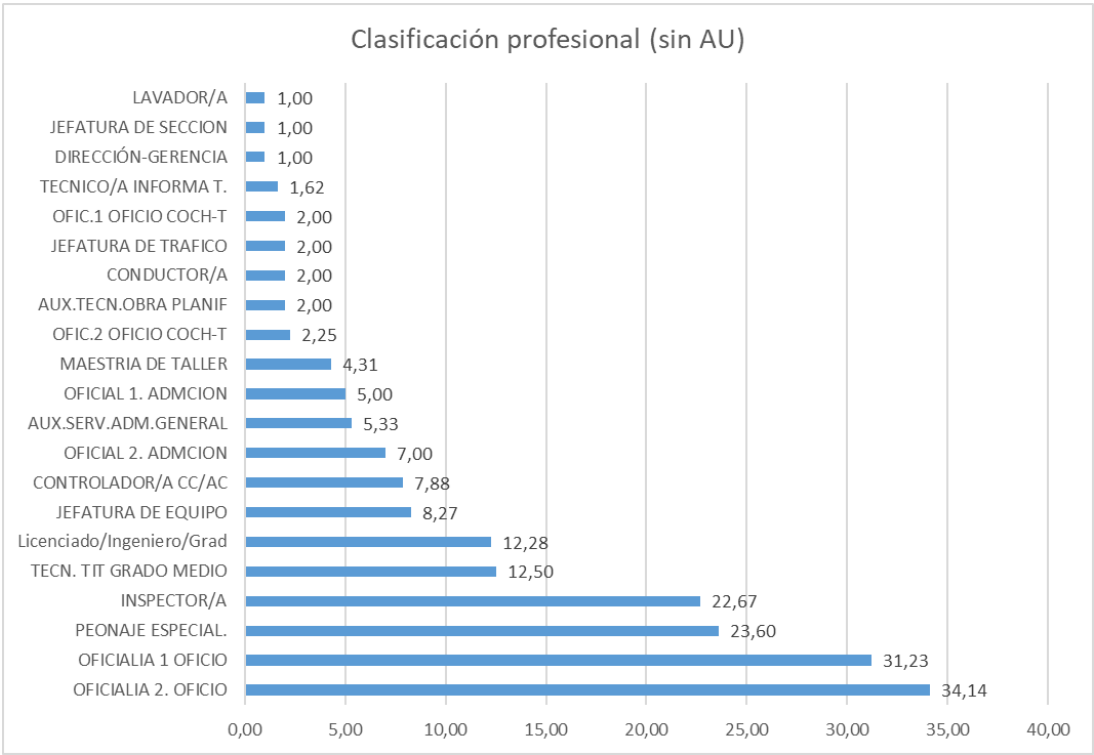


Ilustración 12: Plantilla por clasificación profesional

En la gráfica anterior (Ilustración 12) no se han contemplado aquellos efectivos por debajo de 1, al tratarse de personas en situaciones especiales, como jubilación parcial. La Empresa sólo tiene centro de trabajo en Málaga, España y su plantilla está compuesta por personal 100% de nacionalidad española.

4.1.1 Tipo de contratación

CONTRATOS INDEFINIDOS Y TEMPORALES

Desde la EMT realizamos políticas por un empleo estable y de calidad. El promedio anual de contratos en 2020, tanto a nivel general, como desagregado por sexo, rango de edad y categoría profesional, ha sido el siguiente:

Ilustración 13: Contratos indefinidos y temporales

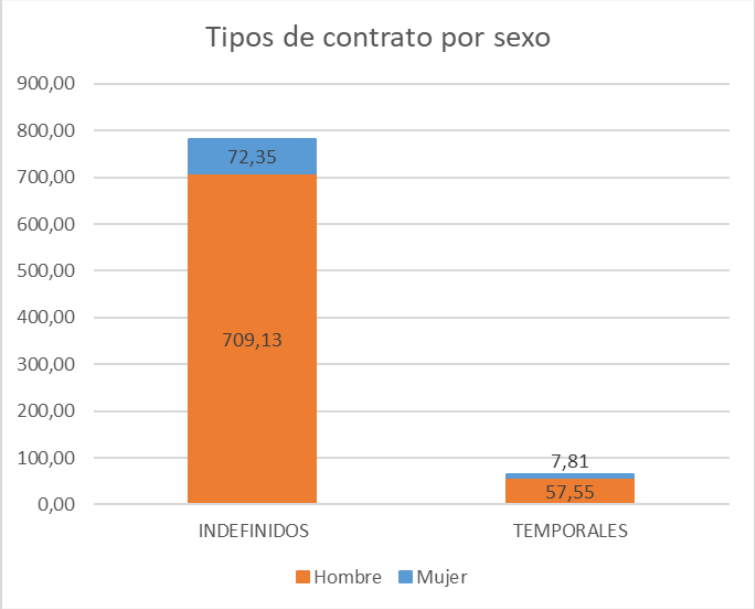


Ilustración 14: Contratos temporales e indefinidos por sexo

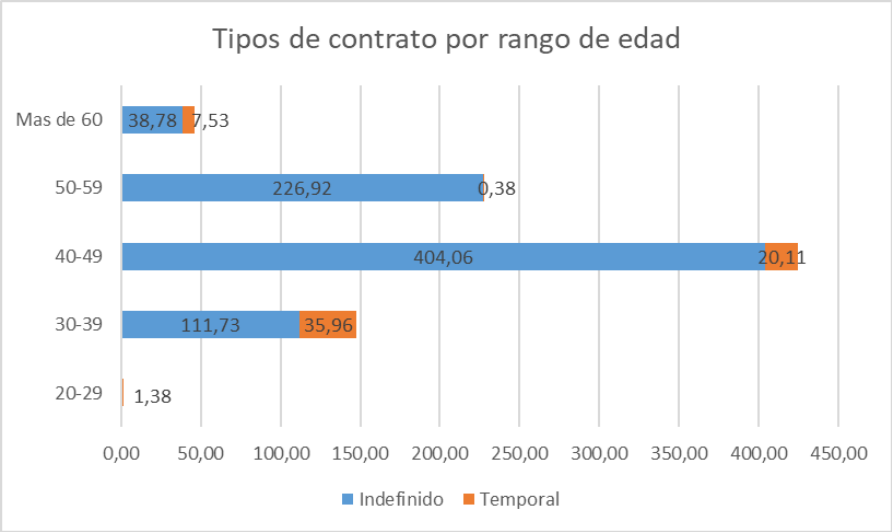
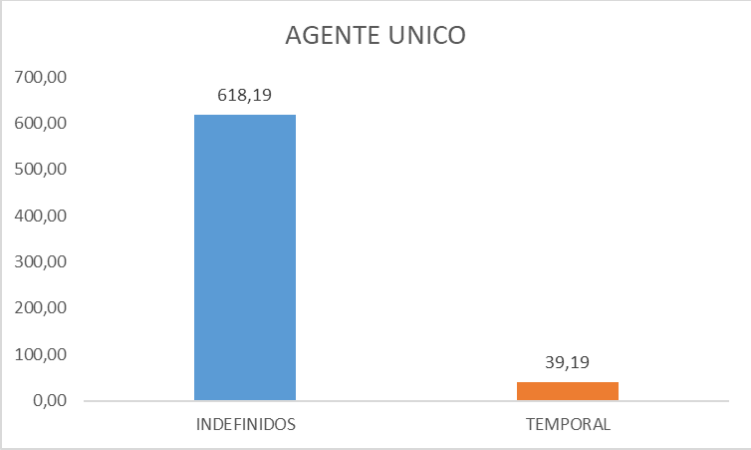


Ilustración 15: Contratos temporales e indefinidos por rango de edad



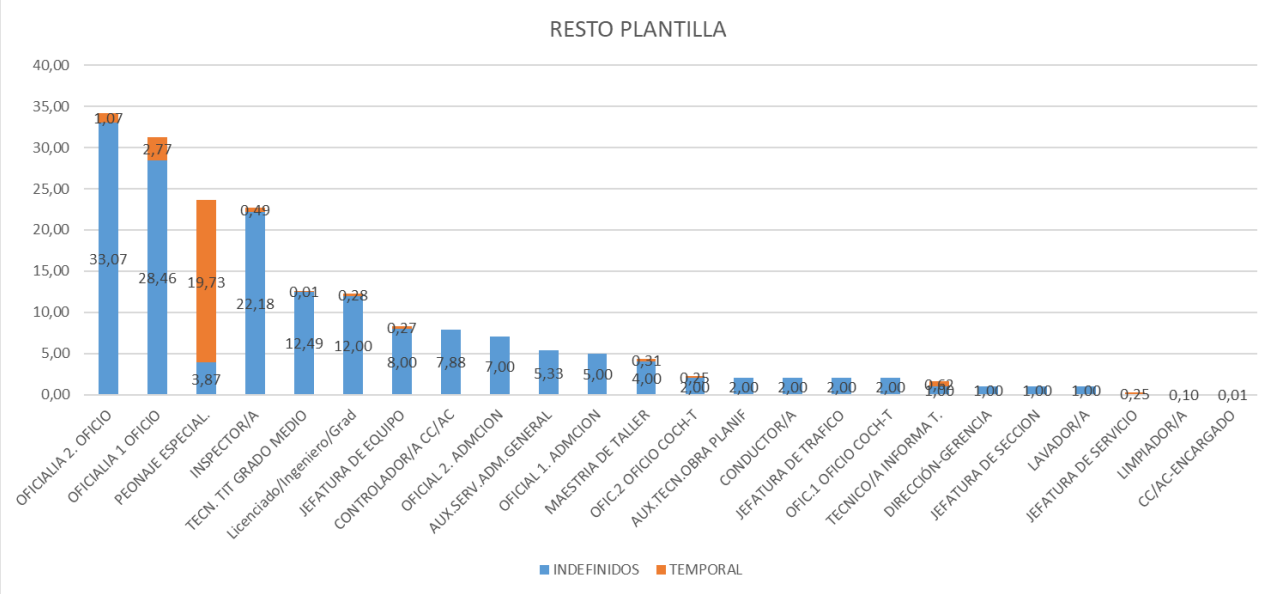
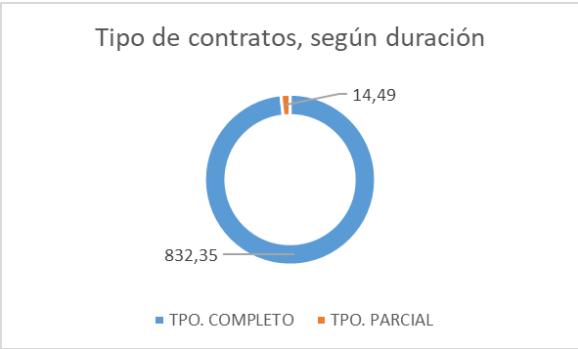


Ilustración 16: Contratos temporales e indefinidos por categoría profesional

Tabla 14: Contratos temporales e indefinidos por categoría profesional

	INDEFINIDO	TEMPORAL
AGENTE UNICO	618,19	39,19
OFICIALIA 2. OFICIO	33,07	1,07
OFICIALIA 1 OFICIO	28,46	2,77
PEONAJE ESPECIAL.	3,87	19,73
INSPECTOR/A	22,18	0,49
TECN. TIT GRADO MEDIO	12,49	0,01
LICENCIADO/INGENIERO/GRAD	12,00	0,28
JEFATURA DE EQUIPO	8,00	0,27
CONTROLADOR/A CC/AC	7,88	
OFICIAL 2. ADMCION	7,00	
AUX.SERV.ADM.GENERAL	5,33	
OFICIAL 1. ADMCION	5,00	
MAESTRIA DE TALLER	4,00	0,31
OFIC.2 OFICIO COCH-T	2,00	0,25
AUX. TECN. OBRA PLANIF	2,00	
CONDUCTOR/A	2,00	
JEFATURA DE TRAFICO	2,00	
OFIC.1 OFICIO COCH-T	2,00	
TECNICO/A INFORMA T.	1,00	0,62
DIRECCIÓN-GERENCIA	1,00	
JEFATURA DE SECCION	1,00	
LAVADOR/A	1,00	
JEFATURA DE SERVICIO		0,25
LIMPIADOR/A		0,10
CC/AC-ENCARGADO		0,01
	781,48	**65,36**

CONTRATOS A TIEMPO COMPLETO Y TIEMPO PARCIAL



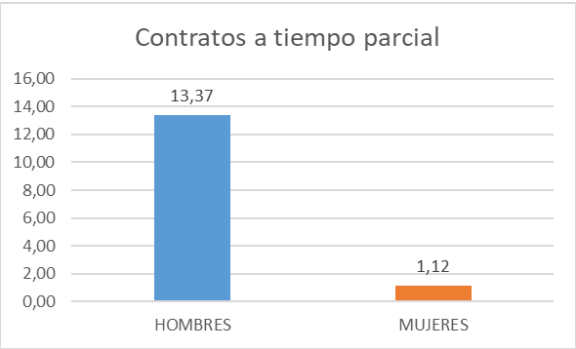


Ilustración 17: Contratos a tiempo completo/parcial

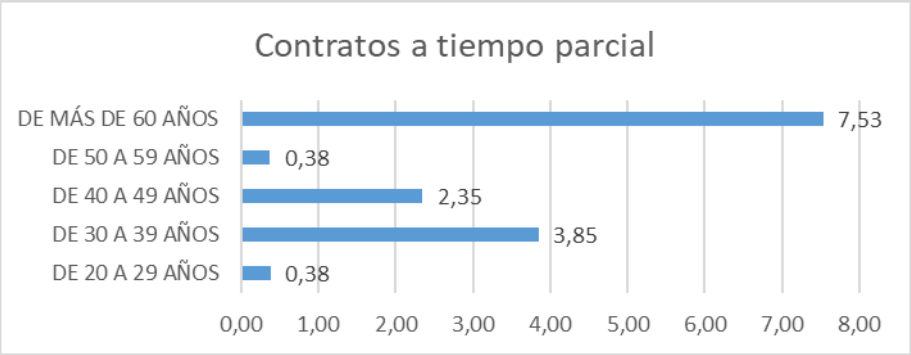


Ilustración 18: Contratos a tiempo parcial por rango de edad

De los 14,49 contratos a tiempo parcial, 10,21 corresponden a Agentes Únicos y el resto, según se indica en la tabla siguiente:

Tabla 15:Contratos a tiempo parcial por categoría

CONTRATOS A TIEMPO PARCIAL POR CATEGORÍA	N.º EFECTIVOS
AGENTE UNICO	10,21
OFICIALIA 1 OFICIO	1,23
OFICIALIA 2. OFICIO	1,07
INSPECTOR/A	0,49
MAESTRIA DE TALLER	0,31
LICENCIADO/INGENIERO/GRAD	0,28
JEFATURA DE EQUIPO	0,27
JEFATURA DE SERVICIO	0,25
OFIC.2 OFICIO COCH-T	0,25
LIMPIADOR/A	0,10
CC/AC-ENCARGADO	0,01
TECN. TIT GRADO MEDIO	0,01
TOTAL	14,49

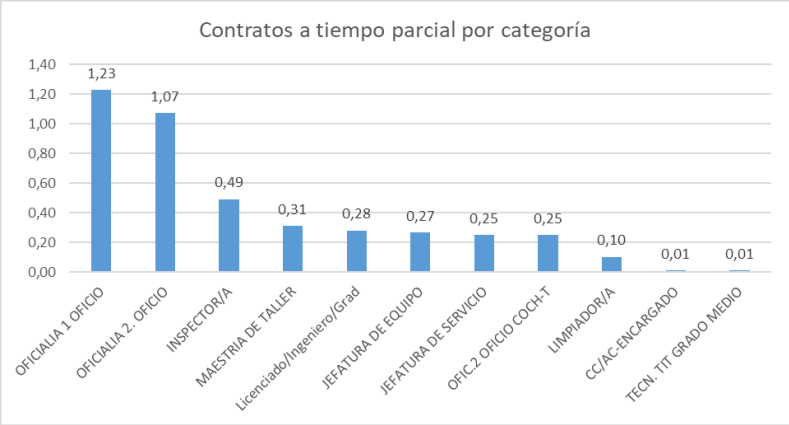


Ilustración 19: Contratos a tiempo parcial por categoría (sin AU)

Políticas de Desconexión Laboral

La mayoría de los empleados de la EMT trabajan a turnos y, de momento, no se ha identificado la necesidad de establecer medidas de desconexión laboral ni digital. La normativa laboral no ha contemplado hasta muy recientemente aspectos como la desconexión digital y, por ello, no ha sido objeto de regulación interna por el momento.

Empleados con Discapacidad

La Empresa tiene en plantilla 19,25 trabajadores/as con discapacidad, y contempla medidas para adaptación de puestos de trabajo en determinadas circunstancias especiales.

Ilustración 20: Empleados con discapacidad por sexo

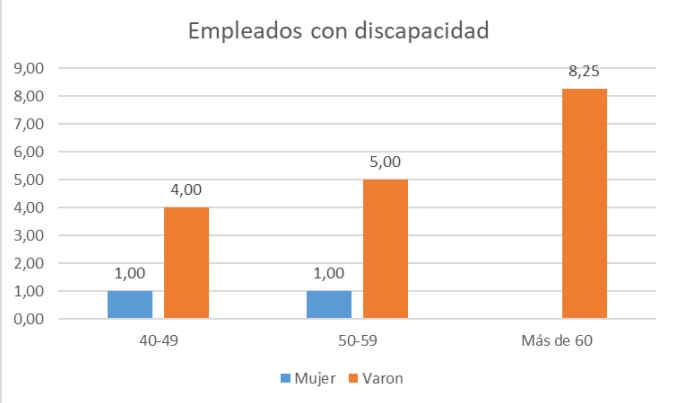


Ilustración 21: Empleados con discapacidad por sexo y rango de edad

4.1.2 Organización del trabajo

Organización del Tiempo de Trabajo

El convenio colectivo de la empresa regula aspectos relacionados con la organización del trabajo, al contemplar un modelo de clasificación profesional basado en grupos profesionales y funciones, lo que

facilita un marco de movilidad funcional adecuado a las necesidades de la empresa. La descripción de funciones se ha actualizado en los últimos convenios, adaptándola a las necesidades actuales y referenciándolas a lo regulado en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

La jornada de trabajo establecida en convenio es anualizada, regulándose además las equivalencias de jornadas semanales y diarias, medias, en cómputo anual.

Existen diferentes tipos de jornadas, según las funciones, adecuándolas a las necesidades del servicio que presta la empresa: jornada continuada, turnos partidos, a turnos, de lunes a viernes, trabajando todos los días de la semana con descansos alternativos según cuadrantes, a tiempo completo y a tiempo parcial, etc.

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

En la empresa se atienden aspectos relacionados con la conciliación de la vida familiar y laboral, considerando tanto las necesidades personales de trabajadores y trabajadoras, como la atención a las particularidades productivas y organizativas de la empresa y a los derechos del resto de trabajadores y trabajadoras.

Igualmente, la regulación del régimen de vacaciones, licencias y excedencias tiene en cuenta las necesidades de conciliación, todo ello vinculado a medidas establecidas en el vigente Plan de Igualdad de la empresa. A continuación, extractamos algunos datos sobre las medidas de conciliación contempladas en el II Plan de Igualdad de la EMT:

- Facilitar en la medida de lo posible la *unión de las vacaciones al permiso de paternidad o maternidad* en el año en curso, siempre que el servicio lo permita, medida que, según los datos de 2020, ha sido disfrutada por **15 trabajadores y 1 trabajadora**; 12 Agentes Únicos (11 conductores y 1 conductora) y 4 trabajadores de talleres.
- La empresa se compromete a la realización de *certificados garantizando el compromiso con las políticas de conciliación* de la vida familiar, laboral y personal, para aquellas personas que lo necesiten ante una tramitación judicial de contencioso familiar, y durante el año 2020 se han realizado **3 certificados**, a petición de tres Agentes Únicos.

- Durante el año 2020, dentro del contexto de la pandemia, se han concedido un total de 27 *licencias no retribuidas*, para facilitar la conciliación familiar y el cuidado de menores. Dichas licencias no retribuidas, han sido solicitadas y disfrutadas por un total de **17 trabajadores y 5 trabajadoras**. También se han concedido 13 excedencias voluntarias solicitadas por 4 trabajadoras y 8 trabajadores, para la conciliación familiar y/o el cuidado de hijos menores.
- *Reducciones de jornada por cuidado de hijos y ascendientes* año 2020: Han disfrutado **11 trabajadoras y 7 trabajadores** de la EMT durante algún periodo del año, de reducción de su jornada habitual, para el cuidado de hijos menores de 12 años o ascendientes. Igualmente, 1 trabajador y 2 trabajadora han disfrutado de una reducción del 99% de su jornada por Cuidado de menores afectados por enfermedad grave.
- Facilitar en la medida de lo posible, sin que el servicio se vea afectado, el disfrute de las *vacaciones junto con el de la pareja*, ayudando así a favorecer la conciliación familiar y laboral. En el trascurso del año 2020, un total de **23 parejas (46 personas)**, han disfrutado de esta medida de conciliación en las vacaciones, según las necesidades en cada caso, favoreciendo así la conciliación familiar y laboral.

4.1.3 Seguridad y salud

El Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales en la EMT se encuentra integrado en un Sistema de Gestión, que cumple con los requisitos de las normas UNE- EN ISO 9001 de Calidad, UNE-EN ISO 14001 de Medio Ambiente, SR10 de Responsabilidad Social, e ISO 45001 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Nuestro sistema de gestión basado en estas normas está sometido a auditorías anuales tanto internas como por una entidad externa que acredita el correcto desarrollo conforme a la norma de referencia, legislación y nuestros propios requisitos.

El servicio de prevención propio de la EMT constituye una unidad organizativa específica asumiendo las cuatro especialidades: ***Medicina del Trabajo, Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicosociología***.

En la auditoría reglamentaria realizada por AENOR al Sistema de Prevención de Riesgos Laborales en 2018, atendiendo a lo establecido en el artículo 29 del RD 39/1997 por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de Prevención, se concluye que el Plan de Prevención de Riesgos Laborales elaborado por la EMT SAM se considera eficaz en su totalidad, cumpliendo con las obligaciones establecidas en la

normativa de prevención de riesgos laborales y permite evidenciar la integración de la actividad preventiva en la organización, procesos productivos y actividades que se desarrollan en la misma.

El sistema de prevención va más allá del mero cumplimiento legal y se encuentra orientado al cumplimiento de los requisitos de estándar ISO 45001 "Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo", lo que ha permitido potenciar la utilización de herramientas de gestión orientadas a la mejora de las condiciones de trabajo y de la eficacia y desempeño en materia de prevención de riesgos laborales.

Las políticas desplegadas en materia de SST, junto con el sistema de gestión de prevención de riesgos laborales de la EMT está contribuyendo de forma eficaz a la mejora continua de las condiciones de trabajo con la disminución de la siniestralidad:

Sin embargo, la pandemia por infección por COVID 19 durante el año 2020 ha supuesto a nivel mundial unos efectos devastadores a nivel sanitario, económico y social, que han marcado el devenir de las empresas que se han visto obligadas a cambios profundos en su gestión para adaptarse a esta situación.

A nivel nacional la COVID19 ha provocado que la tasa de absentismo en España se eleve a un máximo histórico, Este aumento del absentismo alcanza su pico en el primer semestre del año, cuando se declara el Estado de Alarma con confinamiento domiciliario, paralización de trabajos no esenciales y marco normativo con protocolos sanitarios y de salud laboral que determinan la protección de los trabajadores especialmente sensibles a coronavirus y la cuarentena de los contactos estrechos.

Nuestra empresa desde el principio de la pandemia se ha ido adaptando a los nuevos escenarios y cambios normativos que se han ido produciendo durante la misma adoptando las medidas de prevención necesarias a nivel organizativo, de protección colectiva y de protección personal.

Se ha realizado una Evaluación del riesgo de exposición al coronavirus SARS COV2 en el entorno laboral y se ha Certificado por AENOR los Protocolos de actuación de la EMT frente a la exposición a coronavirus (SARS-COV-2).

El servicio médico propio del SPRL de la empresa ha evaluado y ha tomado las medidas necesarias para la protección de los trabajadores especialmente sensibles y se ha encargado de la detección, investigación y seguimiento de los casos y contactos estrechos en el ámbito laboral, colaborando con

las autoridades sanitarias en la detección precoz de los casos y sus contactos para controlar la transmisión de la enfermedad dentro de la empresa,

ACCIDENTES DE TRABAJO

El Servicio Médico de la EMT ha realizado el estudio y valoración de todos los accidentes laborales, con y sin baja, evaluando las causas, diagnóstico y tratamiento de las lesiones producidas. Todos estos datos son analizados detalladamente en las Comisiones de Prevención que se mantienen periódicamente.

El Real Decreto-Ley 18/2019 de 27 de diciembre de 2019, suspendía la aplicación del sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hubieran disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral, para las cotizaciones generadas durante el año 2020. Así mismo, el día 31 de diciembre de 2020 se publicaba la Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2021, que recoge en su Disposición adicional centésima vigésima séptima la suspensión del sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales por disminución de la siniestralidad laboral.

ENFERMEDAD PROFESIONAL

A lo largo de 2020 no ha habido ninguna enfermedad profesional.

4.1.4 Relaciones sociales

La Empresa firmó el pasado 18 de diciembre de 2020 el actual Convenio Colectivo con una vigencia del 01-01-2020 al 31-12-2021. El citado Convenio afecta a la totalidad de las personas trabajadoras que laboren en la Empresa, por pertenecer a la plantilla, ya sean fijas, eventuales, interinas, etc. Dadas las características de la empresa y su ámbito geográfico de actuación, el 100% de los trabajadores acogidos al convenio tienen su centro de trabajo en España, concretamente en la Ciudad de Málaga.

Se trata de un convenio estatutario, en cuya negociación se han seguido los procedimientos establecidos en el Título III del Estatuto de los Trabajadores, habiendo sido iniciado el trámite de registro en REGCON (número de registro 002971), estando pendiente su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Málaga.

El Convenio de empresa ofrece amplias facultades a la comisión paritaria, al establecer el artículo 6º que entenderá de cuantas cuestiones puedan suscitarse como consecuencia de la interpretación y aplicación de las cláusulas del convenio. Igualmente, le otorga un papel mediador en situaciones de conflicto, siendo necesario someter a ella cualquier asunto con carácter previo a la judicialización. El

procedimiento de actuación de la comisión paritaria está regulado en la Disposición Adicional Segunda del Convenio. Igualmente, la Disposición Final primera regula los procedimientos de inaplicación de condiciones de trabajo.

Además, existen distintas Comisiones, como el Comité de Seguridad y Salud, Comisión de Operaciones, Comisión Social, Comisión de Formación, Comisión de Planificación y Comisión Paritaria, habiéndose acordado que durante la vigencia del nuevo convenio tendrán especial protagonismo las comisiones de igualdad de género, conciliación de la vida laboral y familiar, trabajo a distancia y mejoras de la estructura operativa.

Cada trimestre se reúne el Comité de Seguridad y Salud donde se analiza el estudio de accidentabilidad y absentismo y se revisan los Planes de Acción, entre otros temas relacionados salud y seguridad en el trabajo. Durante el año 2020, esta comisión ha sido muy activa, manteniendo continuas reuniones de seguimiento, coordinación y establecimiento de medidas en relación con la prevención COVID.

El convenio colectivo regula situaciones relacionadas con la previsión social, como casos de enfermedad o accidente, seguros, acceso a la jubilación parcial y aspectos sobre prevención de riesgos laborales, seguridad y salud, uniformidad, reconocimientos médicos, atención social y defensa jurídica en caso de accidente durante la prestación de su cometido. Igualmente establece las garantías sindicales aplicables en la empresa. En el nuevo convenio con vigencia 2020-2021, se ha acordado la realización por parte de toda la plantilla de 2 horas anuales de formación obligatoria, a distancia o tele-formación.

PARTICIPACIÓN Y CONSULTAS DEL PERSONAL

Desde la implantación y puesta en marcha de la APP interna de empleados en septiembre de 2017, la generación de consultas y la participación del personal ha aumentado considerablemente. Actualmente, la APP se ha convertido en una gran herramienta de comunicación interna que permite la mejora continua en nuestros servicios.

A continuación, se detallan los datos más relevantes, en cuanto a número de comunicaciones recibida, temática y tiempos de respuesta:

Ilustración 22: Comunicaciones APP

Analizando los tiempos de respuestas a las comunicaciones recibidas a través de la APP, en 2020, obtenemos los datos siguientes:

Tabla 16: Tiempo de respuesta comunicaciones APP

Tiempo de respuesta	Total	%
En 3 días o menos	517	72%
Entre 4 y 10	105	15%
Más de 10	100	14%
	722	100%

Tabla 17: Tiempo medio de respuesta por tipo de comunicación

Tiempo de respuesta	Tiempo medio
Felicitación	2,33
Incidencia	5,32
Queja	9,10
Sugerencia	13,36
	7,71

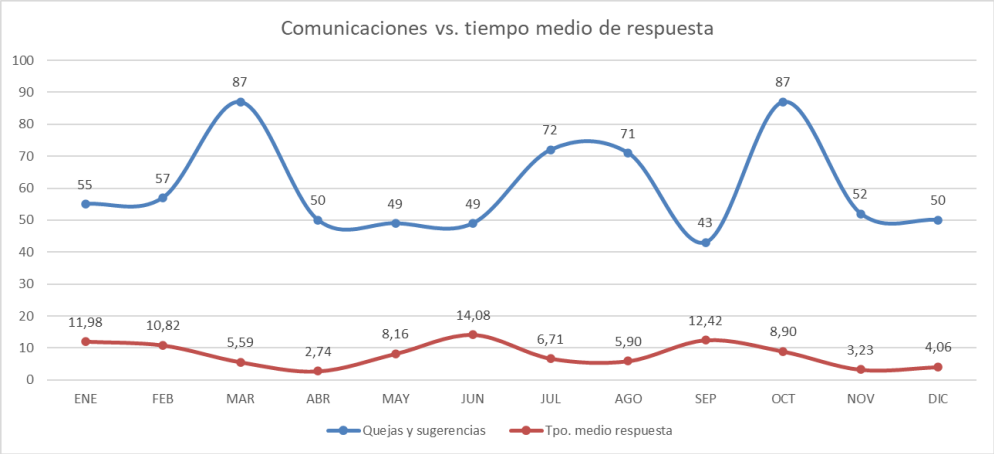


Ilustración 23: Comunicaciones vs. tiempo medio de respuesta

Desde 2019 tenemos implantado un canal ético cuya finalidad es informar al Comité de Cumplimiento de cualquier irregularidad o infracción de la normativa, normas internas de la Empresa o relativas a pautas de comportamiento contrarias a la ética que pudieran dar lugar a la comisión de delitos o a la existencia de situaciones de riesgo. Únicamente se dará trámite, a través del canal ético, a aquellas comunicaciones que estén debidamente identificadas, garantizándose en todo momento la confidencialidad de la persona denunciante, así como su seguridad e integridad.

4.1.5 Formación del personal

Para la EMT la formación de su personal es fundamental, fomentando la formación tanto a nivel de Prevención de Riesgos Laborales, como de mejora del desempaño profesional. De hecho, el artículo 8 del convenio establece una gratificación de desarrollo profesional, cuya finalidad es contribuir al fomento y mejora de la capacitación profesional, incluida la dedicación a la formación profesional para el empleo vinculada a la actividad de la empresa, por parte de los trabajadores y trabajadoras a los que resulta de aplicación el convenio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 23.3 del Estatuto de los Trabajadores. Así mismo, en el nuevo convenio 2020-2021, se establece la obligatoriedad del personal de realizar de 2 horas de formación a distancia o tele formación para su reciclaje y actualización.

La EMT anualmente elabora un Plan de Formación, elaborado con las necesidades detectadas tanto por los responsables de departamento, las sugerencias de los propios empleados, así como las propuestas que realizan los Representantes de los Trabajadores/as a través de la Comisión de Formación (que se constituyó formalmente en febrero de 2013). No obstante, a lo largo del año, cualquier trabajador de la EMT puede comunicar al Dpto. de Formación la necesidad de realizar un curso, aunque no esté planificado.

Sin embargo, si bien a comienzos de año se elaboró el Plan de Formación 2020, éste no se ha podido abordar por las especiales circunstancias derivadas de la pandemia. Inicialmente la formación quedó suspendida para, posteriormente, poner en marcha solo aquellos cursos que se consideraron estrictamente necesarios. A continuación, detallamos los principales indicadores de la formación realizada en 2020:

Tabla 18: Evolución indicadores de formación

	2018	2019	2020
Número de cursos	154	157	52
Horas formación	2.693	2.213	1.013
Alumnos formados	1.936	1.919	481
Total, horas x alumno	12.947	13.945	9.214

Analizando la formación impartida por sexo, rango de edad y categoría profesional, en 2020 se han obtenido los datos siguientes:

Ilustración 24: Número de alumnos por sexo

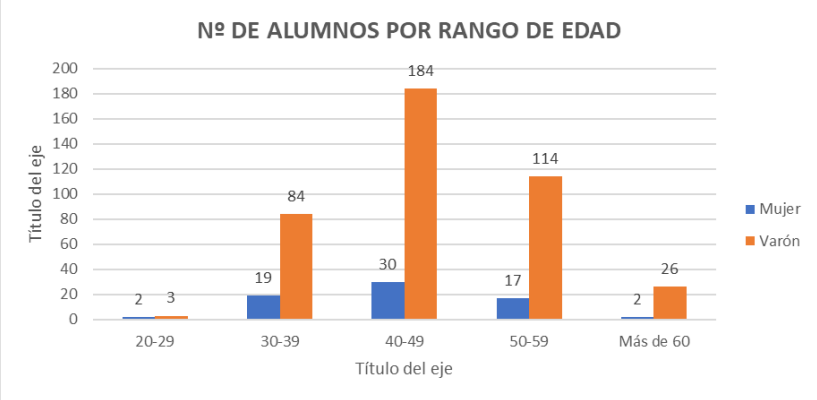


Ilustración 25: N.º de alumnos por sexo y rango de edad

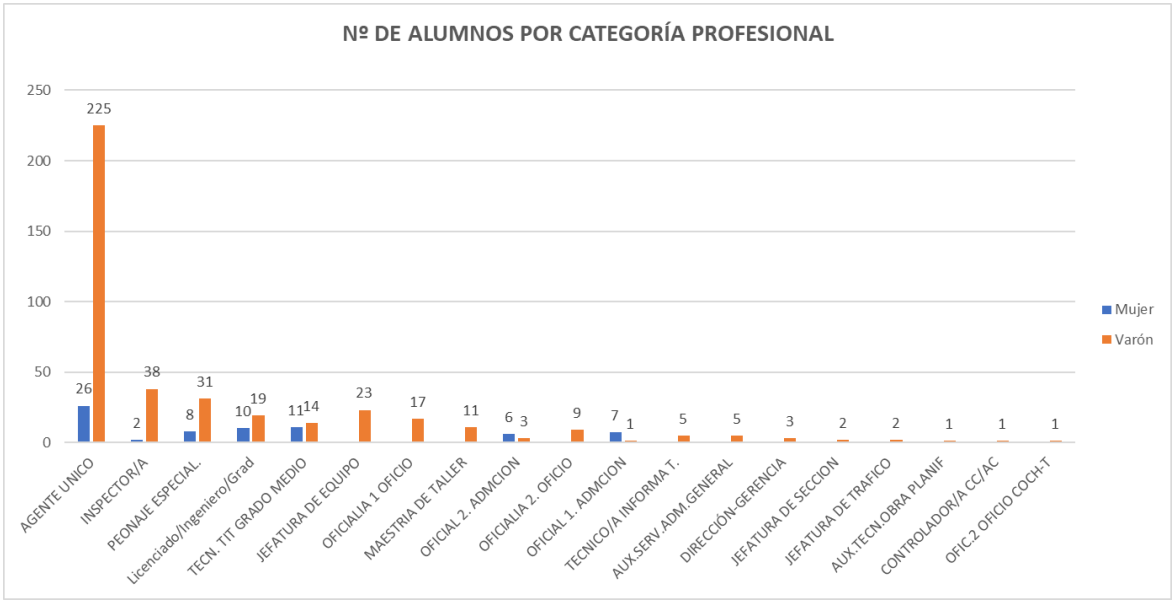


Ilustración 26: Número de alumnos por categoría y sexo

Al planificar la formación del personal de la EMT se busca no solo la capacitación del personal, sino también el aumento de la satisfacción del empleado/a con la organización y la mejora de sus condiciones de trabajo, tratando de garantizar en todo momento la seguridad y salud en los diferentes puestos de trabajo. Con un total de 9.214 horas de formación en 2020, la distribución por categoría profesional es la siguiente:

Ilustración 27: Horas de formación por categoría

Tabla 19: Horas de formación por categoría

Categoría profesional	Suma de formación
AGENTE UNICO	7.671,50
OFICIALIA 1 OFICIO	269,00
PEONAJE ESPECIAL.	165,00
INSPECTOR/A	146,00
LICENCIADO/INGENIERO/GRAD	141,00
JEFATURA DE EQUIPO	139,50
OFICIALIA 2. OFICIO	133,00
TECN. TIT GRADO MEDIO	130,00
MAESTRIA DE TALLER	122,00
AUX.SERV.ADM.GENERAL	108,00
OFICIAL 2. ADMCION	47,00
TECNICO/A INFORMA T.	38,00
CONTROLADOR/A CC/AC	35,00
OFIC.2 OFICIO COCH-T	35,00
OFICIAL 1. ADMCION	18,00
DIRECCIÓN-GERENCIA	6,00
JEFATURA DE SECCION	4,00
JEFATURA DE TRAFICO	4,00
AUX. TECN. OBRA PLANIF	2,00
Total general	9.214,00

4.1.6 Igualdad

La EMT aprobó su primer Plan de Igualdad en el año 2009, con el objeto de desarrollar y potenciar en su organización políticas en materia de igualdad. Para su definición e implantación, se constituyó la primera Comisión de Igualdad y realizamos un Informe de Diagnóstico del Impacto de Género, que nos permitió conocer la situación en la que se encontraba la Empresa respecto a las políticas de igualdad antes de aprobar el plan.

El I Plan de Igualdad se componía de ocho ejes de actuación, con 10 objetivos generales, 19 específicos y 46 medidas. En esta primera fase, fue muy importante la formación e información que se dio a la plantilla y responsables en políticas de igualdad, sensibilización y conciliación, como punto de partida para los posteriores planes y objetivos puestos en marcha. De especial relevancia fue la elaboración del *Protocolo de Acoso* interno de la Empresa.

El resultado final del seguimiento y evaluación del primer plan fue bastante satisfactorio, logrando implantar el 46,5 % de las medidas en su totalidad, con un 11 % que estaban en desarrollo y ejecución y el resto de las medidas en fase inicial.

Tras la evaluación final del Primer Plan, la Comisión de Igualdad (conformada por representantes de empresa y trabajadores/as) confeccionó el II Plan de Igualdad de la EMT, aprobado en la Comisión de Igualdad del 28 de mayo de 2014. Este segundo Plan, tras la experiencia del anterior, se elaboró con el objetivo de implantar medidas prácticas, ajustadas a la realidad y casuística de la Empresa, retomando áreas del primer plan aún en fase de implantación, constando finalmente de 9 ejes y 75 acciones a implantar.

El II Plan de Igualdad aprobado inicialmente para el periodo 2014-2017, se prorrogó en 2019 con la idea de finalizarlo en el segundo semestre del año 2020 al objeto de iniciar la tramitación de un tercer plan de igualdad, no obstante, debido a la situación provocada por la pandemia del COVID-19 no ha sido posible durante 2020 abordar la realización del III Plan de Igualdad EMT.

Ha sido en la reunión de la Comisión Negociadora del Convenio, de 18 de enero de 2021, donde se informa de la constitución de la comisión de trabajo para el desarrollo del III Plan de Igualdad EMT, que se encargará del diagnóstico y definición de las medidas que recoja este plan, adaptando los últimos cambios normativos publicados en esta materia. Mientras tanto, se acuerda en esta comisión la vigencia del II Plan, hasta la publicación del nuevo.

Con la implantación de las políticas de igualdad, se ha avanzado notablemente, de tal manera que no solo se aplican en el seno de nuestra empresa, sino que también se han llevado a cabo acciones que trascienden del ámbito interno de la empresa con la inclusión del eje de responsabilidad social y respecto a las relaciones con empresas proveedoras a las que se les exige en los procedimientos de licitación, la asunción de compromisos de formación en igualdad y adaptación del lenguaje no sexista.

Entre las acciones destacables se ha de mencionar:

a) La identificación de mujeres de la Empresa con potencial, promocionando y ascendiendo a mujeres a puestos directivos y de jefatura en el seno de la empresa (Dirección económica, responsable Servicio Jurídico y responsable departamento de Calidad.)
b) El esfuerzo realizado a nivel organizativo en políticas de Conciliación, para ajustar y adaptar horarios a las necesidades planteadas en la medida de lo posible.
c) La adaptación al lenguaje no sexista de todos los textos importantes de la Empresa (Convenio, estatuto, reglamento) y la revisión permanente de la publicidad exterior de la Empresa.
d) El establecimiento de un procedimiento interno establecido para prevenir el acoso, siendo una herramienta muy útil para prevenir y detectar si se producen o no este tipo de conductas. La existencia del Protocolo de Acoso se ha puesto en conocimiento de toda la plantilla y el contenido del documento está igualmente accesible en el portal interno de la Empresa.

Con estas políticas y acciones concretas, se trata de prevenir que en el seno de la Empresa se produzcan situaciones abusivas y discriminatorias que puedan provocar un clima laboral conflictivo y en concreto, el objetivo es evitar los riesgos que se detallan a continuación:

a) Desequilibrios en el acceso y participación de mujeres y hombres en la organización de la empresa.
b) Que en los procesos de gestión de recursos humanos (selección, clasificación profesional, promoción y formación, retribuciones) se respete el principio de igualdad de trato y oportunidades
c) Prevenir el acoso sexual y del acoso por razón de sexo.
d) Tener más en cuenta los aspectos de salud y seguridad específicos de las mujeres. Sin duda, avanzar hacia la efectividad y eficacia de las medidas de prevención de riesgos laborales, incorporando la perspectiva de género.
e) Favorecer en términos de igualdad entre mujeres y hombres, la conciliación laboral, personal y familiar.

GRADO DE EJECUCIÓN DEL PLAN POR EJE (CUADRO RESUMEN)

Tabla 20: Seguimiento de actuaciones Plan de Igualdad

Nº	Eje	Acciones	Finalizadas	En proceso	Sin comenzar
1	Selección y contratación del personal	10	8	2	0
2	Promoción	9	9	0	0
3	Retribución	2	2	0	0
4	Conciliación de la vida familiar y laboral	13	7	6	0
5	Prevención del acoso sexual y acoso por razón de sexo	9	7	2	0
6	Formación	8	8	0	0
7	Lenguaje inclusivo	9	9	0	0
8	Salud y género	8	8	0	0
9	Responsabilidad social y ciudadana	7	7	0	0

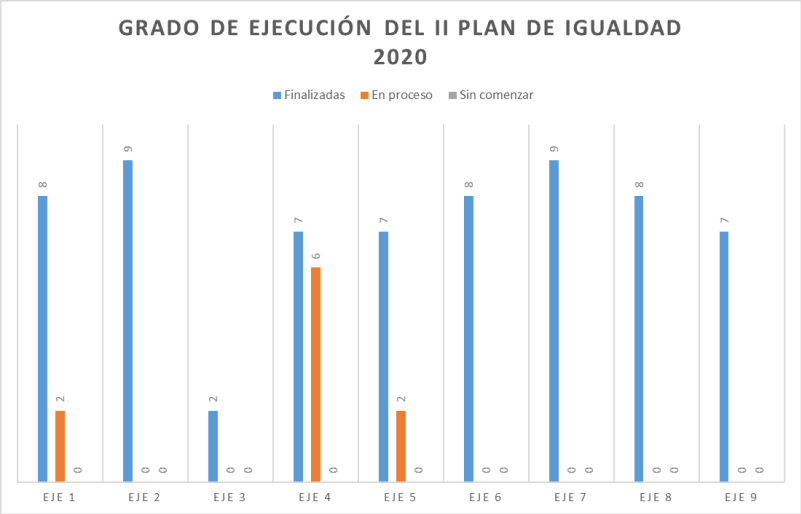


Ilustración 28: Grado de ejecución Plan Igualdad

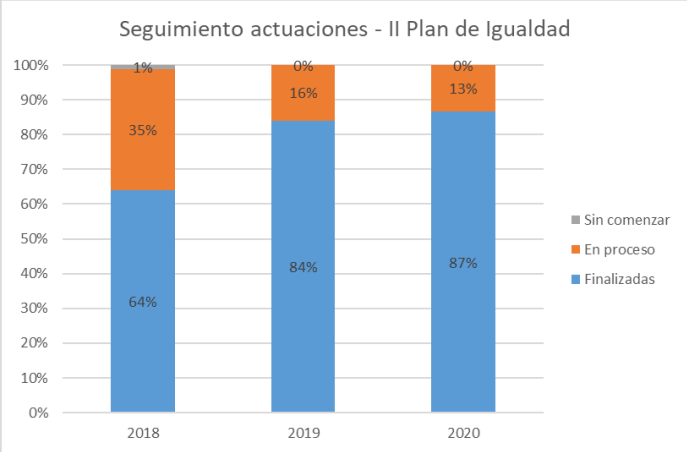


Ilustración 29: Evolución actuaciones Plan de Igualdad

4.2 Usuarios

4.2.1 Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Dado que EMT presta un servicio público, tanto en sus oficinas de atención al usuario/a, como a través de su flota de autobuses, cuenta con medios que facilitan la accesibilidad universal.

La EMT cuenta con unas instalaciones en Caminos de San Rafael con una superficie total de 37.020 m2. Dichas instalaciones permiten a todas las personas su acceso, comprensión, utilización y disfrute de manera normalizada, cómoda, segura y eficiente.

Las oficinas de atención al usuario/a cuentan con los medios suficientes para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad, de forma que disponen de acceso libre de obstáculos arquitectónicos, aparatos salva escaleras, que permiten el paso a plantas superiores y aseos adaptados que facilitan el uso por estas.

En cuanto a la flota de vehículos, están dotados de diversos sistemas de ayuda a discapacitados. Empezando por garantizar el acceso al interior de estos, el 100% de la flota cuenta con un sistema de rampa para PMR, que en el caso de las últimas unidades adquiridas se duplica, a fin de garantizar su funcionamiento. Así mismo cuentan con un sistema de arrodillamiento del lado derecho del vehículo, para facilitar el acceso de las sillas de ruedas y un itinerario, desde la puerta de acceso central hasta los espacios reservados, que resulta practicable para una persona con movilidad reducida, evitando la existencia de escalones u obstáculos.

Para el caso de personas con visibilidad reducida, cuentan con casquillos de guía sobre la barra horizontal pasamanos, desde la puerta delantera hasta los asientos reservados; así como con avisadores ópticos y acústicos, que facilitan la información del número de línea del vehículo que se acerca a la parada, de las distintas paradas que realiza el vehículo en el trayecto, de la solicitud de próxima parada y de "rampa en movimiento".

Nuestra APP dispone de una funcionalidad de Paradas a demanda, bajo el icono "Accesibilidad" que permite que los usuarios puedan solicitar que el autobús realice en una determinada parada, solo cuando así se solicite. En 2020 se ha lanzado una nueva funcionalidad de nuestra APP de clientes, llamada "Trayectos", mediante la cual las personas ciegas pueden indicar dónde van y el sistema les avisa cuando estén llegando al destino seleccionado y, por tanto, se tengan que bajar del bus.

En las barras próximas a las puertas de salida, se disponen de número suficiente de pulsadores al alcance del público para solicitar la parada de forma acústica y óptica. Estos pulsadores llevan, además, la palabra STOP en color blanco sobre fondo rojo, así como su inscripción en BRAILLE y pueden ser accionables con la palma de la mano por las personas de movilidad reducida.

Tabla 21: Indicadores accesibilidad EMT[4]

INDICADORES	2020
Total paradas	1.110
- Paradas con marquesina	545
- Con paneles led	*192*
- Sin paneles led	*353*
- Paradas con poste	565
N.º de paradas adaptadas	888
N.º de paradas con pictogramas	132
% Paradas que disponen de marquesina	49,09%
% Paradas que disponen de poste	50,90%
% Paradas con panel led	17,30%
% Paradas adaptadas (accesibilidad física)	80,00%
% Paradas con pictogramas (accesibilidad cognitiva)	11,89%
% Vehículos dotados de rampa (PMR)	100%

4.2.2 Medidas para la salud y seguridad de los consumidores

Durante 2020 la EMT ha incorporado nuevas medidas para garantizar e impulsar la salud y seguridad de los consumidores. Estas medidas han ido evolucionando en función de la pandemia, entre las que destacamos:

- Elaboración, puesta en marcha y certificación de un protocolo de actuación frente al COVID-19 (primera empresa de transporte urbano en obtener la certificación de su protocolo por parte de AENOR).
- Elaboración de un protocolo específico de limpieza y desinfección de material móvil e instalaciones EMT. Desinfección y limpieza diaria de la flota en servicio.
- Primera empresa en España que, en mayo de 2020, tenía el 100% de la flota en servicio dotadas de mamparas de protección. Primera empresa a nivel nacional en homologar en ITV las mamparas de vidrio instaladas en los autobuses, en junio de 2020, por delante de fabricantes y carroceros.
- Señalización de aforos en autobuses y emplazamientos EMT.
- Incorporación de medidas de seguridad tales como señalización de distancias, mamparas, gel hidroalcohólico… en oficinas de atención al cliente.
- Dotación de EPI's y material higiénico y de protección al personal.
- Asesoría jurídica para eficiente gestión de los accidentes.

[4] Datos aportados por el Dpto. de Planificación a fecha 09-02-2021

- Seguro de accidentes.
- Información de riesgos y medidas preventivas a usuarios/as con campañas informativas tanto en los distintos soportes con los que cuenta el autobús (como son porta-dípticos y carteles interiores), como con campañas informativas activas en medios (RRSS, prensa, radio...).

Si bien nuestra intención para 2020 era seguir dotando a los autobuses de desfibriladores y formando al personal en su uso y manejo, este año hemos mantenido la dotación en 30 autobuses y tan solo se ha podido realizar un curso específico, en febrero de 2020, donde 18 los trabajadores y trabajadoras de la EMT se formaron en Soporte Vital Básico y uso del DEA. No obstante, se ha incorporado en los cursos de renovación del CAP 2020/2021 una formación específica sobre cómo actuar ante una parada cardíaca en tiempos de COVID-19.

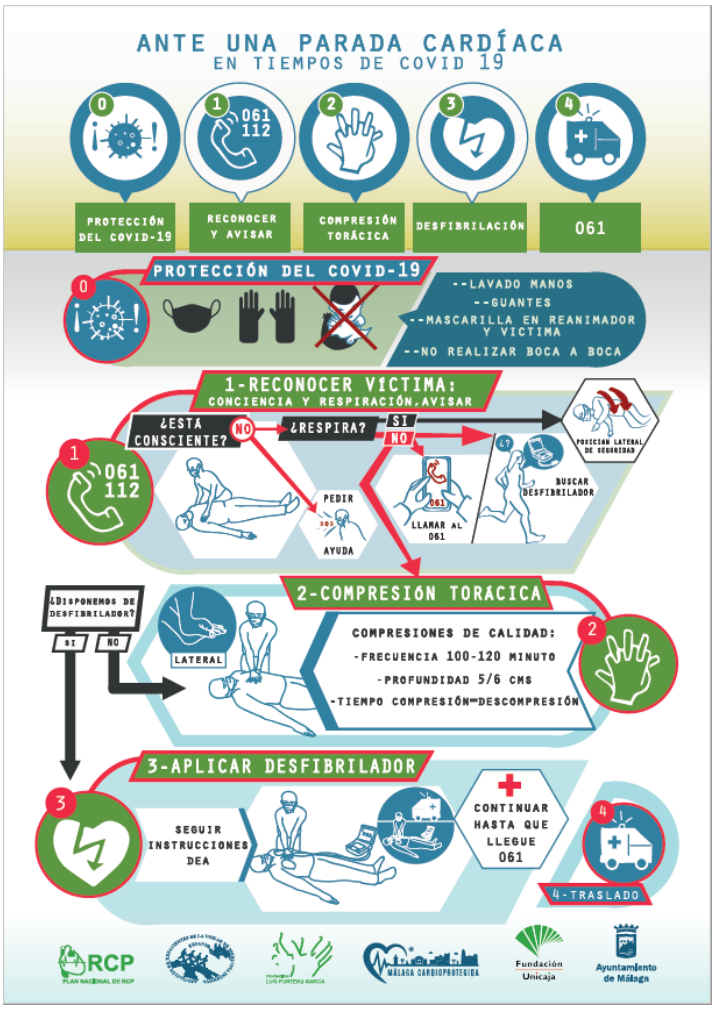


Ilustración 30: Actuación ante parada cardíaca en tiempos de COVID

No obstante, hay que señalar que los nuevos autobuses que se vayan incorporando a la EMT estarán todos provistos de desfibrilador.

4.2.3 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

Uno de los objetivos prioritarios de la EMT es prestar el mejor servicio posible a todos sus clientes, para lo cual es imprescindible conocer las opiniones, necesidades y demandas que tienen del funcionamiento de la empresa.

Para ello la EMT tiene establecido un procedimiento para la recepción, tramitación y resolución de las reclamaciones/quejas/sugerencias recibidas y que, a su vez, permite ofrecer una respuesta razonada al demandante. En este proceso se adopta una actitud de total neutralidad, de tal forma que sea lo más objetivo posible, sabiendo identificar tanto los errores cometidos como el buen ejercicio de los servicios. Además, esta actitud neutral, permite no dar la razón a ninguna de las partes (cliente-empresa) sin contrastar previamente todas las informaciones de las que se disponen y no realizándose juicios de valor que puedan derivar en conclusiones subjetivas.

El departamento que gestiona todas las comunicaciones recibidas por parte de la ciudadanía es el Departamento de Atención al Cliente, Comercial y Marketing. Todas las comunicaciones recibidas se incorporan a un programa web propio de la EMT de gestión de comunicaciones que permite realizar consultas e informes personalizados para la evaluación de las mismas, así como almacenar tanto el comunicado original del cliente, la respuesta emitida y cualquier otra información relevante. Cada comunicado incorporado a la base de datos dispone de un número de referencia para facilitar su identificación. Las comunicaciones son clasificadas en:

- *Reclamaciones* (Junta de Andalucía)
- *Quejas*
- *Sugerencias*
- *Información*
- *Felicitación*

En 2020 se han recibido un total de **2.061 comunicaciones**, clasificadas según la siguiente tipología:

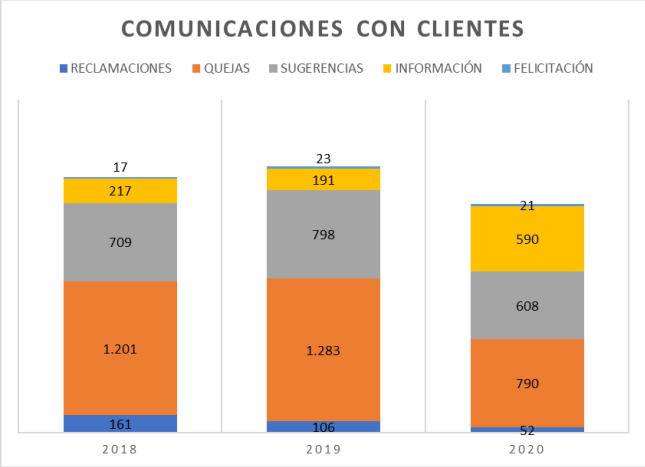


Ilustración 31: Evolución anual comunicaciones con clientes, por tipo de comunicación

Sin bien las comunicaciones han disminuido respecto al 2019, hay que destacar que en 2020 ha aumentado considerablemente las peticiones de información, respecto a años anteriores. Esto se debe a la gran incertidumbre que se generó durante el periodo de alarma decretado desde el mes de marzo y, en general, durante todo el año 2020.

Los medios a través de los cuales los clientes pueden remitir sus opiniones, quejas y sugerencias son muy diversos, tanto telemáticos como presenciales, y tanto propios de la EMT como municipales. Los principales son:

- Centro de Atención al Cliente de la EMT
- Centros de Control de la EMT
- Formularios de atención al cliente en la página web de la EMT (consultar)
- Correo electrónico de atención al cliente de la EMT (clientes@emtsam.es)
- Unidad de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento
- Oficinas Municipal de Atención al Ciudadano

Tabla 22: Evolución comunicaciones, por procedencia

	2018	2019	2020
Formulario WEB	1.111	1.233	981
Correo electrónico	848	840	826
C.A.C.	144	154	120
Ayuntamiento	114	138	112
Oficinas EMT	24	12	15
OMAC	11	9	2
Oficinas MálagaBici	13	7	0
Correo	1	4	2
Estación Autobuses	1	4	3
Centros de Control	38	0	0
Teléfono	0	0	0
	2.305	**2.401**	**2.061**

Con independencia del tipo de comunicado y del medio por el cual el cliente lo remite, el procedimiento y plazo de tramitación por parte de la EMT es el mismo.

Junto con el tipo de comunicado y el medio de recepción, las comunicaciones de los clientes se clasifican por categorías, dentro de las cuales a su vez hay subcategorías que permiten realizar consultas e informes individualizados en función del objeto de evaluación que se requiera:

Tabla 23: Evolución comunicaciones, por categoría

	2018	2019	2020
Sin codificar	54	57	60
Horarios y Servicios	831	835	532
Incidencias	115	64	97
Material	182	170	138
Títulos de viaje	619	695	808
Información	68	87	64
Atención al Cliente	436	493	362
	2.305	**2.401**	**2.061**

El compromiso de la EMT en lo que al plazo de tramitación de las comunicaciones de clientes se refiere es de 10 días hábiles desde la recepción del comunicado por parte del Departamento de Atención al Cliente y hasta el envío de la respuesta razonada al demandante, plazo que es publicado en la Carta de Servicios de la EMT.

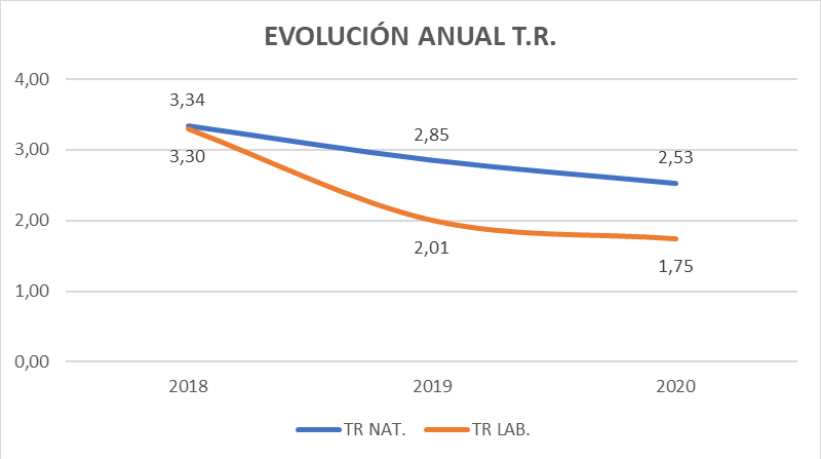


Ilustración 32: Evolución tiempo de respuesta comunicaciones

Prueba del compromiso de la EMT respecto a las opiniones y demandas de los clientes es que el proceso de tramitación de las comunicaciones recibidas no culmina con el envío de la respuesta razonada al demandante. De todas las comunicaciones recibidas mensualmente se elabora un informe con lo más destacado, informe que es presentado a la dirección de la empresa para poder tomar las decisiones oportunas que permitan la consecución de nuestro objetivo: prestar el mejor servicio posible a la ciudadanía.

La EMT está adscrita al Sistema Arbitral de Consumo de la Junta de Andalucía y atiende los requerimientos de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Málaga. Hay que destacar que en 2020 no se ha recibido ninguna comunicación por estas vías.

Tabla 24: Requerimientos recibidos y tiempo medio de respuesta

	2018	TIEMPO RESPUESTA	2019	TIEMPO RESPUESTA	2020	TIEMPO RESPUESTA
JUNTA ANDALUCIA	11	2,92 días	7	3,57 días	0	0 días
OMIC	1		0		0	
	12		7		0	

En los últimos 3 años no se ha realizado ningún acto de mediación o conciliación.

Así mismo, la EMT dispone de una Carta de Servicios publicada en su página web (consultar) que recoge los compromisos con sus clientes en relación al Servicio de Transporte, preservación del medio ambiente, atención al cliente, accesibilidad y calidad de servicio.

4.3 Ciudad y comunidad

CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
- Renovación de la flota a vehículos más ecológicos
- Formación permanente al personal
- Tarjetas personalizadas (mayores, PMR, familia…).

4.3.1 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

Nuestro impacto en la sociedad de Málaga es muy significativo, desde nuestro propio servicio y su importancia en el desplazamiento de los ciudadanos y conexión de diversas áreas, pasando por el empleo que genera tanto de forma directa, como indirecta en la Ciudad y entorno. La EMT cuenta con una plantilla de 846,84 efectivos, de los cuales el 100% residen en Málaga y provincia.

Respecto a la contratación, si bien se siguen los criterios marcados por la Ley de Contratos del Sector Público, son muchos los proveedores locales con los que cuenta la EMT. En 2020, el 58,17% de los proveedores que se contrataron a través de contratos menores fueron de Málaga y provincia y representaron el 58,48% de la facturación.

Ilustración 33: % de Proveedores locales

Durante 2020, a causa de la crisis sanitaria del COVID-19, la EMT ha mantenido diversas reuniones con diferentes actores, tales como: Ayuntamiento de Málaga, Representantes Sindicales, ATUC, etc. al objeto de coordinar actuaciones e intercambiar información.

Este año ha sido fundamental informar a nuestros grupos de interés de las diferentes actuaciones que se iban adoptando, con relación a la pandemia. Los principales medios utilizados han sido: nuestra página Web, el blog de la EMT, Redes Sociales y notas de prensa.

Tal y como se indica anteriormente, la EMT pertenece a la Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos – ATUC, siendo nuestro Director Gerente, presidente de dicha Asociación desde el año 2010.

Durante 2020 la EMT no ha realizado ninguna acción de patrocinio, no obstante, el compromiso de la EMT con la ciudad de Málaga y la sociedad en la que presta sus servicios se plasma junto a otras actuaciones en las medidas de colaboración que realiza de manera constante en diversos ámbitos donde cabe destacar a lo largo de 2020 entre otras:

- *Publicación de carteles de forma gratuita dentro del bus para fines sociales*

La EMT, ha continuado aunque en menor medida este año 2020, publicando carteles en el interior del autobús de forma gratuita de organizaciones y entidades con fines sociales.

- *Colaboración diversos proyectos*

En 2020, antes de que se declarara el estado de alarma la EMT participó en varios proyectos, en colaboración con diferentes agentes de la ciudad. Entre los que destacamos: evento organizado por el Málaga Club de Futbol, por el día de la mujer, participación de la EMT (en coordinación con el Ayuntamiento de Málaga) en charlas en Institutos para dar visibilidad a la mujer en profesiones como la de conductora de autobús, presencia el días de la mujer en la manifestación que se realizó en la ciudad.

20:59

malagacf.com

Rincón Fertilidad de baloncesto, **Eva Alcalde**, árbitra y **Gema García**, capitana del Unicaja baloncesto femenino, han unido sus brazos. Todas ellas uniformadas con las equipaciones de sus diferentes deportes.

Un palco de mujeres

El palco de honor de La Rosaleda ha tenido una clara protagonista: la mujer. Todas las deportistas anteriormente nombradas así como **Carmen Herrera**, campeona paraolímpica de judo, han estado disfrutando del encuentro en el palco junto a una amplia representación de mujeres.

Mercedes García Paine, delegada en Málaga de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía, **Salomé Hidalgo**, Diputada de Atención al Municipio en la Diputación de Málaga, **Noelia Losada**, concejala de Deportes en el Ayuntamiento de Málaga, así como mujeres **guardia civiles**, **policías nacionales y locales**, conductoras de la **EMT** y mujeres de **Protección Civil** han estado en el palco.

Se habla de: La Rosaleda, Málaga CF Femenino

- *Colaboración con la Universidad de Málaga*

La Cátedra de Gestión del Transporte de Málaga tiene su origen en el convenio de colaboración firmado entre la Universidad de Málaga (UMA) y la Empresa Malagueña de Transportes (EMT) el 1 de octubre de 2004.

La Cátedra de Gestión del Transporte tiene por objeto el análisis, la investigación y la docencia de la realidad, problemática y perspectivas del Transporte desde todos los puntos de vista que se consideren relevantes.

La EMT es el principal patrocinador de las actividades que desarrolla el programa de la "Cátedra" tanto en docencia, como en investigación, participando en las líneas generales del diseño, desarrollo y ejecución de sus actividades y prestando asistencia técnica a las fases de desarrollo y ejecución.

En la "Memoria de actividades e informe de seguimiento 2019-2020", aprobada en el acta de fecha 21 de septiembre de 2020, se pueden comprobar todas aquellas actuaciones en la que ha trabajado la cátedra en dicho periodo. En dicha acta, además, se aprueba por unanimidad, ante la inminente finalización del acuerdo de creación de la cátedra, la prórroga durante un año más de la misma.

4.3.2 Subcontratación y proveedores

La Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M., es una empresa municipal con capital íntegramente público y perteneciente al sector público. Por este motivo, en materia de contratación se rige de un lado, por lo dispuesto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP) y de otro, conforme se establece en la propia Disposición Adicional Octava de dicho texto legal, por el Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en sectores especiales.

Por tanto, la gestión de la contratación en EMTSAM se rige por lo dispuesto en el Libro Tercero Título I de la LCSP y será de aplicación la legislación de contratación específica de los sectores especiales RD Ley 3/2020 en aquellos contratos que se superen las cuantías determinadas y cuyo objeto esté relacionado con la actividad del transporte que ofrecemos.

Con relación a la gestión de proveedores, se suelen emplear procedimientos abiertos mediante convocatoria pública por cuanto con ello se facilita la libertad de acceso a las licitaciones, la publicidad, transparencia de los procedimientos, igualdad de trato entre los licitadores y concurrencia a fin de seleccionar la oferta más ventajosa.

En aras a cumplir adecuadamente el contenido de la norma de contratación del sector público, se destaca como logros más relevantes, la puesta en marcha, desde 2018, de una plataforma electrónica para la tramitación electrónica de los contratos menores, cuyos formatos y fases cumplen con los requisitos exigidos en la tramitación del contrato menor. Ello ha supuesto dotar de una gran agilidad, control, transparencia y facilidad a la organización en la tramitación de este tipo de contratos.

En cuanto a las licitaciones de Contratos mayores y Sistemas de contratación (Sistemas de Clasificación de proveedores, Acuerdos marcos, etc....) se realizan íntegramente mediante medios electrónicos a través de la Plataforma de contratación del Estado. Lo que redunda en mayores garantías a los proveedores por cuanto se garantiza el cumplimiento riguroso de los principios generales de la contratación pública.

En este sentido, hay que destacar la puesta en marcha en 2020 de un Sistema propio de Clasificación de Carburantes y el desarrollo de un procedimiento de subasta electrónica que, observando todas las fases legales, realiza la adjudicación de los suministros derivados de este sistema. Este Sistema de Clasificación de Proveedores es abierto por lo que cualquier empresa que esté interesada podrá solicitar su clasificación y será admitida, siempre que cumpla los requisitos de capacidad y solvencia que se establecen en el pliego de condiciones.

Con este sistema se ha conseguido un mayor número de empresas participantes en el suministro de carburantes y, además, al haber concurrencia se están obteniendo ofertas más económicas.

En cuanto a la subcontratación y proveedores, en los pliegos se especifican las obligaciones del contratista para los supuestos de subcontratación, estando sometida la celebración de subcontratos al cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 215 LCSP y 107 del RD Ley 3/2020.

Para que un contratista pueda celebrar subcontratos se exige que éste lo comunique al órgano de contratación, en todo caso, de forma anticipada y por escrito la intención de celebrar los subcontratos, junto con la documentación que justifique la aptitud del subcontratista para ejecutar la parte de la prestación que se pretende subcontratar, y una declaración responsable del subcontratista de no estar incurso en ninguna prohibición de contratar de acuerdo a lo previsto en el artículo 71 de la LCSP.

Asimismo, y sin perjuicio de la aplicación, en su caso, de lo establecido en el artículo 44 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, será obligación del contratista responder de los salarios impagados a los trabajadores/as afectados por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad social devengadas, aún en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a este último.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO CON PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS

En 2019, con la implantación del Modelo de Prevención de Riesgos Penales (Compliance), se procedió a la revisión del código ético que marca, entre otros, las relaciones con proveedores y subcontratas, garantizando un estricto cumplimiento legal y socialmente responsable, reflejados en los criterios que se tienen tanto a la hora de seleccionarlos como una vez se trabaja con ellos.

Así mismo, en los pliegos de las licitaciones se establece que los licitadores tengan plena capacidad de obrar y no estén incursos en alguna de las prohibiciones para contratar detalladas en el artículo 71 de la LCSP. Del mismo modo, los empresarios/as deberán contar con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del contrato.

Igualmente, en los procedimientos de licitación se informa que por parte de EMTSAM, se adoptarán las medidas adecuadas para garantizar que la participación en la licitación de las empresas se realice de manera que se respeten los principios generales de contratación pública.

Por último, se incluye en las cláusulas de los pliegos administrativos, así como en todos los contratos que se formalizan al efecto, una cláusula informando a las empresas licitadoras y contratistas acerca de la política de prevención de riesgos penales de la Empresa (Compliance) y del cumplimiento de la normativa de transparencia, en todos los procedimientos.

IGUALDAD, ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

EMT recoge en sus licitaciones criterios relacionados con la exigencia de accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Se exigen declaraciones a efectos del cumplimiento del artículo 42 de la ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, obligando a las empresas licitadoras a declarar bajo su responsabilidad que la empresa a la que representan está o no obligada a

contar con un 2% de trabajadores con discapacidad o adoptar las medidas alternativas correspondientes, por no emplear a un número de 50 o más trabajadores.

Así mismo debe aportar para su acreditación, un Certificado de la empresa en el que consta el número global de trabajadores de plantilla y el número particular de trabajadores con discapacidad, o una copia de la declaración de excepcionalidad y declaración sobre las medidas concretas aplicadas al respecto.

En caso de empate en la licitación se aplica el art. 147 de la Ley de Contratos del Sector Público, que señala que tendrán preferencia los siguientes aspectos que se refieren a continuación:

- Tener relación laboral con personas con discapacidad en un porcentaje superior al 2 por 100, teniendo preferencia en la adjudicación del contrato el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores/as fijos/as con discapacidad en su plantilla.
- Empresas que tengan la marca de excelencia e igualdad o desarrollar medidas destinadas a lograr la igualdad de oportunidades, siempre que las medidas de igualdad aplicadas permanezcan en el tiempo y mantengan la efectividad.
- Empresas de inserción reguladas en la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción, que cumplan con los requisitos establecidos en dicha normativa para tener esta consideración.
- Entidades reconocidas como Organizaciones de Comercio Justo.

En cuanto a la materia de IGUALDAD, la Dirección de la Empresa lleva años comprometida con el logro de la igualdad efectiva y la aplicación de políticas en aras a la consecución de esta. De ahí, que dicho compromiso se vea reflejado en la tramitación de las licitaciones de la Empresa.

Así, por ejemplo, como condiciones especiales de la ejecución de los contratos, se suele incluir las de índole social relacionadas con la promoción de la igualdad. También se incluye como documentación preceptiva a presentar junto con la correspondiente oferta, una declaración firmada sobre el compromiso que asume la parte licitadora para promover la igualdad conforme el modelo que se incorpora en el pliego.

De ahí, que en caso de resultar adjudicatario, deberá acreditar la elaboración y aplicación efectiva de un Plan de Igualdad en los casos y forma establecidos en el artículo 45 y según la Disposición Transitoria Décima Segunda de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres en su redacción dada por el Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para la garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.

Es más, prueba de la importancia del cumplimiento de este aspecto, en caso de que no se aportara la documentación solicitada al efecto en el plazo señalado, se entenderá que la parte licitadora ha retirado su oferta, procediéndose en ese caso a recabar la misma documentación a la persona licitadora siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

4.4 Empresas del sector

La EMT pertenece a la Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos – ATUC, siendo nuestro Director Gerente, presidente de dicha Asociación desde el año 2010. A través de ATUC, anualmente se celebran diferentes comisiones de trabajo en las que empresas del sector tratan temas relevantes y comparten buenas prácticas, experiencias, proyectos realizados…

En 2020, se han continuado celebrando estas reuniones, pero en modalidad on-line, compartiendo información y buenas prácticas en relación con la pandemia. Hay que resaltar que los estudios publicados por ATUC han sido de vital importancia y ayuda en la gestión de la pandemia del COVID-19.

Ilustración 34: Comisiones de trabajo ATUC

4.5 Respeto de los Derechos Humanos

En materia de derechos humanos, nuestro compromiso es total, además de ser un aspecto que en países como España a nivel legal está bastante controlado y legislado. Evidencia de este cumplimiento es la evaluación del cumplimiento legal como requisito de las normas implantadas y certificadas de nuestro sistema de gestión y en el sistema de Compliance en la EMT. En este sentido, hay que señalar que durante 2020 se recibió una denuncia por este canal que, finalmente, fue desestimada dado que los hechos relatados no se enmarcaban en el ámbito de actuación del Sistema de Gestión de Compliance Penal, al no tener ninguna incidencia en el cumplimiento penal de la empresa, ni el hecho denunciado se encontraba comprendido dentro del catálogo específico de los delitos susceptibles de comisión por las personas jurídicas.

Nuestro compromiso con los Derechos Humanos queda recogido en la Política integrada de Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales y Responsabilidad Social de la organización y nos hace colaborar en varias campañas en línea con los principios recogidos en ésta, tal y cómo se detalla en el anterior apartado de colaboraciones y campañas realizadas

5. IMPACTO ECONÓMICO

5.1 Información fiscal

RIESGOS

Desde el punto de vista de impacto económico, los principales riesgos para la EMT estarían relacionados por un lado con la subvención a la explotación para la prestación del servicio de transporte público de viajeros en la ciudad de Málaga y la imposibilidad de prestar dicho servicio con las tarifas vigentes sin la aportación por parte de la Entidad Local de esta subvención destinada a cubrir el déficit que genera la explotación del servicio.

Y por otro, con respecto a las subvenciones de capital, el riesgo al que se puede enfrentar esta empresa es que, ante la necesidad de acometer determinados proyectos de inversión que son necesarios para el desarrollo empresarial y que cumplen con los criterios de calidad y sostenibilidad, no se dispongan de ayudas públicas para financiar dichos proyectos y haya que asumir un coste de financiación privado elevado para su ejecución.

POLÍTICAS

Política Presupuestaria y de Inversión: Para abordar estos riegos, desarrollamos y revisamos nuestra política presupuestaria y de inversión con carácter anual, mediante un estudio previo, considerando la situación actual del mercado donde operamos y teniendo en cuenta una serie de factores que puedan alterar a corto-medio plazo el comportamiento del mismo, se confeccionan los Presupuestos donde se recoge la subvención a la explotación necesaria para poder alcanzar el adecuado equilibrio económico-financiero en el desarrollo de la actividad de transporte urbano colectivo de viajeros.

Con respecto a las subvenciones de capital, desde esta EMT se trabaja de forma constante en la integración y adaptación de las nuevas tecnologías, llevando a cabo, en la medida de los posible, proyectos de inversión sostenibles, aprovechando las oportunidades de acceso a subvenciones concedidas por parte de organismos públicos que contribuyan a financiar y mitigar parte del coste de estos.

INDICADORES

- Ratio cobertura subvención déficit explotación/costes explotación: 31%
- Ratio cobertura de subvenciones de capital/inversiones subv.: 30,56%

BENEFICIOS OBTENIDOS E IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES

El resultado del ejercicio 2020 arroja unas pérdidas de 10.606.903,16€ debido a la disminución de los ingresos por la caída de la demanda de transporte sufrida en el ejercicio 2020 con motivo de la pandemia que estamos viviendo.

Con respecto a las pérdidas del ejercicio 2020, en los Presupuestos Generales del Estado de 2021, en la *Disposición adicional centésima quincuagésima sexta. Autorización de un crédito extraordinario para el apoyo a los servicios de transporte público de titularidad de Entidades Locales*. Se autoriza un crédito extraordinario para el apoyo a los servicios de transporte público de titularidad de Entidades Locales, que tendrá por objeto dotarlas de mayor financiación para compensar el déficit extraordinario de aquéllas, como consecuencia de la crisis del COVID-19, producido durante el período de vigencia del estado de alarma y hasta el final del año 2020, destinado a compensar las pérdidas del ejercicio 2020. Según esto, en el momento que esta entidad reciba el crédito extraordinario, este se destinará a compensar dichas pérdidas.

En cuanto al Impuesto sobre sociedades, dada la naturaleza pública del servicio que presta esta empresa se encuentra dentro del ámbito de aplicación del artículo 34 de la LIS, estando por tanto bonificada en un 99% sobre la cuota íntegra de dicho impuesto.

SUBVENCIONES PÚBLICAS RECIBIDAS

Subvenciones a la explotación

La Subvención a la explotación para la prestación del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Málaga para el ejercicio 2020 asciende a 18.706.846,30 € según se recoge en el Presupuesto aprobado por el Consejo de Administración de esta EMT para dicho ejercicio. Esta se compone, por un lado, de la subvención concedida por parte del Ministerio de Hacienda por importe de 3.062.818,77 €, y por otro, de la aportación del Excmo. Ayuntamiento de Málaga por importe de 15.644.027,53 €.

Subvenciones de capital

Durante el 2020 se han concedido las siguientes subvenciones para la ejecución de diferentes proyectos de inversión:

- Subvención Consorcio de Transporte Metropolitano de Málaga destinada al proyecto de implantación y adquisición de máquinas para la adaptación del sistema ticketing y red de ventas para la migración a Desfire por importe de 1.200.000€.
- Subvención Proyectos Edusi, concedida por fondos europeos FEDER, financiando un 80% de la inversión:
    - Sistema de información de incidencias en el Transporte Público: 50.000 €

MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES

Cláusula política de prevención de riesgos penales incluida en los procedimientos de contratación.

EMTSAM tiene implantado un modelo de prevención de riesgos penales conforme a lo dispuesto en el artículo 31 bis apartado 2 del Código Penal, ello implica un compromiso responsable y tolerancia cero ante las conductas potencialmente delictivas, tanto se cometan de manera directa como a través de tercero. La parte adjudicataria y la parte contratista, deberá adoptar las mejores prácticas cumpliendo con la legislación vigente y las normas de conducta establecidas por EMTSAM. Ante el conocimiento de cualquier hecho o conducta sospechosa que contravenga las normas y principios citados, se deberá poner de manifiesto a través del canal ético.

Declaración de identificación del titular real

Declaración de los titulares reales que actúan en calidad de administrador o responsable de la dirección de esta entidad, conforme a lo establecido en el artículo 8 y 9 del Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Mediante esta declaración se aporta la información sobre las personas físicas conforme a los artículos 3.6) y 30 de la Directiva (UE) 2015/849 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2015, relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, y por la que se modifica el Reglamento (UE) nº 648/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, y se derogan la Directiva 2005/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva 2006/70/CE de la Comisión; al artículo 4.2.b) y c) de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, y al artículo 8 del Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, aprobado mediante Real Decreto 304/2014 de 5 de mayo.

Dicha declaración se incluye en el Informe de Cuentas Anuales auditado por la sociedad y, posteriormente, se presenta ante el Registro Mercantil.

APORTACIÓN A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

En la EMT, dada nuestra naturaleza jurídica, no realizamos aportaciones de manera directa ni contribuciones económicas a entidades o fundaciones. No obstante, sí colaboramos en numerosas campañas junto a entidades sin ánimo de lucro, mediante la colocación de carteles publicitarios dentro de los autobuses, siempre que su temática esté relacionada con la responsabilidad social, tal y cómo especificábamos en el apartado de compromiso y acción social.

5.2 Medidas contra la corrupción y el soborno

Con motivo de impulsar una política de transparencia, y tras los cambios producidos en los últimos años en el Código Penal, ahondando en el concepto de la responsabilidad penal de la persona jurídica, la dirección de la EMT, consciente de los riesgos penales que se pueden generar y a fin de evitar los mismos, ha implantado un Modelo de Prevención (Compliance) cuyo objetivo es la prevención de Riesgos Penales, definiendo un código ético y de conducta para todo el personal y partes interesadas

que establecen los valores y pautas de comportamiento responsable y transparente de todas las personas que trabajan en la EMT.

Para poder alcanzar la finalidad perseguida y garantizar el modelo de prevención implantado se han abordado las actuaciones siguientes:

- Nombramiento del Comité de Cumplimiento por el Consejo de Administración.
- Revisión de los procedimientos internos y de funcionamiento desde la óptica del cumplimiento penal.
- Elaboración de un Informe Definitivo de Riesgos de EMT.
- Creación del canal ético (consultar)
- Establecimiento de planes de seguimiento
- Formación al Consejo de Administración y Mandos Intermedios.
- Información a todo el personal.

El compromiso asumido con el cumplimiento penal se confirma con la aprobación definitiva por parte del Consejo de Administración de las políticas y procedimientos que integran el Sistema de Gestión de Riesgos Penales.

Una vez finalizadas las actuaciones precedentes, por parte del órgano de cumplimiento, se ha elaborado y aprobado los siguientes documentos para su funcionamiento:

- Procedimiento para denunciar incumplimientos del modelo de prevención penal: canal ético
- Reglamento de tramitación de denuncias y procedimiento disciplinario

Y por último, se ha creado el Canal de denuncias, denominado “Canal Ético”, en la página web de la Empresa (consultar) al que se puede acceder libremente, para canalizar los hechos que se pongan de manifiesto relacionados con posibles comportamiento irregulares que pudieran ser susceptibles de responsabilidad penal de la persona jurídica, conforme se informa en dicho Canal.