

Memoria de Sostenibilidad 2024



**Empresa Malagueña de
Transportes, S.A.M.**

www.emtmalaga.es



Camino San Rafael, 97
29006 - Málaga

CONTENIDO

CARTA DEL DIRECTOR GERENTE	4
1. CONOCE EMT	5
1.1 NUESTRA ACTIVIDAD	5
1.2 TRAYECTORIA EMT	6
1.3 DATOS RELEVANTES EMT	7
2. GOBERNANZA, ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA	9
2.1 JUNTA GENERAL	9
2.2 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	9
2.3 DIRECCIÓN GERENCIA	9
2.4 ORGANIZACIÓN	10
3. ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	11
3.1 SEGUIMIENTO Y RESULTADOS DEL PLAN ESTRATÉGICO	12
3.2 COMPORTAMIENTO ÉTICO	13
3.3 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD.....	15
3.3.1 Grupos de interés.....	15
3.3.2 Comunicación con grupos de Interés.....	15
3.3.3 Matriz de materialidad.....	16
3.4 GESTIÓN DEL RIESGOS E IMPACTOS	17
3.4.1 Principales riesgos no financieros.....	17
3.4.2 Impactos de riesgos.....	18
4. ECONOMÍA	20
4.1 INFORMACIÓN FISCAL.....	20
4.2 MEDIDAS CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO.....	23
5. GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO	25
5.1 CONTAMINACIÓN.....	26
5.1.1 Contaminantes químicos: emisiones procedentes principalmente de los vehículos.....	26
5.1.2 Contaminantes acústicos y lumínicos.....	27
5.2 ECONOMÍA CIRCULAR, PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS	29
5.2.1 Residuos No Peligrosos	31
5.2.2 Residuos Peligrosos	31
5.3 USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS.....	32
5.3.1 Eficiencia energética y uso de energías renovables.....	36
5.3.2 Cambio climático	37
5.3.3 Protección de la biodiversidad.....	39
6. SOCIEDAD Y PERSONAS	40
6.1 PERSONAS	40
6.1.1 Tipo de contratación.....	43
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.....	46
6.1.6 Empleados con Discapacidad	47
6.1.7 Organización del trabajo	48

6.1.8	Medidas de Conciliación	49
6.1.9	Seguridad y salud.....	52
6.1.10	Relaciones sociales	56
6.1.11	Participación y consultas del personal.....	58
6.1.12	Formación del personal	60
6.1.13	Igualdad.....	62
6.2	USUARIOS	65
6.2.1	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.....	65
6.2.2	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	69
6.2.3	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	70
6.3	CIUDAD Y COMUNIDAD.....	74
6.3.1	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	74
6.3.2	Subcontratación y proveedores	80
6.3.3	Lucha contra la corrupción y el soborno con proveedores y subcontratas	82
6.3.4	Igualdad, accesibilidad universal de las personas con discapacidad.....	84
6.4	EMPRESAS DEL SECTOR.....	85
6.5	RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS	86
7.	ÍNDICE DE REFERENCIAS	87
8.	ÍNDICES DE CONTENIDO GRI	89

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

Carta del Director Gerente

Estimados grupos de interés,



Es un honor presentar la Memoria de Sostenibilidad 2024 de la EMPRESA MALAGUEÑA DE TRANSPORTES, S.A.M., donde reflejamos nuestro firme compromiso con la movilidad sostenible, la innovación y la responsabilidad social. Como empresa de transporte urbano, entendemos nuestro papel fundamental en la construcción de ciudades más eficientes, inclusivas y resilientes.

Durante este año, hemos realizado una inversión histórica en la transición hacia una flota más ecológica, incorporando 51 nuevos vehículos eléctricos e híbridos que pondremos en funcionamiento en 2025 y optimizando nuestras rutas para reducir las emisiones de carbono. Además, hemos reforzado nuestras políticas de economía circular, minimizando residuos y promoviendo la reutilización de recursos en nuestras operaciones diarias.

En el ámbito social, seguimos priorizando la seguridad y el bienestar de nuestros empleados y usuarios. Hemos fortalecido nuestras iniciativas de formación y salud laboral, así como nuestros programas de inclusión y accesibilidad, garantizando que la movilidad en nuestra ciudad sea un derecho para todos.

La digitalización y la innovación han sido pilares clave en nuestra estrategia de sostenibilidad. Hemos implementado soluciones tecnológicas que mejoran la experiencia del usuario y optimizan la gestión de nuestros recursos, contribuyendo a un transporte urbano más inteligente y eficiente. Prueba de ello es que, en 2024, hemos alcanzado una cifra histórica de viajeros, superando los 50 millones, lo que reafirma la confianza de la ciudadanía en nuestro servicio y la importancia de seguir evolucionando hacia una movilidad más sostenible.

Esta memoria es el reflejo de nuestra transparencia y del diálogo continuo con nuestros grupos de interés. Creemos que la colaboración es fundamental para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y seguiremos trabajando con administraciones, empresas y la comunidad para construir un futuro más sostenible.

Agradecemos a todos los que han formado parte de este recorrido y les invitamos a conocer en detalle nuestros avances y desafíos en esta memoria.

Atentamente,

D. Miguel Ruiz Montañez

Director Gerente

Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M.

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 927 empleados¹ en 2024. Toda la información relativa a la empresa (líneas, horarios, tarifas y títulos, transparencia...) se encuentra disponible a las diferentes partes interesadas a través de nuestra página web: www.emtmalaga.es. La Estación de Autobuses de Málaga, está situada en Paseo de los Tilos, s/n y la información relativa a la estación se puede consultar en la página web: www.estabus.malaga.eu.

En 2024, la EMT ha alcanzado una cifra récord al superar los 50 millones de viajeros. En total han sido 50.612.435, consolidando la recuperación de la demanda y superando los niveles previos a la pandemia. Este resultado refleja un crecimiento sostenido y la confianza de los usuarios en nuestro compromiso con la calidad y la sostenibilidad.

Año	N.º de viajeros	Tendencia (% sobre año ant.)
2022	39.576.660	29,72%
2023	46.780.874	18,20%
2024	50.612.435	8,19%

¹ Efectivos: estadística de la plantilla, relacionando días trabajados / días del mes. El resultado se ve igualmente afectado por el porcentaje de jornada y la asignación al puesto de trabajo.

1.2 Trayectoria EMT



La EMT cuenta con más de 140 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.
- 2002: Nueva dirección con una clara apuesta basada en la orientación al cliente, el empleo intensivo de la tecnología, la mejora de horarios y frecuencia, una intensa renovación de la flota (incorporando vehículos de Gas Natural e Híbridos) y la realización de campañas de comunicación y marketing.
- 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
- 2023: Implantación definitivas del nuevo SAE y puesta en circulación de 20 vehículos 100% eléctricos.
- 2024: EMT alcanza una cifra histórica de viajeros, superando los 50 millones.
- 2024: Inversión histórica en la flota de la EMT para el año 2025: 51 nuevos vehículos eléctricos y eléctricos híbridos.

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 Datos relevantes EMT

Como datos más relevantes a lo largo de 2024, podemos indicar los siguientes:

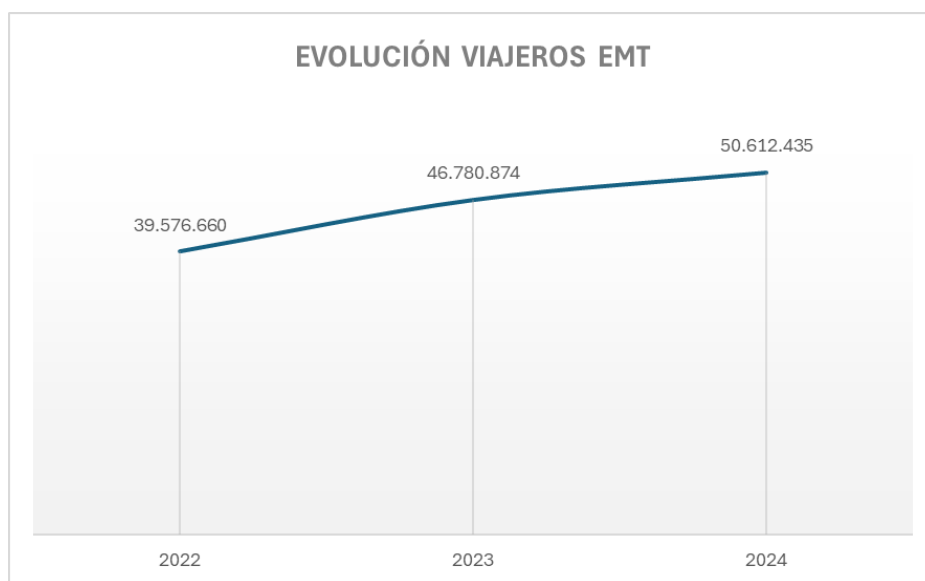


Ilustración 1: Evolución Viajeros

Tabla 1: Datos relevantes EMT

	2023	2024
Km. de red ²	920	922
N.º de líneas ³	49	50
Paradas ⁴	1.115	1.147
% Paradas adaptadas	90,13%	89,54%
% Paradas con pictogramas (accesibilidad cognitiva)	13,36%	13,08%
% Paradas con marquesina	56,05%	54,75%
N.º de viajes realizados en la prestación del servicio	1.362.432	1.380.690
Flota de vehículos ⁵	277	276
Vida media flota (años)	10,5	11,4
Plantilla	902	927
Km recorridos totales	11.972.190	12.298.034
Ratio viajeros/km. en línea	4,27	4,31

En 2024, el volumen de viajeros de la EMT ha alcanzado los 50.612.435 pasajeros. Ha sido un año de crecimiento, donde destacamos el aumento en el número de paradas, viajes realizados, kilómetros totales recorridos, así como el fortalecimiento de la plantilla.

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

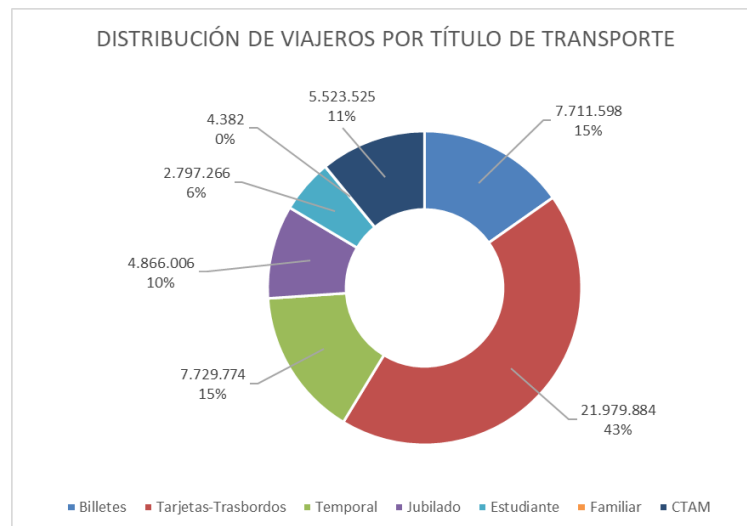


Ilustración 2: Distribución de viajeros por título de transporte

² Datos a 31/12/2024

³ Datos a 16/01/2025

⁴ Datos a 02/01/2025

⁵ Datos a 15/01/2025

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.

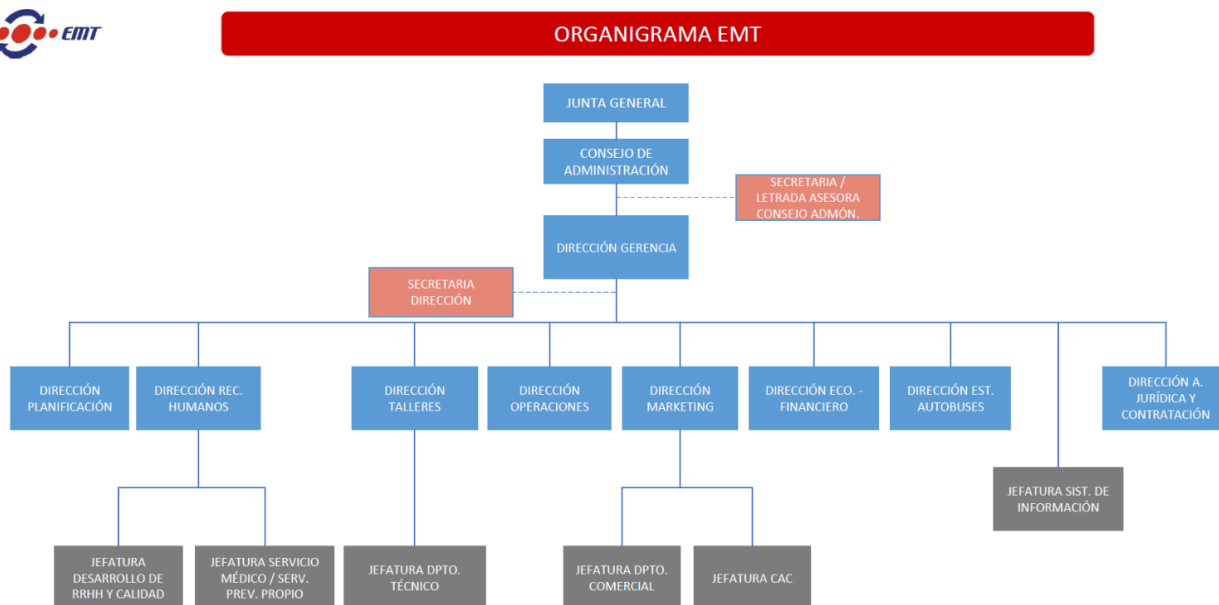
Las personas consejeras serán designadas por la Junta General entre personas especialmente capacitadas. Los miembros de la Corporación formarán parte del Consejo de Administración, en el número que se determine por la Junta General de acuerdo con la Reglamentación aplicable. El número de personas consejeras 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> (dentro del apartado "Accionistas y Consejo de Administración").

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 Ruiz 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 permite 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:



Fecha última revisión: 06/2023

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 Directora 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.

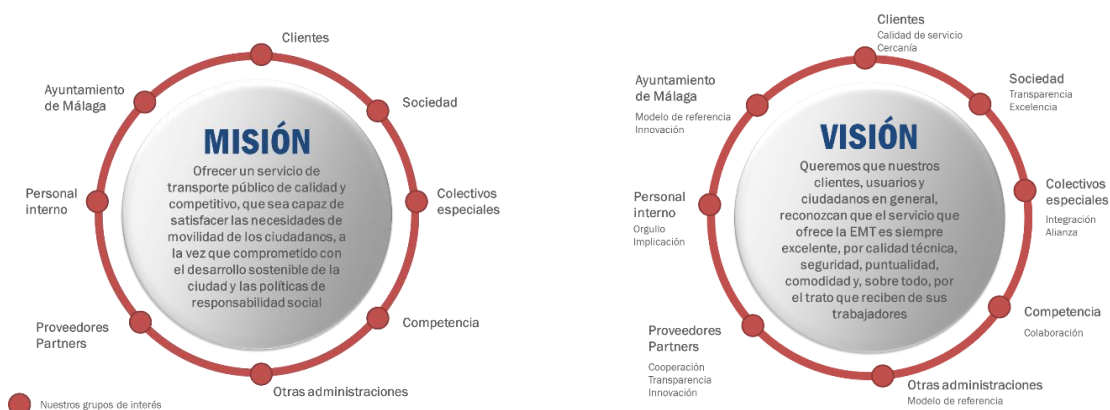


Ilustración 4: Esquema Política del SIG

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, en base a los cuales se han desarrollado los diferentes objetivos y planes de acción. Este plan, aprobado en marzo de 2022, ha tenido una vigencia de 3 años, estableciendo de este modo la hoja de ruta que ha guiado la trayectoria de la empresa en este periodo.

Entre los principales objetivos que se han perseguido en este 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.

Los seis Ejes Estratégicos en los que se ha estructurado el Plan han sido:

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. Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa

Estos ejes, a su vez, llevaban asociados un total de 22 objetivos estratégicos, y 56 medidas específicas, cuya ejecución han permitido a la organización posicionarse como referente en movilidad sostenible en la ciudad de Málaga.

Durante la vigencia de este plan se han realizado revisiones anuales para analizar la 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.

3.1 Seguimiento y resultados del plan estratégico

El año 2024 ha marcado la finalización del Plan Estratégico 2022-2024, tras un período de seguimiento continuo y evaluaciones periódicas. En febrero de 2025, el Comité de Dirección llevó a cabo la revisión final del plan, analizando el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos y el impacto de las acciones implementadas. Como resultado, destacar que se han alcanzado el 68,2% de los objetivos propuestos (15), mientras que el resto de las actuaciones (7) se encuentran en curso.

Los objetivos estratégicos de la organización han estado alineados con los proyectos de transformación gestionados en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y

Resiliencia aprobado por la Comisión Europea. Algunas de las actuaciones más destacadas en este ámbito han sido las mejoras en las paradas de autobús, los proyectos de transformación digital y la renovación de la flota.

A partir de esta evaluación final, se iniciará la elaboración de un nuevo Plan Estratégico que definirá la hoja de ruta de la organización para los próximos años, asegurando la continuidad en la mejora de la gestión y el cumplimiento de nuestros compromisos estratégicos.

A continuación, se presenta de manera gráfica el grado de consecución de los objetivos marcados en el Plan Estratégico 2022-2024:

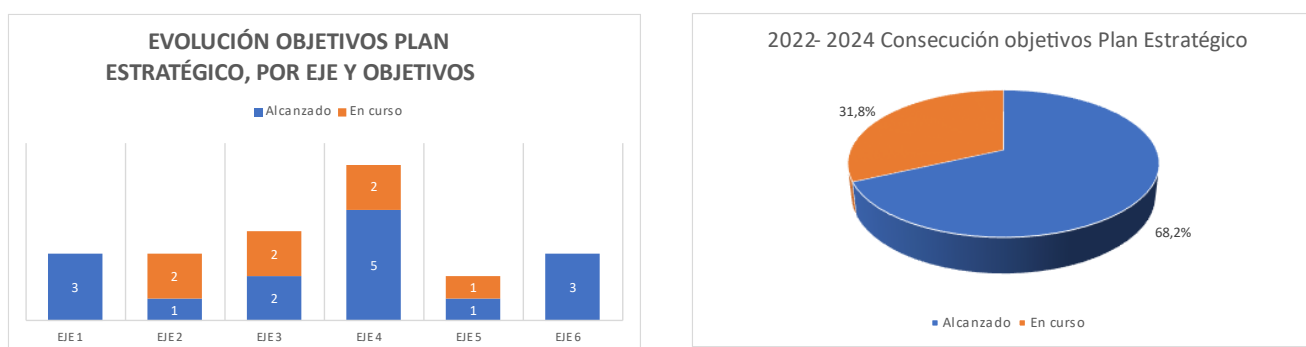


Ilustración 5: Seguimiento del Plan Estratégico

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 organización 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.

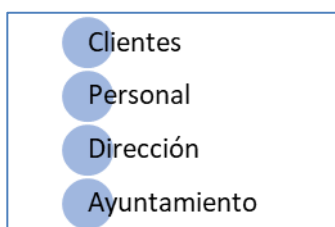
- Cumplimiento con la legislación en general y reglamentación ambiental, de prevención de riesgos y otros compromisos suscritos
- Ética e integridad absoluta
- Respeto constante por las personas y el entorno social
- Respeto al medio ambiente
- Igualdad de derechos y oportunidades
- Transparencia
- Enfoque 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

La identificación y gestión de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés es un elemento clave para el desarrollo de nuestras políticas y la definición del Plan Estratégico, garantizando así una toma de decisiones alineada con las expectativas de nuestro entorno. Como grupos de interés más significativos para la EMT hemos identificado:



El Comité de Dirección ha determinado los grupos de interés más relevantes en función del impacto que la actividad y las decisiones de la organización generan en ellos, así como de la influencia que éstos ejercen sobre la EMT.

Dado que el contexto social, económico y ambiental está en constante evolución, la composición y relevancia de estos grupos se revisa periódicamente para asegurar una respuesta adaptada a los desafíos y oportunidades emergentes. En este sentido, su identificación será nuevamente analizada en el marco del próximo Plan Estratégico.

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 ⇒ PANELES EN PARADAS Y PANTALLAS BUS ⇒ ENCUESTAS ⇒ CAMPAÑAS EN MEDIOS ⇒ ATENCIÓN AL CLIENTE ⇒ RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
----------	---

PERSONAL	⇒ APP DEL EMPLEADO ⇒ 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

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, reuniones, comunicaciones directas, comisiones de trabajo, 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, identificado como temas materiales:

- Mejora de la experiencia de usuario
- Gestión eficiente
- Empleo y economía
- Innovación y nuevas tecnologías
- Seguridad y salud
- Buen gobierno
- Cambio climático
- Diversidad e inclusión

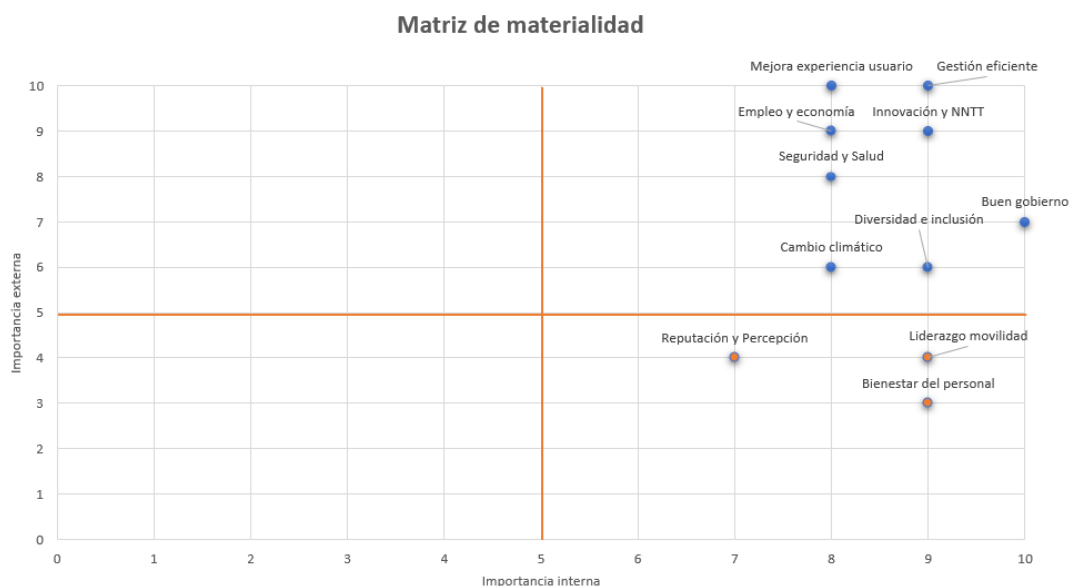


Ilustración 6: Matriz de Materialidad

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 fundamenta en la identificación, evaluación, priorización, prevención y mitigación de riesgos. Los procedimientos y pautas a seguir, así como el análisis del impacto en los diferentes grupos de interés, están alineados con las normas implantadas y certificadas, tales como ISO 9001:2015 de calidad, ISO 14001:2015 de gestión ambiental, ISO 45001:2023 sobre seguridad y salud en el trabajo y SR10 sobre responsabilidad social. Además, contamos con un sistema de cumplimiento (Compliance) que, mediante un análisis de riesgos legales, garantiza el cumplimiento de toda la legislación pertinente.

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.

Lo principales riesgos y oportunidades de la organización están recogidos en una matriz que nos permite decidir cuáles de ellos abordamos con mayor prioridad mediante planes de acción. De todos los identificados en 2024, destacamos aquellos que se han considerado como significativos, desglosándolos según sean a corto, medio o largo plazo (CP / MP / LP)⁶:

⁶ CP Inferior a un año – MP Entre 1 y 3 años – LP – Superior a 3 años

RIESGOS	Afectación en el número de viajeros por la llegada del metro	CP
	Adaptación de la oferta de servicios a la demanda	LP
	Sostenibilidad de la empresa	LP
	Aumento de costes de explotación	CP
	Efectos derivados de la crisis económica	MP
	Control del absentismo	CP/MP
OPORTUNIDADES	Llegada fondos europeos plan de recuperación NGEU	CP
	Mejora y ampliación de instalaciones	LP
	Transformación digital y tecnológica	CP
	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
	Explotación de los datos derivados del nuevo sistema de Monética, SAE y Ticketing	CP
	Aumento de satisfacción del usuario por la adquisición de vehículos nuevos más confortables y respetuosos con el medio ambiente	MP
	Reducción de emisiones de CO ₂	CP
	Adaptación a los mantenimientos y reparaciones de vehículos de nueva tecnologías (híbridos y eléctricos)	MP
	Optimizar proceso de compras	CP
	Financiación procedente de fondos europeos	CP

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 2024, y el tipo de impacto que producen.

Tabla 3: Principales Impactos EMT

Impacto	Relevancia	Tipo de impacto
Transporte público eficiente por una adecuada planificación	Alta ↑	Positivo
Mejora de movilidad de usuarios	Alta ↑	Positivo
Adaptación de las rutas a necesidades de usuarios	Alta ↑	Positivo
Reducción de frecuencia y servicios	Alta ↑	Negativo
Comunicación, tanto a nivel interno como externo	Alta ↑	Positivo
Vehículos adaptados a PMR.	Alta ↑	Positivo
Descongestión del tráfico (menos uso veh. Privado)	Alta ↑	Positivo
Aumento de la movilidad de los usuarios	Alta ↑	Positivo
Cambio climático	Alta ↑	Negativo
Reducción de 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
Medidas de conciliación	Alta ↑	Positivo
Beneficios sociales	Alta ↑	Positivo
Seguridad y salud	Alta ↑	Positivo
Contaminación atmosférica ⁷	Alta ↑	Negativo ↓
Agotamiento de Rec. Naturales ⁸	Alta ↑	Negativo ↓
Aspectos ambientales significativos extraídos de la Declaración Ambiental 2024		

⁷ Procedente de la emisión de gases de combustión de los autobuses

⁸ Derivado del consumo de combustibles fósiles

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 en cumplimiento con las medidas establecidas en el marco normativo de calidad y sostenibilidad, no se dispongan de las ayudas públicas necesarias 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 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.

Tabla 4: Indicadores Económicos

INDICADORES	2022	2023	2024
Ratio Cobertura Subvención déficit explotación / Costes explotación	43,05%	34,79%	33%
Ratio Cobertura de Subvenciones de capital / Inversiones Subv.	47,28%	81,02%	100%

BENEFICIOS OBTENIDOS E IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES

El resultado del ejercicio 2024 arroja un resultado positivo de 386.586,32€ euros.

Los niveles de ocupación registrados durante este ejercicio han sido favorables motivado, por un lado, por la aplicación de los descuentos del 50% en las tarifas de transportes aprobados en el Real Decreto Ley 20-2022, Real Decreto Ley 5-2023 y Real Decreto Ley 8-2023, y por otro, por las reestructuraciones de líneas y mejoras realizadas en la oferta de transporte.

Por otro lado, los precios de los combustibles no han oscilado de forma significativa durante este ejercicio, registrándose una disminución de éstos en el último trimestre del año, lo que ha permitido un ahorro con respecto al importe consignado en presupuesto para esta partida.

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

	2022	2023	2024
RESULTADO DEL EJERCICIO	697.818,76€	2.578.049,54€	386.586,32€

Con respecto a la distribución del resultado obtenido en 2024, se propone destinar dicho importe íntegramente a reservas voluntarias. 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 2024 asciende a 28.923.441,27 €. Esta se compone, por un lado, de la subvención concedida por parte del Ministerio de Transportes por importe de 3.131.311,41 €, y por otro, de la aportación del Excmo. Ayuntamiento de Málaga por importe de 25.792.129,86 €.

Subvenciones de capital

Para la anualidad de 2024, las subvenciones de capital concedidas por el Ayuntamiento de Málaga han sido las siguientes:

- Construcción de embovedado nuevas instalaciones EMT: 1.167.075,03€.
- Ampliación proyecto de suministro e instalación de cargadores eléctricos: 1.731.478,72€.

MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITAL

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 si se cometen 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 2024 la EMT ha realizado dos aportaciones económicas destinadas a entidades sin ánimo de lucro: Asociación Solidaridad Asistencial en Compañía – ASAEC (2.000€) y Centro de Tratamiento Ambulatorio para la Ayuda y Recuperación de Enfermos Alcohólicos - CTA-AREA (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.

El Comité de Cumplimiento designado se reúne periódicamente al objeto de verificar el buen funcionamiento del sistema y tratar, en su caso, cualquier comunicación que haya podido llegar a través del Canal de denuncias de la organización “Canal Ético” (<https://www.emtmalaga.es/es/canal-etico>).

Una vez al año se informa al Consejo de Administración de la existencia o no, de denuncias presentadas por dicho Canal.

Cabe añadir que el modelo de prevención de riesgos penales es revisado y auditado cada dos años para comprobar el funcionamiento de los mecanismos de control y mapa de riesgos. Así consta informe de revisión y de auditoría del periodo 2021-2022 y del periodo 2023-2024.

Así mismo, con la entrada en vigor de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, surge la obligación para algunas entidades, tanto pertenecientes del sector privado como público, de implantar un Sistema Interno de Información con una serie de garantías y exigencias legales en el plazo previsto.

De acuerdo con lo previsto en la norma, recae en el Consejo de Administración de EMT la obligación de implantar el Sistema Interno de Información, recayendo sobre este órgano la responsabilidad de aprobar la Política del SII (art. 5.2.h) Ley 2/2023), la designación de un órgano denominado Responsable del Sistema (art. 8.1 Ley 2/2023) y la aprobación de procedimiento de gestión de las informaciones recibidas (art. 9.1 Ley 2/2023).

A los efectos de dar cumplimiento a la obligación prevista por el art. 8.1 de la Ley 2/2023, el Consejo de Administración, en su sesión de 10 de mayo de 2023 acordó facultar al Director Gerente para la adaptación del Sistema Interno de Información y designar el órgano Responsable del Sistema.

Conforme dicha delegación, se informó al Consejo, que por parte del Director Gerente para dar cumplimiento a la norma legal antes mencionada, se adoptaron los siguientes acuerdos:

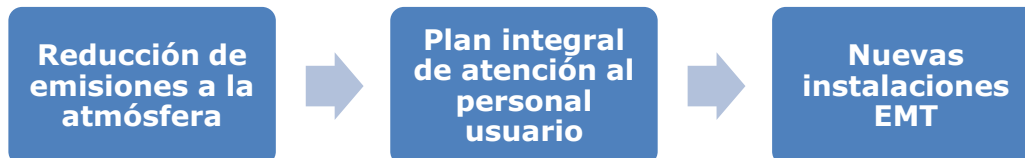
- 1º. Aprobar la política del SII que enuncia los principios generales del SII y defensa del informante.
- 2º. Nombrar un órgano colegiado Responsable del Sistema.
- 3º. Aprobar el procedimiento de gestión de informaciones y tramitación de expedientes.
- 4º La puesta en funcionamiento del canal de denuncia del SII.

Actualmente, EMTSAM tiene implantado su Sistema Interno de Información, al que se puede acceder desde la página web de la empresa (<https://www.emtmalaga.es/es/sii>).

5. GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO

Temas materiales	Cambio climático
------------------	------------------

Dentro del Plan Estratégico de la EMT uno de los ejes estratégicos básicos es la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa, 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:

	AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO - Control y reducción de vertidos. - Minimización de productos químicos utilizados. - Reutilización del agua para el lavado de vehículos. - Planta de depuración y reciclaje de Agua. - Inspecciones bimestrales de control y análisis del vertido de aguas residuales. - Seguimiento y control de buenas prácticas en el uso del agua. - Vertido de aguas residuales a la Red General de Saneamiento (previa decantación y separación de hidrocarburos).		ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE - Suministro eléctrico procedente de energía 100% renovables. - Sustitución de las luminarias a LED. - Apagado y encendido de la iluminación exterior y de talleres mediante interruptor crepuscular. - Apagado y encendido de equipos de climatización mediante reloj horario. - Sectorización de la climatización con equipos Inverter. - Adquisición de Compresor de Aire de Velocidad Variable. - Calentamiento del agua mediante placas solares. - Seguimiento y control de buenas prácticas en el uso de la electricidad.
	PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES - Suministro eléctrico procedente de energía 100% renovables. - Indicadores de seguimiento de consumos y eficiencia. - Renovación del Parque Móvil a vehículos más eficientes y ecológicos - Reutilización del agua para el lavado de vehículos. - Sustitución de luminarias en instalaciones 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. - Cursos de conducción eficiente. - Control y buenas prácticas ambientales.		ACCIÓN POR EL CLIMA - Renovación del Parque Móvil a vehículos más eficientes. - Suministro eléctrico procedente de energía 100% renovables. - Mantenimiento preventivo de la flota de vehículos. - Instalación de mantas fotovoltaicas en los vehículos. - Utilización de Carril Bus. - Fomento del Transporte Público.
	VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES - Reutilización del agua para el lavado de vehículos. - Realización de pruebas de estanqueidad a depósitos de combustible. - Mantenimiento preventivo de la flota de vehículos. - Renovación del Parque Móvil a vehículos más eficientes y respetuosos con el medio ambiente. - Jerarquización en el tratamiento de residuos. - Compras responsables y respetuosas con el medio ambiente.		

Toda la información en materia medioambiental viene recogida en nuestra declaración ambiental la cual es evaluada por una entidad externa independiente para verificar su autenticidad conforme a criterios EMAS, donde junto a los datos de indicadores, vienen detallados también los recursos, cantidades, provisiones y garantías invertidas para prevenir los riesgos ambientales. La última declaración corresponde al año 2024.

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 eléctricos).
- 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 5: Evolución parque móvil

	2020	2021	2022	2023	2024	Diferencia 2020-2024
EURO II	22	17	6	6	6	-73%
EURO III	67	73	71	68	66	-1%
EURO V	51	50	50	49	49	-4%
EURO VI	85	85	85	85	87	2%
HÍBRIDOS	15	25	37	49	48	220%
ELECTRÍCOS	0	0	0	20	20	100%
TOTAL	240	250	249	277	276	15%

En la tabla se observa cómo en los últimos dos años se ha aumentado notablemente los vehículos más ecológicos (Híbridos y Eléctricos) con la incorporación de 31 vehículos híbridos y 20 eléctricos a la flota, así como la disminución de vehículos Euro II.

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 entre el 22 y 29 % en cada uno de los contaminantes.

Tabla 6: Evolución emisiones gases contaminantes

EMISIONES DE GASES CONTAMINANTES (t)						
	2020	2021	2022	2023	2024	Dif. 2020-2024
CO	174	174	151	128	122	-29,88%
HC	51	51	45	38	36	-28,51%
NOx	392	400	364	321	305	-22,13%
Partículas	8	8	7	6	6	-24,19%
TOTAL	625	632	567	494	470	-24,83%

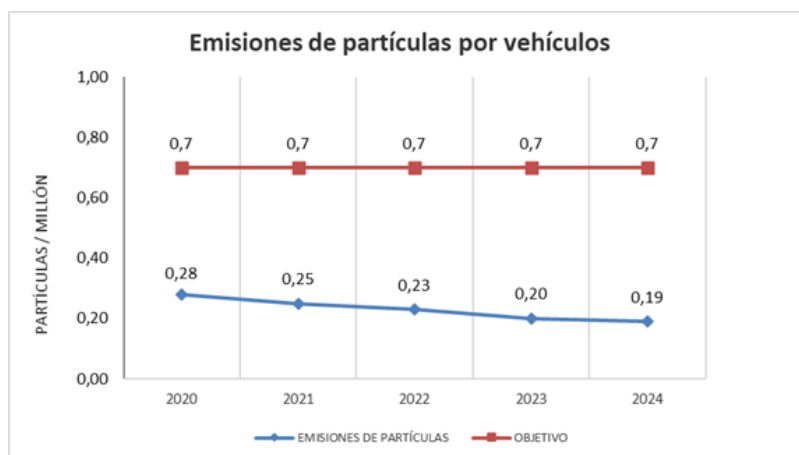


Ilustración 7: Emisiones de partículas por vehículos

5.1.2 Contaminantes acústicos y lumínicos

Contaminación Acústica de Nuestras Instalaciones

Debido al desarrollo de nuestra actividad, en las instalaciones de Camino San Rafael se realizan periódicamente las mediciones de los niveles de presión sonora emitidos al exterior (concretamente cada dos años). 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 24 horas, por lo que, para la medición se considera los tres periodos horarios. La última medición realizada fue el 3 de marzo de 2023, por lo que se ha procedido a realizar una nueva medición el 17 de febrero de 2025. En la siguiente tabla se detallan 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 7: Mediciones contaminación acústica a 17/02/25

PERIODO HORARIO	VALORES MÁXIMOS OBTENIDOS (dBA)	VALOR MÁXIMO PERMITIDO (dBA)
Día	64	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.

En la estación de autobuses de Paseo de los Tilos no se realizan mediciones de los niveles de presión sonora, debido a que la actividad es realizada por otras empresas y no ha habido ninguna incidencia destacable para realizar mediciones de ruido.

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.

En la siguiente tabla de emisiones de ruidos por vehículos se puede observar una variación sensible en el dato de emisiones de ruidos por vehículos en 2024, provocado por la incorporación de vehículos eléctricos. Estos vehículos eléctricos no producen ningún tipo de emisión de ruido, dando lugar, a una disminución muy notable del promedio de emisión de ruidos por los autobuses.

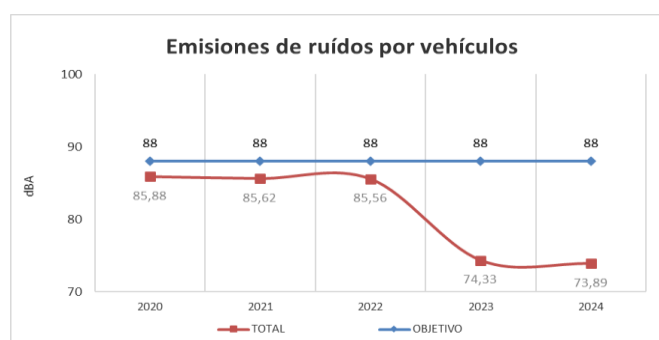


Ilustración 8: Emisiones de ruidos por vehículos

Contaminación Lumínica

Las medidas adoptadas por la EMT, en las instalaciones de Camino de San Rafael y en la estación de autobuses, para prevenir y reducir la contaminación lumínica son las siguientes:

- 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 electricidad en las oficinas centrales a partir de placas fotovoltaicas (Autoconsumo).
- 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 generados, tanto peligrosos como no peligrosos, son generados por las instalaciones de la EMT en Camino San Rafael. En la estación de autobuses no se generan residuos peligrosos, y de residuos no peligrosos no se genera una cantidad destacable para su gestión, dado que la generación de residuos en la estación de autobuses es asimilable a urbano (RAU).

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
Pilas
Vehículos al Final de su Vida Útil (VFU)

Las cantidades generadas y su tendencia en los últimos años, en las instalaciones de Camino San Rafael, es la siguiente:



Ilustración 9: Residuos no peligrosos

El total de residuos no peligrosos generados ha sido de 62 toneladas, lo que equivale a 0,122 t. por viajeros transportados por cada 100.000 habitantes. Este año hemos generado un 27,25% más de toneladas de residuo no peligrosos, que el año anterior, debido a que se ha aumentado la cantidad de chatarra y metales.

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

Las cantidades generadas y su tendencia en los últimos años, en las instalaciones de Camino San Rafael, es la siguiente:

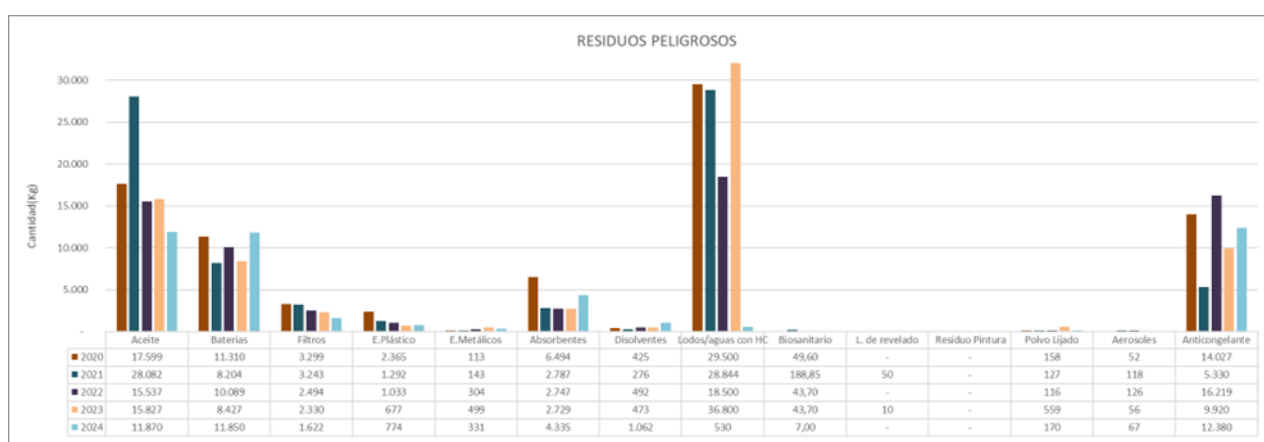


Ilustración 10: Residuos Peligrosos

El total de residuos peligrosos generados ha sido de 45 toneladas, lo que equivale a 0,09 toneladas por viajeros transportados por cada 100.000 habitantes. Este año hemos disminuido un 43% las toneladas de residuos peligrosos con respecto al año anterior, debido a no haber realizado ninguna retirada de lodos/aguas con hidrocarburos.

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 2024, 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.

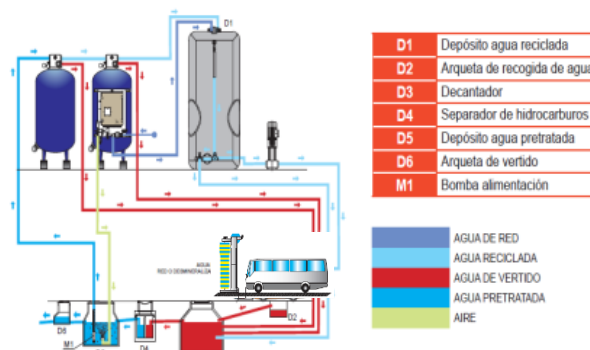


Ilustración 11: Proceso depuración agua

Este 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 8: Consumo de materias primas

Año	Aceite	Carburantes	
		Gasoil	GNC
	(l/100 km)	(l/100 km)	(m3/100 km)
2020	0,14	50,65	83,64
2021	0,19	48,81	0,00
2022	0,15	53,50	-
2023	0,14	58,37	-
2024	0,11	57,77	-
Dif. 2020-2024	-23,64%	14,06%	-

No hay consumo de GNC ya que no disponemos de vehículos GNC. El aceite y el carburante son referidos a las instalaciones de Camino de San Rafael, dado que en el resto de emplazamientos no existe consumo de este tipo de materias primas.

Tabla 9: Consumo de agua y electricidad

Año	Agua				Electricidad					
	Instalaciones		Otros Suministros		Instalaciones		Paquiro		Otros Suministros	
	(m3)	(m3/vt*)	(m3)	(m3/vt*)	(MWh)	(MWh/vt*)	(MWh)	(MWh/vt*)	(MWh)	(MWh/vt*)
2020	5.902	22,85			660	2,56				
2021	5.862	19,21			650	2,13				
2022	9.114	23,02			977	2,47				
2023	8.473	18,11	2.863	6,12	1.268	2,71	19	0,04	54	0,12
2024	6.914	13,66	2.255	4,46	1.095	2,16	1.143	2,26	69	0,14
Dif. 2020-2024	17,15%	-40,22%			65,86%	-15,36%				

* vt: viajeros transportados/100.000 hab.

El consumo de agua se ha dividido en dos bloques, por un lado, se encuentran las Instalaciones que son el Camino San Rafael, CAC y la Estación de Autobuses, y, por otro lado, Otros Suministros que contempla los aseos y/o casetas que posee la EMT por la ciudad de Málaga. En las instalaciones ha habido un incremento notable del agua en comparación al año 2020, debido al aumento de la actividad en la empresa.

Por otro lado, el consumo de electricidad se ha dividido en tres bloques, un bloque igualmente de Instalaciones, comprendiendo Camino San Rafael, CAC, Estación de Autobuses y Autoconsumo en Camino San Rafael y un segundo bloque llamado Paquiro que hace referencia a las instalaciones de calle Paquiro, donde se puede observar el aumento que se ha obtenido a consecuencia de la puesta en marcha de los cargadores eléctricos y carga diaria de los vehículos eléctricos. Por último, se encuentra un tercer bloque llamado Otros suministros, en el que se encuentran agrupados los aseos y/o casetas.

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 en sus instalaciones de Camino San Rafael para su consecución, son:

- Renovación del Parque Móvil a vehículos más eficientes (Híbridos, eléctricos 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, en las instalaciones de Camino San Rafael, 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.
- Instalación de Planta Solar Fotovoltaica en Oficinas Centrales. La instalación ha producido un 3% de la energía necesaria, la instalación se puso en marcha en mayo de 2024.
- 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 2020 – 2024. En la siguiente tabla, la electricidad comprende todas las instalaciones de la EMT, es decir, Camino San Rafael, CAC, Estación de Autobuses, Paquiro (es decir, calle Paquiro) y Otros Suministros (los aseos y/o casetas). En cambio, en los carburantes se hace referencia exclusivamente a las instalaciones de Camino San Rafael.

Tabla 10: Evolución eficiencia energética

Año	Electricidad*	Carburante Gasoil**	Carburante GNC	Carburante Gasolina***	Carburante GLP	EFICIENCIA ENERGÉTICA TOTAL
	(MWh)	(MWh)	(MWh)	(MWh)	(MWh)	(MWh)
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
2023	1.307	68.555	0	25	0	69.886
2024	2.287	65.661	0	24	0	67.972
Dif. 2020-2024	246,41%	24,10%	-100,00%	-6,23%	-100,00%	26,57%

*El apartado de electricidad del año 2023 y 2024 lleva incorporado todos los consumos realizados en todas las instalaciones pertenecientes a la Empresa Malagueña de Transportes.

* En el carburante gasoil se tiene en cuenta la flota de autobuses, vehículos auxiliares e instalaciones de Camino de San Rafael.

** Los consumos de gasolina son de los vehículos auxiliares de las instalaciones de Camino San Rafael.

A continuación, se muestra la evolución del 2020-2023 de la eficiencia energética respecto a los viajeros transportados por cada 100.000 habitantes. Esta tabla está basada y realizada a partir de la tabla anterior Evolución eficiencia energética, considerando los viajeros transportados por cada 100.000 habitantes.

Tabla 11: 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*)
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	0,111	0,00	171,47
2023	2,79	146,54	0,00	0,054	0,00	149,39
2024	4,52	129,73	0,00	0,047	0,00	134,30
Dif. 2020-2024	76,77%	-36,68%	-100,00%	-52,15%	-100,00%	-35,41%

*vt: viajeros transportados/100.000 hab.

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 2020 a 2024, calculadas a través de la metodología de la "Huella de Carbono" en las instalaciones de Camino de San Rafael:

Tabla 12: Evolución emisiones Gases Efecto Invernadero

Emisiones de t CO2 equivalente							
			2020	2021	2022	2023	2024
Alcance 1	Combustibles Fósiles	Instalaciones fijas	9	11	13	17	13
		Desplazamiento vehículos	13.632	15.046	16.954	17.356	16.554
	Emisiones Gases Florados	Climatización	1.407	950	1.029	1.174	1.469
	Emisiones de Proceso	Uso aditivo en base urea	66	70	87	94	80
Alcance 2	Electricidad		0	0	0	0	0
TOTAL (Alcance 1+2)			15.114	16.077	18.083	18.641	18.116

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 una reducción del 3% de las emisiones totales de CO₂ equivalente con respecto al año anterior. El motivo principal ha sido la disminución del consumo de combustible motivado por la puesta en marcha de vehículos eléctricos en el servicio.

A continuación, se muestra la evolución del 2020-2024 de las emisiones de tCO₂ equivalente/ viajeros transportados por cada 100.000 habitantes, en las instalaciones de Camino de San Rafael.

Tabla 13: Evolución GEI sobre viajeros transportados

Emisiones de t CO2 equivalente/ viajeros transportados por cada 100.000 habitantes							
			2020	2021	2022	2023	2024
Alcance 1	Combustibles Fósiles	Instalaciones fijas	0,03	0,04	0,03	0,04	0,03
		Desplazamiento vehículos	52,78	49,32	42,84	37,10	32,72
	Emisiones Gases Florados	Climatización	5,45	3,11	2,60	2,51	2,90
	Emisiones de Proceso	Uso aditivo en base urea	0,26	0,23	0,22	0,20	0,16
Alcance 2	Electricidad		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL (Alcance 1+2)			58,52	52,70	45,69	39,85	35,80

En 2024 se ha producido una reducción del 10%, generado por el aumento de los viajeros transportados y el uso de vehículos eléctricos en el servicio.

HUELLA DE CARBONO

La EMT tiene registrada la Huella de Carbono de su actividad para el alcance 1+2 de los ejercicios 2015 a 2022 y ha solicitado el registro de 2023. 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, en las instalaciones de Camino de San Rafael, 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

 3 SALUD Y BIENESTAR	SALUD Y BIENESTAR - Servicio de prevención propio - Reconocimientos médicos por Convenio - Formación en SST. - Plan anual de formación	 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	EDUCACIÓN DE CALIDAD - Plan anual de formación - Igualdad en el acceso a la formación - Formación sobre personas con diversidad
 5 IGUALDAD DE GÉNERO	IGUALDAD DE GÉNERO - III Plan de igualdad EMT	 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECON. - Servicio de prevención propio - Convenio Colectivo - Evaluación de cumplimiento normativa laboral - Auditorías periódicas (Q, MA, PRL, RS)
 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES - Convenio colectivo propio - III Plan de igualdad EMT	 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS - 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 las diferentes comisiones

establecidas, donde se recogen ideas y se desarrollan coloquios sobre diferentes aspectos de la organización.

NÚMERO DE EMPLEADOS

El número total de trabajadores/as efectivos⁹ durante el año 2024 asciende a **926,9** de ellos 825,76 son hombres (89,09%) y 101,14 mujeres (10,14%).

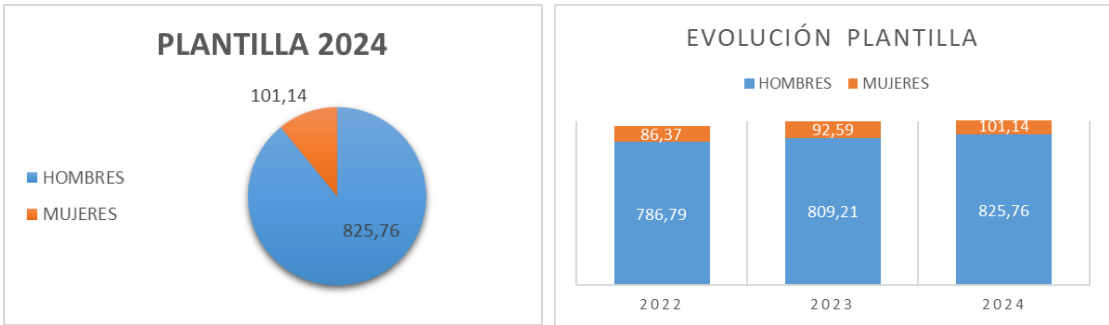


Ilustración 12: Empleados EMT por sexo

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

Tabla 14: Empleados por sexo, categoría y rango de edad

Efectivos 2024	20-29		Total 20-29		30-39		Total 30-39		40-49		Total 40-49		50-59		Total 50-59		60 o más		Total 60 o más		Total general
	Mujer	Varón		Mujer	Varón		Mujer	Varón		Mujer	Varón		Mujer	Varón		Mujer	Varón		Mujer	Varón	
AGENTE UNICO	3,47	7,69	11,16	14,43	75,42	89,85	45,67	294,70	340,38	11,74	226,22	237,95			45,26	45,26					724,60
OFICIALIA 1 OFICIO					6,00	6,00		25,59	25,59	9,24	9,24				1,00	1,00					41,83
OFICIALIA 2 OFICIO					1,00	1,00		14,08	14,08		13,00	13,00			2,50	2,50					30,58
PEON.ESP.REPOSTADO Y REC.	0,71	0,50	1,21	0,96	11,46	12,42	0,75	6,96	7,71		2,00	2,00									23,34
INSPECTOR/A							1,00	10,00	11,00	0,92	6,33	7,25			3,54	3,54					21,79
LICENCIADO/INGENIERO/GRADO	1,00	2,12	3,12		0,67	0,67	2,00	2,00	4,00	2,67	7,56	10,23	0,51	3,00	3,51	2,51					
TECN. TIT GRADO MEDIO		0,60	0,60				3,00	1,73	4,73	4,82	3,67	8,49	1,00		1,00	14,82					
OFICIAL 1. ADMON.							1,92	1,92	3,83	1,83		1,83	1,00	1,53	2,53	8,20					
CONTROLADOR/A CC/AC				1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00		2,00	2,00		1,00	1,00	7,00					
JEFATURA DE EQUIPO								2,30	2,30		2,00	2,00		2,25	2,25	6,55					
OFICIAL 2. ADMON.							0,08	1,92	2,00	0,17	2,26	2,43		0,17	0,17	4,60					
MAESTRIA DE TALLER								1,00	1,00		2,00	2,00		1,00	1,00	4,00					
JEFATURA DE TRAFICO											2,67	2,67		1,15	1,15	3,82					
OFIC.1 OFICIO COCH-T								1,34	1,34		1,00	1,00		0,58	0,58	2,93					
AGENTE UNICO EN FORMACION	0,12	0,54	0,66	0,23	0,74	0,97	0,16	0,50	0,66		0,12	0,12				2,40					
CONDUCTOR/A											2,00	2,00				2,00					
PEONAJE ESPECIAL.											1,87	1,87				1,87					
TECN./A OBRAS PLANIF											1,00	1,00		0,25	0,25	1,25					
DIRECCIÓN-GERENCIA														1,00	1,00	1,00					
JEFATURA DE SECCION											1,00	1,00				1,00					
OFIC.2 OFICIO COCH-T								0,42	0,42					0,42	0,42	0,83					
TECNICO/A INFORMA T.				0,33	0,33						0,33	0,33				0,67					
AUX.SERV.ADM.GENERAL								0,17	0,17		0,17	0,17				0,33					
Total general	5,30	11,45	16,74	15,62	96,61	112,24	55,57	366,64	422,21	22,14	286,43	308,57	2,51	64,64	67,14	926,90					

PLANTILLA POR TRAMOS EDAD			
TRAMOS DE EDAD	2022	2023	2024
DE 20 A 29 AÑOS	4,49	8,73	16,74
DE 30 A 39 AÑOS	109,13	102,52	112,24
DE 40 A 49 AÑOS	446,97	446,12	422,21
DE 50 A 59 AÑOS	254,25	277,35	308,57
DE MÁS DE 60 AÑOS	58,32	67,08	67,14
TOTAL EFECTIVOS	873,16	901,80	926,90

⁹ Efectivos: estadística de la plantilla, relacionando días trabajados / días del mes. El resultado se ve igualmente afectado por el porcentaje de jornada y la asignación al puesto de trabajo.

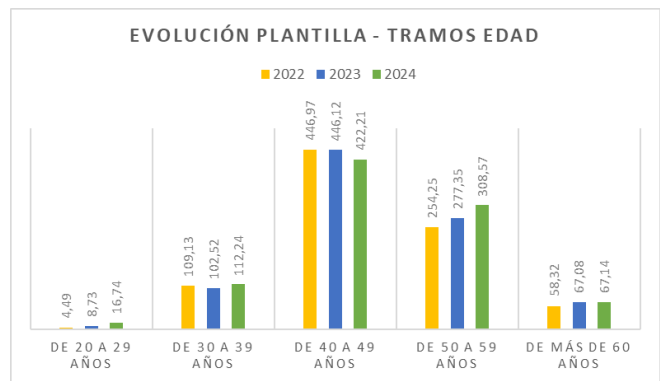
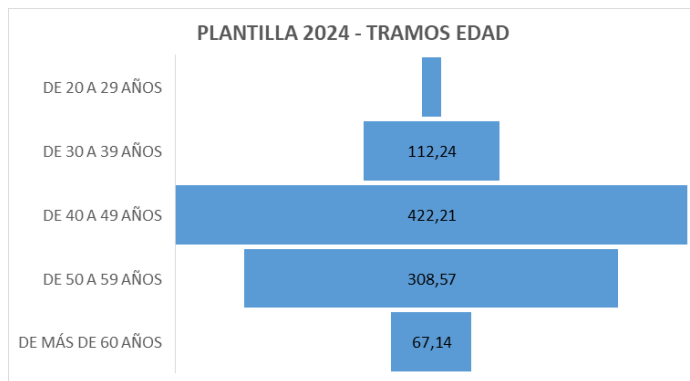


Ilustración 13: Plantilla por tramos de edad

Atendiendo a la distribución de la plantilla por clasificación profesional, la distribución en 2024 ha sido:

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	2022	2023	2024
AGENTE UNICO	686,73	708,60	724,60
OFICIALIA 1 OFICIO	30,23	35,88	41,83
OFICIALIA 2. OFICIO	32,76	32,10	30,58
PEON.ESP.REPOSTADO Y REC.	9,21	21,94	23,34
INSPECTOR/A	23,33	25,98	21,79
LICENCIADO/INGENIERO/GRAD	13,83	13,70	21,51
TECN. TIT GRADO MEDIO	11,50	15,62	14,82
OFICIAL 1. ADMCION	4,50	3,00	8,20
CONTROLADOR/A CC/AC	6,84	7,00	7,00
JEFATURA DE EQUIPO	7,40	6,60	6,55
OFICIAL 2. ADMCION	7,00	6,50	4,60
MAESTRIA DE TALLER	4,00	4,00	4,00
JEFATURA DE TRAFICO	0,50	1,50	3,82
OFIC.1 OFICIO COCH-T	2,00	2,00	2,93
AGENTE UNICO EN FORMACION	1,64	0,54	2,40
CONDUCTOR/A	2,00	2,00	2,00
PEONAJE ESPECIAL	15,37	1,87	1,87
TECN./A OBRAS PLANIF	0,50	1,68	1,25
DIRECCIÓN-GERENCIA	1,00	1,00	1,00
JEFATURA DE SECCION	1,00	1,00	1,00
OFIC.2 OFICIO COCH-T	2,00	2,00	0,83
TECNICO/A INFORMA T.	2,00	2,00	0,67
AUX.SERV.ADM.GENERAL	6,29	5,28	0,33
AUX.TECN.OBRA PLANIF	1,50	---	---
JEFATURA DE SERVICIO	0,03	---	---
LAVADOR/A	---	---	---
LIMPIADOR/A	---	---	---
CC/AC-ENCARGADO	---	---	---
TOTAL EFECTIVOS	873,16	901,80	926,90

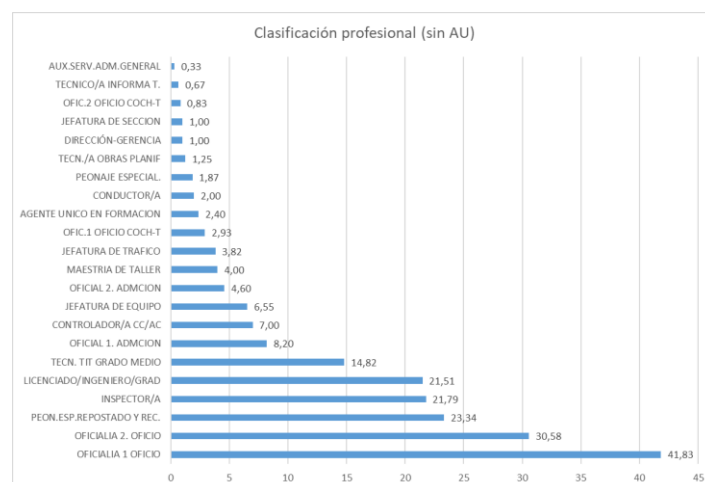


Ilustración 14: Plantilla por clasificación profesional

La Empresa sólo tiene centro de trabajo en Málaga, España y su plantilla está compuesta por personal de nacionalidad española, salvo dos personas, una de nacionalidad rumana y otra de nacionalidad ucraniana.

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 2024, tanto a nivel general, como desagregado por sexo, rango de edad y categoría profesional, ha sido el siguiente:

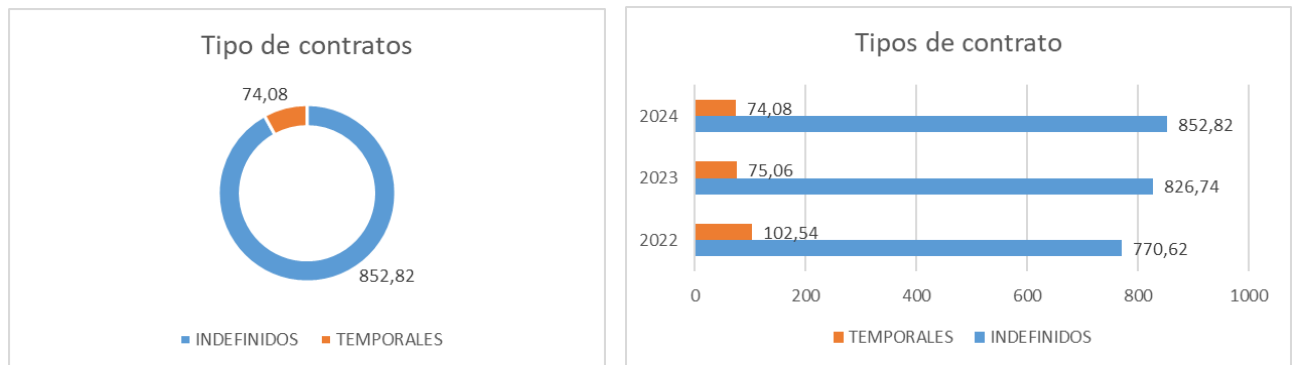


Ilustración 15: Contratos indefinidos y temporales

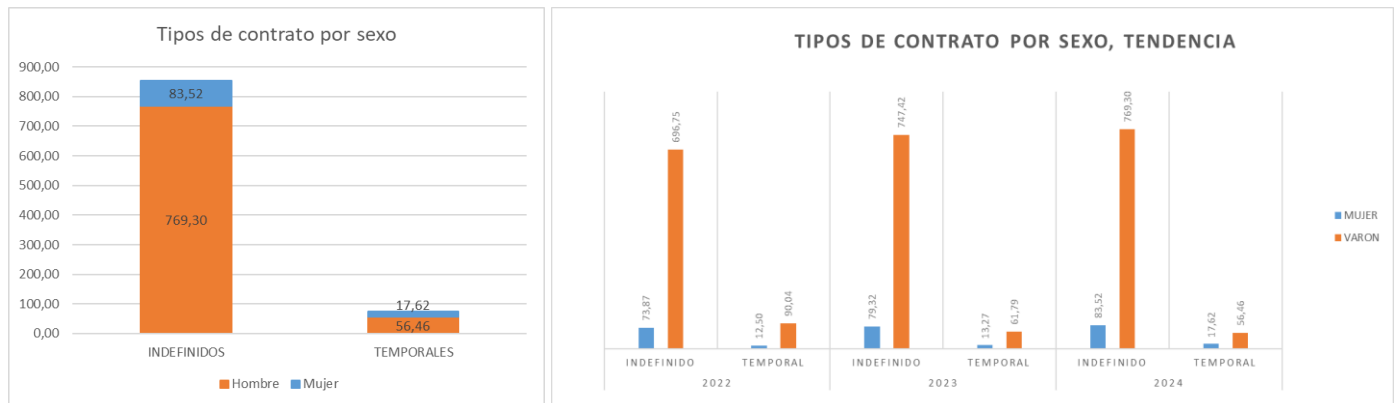


Ilustración 16: Contratos temporales e indefinidos por sexo

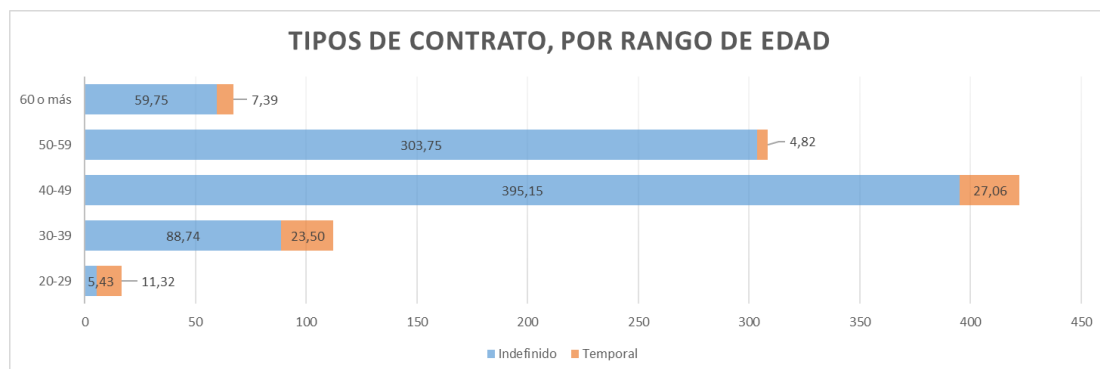


Ilustración 17: Contratos temporales e indefinidos por rango de edad

A continuación, detallamos los contratos temporales e indefinidos por **categorías profesionales**:

Tabla 15: Contratos temporales e indefinidos por categoría profesional

	INDEFINIDOS	TEMPORAL	TOTAL
AGENTE ÚNICO	661,03	63,57	724,60
OFICIALÍA 1 OFICIO	40,01	1,82	41,83
OFICIALÍA 2 OFICIO	29,22	1,36	30,58
PEON. ESP. REPOSTADO Y REC.	23,34		23,34
INSPECTOR/A	20,96	0,82	21,79
LICENCIADO/INGENIERO/GRADO	18,82	2,69	21,51
TECN. TIT GRADO MEDIO	14,57	0,25	14,82
OFICIAL 1. ADMÓN..	8,10	0,10	8,20
CONTROLADOR/A CC/AC	7,00		7,00
JEFATURA DE EQUIPO	6,30	0,25	6,55
OFICIAL 2. ADMÓN..	4,17	0,43	4,60
MAESTRÍA DE TALLER	4,00		4,00
JEFATURA DE TRAFICO	3,67	0,15	3,82
OFIC.1 OFICIO COCH-T	2,93		2,93
AGENTE ÚNICO EN FORMACION		2,40	2,40
CONDUCTOR/A	2,00		2,00
PEONAJE ESPECIAL	1,87		1,87
TECN./A OBRAS PLANIF	1,00	0,25	1,25
DIRECCIÓN-GERENCIA	1,00		1,00
JEFATURA DE SECCION	1,00		1,00
OFIC.2 OFICIO COCH-T	0,83		0,83
TÉCNICO/A INFORMAT.	0,67		0,67
AUX.SERV.ADM.GENERAL	0,33		0,33
	852,82	74,08	926,90

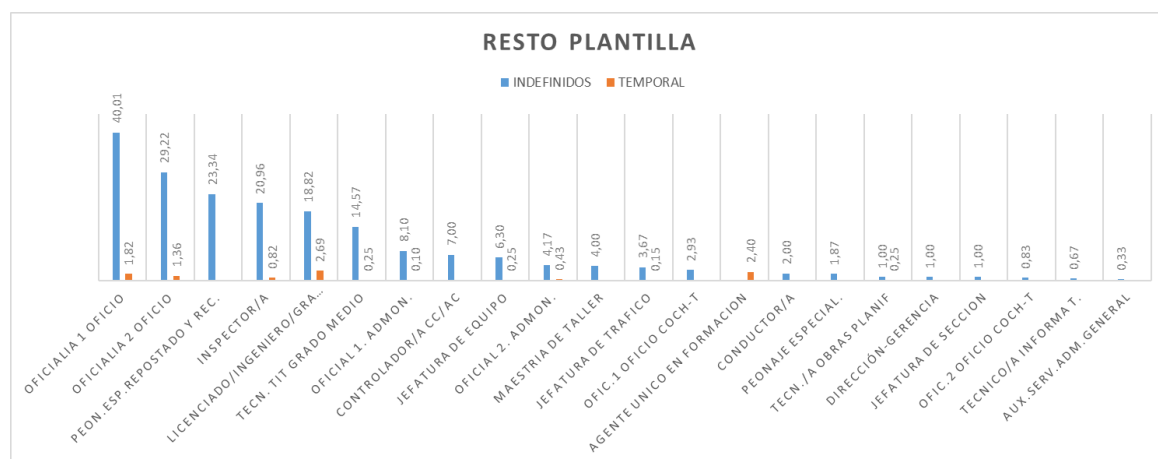


Ilustración 18: Contratos temporales e indefinidos por categoría profesional

Contratos a tiempo completo y tiempo parcial

Si analizamos los contratos en 2024, según su duración, se obtienen los datos siguientes:

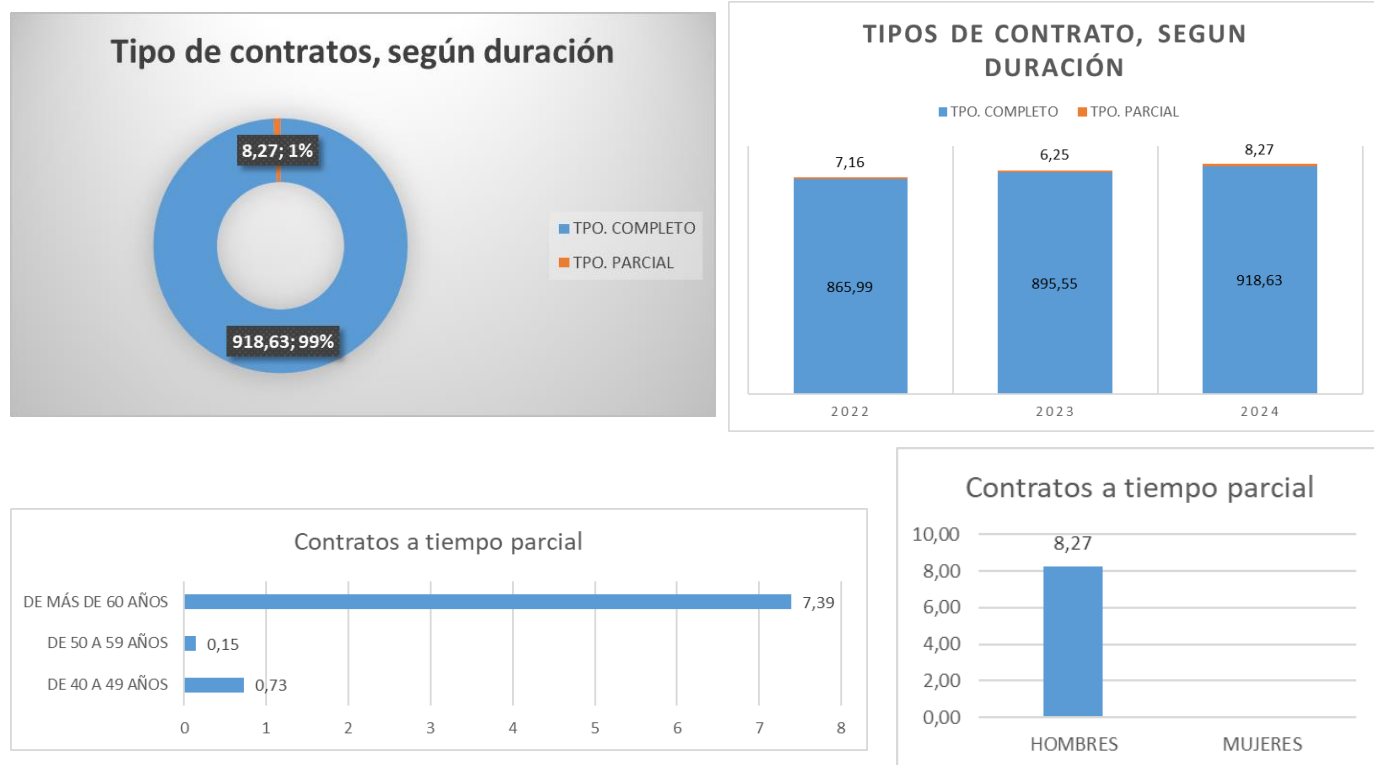


Ilustración 19: Contratos a tiempo completo/parcial

De los 8,27 contratos a tiempo parcial, 5,32 corresponden a **Agentes Únicos** y el resto, según se indica en la tabla siguiente:

Tabla 16: Contratos a tiempo parcial por categoría

CONTRATOS A TIEMPO PARCIAL POR CATEGORÍA	N.º EFECTIVOS
AGENTE UNICO	5,32
INSPECTOR/A	0,82
JEFATURA DE EQUIPO	0,55
OFICIALIA 2 OFICIO	0,50
OFICIALIA 1 OFICIO	0,43
TECN./A OBRAS PLANIF	0,25
JEFATURA DE TRAFICO	0,15
OFICIAL 2. ADMON.	0,15
OFICIAL 1. ADMON.	0,10
TOTAL	8,27

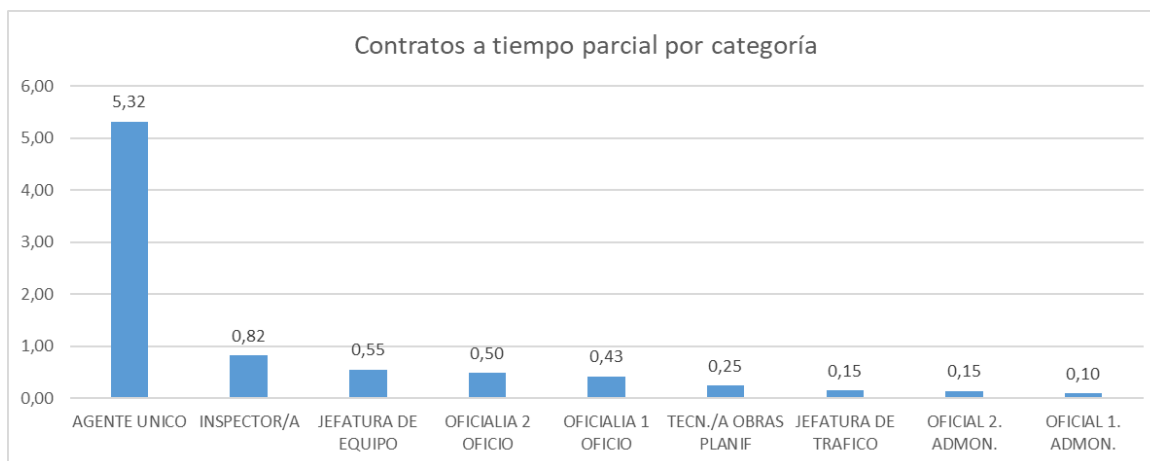


Ilustración 20: Contratos a tiempo parcial por categoría

6.1.2 Número de despidos

Durante 2024 no se ha producido ningún despido.

6.1.3 Brecha Salarial

Actualmente la brecha salarial en la organización se sitúa en el **2,79%**. 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, accediendo al apartado "Económico": <https://www.malaga.eu/el-ayuntamiento/organizacion-municipal/personal-directivo/ficha-responsable/?idResponsable=52>

En 2024 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, ya que existen departamentos en los que la prestación de servicios se realiza a lo largo de las 24 horas del día durante 365 días del año. En este contexto, las necesidades de desconexión digital tienen que

adaptarse a las circunstancias especiales de cada departamento y actividad. En 2024 se ha creado un grupo de trabajo a nivel sectorial (Comisión de Gestión y Desarrollo de Personas de Atuc) en el que, dado que las necesidades de las empresas que lo integran son similares, se puedan desarrollar las bases de procedimientos y protocolos que contemplen buenas prácticas, siendo los protocolos de desconexión laboral uno de los que se han incluido en su ámbito de actuación. Durante 2025 dispondremos de resultados y conclusiones que permitan ser adaptados a las necesidades de cada empresa.

Conforme al Convenio, se han tomado medidas para una compensación por trabajo a distancia-digitalización para Administración, de manera que, a partir de 2024, el personal del Departamento de Administración percibirá una compensación por el importe establecido en la tabla salarial del anexo I del Convenio.

6.1.6 Empleados con Discapacidad

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

En las bases de las convocatorias públicas para cubrir vacantes en la organización se establecen cuotas de reserva para personas con discapacidad. Concretamente, el 7% de las plazas ofertadas se reserva para su cobertura por personas con discapacidad reconocida igual o superior al 33%; de ellas, el 2% por personas con discapacidad intelectual y el 5% restante para ser cubiertas por personas que acrediten otro tipo de discapacidad.

En 2024 la empresa ha tenido en plantilla 12 trabajadores/as con discapacidad, que sobre los 993,09 empleados¹⁰ de media que ha tenido en el año, representan un 1,21%.



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, 2023 y 2024 (aportación económica a Fundación ADECCO para adopción de medidas en favor de las personas con discapacidad).

¹⁰ Número de trabajadores según cálculo establecido en la Ley General de Discapacidad.

En este sentido, durante 2024 se ha puesto en marcha el Plan Familia, un programa de la Fundación Adecco cuyo fin ha sido ayudar a familiares de trabajadores y trabajadoras de la EMT con alguna discapacidad a desarrollar competencias, habilidades y autonomía para que en el futuro puedan desarrollar una actividad laboral.

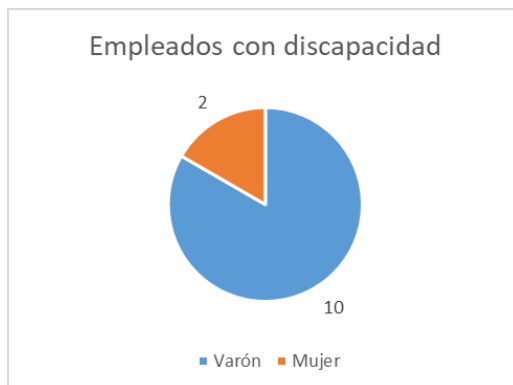


Ilustración 21: Empleados con discapacidad por sexo

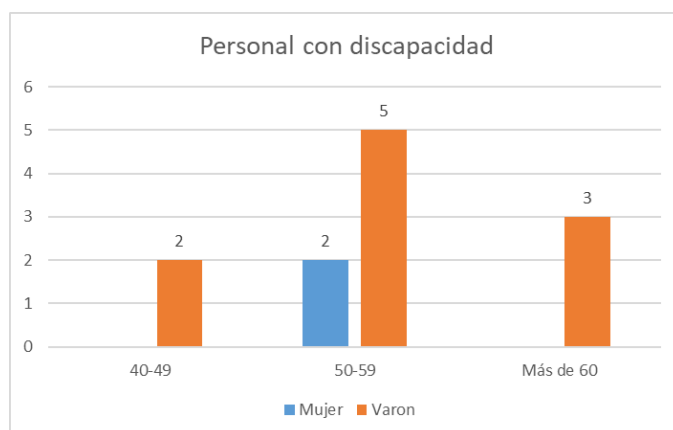


Ilustración 22: Empleados con discapacidad por sexo y rango de edad

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 2024 han sido los siguientes:

Tabla 17: Absentismo 2023

Días Absentismo	Horas Absentismo ¹¹	Absentismo laboral
28.476	213.570	8,09 %



El índice de absentismo general en el 2024 en la empresa ha sido de 8,09%, algo superior al año 2023 que fue de 7,73%.

El incremento en el absentismo de los últimos años se debe fundamentalmente a la duración media de los procesos de incapacidad temporal por contingencias comunes, debido 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. Se han detectado, además, en los últimos años, un incremento de las bajas relacionadas con temas psicológicos (estrés, ansiedad, depresión...). Otro de los factores identificados ha sido la percepción de protección o 'blindaje' que algunos trabajadores consideran que tienen al encontrarse en situación de IT, lo que puede llevar a una prolongación innecesaria de los periodos de baja, afectando tanto a la productividad general de la empresa como a la eficiencia de los recursos destinados a la cobertura de estas ausencias.

6.1.8 Medidas de Conciliación

Temas materiales

Bienestar trabajador

La igualdad y la conciliación son fundamentales para el desarrollo de un entorno laboral que se adapte a las necesidades de conciliación laboral, personal y familiar de los trabajadores y las trabajadoras, y al mismo tiempo sea un entorno justo, productivo y equilibrado.



¹¹ Las horas de absentismo se han calculado multiplicando los días de absentismo por 7,5 horas (jornada laboral).

La Empresa Malagueña de Transportes, SAM, promueve las políticas que garanticen la igualdad de oportunidades para todas las personas trabajadoras, sin importar su género, origen, o cualquier otra característica personal. Para ello, durante el año 2024 se ha realizado un especial esfuerzo en fomentar la conciliación entre la vida personal y profesional con el objetivo de mejorar el bienestar y aumentar la satisfacción en el trabajo.

A tal efecto, ha sido necesario un esfuerzo adicional realizándose convocatorias específicas de la comisión de igualdad centradas en conciliación, que han contribuido a encontrar las mejores soluciones a las peticiones de conciliación laboral, personal y familiar de la plantilla, que garantizan una adecuada atención de las necesidades de las personas trabajadoras en materia de conciliación, considerando las circunstancias organizativas de la empresa.

En la EMT existen distintas medidas de conciliación que mejoran la legislación vigente, establecidas en el Convenio Colectivo, III Plan de Igualdad y acuerdos en esta materia, encaminadas a avanzar en la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de toda la plantilla. Podemos resumir el uso de dichas medidas por parte del personal de la empresa durante el año 2024 de la siguiente forma:

- **Unión del Permiso de nacimiento y cuidado del menor/Permiso de Lactancia y las vacaciones:** Durante el año 2024, esta medida ha sido disfrutada por un total de 13 personas trabajadoras, 7 conductores-perceptores (Agentes Únicos) y 1 trabajadora y 5 trabajadores del Departamento de Taller.
- **Vacaciones conjuntas con el cónyuge o pareja:** destacar que con las últimas convocatorias de bolsas de trabajo para Agente Único/Peonaje Especializado de Repostado y Recarga, de los años 2022 y 2024, se han incorporado personas trabajadoras con cónyuges en la empresa, lo que ha aumentado significativamente el número de parejas dentro de la plantilla, que ha supuesto un progresivo incremento de las solicitudes de conciliación familiar y laboral. Dentro de las medidas de conciliación que contempla la EMTSAM, está la opción para las parejas de personas trabajadoras de la empresa que lo deseen, de solicitar la coincidencia de sus vacaciones con las de su pareja. Durante el año 2024, han disfrutado esta medida 27 parejas (54 personas trabajadoras) de las cuales, 25 parejas son del departamento de Operaciones y 2 parejas formadas por personal de Operaciones y Administración.

Igualmente, una de las medidas más demandadas para la conciliación familiar y laboral dentro de la plantilla de la EMTSAM, es el **disfrute a petición propia, del mismo cuadrante de descanso que sus parejas**, con un total de 48 personas trabajadoras (24 parejas) del Departamento de Operaciones que han disfrutado esta medida durante el año 2024.

- La empresa tiene un compromiso con sus trabajadores y trabajadoras de realizar **certificados de empresa garantizando el compromiso con las políticas de conciliación de la vida familiar, laboral y personal**: Este certificado es expedido por la empresa a petición de las personas trabajadoras que lo soliciten, de manera que puedan presentarlo en una tramitación judicial contencioso familiar. En 2024, se expidieron un total de 5 certificados, 1 a una trabajadora y el resto a trabajadores.
- **Reducciones de jornada por cuidado de menores o guarda legal**: Durante el año 2024 un total de 20 personas trabajadoras disfrutaron en algún momento de una reducción de jornada para atender a menores de 12 años a su cargo. Dicha medida ha sido disfrutada por un total de 9 mujeres, de las cuales 8 son conductoras-perceptoras (Agentes Únicos) y 1 trabajadora perteneciente a administración, y un total de 11 hombres de los cuales 10 son conductores-perceptores (Agentes Únicos) y un Peón Especializado del departamento de Taller.
- **Reducción de la jornada por cuidado de menores con cáncer o enfermedad grave**: Durante el año 2024 un total de 5 personas trabajadoras han mantenido todo el año una reducción de jornada del 99% para el cuidado de sus hijos/as por enfermedad grave. De estas 5 personas, 3 son mujeres y 2 son hombres.
- **Reducción de jornada por cuidado de ascendiente**: En el año 2024, dos mujeres se han beneficiado de esta medida, 1 trabajadora de Administración y 1 trabajadora del Departamento de Operaciones (Agente Único), que han reducido sus jornadas de trabajo para el cuidado de ascendientes.
- **Adaptaciones y reordenaciones de la jornada**: Todos los Departamentos de la empresa trabajan para que esta medida pueda ser compatible con las necesidades del servicio diario que presta la EMTSAM a la ciudad de Málaga. Durante el año 2024, se han concedido un total de 93 adaptaciones de jornada vinculadas con la conciliación familiar. Concretamente, estas adaptaciones de jornadas las han disfrutado 26 mujeres y 55 hombres del Departamento de Operaciones, con categoría profesional de Agentes Únicos (conductores/as-perceptores/as), y 12 trabajadores pertenecientes al Departamento de Taller. Además de las adaptaciones y reordenaciones de jornadas mencionadas, los distintos departamentos de la empresa facilitan a todo el personal que lo solicita, cambios puntuales para la conciliación de la vida familiar y laboral, favoreciendo el ejercicio de la corresponsabilidad, todo ello, sin que se afecte el servicio público que presta la empresa, ni al resto de personas trabajadoras.
- **Licencias no retribuidas**: Se concedió durante el año 2024 una licencia no retribuida por conciliación familiar.
- **Permisos Parentales**: Durante el año 2024 han disfrutado del permiso parental un total de 9 personas trabajadoras, todos ellos hombres pertenecientes al Departamento de Operaciones.
- **Excedencias voluntarias reducidas**: El convenio colectivo de la EMTSAM, establece y regula la excedencia voluntaria de hasta dos meses sin sueldo. El

pasado ejercicio se concedieron un total de 16 excedencias voluntarias reducidas, de la cuales 6 fueron disfrutadas por trabajadoras y 10 por trabajadores.

Todos los Departamentos de la empresa trabajan para que esta medida pueda ser compatible con las peculiaridades del servicio diario.

6.1.9 Seguridad y salud

Temas materiales	Seguridad y salud
	Bienestar trabajador/a



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 el ejercicio 2024 se han mantenido los recursos humanos y técnicos disponibles, habiéndose centrado las actuaciones en la digitalización y simplificación de los procesos del área de seguridad y salud.

En la auditoría reglamentaria realizada por AENOR al Sistema de Prevención de Riesgos Laborales en 2024, 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 EMTSAM se considera eficaz en su totalidad, cumpliendo con las obligaciones establecidas en la normativa de prevención de riesgos laborales y permitiendo 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.

En este sentido se han realizado actividades específicas en cuanto a la revisión del plan de prevención, identificación y evaluación de riesgos higiénicos, implantación de un protocolo de actuación ante fenómenos meteorológicos adversos, revisión de los protocolos y planes de emergencia de los distintos centros de trabajo, y revisión de los criterios y contenidos de la formación en materia de seguridad y salud del personal de nuevo ingreso.

Además, se ha profundizado en el análisis de los nuevos riesgos laborales que supone la incorporación de vehículos eléctricos en nuestra flota, tanto en las actividades propias de conducción del vehículo, como en los procedimientos de mantenimiento y reparación. Se han evaluado los procesos y puestos de trabajo, y se han revisado los procedimientos específicos de seguridad en las tareas de reparación y recarga de estos vehículos. Para integrar estas actividades se ha proporcionado formación e información que mejore las competencias de nuestro personal en esta nueva tecnología.

Otra línea de trabajo ha sido la revisión del proceso de coordinación de actividades empresariales, con el fin de garantizar la seguridad de las empresas externas que acceden a nuestros centros de trabajo, controlar los riesgos que puedan generar en nuestras instalaciones, y verificar que cumplen con los requisitos legales pertinentes.

En el apartado de gestión preventiva, se ha continuado con la implantación de herramientas y aplicaciones que facilitan la gestión del área de seguridad y salud, tanto en las especialidades técnicas como en la sanitaria. Estas herramientas mejoran y simplifican los procesos de gestión, y facilitan el flujo de información entre las distintas partes interesadas. Destacamos la consolidación del **PORTAL INTERNO DE PREVENCIÓN**, herramienta que ha mejorado los procesos de comunicación y puesta a disposición del todo el personal de documentación técnico-sanitaria de su puesto de trabajo.

Desde el Servicio Médico se ha continuado con la implantación de campañas y programas de promoción de la salud, y la adopción de hábitos saludables.

Accidentes de Trabajo

El Servicio de Prevención Propio de la EMT ha realizado la investigación y análisis 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.

Los resultados obtenidos en 2024, con relación a los índices de accidentes de trabajo han sido:

Tabla 18: Índices accidentes de trabajo

Índices de accidentes de trabajo 2024	General
Índice de frecuencia de accidentes en jornada de trabajo con baja	17,53
Índice de gravedad	1,05
Índice de incidencia de accidentes en jornada de trabajo con baja	28,09
Índice de duración	42,39

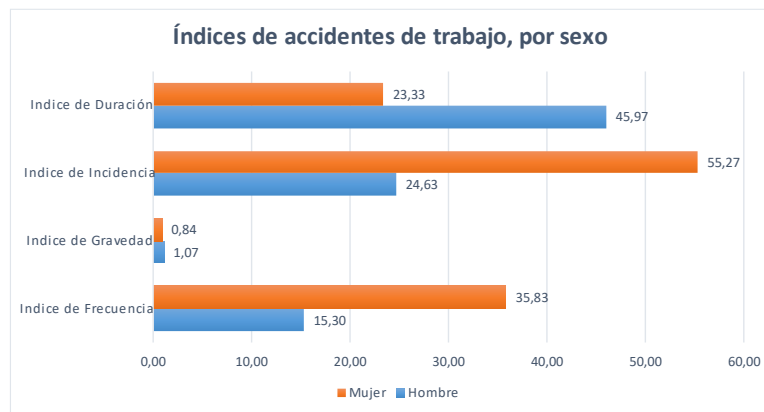


Ilustración 23: Índices accidentes de trabajo por sexo

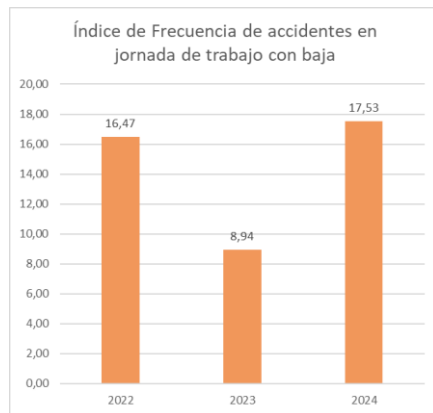


Ilustración 24: Evolución Índice de Frecuencia

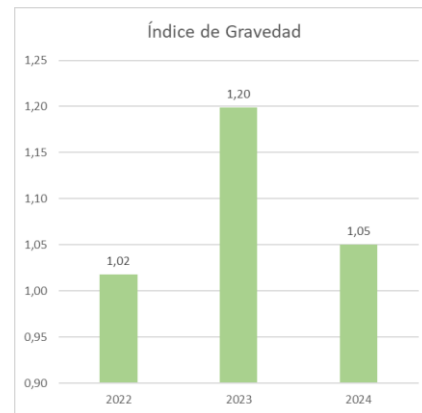


Ilustración 25: Evolución Índice de Gravedad



Ilustración 27: Evolución Índice de Incidencia

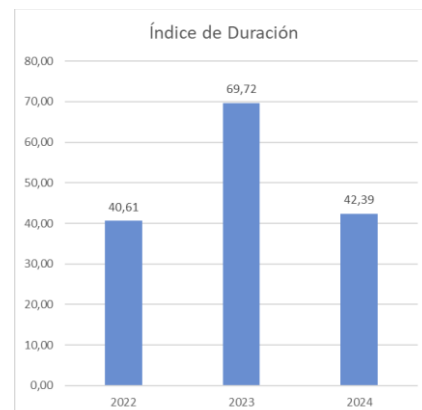


Ilustración 26: Evolución Índice de Duración

Todos los accidentes en 2024 en jornada de trabajo han tenido consideración de leve por el grado de lesión.

En este año 2024 se ha visto incrementada la frecuencia y la incidencia de accidentes en jornada de trabajo. Sin embargo, el índice de gravedad de los accidentes ha disminuido y con ello la duración media de los accidentes de trabajo, aun teniendo en cuenta la tendencia actual a nivel general de no incorporación al trabajo del accidentado hasta la recuperación “ad integrum”.

El número total de accidentes en 2024 fueron:

Tabla 19: Accidentes de Trabajo

	2024	MUJER	VARÓN
Total AT con baja	38	6	32
AT en jornada de trabajo con baja	27	6	21
AT in itinere con baja	11	0	11
Total AT sin baja	31	3	28

La tendencia de los últimos años es la siguiente:

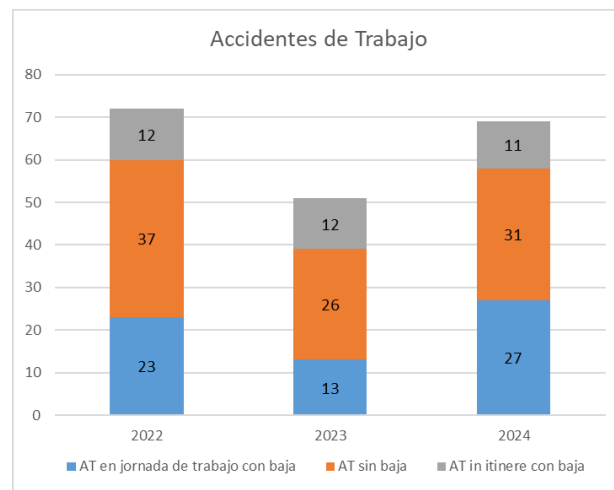


Ilustración 28: Evolución Accidentes de Trabajo

La distribución por sexo de los accidentes de trabajo con baja en 2024 ha sido:

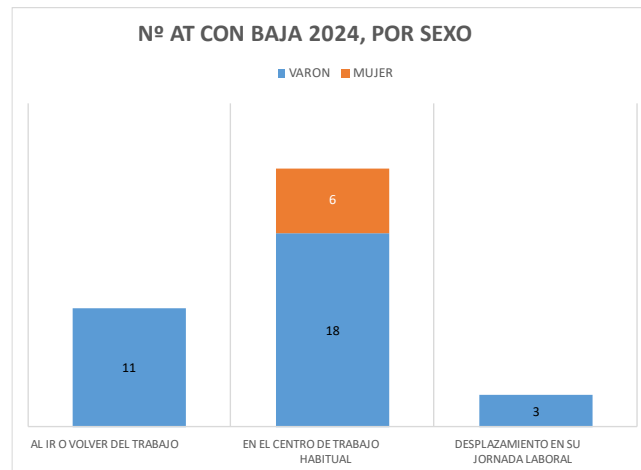


Ilustración 29: Accidentes de trabajo por tipo y sexo

Aproximadamente el 30% de los accidentes han sido in itinere, manteniéndose el número total con respecto a ejercicios anteriores. En el caso de los accidentes en jornada, los accidentes de circulación o conducción de vehículos se aproximan también al 50% del total.

Como conclusión, se observa una tendencia al alza de los accidentes si lo comparamos con el ejercicio 2023, sin embargo, seguimos manteniendo una tendencia a la baja con respecto a nuestro sector de actividad. Este aumento se debe principalmente al propio crecimiento de la plantilla.

Es por ello que persisten desafíos como el elevado porcentaje de accidentes en jornada de trabajo, sobre los que hay que adoptar mayor número de medidas preventivas. Sin embargo, se ha observado una disminución de los índices de incidencia y duración a pesar de la naturaleza y tipología de nuestra siniestralidad (accidentes de circulación).

ENFERMEDAD PROFESIONAL

A lo largo de 2024 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 20: 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 el Comité de Seguridad y Salud, Comisión Social, Comisión de Formación, Comisión Paritaria, Comisión Negociadora... 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 Comisión de 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 30: Comunicaciones APP

Hay que destacar que del total de comunicaciones recibidas, el 94% son incidencias o sugerencias, frente a un 5% de quejas y un 1% de felicitaciones, según se muestra en la siguiente ilustración:

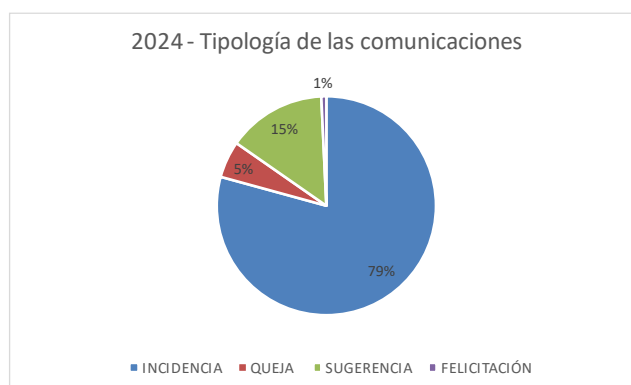


Ilustración 31: Tipología de las comunicaciones

Analizando los tiempos de respuestas a las comunicaciones recibidas a través de la APP, en 2024, obtenemos los datos siguientes:

Tabla 21: Tiempo de respuesta comunicaciones APP

Tiempo de respuesta	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
En 3 días o menos	534	66%	640	71%	552	69%
Entre 4 y 10	134	16%	148	17%	127	16%
Más de 10	145	18%	108	12%	117	15%
	813	100%	896	100%	796	100%

Tabla 22: Tiempo medio de respuesta por tipo de comunicación

Tiempo de respuesta	Año		
	2022	2023	2024
Felicitación	5,57	10	8,17
Incidencia	7,53	3,89	4,80
Queja	16,44	9,37	12,95
Sugerencia	35,40	13,32	15,00
	13,96	5,98	6,73

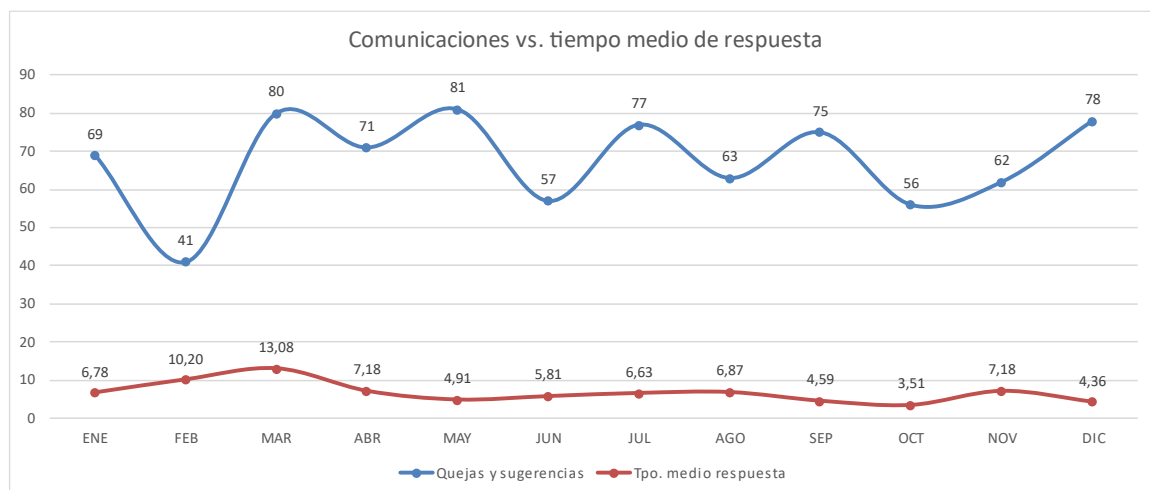


Ilustración 32: Comunicaciones vs. tiempo medio de respuesta

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. En 2024 no se ha recibido ninguna comunicación por este canal.

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.

A continuación, detallamos los principales indicadores de la formación realizada en 2024 y tendencia con años anteriores:

Tabla 23: Evolución indicadores de formación

	2022	2023	2024
Número de cursos	125	129	167
Horas formación	2.390	1.552	2.059
Alumnos formados	1.157	1.590	1.140
Total, horas x alumno	14.328	11.315	18.497

Analizando la formación impartida por sexo, rango de edad y categoría profesional, en 2024 se han obtenido los datos siguientes:

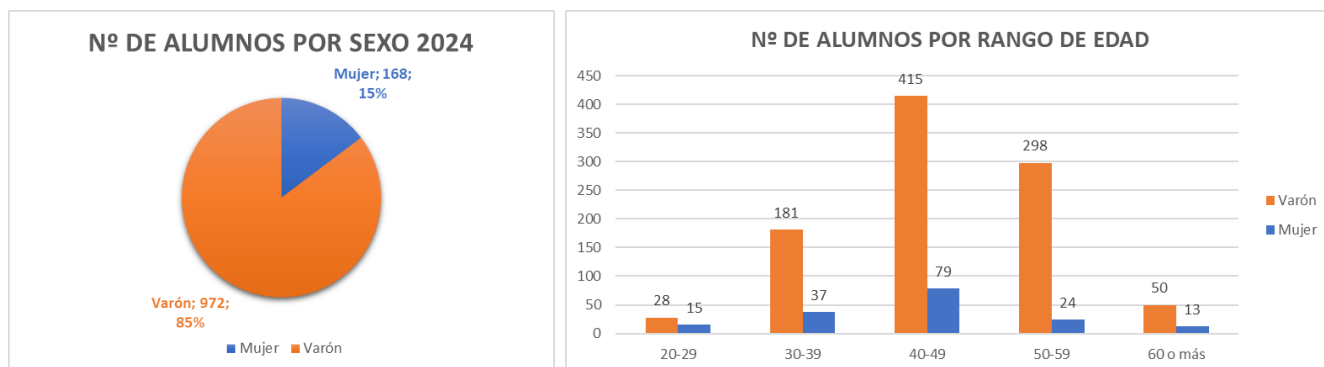


Ilustración 33: N.º de alumnos por sexo y rango de edad

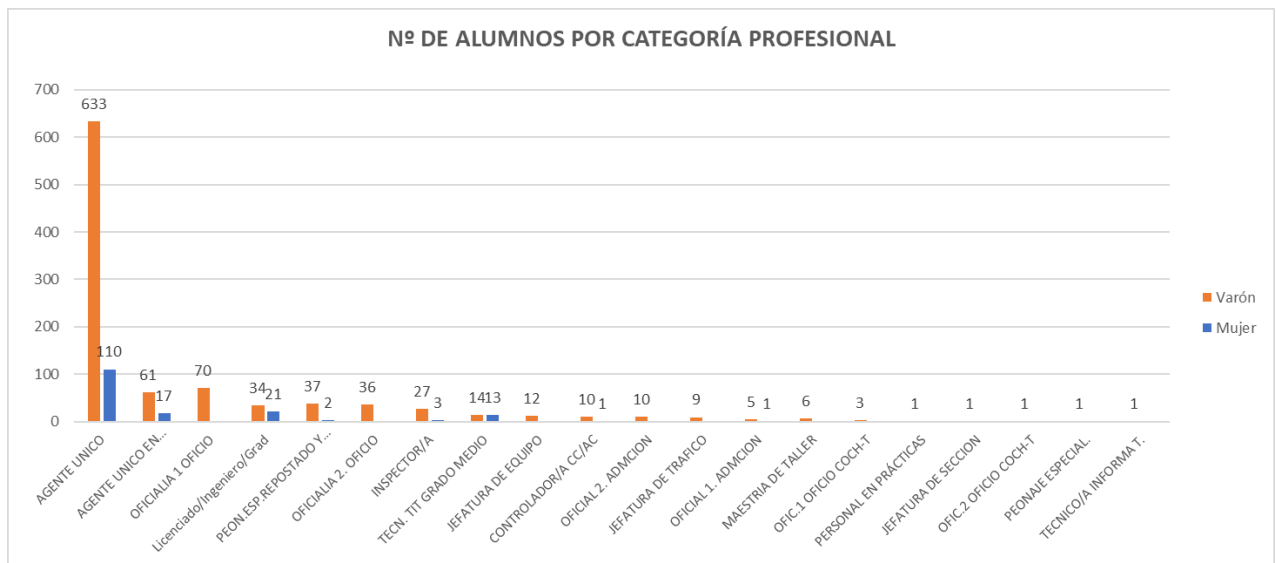


Ilustración 34: Número de alumnos por categoría y sexo



Ilustración 35: 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 18.497 horas de formación en 2024, la distribución por categoría profesional es la siguiente:

Tabla 24: Horas de formación por categoría

Categoría profesional	Suma de formación
AGENTE ÚNICO	11.838
AGENTE ÚNICO EN FORMACION	2.170
OFICIALÍA 1 OFICIO	782
TECN. TIT GRADO MEDIO	719
LICENCIADO/INGENIERO/GRADO	632
PEON. ESP. REPOSTADO Y REC.	509
OFICIALÍA 2. OFICIO	502
INSPECTOR/A	416
OFICIAL 1. ADMÓN.	214
OFICIAL 2. ADMÓN.	192
CONTROLADOR/A CC/AC	133
JEFATURA DE EQUIPO	116
JEFATURA DE TRAFICO	110
OFIC.1 OFICIO COCH-T	52
MAESTRÍA DE TALLER	40
OFIC.2 OFICIO COCH-T	35
TÉCNICO/A INFORMA T.	25
PEONAJE ESPECIAL.	6
JEFATURA DE SECCION	4
PERSONAL EN PRÁCTICAS	2
TOTAL	18.497

6.1.13 Igualdad



Actualmente, la Empresa Malagueña de Transportes, SAM, tiene vigente su III Plan de igualdad, con una larga trayectoria de trabajo desde el 24 de febrero de 2009 que se constituyó la primera Comisión de Igualdad, hasta este III Plan de Igualdad, cuya vigencia temporal es desde su aprobación en 2022 hasta el año 2026. Este III Plan de Igualdad persigue seguir avanzando en la

Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres de forma transversal en todos los procesos que se desarrollan en la EMTSAM, hasta conseguir una igualdad real entre ambos sexos, y que incorpora nuevas medidas para potenciar una cultura organizativa que valora de manera objetiva las personas trabajadoras, y que elimina cualquier criterio que pueda discriminar de forma directa o indirecta.

El III Plan de Igualdad se compone de 11 ejes y 39 medias, que garantiza el fortalecimiento de la perspectiva de género. Estos ejes son:

- 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.

En el III Plan de Igualdad de la EMTSAM, se incorporan medidas dedicadas a la corresponsabilidad, y a corregir la infrarrepresentación femenina, que merecen un esfuerzo y gran implicación en nuestra organización, al tratarse de una actividad tradicionalmente muy masculinizada. Estas medidas se ven reflejadas en las solicitudes, y por ende en las nuevas incorporaciones a la empresa a través de las bolsas de trabajo externas y bolsas de promoción interna, que desde el año 2022, han supuesto un fuerte incremento en el número de mujeres en el total de nuevos ingresos a la plantilla en puestos con infrarrepresentación femenina, respecto a anteriores convocatorias de bolsas de trabajo,

llegando a ser el porcentaje de mujeres aprobadas de un 25% en 2024, en la bolsa de Peonaje Especializado de repostado/recarga y Agentes Únicos. Respecto al objetivo de garantizar la igualdad de trato y oportunidades en el desarrollo profesional de mujeres y hombres, con las medidas implantadas con el III Plan de Igualdad para alcanzar este objetivo, desde el 2022 se ha observado un aumento significativo de ascensos de mujeres en las promociones internas dentro de la empresa.

Durante el año 2024, se ha realizado un especial esfuerzo en materia de conciliación y corresponsabilidad de la vida familiar, laboral y personal de la plantilla, buscando fórmulas consensuadas que permitan compatibilizar las necesidades de personas trabajadoras con las necesidades organizativas de la empresa. Para ello, se han mantenido varias reuniones de la comisión de igualdad, centradas en materia de conciliación estableciéndose un procedimiento objetivo, que incluye una baremación para realizar una correcta valoración de necesidades según las circunstancias personales y familiares de las trabajadoras y los trabajadores que han solicitado turnos de concreción y/o reducción de jornadas, para la asignación de turnos y horarios disponibles que se adapten a esas necesidades.

También destacar que, con el desarrollo reglamentario de la ley 4/2023 de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI, publicado el 9 de octubre de 2024 con el Real Decreto 1026/2024, de 8 de octubre, por el que se desarrolla el conjunto planificado de las medidas para la igualdad y no discriminación de personas LGTBI en las empresa, el año 2024 finalizó con la citación para la constitución de la comisión negociadora del conjunto planificado de medidas y recursos para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI, para el 08 de enero de 2025, con el objetivo de poner en marcha la negociación del conjunto planificado de medidas y recursos para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI, en cumplimiento del artículo 15.1 de la ley 4/2023 y el real Decreto 1026/2024.

Previamente a la publicación del Real decreto 1026/2024, la Empresa Malagueña de Transportes, SAM, realizó la revisión del Protocolo de Actuación ante el acoso moral, sexual y por razón de sexo de la empresa, de manera voluntaria y atendiendo a la cultura de la organización de políticas de igualdad que se viene aplicando en el ejercicio de sus responsabilidades sociales con la plantilla, para una protección específica del colectivo de personas LGTBI, que tras la publicación de dicho Real Decreto, y una vez constituida la comisión negociadora a tal efecto, está previsto para el primer trimestre del año 2025, incluir en dicho protocolo, las medidas específicas de prevención del acoso y violencia para la protección de las personas LGTBI, en base al desarrollo reglamentario de la Ley 4/2023.

En relación al grado de ejecución del III Plan de Igualdad, se anexa una tabla resumen del año 2024.

Tabla. Resumen del grado de ejecución del III Plan de Igualdad. Año 2024:

Tabla 25: Resumen del grado de ejecución del III Plan de Igualdad. Año 2024

Ejes	Medidas	Permanentes / Finalizadas	En proceso	Sin comenzar
1. Infrarrepresentación femenina	2	1	1	---
2. Proceso de selección y contratación	6	6	---	---
3. Promoción profesional	4	3	1	---
4. Política retributiva	3	2	1	---
5. Conciliación y Corresponsabilidad de la Vida Familiar, Laboral y Personal	4	1	3	---
6. Formación	5	5	---	---
7. Condiciones de trabajo salud laboral y género	5	4	1	---
8. Comunicación. Lenguaje e imágenes inclusivas	4	2	1	1
9. Prevención del acoso sexual y por razón de sexo	2	1	1	---
10. Violencia de género	2	---	2	---
11. Responsabilidad social y ciudadana	2	2	---	---

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 y paradas de autobús, 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.

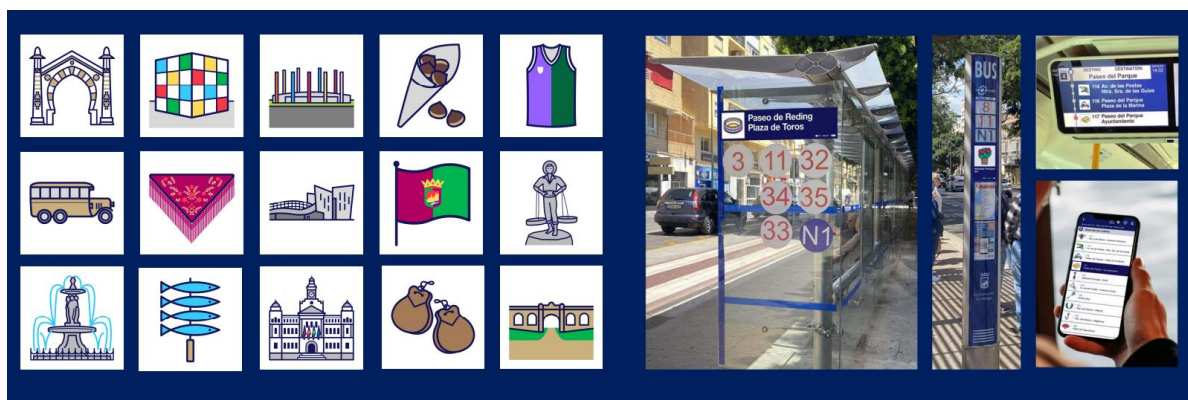
En cuanto a la flota de vehículos, están dotados de diversos sistemas de ayuda a discapacitados. Empezando por garantizar el acceso al interior de estos, el 100% de la flota cuenta con un sistema de rampa para PMR, que en el caso de las últimas unidades adquiridas se duplica, a fin de garantizar su funcionamiento. 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”.

En 2011 la EMT inició un proyecto de señalización mediante pictogramas identificativos en las líneas 1, 3, 11 y 15. En 2024, gracias a la financiación procedente de los fondos NG, hemos ampliado esta iniciativa al objeto de mejorar la accesibilidad al autobús de personas con dificultades de comprensión. Se ha realizado el diseño de pictogramas en la totalidad de las paradas (1.111¹²). El objetivo del presente proyecto es continuar con la accesibilidad cognitiva para crear un sistema integral de señalización e identificación de toda la red a través de pictogramas, que permita identificar las paradas en todos los medios disponibles (marquesinas, aplicación, web...), de forma que el nombre de la parada vaya siempre unido al propio pictograma.

¹² Datos a 14/11/2024



En las paradas de la EMT también se ha llevado a cabo una adaptación integral con la modificación y sustitución de diversos elementos en las marquesinas existentes con el fin de garantizar su adecuación a los requerimientos de accesibilidad universal:

- Sustitución de los vidrios actuales en 390 marquesinas por otros de mayor longitud, que incorporan bandas horizontales serigráfica de 20 cm de ancho, lo que permite una mayor confortabilidad para todos los usuarios en el interior de la marquesina, así como la mejora de la accesibilidad cognitiva para personas con discapacidad visual.
- Incorporación de bandas de señalización en los vidrios existentes en 252 marquesinas, mejora de la accesibilidad cognitiva para personas con discapacidad visual.



- Instalación de apoyos isquiáticos en 642 marquesinas, lo que permite a personas con problemas de movilidad, sostenerse o apoyarse durante la espera sin tener que sentarse.
- Adecuación del espacio bajo el MUPI publicitario en 323 marquesinas mediante la adición de un bajo recrecido. Esto permite que las personas con deficiencia visual que usan el bastón detecten este elemento, evitando que pueda producirse un choque con el mismo.



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 26: Indicadores accesibilidad EMT¹³

INDICADORES	2022	2023	2024
Total paradas	1.108	1.115	1.147
- Paradas con marquesina	604	625	628
- Con paneles led	217	222	305
- Sin paneles led	387	403	323
- Paradas con poste	504	490	519
N.º de paradas adaptadas	989	1.005	1.027
N.º de paradas con pictogramas	131	149	150
% Paradas que disponen de marquesina	54,51%	56,05%	54,75%
% Paradas que disponen de poste	45,59%	43,95%	45,25%
% Paradas con panel led	19,58%	19,91%	26,59%
% Paradas adaptadas (accesibilidad física)	89,26%	90,13%	89,54%
% Paradas con pictogramas (accesibilidad cognitiva)	11,82%	13,36%	13,08%
% Vehículos dotados de rampa (PMR)	100%	100%	100%

¹³ Datos a 02/01/2025

6.2.2 Medidas para la salud y seguridad de los consumidores

Temas materiales	Seguridad y salud
	Mejora experiencia usuario

Durante 2024 la EMT han continuado con la aplicación de distintos procesos y programas orientados a la mejora de la Seguridad y Salud de nuestros usuarios y otros grupos de interés, como los proveedores. Algunas de las medidas y programas desarrollados por nuestra organización en esta materia han sido:

- Plan de coordinación de actividades empresariales: se ha continuado con la revisión y actualización de los procesos iniciados en ejercicios anteriores sobre el 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. En este sentido, la EMT durante 2024 ha adjudicado el suministro de 13 midibuses 100% eléctricos de 9,5 m de la marca IVECO (con posibilidad de ampliación a cinco unidades más), se ha realizado una nueva prórroga de 10 autobuses eléctricos estándar de 12 m de la marca MAN y se ha adjudicado el suministro de 10 autobuses eléctrico-híbridos de la marca MERCEDES. Todos estos vehículos serán entregados a lo largo de 2025. Además, se ha recibido un midibus 100% eléctrico de 9,5 m IVECO. Al tratarse de vehículos más ecológicos, en el caso de los eléctricos con una reducción del 100% de las emisiones, disminuyen el impacto ambiental.
- Renovación de instalaciones y equipos de trabajo: en función de los resultados de la evaluación de riesgos, y la aplicación de los programas de mantenimiento, revisión e inspección periódica de equipos e instalaciones, se han adquirido o adaptado nuevos equipos en los distintos departamentos que mejoran las condiciones de seguridad, así como el cumplimiento normativo de nuestras instalaciones industriales.
- Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la flota de autobuses: en el taller de la EMT se lleva a cabo el mantenimiento y la reparación de toda la flota para garantizar la seguridad vial de nuestros vehículos.
- Protocolo específico de limpieza y desinfección de material móvil e instalaciones EMT: se procede a la limpieza diaria y desinfección periódica de la flota en servicio para garantizar la higiene de la misma.

- 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: Un año más EMT mantiene el compromiso de dotar el 100% de los nuevos vehículos de un desfibrilador. Actualmente son ya 87 los vehículos de la flota que disponen 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, 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 el comunicado original del cliente, la respuesta emitida y cualquier otra información relevante. Cada comunicado incorporado a la base de datos dispone de un número de referencia para facilitar su identificación. Las comunicaciones son clasificadas en:

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

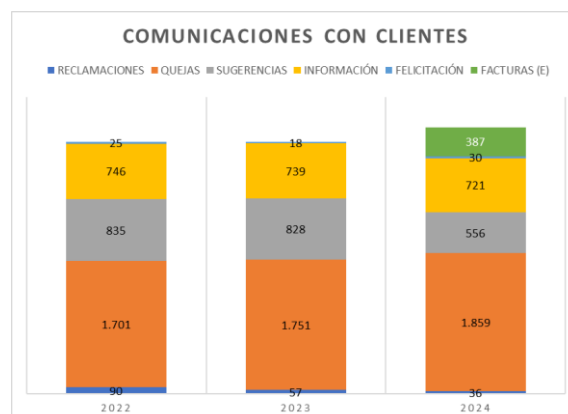


En el último año, el número de comunicaciones ha aumentado debido al aumento en el número de usuarios, habiéndose registrado en 2024 un total de 3.589 comunicaciones.

El total de comunicaciones recibidas en 2024 están clasificadas según la siguiente tipología:

Tabla 27: Total comunicaciones recibidas

	2022	2023	2024
RECLAMACIONES ¹⁴	90	57	36
QUEJAS	1.701	1.751	1.859
SUGERENCIAS	835	828	556
INFORMACIÓN	746	739	721
FELICITACIÓN	25	18	30
FACTURAS			387
	3.397	3.393	3.589



Tras una subida progresiva en el número de usuarios que han utilizado el autobús en 2024, el número de comunicaciones a lo largo de 2024 también se ha visto incrementada, aumentando un 5,78% con respecto a 2023. Resulta relevante apuntar que la disminución de las Sugerencias/solicitudes se debe a que los años anteriores, este dato contenía las solicitudes de factura, que desde 2024 se han contabilizado aparte. Además, es de destacar la disminución del número de Reclamaciones en un 36,34% y el aumento de las felicitaciones en un 66,67%.

De una manera relativizada, el número de quejas y reclamaciones, con relación al número total de viajeros representan un 3,74% por cada 1.000 viajeros (frente al 3,86 del año 2023).

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:

- Formulario WEB EMT (<https://www.emtmalaga.es/es/consultas-quejas-sugerencias-agradecimientos>)
- Correo electrónico (clientes@emtsam.es)
- Centro de Atención al Cliente EMT (Almeda Principal, 47. 29001 – Málaga)
- Unidad de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento

¹⁴ Hojas de reclamaciones Junta de Andalucía

Tabla 28: Evolución comunicaciones, por procedencia

	2022	2023	2024
Formulario WEB	2.160	1.995	1.959
Correo electrónico	950	1.095	1.363
C.A.C.	170	135	152
Ayuntamiento	95	149	102
Oficinas EMT	16	14	7
OMAC	2	4	4
Centros de Control	1		2
Correo	1		
Estación Autobuses	1	1	0
ORVE	1		
	3.397	3.993	3.589

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 29: Evolución comunicaciones, por categoría

	2022	2023	2024
Sin codificar	79	73	66
Horarios y Servicios	934	916	896
Incidencias	130	163	214
Material	169	221	213
Títulos de viaje	1.197	1.318	1.382
Información	142	93	123
Atención al Cliente	746	609	695
	3.397	3.393	3.589

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 3.536 (el resto no precisaban respuesta por parte de EMT), siendo el plazo de respuesta el siguiente:

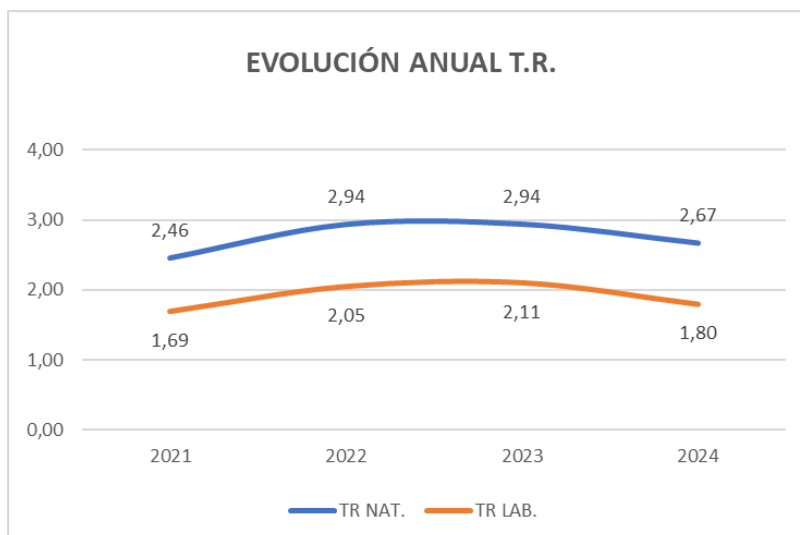


Ilustración 36: Evolución tiempo de respuesta comunicaciones

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 periódicamente 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 del Ayuntamiento de Málaga y atiende los requerimientos de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Málaga. Hay que destacar que en 2024 no se ha recibido ninguna comunicación por estas vías. En los últimos 5 años no se ha realizado ningún acto de mediación o conciliación.



Así mismo, EMTSAM dispone de una Carta de Servicios publicada en su página web 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. Consultar en:

<https://www.emtmalaga.es/es/carta-de-servicios>.

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 926,90 efectivos, de los cuales el 85,48% residen en Málaga capital y el 14,52% 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 2024, el 51,48% de los proveedores que se contrataron a través de contratos menores fueron de Málaga y provincia y representaron el 55,55% de la facturación.

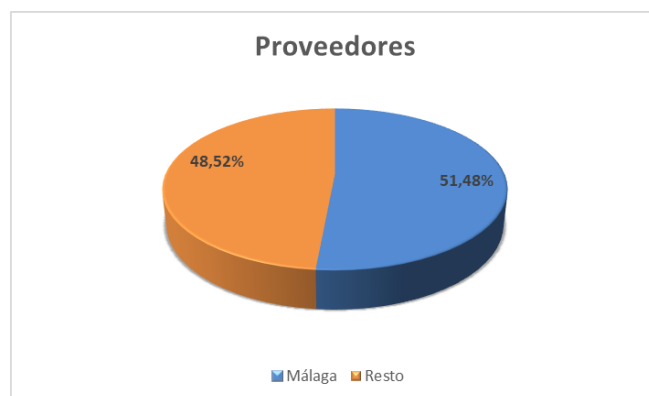


Ilustración 37: % de Proveedores locales

A lo largo de 2024, 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 relevantes. 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 2024 la EMT ha realizado diferentes acciones de patrocinio:

 Título: POR CORTESÍA DE EMT Ticket n°: Válido sólo el día 21/04/2024 de 8:00 a 15:00 horas en todas las líneas excepto Aeropuerto Precio: Usos: 	 Título: POR CORTESÍA DE EMT Ticket n°: Válido sólo el día 14/04/2024 de 9:00 a 15:00 horas en todas las líneas excepto Aeropuerto Precio: Usos: 
44 Carrera Popular El Palo	16ª Caminata Solidaria de Málaga
 Título: INVITACIÓN CORTESÍA EMT Ticket n°: SÓLO VÁLIDO EL DÍA 30 DE OCTUBRE EN TODAS LAS LÍNEAS EXCEPTO AEROPUERTO Precio: Usos: 	 Título: INVITACIÓN EMT Ticket n°: Válido sólo el día 15/12/2024 para todas las líneas excepto Aeropuerto Precio: Usos: 
XVI Maratón de Donación de sangre y plasma	Maratón Málaga 2024

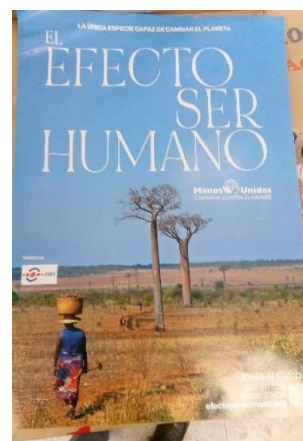
Además, en 2024 se han realizado donaciones por importe de 4.000€, destinándose a:

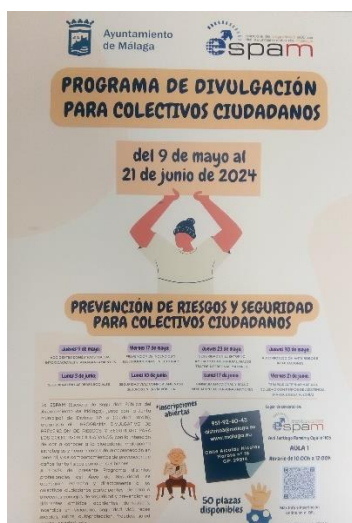
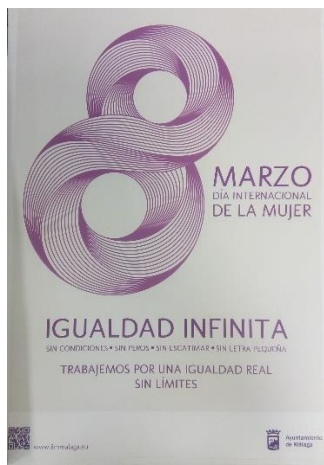
- Asociación Solidaridad Asistencial en Compañía – ASAEC (2.000€)
- Centro de Tratamiento Ambulatorio para la Ayuda y Recuperación de Enfermos Alcohólicos – CTA - AREA (2.000€)



Por otro lado, con el objetivo de promover la sostenibilidad y conciencia ambiental, en 2024 hemos continuado colaborando con el Área de Educación del Ayuntamiento de Málaga para impartir el 'Taller Educabus', un programa educativo que se lleva a cabo en varios colegios e institutos malagueños. A través de charlas divulgativas y actividades interactivas, los jóvenes tienen la oportunidad de aprender sobre las ventajas del transporte público sostenible, conocer buenas prácticas para utilizar el autobús de manera eficiente y descubrir las acciones innovadoras que lleva a cabo la Empresa Malagueña de Transportes. Además, se busca inculcar una imagen realista y actualizada de nuestra empresa, destacando nuestro compromiso con la sostenibilidad y la calidad del servicio. En total, hemos realizado 15 Talleres 'Educabus' en centros educativos malagueños, alcanzando a un total de 919 alumnos. Como parte de este programa, también se han distribuido billetes QR para incentivar el uso del autobús entre los más pequeños y promover una cultura de movilidad sostenible desde una edad temprana.

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 2024 entre otras la publicación de carteles o vídeos de forma gratuita dentro del bus para fines sociales:







Adicionalmente, de manera puntual se han realizado colaboraciones con diferentes entidades:

- Grupo de investigadores del Departamento de Economía Financiera y Contabilidad de la Universidad de Cádiz. Proyecto de Investigación titulado "Causas y efectos de la rendición de cuentas en las empresas de transporte: Propuesta de informe integrado"
- Entidad Inserta Andalucía – Día internacional de la Niña.

Durante 2024, la EMT ha sido reconocida en las Jornadas de Formación Masiva “Cardiomaratón 061”, con motivo del Día Europeo de la Parada Cardíaca” por su destacada labor en la instalación de desfibriladores en sus vehículos y la formación impartida a su personal para su uso. Gracias a estas acciones, la EMT ha contribuido activamente a mantener la cadena de supervivencia en pacientes en parada cardiorrespiratoria.



COLABORACIÓN CON LA UNIVERSIDAD 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 2024, con el objetivo de brindar una solución de movilidad efectiva a la zona este de la ciudad, se implementó una línea piloto, la línea C7. Esta línea estuvo en funcionamiento desde el 7 de octubre hasta el 11 de diciembre del mismo año, período durante el cual se realizaron varios tipos de encuestas con el fin de recopilar la opinión y necesidades de los usuarios del transporte público.

Para este estudio, se distribuyeron flyers en los autobuses de la línea C7 que contenían información sobre la nueva línea piloto y un código QR para acceder a una encuesta en línea. Mediante esta iniciativa, se obtuvieron 534 respuestas útiles que permitirán evaluar la satisfacción de los usuarios con la línea C7.

Además, se llevó a cabo una pequeña encuesta adicional dentro del propio autobús de la línea C7, dirigida a un grupo de 25 usuarios. El propósito de esta investigación fue identificar las razones por las cuales estos usuarios habían optado por utilizar la línea C7 en lugar de otras opciones disponibles, como la línea 32, que comparte parte de su recorrido.

Finalmente, se realizó una encuesta de movilidad a través de buzoneo en el área residencial de Colinas del Limonar. El objetivo principal de esta investigación fue comprender las necesidades específicas de la zona y cómo podrían ser atendidas al objeto de poder ofrecer una posible solución de movilidad. Con esta actuación se recopilaron 113 respuestas, que complementan el análisis general.

El estudio para brindar una solución efectiva a la zona este de la ciudad está actualmente en ejecución y finalizará en 2025 con una encuesta sobre el trasbordo de la línea 32. Una vez finalizado, será objeto de un análisis más detallado con el fin de identificar las mejores opciones hacia una movilidad más eficiente y sostenible para esta área.

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 ofrece la EMT.

Con relación a la gestión de proveedores, en su mayoría se suelen emplear procedimientos de racionalización de compras, tales como sistema de clasificación propio, sistemas dinámicos de adquisición y acuerdos marco. Tanto el Sistema de Clasificación Propio como el Sistema Dinámico de adquisición, permanecen abiertos durante su vigencia lo que significa que cualquier operador económico puede solicitar su clasificación y admisión en el mismo, lo que fomenta la concurrencia y competitividad de las empresas y autónomos obteniendo precios muy ventajosos y logrando de este modo, una eficaz gestión de los fondos públicos. En cuanto a procedimientos de adjudicación, mayormente se utilizan los abiertos mediante convocatoria pública a fin de facilitar la libertad de acceso y una mayor concurrencia cumpliéndose, asimismo, 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.

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 destacan 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. Así mismo, recientemente se ha protocolizado un procedimiento para distinguir entre los contratos menores y los anticipos de caja, creando para estos últimos un sistema propio digitalizado y automatizado.

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 redunda en mayores garantías a los proveedores por cuanto se garantiza el cumplimiento riguroso de los principios generales de la contratación pública.

En este sentido, hay que destacar la puesta en marcha en 2024 de un Sistema Dinámico de Adquisición para el suministro de gases industriales que utiliza la Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M. en el desarrollo de su actividad para los suministros de gases de climatización, soldadura y medicinal. Este Sistema 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.

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.

Este sistema como se ha indicado anteriormente se revisa y audita periódicamente. Así, en septiembre de 2024 se realizó auditoría del funcionamiento durante los años 2023-2024 constatándose en dicho informe que el sistema implantado se considera adecuado para alcanzar los objetivos de prevención planteados, destacándose los siguientes aspectos:

- Mejora continua en los procesos internos de la empresa desde el punto de vista preventivo.
- Avance en materia de contratación y en los distintos sistemas de homologación de proveedores.

- Refuerzo del personal administrativo dentro de EMT, lo cual permite aumentar el control interno.
- Incorporación del incumplimiento del SGCP¹⁵ como infracción dentro del régimen disciplinario.

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 y 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.

Además, cabe añadir que, con motivo de la tramitación de licitaciones procedentes de Fondos Europeos, EMTSAM se ha adherido al Plan Antifraude del Excmo. Ayuntamiento de Málaga formando parte del comité creado al efecto.

Por último, destacar que con motivo de la entrada en vigor de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, el Consejo de Administración, en su sesión de 10 de mayo de 2023 acordó facultar al Director Gerente para la adaptación del Sistema Interno de Información y designar el órgano Responsable del Sistema.

Conforme dicha delegación, se informó al Consejo, que por parte del Director Gerente para dar cumplimiento a la norma legal antes mencionada, se adoptaron los siguientes acuerdos:

- 1º. Aprobar la política del SII que enuncia los principios generales del SII y defensa del informante.
- 2º. Nombrar un órgano colegiado Responsable del Sistema.
- 3º. Aprobar el procedimiento de gestión de informaciones y tramitación de expedientes.
- 4º La puesta en funcionamiento del canal de denuncia del SII.

¹⁵ Sistema de Gestión de Compliance Penal (SGCP)

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 de clasificación de las ofertas.

6.4 Empresas del sector

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	»

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 2024, se han continuado celebrando estas reuniones compartiendo información y buenas prácticas en cada uno de los ámbitos.



Ilustración 38: 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	8
Tabla 2: Comunicación con Grupos de Interés	15
Tabla 3: Principales Impactos EMT	19
Tabla 4: Indicadores Económicos	21
Tabla 5: Evolución parque móvil.....	26
Tabla 6: Evolución emisiones gases contaminantes	26
Tabla 7: Mediciones contaminación acústica a 17/02/25	27
Tabla 8: Consumo de materias primas	35
Tabla 9: Consumo de agua y electricidad	35
Tabla 10: Evolución eficiencia energética	37
Tabla 11: Eficiencia energética sobre viajeros transportados	37
Tabla 12: Evolución emisiones Gases Efecto Invernadero	38
Tabla 13: Evolución GEI sobre viajeros transportados	38
Tabla 14: Empleados por sexo, categoría y rango de edad	41
Tabla 15: Contratos temporales e indefinidos por categoría profesional	44
Tabla 16: Contratos a tiempo parcial por categoría	45
Tabla 17: Absentismo 2023	49
Tabla 18: Índices accidentes de trabajo	54
Tabla 19: Accidentes de Trabajo.....	55
Tabla 20: Miembros Comité Empresa	57
Tabla 21: Tiempo de respuesta comunicaciones APP.....	59
Tabla 22: Tiempo medio de respuesta por tipo de comunicación	59
Tabla 23: Evolución indicadores de formación.....	60
Tabla 24: Horas de formación por categoría	62
Tabla 25: Resumen del grado de ejecución del III Plan de Igualdad. Año 2024	65
Tabla 26: Indicadores accesibilidad EMT	68
Tabla 27: Total comunicaciones recibidas	71
Tabla 28: Evolución comunicaciones, por procedencia.....	72
Tabla 29: Evolución comunicaciones, por categoría	72

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Evolución Viajeros	7
Ilustración 2: Distribución de viajeros por título de transporte	8
Ilustración 3: Organigrama EMT	10
Ilustración 4: Esquema Política del SIG.....	11
Ilustración 5: Seguimiento del Plan Estratégico	13
Ilustración 6: Matriz de Materialidad	17
Ilustración 7: Emisiones de partículas por vehículos	27
Ilustración 8: Emisiones de ruidos por vehículos.....	28
Ilustración 9: Residuos no peligrosos	31
Ilustración 10: Residuos Peligrosos	32
Ilustración 11: Proceso depuración agua	34
Ilustración 12: Empleados EMT por sexo.....	41
Ilustración 13: Plantilla por tramos de edad	42
Ilustración 14: Plantilla por clasificación profesional	42
Ilustración 15: Contratos indefinidos y temporales	43
Ilustración 16: Contratos temporales e indefinidos por sexo.....	43
Ilustración 17: Contratos temporales e indefinidos por rango de edad	43
Ilustración 18: Contratos temporales e indefinidos por categoría profesional	44
Ilustración 19: Contratos a tiempo completo/parcial	45
Ilustración 20: Contratos a tiempo parcial por categoría	46
Ilustración 21: Empleados con discapacidad por sexo	48
Ilustración 22: Empleados con discapacidad por sexo y rango de edad.....	48
Ilustración 23: Índices accidentes de trabajo por sexo	54
Ilustración 28: Evolución Índice de Frecuencia	54
Ilustración 29: Evolución Índice de Gravedad	54
Ilustración 30: Evolución Índice de Duración	54
Ilustración 31: Evolución Índice de Incidencia.....	54
Ilustración 28: Evolución Accidentes de Trabajo	55
Ilustración 29: Accidentes de trabajo por tipo y sexo	56
Ilustración 30: Comunicaciones APP	58
Ilustración 31: Tipología de las comunicaciones	58
Ilustración 32: Comunicaciones vs. tiempo medio de respuesta	59
Ilustración 37: N.º de alumnos por sexo y rango de edad	60
Ilustración 34: Número de alumnos por categoría y sexo	61
Ilustración 35: Horas de formación por categoría	61
Ilustración 36: Evolución tiempo de respuesta comunicaciones	73
Ilustración 37: % de Proveedores locales	74
Ilustración 38: Comisiones de trabajo ATUC.....	85

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 2025 incluye la información social, medioambiental y de gobierno principal correspondiente al año 2024, 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	0
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

Código GRI	Indicador GRI	Título	Ap.
		Gobernanza, organización y estructura	2
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			

Código GRI	Indicador GRI	Título	Ap.
102-40	Lista de grupos de interés	Estrategias y políticas de la organización	3
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 0 ¡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

Código GRI	Indicador GRI	Título	Ap.
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, Gestión ambiental y cambio climático	3 3.4.1 3.4.2 0
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

Código GRI	Indicador GRI	Título	Ap.
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
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	0
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores			

Código GRI	Indicador GRI	Título	Ap.
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Gestión ambiental y cambio climático	0
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 0
GRI 401: Empleo			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Personas	6.1
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		

Código GRI	Indicador GRI	Título	Ap.
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		
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

Código GRI	Indicador GRI	Título	Ap.
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