

20 22

Memoria de Sostenibilidad



EMPRESA MALAGUEÑA DE TRANSPORTES, S.A.M.



DIRECCIÓN
Cmno. San Rafael, 97 - Málaga

WEB
www.emtmalaga.es

TELÉFONO
952 367 200

CONTENIDO

CARTA DEL DIRECTOR GERENTE	4
1. CONOCE EMT	6
1.1 NUESTRA ACTIVIDAD.....	6
1.2 TRAYECTORIA EMT	7
1.3 LA MOVILIDAD EN LA CIUDAD DE MÁLAGA	8
1.4 DATOS RELEVANTES EMT	11
2. GOBERNANZA, ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA	13
2.1 JUNTA GENERAL	13
2.2 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	13
2.3 DIRECCIÓN GERENCIA	13
2.4 ORGANIZACIÓN	14
3. ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	15
3.1 SEGUIMIENTO Y RESULTADOS DEL PLAN ESTRATÉGICO.....	16
3.2 COMPORTAMIENTO ÉTICO	17
3.3 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD.....	18
3.3.1 Grupos de interés.....	18
3.3.2 Comunicación con grupos de Interés.....	19
3.3.3 Matriz de materialidad.....	20
3.4 GESTIÓN DEL RIESGOS E IMPACTOS	20
3.4.1 Principales riesgos no financieros.....	20
3.4.2 Impactos de riesgos.....	22
4. ECONOMÍA	23
4.1 INFORMACIÓN FISCAL.....	23
4.2 MEDIDAS CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO.....	26
5. GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO	27
5.1 CONTAMINACIÓN.....	28
5.1.1 Contaminantes químicos: emisiones procedentes principalmente de los vehículos.....	28
5.1.2 Contaminantes acústicos y lumínicos	29
5.2 ECONOMÍA CIRCULAR, PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS	30
5.2.1 Residuos No Peligrosos	32
5.2.2 Residuos Peligrosos	33
5.3 USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS.....	34
5.3.1 Eficiencia energética y uso de energías renovables.....	36
5.3.2 Cambio climático	37
5.3.3 Protección de la biodiversidad.....	38
6. SOCIEDAD Y PERSONAS	39
6.1 PERSONAS	39
6.1.1 Tipo de contratación.....	42
6.1.2 Número de despidos	46
6.1.3 Brecha Salarial.....	46
6.1.4 Remuneración media Consejeros y Directivos	46
6.1.5 Políticas de Desconexión Laboral.....	47



6.1.6	<i>Empleados con Discapacidad</i>	47
6.1.7	<i>Organización del trabajo</i>	48
6.1.8	<i>Medidas de Conciliación</i>	49
6.1.9	<i>Seguridad y salud</i>	50
6.1.10	<i>Relaciones sociales</i>	55
6.1.11	<i>Participación y consultas del personal</i>	56
6.1.12	<i>Formación del personal</i>	58
6.1.13	<i>Igualdad</i>	61
6.2	USUARIOS	64
6.2.1	<i>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</i>	64
6.2.2	<i>Medidas para la salud y seguridad de los consumidores</i>	66
6.2.3	<i>Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas</i>	67
6.3	CIUDAD Y COMUNIDAD	71
6.3.1	<i>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</i>	71
6.3.2	<i>Subcontratación y proveedores</i>	75
6.3.3	<i>Lucha contra la corrupción y el soborno con proveedores y subcontratas</i>	77
6.3.4	<i>Igualdad, accesibilidad universal de las personas con discapacidad</i>	78
6.4	EMPRESAS DEL SECTOR	79
6.5	RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS	80
7.	ÍNDICE DE REFERENCIAS	81
8.	ÍNDICES DE CONTENIDO GRI	83

Carta del Director Gerente



La Empresa Malagueña de Transporte está fuertemente comprometida con la sostenibilidad. En nuestra organización somos conscientes de la importancia de nuestro trabajo, por cuanto todo lo que hacemos tiene un impacto relevante en la ciudad de Málaga, no solo en el ámbito de la movilidad y de la gestión del medio ambiente, si no en la propia economía malagueña y en los ciudadanos.

Esta memoria recoge todos los aspectos que consideramos significativos a efectos de sostenibilidad, a la par que damos respuesta 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.

Además de todo lo expuesto en este documento, quisiera reseñar que consideramos necesario seguir avanzando con firmeza en todos estos aspectos, sobre todo teniendo en cuenta el compromiso medioambiental de nuestra empresa, que hemos recogido en un documento específico denominado Estrategia Cero Emisiones. Nuestra intención es avanzar en sostenibilidad en todas las direcciones, ambiental, social y buen gobierno, pero, sobre todo, queremos tener un impacto cero emisiones en la calidad del aire y de la salud de los malagueños, mediante la descarbonización de nuestra actividad.

Para ello, hace unos meses presentamos dicho documento, que contiene unos ejes de actuación cuyo objetivo principal es contribuir al desarrollo sostenible de la ciudad y a la protección del medio ambiente. Nace con el propósito de reducir las emisiones contaminantes en la ciudad de Málaga, contribuyendo de esta forma a su transformación como ciudad sostenible o ciudad "0". Entre las actuaciones derivadas de este eje cabe señalar, entre otros, el fomento del transporte público en la ciudad de Málaga, la puesta en marcha de Líneas 0 emisiones / líneas eléctricas, la potenciación de los carriles bus, la renovación de la flota de vehículos contaminantes y el impulso de proyectos de descarbonización mediante la utilización del hidrógeno verde en el transporte público.

Nuestro negocio tiene un calado altamente social, dado que una gran parte de los servicios que prestamos lo hacemos a precios muy reducidos o incluso sin percibir nada de los usuarios. Sin embargo, eso no condiciona la política de renovación del material móvil, de forma que hemos adquirido el compromiso de sustitución de todos los autobuses de combustión fósil por vehículos eléctricos e híbridos, contribuyendo con esta decisión a la sostenibilidad de nuestra ciudad.



Hasta el ejercicio 2021, hemos alcanzado una significativa disminución de los vehículos más contaminantes Euro II, y prevemos su desaparición para 2024. Igualmente, desde hace unos años solo compramos vehículos híbridos, y el objetivo es que para el año 2030, el 100% de la flota esté compuesta por vehículos eléctricos, incorporando nuevas tecnologías en desarrollo, como el hidrógeno, y solo una parte residual sea híbrida con poco contenido Euro VI. Es decir, un salto sustancial en el comportamiento medioambiental de nuestra empresa. Si tenemos en cuenta que nuestro nivel objetivo de clientes alcanza los 50 millones de personas transportadas cada año, podemos ver la importancia de la medida, por cuanto nuestra empresa se convertirá en un vector de movilidad ciertamente neutro en emisiones de carbono y por tanto totalmente sostenible.

La gestión de la sostenibilidad en nuestra empresa alcanza otros muchos aspectos, tal y como puede leerse en ese documento, y para nosotros es un placer poder presentar todos estos planes y acciones, con el convencimiento de que realizamos una actividad esencial para la ciudad de Málaga, asunto que llevamos a cabo con pasión, orgullo y seriedad profesional.

Muchas gracias

D. Miguel Ruíz Montañez

Director Gerente

Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.

Este informe se ha elaborado en referencia a los criterios de los Estándares GRI.

1. CONOCE EMT

1.1 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 eficiencia y 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, contribuyendo a una movilidad descarbonizada y digital. 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 m² y una plantilla media de 873 empleados en 2022. 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.

Nuestra actividad en 2022, aunque continua con la tendencia de crecimiento en el número de viajeros con un incremento del 29,72% con respecto a 2021, aún no ha recuperado los niveles previos a la pandemia, donde en comparación a lo registrado en 2019 se sitúa aún en 2022 un 16,10% por debajo.

Año	N.º de viajeros	Tendencia
2019	47.169.163	
2020	25.826.629	-45,25%
2021	30.508.235	18,13%
2022	39.576.660	29,72%

1.2 Trayectoria EMT



La EMT cuenta con más de 130 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; por un lado, la municipalización de gran parte del transporte urbano bajo el paraguas del Servicio Municipal de Transportes Urbanos, periodo en el que hubo convivencia de líneas de titularidad pública y privada, y, de otro, 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 importante cambio, se lleva a cabo una significativa transformación del transporte público de la ciudad de Málaga, liderada por la EMT. Algunos de los principales hitos en esa etapa de transformación e innovación son:

- 1988: se inaugura la Estación de Autobuses y la flota de autobuses asciende a 178 unidades.
- 1997: Primeros autobuses con rampa, habitáculos para sillas y asientos PMR, y pulsadores en Braille
- 1998: se realiza la primera prueba en España del sistema de pago con tarjeta inteligente.
- 1999: La EMT consigue la certificación de AENOR para el Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- A partir de 2002: Nueva dirección con una clara apuesta basada en:
 - Orientación al cliente.
 - Empleo intensivo de la tecnología.
 - Mejora en horarios y frecuencias.
 - Intensa renovación de la flota.
 - Realización de campañas de marketing y comunicación.
 - Incorporación vehículos más sostenibles: Gas Natural, Eléctricos e Híbridos.

- 2009: Implantación del primer Plan de Igualdad.
- 2014: Se completa el sistema de gestión integrado con la incorporación de la certificación por AENOR de nuestros procesos de gestión de la Responsabilidad Social conforme a la norma IQNET SR 10.
- 2014: Desarrollo de App con información sobre líneas e itinerarios: tiempos de llegada, alertas y novedades del servicio.
- 2014: Integración en la flota de vehículos eléctrico-híbrido.
- 2017: Plan de Comunicación Interna. App como plataforma de información y servicios a la plantilla.
- 2021: comenzamos con un nuevo sistema de ticketing, geolocalización, videovigilancia y telemetría integrado.
- 2022: Incorporación de nuevos medios de pago: teléfono móvil, tarjeta bancaria y billete electrónico QR prevista su implantación para 2023.
- 2022 se adquieren los primeros vehículos 100% eléctricos prevista su puesta en circulación y servicio en 2023.

En la actualidad, la EMT 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 La movilidad en la ciudad de Málaga

En 2018, el Ayuntamiento de Málaga, realizó un diagnóstico de la movilidad en la ciudad. Para la obtención de los datos necesarios, llevó a cabo una serie de macroencuestas, entrevistas a los principales agentes involucrados en la movilidad y utilizó modelos de simulación, para poder de este modo, evaluar propuestas que permitieran su mejora, teniendo presente las diferentes actuaciones urbanísticas que se estaban llevando a cabo en Málaga, así como las nuevas infraestructuras previstas y de las cuales algunas ya se han ejecutado en estos últimos cuatro años.

Este estudio refleja algunas conclusiones en relación con la movilidad actual y su tendencia en la ciudad de Málaga, que, si bien hay que tener en cuenta el impacto y paréntesis que supuso la situación de pandemia en 2020 y años posteriores, aún sigue siendo válido su análisis. Como algunos aspectos más reseñables de este estudio, se indica entre otros:



- La necesidad de expandir el nivel de excelencia del espacio público del centro de la ciudad a otros barrios.
- Ofrecer una solución de transporte público a la zona este de la ciudad y el Parque Tecnológico,
- Y abordar la gestión de la distribución urbana de mercancías.

Algunos datos reseñables acerca de la movilidad en la ciudad de Málaga que aporta el informe en base a las encuestas realizadas en el último cuatrimestre de 2018, indica que el número de viajes urbanos que se producen en la ciudad en un día laborable es de 1.513.219 desplazamientos (2,65 viajes urbanos totales/persona), de los que:

- Viajes no motorizados, entendidos como los realizados a pie, en bicicleta, u otros vehículos de movilidad personal, suponen 631.013 (41,7%), lo que muestra una ratio de 1,11 viajes no mecanizados/persona.
- Por su parte los viajes motorizados (coche, autobús urbano, metro, motocicleta y ciclomotor, autobús discrecional, taxi, tren de cercanías y autobús interurbano) suponen 882.206 (58,3%), lo que indica, 1,54 viajes mecanizados/persona

La demanda de movilidad está estrechamente vinculada a la actividad económica. Mientras en la década de 2008 a 2018 la población se mantuvo prácticamente constante (+0,8%), el número de afiliados a la Seguridad Social se incrementó en más de un 10% durante esa década, lo que propició un crecimiento de la movilidad.

Por su parte la población que no realizaba desplazamientos diarios en 2018 era de un 13,5 %. Para los datos relativos a la movilidad global en el ámbito urbano de un día laborable se evidencia el aumento del uso de los vehículos privados, así como el aumento del uso de la bicicleta y del transporte público respecto a valores de 2008.

Reparto movilidad motorizada y no motorizada en Málaga (2018)		
Modo	Total	%
A pie	605.288	40,0%
Bici	18.159	1,2%
Bus discrecional	1.513	0,1%
Bus EMT	140.729	9,3%
Bus interurbano	12.106	0,8%
Cercanías	7.566	0,5%
Coche	615.880	40,7%
Moto	63.555	4,2%
Taxi	9.079	0,6%
Metro	31.778	2,1%
VMP	7.566	0,5%
TOTAL	1.513.219	100%

Fuente: PMUS Ayto. Málaga

Reparto movilidad motorizada en Málaga (2018)		
Modo	Total	%
Bus discrecional	1.513	0,2%
Bus EMT	140.729	15,9%
Bus interurbano	12.106	1,4%
Cercanías	7.566	0,9%
Coche	615.880	69,8%
Moto	63.555	7,2%
Taxi	9.079	1,0%
Metro	31.778	3,6%
TOTAL	882.206	100%

Junto al aproximado millón y medio de desplazamientos diarios de residentes mencionados, debe añadirse los 400.000 de residentes de fuera del municipio, bien de carácter metropolitano, en torno a 325.000, bien de media y larga distancia que han accedido a la ciudad por el puerto, aeropuerto o AVE, unos 74.000.

En lo referente a los desplazamientos metropolitanos, predomina un significativo uso del coche, un 87%, lo que evidencia que la oferta de transporte público metropolitana no es suficientemente competitiva con la del vehículo privado.

Viajes				
Modo	Málaga capital	Metropolitanos	Resto (Puerto, aeropuerto, AVE)	TOTAL
Transporte público	202.771	42.250	42.920	287.941
No motorizados	631.013	0	1.480	632.493
Vehículo privado	679.435	282.750	29.600	991.785
TOTAL	1.513.219	325.000	74.000	1.912.219

Fuente: PMUS Ayto. Málaga

Por su parte, en el caso de los viajeros que llegan a la ciudad por avión, barco o tren de larga distancia, se usa más el transporte público (58%) por la centralidad del puerto y estación del AVE, y por la buena conexión en tren y autobús desde el aeropuerto.

Con un detalle más preciso se observa que la construcción y puesta en servicio del Metro ha permitido absorber el crecimiento de movilidad y mantener la cuota de mercado del transporte público. La EMT recuperó la demanda de 2008, si bien se vio nuevamente reducida con motivo de la pandemia, estando nuevamente en proceso de recuperación. Además, ha surgido nueva demanda generada por el Metro, inaugurado en 2014. Por su parte, la movilidad del taxi ha disminuido la participación, junto con los servicios discrecionales de transporte, estos últimos cada vez más residuales.

La movilidad comienza a ser más metropolitana, el 8% de los desplazamientos de los residentes tiene origen o destino fuera de Málaga. Aunque aún se trata de un valor reducido, el porcentaje de desplazamientos en tren y autobuses interurbanos realizados por los malagueños pasó de un 0,3% en 2008 a un 1,3% en 2018.

Analizados los desplazamientos, por el motivo del viaje, los resultados obtenidos, aportan que los viajes para ir al trabajo se realizan mayoritariamente en vehículo privado (cerca del 70%). Por el contrario, los viajes para realizar compras o de ocio, se realizan principalmente andando. No obstante, en los últimos años, se observa, en paralelo a la consolidación de centros de ocio y comerciales en el propio municipio y fuera, un crecimiento de la utilización del coche para estos motivos de viaje.

Hay que tener en cuenta también algunos aspectos como es el transbordo que penaliza mucho el viaje, y esa dificultad se plasma en que sólo el 1,9% de los viajes de los encuestados son realizados en más de un modo de transporte.

La realización de este estudio de movilidad, teniendo también en cuenta lo desarrollado desde 2018 hasta ahora, refleja como con relación a la movilidad en Málaga destaca el uso significativo del vehículo privado (coche y moto) que supone un 45%, lo que hace necesario impulsar y priorizar el funcionamiento del transporte público estableciendo un sistema de gestión conjunto, eficaz y de calidad basado en la búsqueda de sinergias entre las líneas del metro, la red de cercanías, Ave y red de autobuses urbanos y metropolitanos, entre otros, que permita configurar una red de transporte público urbano de calidad, competitivo e integrado frente al vehículo privado. En este sentido, la red de líneas de la E.M.T. cuenta con numerosas infraestructuras para cubrir el servicio actual, contando con una flota moderna, confortable y cada vez con un menor impacto ambiental que nos permite seguir mejorando y potenciar el ser una alternativa al vehículo privado, confortable, económica y de calidad para los usuarios de Málaga.

1.4 Datos relevantes EMT

Como datos más relevantes a lo largo de 2022, podemos indicar los siguientes:



Ilustración 1: Evolución Viajeros

Tabla 1: Datos relevantes EMT

Km. de red	921
N.º de líneas	49
Paradas	1.108
% Paradas adaptadas	89,26%
% Paradas con pictogramas (accesibilidad cognitiva)	11,82%
% Paradas con marquesina	54,51%
N.º de viajes realizados en la prestación del servicio	1.241.950
Flota de vehículos	249
Plantilla	873
Km recorridos	12.564.929
Ratio viajeros/km.	3,20

De manera desglosada la distribución de viajeros por título de transporte refleja los siguientes resultados:

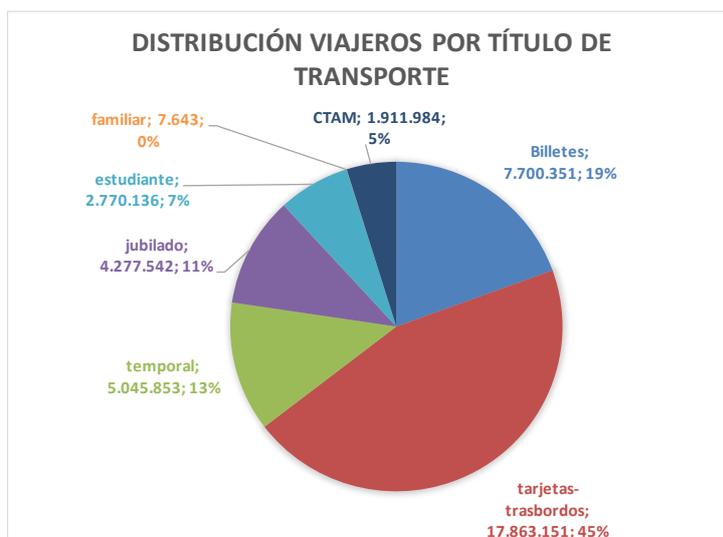


Ilustración 2: Distribución de viajeros por título de transporte

2. GOBERNANZA, ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

Temas materiales	Buen 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.

La Empresa Malagueña de Transportes, SAM dispone de una estructura organizativa flexible y eficiente, orientada a la consecución de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico de la organización.

Las decisiones en materia de sostenibilidad y Responsabilidad Social las toma el Comité de Dirección presidido por el Director Gerente de la EMT.

2.1 Junta General

Es el Órgano Supremo de gestión de la organización y está constituida por la Corporación en Pleno del Excmo. Ayuntamiento de Málaga. La presidencia de la Junta reside en la persona titular de la Alcaldía y la Secretaría de la misma la persona titular de la corporación municipal o quien reglamentariamente lo sustituya.

2.2 Consejo de Administración

Es el órgano encargado de administrar y regir la organización, el cual asume además la representación social, tiene plenitud de facultades sin más limitaciones que las reservadas por la Ley, o los Estatutos, a la Junta General de Accionistas.

Las personas consejeras serán designadas por la Junta General entre personas especialmente capacitadas. Los miembros de la Corporación formarán parte del Consejo de Administración, en el número que se determine por la Junta General de acuerdo con la Reglamentación aplicable. El número de personas consejeras no excederá de nueve, ni será inferior a tres. Esta información puede consultarse con más detalle en la siguiente dirección : <https://www.emtmalaga.es/datos-basicos-de-la-empresa> .

2.3 Dirección Gerencia

El Consejo de Administración designa a un Director Gerente para la gestión directa de la organización. Este cargo, actualmente, lo ostenta D. Miguel Ruíz Montañez quien asume las funciones de dirección, estableciendo y marcando las pautas estratégicas de la organización, velando por la consecución de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico de la EMT.

2.4 Organización

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:

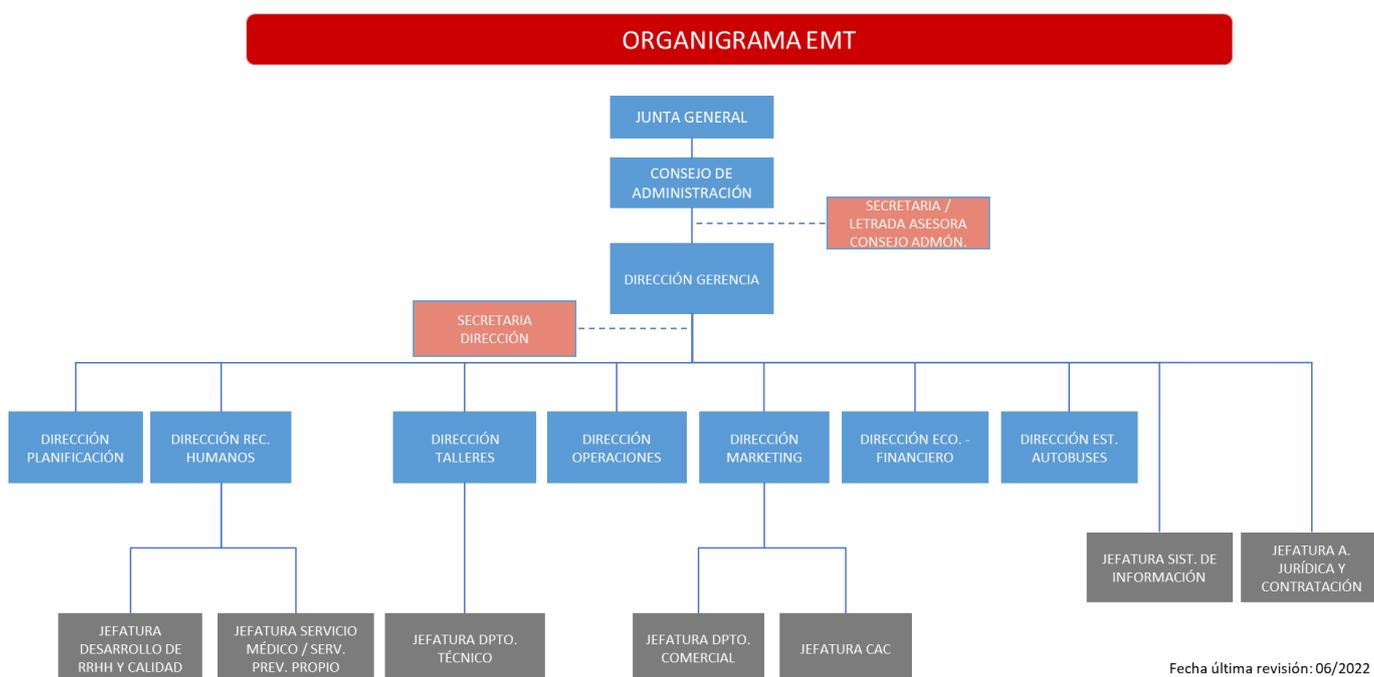


Ilustración 3: Organigrama EMT

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.

3. ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

Temas materiales	Gestión eficiente
	Mejora experiencia del usuario
	Innovación y nuevas tecnologías
	Liderazgo movilidad

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.

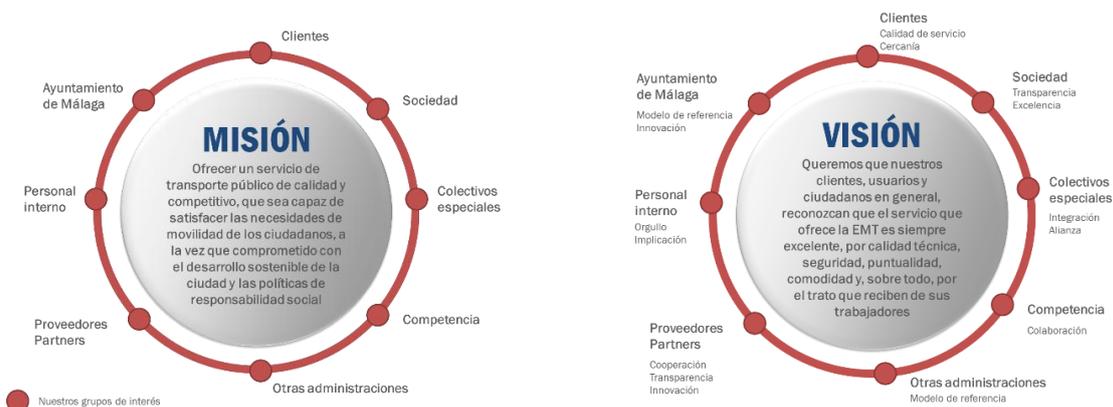


Ilustración 4: Esquema Política del SIG

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.

Alineado con las políticas de la organización, la EMT ha establecido para el periodo 2022-2024 un Plan Estratégico estructurado en 6 ejes estratégicos, en base a los cuales se desarrollan los diferentes objetivos y planes de acción. Este plan, aprobado en marzo de 2022, tiene una vigencia de 3 años, estableciendo de este modo una hoja de ruta que guiará la trayectoria de la empresa en los próximos años.

Entre los objetivos principales que se persiguen en el nuevo Plan hay que destacar los siguientes:

- Impulso de la sostenibilidad, mediante una apuesta firme por la renovación de la flota y la construcción de unas nuevas instalaciones más sostenibles.
- La innovación como elemento diferenciador, incorporando soluciones tecnológicas que favorezcan e impulsen la movilidad en la ciudad de Málaga.
- El cliente, como centro de nuestra estrategia, tratando en todo momento de comprender sus necesidades y ofreciéndoles un mejor servicio, atendiendo en todo momento a la diversidad.

Estos objetivos se han concretado en los siguientes Ejes Estratégicos:

1. **Renovación y Mejora de material móvil, instalaciones y paradas**
2. **Optimización de la Oferta de Servicios**
3. **Innovación y Tecnología**
4. **Organización Interna y Desarrollo de personas**
5. **Comunicación e Imagen**
6. **Desarrollo sostenible y protección del medio ambiente**

Estos seis ejes, llevan asociados un total de 21 objetivos estratégicos, y 53 medidas específicas, cuya consecución permitirán a la organización posicionarse como referente en movilidad sostenible en la ciudad de Málaga.

Este plan aprobado en marzo de 2022 tiene establecidas revisiones anuales para analizar el seguimiento y evolución de las líneas marcadas en el mismo.

Todas las políticas y acciones 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 III Plan de Igualdad EMT ya aprobado.

3.1 Seguimiento y resultados del plan estratégico

El Comité de Dirección tiene prevista la revisión del Plan Estratégico actual, en el mes de marzo de 2023, una vez transcurrido un año desde su puesta en marcha, tal y como está establecido en el propio plan, realizando un balance de consecución y estado de los distintos objetivos planteados.

Los objetivos estratégicos de la organización se enfocan en la planificación de proyectos de transformación, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia aprobado por la Comisión Europea.

Si bien el seguimiento formal para nuestro plan estratégico 2022-2024, enfocado en 6 ejes, se realiza de manera anual, el seguimiento por los distintos departamentos y responsables es constante, un balance previo de la consecución de este plan estratégico hasta la fecha presenta como se viene trabajando en todos los objetivos y acciones planteadas, donde se pueden destacar algunas acciones ya logradas como es la aprobación y despliegue en marzo de 2022 del III Plan de igualdad, o la consolidación del ratio de cobertura, dentro del Eje cuatro de Organización Interna y desarrollo de personas.

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.

3.2 Comportamiento ético

La Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M. tiene aprobado un **Código Ético**, cuyo objetivo es definir los comportamientos y compromisos, así como las normas y principios de actuación que la EMTSAM adquiere con relación a sus principales grupos de interés y sus temas relevantes. Con la aprobación de este código EMTSAM ha definido los valores que deben servir como referencia a todas las personas de la organización en el desempeño de sus funciones.

Este código ético se aplica a todas las actividades y personas que componen la EMT y recoge los valores y principios éticos que deben de orientar el comportamiento del personal, que son.

- Compromiso con el cliente
- Mejora continua de los servicios
- Responsabilidad Social
- Eficiencia en el empleo de los recursos
- Transparencia en la gestión
- Trabajo en equipo y compañerismo
- Prevención y seguridad
- Implicación y desarrollo profesional de los trabajadores
- Cumplimiento con la legislación y otros compromisos suscritos
- Respeto al medio ambiente

Así mismo, en el ámbito de la Responsabilidad Social, EMTSAM ha aprobado y difundido un **Código de Conducta** mediante el cual se pretende mejorar la confianza de nuestros clientes (ciudadanos/as), tener personas cualificadas, mejorar la identidad corporativa y promover modelos adecuados de actuación, con el objetivo fundamental de promover el orgullo de pertenencia a la empresa.



Este Código de Conducta es un resumen de nuestros principios básicos, un recordatorio y un libro de consulta de nuestra cultura corporativa.

Este Código debe ser respetado, aplicado e interiorizado por toda la plantilla que forma la EMT. Debe ser la guía de referencia del personal a la hora de cumplir sus funciones con absoluto respeto a los principios fundamentales definidos en nuestra entidad corporativa. Por tanto, es de obligada aplicación y cumplimiento para todo el personal de la empresa sin excepción alguna.

Cada empleado/a es responsable del estricto cumplimiento de este Código. Además, cualquier mando de la Empresa debe dar ejemplo del cumplimiento del mismo y velar por que sus equipos de trabajo los cumplan de forma rigurosa. Asimismo, ellos/as pondrán todos los medios a su alcance para hacer cumplir las normas contenidas en este Código.

Los valores de este Código se aplican en todas las funciones laborales y en todas las actividades en los que el personal intervenga, valores que han de prevalecer sobre cualquier otra consideración.

- Cumplimiento con la legislación en general y reglamentación ambiental, de prevención de riesgos y otros compromisos suscritos
- Ética e integridad absoluta
- Respeto constante por las personas y el entorno social
- Respeto al medio ambiente
- Igualdad de derechos y oportunidades
- Transparencia
- Enfoque hacia el/la usuario/a y la ciudadanía
- Mejora continua/trabajo en equipo
- Confidencialidad y protección de datos
- Uso y protección de activos
- Relación con las administraciones y órganos jurisdiccionales
- Prevención. Seguridad y salud en el trabajo
- Imagen corporativa
- Relación con proveedor

3.3 Análisis de materialidad

3.3.1 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 interactúan 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. Aunque en 2022 hemos seguido manteniendo como grupo de interés significativo las Autoridades Sanitarias, a lo largo de 2023 lo

quitaremos puesto que el impacto y repercusión de la pandemia COVID en la organización y en nuestros clientes ha disminuido, muestra de ello es la reciente eliminación de la obligatoriedad de llevar mascarilla en el transporte público, uno de los últimos espacios donde se seguía manteniendo.

3.3.2 Comunicación con grupos de Interés

La comunicación con todos nuestros grupos de interés es de vital importancia, tanto para informar de una manera activa y transparente nuestros logros y aportes de valor a todos ellos, como para detectar sus necesidades, expectativas y temas materiales, que nos permitan establecer los enfoques para nuestra estrategia de sostenibilidad.

Los principales canales de comunicación con los grupos de interés prioritarios son los siguientes:

Tabla 2: Comunicación con Grupos de Interés

CLIENTES	⇒ PÁGINA WEB
	⇒ REDES SOCIALES
	⇒ ENCUESTAS
	⇒ CAMPAÑAS EN MEDIOS
	⇒ ATENCIÓN AL CLIENTE
	⇒ RECLAMACIÓN Y SUGERENCIAS
PERSONAL	⇒ APP DEL EMPLEADO
	⇒ PANTALLAS
	⇒ NEWSLETTER
	⇒ CORREO ELECTRÓNICO
	⇒ REPRESENTANTE DE LOS TRABAJADORES
DIRECCIÓN	⇒ COMITÉ DE DIRECCIÓN
	⇒ REUNIÓN DE OPERACIONES
	⇒ COMISIONES DE TRABAJO
AYUNTAMIENTO	⇒ JUNTA GENERAL / CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
	⇒ REUNIONES CON DIFERENTES ÁREAS MUNICIPALES
AUTORIDADES SANITARIAS	⇒ ÁREA DE PREVENCIÓN
	⇒ SERVICIO MÉDICO
	⇒ PÁGINAS WEB

3.3.3 Matriz de materialidad

Con el objeto de determinar aquellos aspectos más significativos en nuestro compromiso con la sostenibilidad, y en los que actuar de manera más señalada, realizamos un análisis de materialidad en base a las opiniones, y valoraciones de nuestros grupos de interés tanto internos como externos, a través de diversos medios como encuestas externas e internas, diversas reuniones, comunicaciones directas, reuniones de las distintas comisiones, canales de comunicación establecidos tanto para grupos internos como externos, que se concreta en la siguiente tabla:

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

Este análisis nos ha permitido establecer la siguiente matriz con los temas materiales:

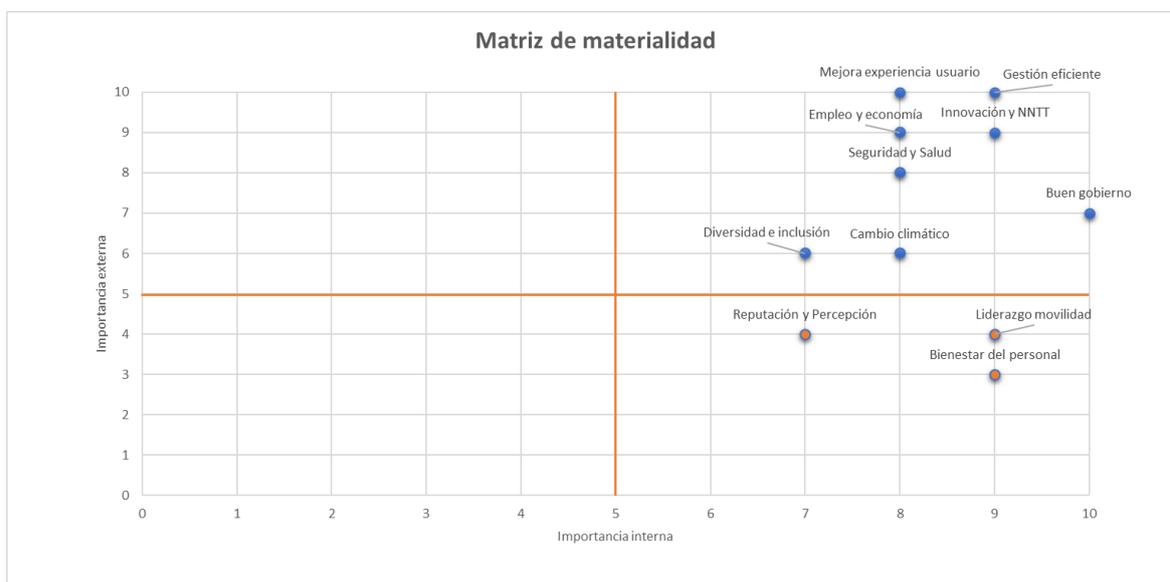


Ilustración 5: Matriz de Materialidad

3.4 Gestión del riesgos e impactos

3.4.1 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 9001:2015 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. 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 en 2022, destacamos aquellos que se han considerado como significativos, desglosándolos según sean a corto, medio o largo plazo (CP / MP / LP)¹:

RIESGOS	Afectación en el número de viajeros por la llegada del metro	CP
	Contagio Covid-19 por parte del personal	CP
	Aumento de costes de explotación	CP
	Efectos derivados de la crisis económica	MP
	Aumento del absentismo	CP/MP
	Adaptación de la oferta de servicios a la demanda	LP
	Sostenibilidad de la empresa	LP
OPORTUNIDADES	Transformación digital y tecnológica	CP
	Implantación del nuevo sistema de Monética, SAE y Ticketing	CP
	Optimizar proceso de compras	CP
	Implantación de nuevos cambios organizativos tras la pandemia	CP
	Reducción de emisiones de CO ₂	CP
	Llegada fondos europeos plan de recuperación NGEU	MP
	Optimización de líneas por la puesta en marcha del nuevo programa de planificación (HASTUS)	MP
	Mejoras en el seguimiento del cumplimiento de servicios por el análisis de los nuevos indicadores que aportan los programas que se están implantando	MP
	Aumento de viajeros si se planifica atendiendo a las necesidades y expectativas de los GI	MP
	Financiación de fondos europeos	MP

¹ CP Inferior a un año – MP Entre 1 y 3 años – LP – Superior a 3 años

3.4.2 Impactos de riesgos



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, en base a

las fuentes de información externas e internas utilizadas, mencionadas en el punto de matriz de materialidad, detallamos los impactos identificados como más relevantes en la última evaluación realizada en 2022, 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 prevenc. y seguridad frente a la Covid-19 en el transporte.	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 ec. por situación pandemia	Alta ↑	Negativo ↓
Medidas de conciliación	Alta ↑	Positivo ↑
Beneficios sociales	Alta ↑	Positivo ↑
Seguridad y salud	Alta ↑	Positivo ↑
Emisión gases de combustión procedentes de autobuses	Alta ↑	Negativo ↓
Consumo de gasoil	Alta ↑	Negativo ↓
Emisiones de COVs	Alta ↑	Negativo ↓
Emisión de ruido de autobuses	Alta ↑	Negativo ↓
Consumo de disolventes	Alta ↑	Negativo ↓
Residuos de aceites generados en mant. de vehículos y maquinaria	Alta ↑	Negativo ↓
Residuos de productos biosanitarios	Alta ↑	Negativo ↓

Aspectos ambientales extraídos de la Declaración Ambiental 2021

4. ECONOMÍA

Temas materiales	Empleo y economía
	Buen gobierno

4.1 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 riesgos, 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 lo 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 los mismos.

Indicadores económicos

INDICADORES	2020	2021	2022
Ratio Cobertura Subvención déficit explotación/Costes explotación	31%	51,27%	43,05%
Ratio Cobertura de Subvenciones de capital / Inversiones Subv.	30,56%	64,43%	47,28%

BENEFICIOS OBTENIDOS E IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES

El resultado del ejercicio 2022 arroja un resultado positivo de 697.818,76 euros. A pesar de que los primeros meses del año han sido complicados dado que se produjo el mayor nivel de contagios registrados desde el inicio de la pandemia, la evolución a partir del segundo cuatrimestre ha sido favorable dentro del sector de transporte público de viajeros, situación que ha permitido recuperar una buena parte de los viajeros perdidos con la crisis del Covid-19.

Por otro lado, es necesario reseñar que las reducciones de precios aplicadas en el transporte para fomentar el uso del transporte público han provocado un aumento de la ocupación en el último cuatrimestre del año.

A continuación, se aporta detalle del resultado de ejercicio obtenido en los últimos cuatros ejercicios:

	2020	2021	2022
RESULTADO DEL EJERCICIO	-10,6 mill.	-667.019,49€	697.818,76€

Con respecto a la distribución del resultado obtenido en 2022, se propone destinar el 100% a Reserva legal. Dicha propuesta tendrá que ser aprobada por la Junta General de Accionistas.

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 destinada a cubrir el déficit de explotación para la prestación del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Málaga para el ejercicio 2022 asciende a 31.174.686,80 €. Esta se compone, por un lado, de la subvención concedida por parte del Ministerio de Transportes por importe de 3.378.715,47 €, y por otro, de la aportación del Excmo. Ayuntamiento de Málaga por importe de 27.795.971,33 €.

Subvenciones de capital

Durante el 2022, el Ayuntamiento de Málaga ha concedido a esta EMT las siguientes subvenciones con el objeto de favorecer la ejecución de diferentes actuaciones de inversión:

- Adquisición de 12 mega buses híbridos por valor de 4.656.000 €.
- Obras desvío colector saneamiento en nuevas instalaciones por importe de 392.954€

- Adquisición de vehículos eléctricos flota auxiliar por importe de 108.500€.
- Mejoras de comunicación a bordo de los autobuses 5G por importe de 215.000€.
- Nueva caseta para toma de servicio-descanso del personal y equipamiento en zona Torrijos por importe de 150.000€
- Suministro e instalación de 30 cargadores para flota eléctrica – F.E. Next Generation por importe de 1.688.455,12€
- Adquisición de flota eléctrica – F.E. Next Generation por importe de 3.652.242,50€.

MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALS

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. El adjudicatario 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 del Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril.

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 2022 la EMT ha realizado seis aportaciones económicas para ayuda humanitaria a entidades sin ánimo de lucro: Cruz Roja (180,30€), Fundación Beneficio Docente (1.000€ y

900€), Carrera mujer contra el cáncer (Deporinter) (640€), Fundación para el estudio de la viabilidad empresarial (600€), Asociación Solidaridad Asistencial En Compañía - ASAEC (2.000€).

Así mismo, colaboramos en numerosas campañas y acciones junto a entidades sin ánimo de lucro cediendo temporalmente espacios para exposiciones con fines sociales y culturales (en las instalaciones de la Estación de Autobuses) o bien mediante la colocación de carteles publicitarios dentro de los autobuses, siempre que su temática esté relacionada con la responsabilidad social.

4.2 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 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 llevado a cabo 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 y actualización de un Informe 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 confirmó con la aprobación definitiva por parte del Consejo de Administración de las políticas y procedimientos que integran el Sistema de Gestión de Riesgos Penales.

Además de lo anterior, para la gestión de este Sistema se cuenta con los siguientes documentos operativos:

- Procedimiento para denunciar incumplimientos del modelo de prevención penal: canal ético.
- Reglamento de tramitación de denuncias y procedimiento disciplinario.
- Canal de denuncias, denominado "Canal Ético", en la página web de la Empresa 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.

En línea con nuestra política del sistema de gestión Compliance, como muestra del compromiso adquirido y en aras a una mayor prevención del fraude en relación con la utilización de los Fondos Europeos destinados para ejecutar el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, por parte de la Dirección de EMTSAM se ha suscrito un documento de declaración de adhesión al Plan Antifraude del Excmo. Ayuntamiento de Málaga que fue aprobado con fecha 9 de febrero de 2022 mediante Resolución de Alcaldía en cumplimiento de la Orden HFP/1030/2021 ([consultar](#)).

5. GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO

Temas materiales Cambio climático

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:



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

	<p>AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 		<p>ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
	<p>PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 		<p>ACCIÓN POR EL CLIMA</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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



VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

- Reutilización del agua para el lavado de vehículos.
- Sistema de detección de fugas en tanques 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 2022.

5.1 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.

5.1.1 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

	2019	2020	2021	2022	Diferencia 2019-2022
EURO II	32	22	17	6	-81%
EURO III	75	67	73	71	-5%
EURO V	51	51	50	50	-2%
EURO VI	85	85	85	85	0%
VEM	17	15	25	37	118%
TOTAL	260	240	250	249	-4%

En la tabla se observa como en estos últimos 4 años se ha disminuido en un 81% los vehículos más contaminantes Euro II y se ha aumentado notablemente los vehículos más ecológicos VEM en un 118% con la incorporación de 12 vehículos híbridos.

Se puede apreciar 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 34% en cada uno de los contaminantes.

Tabla 5: Evolución emisiones gases contaminantes

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

	2019	2020	2021	2022	Diferencia 2019-2022
CO	273	248	174	174	-39,22%
HC	75	68	51	51	-34,10%
NOx	622	582	392	400	-37,49%
Partículas	11	11	8	8	-36,29%
TOTAL	982	909	625	632	-37,69%

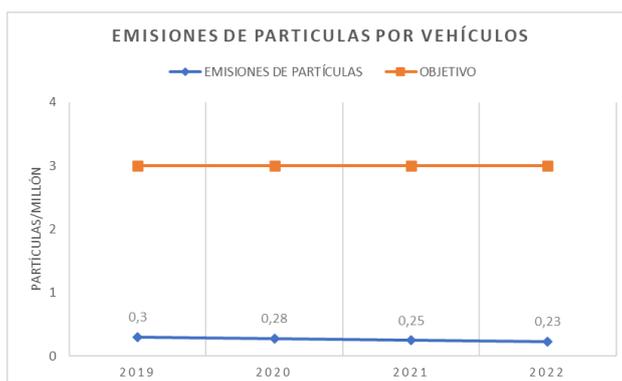


Ilustración 6: Emisiones de partículas por vehículos

5.1.2 Contaminantes acústicos y lumínicos

Contaminación Acústica de Nuestras Instalaciones

La EMT realiza 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 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.

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. La última medición se realizó el 3 de marzo de 2023. 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.

Tabla 6: Mediciones contaminación acústica

PERIODO HORARIO	VALORES MÁXIMOS OBTENIDOS (dBA)	VALOR MÁXIMO PERMITIDO (dBA)
Día	66	68
Tarde	67	68
Noche	58	58

Según informe redactado por la OCA, puede certificarse que los niveles sonoros transmitidos de inmisión al exterior son inferiores a los máximos establecidos en la normativa vigente de referencia mencionada anteriormente.

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 establece como recomendación que se apague el motor en paradas superiores a 2 minutos.

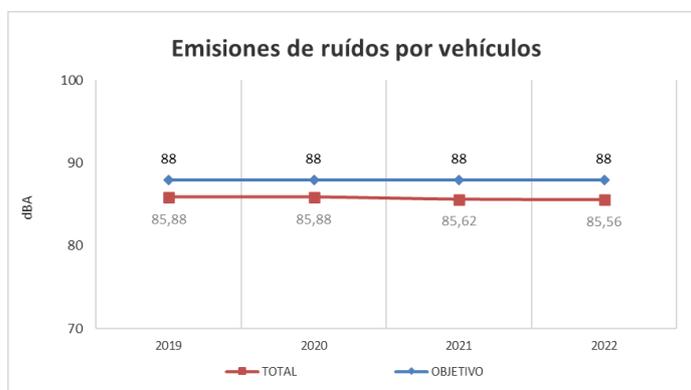


Ilustración 7: Emisiones de ruidos por vehículos

Contaminación Lumínica

Las medidas adoptadas por la EMT para prevenir y reducir la contaminación lumínica 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.

5.2 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. La EMT aplica de manera continua actuaciones encaminadas a un sistema de economía circular en el desarrollo de sus procesos, con el objetivo de mantener el valor de los productos y materiales durante el mayor tiempo posible. Las acciones de Economía Circular se abordan fundamentalmente en el taller.

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).



En este sentido, entre las actuaciones más destacadas que podemos relacionar y que viene desglosadas en los siguientes puntos ambientales, señalamos:

GESTIÓN DE RESIDUOS

1. Fomentar la Prevención.
2. Reutilización.
 - Reutilización del agua utilizada para el lavado de vehículos: La instalación es un circuito cerrado, por lo que no existe vertido de aguas residuales a la red de saneamiento general es, lo que se denomina, de VERTIDO CERO.
 - Reutilización de residuos de chatarra: Se hacen donaciones a Escuelas de Formación Profesional de material averiado y obsoleto, como cajas de cambios, alternadores, motores de arranque, etc. para que puedan realizar prácticas.
 - Reutilización de piezas: Disponemos de un departamento encargado de la reparación de piezas averiadas para su reutilización.
 - Reutilización de gas refrigerante: En caso de averías del equipo de climatización del vehículo, antes de su reparación, se extrae el gas, evitando su salida a la atmosfera, y se vuelve a cargar una vez reparado.
 - Reutilización del líquido anticongelante: Cuando se retira el líquido refrigerante del vehículo para su reparación, se recoge en unas bandejas y se vuelve a echar, siempre que conserve aún sus propiedades.
 - Reutilización de baterías de plomo: Tenemos un procedimiento de recuperación de baterías, en los casos que sea posible, cuando el vehículo empieza a dar problemas de arranque, con un protocolo de carga lenta, comprobación, lavado y vuelta al almacén para reutilizarlas.
 - Reutilización de neumáticos: La flota de vehículos dispone de neumáticos recauchados en los ejes traseros.
 - Reutilización de vehículos: Donación de vehículos usados a países necesitados y venta.
3. Reciclaje.

La gestión de los residuos se realiza con gestores autorizados cuyo tratamiento de estos es el Reciclaje.

COMPRAS

En este ámbito la organización tiene como una de sus premisas la compra sostenible, entre las que podemos destacar algunas de las más importantes:

- Compra de vehículos más eficientes y ecológicos. (Eléctricos e Híbridos)
- Compra de vehículos con unas tasas de reciclabilidad y recuperabilidad de al menos el 80%.
- Compras de productos de segunda mano.
- Compra de productos reciclados. (Los trapos de limpieza que se utilizan en el taller es ropa usada debidamente tratada antes de su uso)

ENERGÍA

Otra de las medidas adoptadas por la EMT para crear una empresa más sostenible es el USO DE ENERGÍAS RENOVABLES:

- El 100% de la electricidad consumida por la EMT procede de fuentes de energía renovable.
- Producción de agua caliente del vestuario del taller a partir de placas solares.
- Producción de energía renovable para la recarga de las baterías de los autobuses mediante mantas fotovoltaicas en vehículos.

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, y se clasifican en función de su peligrosidad en:

5.2.1 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, plásticos y polímeros, vidrio, pilas alcalinas, maderas, filtros de aire, caucho y vehículos al final de su vida útil (VFU).

RESIDUO
Papel y Cartón
Chatarra
Plásticos
Vidrio
RAEE
Tubos Fluorescentes
Maderas
Filtros de Aire
Caucho
Vehículos al Final de su Vida Útil (VFU)

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

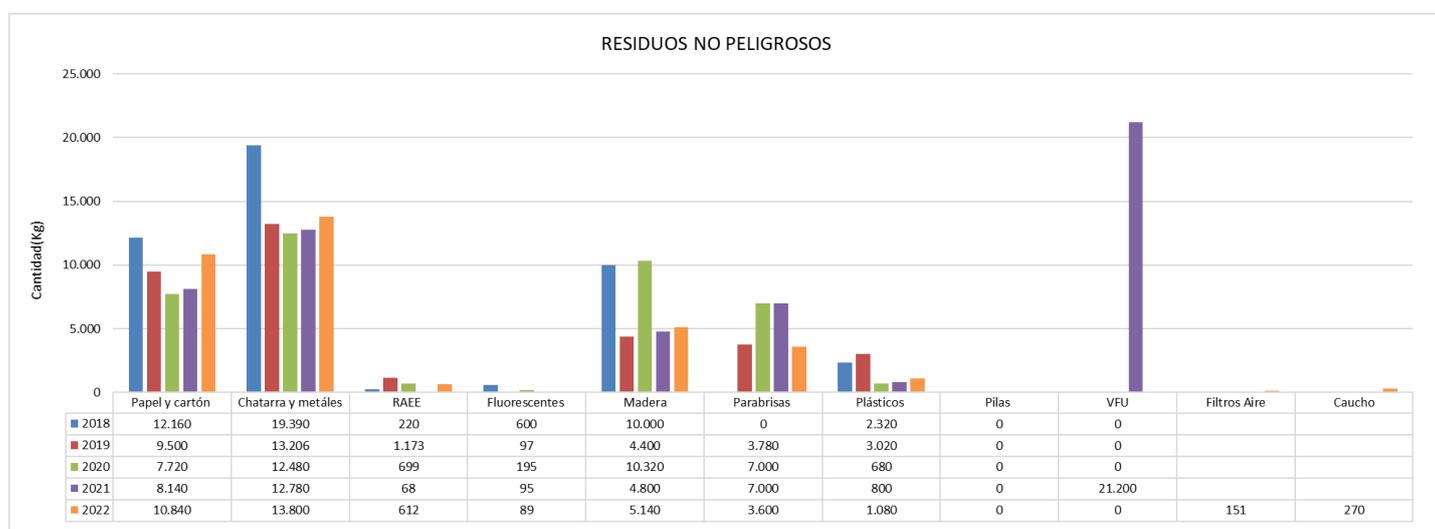


Ilustración 8: Residuos no peligrosos

El total de residuos no peligrosos generados ha sido de 37 toneladas, lo que equivale a 0,093 t. por viajeros transportados por cada 100.000 habitantes. Este año hemos generado un 33% menos que el año anterior, esta disminución se debe a que este año no se retirado ningún vehículo al final de vida útil (VFU), este año se han donado 2 autobuses a Ucrania.

5.2.2 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
Biosanitarios

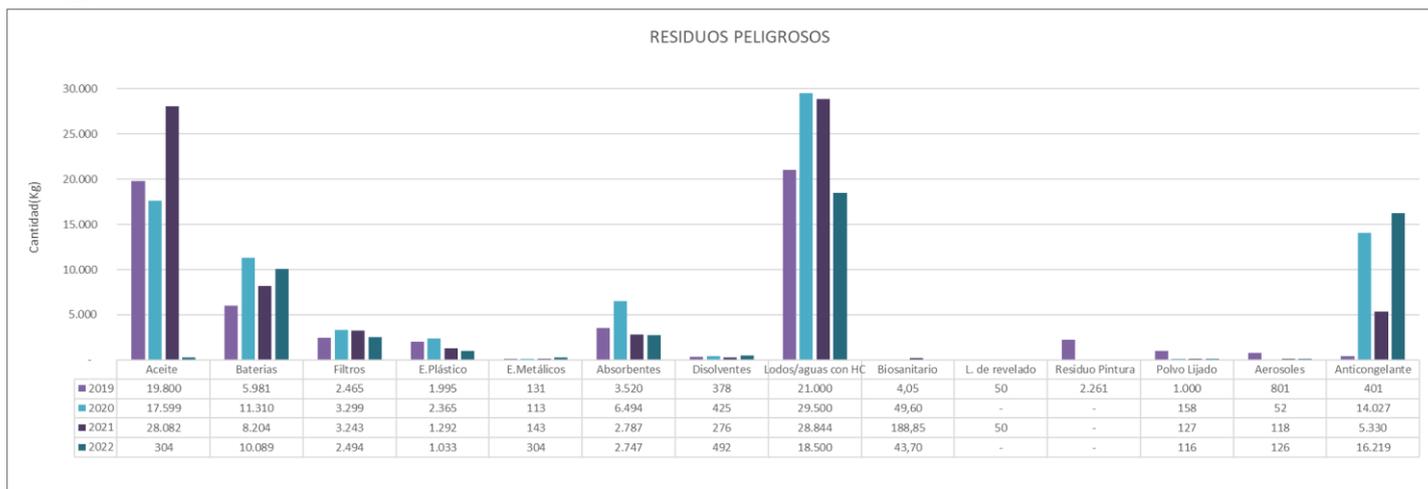


Ilustración 9: Residuos Peligrosos

El total de residuos peligrosos generados ha sido de 68 toneladas, lo que equivale a 0,17 toneladas por viajeros transportados por cada 100.000 habitantes. Este año hemos generado un 14% menos que el año anterior debido principalmente a la disminución de residuos de aceite usado motivado al cambiar a aceites que tienen bastante más durabilidad y al reducir los residuos de lodos/aguas con hidrocarburos ocasionado por haber realizado una sola retirada. Hay que mencionar que los residuos de anticongelante han aumentado considerablemente motivado por el cambio a otro tipo anticongelante, pues el anterior causaba bastantes averías en el vehículo.

Cabe destacar, sobre la gestión de estos residuos, el esfuerzo que la EMT mantiene en cuanto a la reutilización de éstos y la existencia de un procedimiento de buenas prácticas medioambientales, donde se pone de manifiesto la responsabilidad del personal de la empresa. Durante 2022, la EMT no ha realizado acciones para prevenir el desperdicio de alimentos dado que, por el tipo de actividad desarrollada, no se considera relevante.

5.3 Uso sostenible de los recursos

La EMT tiene establecido, 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 pérdida 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.

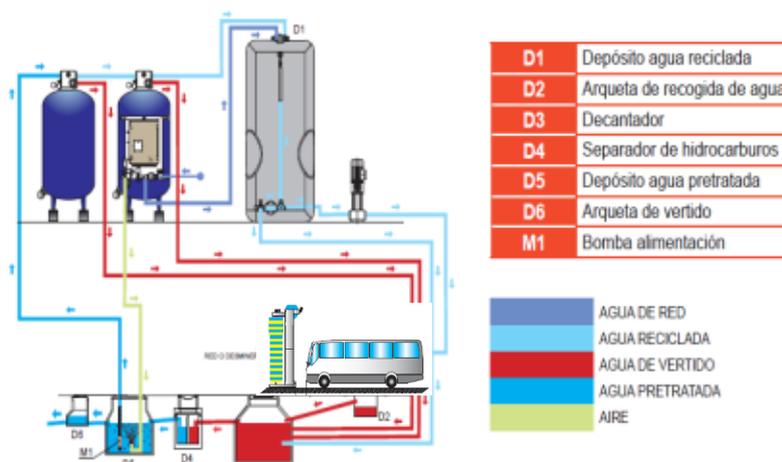


Ilustración 10: Proceso depuración agua

Esta agua es tratada en la planta y consta de tres fases:

- Se depositan las partículas pesadas en forma de lodos en los fosos areneros y depósitos.
- El separador de hidrocarburos retiene los aceites y los hidrocarburos ligeros.
- Tratamiento y reciclado del agua. En esta fase el agua atraviesa unas botellas filtrantes compuestas por una capa gruesa de gravilla silíceo 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.

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

A continuación, se recogen los datos de consumos de los elementos más representativos de la EMT:

Tabla 7: Consumo de materias primas

Año	Aceite (l/100 km)	Carburantes		Agua		Electricidad	
		Gasoil (l/100 km)	GNC (m3/100 km)	(m3)	(m3/vt*)	(MWh)	(MWh/vt*)
2019	0,17	54,20	86,47	7.135	15,13	734	1,56
2020	0,14	50,65	83,64	5.902	22,85	660	2,56
2021	0,19	48,81	0,00	5.862	19,21	650	2,13
2022	0,15	53,50	-	9.114	23,03	977	2,47
Dif. 2019-2022	-16,16%	-1,31%	-	27,74%	52,24%	33,02%	58,44%

No hay consumo de GNC ya que no disponemos de vehículos GNC. El gran aumento en el agua y electricidad se debe a que en 2022 se han incorporado todos los consumos realizados de todas las instalaciones pertenecientes a la Empresa Malagueña de Transportes y en años anteriores solo contemplábamos las instalaciones de Camino de San Rafael, al ser el centro principal.

5.3.1 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.
- 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 en 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 2019 – 2022.

Tabla 8: Evolución eficiencia energética

Año	Electricidad	Carburante Gasoil*	Carburante GNC	Carburante Gasolina**	Carburante GLP	EFICIENCIA ENERGÉTICA TO TAL
	(MWh)	(MWh)	(MWh)	(MWh)	(MWh)	(MWh)
2019	734	68.383	474	33	13	69.637
2020	660	52.911	94	25	8	53.704
2021	650	59.319	0	30	0	59.998
2022	977	66.839	0	44	0	67.860
Dif. 2019-2022	33,07%	-2,26%	-100,00%	32,73%	-100,00%	-2,55%

* Fuentes: Factores de Emisión. Calculadora de Huella de Carbono de alcance 1+2 del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

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

El apartado de electricidad del año 2022 lleva incorporado todos los consumos realizados en todas las instalaciones pertenecientes a la Empresa Malagueña de Transportes.

A continuación, se muestra la evolución del 2019-2022 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*)
2019	1,56	144,97	1,00	0,070	0,027	147,63
2020	2,56	204,87	0,36	0,097	0,051	207,94
2021	2,13	194,43	0,00	0,098	0,000	196,66
2022	2,47	168,89	0,00	0,11	0,00	171,47
Dif. 2019-2022	58,60%	16,49%	-100,00%	58,19%	-100,00%	16,14%

5.3.2 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 necesario para el desplazamiento de los vehículos, sobre todo por el gasoil consumido por los autobuses y, en menor medida, por la gasolina consumida por los vehículos auxiliares, 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 2019 a 2022, calculadas a través de la metodología de la "Huella de Carbono":

Tabla 10: Evolución emisiones Gases Efecto Invernadero

Emisiones de t CO ₂ equivalente				2019	2020	2021	2022
Alcance 1	Combustibles Fósiles	Instalaciones fijas		15	9	11	13
		Desplazamiento vehículos		17.421	13.632	15.046	16.954
	Emisiones Gases Fluorados	Climatización		1.724	1.407	950	1.029
	Emisiones de Proceso	Uso aditivo en base urea		48	66	70	87
Alcance 2	Electricidad			0	0	0	0
TOTAL (Alcance 1+2)				19.208	15.114	16.077	18.083

Fuentes: Factores de Emisión. Calculadora de Huella de Carbono de alcance 1+2 del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Este año se ha producido un aumento del 12% de las emisiones totales de CO₂ equivalente con respecto al año anterior. El motivo principal ha sido al aumento del consumo de combustible motivado por el aumento de las horas de servicio realizadas por los vehículos.

A continuación, se muestra la evolución del 2019-2022 de las emisiones de tCO₂ 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				2019	2020	2021	2022
Alcance 1	Combustibles Fósiles	Instalaciones fijas		0,032	0,033	0,036	0,033
		Desplazamiento vehículos		36,93	52,78	49,32	42,84
	Emisiones Gases Fluorados	Climatización		3,65	5,45	3,11	2,60
	Emisiones de Proceso	Uso aditivo en base urea		0,10	0,26	0,23	0,22
Alcance 2	Electricidad			0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL (Alcance 1+2)				40,72	58,52	52,70	45,69

En 2022 se ha producido una reducción del 13%, generado por el aumento de los viajeros transportados.

HUELLA DE CARBONO

La EMT tiene registrada la Huella de Carbono de su actividad para el alcance 1+2 de los ejercicios 2015 a 2021. Para reducir y mejorar el control de emisiones que afectan al cambio climático, realizamos un mantenimiento constante de nuestros vehículos.

- Revisión general del vehículo cada 6 meses para vehículos con más de 5 años de antigüedad y cada año para vehículos con menos de 5 años.
- Revisión de niveles de aceite y refrigerante a los vehículos a diario.
- Cambios de aceite y filtros de motor como mínimo cada 50.000 km., y cambios de aceite y filtro de caja de cambios, cada 120.000 kilómetros.
- Revisión diaria del sistema de climatización.



5.3.3 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.

6. SOCIEDAD Y PERSONAS

	SALUD Y BIENESTAR <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de prevención propio - Reconocimientos médicos anuales por Convenio - Formación en SST. 		EDUCACIÓN DE CALIDAD <ul style="list-style-type: none"> - Plan anual de formación - Igualdad en el acceso a la formación - Formación sobre personas con diversidad
	IGUALDAD DE GÉNERO <ul style="list-style-type: none"> - III Plan de igualdad EMT 		TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECON. <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de prevención propio - Convenio Colectivo - Evaluación de cumplimiento normativa laboral - Auditorías periódicas (Q, MA, PRL, RS)
	REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES <ul style="list-style-type: none"> - Convenio colectivo propio - III Plan de igualdad EMT 		PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SOLIDAS <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Compliance - Código ético y de conducta - Política de transparencia - Análisis de riesgos penales

6.1 Personas

Temas materiales	Empleo y economía
	Bienestar del personal

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 según se establece en convenio: el personal superior y técnico es de libre designación de la Dirección-Gerencia y su contratación está regulada en los estatutos de la empresa, y en el caso de personal operario, en base a convocatorias, cuyo proceso se recoge de manera totalmente detallada el Convenio Colectivo. Todos los ingresos de personal se realizan garantizando la igualdad de oportunidades, y por tanto sin ningún tipo de discriminación, sujeto a los requisitos definidos y transparentes de las Convocatorias.

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 efectivos² total de trabajadores/as durante el año 2022 asciende a **873,16** de ellos 786,79 son hombres (90,11%) y 86,37 mujeres (9,86%).

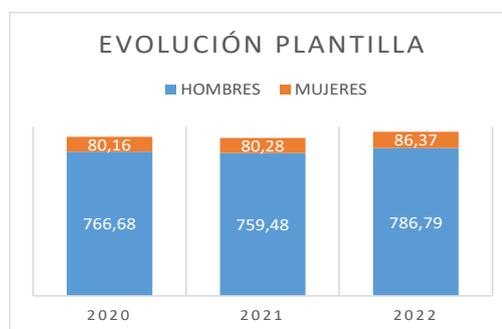


Ilustración 11: Empleados EMT por sexo

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

Tabla 12: Empleados por sexo, categoría y rango de edad

Efectivos 2022	20-29		Total 20-29		30-39		Total 30-39		40-49		Total 40-49		50-59		Total 50-59		Más de 60		Total Más de 60		Total general
	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón					
AGENTE UNICO	1,00	3,25	4,24	12,15	76,07	88,23	40,97	323,87	364,84	8,26	185,96	194,22					35,21			686,73	
AUX.SERV.ADM.GENERAL								6,08	6,08		0,21	0,21								6,29	
AUX.TECN.OBRA PLANIF											0,75	0,75						0,75		1,50	
CONDUCTOR/A											2,00	2,00								2,00	
CONTROLADOR/A CC/AC				1,00	1,00	2,00		1,33	1,33	0,50	3,00	3,50								6,84	
DIRECCIÓN-GERENCIA																		1,00	1,00	1,00	
INSPECTOR/A								1,00	6,42	7,42	0,08	9,33	9,42					6,50	6,50	23,33	
JEFATURA DE EQUIPO								4,00	4,00	4,00	1,40	1,40						2,00	2,00	7,40	
JEFATURA DE SECCION											1,00	1,00								1,00	
JEFATURA DE SERVICIO																		0,03	0,03	0,03	
JEFATURA DE TRAFICO																		0,50	0,50	0,50	
Licenciado/Ingeniero/Grad								1,83	3,00	4,83	2,00	3,00	5,00		1,00	3,00	4,00			13,83	
MAESTRIA DE TALLER								1,00	1,00	1,00	3,00	3,00								4,00	
OFIC.1 OFICIO COCH-T								1,00	1,00	1,00	1,00	1,00								2,00	
OFIC.2 OFICIO COCH-T								1,00	1,00	1,00	1,00	1,00								2,00	
OFICIAL 1. ADMCION							2,50	1,00	3,50								1,00			4,50	
OFICIAL 2. ADMCION							1,00	1,00	2,00	3,00	1,00	4,00					1,00	1,00		7,00	
OFICIALIA 1 OFICIO					4,00	4,00		19,73	19,73		5,40	5,40						1,11	1,11	30,23	
OFICIALIA 2. OFICIO					3,00	3,00		16,00	16,00		10,00	10,00						3,76	3,76	32,76	
PEONAJE ESPECIAL.				1,33	4,63	5,96		5,48	5,48	0,58	2,37	2,96						0,97	0,97	15,37	
TECN. TIT GRADO MEDIO		0,03	0,03					2,22	1,00	3,22	4,00	8,00						0,25	0,25	11,50	
TECNICO/A INFORMA T.					1,00	1,00		1,00	1,00											2,00	
AGENTE UNICO EN FORMACION	0,08	0,14	0,22	0,12	0,64	0,76	0,20	0,44	0,63		0,03	0,03								1,64	
PEON.ESP.REPOSTADO Y REC.				0,47	3,71	4,19		3,91	3,91		0,08	1,04	1,12							9,21	
TECN./A OBRAS PLANIF											0,25	0,25						0,25	0,25	0,50	
Total general	1,08	3,42	4,49	15,07	94,05	109,13	49,72	397,25	446,97	18,50	235,74	254,25	2,00	56,32	58,32	873,16					

PLANTILLA POR TRAMOS EDAD

TRAMOS DE EDAD	2019	2020	2021	2022
DE 20 A 29 AÑOS	4,13	1,38	0,12	4,49
DE 30 A 39 AÑOS	187,37	147,68	108,47	109,13
DE 40 A 49 AÑOS	435,72	424,17	435,23	446,97
DE 50 A 59 AÑOS	204,39	227,30	250,05	254,25
DE MÁS DE 60 AÑOS	36,67	46,31	45,89	58,32
TOTAL EFECTIVOS	868,28	846,84	839,76	873,16

² 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.

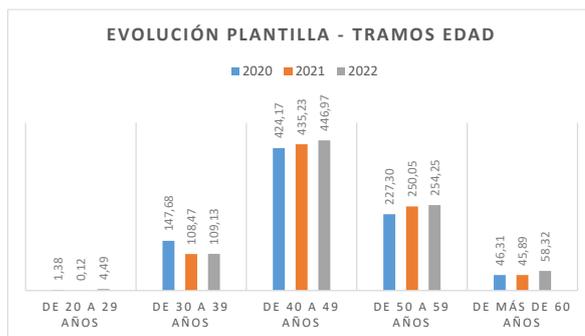
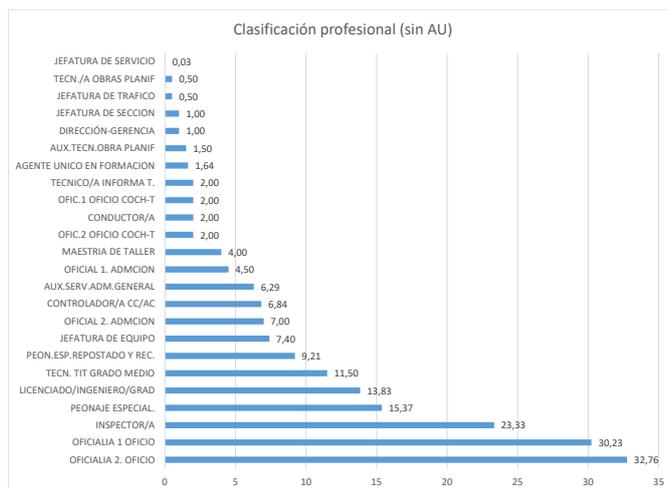


Ilustración 12: Plantilla por tramos de edad



CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	2019	2020	2021	2022
AGENTE UNICO	680,80	657,38	654,84	686,73
OFICIALIA 2. OFICIO	35,74	34,14	33,02	32,76
OFICIALIA 1 OFICIO	29,16	31,23	30,36	30,23
INSPECTOR/A	22,57	22,67	21,71	23,33
PEONAJE ESPECIAL.	24,03	23,60	23,81	15,37
LICENCIADO/INGENIERO/GRAD	12,44	12,28	12,50	13,83
TECN. TIT GRADO MEDIO	13,52	12,50	12,08	11,50
PEON.ESP.REPOSTADO Y REC.				9,21
JEFATURA DE EQUIPO	9,60	8,27	8,15	7,40
OFICIAL 2. ADMCION	7,33	7,00	7,00	7,00
CONTROLADOR/A CC/AC	7,88	7,88	7,35	6,84
AUX.SERV.ADM.GENERAL	2,80	5,33	6,84	6,29
OFICIAL 1. ADMCION	4,67	5,00	5,00	4,50
MAESTRIA DE TALLER	3,51	4,31	4,04	4,00
OFIC.2 OFICIO COCH-T	1,83	2,25	2,05	2,00
CONDUCTOR/A	2,02	2,00	2,00	2,00
OFIC.1 OFICIO COCH-T	2,00	2,00	2,00	2,00
TECNICO/A INFORMA.T.	0,84	1,62	1,80	2,00
AGENTE UNICO EN FORMACION	---	---	---	1,64
AUX.TECN.OBRA PLANIF	2,00	2,00	2,00	1,50
DIRECCIÓN-GERENCIA	1,00	1,00	1,00	1,00
JEFATURA DE SECCION	1,00	1,00	1,00	1,00
JEFATURA DE TRAFICO	2,00	2,00	0,96	0,50
TECN./A OBRAS PLANIF	---	---	---	0,50
JEFATURA DE SERVICIO	0,25	0,25	0,25	0,03
LAVADOR/A	1,00	1,00	---	---
LIMPIADOR/A	0,15	0,10	---	---
CC/AC-ENCARGADO	0,15	0,01	---	---
TOTAL EFECTIVOS	868,28	846,84	839,76	873,16

Ilustración 13: Plantilla por clasificación profesional

La Empresa sólo tiene centro de trabajo en Málaga, España y su plantilla está compuesta por personal de nacionalidad española, salvo una persona que se incorporó a mediados de 2022, de nacionalidad rumana.

6.1.1 Tipo de contratación

CONTRATOS INDEFINIDOS Y TEMPORALES

Desde la EMT realizamos políticas por un empleo estable y de calidad. El promedio anual de contratos indefinidos y temporales en 2022, tanto a nivel general, como desagregado por sexo, rango de edad y categoría profesional, ha sido el siguiente:

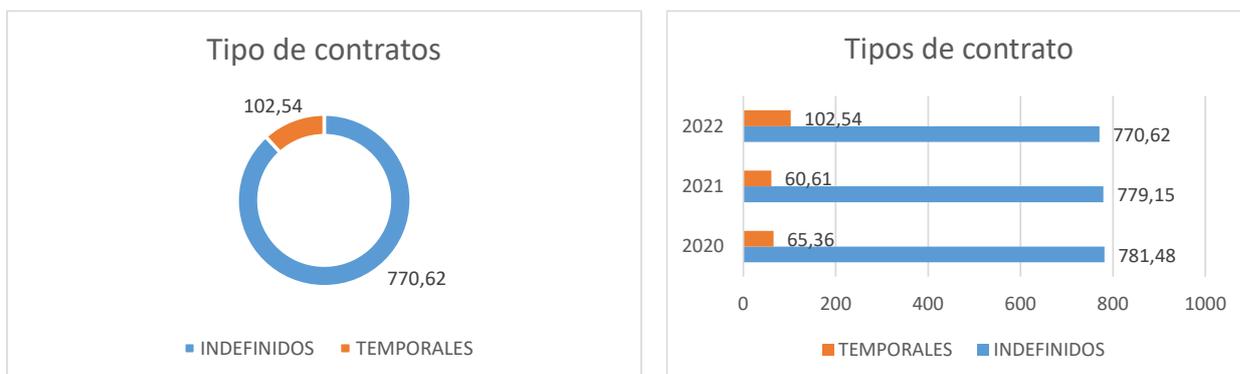


Ilustración 14: Contratos indefinidos y temporales

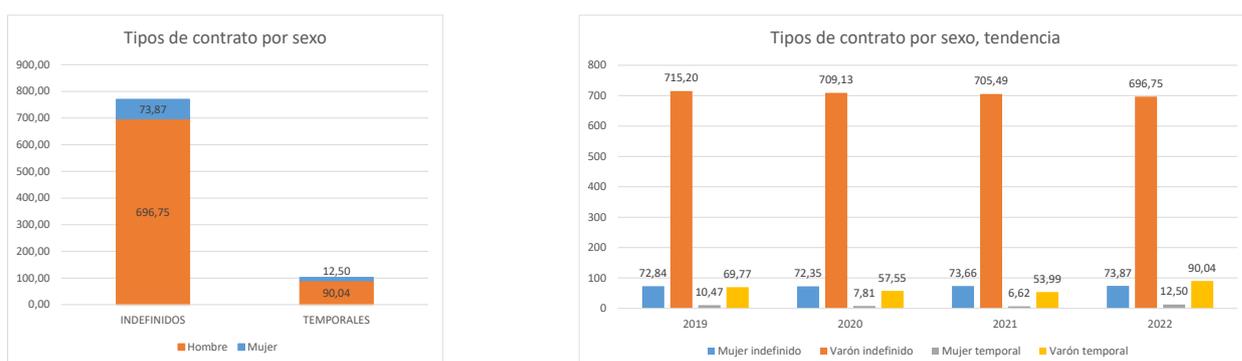


Ilustración 15: Contratos temporales e indefinidos por sexo

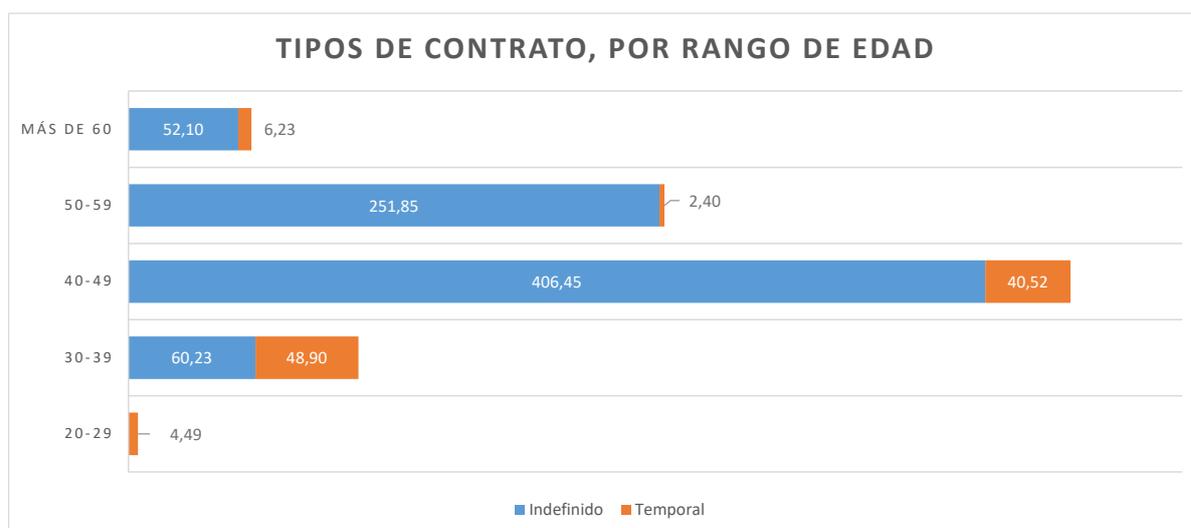


Ilustración 16: Contratos temporales e indefinidos por rango de edad

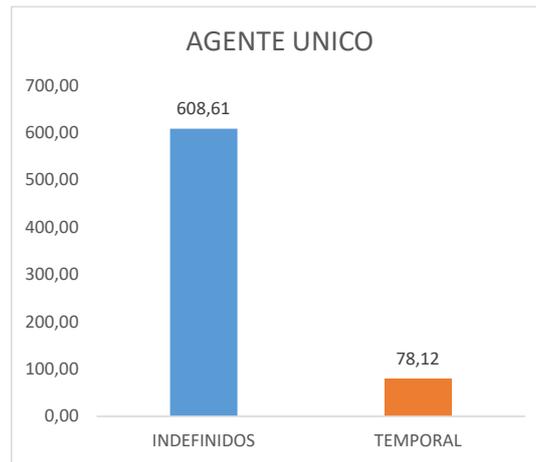


Ilustración 17: Contratos temporales e indefinidos por categoría profesional

Tabla 13: Contratos temporales e indefinidos por categoría profesional

	INDEFINIDOS	TEMPORAL	TOTAL
AGENTE UNICO	608,61	78,12	686,73
OFICIALIA 2. OFICIO	31,00	1,76	32,76
OFICIALIA 1 OFICIO	30,13	0,11	30,23
INSPECTOR/A	22,83	0,50	23,33
PEONAJE ESPECIAL.	4,14	11,23	15,37
LICENC./ING/GRADO	13,83		13,83
TECN. TIT GRADO MEDIO	11,22	0,28	11,50
PEON. ESP. REP. Y REC.	1,04	8,17	9,21
JEFATURA DE EQUIPO	7,40		7,40
OFICIAL 2. ADMCION	7,00		7,00
CONTROLADOR/A CC/AC	6,84		6,84
AUX.SERV.ADM.GENERAL	6,08	0,21	6,29
OFICIAL 1. ADMCION	4,50		4,50
MAESTRIA DE TALLER	4,00		4,00
TECNICO/A INFORMA T.	2,00		2,00
CONDUCTOR/A	2,00		2,00
OFIC.1 OFICIO COCH-T	2,00		2,00
OFIC.2 OFICIO COCH-T	2,00		2,00
AG. UNICO FORMACION		1,64	1,64
AUX.TECN.OBRA PLANIF	1,50		1,50
JEFATURA DE SECCION	1,00		1,00
DIRECCIÓN-GERENCIA	1,00		1,00
JEFATURA DE TRAFICO		0,50	0,50
TECN./A OBRAS PLANIF	0,50		0,50
JEF. SERVICIO		0,03	0,03
TOTAL	770,62	102,54	873,16

Contratos a tiempo completo y tiempo parcial

Si analizamos los contratos 2022, según su duración, se obtiene los datos siguientes:

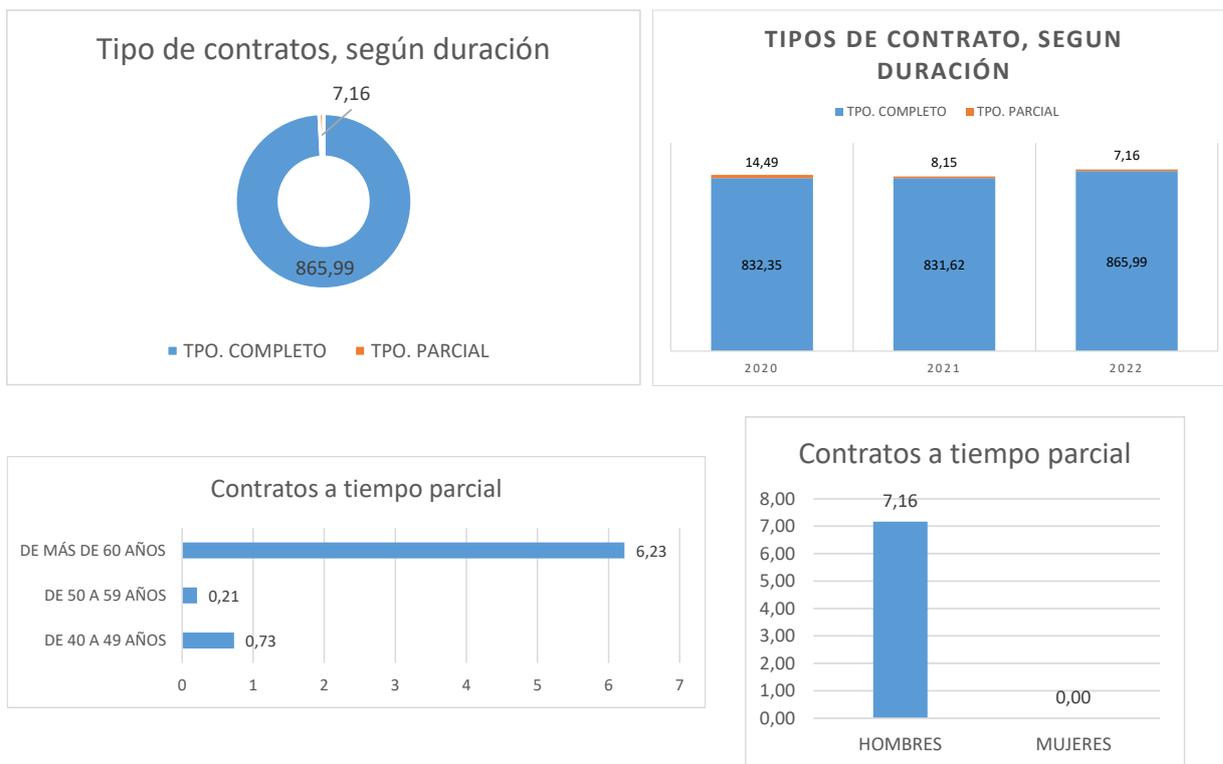


Ilustración 18: Contratos a tiempo completo/parcial

De los 7,16 contratos a tiempo parcial, **4,08** corresponden a **Agentes Únicos** y el resto, según se indica en la tabla siguiente:

Tabla 14: Contratos a tiempo parcial por categoría

CONTRATOS A TIEMPO PARCIAL POR CATEGORÍA	N.º EFECTIVOS
Agente único	4,08
Oficialía 1 oficio	0,84
Oficialía 2. Oficio	0,76
Inspector/a	0,50
Jefatura de trafico	0,50
Tecn. Tit grado medio	0,25
Aux. serv. adm. general	0,21
Jefatura de servicio	0,03
TOTAL	7,16

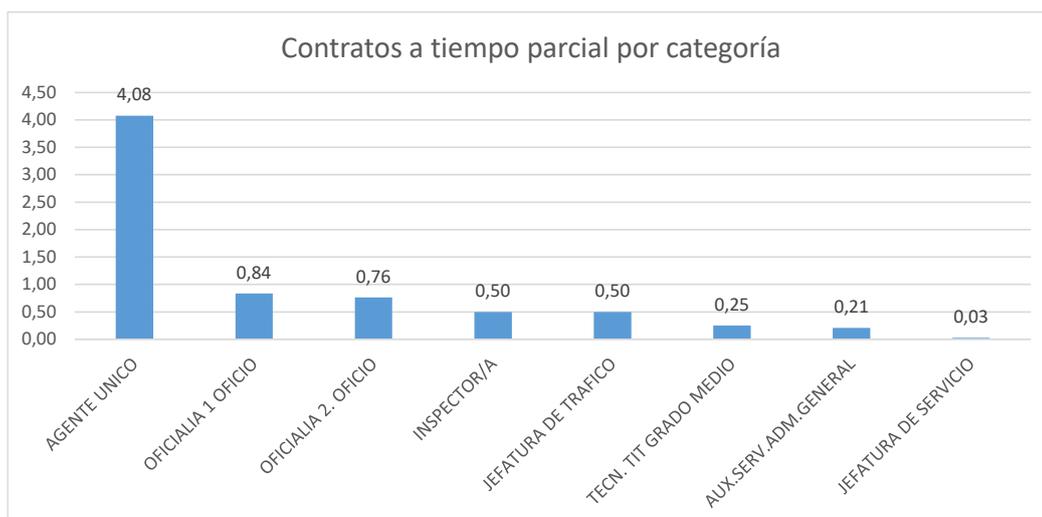


Ilustración 19: Contratos a tiempo parcial por categoría

6.1.2 Número de despidos

Durante 2022 no se ha producido ningún despido ni ha habido personal en situación de ERTE.

6.1.3 Brecha Salarial

Actualmente la brecha salarial en la organización se sitúa en el **4,13%**. No obstante, hay que aclarar que la política retributiva de la empresa se basa en el establecimiento de diferentes niveles salariales, en función de los diferentes puestos de trabajo, no haciendo, en ningún caso, distinción de género. Los incentivos y complementos se definen en el marco de la negociación del Convenio Colectivo. Las diferencias por género que aparecen en los datos anteriores se deben, por tanto, al nivel de antigüedad de los trabajadores/as y al número de horas extras que realizan en el año.

6.1.4 Remuneración media Consejeros y Directivos

En este apartado no se incluye la remuneración media de consejeros, dado que no perciben ninguna retribución económica ni dietas, por ser miembros del Consejo de Administración de la EMT. La remuneración del Director Gerente de la EMT se actualiza periódicamente en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Málaga y de la EMT (retribución fija, variable y gastos de viaje). [Consultar](#).

En 2022 no ha recibido ninguna percepción en concepto de indemnización o pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo.

6.1.5 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.

6.1.6 Empleados con Discapacidad

Temas materiales	Diversidad e inclusión
------------------	------------------------

La Empresa tiene en plantilla 11 trabajadores/as con discapacidad, que sobre los 921,93 empleados³ de media que ha tenido en el año, representa un 1,19%.

Con fecha 30/06/2021 la EMT solicitó al Servicio Andaluz de Empleo de la Junta de Andalucía la declaración de excepcionalidad y autorización para la aplicación de medidas alternativas al no alcanzar la cuota de reserva del 2% a favor de trabajadores discapacitados. Dicha solicitud tuvo una resolución positiva el 26/08/21, por parte de este organismo, autorizando las medidas alternativas propuestas para los ejercicios 2021, 2022 y 2023.



Ilustración 20: Empleados con discapacidad por sexo

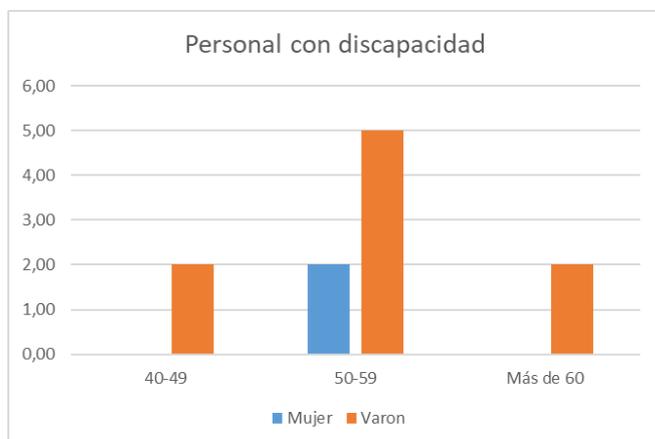


Ilustración 21: Empleados con discapacidad por sexo y rango de edad

³ Número de trabajadores según cálculo establecido en la Ley General de Discapacidad.

6.1.7 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.

ABSENTISMO

Una de nuestras políticas y objetivos es la de trabajar para reducir el absentismo. Para el cálculo del absentismo hemos considerado las ausencias por días de enfermedad y por accidentes. Los datos de absentismo, en 2022 han sido los siguientes:

Tabla 15: Absentismo 2022

Días Absentismo	Horas Absentismo ⁴	Absentismo laboral
26.513	198.848	8,08%

El índice de absentismo general en el 2022 en la empresa ha sido de 8,08%, algo superior al año 2021 que fue de 7,52%. No podemos comparar el absentismo por enfermedad de estos tres años con los de años anteriores ya que las circunstancias debido a la pandemia son muy distintas.

Las medidas adoptadas en la empresa para contener la incidencia de casos de infección por coronavirus en 2022 han sido efectivas.

En el año 2022 se dejó de registrar por el Servicio Público de Salud la incidencia de COVID en la población general cuando comenzó la sexta ola por la alta incidencia de casos con relación a la variante Ómicron. No obstante, el servicio médico de la empresa ha

⁴ Las horas de absentismo se han calculado multiplicando los días de absentismo por 7,5 horas (jornada laboral).

continuado con el registro y seguimiento de los casos COVID y revisión de protocolo. El mantenimiento de la obligación del uso de la mascarilla en el transporte público y resto de medidas ha contribuido a una baja incidencia de COVID de nuestro personal.



Si exceptuamos el absentismo por COVID, el incremento en el absentismo respecto a 2019 se debe, no al aumento del número de casos, sino a la duración de estos. Este aumento de la duración media de los procesos de incapacidad temporal por contingencias comunes se debe principalmente a causas externas a la empresa como es el incremento del tiempo de espera para la asistencia sanitaria por parte de los Servicios Públicos de Salud.

6.1.8 Medidas de Conciliación

Temas materiales

Bienestar trabajador

En cumplimiento de la legislación vigente, de nuestro Convenio Colectivo y el III Plan de Igualdad de la EMT y, en sintonía con el espíritu de las recientes normas en búsqueda de la corresponsabilidad mediante la transversalidad de la perspectiva de género en las decisiones en materia de conciliación, desde la EMT

consideramos las necesidades de conciliación de los trabajadores y trabajadoras, atendiendo a las particularidades productivas y organizativas de la empresa, dentro del marco de la igualdad de trato y la igualdad de oportunidades.



A continuación, se desglosan las medidas a disposición de los trabajadores y las trabajadoras que permiten una mejor conciliación de la vida familiar, y el uso de las medidas por parte de la plantilla, durante el año 2022:

- Unión del Permiso de nacimiento y cuidado del menor/Permiso de Lactancia y las vacaciones: En año 2022, esta posibilidad ha sido disfrutada por 17 trabajadores todos hombres, siendo 13 conductores-perceptores (Agentes Únicos) y 4 trabajadores de Taller. Además, durante el año 2022, una trabajadora conductora-perceptora (Agente Único), ha disfrutado sus vacaciones unidas a la baja por riesgo durante la lactancia.
- Vacaciones conjuntas con el cónyuge o pareja: Esta medida permite a nuestros trabajadores y trabajadoras solicitar el disfrute de sus vacaciones a la par que su pareja, para ello desde el Departamento de Operaciones se trabaja para que esta medida pueda ser compatible con las peculiaridades del servicio diario. Un total de

21 parejas (42 personas trabajadoras) han disfrutado de las vacaciones conjuntas con sus parejas.

- Confección de certificados garantizando el compromiso con las políticas de conciliación: Este certificado es expedido por la empresa a petición de los trabajadores y trabajadoras que lo soliciten, de manera que puedan usarlo en una tramitación judicial contencioso familiar. En 2022, se expidieron un total de 5 certificados, todos ellos expedidos a trabajadores.
- Reducciones de jornada por cuidado de menores o guarda legal: Durante el año 2022 un total de 19 personas trabajadoras, disfrutaron en algún momento de una reducción de jornada para atender a menores a su cargo. De dichas reducciones de jornadas, 18 fueron de personal del Departamento de Operaciones, 10 corresponden a conductoras- perceptoras (Agentes Únicos), y 8 a conductores- perceptores (Agentes Únicos). Igualmente, disfrutó de una reducción de jornada para el cuidado de menores a su cargo, un Peón Especializado del departamento de Taller.
- Reducción de la jornada por cuidado de menores con cáncer o enfermedad grave: se han otorgado un total 5 reducciones de jornada del 99.99%, concedidas a 2 trabajadoras (Agentes Únicos), 1 trabajador (Agente Único) y 2 trabajadores del Departamento de talleres.
- Reducción de jornada por cuidado de ascendiente: Disfrutaron durante el transcurso de 2022, un total de 2 reducciones de jornada debido a cuidado de ascendientes, correspondiente a 1 trabajadora de Administración y 1 trabajador del Departamento de Operaciones (Agente Único).
- Adaptaciones y reordenaciones de la jornada: Se han producido un total de 65 adaptaciones de jornada vinculadas con la conciliación familiar. Estas se dividen en 45 trabajadores y 17 trabajadoras con categoría de Agentes Únicos y 3 trabajadores de taller.
- Licencias no retribuidas: Se concedieron durante el 2022 un total de 3 licencias no retribuidas por cuidado de menores, 2 de ellas a trabajadoras y una a un trabajador. A su vez, se concedieron otras 2 licencias no retribuidas por conciliación familiar.
- Excedencias: Se concedieron el pasado ejercicio un total de 10 excedencias voluntarias, siendo una de estas por cuidado de menor a su cargo. De las excedencias voluntarias, 6 fueron concedidas a trabajadores y 3 a trabajadoras. La excedencia por cuidado de menor fue disfrutada por una trabajadora.

6.1.9 Seguridad y salud

Temas materiales	Seguridad y salud
	Bienestar trabajador



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 2021, 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 desde 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 provocó que la tasa de absentismo en España se elevase a un máximo histórico, Este aumento del absentismo alcanzó su pico en el primer semestre del año 2020, 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. Otro hito relevante fue en el primer trimestre del 2022, con la sexta ola, debido a la variante Ómicron.

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 realizó una Evaluación del riesgo de exposición al coronavirus SARS COV2 en el entorno laboral y se certificaron por AENOR los Protocolos de actuación de la EMT frente a la exposición a coronavirus (SARS-COV-2), certificación que abandonamos a finales de 2022 una vez finalizado lo más virulento de la pandemia.

El servicio médico propio del SPRL de la empresa ha evaluado y adoptado 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 los Comités de Seguridad y Salud que se mantienen periódicamente.

Ley 22/2021, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2022 recoge en la Disposición Adicional centésima sexta la suspensión del sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales por disminución de la baja siniestralidad laboral.

Los resultados obtenidos en 2022, con relación a los índices de accidentes de trabajo han sido:

Tabla 16: Índices accidentes de trabajo

Índices de accidentes de trabajo 2022	General
Índice de frecuencia de accidentes en jornada de trabajo con baja	16,47
Índice de gravedad	1,02
Índice de incidencia de accidentes en jornada de trabajo con baja	26,34
Índice de duración	40,61

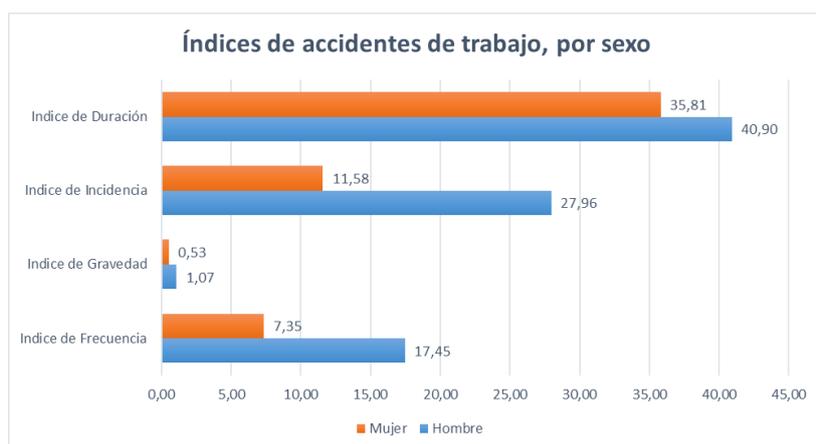


Ilustración 22: Índices accidentes de trabajo por sexo

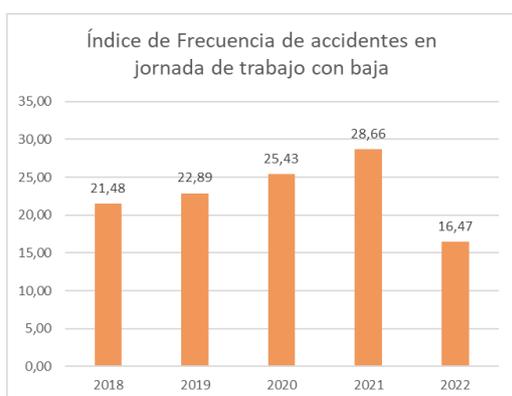


Ilustración 23: Evolución Índice de Frecuencia

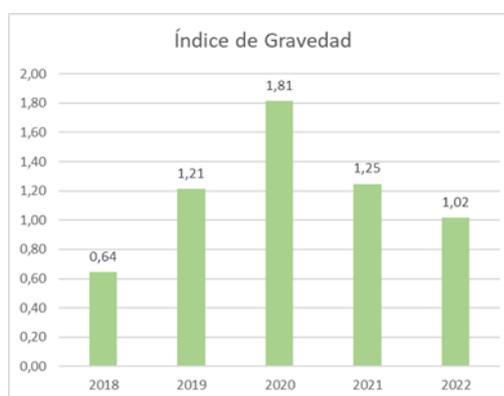


Ilustración 24: Evolución Índice de Gravedad

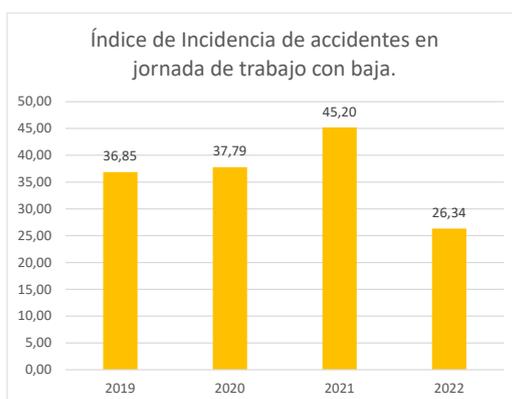


Ilustración 26: Evolución Índice de Incidencia

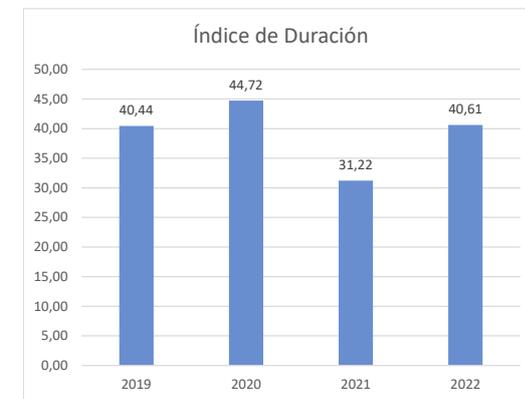


Ilustración 25: Evolución Índice de Duración de tiempo de baja por

el grado de lesión.

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, en este año 2022 se ha visto reflejado este esfuerzo en la mejora de los índices de accidentabilidad, con un descenso importante en los índices de incidencia, frecuencia y gravedad de accidentes en jornada de trabajo que nos sitúa por debajo del sector. Sin embargo en 2022 el índice de duración media ha aumentado

La mayoría de los accidentes in itinere son accidentes de motocicleta.

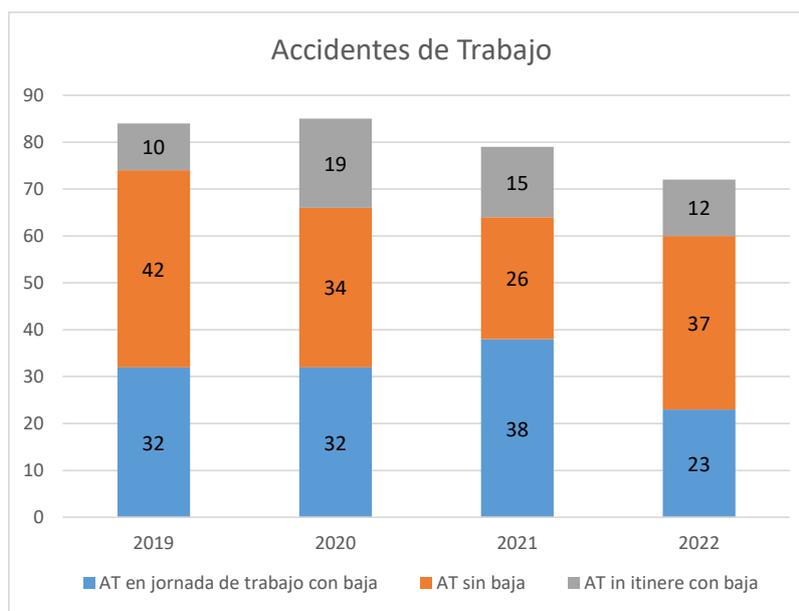
La tendencia actual a nivel general de no incorporación al trabajo del accidentado hasta la recuperación “ad integrum” del proceso está influyendo de manera importante en el aumento de la duración media de los accidentes de trabajo.

El número total de accidentes en 2022 fueron:

Tabla 17: Accidentes de Trabajo

	2022	MUJER	VARÓN
Total AT con baja	35	2	33
AT en jornada de trabajo con baja	23	1	22
AT in itinere con baja	12	1	11
Total AT sin baja	37	4	33

La tendencia de los últimos años es la siguiente:



La distribución por sexo de los accidentes de trabajo con baja en 2022 ha sido:

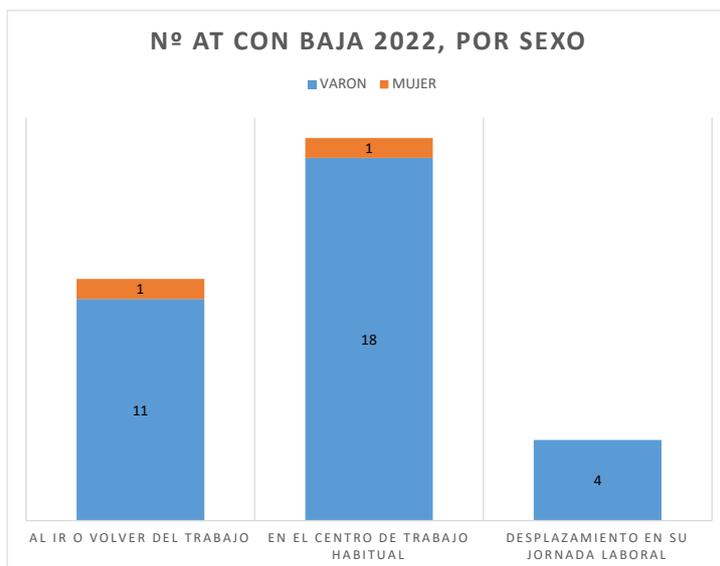


Ilustración 27: Accidentes de trabajo por tipo y sexo

ENFERMEDAD PROFESIONAL

A lo largo de 2022 no ha habido ninguna enfermedad profesional.

6.1.10 Relaciones sociales

El 25 de mayo de 2022 se publica en el BOPMA el actual Convenio Colectivo con una vigencia del 01-01-2022 al 31-12-2027. 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.

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 el artículo 6º del convenio. Igualmente, la Disposición Final primera regula los procedimientos de inaplicación de condiciones de trabajo.

Representación Legal de los Trabajadores

Tras las elecciones sindicales celebradas el 15/02/2023 la representación unitaria de los trabajadores de la EMT está integrada por miembros de las candidaturas de:

Tabla 18: Miembros Comité Empresa

Candidatura	Nº miembros comité empresa obtenidos
CC.OO	7
ASTUA	6
UGT	4
SITEMT	3
CSIF	1

En cuanto a la representación sindical, está integrada igualmente por las secciones Sindicales de CC.OO., ASTUA, UGT, SITEMT y CSIF.

Además, existen distintas Comisiones, como la Comisión de Operaciones, Comisión Social, Comisión de Formación 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 y mejoras de la estructura operativa.

Periódicamente 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 con la salud y seguridad en el trabajo.

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.

6.1.11 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:

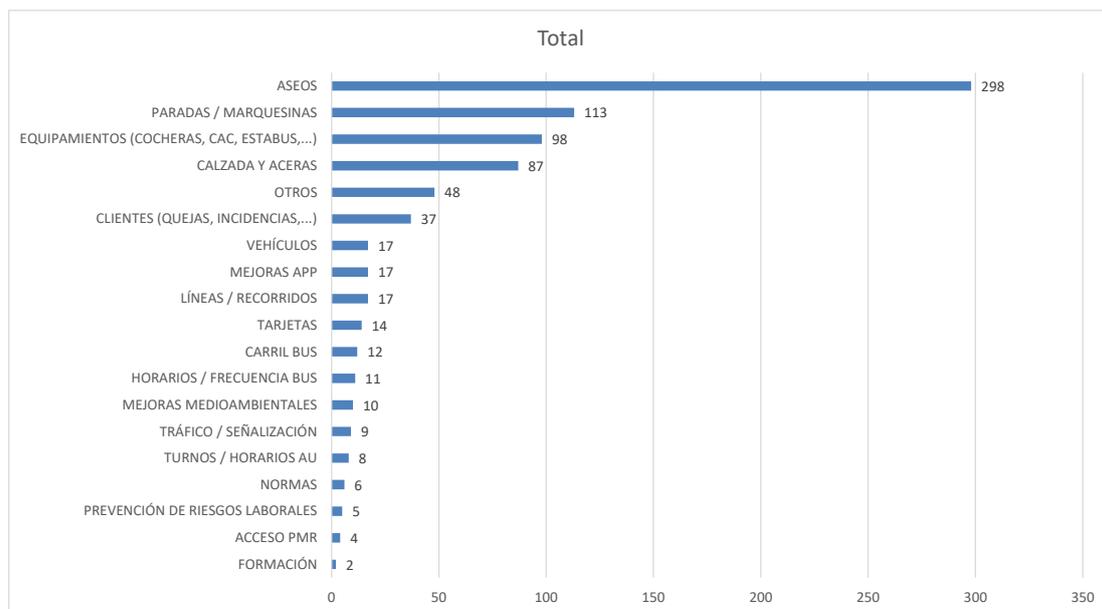


Ilustración 28: Comunicaciones APP

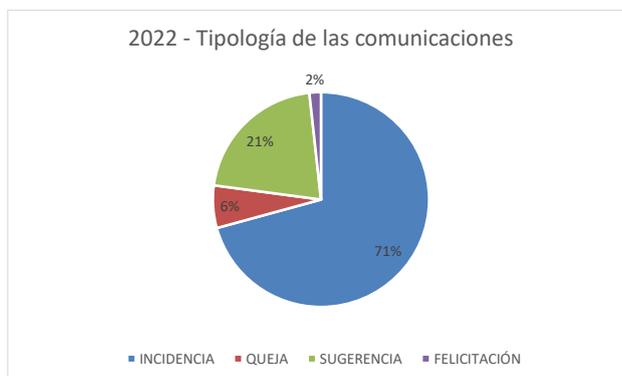


Ilustración 29: Tipología de las comunicaciones

Analizando los tiempos de respuestas a las comunicaciones recibidas a través de la APP, en 2022, obtenemos los datos siguientes:

Tabla 19: Tiempo de respuesta comunicaciones APP

Tiempo de respuesta	Total	%
En 3 días o menos	534	66%
Entre 4 y 10	134	16%
Más de 10	145	18%
	813	100%

Tabla 20: Tiempo medio de respuesta por tipo de comunicación

Tiempo de respuesta	Tiempo medio
Felicitación	5,57
Incidencia	7,53
Queja	16,44
Sugerencia	35,40
	13,96

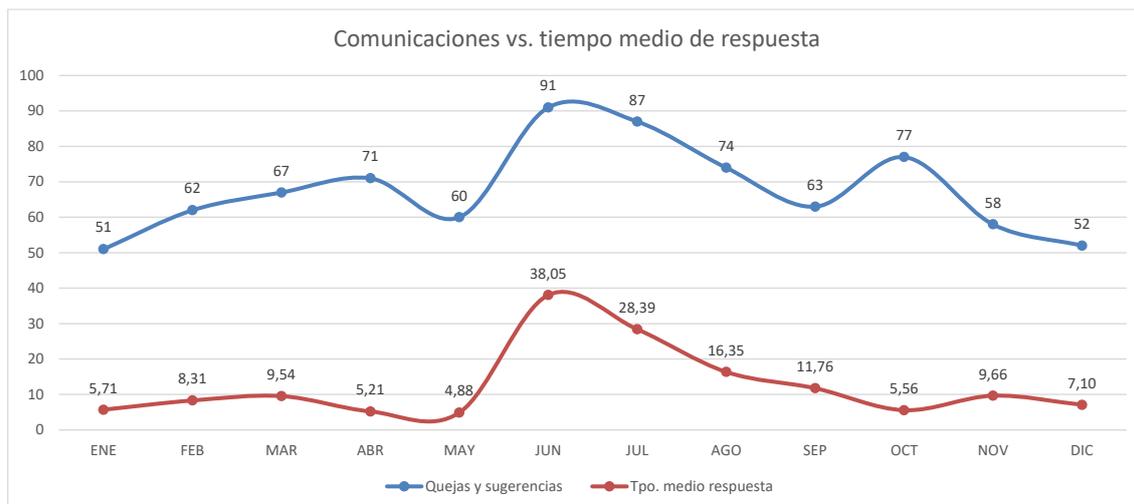


Ilustración 30: Comunicaciones vs. tiempo medio de respuesta

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 dan 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.

6.1.12 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 desempeño 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 2022-2027, se establece la obligatoriedad del personal de realizar 3,5 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. 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.

El Plan de Formación de 2020, no se pudo 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, esta situación se ve reflejada en la evolución e incremento en los indicadores de formación de 2021 y 2022. A continuación, detallamos los principales indicadores de la formación realizada en 2022 y tendencia con años anteriores:

Tabla 21: Evolución indicadores de formación

	2020	2021	2022
Número de cursos	52	120	125
Horas formación	1.013	1.467	2.390
Alumnos formados	481	1.395	1.157
Total, horas x alumno	9.214	11.025	14.328

Analizando la formación impartida por sexo, rango de edad y categoría profesional, en 2021 se han obtenido los datos siguientes:

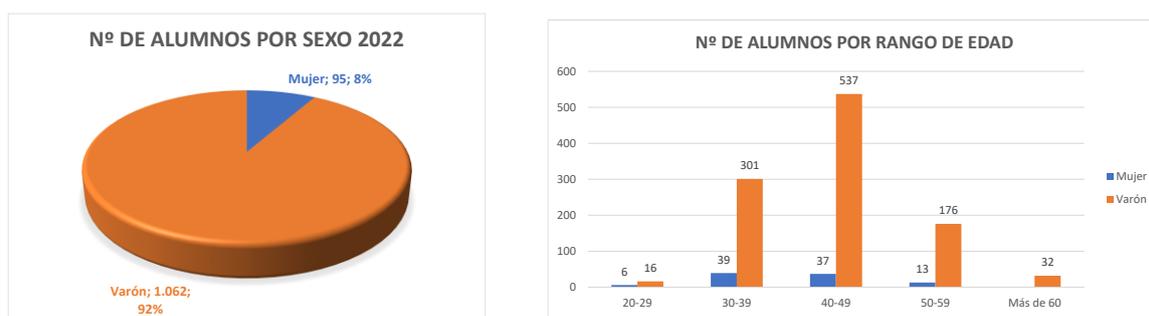


Ilustración 31: N° de alumnos por sexo y rango de edad



Ilustración 32: Número de alumnos por categoría y sexo



Ilustración 33: Horas de formación por categoría

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 14.328 horas de formación en 2022, la distribución por categoría profesional es la siguiente:

Tabla 22: Horas de formación por categoría

Categoría profesional	Suma de formación
AGENTE ÚNICO	10.476
OFICIALÍA 1 OFICIO	911
AUX. SERV. ADM. GENERAL	578
OFICIALÍA 2. OFICIO	566
Licenciado/Ingeniero/Grado	566
INSPECTOR/A	376
OFIC.1 OFICIO COCHE-T	241
OFIC.2 OFICIO COCHE-T	131
CONDUCTOR/A	88
JEFATURA DE EQUIPO	85
PEÓN. ESP. REPOSTADO Y REC.	83
MAESTRÍA DE TALLER	75
CONTROLADOR/A CC/AC	64
PEONAJE ESPECIAL	41
AGENTE ÚNICO EN FORMACION	38
OFICIAL 2. ADMÓN.	5
TECN. TIT GRADO MEDIO	4
Total general	14.328

6.1.13 Igualdad



Desde el año 2009 estamos trabajando en la Empresa Malagueña de Transportes, SAM, para incorporar medidas y estrategias que favorezcan la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres, con la implantación de I Plan de Igualdad en el año 2009, el II Plan de Igualdad en el año 2014 y el vigente III Plan de Igualdad, aprobado en marzo 2022, que está basado en

una metodología participativa, contando con la implicación activa de la Dirección de la empresa, la Comisión Negociadora de Igualdad, compuesta por una representación de la empresa y la representación legal de las trabajadoras y los trabajadores de la EMT así como toda la plantilla que ha querido participar en la fase de diagnóstico.

Para la elaboración de este III Plan de Igualdad, se han seguido tres fases.

- Fase 1. Compromiso de la Dirección y constitución de la Comisión de Igualdad
- Fase 2. Elaboración del diagnóstico de igualdad.
- Fase 3. Diseño, aprobación y registro del Plan de igualdad.

Nuestro III Plan de Igualdad, con un ámbito temporal entre los años 2022-2026, establece 11 ejes y 39 medidas que tienen como objetivo fundamental seguir trabajando en la Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres de manera transversal en todos los procesos que se desarrollan en la EMT, hasta alcanzar una igualdad real entre ambos sexos. Para ello, el III Plan de Igualdad incorpora nuevas medidas para potenciar una cultura organizativa donde se valoren de manera objetiva a las personas trabajadoras, eliminando cualquier criterio que pueda conllevar discriminaciones directas o indirectas. A su vez, se buscará la implantación de medidas de acción positiva en la elaboración y diseño de todas las medidas y actuaciones posibles.

La elaboración y ejecución de este III Plan, busca atender la necesidad de modernizar la estructura interna de la empresa e impulsar mejoras en los procesos de participación, con un mayor impulso, considerando la idiosincrasia del sector, altamente masculinizado.

Como primer paso el desarrollo del III Plan de Igualdad, con fecha 24 de febrero de 2021, D. Miguel Ruiz Montañez, Gerente de la EMT declaró su compromiso de continuidad en el desarrollo e implantación de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciéndolo como un principio estratégico de la Política Corporativa y de Recursos Humanos, de acuerdo con la definición de dicho principio, que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y las posteriores modificaciones del Real Decreto-ley

6/2019, del 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación. Será de aplicación también, el Real Decreto 901/2020 y el Real Decreto 902/2020, del 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y establece la obligatoriedad igualdad retributiva entre mujeres y hombres, respectivamente.

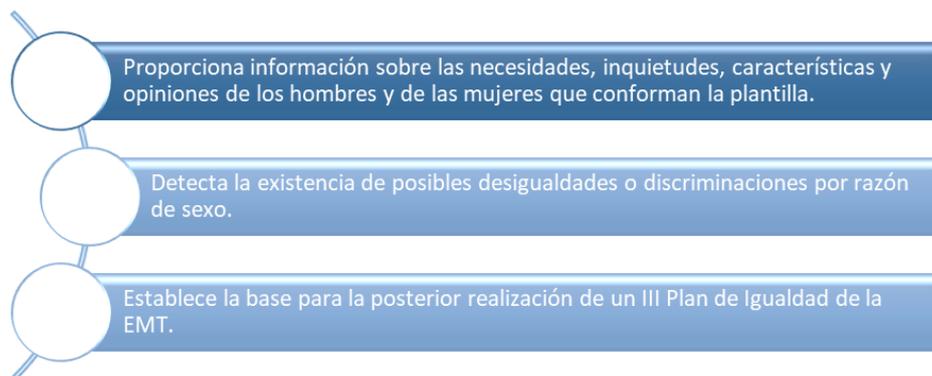
El III Plan de Igualdad 2022-2026 supone una serie de mejoras respecto a la situación actual, arbitrándose los correspondientes sistemas de seguimiento y evaluación, con la finalidad de avanzar en la consecución de la igualdad real en la EMT y por extensión, en el conjunto de la sociedad.

Para llevar a cabo este propósito, la Representación Legal de Trabajadores y Trabajadoras tiene un papel clave, no sólo en el proceso de negociación colectiva, tal y como establece la Ley, sino en todo el proceso de desarrollo y evaluación de las mencionadas medidas de igualdad.

El 25 de febrero de 2021, quedó constituida la Comisión de Negociación de Igualdad, donde se establecen sus competencias y normas de funcionamiento.

Conocer el impacto de género se convierte en una herramienta estratégica para la Dirección de nuestra organización, que nos permite incorporar, de una manera equilibrada, los intereses y necesidades diferenciadas de los hombres y mujeres que conforman nuestra plantilla, es por ello que necesitábamos un nuevo diagnóstico, un análisis detallado del grado de igualdad de mujeres y hombres con objeto de detectar oportunidades de mejora, hacer un comparativa con los indicadores de referencia y diseñar una intervención global a favor de la igualdad.

Se utilizó una combinación de técnicas de investigación social de corte cuantitativo y cualitativo: recogida de información, reuniones de trabajo con personal, reuniones con la Comisión negociadora de Igualdad, entre otros. La finalidad del diagnóstico tiene una triple vertiente ya que:



En marzo de 2022 la EMT aprobó su III Plan de Igualdad, que garantiza el fortalecimiento de la perspectiva de género, tomando como referencia los siguientes ejes de intervención:

- Eje 1: Infrarrepresentación femenina
- Eje 2: Selección y Contratación de personal
- Eje 3: Promoción Profesional
- Eje 4: Política Retributiva
- Eje 5: Conciliación y Corresponsabilidad de la Vida Familiar, Laboral y Personal
- Eje 6: Formación
- Eje 7: Condiciones de Trabajo. Salud Laboral y Género
- Eje 8: Comunicación. Lenguaje e imágenes inclusivas
- Eje 9: Prevención del acoso sexual y por razón de sexo
- Eje 10: Violencia de Género
- Eje 11: Responsabilidad Social y Ciudadana

Los objetivos que se persiguen en el III Plan de Igualdad EMT son:

- Visibilizar y fortalecer el compromiso real de la organización con la Igualdad de Oportunidades, promover el valor de la igualdad de género y crear una cultura acorde con el principio de igualdad en todos los aspectos de la estructura organizativa de la empresa.
- Garantizar la igualdad de trato y oportunidades en el desarrollo profesional de mujeres y hombres, velando por evitar cualquier tipo de discriminación que pudiera surgir en un futuro en los procesos de promoción interna.
- Sensibilizar e informar a la plantilla en materia de conciliación y corresponsabilidad. Para mejorar la presencia equilibrada entre hombres y mujeres se recomienda incrementar la presencia de mujeres y hombres en la organización y fundamentalmente en los puestos en los que están menos representadas/os.
- Fortalecer la igualdad de oportunidades en las políticas de Seguridad y Salud Laboral.
- Prevenir y eliminar cualquier tipo de acoso en el ámbito laboral, promoviendo acciones que aseguren la dignidad e intimidad de hombres y mujeres.
- Asegurar que la comunicación interna y externa promueva una imagen inclusiva e igualitaria de mujeres y hombres, garantizando que los medios de comunicación internos sean accesibles a toda la empresa.

La Comisión de Igualdad realizará seguimientos anuales para analizar el grado de ejecución de las medidas negociadas. El primer seguimiento está planificado para el primer trimestre de 2023.

6.2 Usuarios

6.2.1 Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

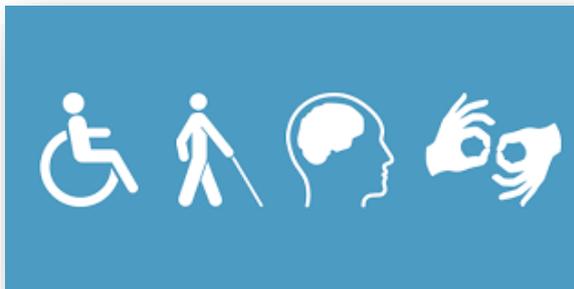
Temas materiales	Diversidad e inclusión
------------------	------------------------

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, así mismo, dispone de una funcionalidad 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 23: Indicadores accesibilidad EMT⁵

INDICADORES	2022
Total paradas	1.108
- Paradas con marquesina	604
- Con paneles led	217
- Sin paneles led	387
- Paradas con poste	504
N.º de paradas adaptadas	989
N.º de paradas con pictogramas	131
% Paradas que disponen de marquesina	54,51%
% Paradas que disponen de poste	45,59%
% Paradas con panel led	19,58%
% Paradas adaptadas (accesibilidad física)	89,26%
% Paradas con pictogramas (accesibilidad cognitiva)	11,82%
% Vehículos dotados de rampa (PMR)	100%

⁵ Datos aportados por el Dpto. de Planificación a fecha 09-01-2023

6.2.2 Medidas para la salud y seguridad de los consumidores

Temas materiales	Seguridad y salud
	Mejora experiencia usuario

Durante 2022 la EMT ha mantenido las medidas adoptadas en 2021 para promover e impulsar la salud y seguridad de los consumidores:

- Mantenimiento del protocolo de actuación frente al COVID-19, adaptándolo a la evolución de la pandemia.
- Mantenimiento de la certificación del protocolo COVID por parte de AENOR hasta finales de año.
- Aplicación del protocolo específico de limpieza y desinfección de material móvil e instalaciones EMT. Desinfección y limpieza diaria de la flota en servicio.
- 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.
- Información de riesgos y medidas preventivas a usuarios/as con campañas informativas tanto en el autobús como a través de campañas informativas activas en medios (RRSS, prensa, radio...).

Junto con las medidas adoptadas para hacer frente a la pandemia, hay que resaltar otras actuaciones puestas en marcha por la organización:

- Plan de coordinación de actividades empresariales: Dentro del Sistema Integrado de Gestión, la EMT tiene implantado un sistema que permite vigilar el cumplimiento de la normativa en materia de PRL a empresas contratistas y subcontratistas, favoreciendo de esta forma la disminución o eliminación de los riesgos laborales en el ejercicio de su actividad.
- Renovación de la flota: la incorporación de vehículos dotados de los últimos avances tecnológicos promueve la calidad, seguridad y confort tanto de los usuarios/as como de los propios trabajadores y trabajadoras. Así mismo, al tratarse de vehículos más ecológicos, disminuyen el impacto ambiental.
- Promoción de la seguridad y salud en el trabajo: el Comité de Seguridad y Salud de la EMT y el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, velan por la adopción de medidas que promuevan la seguridad y salud de viajeros y del personal.
- Dotación de desfibriladores en la flota: EMT mantiene el compromiso de dotar el 100% de los nuevos vehículos de un desfibrilador.

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

Temas materiales	Mejora experiencia usuario
	Reputación y percepción

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 y 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 éstas, 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



Después de una caída en el número de comunicaciones en 2020, debido a la situación de pandemia, la tendencia se ha ido viendo incrementada en los últimos años, con un importante crecimiento a lo largo de 2022, con 3.397, frente a las 2.063 registradas en 2021.

Las 3.397 comunicaciones recibidas en 2022 están clasificadas según la siguiente tipología:

Tabla 24: Total comunicaciones recibidas

	2020	2021	2022
RECLAMACIONES ⁶	52	49	90
QUEJAS	791	842	1.701
SUGERENCIAS	608	656	835
INFORMACIÓN	590	493	746
FELICITACIÓN	21	23	25
	2.062	2.063	3.397



Es de destacar, como el número de comunicaciones recibidas en 2022 ha aumentado significativamente respecto a 2021. En la gráfica se observa que se han incrementado proporcionalmente todas las comunicaciones por tipo y en especial las quejas, que han supuesto el doble que en 2021.

Entre los diferentes motivos de quejas, las que más han crecido son aquellas que anteriormente ya contaban con un porcentaje mayor y que en algunos casos han llegado a alcanzar más del doble, en concreto en los casos de imprecisión, o inexactitud horaria de los autobuses por atrasos y adelantos; alteración de la frecuencia de paso de los autobuses, así como aquellas que indican imprecisión o insuficiencia de la información en la web, App y paneles. Durante el pasado año se ha realizado una renovación tecnológica en los Sistemas de Ayuda a la Explotación lo que ha provocado que durante varios meses convivieran el sistema antiguo con el nuevo. Esto ha provocado que, durante al menos unos meses, la información que se mostraba en los sistemas de información de la EMT como web, App y paneles en las paradas no fuera todo lo precisa como anteriormente y es por este motivo, por lo que se han incrementado este tipo de quejas que esperamos descendan a lo largo de este año.

También han alcanzado grandes aumentos las quejas relacionadas con el trato al cliente, lo que puede deberse al mantenimiento en el transporte público de la necesidad del uso de mascarillas que ha provocado numerosas tensiones tanto entre el personal de conducción y los clientes en el momento del acceso, como durante el viaje debido a clientes que se la quitaban en el interior del autobús.

Los medios a través de los cuales los clientes pueden remitir sus opiniones, quejas y sugerencias son muy diversos: telemáticos, presenciales, propios de la EMT, a través del Ayuntamiento... Las principales vías utilizadas por nuestros clientes son:

⁶ Hojas de reclamaciones Junta de Andalucía

- Formulario WEB EMT ([consultar](#))
- Correo electrónico (clientes@emtsam.es)
- Centro de Atención al Cliente EMT
- Unidad de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento

Tabla 25: Evolución comunicaciones, por procedencia

	2020	2021	2022
Formulario WEB	981	1.167	2.160
Correo electrónico	827	663	950
C.A.C.	120	112	170
Ayuntamiento	112	101	95
Oficinas EMT	15	12	16
OMAC	2	4	2
Of. Málaga Bici	0	0	0
Correo	2	2	1
Est. Autobuses	3	2	1
Centros Control	0	0	1
ORVE	0	0	1
Teléfono	0	0	0
	2.062	2.063	3.397

Con independencia del tipo de comunicación 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 comunicación 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 26: Evolución comunicaciones, por categoría

	2020	2021	2022
Sin codificar	60	58	79
Horarios y Servicios	532	579	934
Incidencias	97	101	130
Material	138	131	169
Títulos de viaje	808	729	1.197
Información	65	74	142
Atención al Cliente	362	391	746
	2.062	2.063	3.397

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.

Del total de comunicaciones recibidas, han sido respondidas 3.354 (el resto no precisaban respuesta por parte de EMT), siendo el plazo de respuesta el siguiente:

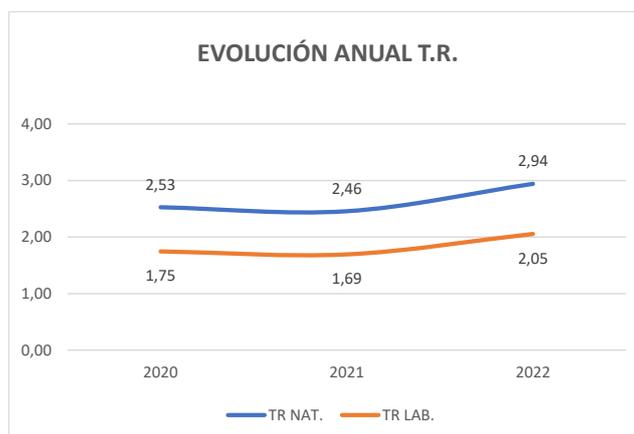


Ilustración 34: Evolución tiempo de respuesta comunicaciones

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 2022 no se ha recibido ninguna comunicación por estas vías. En los últimos 3 años no se ha realizado ningún acto de mediación o conciliación.

Tabla 27: Requerimientos recibidos y tiempo medio de respuesta

	2020	2021	2022
SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO - JUNTA DE ANDALUCIA	0	0	0
REQUERIMIENTOS OMIC	0	0	0
Total	0	0	0

	2020	2021	2022
Tiempo medio de respuesta	0	0	0



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

6.3 Ciudad y comunidad



CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

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

Temas materiales	Empleo y economía
	Reputación y percepción

6.3.1 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 873,16 efectivos, de los cuales el 87,2% residen en Málaga capital y el 12,8% restante en la 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 2022, el 54,73% de los proveedores que se contrataron a través de contratos menores fueron de Málaga y provincia y representaron el 61,02% de la facturación.



Ilustración 35: % de Proveedores locales

A lo largo de 2022, al igual que en años anteriores, 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 igualmente 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 2022 la EMT no ha realizado ninguna acción de patrocinio, habiendo realizado algunas donaciones, como la de 20 autobuses que dejaron de ser útiles para el servicio, a la Asociación Malagueña Tranbus, que desde 2006 se dedica a recuperar y preservar la memoria histórica del transporte de viajeros de la ciudad de Málaga.

De manera económica, las donaciones suponen un total de 5.320,30€ en concreto a:

- Fundación beneficio docente
- Fundación para el estudio de la viabilidad empresarial.
- Cruz Roja
- Deporte Internacional, S.A. Carrera de la Mujer Ciudad de Málaga contra el cáncer
- Asociación Solidaridad Asistencial En Compañía - ASAEC

Junto a estas donaciones, hemos realizado otras, donde queremos destacar algunas como la realizada en noviembre de 2022 de dos autobuses, donados por la EMT, cargados de material humanitario con destino a Ucrania. En concreto se enviaron productos y materiales valorados en 30.000 euros; alimentos no perecederos, material de generación de energía y ropa de abrigo que llegaron en los autobuses, donados por la EMT. Toda esta donación se enmarca en el compromiso de la ciudad de Málaga con el pueblo de Ucrania.



O la realizada también el pasado 5 de noviembre, por el Ayuntamiento de Málaga, a través de la Empresa Malagueña de Transportes (EMT), donde se hizo entrega de un desfibrilador al comedor social de Ángeles Malagueños de la Noche como homenaje al conductor de la EMT jubilado, José Manuel Soto, fallecido el pasado verano mientras colaboraba con



esta entidad sin ánimo de lucro. El alcalde de Málaga, Francisco de la Torre, realizó la entrega de un Desfibrilador (DEA) en el acto homenaje al conductor, en un acto, al que acudieron familiares, numerosos compañeros de trabajo y voluntarios, se descubrió una placa en recuerdo de José Manuel.

Del mismo modo, 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 2022 entre otras la publicación de carteles de forma gratuita dentro del bus para fines sociales:



Manos Unidas
CAMPAÑA CONTRA EL HAMBRE

**NUESTRA INDIFERENCIA
LOS CONDENA
AL OLVIDO**

900 811 888
X Buzón 33439
manosunidas.org

CONTRA EL HAMBRE. ACTÚA

**El cariño
compartido
vale el doble**

No. de 60.000
repartos, así que
está cerca.
Uno de ellos
te espera a ti

Hazte
voluntari@
voluntariosmalaga.org

15 años de
MARENA

11 de marzo | 871 066 837

**CORRE
POR UNA
CAUSA**

**MÁLAGA
CORRE POR LA
AMAZONIA**

20 DE MARZO 2022 • ESTADIO ATLETISMO CIUDAD DE MÁLAGA

10:00 H. - 11:00 H. 11:30 H. - 13:00 H. 13:30 H. - 15:00 H. 15:30 H. - 17:00 H.

www.correporunacausa.es

25th ANIVERSARIO DE LA SUPLENCIÓN
DE LA LEY DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

DALE PUERTA

Abre el primer piso de violencia, esta

www.mujeresdelasgeneraciones.es

Ayuntamiento de Málaga

PLAN MUNICIPAL DE SALUD 2022

Plan Municipal Málaga Ciudad Saludable

**LA SALUD
EN TU MANO**

Ayuntamiento de Málaga

8M 2022

DÍA INTERNACIONAL
DE LA MUJER

**MLG
ESMUJER**

www.8mmalaga.es

Ayuntamiento de Málaga

UNIDOS CONTRA EL CÁNCER

**XIIIº MERCADILLO SOLIDARIO
UNIDOS CONTRA EL CÁNCER**

10 de diciembre 2022 de 12:00h a 19:00h
Calle Alcazabilla, Málaga

**EL VIAJE DE
SUS SUEÑOS**

IMPORTADA PARA
ESCLAVITUD SEXUAL

PAÍS DE ORIGEN
DESCONOCIDO

Cada año miles de mujeres
son arrastradas de manera
involuntaria de sus países
de origen para ser explotadas
como esclavas sexuales.

23 DE SEPTIEMBRE
Solemnidad por la
Explotación Sexual y Tráfico
de Mujeres, Niñas y Niños

Ayuntamiento de Málaga
www.noaltrata.es

DÍA INTERNACIONAL DEL ORGULLO LGTBI
25 de JUNIO • PLAZA DE LA MERCED

**MÁLAGA
ORGULLOSA Y DIVERSA**

18:00h. MANIFESTACIÓN SALIDA PLAZA DE LA CONSTITUCIÓN
19:00h. LECTURA MANIFIESTO PLAZA DE LA MERCED
19:30h. MÚSICA EN DIRECTO, DJ'S, DRAGS
HASTA LAS 00:00h. PLAZA DE LA MERCED

DIVERSIDAD BLANCO JUVENES
AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA



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 2021, debido a la situación provocada por la COVID-19, no fue posible realizar la colaboración que todos los años mantenemos con la Cátedra. La última colaboración fue la “Memoria de actividades e informe de seguimiento 2019-2020”, aprobada en el acta de fecha 21 de septiembre de 2020, donde se puede comprobar todas aquellas actuaciones en la que ha trabajado la cátedra en dicho periodo.

En dicha acta, además, se aprobó por unanimidad, ante la inminente finalización del acuerdo de creación de la cátedra, la prórroga durante un año más de la misma, lo que finalmente se tradujo, en el hecho de que, en junio de 2022, renovamos por un año más la cátedra de transportes con la Universidad de Málaga.

Este año, se ha realizado un estudio sobre la incorporación de un sistema de bicicletas eléctricas en conjunción con el Plan Málaga Litoral para la mejora de la movilidad metropolitana, que pretende mejorar los tiempos de viaje en el área metropolitana del municipio de Málaga, siendo Rincón de la Victoria el municipio elegido. Los resultados arrojados son muy interesantes, a nivel de movilidad y sostenibilidad

6.3.2 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.

En concreto, se le aplica lo dispuesto en el Libro Tercero Título I de la LCSP y en cuanto a la legislación de contratación específica de los sectores especiales RD Ley 3/2020 se le aplicará cuando celebre contratos que se superen determinados umbrales económicos y cuyo objeto esté relacionado con la actividad del transporte que ofrecemos.

Con relación a la gestión de proveedores, en su mayoría se suelen emplear procedimientos abiertos mediante convocatoria pública a fin de facilitar la libertad de acceso y una mayor concurrencia y así mismo se cumple con los principios de publicidad, transparencia de los procedimientos, igualdad de trato entre los licitadores y concurrencia a fin de seleccionar la oferta más ventajosa. Igualmente, conviene añadir que se está optando en muchas licitaciones por la división de lotes a fin de fomentar la participación de pequeñas y medianas empresas.

Por otra parte, se ha de señalar que se está realizando un esfuerzo en adecuar, digitalizar y optimizar la tramitación de los contratos de la empresa, atendiendo al contenido de las normas de contratación del sector público. Así se destaca como logros más relevantes, la puesta en marcha e implementación continua, 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. Siendo además una herramienta muy útil y eficaz para planificar los contratos de la Empresa dada la información que proporciona.

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 Sector Público. Lo que redundará 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.

6.3.3 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 incurso 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.

6.3.4 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.

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.

6.4 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 objetivos, buenas prácticas, experiencias, proyectos innovadores...

En 2022, se han continuado celebrando estas reuniones compartiendo información y buenas prácticas, muy centradas actualmente en la incorporación en las flotas de vehículos eléctricos y reducir al mínimo, las emisiones de CO₂



Comisiones de Trabajo	
Económica-Financiera	»
Compras y Contrataciones	»
N. Tecnologías, Marketing y Calidad	»
Asuntos Jurídicos y Europeos	»
Gestión y Desarrollo de Personas	»
Comunicación y RR. II.	»
Movilidad como Servicio (MaaS)	»
Planificación y Explotación (buses)	»
Material Móvil (buses)	»
Técnica Ferroviaria	»
Material Rodante Ferroviario	»
Operaciones de Modos Ferroviarios	»
Recursos Humanos Modos Ferroviarios	»
Seguridad en la Circulación Ferroviaria	»
Accesibilidad Universal	»
Bicicleta Pública	»
Movilidad y Género	»

Ilustración 36: Comisiones de trabajo ATUC

6.5 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 el Código Ético de la EMT, recoge expresamente dicho compromiso dentro de los valores y principios que recoge:

El comportamiento ético y el respeto por los intereses de las partes interesadas, el respeto a la normativa internacional de comportamiento y el respeto por los derechos humanos, son nuestra máxima en esta materia

Nuestro compromiso con los Derechos Humanos, además, 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



7. ÍNDICE DE REFERENCIAS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Datos relevantes EMT	12
Tabla 2: Comunicación con Grupos de Interés	19
Tabla 3: Impactos EMT y fuentes de información	22
Tabla 4: Evolución parque móvil.....	28
Tabla 5: Evolución emisiones gases contaminantes	29
Tabla 6: Mediciones contaminación acústica.....	29
Tabla 7: Consumo de materias primas	35
Tabla 8: Evolución eficiencia energética	36
Tabla 9: Eficiencia energética sobre viajeros transportados.....	37
Tabla 10: Evolución emisiones Gases Efecto Invernadero	37
Tabla 11: Evolución GEI sobre viajeros transportados	38
Tabla 12: Empleados por sexo, categoría y rango de edad	40
Tabla 13: Contratos temporales e indefinidos por categoría profesional	44
Tabla 14: Contratos a tiempo parcial por categoría	45
Tabla 15: Absentismo 2022	48
Tabla 16: Índices accidentes de trabajo	52
Tabla 17: Accidentes de Trabajo.....	54
Tabla 18: Miembros Comité Empresa	56
Tabla 19: Tiempo de respuesta comunicaciones APP.....	57
Tabla 20: Tiempo medio de respuesta por tipo de comunicación	57
Tabla 21: Evolución indicadores de formación.....	59
Tabla 22: Horas de formación por categoría	60
Tabla 23: Indicadores accesibilidad EMT	65
Tabla 24: Total comunicaciones recibidas	68
Tabla 25: Evolución comunicaciones, por procedencia.....	69
Tabla 26: Evolución comunicaciones, por categoría	69
Tabla 27: Requerimientos recibidos y tiempo medio de respuesta	70

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Evolución Viajeros	11
Ilustración 2: Distribución de viajeros por título de transporte	12
Ilustración 3: Organigrama EMT	14
Ilustración 4: Esquema Política del SIG.....	15
Ilustración 5: Matriz de Materialidad	20
Ilustración 6: Emisiones de partículas por vehículos	29
Ilustración 7: Emisiones de ruidos por vehículos.....	30
Ilustración 8: Residuos no peligrosos	33
Ilustración 9: Residuos Peligrosos	34
Ilustración 10: Proceso depuración agua	35
Ilustración 11: Empleados EMT por sexo	40
Ilustración 12: Plantilla por tramos de edad	41
Ilustración 13: Plantilla por clasificación profesional	41
Ilustración 14: Contratos indefinidos y temporales	42
Ilustración 15: Contratos temporales e indefinidos por sexo.....	42
Ilustración 16: Contratos temporales e indefinidos por rango de edad	42
Ilustración 17: Contratos temporales e indefinidos por categoría profesional	43
Ilustración 18: Contratos a tiempo completo/parcial	45
Ilustración 19: Contratos a tiempo parcial por categoría	46
Ilustración 20: Empleados con discapacidad por sexo	47
Ilustración 21: Empleados con discapacidad por sexo y rango de edad.....	47
Ilustración 22: Índices accidentes de trabajo por sexo	53
Ilustración 23: Evolución Índice de Frecuencia	53
Ilustración 24: Evolución Índice de Gravedad	53
Ilustración 25: Evolución Índice de Duración	53
Ilustración 26: Evolución Índice de Incidencia.....	53
Ilustración 27: Accidentes de trabajo por tipo y sexo	55
Ilustración 28: Comunicaciones APP	57
Ilustración 29: Tipología de las comunicaciones	57
Ilustración 30: Comunicaciones vs. tiempo medio de respuesta	58
Ilustración 31: Nº de alumnos por sexo y rango de edad	59
Ilustración 32: Número de alumnos por categoría y sexo	59
Ilustración 33: Horas de formación por categoría.....	60
Ilustración 34: Evolución tiempo de respuesta comunicaciones	70
Ilustración 35: % de Proveedores locales	71
Ilustración 36: Comisiones de trabajo ATUC.....	79

8. ÍNDICES DE CONTENIDO GRI

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. No ha habido ningún cambio significativo actualmente que haya motivado a realizar una redefinición de la información contenida en este informe.

Este informe no financiero realizado en febrero de 2021 incluye la información social, medioambiental y de gobierno principal correspondiente al año 2020, y se realizará con una periodicidad anual.

La información incluida en este informe va en línea con la información financiera de las Cuentas Anuales de la EMT, para cualquier consulta acerca de este informe la dirección de correo electrónico a la cual dirigirse es clientes@emtsam.es

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Código GRI	Indicador GRI	Título	Ap.
GRI 102	Contenidos generales		
1. Perfil de la organización.			
102-1	Nombre de la organización	Nuestra actividad	1.1
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Trayectoria EMT	1.2
102-3	Ubicación de la sede	Nuestra actividad	1.1
102-4	Ubicación de las operaciones	Nuestra actividad	1.1
102-5	Propiedad y forma jurídica	Nuestra actividad	1.1
102-6	Mercados servidos	Trayectoria EMT	1.2
102-7	Tamaño de la organización	Personas Información fiscal	6.1 4.1
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Personas	6.1
102-9	Cadena de suministro	Ciudad y comunidad	6.3
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Ciudad y comunidad	6.3
102-11	Principio o enfoque de precaución	Gestión ambiental y cambio climático	5
102-12	Iniciativas externas	Carta del Director Gerente	Carta del Director Gerente
102-13	Afiliación a asociaciones	Empresas del sector	6.4
2. Estrategia			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del Director Gerente	Carta del Director Gerente
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Gestión del riesgo: Principales riesgos no financieros Impactos de riesgos	3.4.1 3.4.2
3. Ética e integridad			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Estrategias y políticas de la organización	3
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Estrategias y políticas de la organización Medidas contra la corrupción y el soborno	3 4.2
4. Gobernanza			
102-18	Estructura de gobernanza	Trayectoria EMT	1.2 2

Código GRI	Indicador GRI	Título	Ap.
		Gobernanza, organización y estructura	
102-19	Delegación de autoridad		
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Trayectoria EMT Gobernanza, organización y estructura	1.2 2
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	Estrategias y políticas de la organización Gestión del riesgo: Principales riesgos no financieros Impactos de riesgos,	3 3.4.1 3.4.2
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.		
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Carta del Director Gerente Gobernanza, organización y estructura	Carta del Director Gerente 2
102-24	Nominación y selección del máximo órganos de gobierno.	Trayectoria EMT Gobernanza, organización y estructura	1.2 2
102-25	Conflictos de intereses		
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Estrategias y políticas de la organización Gestión del riesgo: Principales riesgos no financieros Impactos de riesgos	3 3.4.1 3.4.2
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	Gestión de riesgos: Principales riesgos no financieros Impactos de riesgos,	3.4.1 3.4.2
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	Estrategias y políticas de la organización Gestión del riesgo: Principales riesgos no financieros Impactos de riesgos	3 3.4.1 3.4.2
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Estrategias y políticas de la organización	3
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Carta Director Gerente	Carta del Director Gerente
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas		
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas		
102-35	Políticas de remuneración	Personas	6.1
102-36	Proceso para determinar la remuneración.	Personas	6.1
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración		
102-38	Ratio de compensación total anual	Personas	6.1
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		
5. Participación de los grupos de interés			
102-40	Lista de grupos de interés	Estrategias y políticas de la organización	3

Código GRI	Indicador GRI	Título	Ap.
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Personas	6.1
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Estrategias y políticas de la organización	3
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Estrategias y políticas de la organización	3
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Estrategias y políticas de la organización Gestión del riesgo: Principales riesgos no financieros Impactos de riesgos	3 3.4.1 3.4.2
6. Prácticas para la elaboración de informes			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nuestra actividad Trayectoria EMT	1.1 1.2
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Contenido Tabla de referencias Tabla de ref. EINF normativa Índice de contenidos GRI	Pág. 2 7 ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. 8
102-47	Lista de temas materiales	Análisis de materialidad	3.3
102-48	Reexpresión de la información	Índice de contenidos GRI	8
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Índice de contenidos GRI	8
102-50	Periodo objeto del informe	Índice de contenidos GRI	8
102-51	Fecha del último informe	Índice de contenidos GRI	8
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Índice de contenidos GRI	8
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Índice de contenidos GRI	8
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Índice de contenidos GRI	8
102-55	Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI	8
102-56	Verificación externa	Informe de verificación	--
GRI 103: Enfoque de Gestión			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Estrategias y políticas de la organización Gestión del riesgo: Principales riesgos no financieros Impactos de riesgos,	3 3.4.1 3.4.2
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Estrategias y políticas de la organización Gestión del riesgo: Principales riesgos no financieros Impactos de riesgos,	3 3.4.1 3.4.2
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Estrategias y políticas de la organización Gestión del riesgo: Principales riesgos no financieros Impactos de riesgos,	3 3.4.1 3.4.2
GRI 201: Desempeño económico			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Información fiscal	4.1
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Estrategias y políticas de la organización Gestión del riesgo: Principales riesgos no financieros Impactos de riesgos,	3 3.4.1 3.4.2 5

Código GRI	Indicador GRI	Título	Ap.
		Gestión ambiental y cambio climático	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Información fiscal	4.1
GRI 202: Presencia en el mercado			
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Personas	6.1
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Personas	6.1
GRI 203: Impactos económicos indirectos			
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Información fiscal	4.1
203-2	Impactos económicos indirectos significativos		
GRI 204: Prácticas de adquisición			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales		
GRI 205: Anticorrupción			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Medidas contra la corrupción y el soborno	4.2
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Medidas contra la corrupción y el soborno	4.2
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Información sobre el respeto de los DDHH	6.5
GRI 206: Competencia desleal			
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		
GRI 301: Materiales			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Uso sostenible de los recursos	5.3
301-2	Insumos reciclados	Economía circular, prevención y gestión de residuos	5.2
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Economía circular, prevención y gestión de residuos	5.2
GRI 302: Energía			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Eficiencia energética y uso de energías renovables	5.3.1
302-2	Consumo energético fuera de la organización		
302-3	Intensidad energética	Eficiencia energética y uso de energías renovables	5.3.1
302-4	Reducción del consumo energético	Eficiencia energética y uso de energías renovables Cambio climático	5.3.1 5.3.2
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Eficiencia energética y uso de energías renovables Cambio climático	5.3.1 5.3.2
GRI 303: Agua			
303-1	Extracción de agua por fuente	Uso sostenible de los recursos	5.3
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Uso sostenible de los recursos	5.3

Código GRI	Indicador GRI	Título	Ap.
303-3	Agua reciclada y reutilizada	Uso sostenible de los recursos	5.3
GRI 304: Biodiversidad			
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Protección de la biodiversidad	5.3.3
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		
304-3	Hábitats protegidos o restaurados		
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones		
GRI 305: Emisiones			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Contaminación	5.1
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Contaminación	5.1
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Contaminación	5.1
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Contaminación	5.1
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Contaminación	5.1
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) 15	Contaminación	5.1
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Contaminación	5.1
GRI 306: Efluentes y residuos			
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Económica circular, prevención y gestión de residuos Uso sostenible de los recursos	5.2 5.3
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Económica circular, prevención y gestión de residuos	5.2
306-3	Derrames significativos	Económica circular, prevención y gestión de residuos Uso sostenible de los recursos	5.2 5.3
306-4	Transporte de residuos peligrosos	Económica circular, prevención y gestión de residuos	5.2
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Económica circular, prevención y gestión de residuos Uso sostenible de los recursos	5.2 5.3
GRI 307: Cumplimiento ambiental			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Gestión ambiental y cambio climático	5
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Gestión ambiental y cambio climático	5
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Impactos de riesgos Análisis de materialidad Gestión ambiental y cambio climático	3.4.2 3.3 5
GRI 401: Empleo			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Personas	6.1

Código GRI	Indicador GRI	Título	Ap.
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		
401-3	Permiso parental	Personas	6.1
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa			
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo			
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Personas	6.1
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Personas	6.1
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Personas	6.1
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Personas	6.1
GRI 404: Formación y enseñanza			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Personas	6.1
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Personas	6.1
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Personas	6.1
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Personas	6.1
GRI 406: No discriminación			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Personas	6.1
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva			
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo		
GRI 408: Trabajo infantil			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Respeto de los Derechos Humanos	6.5
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 5			
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		

Código GRI	Indicador GRI	Título	Ap.
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas			
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		
GRI 412: Evaluación de derechos humanos			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Respeto de los Derechos Humanos	6.5
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos		
GRI 413: Comunidades locales			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Gestión del riesgo: Principales riesgos no financieros Impactos de riesgos Ciudad y Comunidad	3.4.1 3.4.2 6.3
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	Gestión del riesgo: Principales riesgos no financieros Impactos de riesgos	3.4.1 3.4.2
GRI 414: Evaluación social de los proveedores			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Ciudad y comunidad	6.3
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Gestión del riesgo: Principales riesgos no financieros Impactos de riesgos	3.4.1 3.4.2
GRI 415: Política pública			
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Ciudad y comunidad	6.3
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes			
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Ciudad y comunidad	6.3
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		
GRI 417: Marketing y etiquetado			
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Ciudad y comunidad	6.3
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Ciudad y comunidad	6.3
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Ciudad y comunidad	6.3
GRI 418: Privacidad del cliente 5			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico			
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Medidas contra la corrupción y el soborno	4.2