



2010  
2011

**MEMORIA** DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



# ÍNDICE

» 1. CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO DE METRO DE MADRID	3
» 2. CONOCE METRO DE MADRID	12
» 3. METRO DE MADRID, UNA EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE: LA RSC COMO PARTE DE LA ESTRATEGIA	41
» 4. LOS GRUPOS DE INTERÉS DE METRO DE MADRID	52
» 5. METRO DE MADRID Y LA TRANSPARENCIA: REPORTING DE RSC	61

[volver al índice](#)



» 6. DIMENSIÓN SOCIAL	64
» 7. DIMENSIÓN ECONÓMICA	125
» 8. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL	149
» 9. VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA	164
» 10. TABLA RESUMEN DE CONTENIDOS E INDICADORES GRI	167





MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2010 - 2011

## **CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO DE METRO DE MADRID**

[volver al índice](#)



Como consejero delegado de Metro de Madrid, me es grato presentarles la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente al periodo 2010-2011 con la que la empresa confirma su firme compromiso por avanzar en la gestión sostenible.

Con ésta son ya cuatro las ocasiones en las que Metro de Madrid ha querido reflejar su balance anual de resultados desde una triple vertiente económica, ambiental y social, siguiendo las directrices del Global Reporting Initiative (GRI), la guía más utilizada en el ámbito internacional para la elaboración de estos reportes y que establece una rendición de cuentas frente a los grupos de interés en relación con el desempeño de la organización con respecto al objetivo de desarrollo sostenible.

Precisamente, ese es el objetivo que persigue Metro de Madrid con la publicación de esta memoria: dar a conocer, con transparencia, claridad y responsabilidad los compromisos, logros y asignaturas pendientes en la tarea de perseguir el desarrollo sostenible.

El sector del transporte en una sociedad moderna es un aspecto clave en el desarrollo de cualquier ciudad y, en concreto, el transporte por ferrocarril, por sus excelentes cualidades medioambientales, es uno de los modos de transporte del presente y del futuro.

Metro de Madrid es la empresa de transporte metropolitano de Madrid y, con 294 kilómetros y 300 estaciones, la opción de movilidad más elegida por los madrileños. En concreto, uno de cada cuatro desplazamientos que se realizan en Madrid se hace en metro.

Esta elección es sinónimo de calidad de vida a corto y largo plazo, ya que no sólo tiene ventajas personales sino también medioambientales. Metro de Madrid, además de ser una compañía orientada a conseguir una gestión eficiente y eficaz de los recursos, tiene como objetivo actuar de forma socialmente responsable para alcanzar el desarrollo sostenible.

Además, como empresa moderna e implicada con la sociedad y el medio ambiente, tiene una serie de compromisos adquiridos con la ciudadanía, que se traducen en el desarrollo de una política de Responsabilidad Corporativa que está presente en todas las actividades que lleva a cabo y refleja los compromisos asumidos con los grupos de interés con el fin de dar respuesta a sus principales demandas.

Con el desarrollo de esta política, Metro de Madrid pretende favorecer la compatibilidad entre la actividad económica y la evolución demográfica de la Comunidad de Madrid, respetando el medio ambiente y contribuyendo de forma significativa a la mejora de calidad de vida de los ciudadanos.



**Ignacio González Velayos**  
*Consejero delegado de Metro de Madrid.*

**«... El transporte por ferrocarril, por sus excelentes cualidades medioambientales, es uno de los modos de transporte del presente y del futuro»**

*«Metro de Madrid pretende favorecer la compatibilidad entre la actividad económica y la evolución demográfica de la Comunidad de Madrid, respetando el medio ambiente y contribuyendo de forma significativa a la mejora de calidad de vida de los ciudadanos»*





De acuerdo con esta estrategia, basada en la rentabilidad social, para Metro de Madrid es muy importante el servicio que presta a la sociedad como elemento integrador de colectivos y territorios, el cuidado del medio ambiente y el uso eficiente de los recursos.

En consecuencia, la Responsabilidad Social Corporativa constituye un camino que nos permite ir gestionando de forma óptima nuestros compromisos con los ciudadanos, con el objetivo de apoyar el desarrollo sostenible de nuestro entorno.

Metro de Madrid ha desarrollado una estrategia específica en esta materia que se apoya en tres líneas orientadas a reforzar la relación establecida con nuestros principales grupos de interés y que se resumen en incrementar la satisfacción del cliente, fomentar la movilidad sostenible y mejorar la experiencia del empleado.

En definitiva, la Responsabilidad Social Corporativa forma parte de la compañía desde su fundación, hace más de 90 años, y ha estado muy integrada en los valores de Metro de Madrid. En la actualidad, consciente de la transversalidad de esta actividad, el objetivo es aprovechar la madurez alcanzada para explotar la implicación de todos los departamentos.

En este contexto, y con la mirada puesta en el periodo que cubre la cuarta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, no puedo dejar de destacar el desfavorable entorno económico y financiero en el que han transcurrido los dos años cubiertos por este informe de sostenibilidad, lo que ha motivado la puesta en marcha de una restrictiva política de gastos en la compañía que, como empresa de servicio público, tiene como objetivo prioritario prestar un servicio de calidad a un coste lo más eficiente posible. Esta política ha sido, sin duda, la protagonista de este periodo.

En este marco crítico, que consideramos también una oportunidad para que la empresa salga reforzada y se erija como ejemplo de mejora y crecimiento pese a las situaciones adversas, se han adoptado medidas orientadas a reducir el gasto que pasan por la renegociación de contratos, la implantación del sistema de subasta para la adjudicación de nuevos concursos, un uso más eficiente de los recursos propios y campañas de sensibilización dirigidas a empleados.

Metro de Madrid ha adoptado además medidas de ahorro en distintos consumos que también han contribuido a reducir el gasto. Entre otras, destacan la adopción de mejoras en el ámbito de la eficiencia energética – que permiten, además, contribuir a reducir los efectos del cambio

**«Como empresa de servicio público, Metro de Madrid tiene como objetivo prioritario prestar un servicio de calidad a un coste lo más eficiente posible»**



climático por la disminución de las emisiones indirectas de CO<sub>2</sub> - o la puesta en marcha de Plan de Gestión Sostenible del Agua.

En este periodo, y como consecuencia del proceso de reparto de competencias, abierto tras las elecciones municipales y autonómicas, se produjeron además cambios significativos en la estructura accionarial y corporativa de la organización. A finales de 2011, las administraciones titulares del capital social de Metro de Madrid, Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Madrid, alcanzaron los acuerdos necesarios para modificar el reparto accionarial, establecido hasta esa fecha en un 75% para el Ayuntamiento de Madrid y el 25% restante para la Comunidad. Tras el acuerdo, el 100% del capital social pasa a pertenecer a la Comunidad de Madrid.

Además, y como consecuencia directa de los planes de ahorro establecidos por la empresa, a finales de 2011, Metro de Madrid inició una profunda reorganización de su estructura corporativa, reduciendo considerablemente la estructura directiva.

Así, a pesar de los malos momentos que atraviesa la economía mundial, los resultados nos hacen mirar al futuro con optimismo, sabiendo que, aunando esfuerzos, hemos sido y seremos capaces de seguir creciendo como empresa de

referencia en el sector ferroviario, un sector especialmente significativo ante la saturación de los otros modos de transporte y por sus ventajas en materia de eficiencia energética y sostenibilidad.

Somos conscientes de que en estos momentos, más que nunca, Metro de Madrid debe seguir siendo la empresa de transporte ferroviario del área metropolitana de Madrid socialmente más rentable, como establece nuestra misión. No en vano, Metro de Madrid, como cualquier empresa, pero máxime siendo pública, debe optimizar siempre la aportación a la sociedad en términos sociales y medioambientales, usando de forma adecuada sus recursos.

Esta filosofía es la base de la gestión de Metro de Madrid, cuya red da servicio a doce municipios y forma parte de multitud de intercambiadores de transporte. Aproximadamente, el 80% de la población de los municipios a los que llega dispone de una parada de metro a menos de 600 metros de distancia de su domicilio o lugar de trabajo.

Gracias a esta amplia extensión es posible llegar en un solo viaje a prácticamente todos los lugares de interés común más importantes de la región de Madrid donde está presente, como son centros sanitarios, organismos oficiales, centros de estudios, centros comerciales, el aeropuerto y lugares de interés turístico y cultural. Al facilitar los despla-

**«... En estos momentos, más que nunca, Metro de Madrid debe seguir siendo la empresa de transporte ferroviario del área metropolitana de Madrid socialmente más rentable»**





zamientos también estimula el crecimiento de desarrollos residenciales donde está presente y la consolidación del comercio de esas zonas.

Para ello, se ha contado con el importante apoyo de la Comunidad de Madrid que, consciente de la necesidad de mejorar la gestión de la movilidad, se ha decidido a apoyar el transporte público en general y el metro en particular, gracias a sus bajos costes socioeconómicos.

En el periodo que cubre esta memoria, Metro de Madrid ha seguido creciendo en kilómetros de red y en número de estaciones. Así, se han construido seis nuevas estaciones y más de ocho nuevos kilómetros, expansión que ha permitido la llegada del metro a Las Rosas, en línea 2; a Mirasierra a través de la línea 9 y al barrio de La Fortuna, en línea 11.

Metro de Madrid ha realizado además importantes actuaciones de mejora en sus instalaciones, como la remodelación de la estación de Ópera, la implantación de nuevas medidas de accesibilidad universal en varias estaciones, y la instalación de ascensores en estaciones que carecían de ellas para facilitar la movilidad de nuestros clientes.

Si nuestros clientes son importantes, no lo son menos los empleados, a los que Metro de Madrid ofrece los mejores y más modernos medios técnicos para desarrollar sus ta-

reas, sin olvidar la necesidad de que reciban una formación adecuada y continua para ser capaces de contribuir a la prestación de un servicio de calidad.



**«Si nuestros clientes son importantes, no lo son menos los empleados, a los que Metro de Madrid ofrece los mejores y más modernos medios técnicos para desarrollar sus tareas»**





Metro de Madrid es una de las mayores empresas empleadoras de la Comunidad de Madrid con cerca de 7.700 empleados. Para ellos, además de acciones concretas en materia de igualdad y diversidad, Metro de Madrid ha implantado procedimientos internos para reforzar una cultura basada en el mérito y la igualdad de oportunidades. Todas estas herramientas están incluidas en el Convenio Colectivo 2009-2012 que regula la relación de la empresa con todos los trabajadores, con los que se mantiene una comunicación permanente y fluida a través de diversos mecanismos orientados a fomentar la participación de todas las personas que integran la compañía.

Así, en lo referente a la gestión de nuestra contribución social, durante 2010 y 2011 se ha trabajado en el diseño de un plan de acción social con el objetivo de aumentar la eficacia y el impacto de estas acciones en los grupos de interés.

No puedo olvidar a los proveedores, pieza imprescindible para que Metro de Madrid pueda competir con éxito, ya que en la relación con ellos la sostenibilidad se ha convertido en un factor clave. Así, durante el periodo que cubre la memoria, se mejoró considerablemente la gestión sostenible de la cadena de suministro.

Por último, consciente del alto impacto que tienen las empresas energéticas en el medio ambiente, el desarrollo industrial y la vida cotidiana de los ciudadanos, Metro de Madrid ha lanzado en este periodo un paquete de medidas orientadas a optimizar el uso de este recurso. No en vano, la principal materia prima de la compañía es la energía y Metro de Madrid es uno de los mayores consumidores de la Comunidad de Madrid.

En este sentido, Metro de Madrid ha puesto en marcha otras medidas como el Plan de Gestión Sostenible del Agua 2010-2013, programas orientados a reducir el consumo del papel, acciones concretas para fomentar la implantación de buenas prácticas ambientales -como el empleo del papel reciclado/ecológico-, e iniciativas para llevar a cabo una gestión basada en *cero papeles*, a través de la realización de trámites on-line y la opción ofrecida a los empleados de renunciar a su nómina en papel.

Se ha implantado un proyecto de segregación de envases similares a los domésticos, y se han desarrollado otras acciones importantes como inversiones para la mejora del material móvil, en escaleras mecánicas de la red, o el uso de recursos más respetuosos con el medio ambiente como es la grasa biodegradable para el mantenimiento de algunas líneas.





Durante 2011, Metro de Madrid abordó el proyecto de cálculo de la huella de carbono corporativa, mediante el que se pretende cuantificar la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), medidas en emisiones de CO<sub>2</sub> equivalente, que son generadas directa o indirectamente por su actividad y cuyos resultados quedan recogidos en esta memoria.

A lo largo de este periodo se han llevado a cabo otras acciones enfocadas a mitigar los impactos ambientales, como la inclusión de nuevos puntos limpios para el reciclaje, la renovación de la flota de vehículos optando por otros menos contaminantes, el proyecto de implantación de una tarjeta sin contacto -más ecológica que los abonos de transporte tradicionales-, la reducción del consumo eléctrico con la renovación de escaleras mecánicas con ralentización y la instalación de dispositivos de apagado automático en horas fuera de servicio en las estaciones.

El papel que Metro de Madrid juega para garantizar un transporte sostenible en la región es, cada vez, más decisivo. No en vano, es el medio de transporte masivo de personas que menos emisiones produce por viajero-kilómetro y, por lo tanto, el aumento en la cuota de uso sobre el total

de la movilidad afecta directamente a la calidad del aire de la Comunidad de Madrid. En este sentido, Metro de Madrid desarrolla planes específicos para mejorar la experiencia de viaje del cliente, aumentar su satisfacción y lograr un aumento y fidelidad de los clientes para ser la opción de movilidad más cercana a sus expectativas.

Para lograrlo, sigue apostando por la modernidad, la vanguardia tecnológica y la seguridad teniendo como referencia permanente el servicio al ciudadano, y desarrolla diversos proyectos que nos acercan al cliente para satisfacer el nivel de calidad exigido, algunos de los cuales llevan consigo cambios en la gestión, lo que nos permite seguir siendo competitivos en una época de dificultades.

Así, Metro de Madrid busca mejorar la experiencia de sus viajes a través de servicios complementarios como la cobertura de telefonía móvil, los centros de atención e información o las pantallas de Canal Metro. Asimismo, hemos mejorado los procesos de mantenimiento de trenes e instalaciones para aumentar la seguridad y disponibilidad de trenes, y se han adaptado las instalaciones haciéndolas más modernas, amplias y accesibles.

**«Metro de Madrid calcula su huella de carbono corporativa para cuantificar la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)»**

*«Es el medio de transporte masivo de personas que menos emisiones produce por viajero-kilómetro y, por lo tanto, el aumento en la cuota de uso sobre el total de la movilidad afecta directamente a la calidad del aire de la Comunidad de Madrid»*



Por todo ello, Metro de Madrid es reconocido a escala internacional como exportador de conocimiento y tecnología gracias a su carácter innovador y a la experiencia adquirida por sus profesionales; prueba de ello son todos los proyectos que la compañía está realizando actualmente en el exterior –15 en el periodo que abarca la memoria- y los premios y reconocimientos a su labor por parte de foros y asociaciones especializadas.

Pero además, Metro de Madrid es una de las empresas referencia dentro del sector por los últimos grandes planes de ampliación de la red y por la forma de ejecutar la obra (tanto la obra civil como el diseño, el desarrollo, puesta en servicio y explotación de un amplio abanico de instalaciones ferroviarias y material rodante).

La ejecución de estos proyectos ha otorgado experiencia y notoriedad a Metro de Madrid, no sólo en la puesta en marcha de sistemas tipo “metro pesado”, sino también en otros modos de transporte urbano guiado como son los metros ligeros y tranvías. Esta posición de liderazgo ha originado la reiterada demanda por parte de diferentes entidades externas y administraciones internacionales de los servicios técnicos y de asesoría de Metro de Madrid.

Esta posición de referencia que Metro de Madrid se ha ganado entre las empresas del sector se ve refrendada igualmente por la capacidad de innovación de la empresa. Prueba de ello son todos los proyectos de I+D+i que se gestionan desde los departamentos dedicados a ello y de todas las patentes y marcas propiedad de la empresa.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, Metro de Madrid afronta los retos futuros con la seguridad y el respaldo que proporciona el aprendizaje que nos ha aportado este periodo y teniendo como objetivo continuar creciendo en la traza ya iniciada de mejora del servicio.

Afrontamos el futuro tomándolo como una oportunidad para seguir mejorando, desde la responsabilidad, el compromiso y el optimismo de saber que la empresa siempre ha hecho frente a los retos con agilidad, respaldados por una sólida estrategia y ofreciendo soluciones innovadoras con el objetivo último de construir un modo de gestión cada vez más sostenible.

**«Metro de Madrid es reconocido a escala internacional como exportador de conocimiento y tecnología gracias a su carácter innovador y a la experiencia adquirida por sus profesionales»**

*«Metro de Madrid afronta los retos futuros con la seguridad y el respaldo que proporciona el aprendizaje que nos ha aportado este periodo y teniendo como objetivo continuar creciendo en la traza ya iniciada de mejora del servicio»*





Modo de gestión que se basará en una mejora del comportamiento medioambiental en el transporte articulado en la disminución de los impactos globales de la actividad de la compañía y en mejorar la calidad del servicio que presta. Todo ello sin perder de vista la recuperación de la senda de crecimiento sostenible a corto y medio plazo, factor determinante para el crecimiento futuro.

Así, en los próximos años, Metro de Madrid deberá hacer frente a la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, así como de otros contaminantes cumpliendo con el Protocolo de Kyo-

to y las directivas europeas de calidad del aire y potenciar la utilización de este modo de transporte sostenible, y deberá seguir manteniendo una estrategia basada en criterios de cohesión social y territorial y de sostenibilidad económica.

No me gustaría terminar sin hacer un merecido reconocimiento a nuestros empleados, a todas las personas que, con su esfuerzo y su compromiso hacen posible que surja un nuevo tipo de empresa, capaz de contribuir a dar soluciones reales a los grandes problemas sociales, medioambientales y de desarrollo económico. Ellos son nuestra auténtica fuente de energía y de futuro.

Les invito a abordar de la lectura de esta publicación donde se recogen nuestras actuaciones y compromisos para ser una empresa más sostenible.

**Ignacio González Velayos**

*Consejero delegado de Metro de Madrid*

**«En los próximos años, Metro de Madrid deberá hacer frente a la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>»**

*«... y deberá seguir manteniendo una estrategia basada en criterios de cohesión social y territorial y de sostenibilidad económica»*

*«Con su esfuerzo y su compromiso los empleados de Metro de Madrid hacen posible que surja un nuevo tipo de empresa, capaz de contribuir a dar soluciones reales a los grandes problemas sociales, medioambientales y de desarrollo económico»*



## CONOCE METRO DE MADRID

En este apartado encontrará una descripción de la historia y actual magnitud de Metro de Madrid. Entre otros aspectos, incluye información sobre el perfil de la compañía, el gobierno y la estrategia.

- 2.1. METRO DE MADRID, MÁS QUE UNA EMPRESA AL SERVICIO DEL CIUDADANO
- 2.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE METRO DE MADRID



## 2.1 METRO DE MADRID, MÁS QUE UNA EMPRESA AL SERVICIO DEL CIUDADANO

Metro de Madrid es una empresa de transporte ferroviario metropolitano dedicada al transporte colectivo de viajeros. Su principal actividad es ofrecer el servicio de movilidad en los doce municipios de la Comunidad de Madrid en los que opera<sup>1</sup>, incluyendo la explotación de la red de Metro de Madrid, la gestión de Metros Ligeros de Madrid (ML1) y Transporte Ferroviario de Madrid (TFM).

Metro de Madrid nació hace 92 años para facilitar la movilidad de los madrileños. Madrid contaba entonces con 600.000 habitantes. Hoy, Metro de Madrid transporta diariamente cerca de dos millones y medio de viajeros por sus 294 kilómetros de red y sus 300 estaciones, repartidas en 13 líneas más el Ramal entre las estaciones de Príncipe Pío y Ópera. Hoy, la movilidad dentro de la Comunidad de Madrid es cada vez más cómoda, segura y rápida, gracias a los más de 600 supervisores comerciales dispuestos a ayudar siempre al viajero, a los cerca de 2.000 vigilantes que velan por la seguridad y a los 317 trenes que llegan a circular diariamente al mismo tiempo en hora punta.

La primera línea de Metro de Madrid contaba con ocho estaciones y una longitud de tan solo cuatro kilómetros. Desde entonces, el crecimiento demográfico y económico que ha experimentado la Comunidad de Madrid en los últimos años ha exigido un esfuerzo paralelo para hacer llegar la red de Metro allí donde el crecimiento lleva a los madrileños. Por eso, ya llega a doce municipios de la región en los que cerca del 80% de los ciudadanos tienen una estación a menos de 600 metros de su casa.

Esto ha sido posible gracias a que, tras los sucesivos planes de ampliación ejecutados desde el año 1995, se ha pasado de 164 estaciones y 120 km de red, a 300 estaciones y 294 kilómetros, cifras que sitúan a Metro de Madrid como la tercera red del mundo en número de estaciones, por detrás del Metro de Nueva York y el de París, y como la cuarta red en extensión por detrás del metro de Nueva York, del de Londres y del de Moscú.

El esfuerzo de las administraciones por dotar a Metro de Madrid de la máxima capacidad de transporte, ha hecho que gran parte de su red sea subterránea y de metro pesado, lo que también sitúa al madrileño como el primer metropolitano del mundo en lo que a kilómetros de túnel se refiere.

**«Metro de Madrid nació hace 92 años para facilitar la movilidad de los madrileños»**

*«Tras los sucesivos planes de ampliación ejecutados desde el año 1995, se ha pasado de 164 estaciones y 120 km de red a 300 estaciones y 294 kilómetros»*

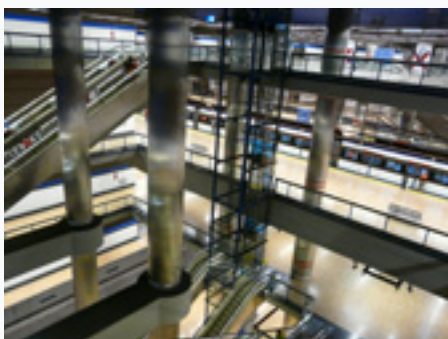
<sup>1</sup> Alcobendas, Alcorcón, Arganda del Rey, Coslada, Fuenlabrada, Getafe, Leganés, Madrid, Móstoles, Rivas Vaciamadrid, San Fernando de Henares y San Sebastián de los Reyes.





A lo largo de estos últimos años se ha hecho un importante esfuerzo en dotar a la red de medidas de accesibilidad que faciliten la entrada a las instalaciones. Metro de Madrid es hoy la red que mayor número de escaleras mecánicas tiene (1.694) seguida de lejos por el metro de Moscú (598) y el de París (504).

Asimismo, es la primera en número de ascensores instalados en la red (508) seguida del metro de Nueva York (196) y del de Londres (150), lo que convierte a Metro de Madrid en el transporte metropolitano más accesible del mundo.


**TABLA 1. PRINCIPALES DATOS DE LA RED DE METRO DE MADRID**
**DATOS GENERALES**

ESTACIONES	300
KILÓMETROS DE RED	294
LÍNEAS	13 y Ramal
INTERCAMBIADORES	26
VESTÍBULOS	351
ESCALERAS MECÁNICAS	1.694
ASCENSORES	508
PASILLOS RODANTES Y RAMPAS	38
NÚMERO DE VIAJEROS AL AÑO (DATOS 2011)	634.851.894

TABLA 2. DATOS HISTÓRICOS

AÑO	KILÓMETROS	ESTACIONES	INTERCAMBIADORES	DEMANDA
1980	82	120	2	408 MILLONES
1995	121	164	9	397 MILLONES
2006	227	237	10	657 MILLONES
2008	284	294	26	685 MILLONES
2009	284	294	26	649 MILLONES
2010	293	300	26	627 MILLONES
2011	294	300	26	634 MILLONES



### 2.1.1. Una empresa referente en materia de transporte

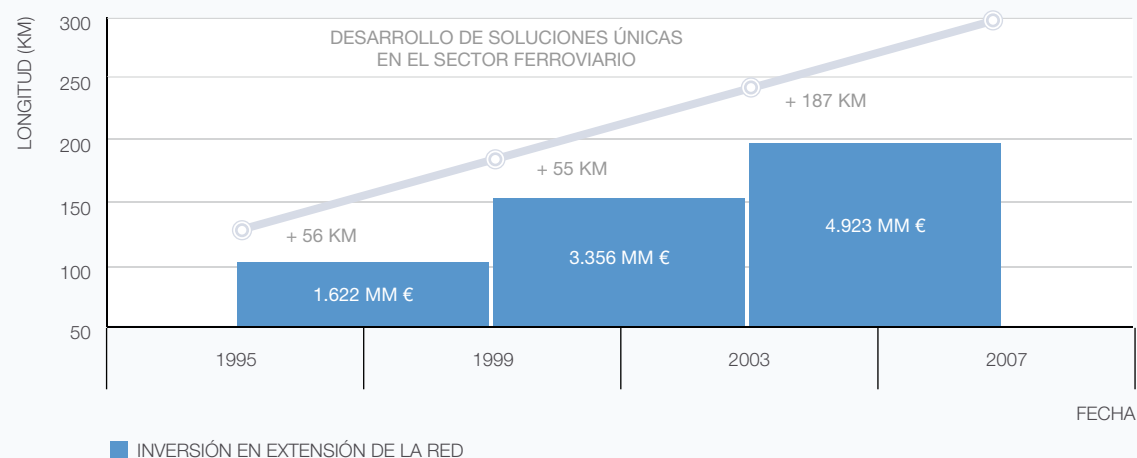
Entre sus principales funciones están la explotación de las líneas de la red de Metro en funcionamiento, la planificación y mejora de la calidad del servicio de transporte y el mantenimiento y optimización de las instalaciones de la red del suburbano madrileño. Esta actividad se encuentra regulada a través de un acuerdo marco firmado con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

Sin embargo, desde Metro de Madrid se abrieron nuevas líneas de negocio con dos objetivos principales: diversificar las fuentes de financiación de la compañía y poner en valor toda la experiencia acumulada por sus profesionales y así reforzar la generación y el retorno del conocimiento de sus empleados.

Metro de Madrid es una de las empresas referencia dentro del sector gracias a los grandes planes de ampliación de la red (ver gráfico 1) y a la forma de ejecutar la obra.

### GRÁFICO 1: DATOS PRINCIPALES DE LOS TRES PROYECTOS DE AMPLIACIÓN DE LA RED DE METRO DE MADRID.

CRECIMIENTO DE LA RED DE METRO DE MADRID



Source: Metro de Madrid Annual Report 2007, Mass Transport Case Study Madrid Metro

**«Desde 1995 se han llevado a cabo cuatro grandes proyectos de extensión para hacer frente el aumento de la población y el crecimiento urbano de Madrid»**



Así mismo, ha sido muy valorada tanto la manera de mantener el servicio básico al ciudadano durante las obras de ampliación, como la comunicación y atención a los clientes afectados.

La ejecución de estos proyectos otorgó experiencia y notoriedad a Metro de Madrid, no sólo en la puesta en marcha de sistemas tipo “metro pesado”, sino también en otros modos de transporte urbano guiado como son los metros ligeros y tranvías. Esta posición de liderazgo ha originado la reiterada demanda por parte de diferentes entidades externas y administraciones internacionales de los servicios técnicos y de asesoría de Metro de Madrid. En concreto, en el periodo que abarca la presente memoria se acometieron 15 nuevos proyectos de consultoría y asesoramiento.

Actualmente, Metro de Madrid ofrece soluciones a lo largo de todas las fases de un proyecto ferroviario urbano. En este sentido cabe destacar los tres ejes de negocio principales que son:

- **La consultoría ferroviaria:** se incluyen en este eje los proyectos de consultoría, ingeniería y asistencia técnica para el operador de red, administrador de red, administración pública o entidades financieras. Los servicios ofrecidos en este sentido son, entre otros:

proyectos de ingeniería, diseño de la red, estudios y asistencia técnica, valoración de la oferta y formación.

- **La integración de servicios ferroviarios dentro de un sistema integrado de transporte público:** en este eje Metro de Madrid es responsable de la planificación, inicio, puesta en servicio, ejecución, coordinación y cierre de proyectos y sistemas ferroviarios urbanos. Los servicios ofrecidos en este aspecto son: consultoría ferroviaria; gestión de proyectos; auditoría, control monitorización, inicio y supervisión.
- **La explotación:** operación y mantenimiento. Incluye la operación de la red ferroviaria y/o infraestructura y mantenimiento de material rodante. Los servicios ofrecidos son: operación de la red y mantenimiento de instalaciones y material rodante.

Para la realización en forma y tiempo de todos estos proyectos, Metro de Madrid recurre, en ocasiones, a subcontratar determinados servicios a empresas locales, principalmente para trabajos que requieren conocimiento de la legislación local o del propio entorno donde se desarrolla el proyecto (análisis geológicos y geotécnicos, análisis de afectaciones, despacho de abogados o consultoría financiera local).





También son susceptibles de subcontratación algunos trabajos a empresas de ingeniería y consultoría a las que Metro de Madrid indica las especificaciones a desarrollar y controla en todo momento el producto/servicio final ofrecido. Esta subcontratación se utiliza principalmente para la realización de trabajos en los que Metro de Madrid no es experto en todo el proceso (por ejemplo, estudios de movilidad integral y demanda, estudios económicos-financieros) y consultoras especialistas en trabajos de soporte; o bien en las actividades muy intensivas en recursos desplazados en el cliente.

La subcontratación se realiza siempre a partir de la firma del contrato con el cliente, o bien en algunos casos, condicionada a dicha firma.

### 2.1.2. Una empresa moderna e innovadora

Metro de Madrid es una empresa con historia que ha sabido irse adaptando a los nuevos tiempos. Sus avances en materia de I+D+i y en la búsqueda de nuevas formas de explotar un espacio como la red de Metro para lograr vías alternativas de financiación, así lo demuestran.

#### I+D+i

Esta posición de referencia que Metro de Madrid se ha ganado entre las empresas del sector se ve refrendada igualmente por la capacidad de innovación de la empresa. Prueba de ello son todos los proyectos de I+D+i que se gestionan desde los departamentos dedicados a ello y de todas las patentes y marcas propiedad de la empresa. Actualmente, Metro de Madrid tiene un total de 16 patentes activas, en su mayoría, de ámbito europeo. Entre ellas, destaca la catenaria rígida y sus complementos, el sistema de MetroDuo (modelo de sistema ferroviario que utiliza trenes dobles en los túneles) o el sistema de protección contra incendios en las unidades móviles por agua nebulizada.





Por otra parte, son más de cien las marcas que actualmente mantiene la empresa. Las generadas entre los años 2010 y 2011 pueden verse en el siguiente cuadro:

**TABLA 3. MARCAS REGISTRADAS 2010-2011**

ALTAS 2010	FECHA DE REGISTRO
METRODUO ( GRÁFICA )	01/09/2010
METRODUO ( DENOMINATIVA )	01/09/2010
METROMÁTICAS ( MIXTA )	29/12/2010
ALTAS 2011	FECHA DE REGISTRO
LA RUTA DE LOS MUSEOS: PASAPORTE PARA LA CIENCIA ( DENOMINATIVA )	06/09/2011
LA RUTA DE LOS MUSEOS: PASAPORTE PARA LA CIENCIA ( MIXTA )	06/09/2011

Adicionalmente, Metro de Madrid dispone de más de 200 dominios de internet relacionados con sus marcas.

## La Ruta de los Palacios

# UN VIAJE EN METRO A LA HISTORIA

Viaja en la máquina del tiempo de Metro de Madrid y descubre cómo fue la vida en los Palacios durante los siglos XVIII, XIX y XX.

Enseña tu billete de Metro o Abono Transportes en las fechas señaladas, en cualquiera de los Palacios que te indicamos y podrás visitarlos gratis\* y conseguir sorpresas y muchos regalos.

\* Entrada al Palacio Fernán Núñez sujeta a reserva previa

**Súbete ya a la máquina del tiempo.**

Consulta las condiciones de cada sede en:  
<http://rutadelospalacios.blogspot.com>  
[www.metromadrid.es](http://www.metromadrid.es)  
902 444 403 | Síguenos en f

**Palacio Fernán Núñez**  
Alcalá / Antón Martín  
2, 9, 16, 23 y 30 de Octubre

**Real Academia de Bellas Artes de San Fernando**  
Sol  
6 y 27 de Octubre

**Museo Lázaro Galdiano**  
Rubén Darío  
Gregorio Marañón  
Avenida de América  
3, 10, 17, 24 y 31 de Octubre

**Museo del Romanticismo**  
Alonso Martínez  
Tribunal  
7, 8, 11 y 18 de Octubre

**Museo Sorolla**  
Isparta  
Rubén Darío  
Gregorio Marañón  
25, 26, 28 y 29 de Octubre

**Museo Cerralbo**  
Plaza de España  
Ventura Rodríguez  
13, 14 y 15 de Octubre

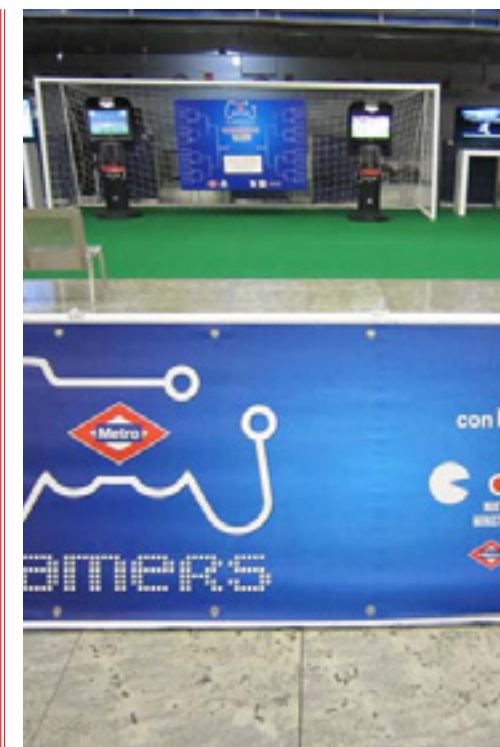
**Museo Nacional de Artes Decorativas**  
Barco de España / Retiro  
20, 21 y 22 de Octubre

## Nuevas líneas de financiación

Existe otra línea de negocio relacionada con la publicidad en la red y la gestión del *espacio metro*. Entre otros productos comercializados, Metro de Madrid tiene:



- **Publicidad:** gracias al gran conocimiento que Metro de Madrid tiene de su cliente tipo y de los usos y de sus costumbres de movilidad se pueden ofrecer diferentes tipos de soportes publicitarios y diferentes circuitos o rutas en la red. Esta publicidad puede ser de varios tipos: estática, que incluye soportes distribuidos estratégicamente en las estaciones, vestíbulos y andenes. Por otro lado, existe la publicidad espectacular que se puede ubicar en estaciones, andenes, trenes, etc.
- **Espacios publicitarios en el canal interno de la red de Metro de Madrid:** Canal Metro de Madrid, S.A.
- **Standards promocionales y comerciales.**
- **Máquinas de vending.**
- **Cajeros automáticos.**
- **Alquiler de los locales comerciales a las tiendas y empresas ubicadas en la red.**
- **Comercialización de espacios publicitarios en soportes como el plano de la red de Metro de Madrid.**







- **Alquiler de instalaciones de Metro de Madrid** para la realización de eventos (rodajes, spots publicitarios, sala de exposiciones, museos, etc.)



Metro de Madrid reúne en su web [Metro Negocios](#), todas las posibilidades publicitarias y de negocio que ofrece la red: desde la tradicional publicidad convencional a Canal Metro pasando por la publicidad espectacular, de gran impacto para el cliente. En la web también se pueden encontrar distintos formatos de espacios promocionales así como instalaciones exclusivas para la realización de todo tipo de eventos o rodajes cinematográficos. En cada una de las secciones se puede acceder, además, a las tarifas y a información adicional en forma de dossier. Metro Negocios también alberga datos y estadísticas de viajes y usuarios que se pueden consultar mediante un simple registro. En definitiva, un entorno virtual para la promoción de Metro de Madrid y para la generación de nuevas líneas de negocio.”

### Cambios en el accionariado

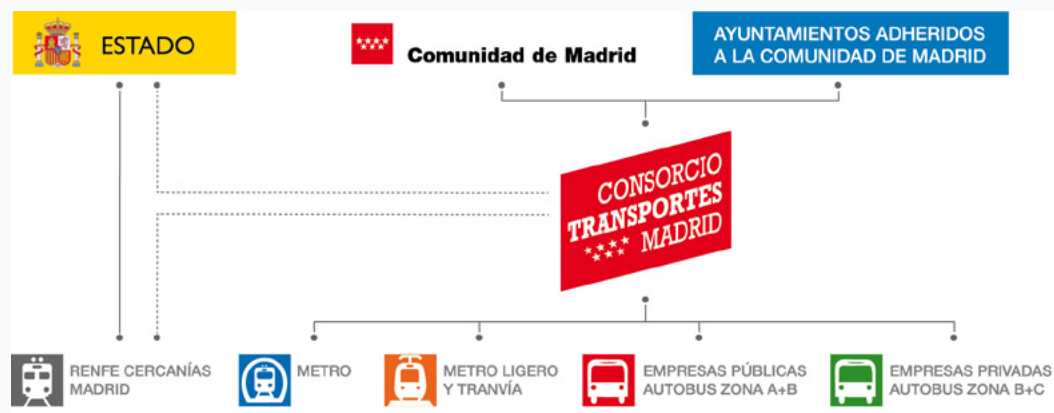
La empresa Metro de Madrid aparece constituida en forma de Sociedad Anónima, y consta inscrita como tal en el Registro Mercantil de Madrid. El capital social de Metro de Madrid está dividido en acciones que, inicialmente, cuando fue constituida en el año 1917, pertenecían a la iniciativa privada. Pero la crisis económica que vivió la empresa en la década de los años setenta del pasado siglo determinó que la titularidad de las acciones pasara a los poderes públicos. Tras la creación del Estado Autonómico, la Comunidad de Madrid se convirtió en titular de un 25% de las acciones y el Ayuntamiento de Madrid del 75% restante. Las Administraciones como tal juegan roles esenciales, en este caso como reguladoras del sistema, tutelares, propietarias y como entidades de financiación.

Ambas Administraciones Públicas, manteniendo la titularidad (dominical) de sus acciones, cedieron al Consorcio Regional de transportes el ejercicio de los derechos que les correspondían como accionistas de la empresa, por lo que éste se constituía así en el órgano gestor del servicio.



El Consorcio Regional de Transportes de Madrid se constituyó en el año 1986 para agrupar los esfuerzos de instituciones públicas y privadas relacionadas con el transporte público, con el fin de coordinar servicios de movilidad, redes y tarifas, de forma que se ofrezca al usuario una mayor capacidad y mejor calidad de la oferta.

Es fundamental la interlocución de Metro de Madrid con el Consorcio, como gestor integrador de un sistema de transporte público donde la Comunidad de Madrid, los municipios y empresas públicas y privadas y el Estado colaboran de manera estrecha.



*Esquema institucional del sistema de transporte público.*

Sin embargo, y en virtud del protocolo general de colaboración entre la Comunidad de Madrid, el Ayuntamiento de Madrid y el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, sobre el servicio de transporte colectivo de viajeros por ferrocarril prestado por Metro de Madrid, S.A., firmado el 12 de diciembre de 2011, la Comunidad y el Ayuntamiento de Madrid recuperan la totalidad de los derechos sobre las acciones transmitidas al Consorcio Regional de Transportes. A continuación, el Ayuntamiento de Madrid transmite a la Comunidad de Madrid, en su integridad, la titularidad del conjunto de bienes y derechos inherentes a la prestación del servicio de transporte de la red explotada por Metro de Madrid S.A., de los que el Ayuntamiento es titular, y en particular, el 75% de las acciones representativas del capital social de Metro de Madrid S.A. ostentadas por el Ayuntamiento. Esta transmisión de acciones tiene efecto desde el 28 de diciembre de 2011 por la ley de medidas fiscales (Ley 6/2011).

### 2.1.3. Una empresa que crece más allá de su propia red

#### Una red más grande y más moderna: ampliaciones y mejoras de 2010-2011

Durante el periodo que abarca esta memoria, Metro de Madrid ha experimentado una nueva ampliación. En concreto, se pusieron en servicio 9,25 kilómetros de red, ampliación que afectó a las líneas 2, 9 y 11 y benefició a más de 130.000 personas.

**TABLA 4. AMPLIACIONES DE 2010-2011**

	LÍNEA	NUEVOS KM.	POBLACIÓN BENEFICIADA
<b>2</b>	LÍNEA 2 DE LAS ROSAS	4,5	65.000
<b>9</b>	LÍNEA 9 DE MIRASIERRA	1,5	50.000
<b>11</b>	LÍNEA 11 DE LA FORTUNA	3,25	15.000

Por otro lado, cabe destacar en este periodo la actuación realizada para la adecuación de la estación de Ópera, obras que supusieron además la construcción de un museo y la remodelación de la plaza de Isabel II en superficie.

Dentro de este proyecto, se encuentra la remodelación de la estación para mejorar, entre otras cosas, su accesibilidad, realizándose otras mejoras en las instalaciones, como la puesta en funcionamiento de nuevos sistemas de protección contra incendios.

Sin embargo, como consecuencia de la excavación, se descubrieron restos arqueológicos de interés para los ciudadanos como son partes de la fuente de “los Caños del Peral” (S. XVII), el acueducto de Amaniel y la alcantarilla del Arenal. A partir de aquí surge la idea de construir un museo que albergara dichos restos en la misma ubicación donde fueron encontrados. Esto planteó un importante reto para Metro de Madrid para solventar los problemas que suponía habilitar un espacio no planificado en el proyecto constructivo ya en ejecución.

El museo de los Caños del Peral, que recibe más de 200.000 visitas mensuales, se logró construir finalmente gracias a la colaboración y coordinación de Metro de Madrid con la Dirección General de Patrimonio Histórico de la Comunidad de Madrid y con el Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos de la Dirección General de Planificación del Ayuntamiento de Madrid.

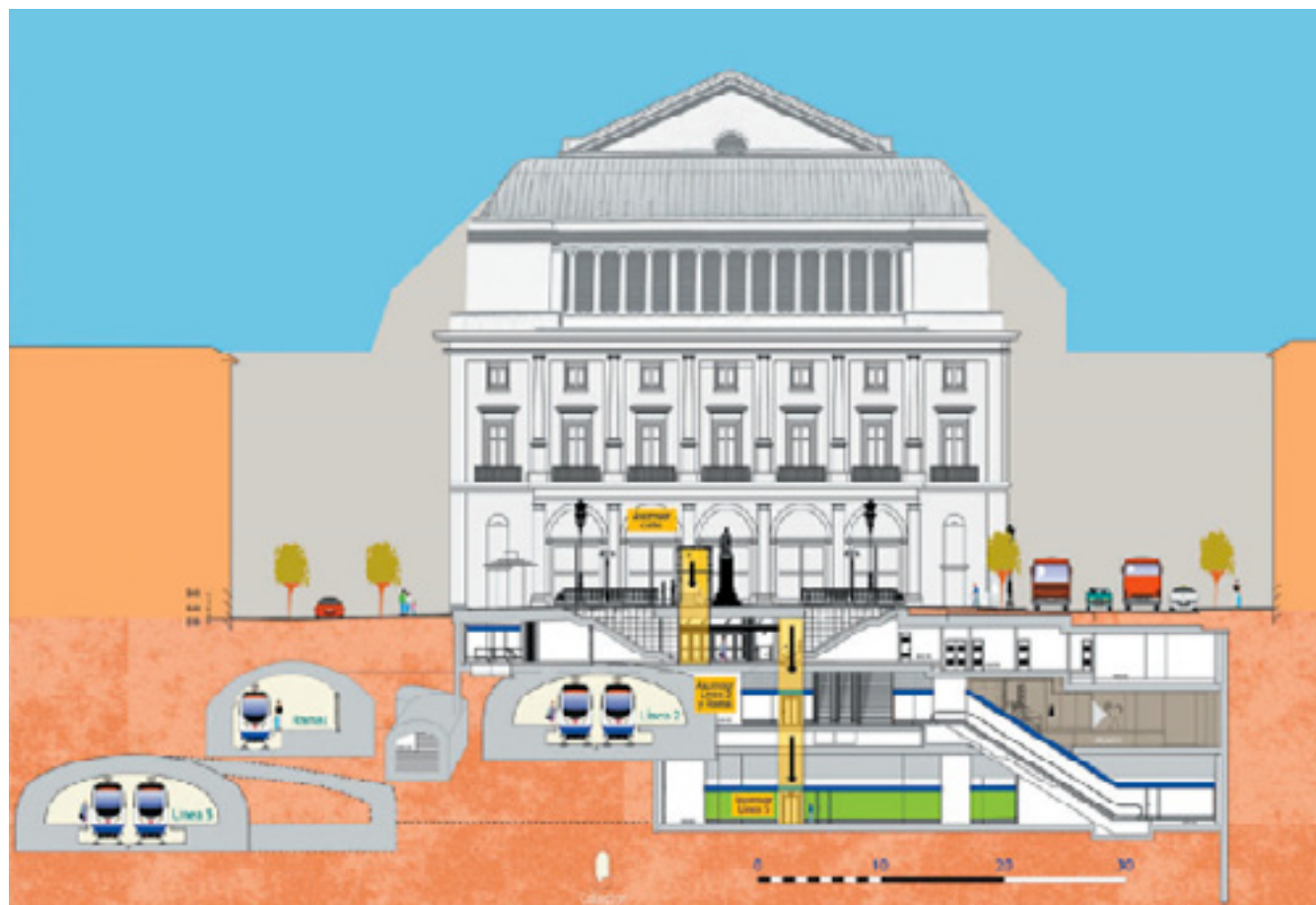


Ilustración sobre el proyecto constructivo de la remodelación de la estación de Ópera.

## Proyecto constructivo de la remodelación de la estación de Ópera

*Restos encontrados durante la remodelación.*





## Hacia la diversificación del mercado: participación en otras empresas

Metro de Madrid, con el objetivo de facilitar la movilidad en la Comunidad de Madrid, dar un valor añadido a su servicio tradicional y ampliar su experiencia, participa en otras empresas:

- Metro de Madrid es titular del 42,50 % del capital social de Transportes Ferroviarios de Madrid, S.A., empresa concesionaria de la línea del ferrocarril metropolitano que discurre entre las estaciones de Puerta de Arganda y Arganda del Rey (línea TFM).
- Idéntico porcentaje (42,50%) de capital social ostenta en Metros Ligeros de Madrid, S.A., empresa concesionaria de la línea de metro ligero que discurre entre Pinar de Chamartin, Sanchinarro y Las Tablas (ML1).
- Es titular, además, del 40% del capital social de Metrocall, S.A., sociedad que tiene como objeto la implantación, gestión y explotación de la red pública de telecomunicaciones apta para dar servicio de telefonía móvil en la red e instalaciones del ferrocarril metropolitano de Madrid.

Adicionalmente, Metro de Madrid en colaboración con Alstom Transporte, S.A., ha realizado tareas de mantenimiento para Tranvía de Parla, S.A. y para Metros Ligeros del Oeste, S.A. Al igual que las tareas de operación y mantenimiento de determinadas instalaciones como contratista principal para el concesionario Operalia de la línea aeropuerto T-4.

Por último, cabe destacar que, durante el ejercicio de 2010, la sociedad constituyó una sucursal denominada “Metro de Madrid, S.A. sucursal en Ecuador”, con el fin de dar cobertura a los proyectos de consultoría que se están llevando a cabo en el país iberoamericano.





## La presencia de Metro de Madrid en el mundo

La posición de liderazgo del suburbano madrileño ha originado la reiterada demanda por parte de diferentes entidades externas de los servicios técnicos de Metro de Madrid.

En la práctica, estas actividades suponen una exportación del *know how* que Metro de Madrid ha adquirido a través de su dilatada experiencia en el diseño, desarrollo, puesta en servicio y explotación de un amplio abanico de instalaciones ferroviarias y material rodante para diferentes modos de transporte urbano guiado: metros pesados, metros ligeros y tranvías.

Pero las actuaciones exteriores sólo se justifican si sirven para incrementar el *know how* de la organización, si aportan valor añadido a los usuarios de Metro de Madrid y dan prestigio a la organización y a Madrid.

La eficiencia demostrada por Metro de Madrid –por los plazos, precios de construcción y calidad del servicio ofertado– ha llevado a que de forma generalizada se tomen como referencia los procedimientos aplicados en Madrid

para obtener el éxito de lo que en todo el mundo se conoce ya como “el caso de Madrid”.

Hoy en día, Metro de Madrid crece más allá de las fronteras españolas y tiene grandes oportunidades de negocio demandadas desde el exterior. El ejemplo más característico es Santo Domingo, capital de República Dominicana, que ya cuenta con su primera línea de metro con el mismo diseño y concepción que las madrileñas.

La actividad principal de la compañía se desarrolla en la Comunidad de Madrid, si bien los proyectos de consultoría se realizan a escala internacional. Los países donde se han desarrollado los proyectos ejecutados por Metro de Madrid hasta el momento son:

- España (Valladolid, Zaragoza, Mallorca, Valencia y Sevilla)
- Canadá (Calgary)
- República Dominicana (Santo Domingo)
- Colombia (Medellín)
- Chile (Santiago de Chile)

**«La posición de liderazgo del suburbano madrileño ha originado la reiterada demanda por parte de diferentes entidades externas de los servicios técnicos de Metro de Madrid»**



- Argentina (Buenos Aires)
- Reino Unido (Londres)
- Túnez (Túnez)
- Jordania (Amman)
- China (Xian)
- Irlanda (Dublín)



Y los países donde actualmente la compañía está desarrollando proyectos son:

- **República Dominicana (Santo Domingo).** Proyecto en el que se realiza una asistencia técnica integral a la operación y el mantenimiento de la línea 1 del Metro de Santo Domingo, a la vez que una consultoría para la construcción y puesta en servicio de la línea 2.
- **Argentina (Buenos Aires).** Donde se acometió la venta de material móvil a Subterráneos de Buenos Aires y se realizó un asesoramiento experto para su puesta en servicio.
- **Ecuador (Quito).** Se están definiendo estudios de viabilidad de la primera línea del Metro de Quito.
- **España (Madrid, Sevilla y Santiago de Compostela)** se realizan principalmente servicios de mantenimiento integral.

Así, las líneas de negocio activas en la compañía durante los años 2010 y 2011 se pueden agrupar en **tres grandes ejes de negocio**:

- **Negocio tradicional: servicio de transporte de viajeros y equipajes.**
- **Publicidad y gestión de espacios, centradas en el ámbito publicitario, audiovisual, promocional, comercial e institucional.**
- **Negocio exterior, que incluye soluciones para otras empresas o instituciones a través de todas las fases de los proyectos ferroviarios urbanos (asesoría, consultoría, gestión, ejecución, etc.).**

Los productos y servicios ofrecidos por la compañía especificados anteriormente se ofrecen a una amplia variedad de clientes. Entre ellos se encuentran:

- Todos los viajeros de Metro de Madrid
- Asociaciones
- ONG's

- Administraciones públicas
- Administraciones de transporte
- Empresas privadas y públicas
  - » Operadores de transporte
  - » Constructoras
  - » Fabricantes de material móvil
  - » Empresas instaladoras
  - » Ingenierías
  - » Entidades financieras, etc.

### Presencia activa en foros especializados

Con el fin de estar al tanto de las novedades que ofrece el mercado, así como para disponer de foros donde compartir experiencias con las empresas líderes de los diferentes







sectores, Metro de Madrid considera clave mantener su presencia activa en las principales asociaciones relacionadas con sus líneas de negocio principales.

- **UITP (Unión Internacional de Transportes Públicos).** Es una organización internacional compuesta por autoridades del transporte público, operadores, institutos científicos e industrias de servicios relacionadas con el transporte público, cuya visión es la creación de un ámbito común para el transporte público en el ámbito internacional.

Metro de Madrid está presente en varias de sus comisiones de trabajo y ha participado en diversos Comités y Subcomités de la Asamblea de Metros. También ha continuado con una de las Vicepresidencias.

En el mes de septiembre de 2011 se ha organizado en Madrid el Subcomité de Material Móvil, con asistencia de 40 representantes nacionales e internacionales.

- **ALAMYS (Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos).** Metro de Madrid ostenta la Secretaría General, habiendo asistido a las diversas reuniones que han tenido lugar.

- **COMET (Community of Metros).** Metro de Madrid pertenece al grupo de benchmarking internacional, cuyo objetivo es el conocimiento de mejores prácticas e indicadores de negocio de los principales metros del mundo, permitiendo hacer comparaciones para detectar áreas de mejora. El grupo está formado por las principales redes de metro del mundo.

- Se mantienen igualmente dos vocalías en la Junta del Patronato de la **Fundación de los Ferrocarriles Españoles**, asistiendo a diversas reuniones, así como a las de la **Asociación de Acción Ferroviaria (CETREN)**.

- **ATUC (Asociación de Transporte Urbano Colectivo).** Metro de Madrid es miembro y ostenta un puesto en la Comisión Ejecutiva; ha asistido a diversas reuniones de dicha Comisión Ejecutiva, así como a diversos Comités.

Las asociaciones en las que la compañía participa en el ámbito de la RSC son:

- **Fundación Entorno:** institución que tiene como misión abordar los retos del desarrollo sostenible desde el ámbito empresarial. Durante este periodo se ha participado en el grupo de trabajo de "Energía y cambio

«Metro de Madrid considera clave mantener su presencia activa en las principales asociaciones relacionadas con sus líneas de negocio»



climático", donde se ha colaborado en la elaboración de una guía y un portal web sobre el cálculo de la Huella de Carbono.

Igualmente, dentro del proyecto de Acción CO<sub>2</sub>, se ha continuado trabajando para extenderlo a los proveedores de las empresas participantes.

- **Forética:** es una asociación de empresas y profesionales de la responsabilidad corporativa líder en España que tiene como misión fomentar la cultura de la gestión ética y la responsabilidad social. La compañía es socio promotor y ha colaborado participando en diversas acciones y eventos relacionados con la responsabilidad corporativa.
- **Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad (FEFS):** el foro está integrado por diversas entidades del sector ferroviario. Tiene como principal objetivo contribuir al desarrollo de la movilidad sostenible en España a través de la coordinación y la unión de estrategias de gestión por parte de las empresas integrantes. Se organiza en grupos de trabajo, estando presente Metro de Madrid en todos ellos. Los grupos de trabajo, que tienen mayoritariamente un carácter técnico, son Accesibilidad, Actuaciones Ambientales,

Eficiencia Energética, Ruido y vibraciones, Comunicación de la Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa.

Por otro lado, desde el enfoque de la empresa como gran consumidora de servicios cabe destacar las siguientes asociaciones:

- **Asociación de Grandes Consumidores de Energía Eléctrica del Sector Servicios (GranCEESE).** Metro de Madrid es socio y tiene representación de un vocal en el máximo órgano de gobierno. La asociación GranCEESE está constituida por las principales empresas ferroviarias españolas, empresas de servicios como El Corte Inglés, Telefónica, ... así como empresas públicas o Administración como son Radio Nacional de España, Fábrica de Moneda y Timbre y la propia Comunidad de Madrid.

En sus orígenes, la asociación surgió de la necesidad de estar representados como grupo de opinión en el proceso de transformación del Sector Eléctrico previamente a la aprobación de la Ley 54/1997 y posteriormente en el desarrollo de todos los aspectos legislativos y técnicos.

Como asociación se tiene un vocal en el Comité de agentes del Mercado, y en ocasiones desde el Ministerio y desde la Comisión Nacional de la Energía, se realizan consultas a la misma acerca de aspectos y posibles cambios regulatorios. Desde la Asociación se mantienen informados a todos los socios de las novedades legislativas que surgen al respecto.

- **Confederación Empresarial de Usuarios de Servicios de Seguridad (CEUSS).** Esta asociación está formada por grandes empresas usuarias de servicios de seguridad (RENFE, El Corte Inglés,...). Metro de Madrid fue una de las empresas fundadoras. Su objetivo es defender los intereses de las empresas que lo forman, tener el mantenimiento de las relaciones con las administraciones públicas (principalmente, con el Ministerio del Interior) y el resto de asociaciones de sector de seguridad (patronal, sindicatos, etc.). Fue creada en julio de 2001. Actualmente Metro de Madrid no se encuentra entre su junta directiva, pero sí tiene carácter estratégico ya que es obligado para em-

presas como Metro de Madrid disponer de un departamento de seguridad que esté en contacto con el Ministerio del Interior.

La compañía también está presente en otras asociaciones especializadas en diferentes ámbitos:

- **Calidad:**

- » **Club de Excelencia en Gestión (CEG).** Su misión es potenciar la competitividad global de organizaciones, identificando nuevas vías, desarrollando competencias, compartiendo conocimiento e induciendo modelos de gestión. Metro de Madrid asiste a diversas reuniones que tienen lugar cada año así como a comités de trabajo.
- » **Asociación Española para la Calidad (AEC).** Participando en comités y foros cuya finalidad es fomentar y apoyar la competitividad de las empresas y organizaciones españolas, promoviendo la cultura de calidad y el desarrollo sostenible.

- **Contratación:**

- » **Asociación Española de Profesionales de Compra, Contratación y Aprovisionamiento (AERCE).** Su misión es maximizar la rentabilidad de las organizaciones a través de la función de compras, facilitar las herramientas para el desempeño de los profesionales de compras y contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad.
- » **Comité proTRANS** – Comunidad de Empresas del sector Transporte que comparten base de datos de proveedores.
- Igualmente, Metro de Madrid es socio del **Instituto de Auditores Internos de España (IAI).** Esta asociación tiene como misión el desarrollo y la promoción de la profesión de auditoría interna como función de gobierno.



## 2.1.4. Las grandes cifras de Metro de Madrid

El número total de empleados de Metro de Madrid a fecha 31 de diciembre de 2011 asciende a 7.676. Estas cifras corresponden a un plantilla equivalente total (número de empleados a jornada anual completa a los que equivale la plantilla a 31 de diciembre) de 6.938 personas, y a una plantilla media equivalente de 6.943 empleados a lo largo del todo el año 2011.

**La edad media de la plantilla de Metro de Madrid,** constituida en un 76,03 % por hombres y en un 23,97% por mujeres, **llega a los 44,9 años con una antigüedad media en la empresa de 18,74 años.**



**TABLA 5. PRINCIPALES DIMENSIONES ECONÓMICAS DE 2010 Y 2011**

	2010	2011
1) NÚMERO DE EMPLEADOS (plantilla media anual total)	6.954	6.943
2) VENTAS NETAS	1.064.190.725	1.122.569.182
INGRESOS POR TRANSPORTE DE VIAJEROS	1.025.621.980	1.084.073.094
INGRESOS POR COMISIÓN VENTA TÍTULOS CRT	20.677.005	20.997.154
INGRESOS DE EXPLOTACIÓN TFM	10.709.873	10.013.673
INGRESOS DE EXPLOTACIÓN MLM	7.181.867	7.485.260
3) INGRESOS NETOS	1.193.946.474	1.264.864.163
4) INGRESOS DE PROYECTOS EXTERIORES	4.373.825	15.106.757
5) CAPITALIZACIÓN TOTAL		
DEUDA	637.368.289	584.176.607
A LARGO PLAZO	470.884.762	484.306.059
A CORTO PLAZO	166.483.527	99.870.548
PATRIMONIO NETO	1.176.460.205	1.100.193.432
6) ACTIVOS TOTALES	2.008.290.940	2.127.472.155
7) CANTIDAD DE PRODUCTOS O SERVICIOS PRESTADOS	198.856.823 c-km	203.830.984 c-km



En el capítulo de “INGRESOS DE PROYECTOS EXTERIORES” se han incluido los siguientes conceptos:

**TABLA 6. INGRESOS DE LOS TRABAJOS EN EL EXTERIOR EN 2010 Y 2011 (EN €)**

	2010	2011
TRABAJOS PROYECTOS EXTERIORES	4.373.824,77	10.882.757,43
INGRESOS VENTA TRENES BUENOS AIRES	-	4.224.000
<b>TOTAL</b>	<b>4.373.824,77</b>	<b>15.106.757,43</b>

Igualmente destacar en este apartado que son 15 los proyectos en el exterior que desde Metro de Madrid se han llevado a cabo durante el marco temporal de la presente memoria.

### 2.1.5. Premios y distinciones recibidos

Metro de Madrid es reconocido en el ámbito internacional como exportador de conocimiento y tecnología gracias a su carácter innovador, a la experiencia adquirida por sus profesionales y su método de trabajo. Prueba de ello son todos los proyectos que la compañía está realizando o en los que colabora actualmente con otras empresas y organismos.

En foros especializados se reconoce también la labor de Metro de Madrid mediante el reconocimiento y entrega de premios procedentes de prestigiosas asociaciones de referencia en el sector. Los más relevantes en el periodo 2010 y 2011 son:

- **Premio Diamante de la compra** en la categoría de sector público, que otorga la Asociación Española de Profesionales de Compra, Contratación y Aprovisionamiento (AERCE), en mayo de 2010. Los premios de AERCE reconocen la labor de personas implicadas en la función de compras y las instituciones destacadas por su apoyo y desarrollo de la misma, constituyéndose de este modo como una clara herramienta de divulgación de las mejores prácticas empresariales y promocionar la función de compras como una función clave en las organizaciones. Para obtener este premio se valoró entre otras cosas que la compañía dispone de un registro de proveedores que le permite seleccionar las empresas proveedoras, intentando siempre que sean socialmente responsables, a partir de criterios de selección y adjudicación que así lo certifiquen. Por otro lado, la forma en la que Metro de Madrid ejecuta los procesos de contratación asegura que se cumplan los principios de publicidad,

conurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación.

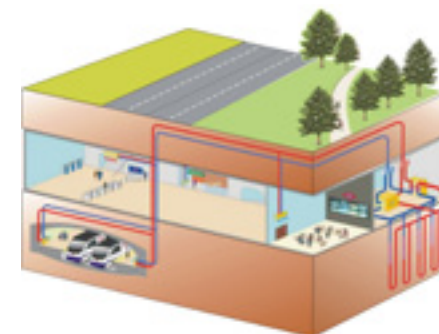
- **Premio Dintel** al Mejor Proyecto Tecnológico de Contratación y Facturación Electrónica (octubre de 2011). Otorgado por la Fundación Dintel, una fundación privada de ámbito estatal, dedicada a la difusión de las tecnologías de la información y las comunicaciones, que facilita en todas sus actividades la máxima relación interpersonal o “networking”, entre directivos del sector público y privado, que tengan capacidad de decisión y prospección tecnológica o de definición estratégica de servicios al ciudadano en el contexto de la administración electrónica. El departamento encargado de la contratación de Metro de Madrid, apuesta por la innovación como herramienta para optimizar sus procesos y cubrir con éxito las necesidades de la compañía. Desde 2004 este departamento emplea la subasta electrónica, en algunos de sus procesos de contratación, como herramienta para la **optimización de costes y aumento de la eficiencia**, lo que el pasado año le ha valido a Metro de Madrid el **Premio Dintel 2011 al Mejor Proyecto Tecnológico de Contratación y Facturación Electrónica**.
- Metro de Madrid ha sido galardonado por la excelencia en su gestión con el premio “Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes” concedido por la Fun-

dación Madrid por la Excelencia, que reconoce a las diez mejores empresas de la Comunidad de Madrid que se distinguieron a lo largo del año por la búsqueda y consecución de altos niveles de excelencia en su trabajo diario. En este ámbito, la compañía cuenta con una mención especial en la primera edición de los Premios “Madrid Excelente”, en el año 2005. En esa ocasión, Metro de Madrid obtuvo reconocimiento por su búsqueda continua de la excelencia, el compromiso y el afán de superación. Durante el 2010 se renovó la marca “Madrid Excelente”.

- Siendo además pionera dentro del sector del transporte en la puesta en marcha de instalaciones geotérmicas, Metro de Madrid ha recibido durante el 2010 el premio a la “mejor instalación geotérmica en el sector industrial y de servicios de la Comunidad de Madrid”, durante la VII jornada anual de la “Cátedra Rafael Marriño de Nuevas Tecnologías Energéticas”. La Cátedra consideró oportuno presentar a la comunidad universitaria y a los profesionales, el potencial del subsuelo de la tierra para proporcionar una energía renovable, de elevada disponibilidad, de economía satisfactoria y mínimo impacto ambiental, poniendo como ejemplo la instalación que Metro de Madrid ha realizado en la estación de Pacífico.

**«Metro de Madrid ha sido galardonado por la excelencia en su gestión con el premio “Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes” concedido por la Fundación Madrid por la Excelencia»**

*«Metro de Madrid ha recibido el premio a la mejor instalación geotérmica en el sector industrial y de servicios de la Comunidad de Madrid»*

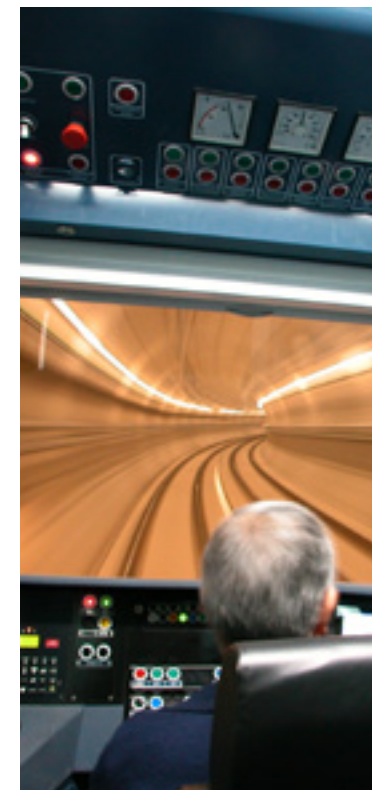


- Metro de Madrid recibió en marzo de 2011 la **Medalla de Honor de la Real Academia de Bellas Artes de San Fernando**, en reconocimiento a la aportación que el suburbano madrileño ha realizado al campo de las bellas artes al saber aunar belleza y tecnología en la construcción de nuevas infraestructuras y en la remodelación de las antiguas. De esta manera, la Academia destaca el buen hacer de Metro de Madrid al combinar algunos de los postulados de la belleza en el terreno de la tecnología y en las instalaciones de nueva creación, respetando los restos arqueológicos que han aparecido durante las obras, así como la arquitectura industrial de principios de siglo XX y los nuevos diseños que tienen en cuenta a las personas con movilidad reducida.
- Asimismo, ha sido galardonado con uno de los **Premios Nacionales de Marketing 2011**, como finalista en la Categoría Institucional. Creados por la Asociación de Marketing de España, estos premios pretenden realzar la función de marketing en las empresas y en las instituciones y reconocer el mejor marketing como medio para conseguir aumentar la competitividad y la capacidad innovadora.

- También fue premiado en 2011, y por segunda vez, como el suburbano más innovador del mundo en el uso de las tecnologías con el **Most Innovative Use of Technology**, que fue entregado durante la celebración de Forum MetroRail 2011 en la ciudad de Milán. El reconocimiento que de nuevo MetroRail da a Metro de Madrid es fruto de la apuesta que permanentemente se hace desde Metro de Madrid en el área del I+D+i en cuanto a esfuerzo inversor, económico y humano.

---

**«Metro de Madrid recibió en marzo de 2011 la Medalla de Honor de la Real Academia de Bellas Artes de San Fernando»**



## 2.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE METRO DE MADRID

A la finalización del año 2011, los principales órganos de gobierno de la compañía son: la Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración, el Consejo de Dirección, los directores de Área y los directores.

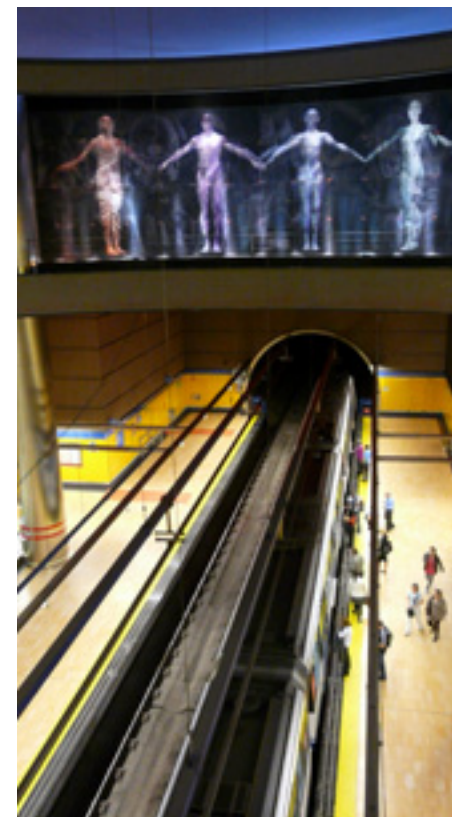
Las funciones de la junta y los consejos se resumen en:

### Junta de Accionistas

Corresponde a este órgano societario la decisión en materias como las relativas a modificaciones de estatutos, nombramiento y destitución de los administradores de la Sociedad, la censura de la gestión social, la aprobación de las cuentas de la Sociedad y la aplicación del resultado que arrojen las mismas, la designación de los auditores de cuentas, la transformación, fusión, escisión de la Sociedad, su disolución o la prórroga de su duración.

### Consejo de Administración

Corresponde a este órgano societario la gestión y administración de la Sociedad, para lo que está investido de las competencias que le atribuye la ley y los estatutos sociales. Ostenta la representación de la Sociedad y tiene atribuidos los más amplios poderes para la gestión de los intereses sociales, pudiendo determinar los negocios que han de emprenderse y el desarrollo que haya de dárseles, ejecutar los actos y celebrar los contratos que sean necesarios o convenientes para la realización del objeto social, aprobar la estructura orgánica de la compañía y resolver todo lo relativo a las actividades que ésta desarrolla; formula las cuentas anuales, el informe de gestión y la aplicación del resultado de cada ejercicio.







## Composición del Consejo de Administración

En cuanto a los cambios sufridos por la compañía en relación a la propiedad de la organización durante el año 2011, las administraciones públicas titulares del capital social de Metro de Madrid alcanzaron los acuerdos necesarios para modificar el reparto accionario. Hasta esa fecha el reparto estaba establecido un 75% para el Ayuntamiento de Madrid y el 25% restante para la Comunidad de Madrid. Tras el acuerdo mencionado el 100% del capital social pasa a pertenecer a la Comunidad de Madrid.

El art. 16 de la Ley 6/2011, de 28 de diciembre, de la Comunidad de Madrid incorporó a la Ley reguladora del Consorcio Regional de Transportes un art. 13 bis que declaraba supramunicipal el servicio prestado a través de la red explotada por Metro de Madrid, y establecía que el Ayuntamiento de Madrid debía transmitir a la Comunidad de Madrid la titularidad de sus acciones. Dicha modificación de la titularidad del capital social de Metro de Madrid se inició a mediados del año 2011 y se materializó en el año 2012 con efecto retroactivo al 28 de diciembre del 2011.

Su composición a fecha de 31 de diciembre del 2011 era:

**TABLA 7. COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

REPRESENTANTE	CARGO C. ADMINISTRACIÓN
D. JUAN BRAVO RIVERA	PRESIDENTE
D. IGNACIO GONZÁLEZ VELAYOS	CONSEJERO DELEGADO
D. FRANCISCO DE BORJA CARABANTE MUNTADA	VOCAL
D. JOSÉ MANUEL PRADILLO POMBO	VOCAL
D. RAIMUNDO HERRAIZ ROMERO	VOCAL
D. JAIME HADDAD SÁNCHEZ DE CUETO	VOCAL
Dª. ELENA JULIA COLLADO MARTÍNEZ	VOCAL
D. PEDRO LUIS CALVO POCH	VOCAL
Dª. ANA Mª BOTELLA SERRANO	VOCAL
Dª. MIREYA CORREDOR LANAS	VOCAL
D. ANTONIO DE GUINDOS JURADO	VOCAL
D. GUSTAVO SAMAYOA ESTRADA	VOCAL
D. ANATOLIO ALONSO PARDO	VOCAL
D. IGNACIO ARRIBAS GARCIA	VOCAL
D. TEODORO PIÑUELA PÉREZ	VOCAL
Dª. MILAGROS AYUSO FERRERAS	SECRETARIA (NO CONSEJERA)



## Consejo de Dirección

Corresponde al mismo conocer de cuantos aspectos estén vinculados a la actividad de la empresa, adoptando las decisiones que la buena marcha de la Compañía pueda exigir, o elevando las correspondientes propuestas al Consejo de Administración, si su adopción excediera de su ámbito de competencia y responsabilidad, o si, no superándolo, se considerase conveniente la intervención de dicho órgano societario. Pueden citarse como principales materias sometidas a su conocimiento y control, las relacionadas con la estrategia de la compañía y los planes y proyectos corporativos; las relativas al control del cumplimiento del presupuesto anual; las que atañen a la contratación que haya de realizarse y las que conciernen a la evolución de la demanda y a la calidad del servicio, cuya prestación tiene encomendada la Sociedad. Los miembros de este consejo definen la estrategia corporativa y aprueban la definida en el resto de ámbitos funcionales de la empresa, lo que incluye desde la definición de la misión y visión corporativa, hasta los valores que deben inspirar la forma de hacer en la empresa, el plan estratégico y las principales líneas de actuación. En esta definición de las líneas estratégicas se establecen las bases de las iniciativas a desarrollar que atañen a las tres dimensiones de la sostenibilidad (económica, social y medioambiental) y la forma de obtener los retos fijados a medio y corto plazo.

**TABLA 8. COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN**

REPRESENTANTE	CARGO C. DIRECCIÓN
D. IGNACIO GONZÁLEZ VELAYOS	CONSEJERO DELEGADO
D. JOSÉ MANUEL PRADILLO POMBO	DIRECTOR GERENTE
D. JUAN PABLO ALONSO RODRÍGUEZ	DIRECTOR ÁREA TÉCNICA Y DE ARQUITECTURA Y OBRA CIVIL
D. ISAAC CENTELLAS GARCÍA	DIRECTOR ÁREA CORPORATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS
D. CARLOS LÓPEZ COLLADO	DIRECTOR ÁREA EXTERIORES Y RELACIONES INSTITUCIONALES
D. JULIO RUIZ DEL OLMO	DIRECTOR DE OPERACIÓN
D. LINO CALO BALAGUER	DIRECTOR DE MATERIAL MÓVIL
D. MANUEL VÁZQUEZ LÓPEZ	DIRECTOR DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y COMUNICACIONES
D. FRANCISCO JAVIER CASTELA LOBATO	DIRECTOR ECONÓMICO
D <sup>ª</sup> . MILAGROS AYUSO FERRERAS	DIRECTORA ASESORÍA JURÍDICA
D. ANTONIO HURTADO DERIAT	DIRECTOR MARKETING INSTITUCIONAL
D. MIGUEL ALEJANDRO MOYA LÓPEZ-DUQUE	DIRECTOR DE CONCESIONES Y PROYECTOS EXTERIORES
D. JAVIER GARCÍA CADIÑANOS	SUBDIRECTOR DE SEGURIDAD
D <sup>ª</sup> . MÓNICA GONZÁLEZ GARCÍA	SUBDIRECTORA DE CALIDAD Y PROCESOS
D <sup>ª</sup> . SONIA CASADO MARTÍN	SUBDIRECTORA DE MARKETING INSTITUCIONAL

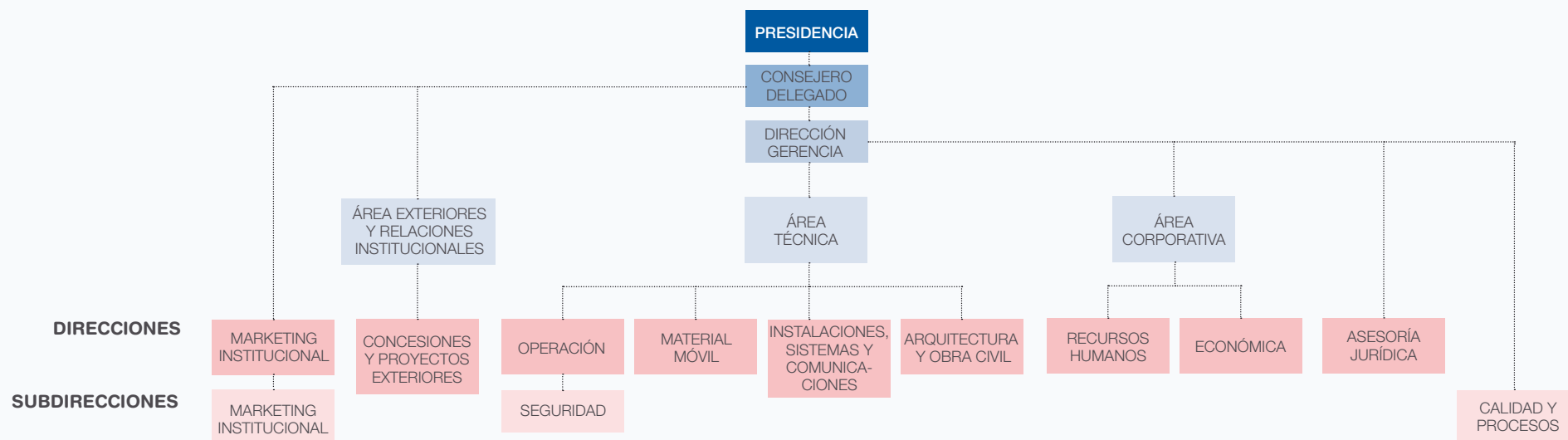
Entre las competencias de los directores de área y directores cabe destacar la definición de la estrategia a seguir para lograr los retos planteados en los Consejos y la gestión, coordinación y control de la ejecución de las iniciativas en marcha y futuras, adecuadas a los recursos disponibles y optimizando los resultados obtenidos.



## 2.3. LA ESTRUCTURA OPERATIVA DE METRO DE MADRID

### La estructura operativa de Metro de Madrid

A fecha 31/12/2011, los diferentes departamentos estaban distribuidos según el siguiente organigrama:



Organigrama de Metro de Madrid a 31/12/2011.



Para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno, Metro de Madrid establece la realización de un proceso de rendición de cuentas anual (a través de informe público de gestión). Adicionalmente, diversos procesos críticos de la compañía se someten periódicamente a auditorías internas y externas, sobre todo las áreas en las que están implantados los diferentes sistemas de gestión certificados.

Por otro lado, durante el año 2010 se sometió a una auditoría adicional, basada en el modelo de calidad EFQM, centrada principalmente en los sistemas de gestión corporativos y los resultados obtenidos con el fin de renovar el sello que ostenta la compañía con la marca “Madrid Excelente”.

Un último mecanismo de evaluación del desempeño general de Metro de Madrid, y por ende de la gestión del Consejo de Dirección, es el seguimiento de la estrategia definida que se realiza con carácter trimestral o cuando factores del entorno o internos así lo determinen.







## **METRO DE MADRID, UNA EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE: LA RSC COMO PARTE DE LA ESTRATEGIA**

En este capítulo se explica cómo está integrada la RSC en la estrategia de la empresa y las herramientas utilizadas para la consecución de los objetivos.

- 3.1. LA OPCIÓN DE MOVILIDAD SOCIALMENTE MÁS RENTABLE
- 3.2. LA GESTIÓN DEL RIESGO EN METRO DE MADRID
- 3.3. RESPALDO A LOS PRINCIPIOS INTERNACIONALES EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD
- 3.4. LA RSC, PILAR BÁSICO PARA LA MATERIALIZACIÓN DE LA MISIÓN DE METRO DE MADRID



## **METRO DE MADRID, UNA EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE: LA RSC COMO PARTE DE LA ESTRATEGIA**



Metro de Madrid, además de ser una compañía orientada a conseguir una gestión eficiente y eficaz de los recursos, tiene como objetivo actuar de forma socialmente responsable para alcanzar el desarrollo sostenible.

Además, como empresa moderna e implicada con la sociedad y el medio ambiente, tiene una serie de compromisos adquiridos con la ciudadanía que se traducen en el desarrollo de una política de Responsabilidad Corporativa (RC) que está presente en todas las actividades que lleva a cabo y refleja los compromisos asumidos con los grupos de interés con el fin de dar respuesta a sus principales demandas.

Con el desarrollo de esta política, Metro de Madrid pretende favorecer la compatibilidad entre la actividad económica y el aumento demográfico de la Comunidad de Madrid, respetando el medio ambiente y contribuyendo de forma significativa a la mejora de calidad de vida de los ciudadanos.





## METRO DE MADRID, UNA EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE: LA RSC COMO PARTE DE LA ESTRATEGIA

[volver al índice](#)


### Gestión Integral de la Sostenibilidad y Competitividad Empresarial

Metro de Madrid refuerza su posicionamiento como empresa sostenible realizando una gestión eficaz y adaptada al entorno en el que se desenvuelve. Una vez identificada su misión dispone de una visión a medio y largo plazo que marca las directrices generales del camino a seguir por la compañía en el **Plan Estratégico** diseñado en 2011.

En el corto plazo, el **Sistema de Gestión Estratégica** -basado en la metodología del **Cuadro de Mando Integral (CMI)**- define las líneas estratégicas y objetivos concretos, de tal modo que los correspondientes a cada proceso estén totalmente alineados con los definidos a nivel estratégico. Por otro lado, Metro de Madrid necesita gestionar las amenazas y oportunidades que pueden tener influencia en el logro de sus objetivos, es decir, debe **gestionar sus Riesgos Corporativos**.

De todo lo anterior se desprende que los sistemas de gestión estratégica no aseguran por sí solos la consecución de los objetivos marcados para la compañía. Por este motivo se hace necesario complementar el Sistema de Gestión Estratégica, con un Sistema de Gestión por Procesos y un Sistema de Gestión de Riesgos, lo que compone el Sistema de Gestión Integral (SGI) con objeto de garantizar su sostenibilidad y competitividad empresarial. El **SGI** es un proceso fundamental para que los resultados obtenidos también cumplan las expectativas de los **Grupos de Interés**.

Además, tanto los resultados esperados como los realmente obtenidos, han de ser enfocados y medidos desde el punto de vista del **Triple Balance**, es decir, es necesario lograr unos resultados equilibrados desde las perspectivas económica, social y medioambiental.

«Metro de Madrid refuerza su posicionamiento como empresa sostenible realizando una gestión eficaz y adaptada al entorno en el que se desenvuelve»



### 3.1. LA OPCIÓN DE MOVILIDAD SOCIALMENTE MÁS RENTABLE

En Metro de Madrid la misión y los valores corporativos inspiran, en su gran mayoría, las actuaciones y comportamientos de los profesionales que integran la compañía.

Desde el año 2008 la misión de la empresa se formula como:

**“Ser la opción de movilidad socialmente mas rentable y cercana a las expectativas de los clientes”**

En la propia definición del por qué de la existencia de la empresa se hace notar su orientación hacia sus diferentes grupos de interés y su firme propósito de cumplir, de forma sostenida en el tiempo, con los compromisos adquiridos con los mismos.

Así, los valores que inspiran la forma de actuar de los integrantes de la compañía son: la excelencia en la gestión, la vocación de servicio público y el dinamismo e innovación.

Esta necesidad de permanencia, de mantenimiento del liderazgo y de sostenibilidad en el tiempo, ha hecho que Metro de Madrid refuerce su posicionamiento hacia un concepto de estrategia que requiere disponer de una visión a largo plazo que marque las directrices generales del camino a seguir por la compañía. En esta línea, Metro de Madrid inició el diseño en 2011 de un Plan Estratégico con un horizonte temporal 2012-2015 que recogerá la visión de la empresa y sus líneas estratégicas a largo plazo, líneas de actuación y posicionamiento a futuro.

Metro de Madrid también debe disponer de una ágil gestión a corto plazo (sistema de gestión estratégica a través de cuadros de mando) que permite tomar las medidas necesarias para corregir desviaciones asegurando siempre la mejora continua.

En el plano operativo en la empresa se realizan actividades que se pueden agrupar en cadenas de valor completas o procesos. Desde este punto de vista, las organizaciones pueden ser consideradas como un sistema de procesos con interrelaciones entre sí. Así, en el año 2009 se definió el mapa de procesos corporativo con el doble fin de identificar los principales procesos de la compañía y de alinear los sistemas de gestión certificados ya existentes.

**«Los valores que inspiran la forma de actuar de los integrantes de la compañía son: la excelencia en la gestión, la vocación de servicio público y el dinamismo e innovación»**





## 3.2. LA GESTIÓN DEL RIESGO EN METRO DE MADRID

Ya en 2010, Metro de Madrid finalizó el proyecto de definición del modelo de gestión de riesgos vinculados, principalmente, a los procesos corporativos de la compañía, obteniéndose los siguientes productos: el diagnóstico, perfil y tolerancia de los riesgos, el mapa de riesgos, la matriz de gestión, una propuesta de metodología de gestión y el plan de acción.

Así, el proceso de gestión de riesgos se identificó como un ciclo continuo en el que unas fases retroalimentaban a la siguiente, tal y como se observa en la figura:

### PROCESO CONTINUO DE GESTIÓN DE RIESGOS.







El universo de riesgos corporativos identificados se compone de 61 riesgos, repartidos de la siguiente manera:

- 32 operativos.
- 5 normativos.
- 4 financieros.
- 20 estratégicos.

Para la gestión de los mismos, junto con el Comité de Riesgos, se constituyeron los Grupos Gestores de Riesgos (GGR), de carácter multidisciplinar, atendiendo para su composición a los principales participantes en el proceso donde se producía el riesgo identificado.

En el periodo 2010-2011, se empezaron a gestionar de esta manera once riesgos que fueron elegidos, fundamentalmente, por su situación en el mapa de riesgos inherente, atendiendo al impacto y probabilidad asignados a cada uno de ellos.





### 3.3. RESPALDO A LOS PRINCIPIOS INTERNACIONALES EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

En cuanto a los principios internacionales suscritos por Metro de Madrid, en materia de sostenibilidad, cabe destacar su apoyo activo a:

- **Los Objetivos del Milenio.** La compañía apoyó la campaña del foro de Reputación Corporativa, “un mundo mejor para Joana”. Una vez extinta dicha plataforma Metro de Madrid continuó apoyando los Objetivos del Milenio colaborando con actuaciones de promoción y difusión de los mismos en su red.
- **Metro de Madrid es firmante del Pacto Mundial (Global Compact),** desde el año 2009. La compañía está firmemente comprometida con los principios en él defendidos, y cumple puntualmente con todos los compromisos derivados del citado pacto (entrega de documentación, Informe anual, etc.)

- **El Charter del Sustainable Development de UITP.** Como miembro de la UITP y firmante de este charter, Metro de Madrid se compromete a promover los principios del desarrollo sostenible en sus actividades.
- **El comunicado de los 2°C promovido por la Universidad de Cambridge en 2011,** en el que la empresa adscrita se compromete a llevar a cabo acciones sobre el cambio climático, el desarrollo sostenible y la economía verde.





### 3.4. LA RSC, PILAR BÁSICO PARA LA MATERIALIZACIÓN DE LA MISIÓN DE METRO DE MADRID

La estrategia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es uno de los pilares básicos para la materialización de la misión de la empresa, que contempla “ser la opción de movilidad socialmente más rentable (...)”, y está íntimamente relacionada con la definición de la estrategia corporativa. Durante los años 2008 y 2009, Metro de Madrid se embarcó en el contraste de la estrategia de RSC definida con sus principales grupos de interés.

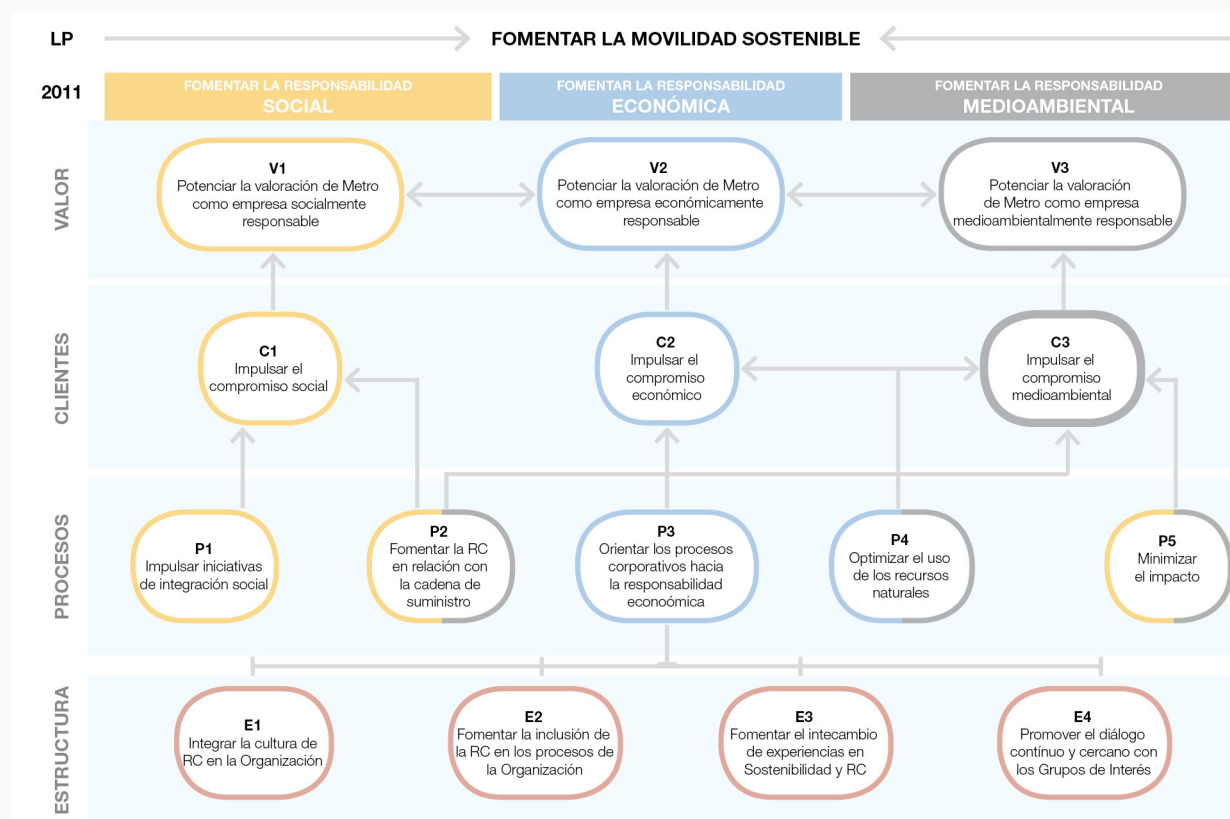
Las conclusiones obtenidas de este estudio se plasmaron en el primer cuadro de mando integral de Sostenibilidad y RC definido en 2008, utilizando la herramienta de gestión estratégica implantada en el momento en la empresa. En su definición se establecieron tanto las líneas estratégicas de actuación en materia de RSC, como los objetivos, indicadores de seguimiento y los proyectos asociados a los mismos.



**«La estrategia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es uno de los pilares básicos para la materialización de la misión de la empresa, que contempla “ser la opción de movilidad socialmente más rentable (...)”, y está íntimamente relacionada con la definición de la estrategia corporativa»**

**CUADRO DE MANDO DE SOSTENIBILIDAD Y RC**

El cuadro de mando integral (CMI) de Sostenibilidad y RC para Metro de Madrid vigente a fecha 31 de diciembre de 2011, agrupa 15 objetivos prioritarios para la compañía distribuidos en las tres dimensiones de la sostenibilidad, como se puede observar a continuación:



LP: Líneas estratégicas a largo plazo (plan estratégico 2011-2015)








**TABLA 9. RESUMEN DE SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS**

El cuadro de mando de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa se sigue trimestralmente en Consejo de Dirección, y en él se incluyen indicadores de desempeño y evolución de los principales aspectos de índole ambiental, social y, por supuesto, económico que influyen en la gestión de Metro de Madrid. El sistema de gestión estratégica asociado a dicho CMI incluye los mecanismos correspondientes a la puesta en marcha de proyectos de mejora e identificación de acciones para optimizar los resultados, minimizar riesgos y aprovechar oportunidades.

Los objetivos estratégicos son seleccionados del cuadro de mando integral corporativo vigente, alineando así la estrategia corporativa con el desempeño alcanzado por los empleados anualmente optimizando los recursos empleados en la obtención de resultados.

Principalmente, los objetivos se vinculan con variables económicas pero también con indicadores de eficiencia, de mejora de la calidad del servicio, de motivación y liderazgo y de minimización de impacto ambiental.

COMPROMISOS 2010-2011	ACTIVIDADES REALIZADAS Y PROGRESO A 2011	CUMPLIMIENTO
<b>INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	PROMOVER LA CERCANÍA DEL USO DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS	
	MEJORAR LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CLIENTES CON METRO DE MADRID	
<b>FOMENTAR LA MOVILIDAD SOSTENIBLE</b>	APOYAR E IMPULSAR INICIATIVAS DE ACCIÓN SOCIAL	
	FOMENTAR LA COHESIÓN SOCIAL	
	OPTIMIZACIÓN DEL USO DE LOS RECURSOS	
	MEJORAR LA CONTRIBUCIÓN AL CUIDADO MEDIOAMBIENTAL	
<b>MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL EMPLEADO</b>	IMPULSAR EL COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL	
	GARANTIZAR LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DE LOS EMPLEADOS	
	FAVORECER EL DESARROLLO SOCIAL DE LOS EMPLEADOS	
<b>PROMOVER EL DIÁLOGO Y LA COMUNICACIÓN</b>	INCREMENTAR SU SATISFACCIÓN	
	INTEGRAR LA CULTURA DE RC EN LA ORGANIZACIÓN	
	FOMENTAR EL VALOR DE LA RC EN LA CADENA DE SUMINISTRO	
	FOMENTAR EL INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS EN SOSTENIBILIDAD Y RC	

 Mayor que 75%.
  Entre 50-75%.
  Menor que 50%.





## NUEVOS COMPROMISOS 2012

Continuar con los compromisos ya iniciados, ajustando las actuaciones a acometer al plan de ahorro de costes vigente en la compañía, y centrar los esfuerzos en:

- Reforzar el valor de Metro de Madrid como empresa responsable y comprometida con el entorno.
- Mejorar los procesos internos que redunden en una mayor cultura de eficiencia económica, social y medioambiental.
- Impulso de la comunicación de los valores de RSC, que permitirá:
  - » Mejorar la reputación y aumentar la credibilidad.
  - » Mejorar la imagen de marca de Metro de Madrid como empresa responsable.
  - » Aumento de la credibilidad interna (motivación, involucración de los empleados).



MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2010 - 2011

## LOS GRUPOS DE INTERÉS DE METRO DE MADRID

En este capítulo se describen los mecanismos de diálogo y participación de los grupos de interés de Metro de Madrid con la empresa.

4.1. EL DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

4.2. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

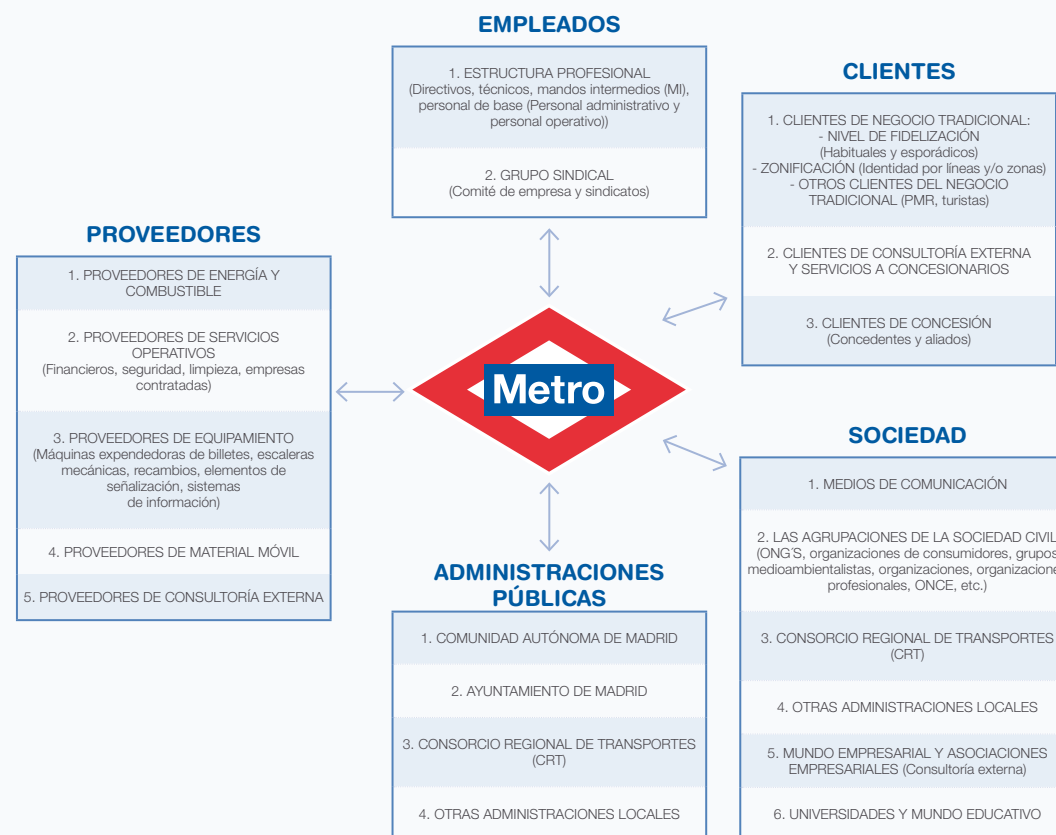
[volver al índice](#)



## LOS GRUPOS DE INTERÉS DE METRO DE MADRID

Para Metro de Madrid la identificación de sus grupos de interés es una pieza clave para definir su política de Responsabilidad Corporativa, ya que ésta se vertebra alrededor de los compromisos definidos con cada uno de ellos.

A continuación se muestra el desglose de los grupos de interés que contemplaba la compañía hasta 2011:







En Metro de Madrid se tienen en cuenta las necesidades de todos sus grupos de interés, motivo por el cual no se excluye ninguno de ellos al considerar clave sus apreciaciones para el desarrollo posterior de la estrategia a seguir.

Como base para identificar sus grupos de interés, se realizó un profundo proceso de reflexión interno en la empresa en el año 2005, llevándose a cabo una serie de talleres de trabajo donde se establecieron tanto los principales grupos de interés, como su segmentación y priorización. Finalmente, este proceso se contrastó con los máximos directivos de la compañía determinando las bases de los compromisos que adquiriría con cada uno de ellos. Metro de Madrid, siguiendo este proceso interno de reflexión estratégica, definió la política de Responsabilidad Corporativa que refleja sus compromisos adquiridos con sus grupos de interés e igualmente se identificaron los principales canales de diálogo y comunicación.



## 4.1. EL DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El diálogo con sus grupos de interés constituye una pieza imprescindible de la política de RC de Metro de Madrid.

Con este objetivo, la empresa establece con ellos relaciones transparentes, claras y cercanas, orientadas a fomentar su confianza y conocer las demandas y necesidades sociales, de modo que pueda anticiparse a los riesgos y oportunidades que surgen en su entorno.

Metro de Madrid considera grupos de interés a los colectivos o entidades que están o pueden estar afectados por los servicios o actividades de la compañía y aquellos cuyas opiniones o decisiones influyen en sus resultados económicos o reputación. Así, son cinco los grupos identificados con los que se mantiene, a través de diversas herramientas y canales, una comunicación permanente.

### 4.1.1. Con los empleados

En cuanto a los mecanismos establecidos para la comunicación ascendente entre los **empleados** y la dirección se pueden mencionar los diferentes comités monotemáticos establecidos (seguridad y salud, seguimiento del convenio, de empresa, de medio ambiente, comunicación interna, reconocimiento, etc.), la encuesta de clima, el portal del empleado, el buzón de sugerencias y el conducto oficial a través de la línea jerárquica.

El canal de comunicación corporativo por excelencia con los empleados es el portal del empleado **“Andén Central”**, que está disponible para su consulta por todos los integrantes de la compañía. Éste se ha constituido como referente para el empleado en todo lo relativo a comunicación bidireccional, tanto empresa-empleado como empleado-empleado. Para ello, se han puesto en marcha iniciativas como el “Blog del Directivo”, o “Habla con el Consejero”, que pretendían facilitar el diálogo entre los responsables de Metro de Madrid y todos sus empleados.

«La empresa establece con sus grupos de interés relaciones transparentes, claras y cercanas, orientadas a fomentar su confianza y conocer las demandas y necesidades sociales, de modo que pueda anticiparse a los riesgos y oportunidades que surgen en su entorno»





Durante los años 2010-2011, Metro de Madrid ha realizado un esfuerzo sustancial para transmitir de forma más abierta la información relevante a toda la plantilla, además de incentivar una comunicación bidireccional encaminada a provocar la participación de todas las personas que integran la compañía. Se han desarrollado nuevas iniciativas y se han puesto en marcha campañas internas para la difusión de proyectos clave en la estrategia empresarial, dotándoles de carácter propio para fomentar una mayor involucración de los empleados.

Igualmente, se sigue potenciando el uso del “buzón de sugerencias”, ubicado en el portal corporativo, donde se han recibido en este periodo 2010-2011 casi 1.000 mensajes que se han trasladado a los responsables de los ámbitos afectados.

En el año 2010 se lanzó la segunda encuesta de clima laboral a todos los empleados de Metro de Madrid que, con carácter voluntario y anónimo, estaba dirigida a pulsar su opinión sobre la gestión y comunicación empresarial así como conocer su grado de satisfacción y compromiso. Del

análisis de resultados, una vez identificadas las áreas de mejora resultantes, se definieron planes de acción corporativos y otros específicos por Dirección.

Los principales canales de comunicación utilizados para fomentar la interacción con los **empleados** de la compañía son, además del portal del empleado, reuniones presenciales, buzón de sugerencias y reclamaciones, circulares y avisos, encuestas, canal de formación, etc. Adicionalmente se debaten aspectos relevantes para la empresa a través de comités monotemáticos de los que algunos tienen carácter consultivo y otros ejecutivo.



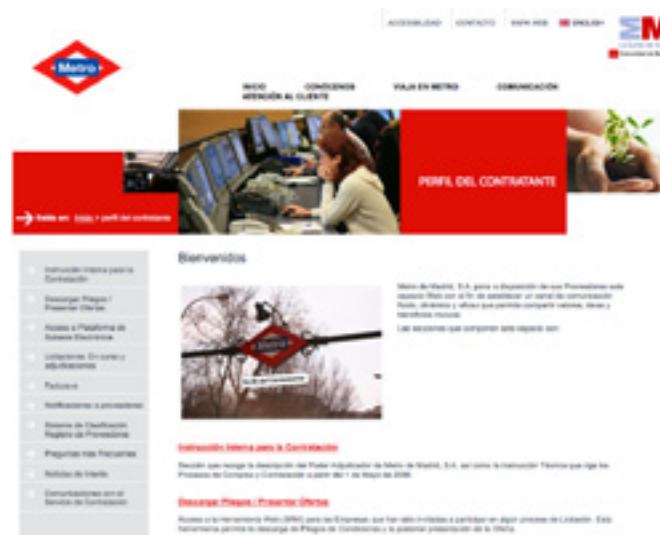


#### 4.1.2. Con los proveedores

Los enfoques que tradicionalmente se adoptan para la inclusión de las expectativas del grupo de interés **proveedores** son:

- **Perfil del Contratante:** éste es un espacio web habilitado en la página corporativa con el fin de establecer un canal de comunicación fluido, dinámico y eficaz que permita compartir valores, ideas y beneficios mutuos. Se realizan actualizaciones periódicas con el fin de que los diferentes contenidos sean de interés y utilidad para las empresas. Entre estas actualizaciones destacan la simplificación de la búsqueda de licitaciones en curso y adjudicaciones pendientes.
- **proTRANS:** el portal unificado de empresas proveedoras del sector transporte. En él se realizan mejoras en el servicio prestado y se pone a disposición del proveedor información comparativa de su posición con respecto al resto de las empresas registradas. Se proporcionan comparativas en materia de sistemas de gestión de calidad, en certificaciones medioambientales, valoración en criterios de RSC, etc.

Durante los años 2010 y 2011 se dio un paso más acercando posturas entre Metro de Madrid y sus empresas suministradoras. Por un lado, en 2010 se iniciaron una serie de coloquios con los principales proveedores, con el objeto de reforzar la colaboración con ellos y de incorporar criterios de sostenibilidad en la cadena de suministro corporativa, consciente de que la calidad del servicio que presta la compañía no sólo depende de su gestión interna sino también está influida por los servicios que cada día se proporcionan dentro y fuera de las instalaciones.



**PERFIL DEL CONTRATANTE EN LA WEB DE METRO DE MADRID**



## COLOQUIO CON LOS PRINCIPALES PROVEEDORES



Posteriormente se continuó esta línea de trabajo de forma interna en la compañía procurando implicar a todos los empleados, que de forma directa o indirecta, tenían relación con los proveedores o suministradores en cualquier punto de la cadena de suministro. Así, se organizaron una serie de talleres de “compra responsable” cuyo objetivo era hacer reflexionar a los participantes sobre diferentes aspectos relativos al compromiso social, el buen gobierno, aspectos

medioambientales y a la comunicación y diálogo en todas las fases de la compra desde que se genera la necesidad, hasta la fase final del ciclo de vida del producto/servicio adquirido.

Por último, se realizaron del mismo modo unas jornadas específicas con los proveedores de servicios informáticos con el fin de estrechar la colaboración y comunicación conjunta para conseguir productos de

## AGENDA DEL TALLER INTERNO SOBRE “COMPRA RESPONSABLE”

8:30	Recepción de invitados y entrega de documentación
9:00	Introducción general y explicación de objetivos
9:15	Descripción de la mecánica de la sesión: • <b>Ficha 1: Buen Gobierno</b> : encuesta y debate de aspectos clave • <b>Ficha 2: Aspectos Sociales</b> : encuesta y debate de aspectos clave • <b>Ficha 3: Aspectos Medioambientales</b> : encuesta y debate de aspectos clave • <b>Ficha 4: Comunicación y diálogo</b> : encuesta y debate de aspectos clave • <b>Debate</b> : las iniciativas de futuro
12:00	Pausa – Café
12:30	Exposición de resultados preliminares
13:00	Conclusión y cierre

mejor calidad, evitando posibles desviaciones en la ejecución de los proyectos.

Las tres iniciativas fueron valoradas muy positivamente por parte de todos los actores que participaron en los eventos. Fue un excelente ejercicio de reflexión para Metro de Madrid al igual que se valoró muy positivamente por los proveedores asistentes a los mismos.



#### 4.1.3. Con las Administraciones Públicas (accionistas)

Desde el punto de vista de las administraciones públicas, el Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid cuentan con representación permanente en el máximo órgano de gobierno de la compañía, su Consejo de Administración, que se reúne de forma mensual y que es, por lo tanto, el mecanismo que posee la empresa para que los accionistas se comuniquen con el máximo órgano de Gobierno.

Asimismo, mediante su adhesión al Consorcio Regional de Transportes, varios municipios de la Comunidad de Madrid tienen también representación en este órgano, que coordina las funciones de los distintos operadores de transporte público de la región de Madrid.

#### 4.1.4. Con la sociedad y sus clientes

Por otro lado, a través de los estudios de imagen y percepción del servicio de Metro de Madrid, se recoge la valoración del grupo de interés cliente y sociedad de múltiples aspectos, tanto del servicio prestado como de la empresa. Para ello se analizan y se realizan estudios ad hoc, a tra-

vés de encuestas y observaciones, que permiten no solo garantizar el mejor servicio en el día a día, sino también, y más importante aún, identificar tendencias con tiempo suficiente para poder realizar las adaptaciones del servicio con total garantía de calidad y seguridad.

Estos estudios, junto con otros de los mismos fines, se elaboran anualmente, incluso mediante dos oleadas al año los mencionados anteriormente **(tal y como se especifica en el apartado 6.2.2. Información del servicio / Satisfacción del cliente)**. Otros canales de comunicación a través de los que Metro de Madrid se relaciona con estos grupos son la web corporativa, Facebook, Twitter y el canal Youtube de Metro de Madrid, información en la red, campañas informativas, Canal Metro Madrid, centros de atención al cliente y personal en contacto directo con el cliente.

Por otro lado el estudio del monitor español de reputación corporativa (MERCO) da una visión adicional de la reputación de la empresa ante estos grupos de interés. Al igual que la colaboración con agrupaciones de la sociedad civil, asociaciones empresariales, comunidades locales (asociaciones de vecinos, de comerciantes, Juntas de Distrito), campañas de publicidad y notas de prensa, asistencia a ferias y congresos, patrocinios, proyectos conjuntos y colaboraciones con Universidades, jornadas de puertas abiertas, participación en el Consejo de Administración (representante de consumidores y usuarios).

**«Otros canales de comunicación a través de los que Metro de Madrid se relaciona con estos grupos son la web corporativa, Facebook, Twitter y el canal Youtube de Metro de Madrid, información en la red, campañas informativas, Canal Metro Madrid, centros de atención al cliente y personal en contacto directo con el cliente»**

## 4.2. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para el grupo de interés **“empleados”**, Metro de Madrid pone a su disposición las siguientes herramientas: en el portal corporativo se dispone de un buzón de sugerencias en el que se recogen tanto las sugerencias como las reclamaciones de todos los usuarios del canal. Por otro lado, existen numerosos comités y comisiones que se crearon a petición de una necesidad detectada en la empresa y que adicionalmente se hacen eco de las necesidades que en cada caso se tratan en los mismos (comité de empresa, comité de comunicación interna, de seguridad y salud, de medio ambiente, de reconocimiento, comisión de igualdad, etc.). Como ya se ha comentado anteriormente, a través de la encuesta de clima se han determinado los intereses de este colectivo y se han detectado las áreas en las que la compañía debía mejorar, de forma que se estableció un plan de acción corporativo y otros a escala departamental.

Los principales temas concernientes a la gestión de Metro de Madrid son tratados en el Consejo de Administración de la compañía, que se reúne mensualmente, y que cuenta con representación permanente de las **Autoridades Tutelares**. Como respuesta a los temas tratados se toman

las medidas oportunas, que pueden ser tanto de tipo operativo, como estratégico o de gestión.

Entre los muchos ejemplos que pueden citarse, la situación económica que atraviesa España llevó a la toma de decisiones estratégicas dirigidas a una reducción de costes, contención del gasto, etc. Mientras que la encuesta de calidad percibida permite al Consejo conocer cómo valoran los **clientes** de Metro de Madrid el servicio ofrecido, pudiendo tomar decisiones orientadas a reforzar o mejorar algunos de los parámetros que los clientes destacan en uno u otro sentido.

En el caso de **clientes** y **sociedad**, la información recibida a través de los canales establecidos es priorizada en los estudios y forma parte de la estrategia de la compañía, incluyendo sus iniciativas a través de los objetivos del CMI y proyectos estratégicos. Así, se establece una carta de servicios en el que se fijan los estándares de calidad del servicio ofrecido, se contrasta el nivel de calidad real ofrecido con la encuesta de calidad percibida por los usuarios del suburbano y con la figura del *mystery shopper*, y por último se contrasta toda esta información con la monitorización de las principales reclamaciones del servicio recibidas por los cauces oficiales (centro interactivo de atención al cliente, centro de atención al viajero, reclamaciones oficiales, cartas).

**«En el caso de clientes y sociedad, la información recibida a través de los canales establecidos es priorizada en los estudios y forma parte de la estrategia de la compañía»**





MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2010 - 2011

## **METRO DE MADRID Y LA TRANSPARENCIA: REPORTING DE RSC**

En este apartado se explica el objetivo de la elaboración de esta memoria así como los criterios y el proceso para su realización.

[volver al índice](#)



Con la edición de esta nueva Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, correspondiente al periodo 2010-2011, Metro de Madrid confirma su firme compromiso por avanzar en la gestión sostenible.

Con ésta son ya cuatro las ocasiones en las que Metro de Madrid ha querido reflejar su balance anual de resultados desde una triple vertiente económica, ambiental y social, siguiendo las directrices del Global Reporting Initiative (GRI), la guía más utilizada en el ámbito internacional para la elaboración de estos reportes y que establece la medición, divulgación y rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de la organización con respecto al objetivo de desarrollo sostenible.

Precisamente, este es el objetivo que persigue Metro de Madrid con la publicación de esta memoria: dar a conocer con transparencia, claridad y responsabilidad los compromisos, logros y asignaturas pendientes en la tarea de alcanzar el desarrollo sostenible.

Esta memoria es, básicamente, un ejercicio de transparencia, con el que Metro de Madrid pretende reportar la información que atañe a todos sus grupos de interés. En el documento se aporta información sobre 79 indicadores (económicos, sociales y medioambientales), a los que

acompañan seis enfoques de gestión, que permiten medir la evolución de Metro de Madrid en sus esfuerzos en materia de responsabilidad social durante los años 2010 y 2011 y su comparación con el periodo anterior cuyos indicadores están recogidos en la **Memoria de Responsabilidad Corporativa 2008-2009**, anterior informe de sostenibilidad publicado por la empresa.

Para la realización de la presente memoria se han seguido los principios de materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad. En esta se informa de los principales impactos sociales, medioambientales y económicos que tiene la empresa, incluyendo la información de los contenidos e indicadores de la forma más exhaustiva y completa posible.

Para ello, se ha realizado un análisis previo interno, en el que se evaluaron los aspectos más importantes a incluir en el informe. Posteriormente, se identificó a los responsables de los contenidos e indicadores recogidos en la metodología GRI, y se les solicitó la información dentro de su ámbito de responsabilidad. Una vez recopilados los datos, se ha realizado la memoria, mostrando la información con la mayor claridad y precisión posible para facilitar su comprensión y para hacerla más atractiva para todos grupos de interés de la compañía, a los que está dirigida y para los

**«...el objetivo que persigue Metro de Madrid con la publicación de esta memoria: dar a conocer con transparencia, claridad y responsabilidad los compromisos, logros y asignaturas pendientes en la tarea de alcanzar el desarrollo sostenible»**



que está disponible en la página web de Metro de Madrid ([www.metromadrid.es](http://www.metromadrid.es)).

La información contenida en esta memoria corresponde a la actividad de Metro de Madrid como empresa operadora de transporte público, incluyendo la explotación de la red de Metro de Madrid, la gestión de Metros Ligeros de Madrid (ML1) y Transporte Ferroviario de Madrid (TFM), debido a que en estos casos la actividad de Metro de Madrid es similar a la del negocio principal. Por primera vez, se incluye información de las actividades llevadas a cabo en el exterior de España por la prestación, principalmente servicios de consultoría, de los que se refleja su repercusión en los indicadores del ámbito de recursos humanos y en los indicadores financieros. No se considera la inclusión de datos procedentes de estas otras líneas de negocio de la compañía en otro tipo de indicadores, pues la actividad generada en este sentido aún no constituye una cifra significativa como para ser considerada en el resto de indicadores.







## DIMENSIÓN SOCIAL

En este capítulo encontrará la información relativa a los impactos de Metro de Madrid en los sistemas sociales en los que opera.

Los principales aspectos de desempeño que se detallan a continuación son los aspectos laborales, la responsabilidad sobre producto, la sociedad y los derechos humanos.

6.1. PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

6.2. RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

6.3. RESPONSABILIDAD ANTE LA SOCIEDAD

6.4. DERECHOS HUMANOS

## 6.1. PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

### 6.1.1. Estabilidad en el empleo

Con más de 7.600 empleados, Metro de Madrid es una de las mayores empresas empleadoras de la Comunidad de Madrid. Además, el mantenimiento y estabilidad de los empleos están garantizados por el Convenio Colectivo 2009-2012 de la empresa.

En la cláusula 31ª del convenio se acuerda mantener, en términos absolutos, la plantilla existente en la empresa a 31 de diciembre de 2008, así como garantizar la estabilidad de los contratos de trabajo indefinidos en vigor y, con este propósito, y sin perjuicio de la aplicabilidad y vigencia de las causas extintivas de la relación laboral previstas legal o convencionalmente, la empresa se compromete a no ejercitar su facultad de despido colectivo o individual fundado en causas económicas, técnicas, organizativas o de producción.

En la cláusula 32ª se describe la política de empleo y contratación de la empresa, con la que Metro de Madrid se compromete a:

- no recurrir a la contratación de personal a través de empresas de trabajo temporal durante la vigencia del Convenio Colectivo.
- ofrecer a los trabajadores excedentes peticionarios de reingreso la posibilidad de reincorporarse a la empresa.
- ofertar nuevos contratos de trabajo al objeto de mantener la dimensión de la plantilla.

Por otro lado, la cláusula 33ª especifica las condiciones de la contratación a tiempo parcial que no podrá exceder del 5% de la plantilla total.

La siguiente tabla presenta el colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región:

**«Metro de Madrid es una de las mayores empresas empleadoras de la Comunidad de Madrid»**



TABLA 10. PLANTILLA DE METRO DE MADRID DE 2008 A 2011. DESGLOSE POR TIPO DE EMPLEO, CONTRATO Y REGIÓN.

## TRABAJADORES DE METRO DE MADRID

		2011	2010	2009	2008
Nº TOTAL DE TRABAJADORES		7.676	7.624	7.606	7.598
PLANTILLA EQUIVALENTE TOTAL (*) A 31/12		6.938	6.951	6.967	6.965
PLANTILLA EQUIVALENTE MEDIA		6.943	6.954	6.969	6.897
(*) : número de empleados a jornada anual completa a los que equivale el número total de trabajadores a 31/12					
POR TIPO DE EMPLEO	A TIEMPO COMPLETO	7.523	7.461	7.314	7.204
	JORNADA REDUCIDA	153	163	292	394
POR TIPO DE CONTRATO	INDEFINIDO	7.031	7.065	7.104	7.130
	DURACION DETERMINADA	7	3	7	12
	TEMPORAL (POR JUBILACIÓN A TIEMPO PARCIAL)	638	556	495	456
POR REGIÓN	Todos los empleados trabajan en la Comunidad de Madrid, a excepción de la decena de expatriados relacionados con el negocio exterior, cifra que representa menos del 0,1% de la plantilla, por lo que no es significativa.				



TABLA 11. PLANTILLA DE METRO DE MADRID Y ROTACIÓN MEDIA DE 2008 A 2011. DESGLOSE POR EDAD Y SEXO

		2011	2010	2009	2008
Nº TOTAL DE TRABAJADORES		7676	7.624	7.606	7.598
TASA DE ROTACION MEDIA (%)		0,30%	0,24%	0,03%	0,08%
PORCENTAJE POR EDAD	HASTA 30 AÑOS	10,0%	11,6%	13,6%	15,2%
	DE 30 A 39 AÑOS	26,9%	24,5%	22,3%	20,7%
	DE 40 A 49 AÑOS	21,2%	23,8%	26,9%	29,5%
	DE 50 A 59 AÑOS	33,1%	31,6%	29,6%	27,7%
	MÁS DE 60 AÑOS	9,4%	8,6%	7,6%	6,9%
PORCENTAJE POR SEXO	MUJER	24,0%	24,1%	24,0%	23,7%
	HOMBRE	76,0%	75,9%	76,0%	76,3%

En esta otra tabla se presenta el número total de empleados, la rotación media de empleados, y el desglose por grupo de edad, sexo y región de la plantilla total.

En Metro de Madrid, los trabajadores temporales o con jornada reducida pueden disfrutar de los beneficios sociales del mismo modo que los traba-

jadores con jornada completa. Únicamente, los de contenido económico guardan proporcionalidad con los emolumentos percibidos, y el disfrute de las vacaciones, descansos compensatorios, permisos para asuntos propios, etc., se establecen en proporción a la jornada contemplada en el contrato de trabajo individual respecto de la jornada completa y ordinaria.

## 6.1.2. Relaciones empresa / trabajadores

### Representación sindical

La participación de los trabajadores se realiza, entre otros mecanismos, mediante su representación sindical en los siguientes comités y comisiones: el Comité de Empresa, el Comité de Seguridad y Salud, la Comisión de Seguimiento y Desarrollo del Convenio Colectivo, la Comisión de Análisis, Control y Seguimiento de las medidas dirigidas al incremento de capacidad de transporte, la Comisión de Vigilancia y Seguimiento de las medidas de productividad y reorganización del trabajo y la Comisión de Igualdad.

En 2010 y 2011 se produjeron los siguientes hechos referidos a las relaciones empresa-trabajadores:

- Motivada por la inconformidad de los representantes de los trabajadores de Metro de Madrid con el proyecto de la Ley 4/2010 de Medidas Urgentes para reducción del déficit público, los días 28-29 y 30 de junio de 2010 tuvo lugar una huelga con incumplimiento, los días 29 y 30 de junio, de los servicios mínimos fijados por la Consejería de Transportes e Infraestructuras de la Comunidad de Madrid. Dicho incumplimiento moti-

vó la posterior declaración de ilegalidad de la huelga por parte de los órganos judiciales. Tanto la declaración de ilegalidad de la huelga como la justificación de los servicios mínimos se encuentran, a fecha de redacción de esta memoria, pendientes de resolución judicial definitiva.

- El miércoles 29 de septiembre de 2010, día de huelga general en España, Metro de Madrid funcionó al 85% y se cumplieron con normalidad los servicios mínimos nombrados para esta jornada.
- En octubre de 2011, tras la denuncia del incumplimiento, según representantes de la parte social, de las cláusulas de revisión retributivas se alcanzaron acuerdos en el seno de la Comisión de Seguimiento y Desarrollo del Convenio Colectivo 2009-2012 que posibilitaron la aplicación de dichos incrementos salariales en términos acordes con el convenio colectivo y con la normativa presupuestaria vigente.

### Encuesta de clima laboral

Con el ánimo de conocer la opinión sobre aspectos de la empresa que pueden influir en la satisfacción y compromiso de sus empleados, Metro de Madrid lanzó en mayo de

**«Con el ánimo de conocer la opinión sobre aspectos de la empresa que pueden influir en la satisfacción y compromiso de sus empleados, Metro de Madrid lanzó en mayo de 2010 su segunda encuesta de clima laboral, una encuesta voluntaria y anónima con el lema “¿Qué piensas?”»**

2010 su segunda encuesta de clima laboral, una encuesta voluntaria y anónima con el lema “¿Qué piensas?”.

Con el fin de conseguir una alta participación, se habilitaron dos canales para recoger estas opiniones: on-line, en una plataforma web externa que alojaba la encuesta, y cuestionario en papel. Con ello, casi 2.500 empleados de Metro de Madrid (en torno a un 31% del total) hicieron llegar su opinión acerca de diversos aspectos relacionados con la compañía.

Por colectivos destaca la participación de responsables y titulados (76,7%), seguido de mandos intermedios (50,8%) y el personal de Operación (22,6%). El compromiso con la empresa, el nivel de satisfacción y motivación, y los asuntos relacionados con la imagen del metropolitano como marca fueron -en este orden- lo mejor valorado en este cuestionario.

Por el contrario, aquellos temas relacionados con compensación y beneficios, comunicación y desarrollo profesional, destacaron como los aspectos a mejorar. El análisis de resultados propició la definición de planes de acción corporativos y específicos por Dirección y se comunicaron tanto los resultados como los planes de acción al Comité de Empresa y al resto de los empleados de Metro de Madrid a través de los diferentes canales existentes.

## Comunicación interna

Todas las actividades e iniciativas puestas en marcha en el ámbito de la comunicación interna han sido tratadas en el Comité de Comunicación Interna, creado al efecto en el año 2008, donde se recogen también de forma ascendente las iniciativas y niveles de satisfacción sobre la comunicación en los diferentes ámbitos de la compañía.

En este periodo destacan las siguientes acciones de comunicación interna:

- **12 líneas 12 causas:** Este proyecto pretende difundir buenas prácticas encaminadas a un cambio cultural, así como provocar la adquisición de nuevas conductas y mejorar la convivencia. Con aplicación a todos los puestos de trabajo y, utilizando para su difusión diferentes canales y metodologías, ha contado con una gran acogida y se ha consolidado como canal de transmisión de referencia para determinados mensajes a interiorizar por toda la plantilla. Entre los temas transmitidos en esta iniciativa se incluyen el trabajo en equipo, la innovación, el ahorro sostenible, calidad, igualdad, prevención de riesgos laborales, la gestión del tiempo y la proactividad o el poder de reconocer.



- **Destapa tu idea:** programa diseñado para la difusión del nuevo modelo de gestión de la Innovación en Metro de Madrid, así como para la recogida de propuestas provenientes de cualquier miembro de la organización.
- **Todos por igual:** creada para dar a conocer el Plan de Igualdad y sensibilizar a la plantilla sobre estos aspectos.
- **A gente de metro:** lema de la campaña que invita al reconocimiento del personal de Metro de Madrid que haya destacado por su desempeño profesional y otros valores personales. El “Modelo de Reconocimiento” asociado a esta campaña responde a la necesidad de reconocer comportamientos positivos en consonancia con los objetivos y valores de la empresa para potenciarlos. Contribuye a alinear al personal con los objetivos y estrategia de la empresa, además de fomentar y consolidar procesos de aprendizaje, de toma de decisiones, de delegación eficaz, de implantación de iniciativas y de trabajo en equipo. Asimismo, persigue potenciar el reconocimiento profesional a través de la línea de mando. En el año 2010 se recibieron 36 propuestas de las cuales 21 se aceptaron y recibieron un reconocimiento no retributivo.

- **“Vive otras áreas”:** proyecto puesto en marcha durante 2011, con la participación de varios departamentos, y cuyo objetivo es facilitar el conocimiento transversal de la organización a través de visitas cruzadas, que permiten conocer de primera mano las dificultades a las que se enfrentan los “clientes” y “proveedores” internos en el desarrollo de su actividad y así mejorar entre todos.
- **Campañas de comunicación/concienciación de proyectos estratégicos, como “Evoluciona” o “Integra”.** Se han desarrollado campañas, logotipos y eslóganes para estos proyectos con el fin de impulsar sus objetivos entre los colaboradores.





## Andén Central: Portal del empleado de Metro de Madrid

A principios de 2010, finalizaron los trabajos que han hecho posible el acceso a esta herramienta desde cualquier equipo con acceso a Internet. Se ha facilitado así la conexión al portal a todos los empleados que en la actualidad no cuentan con equipo informático en su puesto de trabajo. Con esta medida, se ha pasado de 4.118 usuarios en 2009 a 5.886 en 2010, que a su vez se incrementó a 6.429 en 2011, lo que supone que más del 80% de la plantilla accede ya y comparte una misma herramienta de comunicación.

El portal del empleado persigue acercar a los trabajadores la información relevante sobre la empresa, su estrategia y gestión, el sector, etc. Para ello, se potencia la publicación diaria de noticias, incorporando bloques temáticos como “metros del mundo”, “conoce otras áreas”, etc. Todo ello se refuerza con reclamos visuales, atractivos para el usuario, de manera que inviten a la lectura de los contenidos más destacados.

Andén Central cuenta con una nueva imagen de la sección “Yo en Metro”, que además ha ampliado los trámites que se pueden realizar a través del portal. En abril de 2010, la Oficina de Nombramiento de Servicios llegó a Andén Central. En sus ocho primeros meses, 3.300 usuarios conectaron con ella a través del portal para consultar, por ejemplo, los cuadros de servicio anuales, los días de permisos concedidos, los cambios de día libre... En octubre de 2010, en el apartado dedicado a la formación, se incluyeron dos nuevos contenidos: los manuales de formación y la formación voluntaria.

En 2011, se trabajó de forma especial en poner en marcha herramientas Web 2.0 (Blogs, foros, además del ya disponible buzón de sugerencias que en 2010 recibió más de 450 mensajes). Se ha querido hacer partícipe al empleado en muchos proyectos, solicitando su colaboración, relato de experiencias, haciéndole protagonista en iniciativas, etc. También se ha apoyado en medios au-

diovisuales como forma de llegar de manera más directa a todos los empleados.

De la misma forma, en el apartado de “Andén de Ocio”, se han apoyado campañas específicas para empleados como acciones deportivas, culturales, solidarias, con hijos de empleados, etc. y se ha puesto en marcha el contenido foros, que recibió en 2011, el año de su creación, 2.459 visitas.





### 6.1.3. Salud y seguridad en el trabajo

El Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales implantado y que está operativo en Metro de Madrid es el encargado de dirigir toda la actividad preventiva y médico-laboral de la compañía. Durante el mes de noviembre de 2010, Metro de Madrid renovó la certificación OHSAS 18001:2007 "Occupational health and safety management systems-requirements" tras un proceso de auditoría realizado por AENOR. En el mismo mes, se llevó a cabo la auditoría reglamentaria cuatrienal destinada a valorar la eficacia y nivel de cumplimiento legal en materia de Prevención de Riesgos Laborales. La auditoría concluyó que Metro de Madrid cuenta con un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales eficaz en su conjunto e integrado en la gestión general de la empresa.

Uno de los procedimientos que ha desarrollado ese sistema hace referencia a Vigilancia de la Salud, y en él se define toda una sistemática para la realización de exámenes y reconocimientos médicos sobre la base de la legislación en materia de Prevención y al Reglamento de los Servicios de Prevención.

Según la cláusula 39.3 del Convenio Colectivo de Metro de Madrid 2009-2012, "los vocales del Comité de Segu-

ridad y Salud (delegados de prevención) serán elegidos libremente, mediante designación unánime o mayoritaria, por el Comité de Empresa, pudiendo recaer el cargo en cualquier trabajador de la Empresa ya ostente o no la condición de vocal del propio Comité de Empresa", órgano que, a su vez, representa a la totalidad de los trabajadores de la organización.

Por lo tanto, en 2010 y en 2011, el 100% de los empleados estuvo representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.

#### Accidentabilidad laboral

Los métodos de registro y notificación de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales siguen las recomendaciones efectuadas por la OIT en esta materia. Asimismo, el sistema de notificación de accidentes y enfermedades profesionales está reglamentado en España y se efectúa a través de un procedimiento electrónico (SISTEMA DELTA), al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Se remiten remesas de información sobre accidentes con baja, sin baja, alta de los mismos y fallecimientos. Del mismo modo, se comunican los accidentes graves, muy graves, fallecimientos, o que afecten a cuatro o más trabajadores. La repre-

**«En 2010 y en 2011, el 100% de los empleados estuvo representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo»**

sentación de los trabajadores recibe información periódica sobre accidentabilidad en las sesiones mensuales del Comité de Seguridad y Salud, así como información puntual en casos graves o significativos.

Los índices calculados por Metro de Madrid son los siguientes:

- **Índice de incidencia:** número de accidentes con baja producidos en cada año por cada 100 agentes de la plantilla.
- **Índice de frecuencia general:** representa el número de accidentes (todos los ocurridos, con o sin baja médica) producidos cada año, por cada millón de horas trabajadas.
- **Índice de frecuencia de accidentes con baja:** representa el número de accidentes con baja médica producidos cada año, por cada millón de horas trabajadas.
- **Índice de gravedad:** representa el número de jornadas laborales perdidas por los accidentes de trabajo, a las que se suman las penalizaciones por los baremos aplicados por cada hora trabajada.





La evolución de la accidentabilidad laboral en Metro de Madrid desde 2008 hasta 2011 se recoge en la siguiente tabla:

**TABLA 12. EVOLUCIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD LABORAL**

AÑOS	PLANTILLA	ACC. MORTAL	ENFERMEDAD PROFESIONAL	A. CON BAJA	A. SIN BAJA	DIAS NAT PERD.	DURACION MEDIA	FREC ACC	ÍNDICES		
									FREC. GENERAL.	FREC. C/B	GRAVEDAD
2008	7.598	0	0	253	584	6.953	27,48	3,33	75,8	22,91	0,38
2009	7.606	0	0	304	486	6.683	21,98	4,00	74,56	28,69	0,38
2010	7.624	0	0	355	420	6.944	19,56	4,66	73,61	33,72	(*) 0,47
2011	7.676	0	0	372	403	7.289	19,59	4,85	73,75	35,40	0,50

(\*): El índice de gravedad del año 2010 se ha calculado por primera vez con datos de jornadas reales. En los ejercicios anteriores el cálculo de jornadas perdidas se realizaba estimando un porcentaje de los días naturales.

### Prevención de enfermedades y promoción de la salud

La Gerencia de Medicina Laboral desarrolla programas preventivos para sus trabajadores en materia de prevención patología prostática, patología ginecológica, vacunación antigripal, etc. Asimismo, se desarrollan actividades formativas en materia de prevención de primeros auxilios y socorrismo a los agentes de la compañía, se ofrece asesoramiento a los trabajadores, bien en consulta, o a través de Andén Central (a través de la herramienta *El Médico Responde*) y se imparten regularmente cursos de Prevención de Riesgos Laborales.

**TABLA 13. ACTIVIDADES PREVENTIVAS, FORMATIVAS Y DE PROMOCIÓN DE LA SALUD**

AÑO	ANTIGRI PAL	GINECOLÓGICA	PROSTÁTICA	ANTITETÁNICA	CURSOS (EMPLEADOS)	MÉDICO RESPONDE	TOTAL
2008	646	415	1.877	23	712	58	3.731
2009	816	404	3.032	16	655	72	4.995
2010	437	456	2.232	14	373	95	3.607
2011	447	437	2.509	7	466	83	3.949

**TABLA 14. HORAS FORMACIÓN SOBRE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

AÑOS	TOTAL HORAS
2008	7.179
2009	17.945
2010	3.497
2011	24.925





Por último, en la secretaría del Comité de Seguridad y Salud de Metro de Madrid, se tramitan los asuntos de salud y seguridad, cuyo seguimiento se trata con los delegados de prevención, en reuniones conjuntas con responsables de la dirección de la empresa.

El número de asuntos tratados cada año por ese comité es:

**TABLA 15. ASUNTOS TRAMITADOS EN LA SECRETARÍA DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD**

AÑOS	Nº
2008	572
2009	426
2010	345
2011	306



Se han realizado, además, numerosas inspecciones de seguridad, 168 en 2010 y 229 en 2011, y se han ejecutado un número creciente de medidas preventivas: 377 en 2010 y 859 en 2011.

**«Se han realizado numerosas inspecciones de seguridad, 168 en 2010 y 229 en 2011, y se han ejecutado un número creciente de medidas preventivas: 377 en 2010 y 859 en 2011»**

### 6.1.4. Formación y educación

#### Objetivos y política de formación

La dirección de Metro de Madrid tiene, entre sus objetivos preferentes, la mejora constante del nivel profesional de los trabajadores que hacen posible la prestación del servicio público, a través de los adecuados planes de formación, ajustados a las necesidades de los puestos de trabajo y a las posibilidades económicas de la empresa en cada momento.

En la cláusula 20ª del Convenio Colectivo 2009-2012, las partes firmantes consideran la formación que se desarrolla en el seno de la empresa como un proceso continuo, específico, permanente y planificado, tendente a elevar al máximo los niveles de competencia profesional y su adecuación a los cambios organizativos y tecnológicos.

Asimismo, tanto la dirección como los trabajadores se comprometen a colaborar para el mejor desarrollo de las acciones formativas, posibilitando el aprovechamiento integral de los recursos económicos, humanos y materiales disponibles para formación.

En consecuencia, la política de formación de la empresa se sustenta en los siguientes pilares:

- El contenido de las acciones formativas viene determinado por las necesidades derivadas de los puestos de trabajo existentes o cuya creación se prevea para el futuro, con especial atención a las exigencias formativas procedentes de la incorporación de innovaciones tecnológicas.
- La representación de los trabajadores (Comisión de Formación) participa en la detección de necesidades formativas y en la elaboración y desarrollo del Plan de Formación y criterios de formación en la empresa, así como en el establecimiento de los cupos que, en su caso, corresponda para desarrollar acciones formativas, dentro y fuera de la jornada laboral.
- La dirección aplica y desarrolla dicho plan potenciando la utilización de todos los medios humanos y materiales de los que pueda disponer para el desarrollo de las diferentes acciones formativas. Con periodicidad cuatrimestral, se informa a la Representación de los Trabajadores sobre la marcha del Plan de Formación.

**«La dirección de Metro de Madrid tiene, entre sus objetivos preferentes, la mejora constante del nivel profesional de los trabajadores que hacen posible la prestación del servicio público»**

- Cuando se trate de cursos de ingreso o de promoción profesional en la empresa, se considera estrictamente necesario el correcto aprovechamiento de la formación.
- La asistencia a cursos de formación dentro de la jornada laboral del trabajador será siempre obligatoria. Se mantiene el sistema de formación voluntaria que posibilita recibir formación fuera de jornada en materias de interés pero no obligatorias.
- Para el caso de que se concedan, por las administraciones y/o entidades competentes, alguna subvención para formación profesional durante los años de vigencia del Convenio Colectivo, sus respectivas cuantías se incorporan a la dotación presupuestaria ya asignada para formación profesional en los citados años.
- Se elaboran protocolos para la evaluación de la aptitud de aspirantes a categorías de nuevo ingreso.

### Principales líneas formativas

Dentro de las actividades formativas llevadas a cabo por la compañía durante los años 2010 y 2011, cabe destacar las siguientes:

- **Plan de Actualización y Desarrollo (PAD)** en el que, además de la actualización de conocimientos propios de su actividad, se continúa con la labor iniciada en 2009 de impartir módulos formativos relacionados con la actitud y el servicio al cliente. En 2010, estos módulos se han dirigido a 327 conductores y a 282 empleados de estaciones con funciones de supervisor comercial. Y en 2011 fueron un total de 999 trabajadores.
- **Simuladores y videográficos.** El esfuerzo que se ha venido realizando en años anteriores en el desarrollo y adaptación de los simuladores y videográficos, ha permitido que 2010 sea el año en el que estos medios hayan sido instalados en aulas en la red. Además, se ha seguido apostando por la metodología e-learning como forma de llevar distintas acciones formativas a un mayor número de empleados, posibilitando además una mayor flexibilidad en su realización.



- **Plan Plurianual de Formación en Prevención de Riesgos Laborales.** Se ha continuado con el Plan de Formación Plurianual en Prevención de Riesgos Laborales en los colectivos prioritarios y se ha ampliado la formación con otros temas anexos (principalmente normativa), que complementan el plan. Además, en 2010 se ha incorporado un nuevo módulo utilizando la tecnología e-learning, PRL Gestión Integrada de la Prevención. En 2011, un total de 2.722 personas participaron en al menos una acción formativa en esta materia.
- **Programa de Formación en Idiomas:** destinado a todas aquellas personas que tienen una necesidad crítica de aprender o perfeccionar una segunda lengua, para poder desempeñar adecuadamente las funciones de su puesto de trabajo. Así, se incluye un Programa General de Idiomas, Programa de Inglés para Responsables y cursos intensivos de inglés y francés. En 2011, se llevó a cabo un cambio en el modelo de formación en idiomas respecto al mantenido en años anteriores. Se trata de un sistema de aprendizaje e-learning con un complemento metodológico de clases presenciales o telefónicas, que dará mayor flexibilidad para el alumno, optimizando los recursos.

- **Formación relacionada con los mantenimientos:** se finalizó la formación de los últimos 3 grupos de Equipos Multifuncionales, con el resultado de 123 agentes formados.

### Ajustes presupuestarios y reducción de costes

En el periodo 2010-2011, es significativa la necesidad de buscar alternativas en la gestión y desarrollo de acciones formativas, tendentes a reducir el coste de la formación, sin merma de la calidad con que se imparte, así como a la obtención de máximas ayudas y subvenciones a la formación.

Metro de Madrid participa en la convocatoria de la *Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo*, justificando la obtención de la máxima subvención posible derivada de la formación impartida a sus empleados. El importe a recibir en 2011 es cercano a los 900.000 euros.

Por otra parte, en colaboración con el Plan de Formación para el Empleo de la Comunidad de Madrid, se han obtenido ayudas por importe de 473.630 euros, lo que supone un incremento de aproximadamente un 20% respecto a lo obtenido durante 2010.



La siguiente tabla muestra el número de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado, calculado sobre la base de la plantilla total:

**TABLA 16. HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO DESGLOSADO POR CATEGORÍA**

	TOTAL HORAS				HORAS/EMPLEADO			
	2011	2010	2009	2008	2011	2010	2009	2008
RESPONSABLES	3.095	5.559	7.465	7.869	25,8	44,5	62,7	73,5
MANDOS INTERMEDIOS	13.311	16.395	11.581	21.626	15,1	18,5	12,9	24,3
PERSONAL OFICIO	36.642	67.062	69.269	59.572	25,7	46,1	47,3	41,1
PERSONAL OPERATIVA	103.768	115.121	128.972	131.588	23,1	26,0	29,1	29,5
TÉCNICOS /ADMINISTRATIVOS	37.451	56.516	58.684	53.974	49,7	78,3	84,4	78,1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>194.267</b>	<b>260.652</b>	<b>275.971</b>	<b>274.629</b>	<b>25,3</b>	<b>34,2</b>	<b>36,3</b>	<b>36,1</b>



Metro de Madrid imparte frecuentemente programas de gestión en habilidades, dentro del marco del plan de formación corporativo, y cursos de formación voluntaria, que ofrece al total de sus empleados para promover así la propia empleabilidad de los trabajadores. En particular destacan las siguientes líneas formativas:

- **HABILIDADES DE GESTIÓN:** aquellas acciones formativas cuyo objetivo es la mejora en la gestión de procesos, proyectos y equipos.
- **HABILIDADES DIRECTIVAS:** aquellas que ayudan al responsable a tomar conciencia y desempeñar su función directiva, como gestor de personas y responsable de la organización.
- **HABILIDADES SOCIALES:** aquellas acciones formativas destinadas a facilitar la relación de las personas con su entorno, principalmente con otras personas (compañeros, clientes externos...).

Durante 2010 y 2011, se impartieron las siguientes horas de formación en esas líneas formativas:

**TABLA 17. HORAS DE FORMACIÓN EN HABILIDADES**

LÍNEA FORMATIVA	2011	2010
HABILIDADES DE GESTIÓN	2.172	2.287
HABILIDADES DIRECTIVAS	253	628
HABILIDADES SOCIALES	16.947	14.646
<b>TOTAL HORAS</b>	<b>19.372</b>	<b>17.561</b>

«Metro de Madrid imparte frecuentemente programas de gestión en habilidades, dentro del marco del plan de formación corporativo, y cursos de formación voluntaria»

Respecto a las evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, en Metro de Madrid existen las siguientes:

- **Para el colectivo de mandos intermedios, técnicos no titulados, responsables y técnicos:**

**CIR (Contribución Individual a Resultados):** mecanismo de evaluación anual de la contribución que, a criterio de su responsable, cada empleado haya aportado en la consecución de las metas planteadas. Este factor sirve para el cálculo de una paga extra variable vinculada al resultado obtenido por la empresa, sobre la base de objetivos corporativos prioritarios para el año en curso y los objetivos particulares de cada departamento (DPO).

- **Para colectivo de responsables:**

**Evaluación de competencias:** es otro mecanismo de evaluación, que sirve como fase inicial de un proceso, cuyo objetivo es la elaboración de planes de desarrollo individual (PDI) para mejorar aquellas áreas más

relevantes para el cargo desempeñado. Las acciones formativas resultantes están soportadas por una herramienta informática disponible a través del portal del empleado para que el empleado y sus responsables puedan realizar el seguimiento de las acciones emprendidas. Este plan se revisa cíclicamente cada tres años y está previsto que continúe ampliándose al resto de colectivos paulatinamente.

La evolución del uso de estas evaluaciones en los últimos tres años es la representada en la siguiente tabla:

**TABLA 18. EVOLUCIÓN DE LAS EVALUACIONES CIR Y DE COMPETENCIAS**

	2011	2010	2009
Nº TOTAL DE TRABAJADORES	7.676	7.624	7.606
% CON CIR	19,84%	19,5%	19,6%
EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	163	152	160
% EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	2,1%	2,0%	2,1%

### 6.1.5. Diversidad e igualdad de oportunidades

La gran mayoría de la plantilla de Metro de Madrid procede de España (a 31/12/12 solo un 0.09% de la plantilla tiene una nacionalidad distinta a la española) y aunque Metro de Madrid supera el 2% de personas con discapacidad en plantilla exigido por la LISMI, la diversidad más relevante viene dada por razón de edad o sexo.

En cuanto a la edad, la media de la plantilla llegaba en 2010 a los 44,5 años y a los 44,9 años en 2011, con una antigüedad media en la empresa de 16,1 años en 2010 y 18,74 años en 2011, cifras que reflejan la muy baja tasa de rotación de la empresa y explican la gran dispersión de edades presentes en la empresa.

Las mujeres representan casi la cuarta parte de la plantilla de Metro de Madrid. A principios de 2009 se constituyó una Comisión de Igualdad, formada por representantes de la dirección de la empresa y de los trabajadores, con el objetivo de elaborar un Plan de Igualdad que recogiera las acciones tendentes a conseguir el mayor grado posible de integración e igualdad de género en la empresa y fomentar

la igualdad de trato y oportunidades para las trabajadoras y trabajadores de Metro de Madrid.

Esta comisión suscribió el Plan de Igualdad de Metro de Madrid en diciembre de 2009 y publicó, como anexo al Plan de Igualdad, el Protocolo para la Prevención y Actuación frente al acoso sexual o por razón de sexo en la empresa, que fue elaborado por la Dirección con amplia participación de la representación de los trabajadores en la Comisión de Igualdad.

A lo largo de 2010 y 2011, la Comisión de Igualdad, cuya misión es diseñar, analizar, coordinar y gestionar las actividades e iniciativas a incluir en esta materia y de velar por el fomento de la igualdad en todos los niveles de la empresa, dio continuidad a dicho plan reuniéndose periódicamente. De estas reuniones se desprendieron las siguientes acciones:

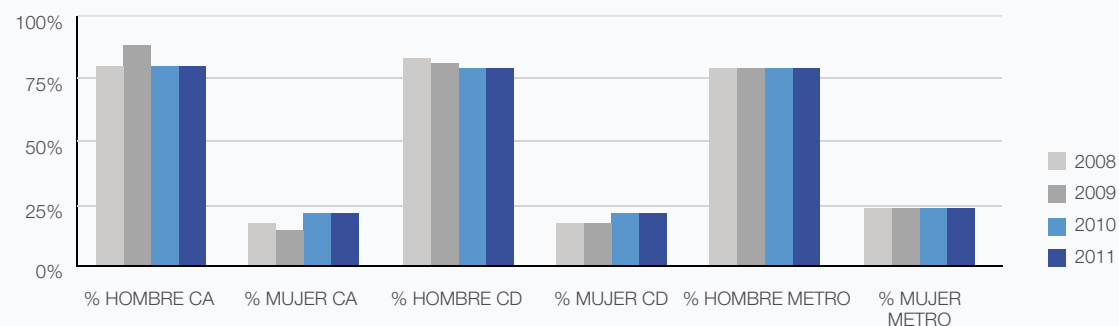
- Cursos de formación para promoción a categorías donde esté subrepresentado un género.
- Diseño de un curso de igualdad.
- Plan de difusión y concienciación sobre igualdad de género ("todos por igual").





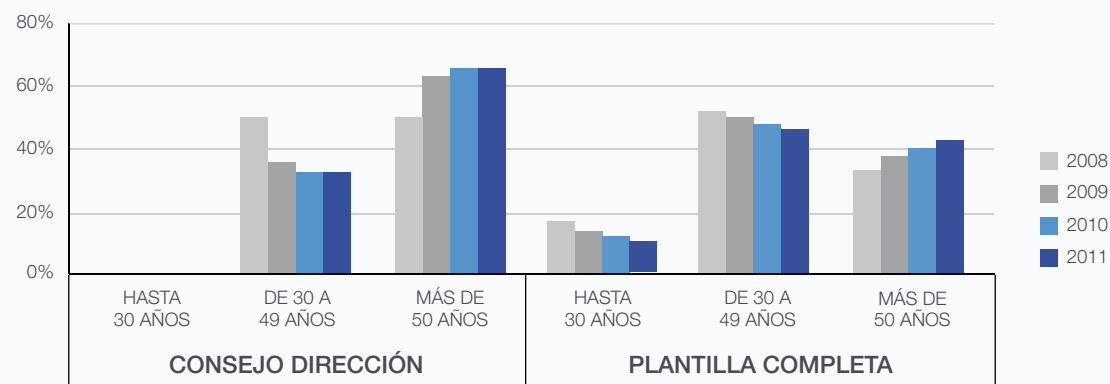
En cuanto a la composición de los órganos de gobierno corporativo, Consejo de Administración y Consejo de Dirección, se muestra en el siguiente gráfico su distribución por sexo y la comparativa con la misma distribución de la plantilla completa de Metro de Madrid.

**GRÁFICO 2. COMPARATIVA REPARTO POR SEXO:  
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN CONSEJO DE DIRECCIÓN / PLANTILLA TOTAL**



En el siguiente gráfico se muestra la repartición por edad del Consejo de Dirección y la comparativa con la plantilla completa de Metro de Madrid, donde se observa que la edad media de los miembros del Consejo de Dirección es mayor.

**GRÁFICO 3. COMPARATIVA REPARTO POR EDAD: CONSEJO  
DE DIRECCIÓN / PLANTILLA TOTAL**



El convenio 2009-2012 establece el salario base por categoría profesional, sin distinción de sexo, no existiendo por tanto discriminación entre mujeres y hombres.

Sin embargo, hay desviaciones en la relación de salarios totales, siendo el de las mujeres más bajo debido a los diferentes componentes salariales que se incluyen como la antigüedad, entre otros. No obstante, esta diferencia se está reduciendo cada año.

**TABLA 19. DIFERENCIAS SALARIALES HOMBRE-MUJER**

2008	4,91%
2009	4,68%
2010	3,30%
2011	2,77%





### 6.1.6. Medidas de conciliación

Por otra parte, las medidas de conciliación son un instrumento clave para el logro de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Por ello, Metro de Madrid ofrece un amplio catálogo de medidas de conciliación, desarrollado a partir de la legislación laboral común, como adaptación y mejora, dentro del marco normativo del Convenio Colectivo vigente y demás normativa de régimen interno.

Destacamos las siguientes medidas de adecuación de la jornada de trabajo a las necesidades de conciliación con la vida familiar:

- 6 permisos de asuntos personales retribuidos.
- Reducción de jornada por cargo de menores o adultos discapacitados con mejora económica.
- Acumulación del periodo de lactancia.
- Cómputo de antigüedad y reserva de puesto de trabajo durante todo el período de excedencia para atender el cuidado de hijos o menores en régimen de acogimiento, hasta que el menor cumple 4 años.
- Garantía de disfrute coincidente durante el periodo de verano de quince días de vacaciones como mínimo para matrimonios entre trabajadores o situaciones equivalentes.
- Posibilidad de cambiar servicio, turno, días de descanso y vacaciones con compañeros de forma voluntaria.
- Posibilidad, a través del mando, de cambiar servicio, turno, días de descanso y vacaciones en situaciones especiales.
- Realización de la mayoría de las acciones formativas en horario laboral.
- Horario laboral flexible en oficinas.

**«Las medidas de conciliación son un instrumento clave para el logro de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres»**



## 6.2. RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

El producto de Metro de Madrid es la prestación del servicio de transporte masivo de personas. En este sentido, un objetivo permanente es la mejora constante de la calidad del servicio que presta a sus clientes. La certificación de Calidad del Servicio en todas sus líneas concedida por AENOR bajo la norma UNE EN 13816, recibida durante 2010, convierte a Metro de Madrid en el primer metro de España con la certificación de toda la red, incluido Metro Ligerio 1. Esta certificación es una muestra del compromiso con la mejora continua, así como el esfuerzo y trabajo en todos los ámbitos.

Así, se reconoce el cumplimiento de unos compromisos de calidad muy concretos y específicos en distintos ámbitos que afectan directamente al viajero, entre los que se encuentran el confort (espacio, limpieza o grado de ocupación); seguridad (prevención de siniestros); tiempo (horarios, frecuencias, fiabilidad o regularidad); atención al viajero (relación con el cliente, satisfacción o reclamaciones); accesibilidad (ascensores) o impacto ambiental (emisiones, ruido o consumos).



**Este es el decálogo de compromisos cuantificables con sus clientes que se resumen en la carta de servicios:**

**1 Mantener** todas nuestras instalaciones y trenes en condiciones de limpieza superiores a los exigentes estándares establecidos para hacer más cómodo el viaje de los clientes.

**2 Mejorar** los medios de información con el fin de poder facilitar la información necesaria sobre cualquier variación o incidencia que suponga un mínimo retraso.

**3 Adecuar** en cada momento del día la frecuencia y el número de trenes necesarios, con el fin de seguir siendo el medio de transporte más rápido.

**4 Facilitar** la máxima comodidad posible, evitar esperas innecesarias y hacer los recorridos con rapidez y eficacia.

**5 Contribuir** al cuidado medioambiental, minimizando los consumos energéticos y tratando adecuadamente los residuos generados.

**6 Mantener** y mejorar los medios humanos y materiales a fin de garantizar la máxima seguridad de todos nuestros clientes.

**7 Cuidar** la formación del personal de nuestra empresa, para que puedan atenderles perfectamente ante cualquier incidencia o necesidad de información, con la total eficacia y corrección que merecen nuestros clientes.

**8 Tratar** a todos nuestros clientes como personas que merecen todo nuestro interés y respeto, facilitando todos los medios necesarios para escuchar y valorar sus opiniones y sugerencias.

**9 Agilizar** y resolver cualquier queja o reclamación de nuestros clientes, a través de los medios habilitados, donde su opinión es muy valorada y nos sirve para mejorar día a día.

**10 Seguir** modernizando nuestras instalaciones y trenes para ofrecer la máxima rapidez y seguridad.





### 6.2.1. Salud y seguridad del cliente

La seguridad y salud de los clientes es una prioridad en Metro de Madrid. En el servicio de transporte no se puede considerar este criterio de forma aislada respecto al conjunto de factores que se deben considerar en cada una de las acciones que desarrolla la empresa. Tampoco se establecen fases o hitos particulares de estudio, sino que se estima como algo continuo y plenamente presente en el que se aplican criterios generales y conceptos particulares a cada caso.

#### Salud del cliente

Los servicios dirigidos a los clientes se diseñan teniendo en cuenta la salud e integridad de las personas. Con esta premisa, los procesos se definen atendiendo a la composición de los diversos materiales que entran en contacto con las personas, los productos que se utilizan para su mantenimiento, y se definen instrucciones claras de manejo con el objetivo de mantener en óptimo estado las instalaciones por las que diariamente transitan miles de viajeros.

Las programaciones de limpieza se realizan con el objetivo de mantener un alto nivel de satisfacción, que es moni-

torizado por personal propio y encuestas varias, tanto de Metro de Madrid, como de la autoridad del transporte de la Comunidad de Madrid, manteniendo, en sucesivas campañas de encuestas, un nivel de calidad notable.

Como acción preventiva de posibles plagas, se realizan actuaciones periódicas, manteniendo tratamientos regulares de desinfección, desinfectación y desratización, contribuyendo así, no sólo a un estado satisfactorio de la red, sino al control de las plagas en la ciudad.

Estas acciones están enmarcadas en el artículo 5 del Decreto 49/1987 de 8 de mayo, de la Comunidad de Madrid, por el que se aprueba el reglamento del ferrocarril metropolitano de Madrid, donde se establece que “las instalaciones y trenes serán objeto de, al menos, una limpieza diaria. Además, se realizará su desinfección, desinsectación y desratización dentro de los plazos marcados para estas operaciones en las normas vigentes, colocándose en lugar visible los oportunos certificados”.

#### Instalaciones y trenes

Las instalaciones electromecánicas, sistemas de control y de telecomunicación se diseñan y se supervisan durante su puesta en servicio cumpliendo los más estrictos y

**«La seguridad y salud de los clientes es una prioridad en Metro de Madrid»**

modernos requisitos respecto a seguridad, confort, medio ambiente, prevención de riesgos laborales y desarrollo sostenible, contribuyendo a que Metro de Madrid ofrezca a los ciudadanos un mejor servicio de transporte público. Es también el caso del material ferroviario, tanto en la faceta de material móvil para el servicio comercial de viajeros como en la de los vehículos auxiliares destinados a las obras y el mantenimiento de las instalaciones, en el que además se hace un seguimiento de la fabricación y el cumplimiento de la garantía y los objetivos contractuales.

Para conseguir esto, la documentación de los proyectos incluye en la parte de pliegos de condiciones las normas, especificaciones y recomendaciones en vigor que aseguran que las instalaciones y el material móvil prescritos no suponen ningún riesgo para la seguridad y salud de los clientes y empleados.

Las actividades de estas dos fases (diseño y puesta en servicio) de instalaciones y material móvil se realizan conforme a un Sistema de Gestión de Calidad Certificado, según la norma internacional UNE-EN 9001:2008.

### Obras

Las obras se realizan por motivos de ampliación de la red de Metro de Madrid o de mejora de la infraestructura exis-

tente. Para su ejecución se aplican las normativas existentes estableciendo, en ocasiones, criterios más restrictivos incluso de lo que sería habitual en otro tipo de construcciones (por ejemplo, resistencia al fuego de los materiales).

Aquellas obras o actividades que tengan la mínima posibilidad de afectar a la explotación o seguridad de clientes o trabajadores se estudian y programan de tal modo que se cumplan todos los requisitos de seguridad aplicables. En cualquier caso, para las obras con impactos en las zonas en explotación, se estudia siempre la posibilidad de ejecutarlas con medidas especiales o realizarlas en periodos fuera del horario de explotación, para que los clientes no sean perjudicados.

### Seguridad ferroviaria

La seguridad en la circulación ferroviaria es un elemento clave en la estrategia de Metro de Madrid, así como un requisito imprescindible para la consecución de su misión y su visión.

La seguridad en la circulación ferroviaria juega un papel fundamental dado que, si bien la propia sociedad es cada vez más exigente con el nivel de prestaciones de los sistemas de transporte ferroviarios en cuanto a rapidez, confort, etc., también está más sensibilizada ante cualquier tipo de

**«La seguridad en la circulación ferroviaria es un elemento clave en la estrategia de Metro de Madrid, así como un requisito imprescindible para la consecución de su misión y su visión»**



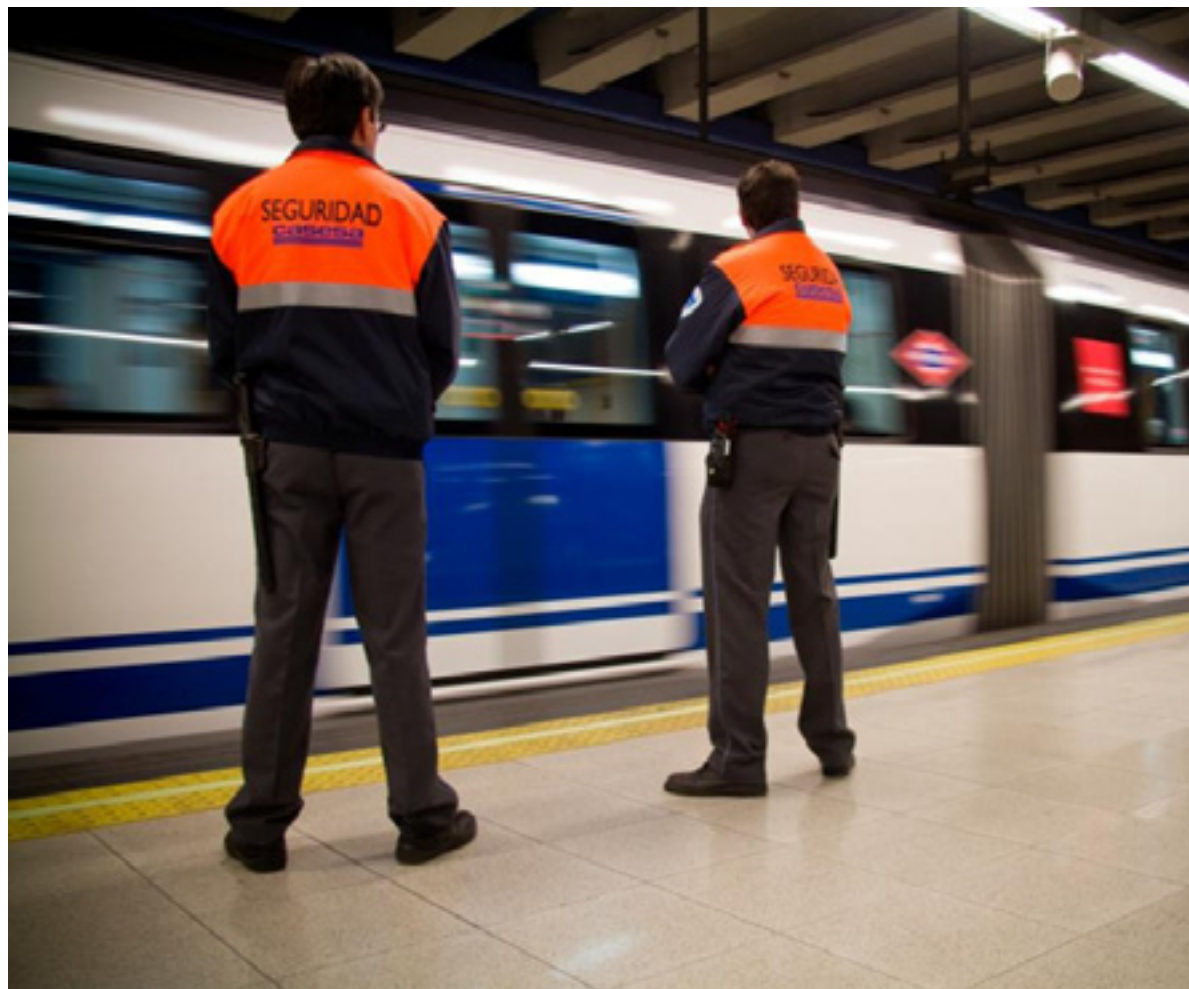


percance que se produzca, exigiendo responsabilidades al respecto, por lo que en este aspecto de la rentabilidad social es imprescindible la garantía de una cada vez mayor seguridad ferroviaria.

En 2009 se creó un nuevo departamento relacionado con la seguridad ferroviaria, con la misión de conseguir una optimización y mejora de la seguridad en la circulación para reducir el riesgo de accidente, en coordinación con las diferentes áreas que intervienen en la misma. Para lograr estos objetivos, desde 2010 se está trabajando en el desarrollo, gestión e implantación de un Sistema de Gestión de la Seguridad en la Circulación Ferroviaria (SGS), mediante el cual se establece el conjunto de medidas necesarias para garantizar que la gestión de la operación se realiza en condiciones de seguridad.

Por otra parte, este sistema de gestión debe asegurar el control de todos los riesgos asociados a las actividades del operador, incluyendo los trabajos de mantenimiento, el aprovisionamiento y la subcontratación de servicios.

Asimismo, se considera de suma importancia el establecimiento de relaciones institucionales con otros operadores y estamentos, para determinar líneas de actuación conjuntas y homogéneas que refuercen las decisiones adoptadas.





Este trabajo incide en los siguientes aspectos:

- Establecimiento de un marco normativo donde se gestionen los asuntos relacionados con la seguridad en la circulación ferroviaria.
- Centralización en un solo sistema de los procesos relacionados con la seguridad en la circulación ferroviaria.
- Establecimiento de un sistema de evaluación de riesgos en la circulación ferroviaria y sus criterios de aceptación.
- Definición de los objetivos cualitativos y cuantitativos de la seguridad ferroviaria. Su seguimiento permitirá la mejora permanente del SGS.
- Los procedimientos para satisfacer los estándares técnicos y operativos.
- Asegurar el control de riesgos en la circulación ferroviaria dentro de los diferentes procesos.
- Definir la organización de la seguridad, en la que se describirá la participación y la responsabilidad en todos los niveles.

- Plan de comunicación de la seguridad.
- Líneas de actuación conjuntas y homogéneas con otros operadores.

### Vigilancia de las instalaciones

La seguridad en Metro de Madrid se organiza en diversas áreas: Organización de la seguridad, Puesto Central, y Sistemas electrónicos de seguridad.

En el área de **Organización** se planifica la seguridad, tanto de carácter ordinario como de forma extraordinaria, en los casos de actos en el exterior que pueden influir en Metro de Madrid, con más de 1.000 operativos especiales al año. También se supervisa cómo se realiza la prestación de los servicios planificados y se analiza por medio de estadísticas las situaciones de inseguridad conocidas para, en su caso, tomar medidas correctoras oportunas. También se analizan las reclamaciones de los clientes, en lo relacionado con quejas sobre mala praxis de los vigilantes y con las denuncias de situaciones de inseguridad.

Desde el **Puesto Central de Seguridad (PCS)**, parte del Puesto de Mando de Metro de Madrid, se gestionan diariamente las incidencias de seguridad y se coordinan los operativos establecidos y las relaciones con recursos ex-

**«La seguridad en Metro de Madrid se organiza en diversas áreas: Organización de la seguridad, Puesto Central y Sistemas electrónicos de seguridad»**

ternos (Policía, Samur, Bomberos, etc.). El trabajo del PCS se traduce en la atención de 50.000 incidencias entre las que destacan 8.000 peticiones de presencia de la Policía y 5.000 requerimientos de actuación a SAMUR en las instalaciones. De igual forma, hay que destacar la gestión en común con el resto de actores del Puesto de Mando en la activación y gestión del Plan de Emergencia de Metro de Madrid.

Desde el área de **Sistemas** se gestionan 8.000 cámaras distribuidas en estaciones y trenes. Además de asegurar su disponibilidad, esta área gestiona el análisis de las imágenes para esclarecer cualquier incidencia relacionada con la seguridad.

La seguridad en Metro de Madrid está subcontratada a diversas empresas de seguridad, prestando servicio cerca de 2.000 vigilantes en distintos turnos. Su organización y planificación básicamente responde a lo siguiente: en todas las estaciones hay al menos un vigilante fijo, que se ve complementado por una pareja de vigilantes que patrulla por un número determinado de estaciones (alrededor de 7) y que en casos de incidencia apoya en su atención; otras dependencias como son las cocheras de Metro de Madrid y resto de edificios cuentan con el correspondiente servicio de vigilancia. Por la noche se mantiene un servicio espe-

cial de vigilancia con vehículo para desplazarse a cualquier punto de la red. Desde el **departamento de seguridad** se mantiene una colaboración directa y permanente con las Fuerzas de Seguridad del Estado (Policía Nacional, Guardia Civil y Policías Locales). Metro de Madrid dispone además de dos oficinas policiales ubicadas en la red de metro (Sol y Nuevos Ministerios) así como un oficial de Policía Nacional destacado en el Puesto Central y alrededor de 200 policías, en su mayoría de paisano, realizando labores de prevención, seguimiento de incidencias e investigación en Metro de Madrid. En esta misma línea, se mantiene una colaboración total con Samur y Protección Civil, atendiendo incidencias sanitarias. También se trabaja de manera habitual con Bomberos, que colaboran con la compañía en la atención de incidencias relacionadas con ascensores y otros incidentes.

### Protección civil

Los sistemas destinados a la protección contra incendios y evacuación de las personas, en caso de emergencia, son parte fundamental para asegurar unas condiciones de operación óptimas. Para conseguirlo, se dispone de la más innovadora tecnología en este campo. Al no existir normativa de aplicación en esta materia, para el transporte ferroviario subterráneo, Metro de Madrid se ha obligado de manera





voluntaria a la dotación de este tipo de sistemas y equipos, para lo cual tiene establecido unos procedimientos de aseguramiento de la calidad a través de instrucciones técnicas específicas y estándares de aplicación, recogidos tanto en los pliegos técnicos de los proyectos como en la operación y mantenimiento de los sistemas, una vez puestos en explotación.

La explotación de estos sistemas está auditada anualmente, dentro del sistema de Certificación para la Prevención de Riesgos.

A lo largo de 2010 y 2011 se han ampliado las instalaciones y equipamientos de protección contra incendios, evacuación y señalización de emergencia a las nuevas estaciones inauguradas, acorde a los criterios establecidos en esta materia para el resto de instalaciones en Metro de Madrid.

### Fallo de materiales

Metro de Madrid, a través de la Unidad de Logística, efectúa cada dos años una encuesta de satisfacción a los diferentes departamentos de la empresa. Esta encuesta hace referencia, entre otros, a los materiales que les han sido suministrados (principalmente, sobre el buen estado de los materiales, rapidez de servicio, que no haya rotura

de stock, etc.) Así mismo, el personal de inspección de calidad del laboratorio participa en todos los análisis de incidentes en los que se ven afectados materiales. Desde el laboratorio, se analizan los materiales que han sufrido fallos en servicio con el objetivo de identificar las causas y poder establecer las correspondientes acciones preventivas que eviten su repetición. Durante el año 2011 se han realizado 24 de estos informes respecto a los 28 que se redactaron en 2010 o los 16 de 2009.

**«A lo largo de 2010 y 2011 se han ampliado las instalaciones y equipamientos de protección contra incendios, evacuación y señalización de emergencia a las nuevas estaciones»**





## 6.2.2. Información del servicio

### Medios tradicionales: megafonía, teleindicadores y personal de estaciones

Metro de Madrid, siguiendo la normativa existente, muestra en todas las estaciones la información del servicio. Además, todo el personal de Metro de Madrid está obligado a informar a los clientes.

Metro de Madrid ofrece información en tiempo real a los clientes de manera adicional a la información disponible en los tableros de las estaciones. Esta información en tiempo real, sobre la prestación del servicio de transporte y las incidencias que puedan afectar al mismo, se realiza en Metro de Madrid mediante los sistemas de megafonía centralizada y de teleindicadores -ambos gestionados desde el Puesto Central- y a través de la información proporcionada por el personal de estaciones y de conducción de trenes, que son informados a su vez desde el Puesto Central.

Otro tipo de información en tiempo real, responsabilidad del Puesto Central, es la información sobre previsión de llegada de trenes a las estaciones, ofrecida mediante te-

leindicadores, y la información sobre campañas y sobre variaciones previstas en el servicio. Toda esta información se encuentra descrita y controlada actualmente en el sistema de gestión de Calidad del Puesto Central, basado en la norma ISO 9001, y de este sistema parte la información que se utiliza para el sistema de gestión de Calidad de Servicio basado en la norma ISO13816.

El compromiso para ambos sistemas es informar sobre las incidencias en el servicio mediante megafonía y teleindicadores, dentro de los diez primeros minutos, midiéndose también el porcentaje de clientes afectados por la incidencia e informados en este tiempo. Por lo que respecta a la información que reciben los viajeros directamente de los conductores de los trenes en que viajan, el compromiso del Puesto Central es similar: informar de las incidencias a los conductores de una línea o de las líneas que tienen correspondencia con la línea afectada, dentro de los diez primeros minutos. En ambos casos la información debe contener datos sobre los motivos de la incidencia y su repercusión en la circulación, así como del tiempo previsto para su solución. Esta misma información se transmite al personal de las estaciones de la línea o líneas afectadas para que a su vez puedan informar a los viajeros que lo soliciten.

«Metro de Madrid ofrece información en tiempo real a los clientes»





Los responsables de proporcionar esta información son los jefes de control para el personal de estaciones, los inspectores de Puesto de Mando para los conductores; para los viajeros, los auxiliares técnicos de información, directamente a través de los sistemas de megafonía y de teleindicadores.

Dentro de la formación para el puesto de trabajo que recibe este personal, se incluye la referente a la información a proporcionar y sobre el sistema de calidad que mide los resultados que se ofrecen.

Como acciones de mejora en 2010 y 2011, se llevaron a cabo las siguientes actuaciones:

- Acción formativa dirigida a los auxiliares técnicos de información al viajero, impartida por un jefe de control: enfocada especialmente al personal del turno de mañana y orientada a mejorar la información en megafonía centralizada.
- Revisión conjunta con la unidad Operativa, consensuando los horarios de emisión de información por megafonía centralizada, en estaciones en superficie y también en las que existe constancia de quejas

vecinales. Finaliza la revisión siendo creada una instrucción técnica, que regula la emisión de megafonía centralizada en estaciones en superficie. Supone una regulación de la problemática y un aumento de la información especialmente en TFM, Metroligero y en línea 12.

- Revisión de la configuración de la emisión de previsiones de trenes en teleindicadores de andenes. Se pone en marcha en octubre del 2010 y se realiza con una cadencia semanal. A partir de enero de 2011 se decide hacer una revisión diaria en el turno de noche, antes de la finalización del servicio. Esta medida ha supuesto una corrección importante, especialmente en las siete cabeceras en las que cambia el andén de servicio diariamente, en función del número de trenes en circulación. Todas las revisiones quedan reflejadas en un archivo que cumplimenta diariamente el auxiliar.
- Mejora de los métodos de cálculo de los indicadores de los sistemas de gestión de la calidad para su adecuación al tiempo real que los viajeros emplean en sus desplazamientos dentro de las instalaciones de Metro de Madrid, y las diferentes fuentes de información disponibles en función de dicho tiempo.





## Información de servicio a través de las redes sociales

La presencia de Metro de Madrid en las redes sociales ha experimentado un notable crecimiento durante el año 2011, con la puesta en funcionamiento del perfil oficial en la red Twitter, que comenzó a funcionar en noviembre de 2011. A través de este perfil ([www.twitter.com/metro\\_madrid](http://www.twitter.com/metro_madrid)), Metro de Madrid ofrece información en tiempo real sobre incidencias del servicio, además de publicar las novedades que se producen en la empresa y que son de interés para los clientes, actividades culturales o mejoras de todo tipo introducidas en las instalaciones.

Metro de Madrid garantiza la atención al cliente los 365 días del año, de 6 de la mañana a 1:30 de la madrugada. El tiempo de respuesta varía en función de los temas planteados por los clientes, aunque el 90% de las consultas recibidas se responde en menos de 5 minutos. Cabe destacar que este servicio es único entre los transportes públicos de toda España y uno de los pocos simi-

lares que existen en Europa, tanto por el extenso horario de atención como por el volumen del equipo de trabajo que lo soporta.

Metro de Madrid también ofrece un servicio directo al cliente a través de la red social Facebook ([www.facebook.com/metrodemadrid](http://www.facebook.com/metrodemadrid)), cuyo perfil se abrió en noviembre de 2010. A través de esta plataforma, se informa a los usuarios de las novedades de interés que se producen en la red de Metro de Madrid, además de responder a cuantas preguntas se plantean sobre cualquier temática relacionada con la actividad de Metro de Madrid.





## Atención al cliente

En cuanto a la atención a los clientes, los modelos de operación recogen los principios del modo de relacionarse entre el personal de estación y éstos, y han ido evolucionando a lo largo del tiempo. La estructura organizativa actual es el modelo de supervisor comercial, con el objetivo de prestar una atención más personalizada, cercana y directa a los clientes. Los supervisores comerciales pueden desplazarse por todas las dependencias de las estaciones y se encuentran localizables desde cualquier punto de estas mediante una red de comunicación que les permite estar en contacto con los clientes, gracias a los “puntos de información” llamados interfonos. Además, los supervisores comerciales tienen comunicación directa con los centros de Telemando de Instalaciones y Control de Seguridad (TICS) que controlan los sistemas y la seguridad en las estaciones, pudiendo solicitar personal de apoyo en caso de que sea necesario. Metro de Madrid continuará la expansión del modelo en los próximos años, pues ha sido valorado muy positivamente por la mayoría de los clientes.

Por otro lado, existen los Centros de Atención al Viajero (CAV), localizados en las estaciones de Nuevos Ministerios, Avenida de América, Aeropuerto T1-T2-T3 y Aeropuerto T4, cuyo uso se está incrementando año tras año. En estos espacios no sólo se presta información sobre el servicio

ofertado por Metro de Madrid sino que también se ofrecen datos generales y turísticos de la región de Madrid.

Además de la información que el cliente puede obtener en los centros de información de la red de forma presencial, también se dispone de otros canales como el Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC), donde existen diversos canales de atención como teléfono (902 444 403) y videoconferencia, Internet y página web.

La compañía dispone también de Sistemas de Gestión de la Calidad certificados según la norma ISO-9001 para la gestión de la información ofrecida a los clientes y la calidad del servicio según la norma UNE EN 13816, que se refleja en los compromisos que tiene la empresa con sus clientes en su carta de servicios.

En cuanto a la página web oficial de Metro de Madrid ([www.metroMadrid.es](http://www.metroMadrid.es)), desde 2009, está adaptada a la normativa AA con el fin de mejorar la accesibilidad a la misma.

Las redes sociales se han convertido también en una potente herramienta de comunicación bidireccional con los clientes. Con tan solo dos meses de funcionamiento, el perfil oficial de Metro de Madrid en Twitter cerró el año 2011 con más de 7.000 seguidores y 750 mensajes contestados.

**«Las redes sociales se han convertido también en una potente herramienta de comunicación bidireccional con los clientes»**



### Información del servicio requerida por normativa

La información requerida por el servicio de transporte de personas que presta Metro de Madrid está disponible en el 100% de la red.

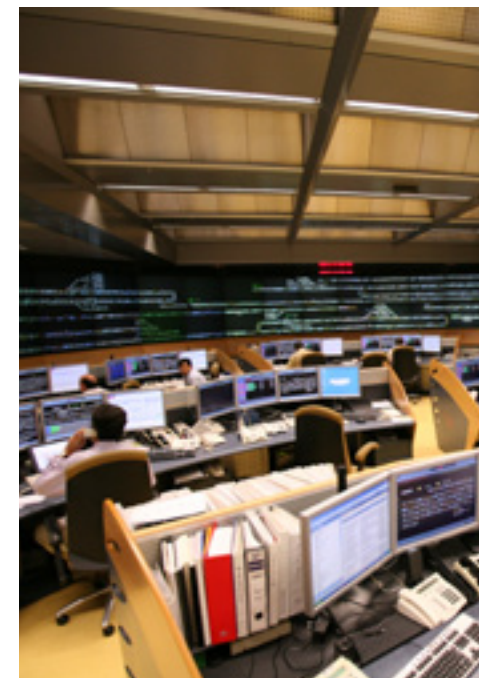
La LOTT (Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, Ley 16/1987 de 30 de julio) exige mantener informados a los usuarios de las prestaciones del Sistema de Transporte y de sus modificaciones (art. 39) y obliga a la Administración responsable a elaborar un catálogo de derechos y deberes de los usuarios, cuya difusión y cumplimiento se tutelarán por ésta (art. 40).

El Consorcio Regional de Transportes de Madrid responde a estas obligaciones con el Reglamento de Viajeros del Ferrocarril Metropolitano de Madrid (Decreto 49/1987 de 8 de mayo, de la Comunidad de Madrid, modificado por los decretos 115/1993, 17/1999, 10/2003 y 57/2006), el cual garantiza que los clientes serán informados al menos de:

- Cuadro de tarifas (art. 2 y 19 del Reglamento de Viajeros).
- Certificados de Desinfección-Desinfectación-Desratización (art. 5 del RV).

- Disponer de canal de megafonía (art. 9 del RV).
- Cuadro de horario (art. 11 del RV).
- Horario de Apertura y Cierre del Servicio (art. 18 del RV).
- Condiciones de canje (art. 20 del RV).
- Información “para seguir la ruta” (art 21 y 22 del RV).

El RD 1544/2007 sobre condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, obliga a Metro de Madrid a señalar la zona segura de andén y los asientos reservados.



Más allá de lo exigido por los organismos reguladores, Metro de Madrid amplía la información proporcionada sobre su servicio:

- Aspectos relativos a sostenibilidad, que son objeto de esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa. Cuando Metro de Madrid acomete una actuación en temas de sostenibilidad, informa a través de distintos canales: noticias en prensa, mensajes en teleindicadores, campañas de cartelería, etc.
- Información sobre las líneas certificadas según la norma ISO 13816. En noviembre de 2010 la certificación alcanzó el total de las líneas de la Red, comunicándose mediante etiquetado del 100% de los trenes y estaciones de Metro de Madrid, indicando tanto la certificación obtenida como los compromisos adquiridos con los clientes.
- Información sobre utilización segura del servicio, a través de megafonía, información en teleindicadores y pegatinas tanto en trenes como en escaleras mecánicas y puertas de ascensores, etc.

### Cumplimiento de la normativa

Las autoridades públicas no impusieron a Metro de Madrid ninguna sanción -monetaria o no monetaria- por incumplimiento de la normativa reguladora de la información que debe darse a los usuarios de la red de Metro de Madrid, a lo largo de 2010 y 2011, ni se ha declarado en este periodo que la empresa estuviera incurso en algún incumplimiento de esta normativa.

No obstante lo anterior, cabe destacar la existencia en 2011 de dos reclamaciones referentes a la información que suministra Metro de Madrid sobre los servicios que presta. Una de ellas planteó que había alguna discrepancia entre la información sobre tarifas, suministrada en la página Web de la empresa, y la información suministrada en las estaciones. La otra reclamación a la que se hace referencia es la presentada en el Ministerio de Sanidad por un viajero con motivo de la, a su juicio, inadecuada ubicación de los carteles informativos de la estación de Avenida de América.

A continuación se muestra el número de reclamaciones recibidas de los clientes relacionadas con la información del servicio. En concreto, las reclamaciones referentes a la deficiencia en cuanto a señalización están principalmente







relacionadas con la señalización de las salidas, el direccionamiento, etc., y las referentes a la información ante incidencias de servicio están fundamentalmente asociadas a averías e incidencias en la circulación.

Las reclamaciones realizadas a Metro de Madrid se reciben a través de varios canales, como son el correo ordinario, el libro de reclamaciones oficial que existe en cada estación, por teléfono, por fax, a través del sitio web, en los centros de atención al viajero y a través del Consorcio Regional de Transportes.

**TABLA 20. RECLAMACIONES POR DEFICIENCIAS EN LA SEÑALIZACIÓN E INCIDENCIAS EN EL SERVICIO**

	2010	2011
<b>TOTAL DE RECLAMACIONES RECIBIDAS</b>	<b>13.217</b>	<b>11.903</b>
RECLAMACIONES RESPECTO A DEFICIENCIA EN LA SEÑALIZACIÓN	68	63
RECLAMACIONES RESPECTO A INCIDENCIAS EN EL SERVICIO	38	74





## Satisfacción del cliente

Metro de Madrid realiza un estudio de percepción del servicio, que comprende dos oleadas al año, una durante el mes de mayo y otra durante el mes de octubre. El estudio se realiza mediante encuestas a los clientes, en las que se les pregunta sobre los diferentes aspectos del servicio. La valoración global de la red en el año 2011 ha sido de 7.78, lo que supone un incremento respecto de la valoración de 2010, que fue de 7.73.

Se realiza asimismo un estudio sobre la percepción de la imagen de Metro de Madrid por parte de los ciudadanos de la Comunidad de Madrid, también en dos oleadas anuales, y que incluye la valoración de diferentes atributos de empresa, los motivos de preferencia con respecto de otros modos de transporte y una valoración sobre la comunicación realizada. La valoración global de la imagen en el año 2011 ha sido de 7.84, lo que supone un descenso respecto de la valoración de 2010, que fue de 7.87.

Los resultados de ambos estudios son presentados en el Consejo de Dirección, por lo que su análisis puede impulsar acciones en relación a los clientes en el máximo nivel de decisión de la Organización.

## 6.2.3. Comunicaciones de marketing

El posicionamiento de Metro de Madrid como empresa de transporte socialmente más rentable abarca tanto a los clientes, como a los empleados y al conjunto de la sociedad a la que presta servicio.

Por este motivo, las comunicaciones de marketing tienen como objetivo reposicionar los valores de marca que faciliten la captación de clientes e incrementen los niveles de uso. Para ello, desde Metro de Madrid se trabaja para reforzar la imagen positiva de la empresa a través de campañas de comunicación y de la dinamización de la atención al cliente.

Del mismo modo, desde el impulso de los servicios de valor añadido de la red (wi-fi, bluetooth, locales comerciales, cajeros automáticos...) y el desarrollo de acciones culturales, deportivas y sociales, se persigue que los clientes puedan aprovechar el tiempo de viaje de una forma más productiva para ellos y mejorar su experiencia de viaje.

Para más información [consultar el capítulo DIMENSIÓN ECONÓMICA.](#)

**«... se persigue que los clientes puedan aprovechar el tiempo de viaje de una forma más productiva para ellos y mejorar su experiencia de viaje»**



### **Campañas promocionales**

Además, en estos años, Metro de Madrid ha realizado campañas de comunicación que buscaban generar una imagen positiva de Metro de Madrid.

#### **“Uno de los mejores Metros del mundo pone en marcha cada día la mejor Comunidad” (2010)**

La historia de un padre y un hijo que realizan un mágico viaje en Metro de Madrid atravesando la ciudad aún dormida sirvió en 2010 para afirmar el vínculo con el cliente y reforzar la idea de Metro como motor de la ciudad en un spot de televisión.



*Fotograma de la campaña “cada día...”*





### **Campaña de uso responsable de ascensores y asientos reservados**

La accesibilidad a la red de Metro de Madrid es una de las facetas que más interés suscita entre la sociedad. En agosto de 2011, Metro de Madrid puso en marcha una campaña cívica para que sus usuarios utilicen los ascensores de forma responsable y respeten los asientos reservados de los trenes para las personas que verdaderamente lo necesitan.

La campaña consistió en la instalación de pegatinas en el interior de los trenes y en las puertas de los ascensores, de forma que llamen más la atención de los viajeros, pidiendo así colaboración para que se respeten los espacios dirigidos principalmente a personas con movilidad reducida como pueden ser personas mayores, mujeres embarazadas, personas con carritos, con sillas de ruedas o algún tipo de minusvalía.

### **Cumplimiento normativo**

En relación a la publicidad que se puede ver en Metro de Madrid (cartelería, Canal Metro, stands, eventos), el departamento de Marketing gestiona el trabajo de los exclusivistas para que estos cumplan estrictamente las Normativas Estatales, Autonómicas y Municipales relativas a Publicidad Exterior. La publicidad no debe ofender a las instituciones públicas, ni lesionar los derechos de las personas, ni atentar al buen gusto y al decoro social y no debe ser contraria a las leyes, la moral o las buenas costumbres, estando prohibida la exhibición de publicidad de bebidas alcohólicas y de tabaco. Cuando se recibe una campaña de contenido dudoso, o bien se consulta a la Asesoría Jurídica de Metro de Madrid o se intenta que se valide por un ente externo a la empresa denominado Autocontrol.

Hasta diciembre de 2010, Metro de Madrid tenía contratado el servicio del diseño, la creatividad y la producción de las campañas de publicidad, así como de las acciones promocionales y publicitarias con la empresa McCann, agencia de comunicación perteneciente al grupo de comunicación Interpublic, que se rige por estrictos estándares éticos, materializados en un código de conducta. A partir de 2011, es Metro de Madrid quien asume estas funciones, teniendo en cuenta dicho código de conducta.

**«Metro de Madrid puso en marcha una campaña cívica para que sus usuarios utilicen los ascensores de forma responsable y respeten los asientos reservados de los trenes para las personas que verdaderamente lo necesitan»**



#### 6.2.4. Privacidad del cliente

En términos de seguridad de la información, la iniciativa más destacada que se ha acometido en 2010 y 2011 es la ejecución del proyecto denominado “Elaboración del Libro Blanco de Seguridad de los Sistemas y las Comunicaciones en Metro de Madrid (LBSM)”, cuyo objetivo principal es implantar un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) y que ha implicado la realización de un completo análisis de riesgos respecto de la seguridad de la información en los procesos de negocio, sistemas de información y comunicaciones, bajo el referente de la legislación, así como las normas y los estándares internacionales de seguridad.

Uno de sus principales resultados ha sido la elaboración del conjunto de políticas, normas, procedimientos operativos, guías, instrucciones técnicas y registros de seguridad, así como las métricas e indicadores, que sirven de marco para la gestión de la seguridad de la información, en los ámbitos operativo, táctico y estratégico.

En términos de protección de datos de carácter personal, se ha trabajado en la unificación, en un único documento de seguridad, de las medidas de seguridad y procedimientos de actuación relativos al tratamiento de los ficheros automatizados y no automatizados que, entre otros aspectos, ha permitido mejorar los procedimientos de trabajo para asegurar la confidencialidad de la información. Igualmente, se han reforzado procedimientos concretos en la materia destacando el de ejercicio de los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición) por parte de los titulares de los datos, y/o el de la cancelación de oficio (o expurgo) de los datos cuando se ha cumplido la finalidad que dio origen a su tratamiento. Igualmente, se han reforzado los mecanismos de cifrado de la información almacenada, las políticas de control de acceso y de clasificación, etiquetado y tratamiento de la información.

En términos de auditoría, se realizan revisiones internas periódicas de los controles de seguridad establecidos; además, se realizan las auditorías bienales, obligatorias por Ley, por parte de terceros independientes habiéndose realizado la última en el año 2010 incluyendo ficheros automatizados y en papel.



### Herramientas de control de acceso a la información

Por otro lado, desde la perspectiva de la privacidad de los datos de los clientes y de los principales grupos de interés de Metro de Madrid, se ha implementado un modelo de control de acceso a la información almacenada y tratada en la herramienta de gestión integrada corporativa, que permite la protección de la información, la reducción de los riesgos de fraude, y una auditoría constante del acceso y uso de la misma, abarcando los procesos financieros, de logística y contratación, y de recursos humanos.

Además, se ha implantado el estándar EMV en todos los terminales de venta (máquinas billeteiras) que existen en la red comercial de Metro de Madrid, permitiendo mejorar la seguridad de los datos en los procesos de pago electrónico con tarjetas de pago, y reducir el fraude. Igualmente, se han reforzado los mecanismos de cifrado de la información para asegurar la privacidad de la información de los clientes; además de realizar revisiones periódicas de cumplimiento de los controles de seguridad por parte de un tercero independiente.

En términos de legislación, Metro de Madrid cumple con lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciem-

bre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la LOPD, que establece las medidas de seguridad que deben cumplir las empresas en cuestión de datos de carácter personal; así como la normativa PCI DSS, que establece las directrices de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago para fomentar y mejorar la seguridad de los datos del titular de la tarjeta de pago. Igualmente, se tiene en cuenta la legislación en materia de propiedad intelectual o la concerniente a los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, y se evalúan constantemente nuevos requerimientos legales y regulatorios.

En el ámbito de la organización de la seguridad, se ha propuesto la creación de un Comité de Coordinación de la Seguridad de la Información a un nivel estratégico, táctico y operativo. Por otro lado, en materia de LOPD, existen unos Responsables de Seguridad designados y conocidos por los estamentos de la empresa, que velan por la implementación de normas y procedimientos de seguridad, así como la mejora continua en la materia de protección de datos de carácter personal.

En términos de formación, concienciación y sensibilización, cabe destacar la realización constante de cursos de se-





guridad de la información, para personal técnico y no técnico, abarcando desde normativa y legislación en materia de seguridad hasta cursos muy especializados como el de desarrollo seguro de aplicaciones. En materia de LOPD se está trabajando en la elaboración de un nuevo curso e-learning para impartirlo a todo el personal de la empresa. Igualmente, se ha utilizado el Portal del Empleado como herramienta para publicar y difundir políticas, normativas y/o procedimientos de seguridad de la información; además de distribuir notas sensibilizadoras del personal.

### **Privacidad de los datos personales**

La actuación de Metro de Madrid con respecto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes ha sido adecuada, como lo demuestra que en los ejercicios 2010 y 2011 la empresa no tiene constancia de incumplimientos en esta materia, procedentes de organismos administrativos como la Agencia Española de Protección de Datos Personales, o de organizaciones de consumidores y usuarios reconocidas por Metro de Madrid.

No obstante lo anterior, cabe apuntar, como dato complementario, que durante el año 2011 han tenido entrada 23 peticiones de viajeros relacionadas con la protección de sus datos de carácter personal, al igual que en 2010.

Fundamentalmente, son peticiones de cancelación de los datos personales tomados con motivo de la emisión de Boletines de Recargo Extraordinario a personas que se hallaban viajando por la red de metro sin un título de transporte válido. Dichas peticiones de cancelación de datos fueron denegadas por la empresa. Parece que ninguna de esas peticiones de los clientes correspondientes a los años 2010 y 2011 ha llegado a ser planteada ante la Agencia Española de Protección de Datos, dado que dicho organismo no ha notificado a Metro de Madrid la apertura de ningún procedimiento por tal motivo.



## 6.3. RESPONSABILIDAD ANTE LA SOCIEDAD

### 6.3.1. Ante la comunidad en la que opera

El Consorcio Regional de Transportes es el organismo autónomo de la Comunidad Autónoma de Madrid que asume la planificación global de las infraestructuras del transporte regular de viajeros y la definición de programas de explotación coordinados para todos los modos. Interviene para garantizar la prestación de servicios de interés general, con criterios de cobertura, integración, frecuencia, seguridad, calidad y economía.

Metro de Madrid tiene encomendadas las competencias de transporte ferroviario urbano en calidad de operadora de las infraestructuras existentes. Cabe precisar también que la salida de la empresa de la comunidad es una cuestión que hasta ahora no se ha producido.

El impacto de Metro de Madrid en la región de Madrid, comunidad en la que opera, incluye:

- un impacto medioambiental, que se describe detalladamente en el [capítulo 8. Dimensión medioambiental](#).
- un impacto económico, que se describe detalladamente en el [capítulo 7. Dimensión económica](#).
- un impacto social de gran relevancia:

La misión de Metro de Madrid es “*Ser la opción de movilidad socialmente más rentable y cercana a las expectativas de los clientes*”, ya que las aportaciones de Metro de Madrid en términos sociales son muy amplias. Entre las principales, destacamos:

- » Una red integrada con otros modos de transporte, con amplia cobertura geográfica y dotada de numerosas medidas de accesibilidad universal.
- » Reducción del tiempo perdido en congestión de tráfico y sus efectos nocivos asociados, con la consiguiente repercusión en la calidad de vida de los ciudadanos.

**«La misión de Metro de Madrid es “ser la opción de movilidad socialmente más rentable y cercana a las expectativas de los clientes”»**



- » Disminución de los accidentes de tráfico en superficie. Sin el servicio ofertado, la congestión en superficie y, por tanto, la accidentabilidad, sería muy superior a la actual.
- » Metro de Madrid actúa como cohesionador social, acercando personas y territorios, sin generar barreras físicas que otras infraestructuras como carreteras o vías en superficie pueden llegar a suponer.
- » También favorece el mejor uso del suelo como bien público, ya que la gran mayoría de sus instalaciones están soterradas.
- » Finalmente, Metro de Madrid ofrece a sus clientes un servicio con alto valor añadido, gracias a los espacios comerciales de la red, favoreciendo el acceso y promoción a la cultura y el deporte y apoyando acciones solidarias.

Metro de Madrid evalúa estos impactos con varias herramientas de conocimiento:

- » La opinión de los clientes se monitoriza en las encuestas anuales de percepción y en las encuestas bienales de expectativas.

- » También se realiza anualmente una encuesta de imagen de la empresa.
- » Metro de Madrid es evaluado por sus grupos de interés en el ranking y tracking Merco, que mide su posicionamiento reputacional, global y en las tres dimensiones de la sostenibilidad. También aparece en el ranking "Reputation Pulse España 2010, las 100 empresas con mejor reputación en España", realizado por Reputation Institute en 34 países, que valora las empresas nacionales en materia de reputación, midiendo la admiración, respeto y confianza que despierta una empresa entre sus grupos de interés.
- » La gestión constante de las relaciones con los medios de comunicación permite conocer el impacto de Metro de Madrid sobre la opinión pública. No en vano, lo que publica la prensa es un buen termómetro para palpar la opinión pública, tanto a través de los medios de comunicación como de las redes sociales que, desde su aparición, permiten de una manera más rápida y directa saber cuál es la opinión de los usuarios de Metro de Madrid. Las redes sociales son un nuevo y preciado canal de comunicación que se ha convertido en una exce-

**«Metro de Madrid es evaluado por sus grupos de interés en el ranking y tracking Merco, que mide su posicionamiento reputacional, global y en las tres dimensiones de la sostenibilidad»**





lente herramienta para hacerse eco de reacciones tanto positivas como negativas.

Con respecto a los programas y practicas para la gestión del impacto en la comunidad de las operaciones de la empresa, Metro de Madrid dispone de nueve sistemas de gestión certificados conforme a las normas OSHAS 18001, UNE-EN ISO 14001, UNE-EN ISO 9001 o UNE-EN 13816, todos ellos dotados de procesos e indicadores que supervisan de manera pormenorizada los diferentes aspectos de la actividad de la compañía.



### 6.3.2. Mecanismos para prevenir la corrupción

La compañía es consciente de los riesgos económicos, legales y competitivos de la corrupción y apuesta por una gestión e imagen transparentes con el fin de acceder a nuevos mercados, fomentar buenas relaciones laborales y retener el talento.

Además, como firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Metro de Madrid se compromete a cumplir con el principio 10: “Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.”

Metro de Madrid dispone de varios mecanismos para prevenir la corrupción y se esfuerza en trabajar en su mejora.

Así, en el año 2010, como parte del proyecto de gestión de riesgos iniciado en 2009, Metro de Madrid definió su mapa de riesgos a partir de la identificación de 61 contingencias sobre las que se realizó un análisis cualitativo y una evaluación de impacto y probabilidad. En dicho mapa, se identificó un riesgo relacionado con el fraude interno y externo con la siguiente definición: “Impacto negativo en la

compañía (reputación y/o financiero) debido a actuaciones fraudulentas de empleados, clientes, proveedores y otros grupos de interés”. En el inventario de riesgos de Metro de Madrid, éste se sitúa en la categoría de riesgo normativo. El siguiente paso es la gestión coordinada de este riesgo siguiendo la metodología diseñada en el marco del proyecto estratégico.

#### Contratación y compras

En el año 2010, Metro de Madrid organizó un *workshop* interno, donde los representantes de los estamentos implicados en la contratación y la compra de la compañía pudieron expresar, por medio de una encuesta anónima, su parecer sobre cuestiones tan variadas como las herramientas para garantizar la concurrencia, transparencia y publicidad o la aceptación de regalos. Se pudo comprobar el compromiso de los empleados con el buen gobierno. Fruto de este taller se redactó una propuesta de nueva política de compras y contratación y un plan de acción para el futuro.

Desde la perspectiva de la seguridad de la información y de los procesos, se ha implementado un modelo de control de acceso a la información almacenada y tratada en SAP, como herramienta corporativa de gestión, basado en la se-

**«La compañía es consciente de los riesgos económicos, legales y competitivos de la corrupción y apuesta por una gestión e imagen transparentes con el fin de acceder a nuevos mercados, fomentar buenas relaciones laborales y retener el talento»**



gregación de funciones que permite tanto la protección de la información como la reducción de los riesgos de fraude por una incorrecta separación de funciones críticas, así como la implantación de un marco de transparencia, certidumbre y confianza en cuanto al Gobierno Corporativo. Este modelo, que además permite una auditoría constante del acceso y uso de la información, está basado en la herramienta SAP GRC y en los años 2010 y 2011 se implementó para los procesos financieros, y de logística y contratación.

La empresa dispone de una unidad organizativa específica de Auditoría Interna, que realiza anualmente una quincena de auditorías siguiendo lo previsto en el Plan Anual de Auditoría que aprueba el Consejo de Dirección a principios de cada año. La importancia y la frecuencia de las auditorías a los diferentes departamentos o procesos es proporcional al riesgo potencial y son más frecuentes las que están directamente relacionadas con la gestión económica: Administración Económica, Tesorería y Finanzas, Contratación, Compras, Almacenes, Explotación de Proyectos Exteriores, Marketing y Explotación Comercial y Planificación Económico-Laboral.

La verificación y el chequeo del cumplimiento de los controles internos establecidos e identificados en los diversos procesos auditados permiten reducir la posibilidad de que se produzcan fraudes.

Asimismo, la compañía ha sido sometida a numerosas auditorías externas, en particular a las que obliga la Ley de Sociedades Anónimas y ha rendido cuentas con la fiscalía de las Administraciones Tutelares (Ayuntamiento de Madrid, Comunidad de Madrid y Consorcio Regional de Transportes).

Todos los auditores del departamento de Auditoría Interna reciben cursos a través de los que se les proporciona una formación suficiente para poder identificar y mitigar posibles riesgos asociados a los principales procesos de la compañía.

Por otro lado, consta en el registro de formación de los años 2010 y 2011 que unos 25 empleados han asistido a jornadas o cursos puntuales donde se abordó esta temática.

Finalmente, las instrucciones internas de contratación y el Manual de Contratación que regulan los procedimientos de contratación de Metro de Madrid son documentos explicativos que están a disposición de todos los empleados de Metro de Madrid en el gestor documental corporativo.

**«La empresa dispone de una unidad organizativa específica de Auditoría Interna, que realiza anualmente una quincena de auditorías siguiendo lo previsto en el Plan Anual de Auditoría que aprueba el Consejo de Dirección a principios de cada año»**



## Expedientes a trabajadores

En las auditorías realizadas en 2011 tampoco se detectaron indicios de la existencia de fraude. No obstante, durante el año 2011, la Asesoría Jurídica de Metro de Madrid tramitó tres expedientes informativos para el esclarecimiento de una serie de actuaciones presuntamente irregulares imputadas a varios agentes de Metro de Madrid. El primero de esos expedientes afectaba a dos agentes de Metro de Madrid a quienes se les imputaba haber recibido gratuitamente algunos bienes y servicios de empresas contratistas de Metro de Madrid no identificadas, así como haber desarrollado en su tiempo libre actividades económicas incompatibles con su trabajo en Metro de Madrid.

El segundo expediente informativo afectaba a otros dos trabajadores a quienes se acusaba de haber cometido diversas irregularidades durante el proceso de adjudicación y durante la posterior fase de ejecución de un contrato. El tercer y último expediente informativo afectaba a otro agente al que se le imputaba la realización de actividades incompatibles consistentes en tener conferida la representación de una empresa ajena a Metro de Madrid. Las conclusiones emitidas en cada uno de los expedientes in-

formativos referidos fueron elevadas a la Dirección, que dio orden de iniciar la tramitación de un expediente sancionador contra uno de los agentes afectados. Asimismo, a la vista del resultado de las investigaciones, se pusieron en marcha actuaciones para recordar a todos los agentes de Metro de Madrid las obligaciones que les impone la normativa sobre incompatibilidades que les afecta.

Si bien ningún empleado ha sido amonestado o despedido por corrupción en el periodo de referencia, se ha reforzado el control en las adjudicaciones a través de las siguientes medidas:

- Desde septiembre de 2011, todas las licitaciones se convocan por procedimiento abierto.
- Redacción de nuevas instrucciones internas en materia de contratación que refuercen los principios de transparencia y no discriminación.

**«La verificación de los controles internos establecidos permite reducir la posibilidad de que se produzcan fraudes»**



## Nuevo manual de contratación

Metro de Madrid cumple las leyes de contratación, en particular la Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público y de la Ley 31/2007 sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales. El proceso de licitación asegura, en general y en función de la naturaleza de la contratación, un número mínimo de tres ofertas válidas en cada licitación. Las propuestas de adjudicación de pedidos son visadas por los superiores jerárquicos después de cumplirse el procedimiento obligatorio de evaluación objetiva de las ofertas.

Tras la aprobación de la nueva versión del “Manual de Contratación” por la dirección a finales de 2009, se realizó en 2010 un proceso de divulgación, a través de un ciclo de sesiones formativas, dirigido a todas aquellas personas que habitualmente están implicadas en el desarrollo de estos procesos de contratación.

Además en 2010, en el *workshop* antes mencionado se profundizó expresamente en los mecanismos para garantizar la concurrencia, transparencia y publicidad en los procesos de compra y de contratación.

Metro de Madrid no tiene constancia de que durante el año 2010 se hayan iniciado acciones contra la compañía por causas relacionadas con prácticas monopolísticas.

En materia de libre competencia, y durante el mismo período de tiempo, aunque tampoco se ha planteado ninguna acción judicial contra Metro de Madrid, cabe destacar la constancia en sus archivos de una reclamación administrativa planteada por dos empresas de seguridad privada que fueron excluidas del concurso convocado por Metro de Madrid para la contratación de ese tipo de servicios, por considerar que les estaban siendo aplicados requisitos que no contemplaba el Pliego de Condiciones del concurso. La Consejería de Transportes desestimó la reclamación.

Respecto a 2011, aunque tampoco se ha planteado ninguna acción judicial contra Metro de Madrid, cabe destacar que en el BOCAM de 21 de enero de 2011, se publicó la decisión de Metro de Madrid de desistir del concurso que había convocado para contratar la prestación de servicios de una central de medios y publicidad para la difusión de campañas publicitarias, porque durante el desarrollo del concurso se había omitido la práctica de algunas notificaciones a licitadores cuya oferta había sido excluida.







Se entendió que las empresas excluidas no habían podido defender sus derechos frente a una decisión que no les permitía seguir compitiendo por la adjudicación del contrato, y que el defecto en la tramitación del concurso era insubsanable, por lo que se optó por desistir de adjudicar el contrato, para volver a convocar el concurso y tramitarlo de nuevo desde el principio.

### **Cumplimiento normativo**

Si bien es cierto que en el periodo considerado Metro de Madrid no ha incluido dentro de su proyecto estratégico objetivos específicamente centrados en el aspecto del cumplimiento normativo, sí se ha marcado líneas estratégicas como la excelencia en la gestión y la calidad en la prestación del servicio de transporte, que engloban el objetivo del más respetuoso cumplimiento de la normativa vigente de aplicación a las actividades que la compañía desarrolla.

Además, cabe destacar que, durante los últimos años, el departamento de Auditoría Interna ha dependido directamente del Consejero Delegado de Metro de Madrid. Dicho departamento es el llamado a auditar el cumplimiento por la empresa de las diversas normativas de aplicación a cada aspecto de su actividad.

Los datos resultantes de los indicadores del período 2010-2011 no revelan cambios significativos en materia de cumplimiento normativo.

El valor monetario de sanciones y multas provenientes de resoluciones remitidas a la compañía por las autoridades en el seno de los procedimientos administrativos y judiciales (con excepción de aquellas por incumplimiento medioambiental que se informan en el indicador **EN28**) es de 12.467 euros en 2011, correspondientes a siete pagos, y 39.182 euros en 2010, correspondientes a otros siete pagos.



Del año 2011 destacamos las siguientes sanciones monetarias no medioambientales: 1) Sanción de 2.500 € impuesta por la Consejería de Empleo de la C.A.M. por las condiciones climáticas de varias estaciones de Metro de Madrid. 2) Recargo de 150 € por pagar fuera de plazo una sanción impuesta a Metro de Madrid por la Consejería de Empleo de la C.A.M. en procedimiento sancionador abierto en el año 2008 por incumplir un requerimiento de la Inspección de Trabajo. 3) Recargo de 150 € por pagar fuera de plazo una sanción impuesta a Metro de Madrid por acta de infracción levantada por la Inspección de Trabajo en el año 2010, con motivo de un accidente laboral. 4) Sanción de 1.000 € y orden de adopción de medidas correctoras, impuesta por la Agencia Española de Protección de Datos como consecuencia de la publicación en las estaciones de datos de algunos agentes de Metro de Madrid.

Hubo también sanciones derivadas de incumplimiento medioambiental que se describen en el indicador **EN28**, casi todas ellas motivadas porque las autoridades administrativas estimaron que las instalaciones de Metro de Madrid emitían ruidos o vibraciones que excedían de los permitidos por la normativa vigente.



## 6.4. DERECHOS HUMANOS

Mediante el cumplimiento de la legislación vigente, Metro de Madrid garantiza el respeto de los derechos humanos con todos sus grupos de interés. Además, la empresa cuenta con una política de Responsabilidad Corporativa en la que se recogen los compromisos que adquiere la empresa con cada uno de ellos. En ésta, se hace referencia a la ética, a la no discriminación, al desarrollo profesional, al trato de igualdad y a un entorno seguro y saludable de trabajo.

### 6.4.1. Respeto a los derechos de los empleados

Durante el periodo que cubre esta memoria, continúa en vigor el Convenio Colectivo 2009-2012, al que están acogidos todos los empleados excepto el presidente, el vicepresidente, el consejero delegado, el director gerente, los directores y los subdirectores. Éste garantiza el respeto de los derechos de los empleados de la compañía.

Con este convenio y la normativa interna, se garantizan los derechos de representación y asociación de los trabajadores, que están salvaguardados por todas y cada una de las garantías legales establecidas a tal efecto.

Además, existe una Comisión de Seguimiento y Desarrollo del convenio colectivo para tratar las cuestiones que se deriven de la interpretación, desarrollo, aplicación, control y vigilancia del mismo. Esta comisión, formada por representantes de los trabajadores y la dirección de la empresa, tiene las siguientes competencias:

- Interpretación de las controversias surgidas sobre la totalidad de las cláusulas del convenio colectivo.
- Vigilancia y adopción de las medidas necesarias para el desarrollo y cumplimiento de lo pactado.

**«Con este convenio y la normativa interna, se garantizan los derechos de representación y asociación de los trabajadores, que están salvaguardados por todas y cada una de las garantías legales establecidas a tal efecto»**

### 6.4.2. Respeto a los derechos de los clientes y de la sociedad

Metro de Madrid cumple la normativa vigente y, siguiendo los aspectos recogidos en su Política de Responsabilidad Corporativa, garantiza el respeto a los derechos humanos de sus clientes y de la sociedad en la que opera y, para ello, establece los mecanismos necesarios para que tanto sus trabajadores como los miembros de seguridad, estén informados de esta normativa y actúen en consecuencia.

Metro de Madrid ofrece a sus empleados formación sobre ciertos aspectos relacionados con los derechos humanos dentro de los cursos de actitud y servicio al cliente, atención al cliente, gestión emocional al cliente, atención al cliente interno o nombramiento, buenas prácticas de los agentes de intervención y cursos formativos sobre igualdad de oportunidades. En la siguiente tabla se muestra el total de horas de formación sobre políticas y procedimientos relacionados con los derechos humanos, y el porcentaje de empleados formados durante los dos últimos años:

**TABLA 21. HORAS Y PORCENTAJE DE EMPLEADOS FORMADOS EN ASPECTOS DE DERECHOS HUMANOS**

	2010	2011
HORAS DE FORMACIÓN	9.877,75	10.205,50
% EMPLEADOS FORMADOS	12,2%	12,7 %

**«Metro de Madrid cumple la normativa vigente y, siguiendo los aspectos recogidos en su Política de Responsabilidad Corporativa, garantiza el respeto a los derechos humanos de sus clientes y de la sociedad en la que opera»**



Por otra parte, Metro de Madrid establece en los pliegos de condiciones y en los contratos con las empresas que prestan el servicio de seguridad ciertas condiciones que exigen el cumplimiento de los artículos 67 y 73 del Real Decreto 2365/1994, por el que se aprobó el Reglamento de desarrollo de la Ley de Seguridad Privada. En el artículo 67, se cita que *“el personal de seguridad privada se atenderá en sus actuaciones a los principios de integridad y dignidad, protección y trato correcto a las personas, evitando abusos, arbitrariedades y violencias y actuando con congruencia y proporcionalidad en la utilización de sus facultades y de los medios disponibles”*.

En caso de incumplimiento, se penaliza a la empresa, según ciertos criterios establecidos en el contrato. Si como consecuencia del incumplimiento se causaran daños o perjuicios a Metro de Madrid, a sus trabajadores o a cualquier personal que pudiera encontrarse en sus instalaciones, el contratista estará obligado a reparar los daños y perjuicios causados.

Así, se celebró un curso unificado a todas las empresas de seguridad subcontratadas, alcanzando esta formación a 1.176 vigilantes, lo que representa más de un 60% del total de la plantilla de vigilantes de seguridad. En el contenido del curso se incluyen temas relacionadas con el trato al viajero evitando abusos y arbitrariedades.

Además, una de las empresas que presta sus servicios en Metro de Madrid realiza jornadas de formación en colaboración con el organismo Movimiento contra la Intolerancia, donde se tratan por parte de esta ONG los temas de derechos humanos.

En cuanto a la formación del personal de la Gerencia de Seguridad, en el periodo que cubre esta memoria, el coordinador de Puesto Central de Seguridad asistió a una masterclass sobre derechos humanos en la cadena de suministro impartido por Alice Tepper en septiembre de 2011.

**«El personal de seguridad privada se atiene en sus actuaciones a los principios de integridad y dignidad, protección y trato correcto a las personas, evitando abusos, arbitrariedades y violencias y actuando con congruencia y proporcionalidad en la utilización de sus facultades y de los medios disponibles»**



### 6.4.3. Política de “no discriminación”

Tanto la normativa interna como la propia cultura de la empresa evitan que se produzcan casos de discriminación entre empleados ni en relación a los clientes. No obstante, en el hipotético caso de que se produjera un incidente o denuncia por discriminación entre empleados, se abriría una investigación interna para comprobar los hechos, depurar responsabilidades, en su caso, y adoptar las medidas precisas tendentes a evitar la reproducción de una situación similar.

En cuanto a los clientes, cuando llega una reclamación alegando un posible trato discriminatorio por parte de algún empleado, se realiza un informe, se efectúa un seguimiento y, en caso de reiteración, se puede llegar a abrir un expediente disciplinario al empleado.

En el periodo cubierto, no se ha tenido conocimiento de ningún incidente entre empleados. En la empresa se vienen adoptando, dentro del “Plan de Igualdad”, diferentes medidas y líneas de actuación que impulsan la efectiva igualdad de oportunidades, como se describe en el apartado referente a **prácticas laborales**.

Respecto a los clientes, durante 2011, se creó una nueva tipificación de las quejas que permite monitorizar las que mencionan posibles casos de discriminación. El número de reclamaciones de este tipo fue de 53. Al igual que cualquier otra queja sobre el trato recibido, cuando se estima preciso se realiza un informe, se responde al cliente, se efectúa un seguimiento de ésta y, en caso de reiteración, se puede llegar a abrir un expediente disciplinario a los implicados.

Destacan dos reclamaciones de viajeros: una de ellas fue formulada ante la Comunidad de Madrid por una viajera menor de edad y discapacitada auditiva que alegó la insuficiente información visual que ofrece la compañía a ese tipo de personas discapacitadas. La segunda reclamación, interpuesta ante el Defensor del Pueblo, fue presentada por un viajero que se sintió maltratado, por motivo de su raza, durante una intervención de billetes.

Por último, por lo que se refiere a procesos judiciales que afectan a este indicador, cabe destacar que, durante el año 2011, se dictó sentencia en un proceso penal iniciado en 2008, que tuvo una notable repercusión mediática, en el que dos viajeras nigerianas afirmaban que, por motivaciones racistas, habían sido insultadas y agredidas por vigilantes de seguridad y por agentes de Metro de Madrid durante una intervención de billetes.

**«Tanto la normativa interna como la propia cultura de la empresa evitan que se produzcan casos de discriminación entre empleados ni en relación a los clientes»**

La sentencia, finalmente, absolvió a los vigilantes de seguridad y agentes de Metro de Madrid denunciados, negando que se hubiera producido acto alguno de discriminación y condenó a una de las viajeras por haber agredido a un vigilante de seguridad.

#### 6.4.4. Respeto a los derechos humanos por parte de las empresas contratadas por Metro de Madrid

En 2010, el 56,49% de las empresas contratadas fueron objeto de análisis en materia de derechos humanos. En 2011, esta cifra se situó en el 47,29%. Las empresas tuvieron que completar un cuestionario (ver pág. 123 y 124) en materia de RSC al estar registradas en el registro de proveedores proTRANS. Según las respuestas obtenidas en este cuestionario, las empresas se clasifican en función de su grado de implantación de la RSC como:



- **Proveedores A+**, son empresas que lideran aspectos relacionados con la Responsabilidad Corporativa.
- **Proveedores A**, son empresas que respetan principios básicos de la Responsabilidad Corporativa y están iniciando un conjunto de acciones para profundizar sobre esta materia.
- **Proveedores B**, son empresas que todavía no han comenzado a desarrollar explícitamente el campo de la Responsabilidad Corporativa.



El cuestionario se organiza en cuatro bloques (liderazgo, diálogo, comunicación y transparencia y sobre sistemas de gestión de RSC), preguntando sobre las materias y aspectos relacionados con la RSC y si disponen de ciertas herramientas, como se muestra a continuación:

## Liderazgo

- *Política de responsabilidad social corporativa establecida y difundida.*
- *Código de conducta establecido y difundido.*
- *Las prácticas laborales de la compañía toman en consideración las siguientes condiciones laborales reconocidas internacionalmente:*
  - » *Prevención del trabajo forzado, infantil, en régimen de servidumbre o involuntario en prisión.*
  - » *Libertad de asociación y negociación colectiva.*
  - » *Prevención de la discriminación (sexo, religión, etc.).*
  - » *Prácticas disciplinarias.*
  - » *Jornada laboral.*
  - » *Remuneración.*
  - » *Acoso y abusos en el trabajo.*
  - » *Ha recibido sanciones impuestas por cuestiones laborales.*
  - » *Se han implementado unas prácticas laborales adecuadas para prevenir toda forma de cohecho o corrupción.*
  - » *Ha recibido alguna sentencia condenatoria por delitos en materia de cohecho o corrupción.*
  - » *Se dispone de una política general de compra ética, social o ambiental en su departamento de compras.*
  - » *La compañía está adherida a alguna iniciativa internacional en materia de RSC.*
  - » *Tipo de acuerdo y/o principio acordado.*

## Diálogo

- La compañía promueve o es miembro de alguna plataforma que fomente el aprendizaje de la responsabilidad social.
- Tiene identificado y segmentados los grupos de interés. Entendiendo por grupo de interés, las personas, instituciones o entornos físicos que pueden impactar o ser impactados por las actividades de la empresa, tales como los inversionistas (dueños o accionistas), los empleados y sus familias, los clientes, los proveedores, los consumidores, la comunidad y ONGs, el Gobierno y el medio ambiente.
- Ha definido un marco de relaciones para sus grupos de interés que fomente los canales de diálogo con los grupos de interés.

## Comunicación y Transparencia

- Dispone de plataformas de comunicación que fomenten la transparencia y que indique los objetivos, compromisos y los resultados obtenidos.

En caso afirmativo indique:

- » Procedimiento.
- » Verifica por un tercero los datos de desempeño que hace públicos.

## Sistemas de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa

- Sistema de Responsabilidad Social documentado.
- Sistema de Gestión de la RSC Certificado por un tercero.
- Previsión de obtener certificado en los próximos 12 meses.
- Se exige a los proveedores y contratistas que apliquen prácticas laborales en materia de RSC de acuerdo a los estándares internacionales, y que dispongan de medidas internas que prevengan el cohecho y la corrupción.
- Realiza auditorías a sus proveedores para comprobar el cumplimiento de la normativa y los estándares internacionales.





## DIMENSIÓN ECONÓMICA

En este capítulo encontrará la información relativa al impacto de Metro de Madrid sobre las condiciones de sus grupos de interés y de los sistemas económicos en el ámbito local, nacional y mundial.

Los principales aspectos que se detallan a continuación son el desempeño económico, la presencia en el mercado y los impactos económicos indirectos.

7.1. DESEMPEÑO ECONÓMICO

7.2. PRESENCIA EN EL MERCADO

7.3. IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS





En los informes de cuentas anuales correspondientes a los años 2010 y 2011 se muestra una información más amplia que la reflejada en esta memoria. Sin embargo, a través de este informe se pretenden medir los resultados económicos originados por Metro de Madrid y su impacto en los grupos de interés.

**En la siguiente tabla** se muestra, en euros, el valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.

**TABLA 22. VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (EN €)**

		2010	2011
A)	VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO (VEC)	1.182.488.125,74	1.248.182.540,63
	B) COSTES OPERATIVOS	-777.856.295,10	-762.166.551,24
	C) SALARIOS Y BENEFICIOS SOCIALES	-358.450.655,69	-367.739.241,05
	D) PAGO A PROVEEDORES DE FONDOS	-8.491.405,79	-17.399.385,82
	E) PAGOS A GOBIERNOS	-1.192.749,47	1.142.866,81
	F) INVERSIONES EN LA COMUNIDAD	-1.206.942,88	-1.335.508,11
Σ(B-F)	VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)	-1.147.198.048,93	-1.147.497.819,41
A- Σ(B-F)	VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VER)	35.290.076,81	100.684.721,22



En cuanto a los programas de beneficios sociales, Metro de Madrid no proporciona planes de pensiones a sus empleados, pero sí pone a su disposición otros tipos de beneficios sociales y medidas de conciliación cuyo impacto (en número de empleados) se muestra en la siguiente tabla:

**TABLA 23. BENEFICIOS SOCIALES**

	2011	2010	2009	2008
ABONOS DE TRANSPORTE ACTIVO	6.534	6.142	5.903	6.009
PASES FAMILIARES ACTIVOS	2.941	2.622	2.581	2.576
ABONO TRANSPORTE JUBILADOS	1.653	1.602	1.606	1.595
PASES FAMILIARES JUBILADOS	815	889	837	808
JORNADAS REDUCIDAS	299	298	271	248
JUBILACIONES PARCIALES	170	146	107	126
EXCEDENCIAS MATERNALES	6	12	13	7
PÓLIZAS DE VIDA	7.676	7.624	7.606	7.598
PRÉSTAMOS VIVIENDA	67	397	400	411
ANTICIPOS DE PLAZO	849	1.463	1.293	1.041
TARJETAS DE REYES	2.102	2.010	2.050	1.909

**«Las reducciones observadas en el uso de estos beneficios sociales son fruto de la situación económica actual, no derivan de ninguna limitación impuesta por Metro de Madrid»**

Las reducciones observadas en el uso de estos beneficios sociales son fruto de la situación económica actual, no derivan de ninguna limitación impuesta por Metro de Madrid.



## 7.1. DESEMPEÑO ECONÓMICO

El desempeño económico de Metro de Madrid durante 2010-2011 ha estado marcado por la financiación de la empresa y los esfuerzos por reducir gastos y aumentar ingresos.

### 7.1.1. Financiación de Metro de Madrid

La actividad principal de Metro de Madrid es la explotación integral del transporte público ferroviario en la Comunidad de Madrid, regulado mediante un acuerdo marco firmado con el Consorcio Regional de Transportes (CRTM).

El acuerdo marco, firmado entre el CRTM y Metro de Madrid para el periodo 2009-2012, recoge los siguientes compromisos de las partes:

**TABLA 24. COMPROMISOS DEL ACUERDO MARCO ENTRE EL CRTM Y METRO DE MADRID**

 <b>METRO DE MADRID</b>	PRODUCIR LA OFERTA DE SERVICIO PROGRAMADA POR EL CRTM EN LAS MEJORES CONDICIONES DE CALIDAD, CANTIDAD Y EFICIENCIA
	PROPICIAR UNA MAYOR CAPTACIÓN DE VIAJEROS Y CON ELLO, INCENTIVAR EL USO DEL TRANSPORTE PÚBLICO
	COLABORAR CON EL CRTM EN NUEVAS LÍNEAS E ITINERARIOS, ASÍ COMO EN LA OBTENCIÓN DE DATOS Y ELABORACIÓN DE ENCUESTAS
	COMERCIALIZAR TÍTULOS POR CUENTA DEL CRTM
 <b>CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES (CRTM)</b>	GARANTIZAR UN MARCO ESTABLE DE FINANCIACIÓN QUE PERMITA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y QUE INCENTIVE LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DEL SISTEMA DE TRANSPORTE
	COMPENSACIÓN ECONÓMICA: SISTEMA TARIFARIO POR VIAJERO TRANSPORTADO
	APORTACIÓN DE SUBVENCIÓN DE CAPITAL O AUTORIZACIÓN DE ENDEUDAMIENTO PARA LA FINANCIACIÓN DE INVERSIONES

De acuerdo con el régimen financiero vigente desde el 1 de enero de 2003, regulado por la Ley 6/2002 de 27 de junio, que modificaba parcialmente la Ley 5/1985 de Creación del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid (CRTM), el acuerdo marco firmado por Metro de Madrid con el CRTM recoge un régimen financiero de los servicios de transporte público presidido por el principio de tarifas suficientes que cubran la totalidad de los costes reales en condiciones normales de productividad y organización y que está basado en una tarifa media por viajero.

En consecuencia, a partir del 1 de enero de 2003 desaparecieron las subvenciones a la explotación y se sustituyeron por una compensación vinculada directamente al servicio prestado.

Esta compensación es la *tarifa de equilibrio*, que se define como aquella tarifa que, cubriendo la totalidad de los costes reales de explotación, una vez descontados otros ingresos ajenos al tráfico de viajeros, en condiciones normales de productividad y organización para unos índices de calidad determinados, permite un razonable beneficio empresarial dentro de una correcta realización de la actividad del servicio público de transporte. En otras palabras:

### **Tarifa de compensación= (Costes de explotación – Otros Ingresos ajenos al tráfico) / Viajeros anuales estimados**

Por tanto, los ingresos de Metro de Madrid son los financieros, los obtenidos por ventas, actividades comerciales y subvenciones traspasadas a resultados.

Los gastos básicamente se pueden agrupar en: personal, alquileres, suministros, mantenimientos, financieros, amortizaciones y publicidad.

Las obligaciones financieras derivadas del Plan de Inversiones se financian con cargo a fondos propios de Metro de Madrid, a subvenciones de capital realizadas por el CRTM y a endeudamiento.



### 7.1.2. Ayudas financieras

Metro de Madrid recibe ayudas financieras de gobiernos para afrontar las adquisiciones de inmovilizado material e intangible de cada ejercicio. En la siguiente tabla se muestran las ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos:



**TABLA 25. AYUDAS FINANCIERAS**

CONCEPTO (EN €)	2011	2010	2009	2008
OTRAS SUBVENCIONES DE CAPITAL NO RELACIONADAS CON EL PLAN DE INVERSIONES	1.911.207	860.205	-	48.810.530
SUBVENCIONES DE EXPLOTACIÓN	1.907.419	1.421.607	1.346.349	1.610.724
PRESTAMOS DE I+D+i * *(A LARGO PLAZO SIN INTERÉS)	587.818	1.439.985	3.341.995	2.112.545
<b>TOTAL</b>	<b>4.406.444</b>	<b>3.721.797</b>	<b>4.688.344</b>	<b>52.533.799</b>



Las subvenciones concedidas en los ejercicios 2011 y 2010 provienen de la no aplicación de intereses sobre los importes concedidos por los organismos públicos, para la conversión de activos para actividades públicas, como museos, así como ayudas para la investigación, desarrollo e innovación.

Las subvenciones de explotación recibidas se componen de subvenciones de formación y subvenciones de investigación y desarrollo. Los importes se reparten según el cuadro adjunto:

**TABLA 26. OTRAS SUBVENCIONES**

CONCEPTO (EN €)	2011	2010	2009	2008
SUBVENCIONES DE FORMACIÓN	1.551.220	1.248.345	907.379	1.453.555
SUBVENCIONES DE I+D+i	356.199	173.262	438.970	157.169
<b>TOTAL</b>	<b>1.907.419</b>	<b>1.421.607</b>	<b>1.346.349</b>	<b>1.610.724</b>

Por otra parte, el destino de los préstamos de I+D+i es financiar las inversiones de I+D+i del ejercicio que tenga la compañía. Se trata de préstamos a largo plazo, generalmente trece años, sin pago de intereses.



### 7.1.3. Reducción del gasto

Metro de Madrid, como empresa de servicio público, tiene como objetivo prioritario prestar un servicio de calidad a un coste lo más eficiente posible. En este marco de actuación, la empresa ha adoptado medidas orientadas a reducir el gasto de la compañía tales como:

- La **renegociación de contratos o realización de nuevos concursos** con las empresas encargadas de la limpieza de las instalaciones, elementos y material móvil; con las empresas encargadas de mantener la seguridad en la red y en los recintos de la compañía; con las empresas de mantenimiento de las instalaciones y del material móvil, etc., con el fin de obtener mejores precios.
- La adjudicación de nuevos concursos mediante el **sistema de subasta**, medida que permite obtener mejores precios en conceptos como la energía, la seguridad, etc. En el ejercicio de 2010 se celebraron ocho subastas, obteniéndose un ahorro medio del 12.77 % respecto al presupuesto de licitación. En 2011 fueron tres las subastas electrónicas celebradas, con un ahorro medio de 8.63 % respecto al presupuesto de licitación.
- La asunción de determinadas actividades, sobre todo relacionadas con los mantenimientos, por **recursos propios**, en vez de contratarlas al exterior.
- La **eliminación de servicios** que resultan prescindibles, como el Puesto de Control de vigilancia de ML1 cuyas funciones se integraron en el Puesto de Moncloa.
- El desarrollo de **campañas de sensibilización** dirigidas a los empleados sobre la necesidad de reducir costes como, por ejemplo, la campaña centrada en las licencias de SAP, enfocada a analizar y racionalizar el uso de esta herramienta por parte de todas las áreas.

«Metro de Madrid, como empresa de servicio público, tiene como objetivo prioritario prestar un servicio de calidad a un coste lo más eficiente posible»



#### 7.1.4. Ahorros en consumo

Los ahorros en distintos consumos también han contribuido a reducir el gasto de Metro de Madrid:

- La adopción de mejoras en el ámbito de la **eficiencia energética**, referentes tanto a un menor consumo de energía de tracción, introduciendo adelantos tecnológicos (p.ej.: en el material móvil, incorporando la recuperación de la energía en la frenada, en subestaciones eléctricas mediante la puesta en paralelo de estas), como respecto a la energía de servicios auxiliares y baja tensión, donde, a partir de 2010, se pone de manifiesto un cambio de tendencia en el consumo (instalación de sistemas de iluminación más eficientes, aplicación de medidas de eficiencia energética en la regulación de la ventilación y a causa del Plan Integral de Renovación de escaleras mecánicas). La gestión realizada para la contratación de la energía a través de subasta electrónica contribuye también a favorecer unos mejores resultados positivos.
- El desarrollo del Plan de Gestión Sostenible del Agua, llevado a cabo desde el año 2010, incluye medidas para el control y seguimiento del consumo de agua en



toda la actividad y medidas relacionadas con el ahorro de agua. Este plan ha supuesto un ahorro en el **consumo de agua** de más de 22.500 m<sup>3</sup>. [Más información en el capítulo 8.2 Agua.](#)

- Ahorros en la **factura telefónica** de más del 50%. Tras la celebración del concurso relativo al servicio de telefonía móvil en la compañía, resultó adjudicataria otra operadora, con la que las llamadas realizadas de un número de teléfono a otro de Metro de Madrid, sean estos móviles o fijos, no suponen un coste. Con la nueva operadora es un 55% más barato realizar llamadas desde terminales móviles, y un 50% desde terminales fijos de la compañía.

«Los ahorros en distintos consumos también han contribuido a reducir el gasto de Metro de Madrid»

### 7.1.5. Incremento de ingresos

Metro de Madrid está desarrollando una estrategia de marketing enfocada a optimizar los actuales ingresos complementarios, al mismo tiempo que trata de identificar y desarrollar nuevos negocios con empresas de diversos ámbitos. Los ingresos, fruto de esta estrategia, proceden de:

- El desarrollo de la línea de negocio exterior, a través de la consultoría ferroviaria, la integración de servicios ferroviarios dentro de un sistema integrado de transporte público y la explotación, tanto de mantenimiento como de operación. **(Más información en el apartado 2.1.1. Una empresa referente en materia de transporte.)**
- La comercialización de espacios publicitarios: soportes tradicionales, espacios para exhibir una publicidad espectacular y Canal Metro que, a través de una red de pantallas de televisión situadas estratégicamente en trenes y andenes, informa y entretiene a los clientes de Metro de Madrid.

Para más información consulte la web de [Metro Negocio](#).

- El alquiler de espacios para colocar stands y realizar acciones promocionales presenciales, así como para realizar eventos musicales, infantiles, deportivos, de moda, etc.
- Alquiler de la sala de Exposiciones “EXPOMETRO” en la estación de Retiro.
- Alquiler de locales dentro de las instalaciones de la red, para fomentar el desarrollo de comercio y ofrecer un servicio adicional a los clientes que transitan por ella.
- Otros negocios como la oferta de productos y servicios a los viajeros -vending, cajeros automáticos- y el alquiler de las estaciones y trenes para sesiones de fotografía, rodajes de películas, cortometrajes, documentales, campañas publicitarias, etc.

Para más información consulte la web de [Metro Negocio](#).

Con este tipo de iniciativas se aumenta también la oferta adicional a los clientes y mejora su experiencia de viaje, de manera que también aumentan los ingresos del negocio tradicional.



### 7.1.6. Influencia del cambio climático

El desempeño económico de Metro de Madrid no se ve amenazado por el cambio climático, más bien, este supone una oportunidad para la compañía.

El cambio climático puede provocar muchos efectos adversos, como la disminución de los recursos hídricos y regresión de la costa, pérdidas de diversidad biológica y ecosistemas naturales, aumentos en los procesos de erosión del suelo y pérdidas de vidas y bienes derivadas de la intensificación de sucesos adversos asociados a fenómenos climáticos extremos, tales como inundaciones, incendios forestales y olas de calor. De todos ellos, los que pueden afectar a Metro de Madrid, que desarrolla su actividad principal dentro de la Comunidad de Madrid, son los cambios de temperatura y de precipitaciones.

Según las conclusiones de la “Evaluación Preliminar de los Impactos en España por Efecto del Cambio Climático”, del Ministerio de Medio Ambiente, se espera un aumento progresivo de la temperatura, más intenso en el centro de la península, y una disminución de las precipitaciones.

El “Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático” reconoce que el sector del transporte no se vería muy afectado por el incremento de temperaturas esperado, sin embargo, sí afectarían más los cambios en el reparto de las precipitaciones y los vientos a las infraestructuras terrestres. Puesto que la red de Metro de Madrid es básicamente subterránea, los riesgos que estos cambios podrían suponer para Metro de Madrid son un mayor consumo energético para climatizar la red de Metro de Madrid (si el aumento de la temperatura fuera muy importante, pero no se prevé que así sea) y las inundaciones que podrían provocar lluvias torrenciales. Estos riesgos se consideran de muy baja probabilidad desde Metro de Madrid, lo que motiva que los esfuerzos estén más dirigidos a paliar los efectos nocivos del cambio climático con medidas de ahorro energético y reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>.

En este sentido, puesto que la principal razón del cambio climático es el aumento de emisiones de gases de efecto invernadero, el cambio climático sí representa para Metro de Madrid una oportunidad, por ser este el medio de transporte masivo de personas que menos emisiones produce por viajero-km y la calidad del aire se vería mejorada si aumentase la cuota de uso sobre el total de la movilidad. En este sentido, se están desarrollando proyectos dentro

**«La calidad del aire se vería mejorada si aumentase la cuota de uso de Metro sobre el total de la movilidad»**





de Metro de Madrid para mejorar la experiencia de viaje del cliente, aumentar su satisfacción y lograr un aumento y fidelidad de los clientes. **Más información en el capítulo 6.2. Responsabilidad sobre productos.**

Respecto al agua, uno de los recursos más afectados por el cambio climático, se han realizado acciones para mejorar su utilización en depósitos, y estudios para el aprovechamiento de agua procedente de los pozos pluviales. **Para más información consultar apartado 8.2. Agua.**

Igualmente, desde hace ya varios años, se están desarrollando iniciativas para disminuir el consumo energético y en consecuencia, las emisiones indirectas, que son las más representativas dada la actividad de la compañía. También se han realizado estudios para el aprovechamiento de energía geotérmica y solar. **Para más información se pueden consultar los indicadores EN16, EN17 y EN18.**





## 7.2. PRESENCIA EN EL MERCADO

Metro de Madrid forma parte del sistema integrado de transporte de la Comunidad de Madrid puesto al servicio de los madrileños. Este sistema de transporte tiene en cuenta las características de cada zona de la región, como número de habitantes, densidad de población, orografía, infraestructuras ya existentes, actividad de la zona: residencial, industrial, comercial... e inversión necesaria. En función de las características particulares de cada zona, se implementa una solución a las necesidades de movilidad de sus habitantes y unos modos de transporte óptimos en cada caso. Debido a que no todos los modos son los adecuados para todas las situaciones, una figura indispensable para la adecuada coordinación y planificación de la oferta de transporte es la del Consorcio Regional de Transporte de Madrid.

Según la última encuesta de movilidad realizada por el Consorcio, aproximadamente el 50% de los desplazamientos realizados en la Comunidad de Madrid se realizan en transporte público, y de éstos más del 42% se realizan a través del servicio ofertado por Metro de Madrid.

Para poder responder a este reto, la empresa destina recursos, tanto económicos como humanos, que tienen una importante repercusión en el mundo social y empresarial.

### 7.2.1. Presencia en la sociedad

Desde el punto de vista social, Metro de Madrid genera más de 7.600 puestos de trabajo directos de calidad, cuyo mantenimiento y cuya estabilidad están garantizados por el Convenio Colectivo 2009-2012 de la empresa. Además, en las instalaciones de Metro de Madrid trabajan cerca de 2.000 vigilantes de seguridad y 1.200 personas en tareas de limpieza.

La contratación laboral es fundamentalmente local en la Comunidad de Madrid, que es donde la empresa desarrolla su actividad principal. Todos los altos directivos de la empresa proceden de España. En la siguiente tabla se muestra la evolución del número de empleados de Metro de Madrid con nacionalidad distinta a la española:

**TABLA 27. EMPLEADOS CON NACIONALIDAD DISTINTA A LA ESPAÑOLA**

	2011	2010	2009	2008
EMPLEADOS CON NACIONALIDAD DISTINTA A LA ESPAÑOLA	7	6	6	6

En la siguiente tabla se muestra el rango de las relaciones entre el salario inicial estándar de Metro de Madrid y el salario mínimo interprofesional establecido para cada año en España.

**TABLA 28. RELACIÓN ENTRE SALARIO INICIAL EN METRO DE MADRID Y SALARIO MÍNIMO INTERPROFESIONAL**

	2011	2010	2009	2008
SALARIO INICIAL ESTÁNDAR ANUAL	25.922,72	23.068,50	22.379,90	21.489,72
SALARIO MÍNIMO INTERPROFESIONAL	8.979,60	8.866,20	8.736,00	8.400,00
RANGO	288,68%	260,18%	256,18%	255,83%

### 7.2.2. Presencia empresarial

Desde el punto de vista empresarial, Metro de Madrid dispone de un Registro de Proveedores que permite mantener un catálogo de empresas con las características que se desean para facilitar la concurrencia a licitaciones, que, además, facilita el control del cumplimiento de los requisitos legales (prevención de riesgos laborales, pagos a Seguridad Social de sus trabajadores, etc.). Este Registro de Proveedores es utilizado como sistema de clasificación en

virtud de lo expuesto en la legislación vigente que es de aplicación (Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público y Ley 31/2007 sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales).

El registro, gestionado por una empresa externa, constituye una base de datos de proveedores actuales y potenciales de las principales empresas de transporte público de España.





Metro de Madrid firmó en 2010 y 2011, 1.630 contratos cada año, con un total de más de 606 empresas diferentes en 2010 y 590 en 2011.

La legislación citada anteriormente, que es de aplicación a la contratación de las obras, servicios y suministros necesarios para el correcto desarrollo de la actividad que presta Metro de Madrid, establece que los principios de publicidad, concurrencia, transparencia y no discriminación han de aplicarse a todos los procesos de contratación. Esta circunstancia impide establecer políticas o prácticas que fomenten la contratación a proveedores locales.

No obstante, en cuanto a la proporción de importe contratado a empresas con sede, no necesariamente domicilio social, en la Comunidad de Madrid es del 73,50% en 2010 y del 99,52% en 2011.

Por otra parte, Metro de Madrid participa en varios foros [\(ver contenido 4.13\)](#), a través de los cuales influye junto a otras muchas entidades en la definición de políticas y en consecución de objetivos comunes de gran importancia en áreas como contratación, seguridad, mantenimiento, medioambiente, Responsabilidad Social Corporativa,... tanto dentro del sector ferroviario como en el ámbito de transportes nacional e internacional.





## 7.3. IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

La contribución del transporte al crecimiento económico es indiscutible, pero también tiene efectos negativos. La movilidad está ligada a un importante consumo de recursos energéticos y a un gran impacto en la sociedad en términos de cohesión, uso del tiempo y bienestar. Implica una importantísima fuente de emisiones de gases de efecto invernadero, un gasto notable en infraestructuras, mantenimiento y operación. Y, al mismo tiempo, la movilidad constituye una necesidad básica para millones de personas que cada día necesitan trabajar, acudir a un centro sanitario o educativo.

Asimismo, la forma de desplazarse por Madrid o cualquier otra región es, sin duda, una característica que define en gran medida el modo de vida de los ciudadanos, su capacidad de interrelacionarse y, por tanto, su calidad de vida. Dar respuesta a las necesidades de movilidad de la sociedad es uno de los grandes retos de la era actual.

Por la actividad particular de Metro de Madrid, en cuanto a prestar un servicio básico para la ciudadanía, el impacto económico indirecto es difícilmente medible, si bien es consecuencia de los beneficios sociales y medioambientales que el modo de transporte ferroviario aporta frente a otros modos, además de los empleos generados y su actividad comercial.

Metro de Madrid, como cualquier empresa, pero máxime siendo pública, debe optimizar siempre la aportación a la sociedad en términos sociales y medioambientales, usando de forma adecuada sus recursos. Esta filosofía es la base de la gestión de la empresa.

### 7.3.1. Inversiones para el beneficio público

Puesto que Metro de Madrid presta un servicio de transporte público, se considera que todas las inversiones que realiza redundan en una mejor prestación de servicio y contribuyen, por tanto, al beneficio público.

**«Metro de Madrid debe optimizar siempre la aportación a la sociedad en términos sociales y medioambientales, usando de forma adecuada sus recursos. Esta filosofía es la base de la gestión de la empresa»**





TABLA 29. INVERSIONES DE 2010 Y 2011

	2010		2011	
ACCIONES INVERSORAS	IMPORTE (en €)	%	IMPORTE (en €)	%
MATERIAL MÓVIL	8.450.407	4,44%	4.013.979	6,07%
RENOVACIÓN DE VÍA Y TÚNELES	17.990.801	9,44%	8.956.611	13,54%
ESTACIONES	62.548.621	32,83%	10.666.733	16,13%
ACTUACIONES EN RECINTOS	5.998.798	3,15%	1.067.303	1,61%
ENERGÍA Y SUBESTACIONES	13.825.715	7,26%	5.159.987	7,80%
SEÑALIZACIÓN Y COMUNICACIONES	24.865.788	13,05%	13.262.159	20,05%
VENTILACIÓN DE LÍNEAS	4.819.088	2,53%	639.187	0,97%
ESCALERAS MECÁNICAS Y PASILLOS RODANTES	29.784.832	15,64%	10.467.546	15,83%
INSTALACIONES DE SEGURIDAD	2.085.628	1,09%	1.172.252	1,77%
TALLERES Y MAQUINARIA DIVERSA	6.589.738	3,46%	4.236.672	6,41%
OTRAS INVERSIONES	13.539.027	7,11%	6.489.739	9,81%
<b>TOTAL</b>	<b>190.498.443</b>	<b>100,00%</b>	<b>66.132.168</b>	<b>100,00%</b>



De todas estas inversiones hay que destacar las realizadas para mejorar la accesibilidad a la red de personas de movilidad reducida, bien sean provocadas por una disminución sensorial, una discapacidad física o por viajar con carritos de bebé, bicicletas u otros bultos. El compromiso de Metro de Madrid queda patente a través de un esfuerzo inversor sin precedentes que se ha materializado en 280 millones de euros en los últimos nueve años.

Este esfuerzo posiciona a Metro de Madrid como líder mundial indiscutible, atendiendo al número de escaleras mecánicas y ascensores instalados en la red. Existen actualmente 508 ascensores y cerca de 1.700 escaleras mecánicas en funcionamiento.

También se apuesta por medidas como las enfocadas a los usuarios con disminución sensorial, entre las que destaca la instalación de pavimento podotáctil, que tiene un alto contraste cromático y está colocado a partir del borde del andén. Esta es una de las medidas que cuentan con mayor aceptación por parte de las personas con discapacidad visual.



**«De todas las inversiones hay que destacar las realizadas para mejorar la accesibilidad a personas de movilidad reducida.»**

Además, Metro de Madrid ofrece a sus clientes un servicio con alto valor añadido, gracias a los espacios comerciales de la red, favoreciendo el acceso y promoción a la cultura y el deporte, desarrollando iniciativas de gran éxito como Bibliometro. Metro de Madrid destaca como escenario de este tipo de actividades. Así apuesta por convertir sus instalaciones en escenarios donde poder disfrutar de diferentes disciplinas que van desde el deporte y la música hasta proyecciones de cine.

En concreto, durante 2010 y 2011, Metro de Madrid ha realizado acciones para acercar la cultura a la sociedad a través de exposiciones y conciertos, como “Cine en Concierto”, las exposiciones “A campo abierto” y “Bultacos y Montesas”, entre otras actividades.

Para apoyar el deporte y asociar a la marca Metro los valores de esfuerzo y competición, Metro de Madrid celebró en sus instalaciones actividades como el Fitness Festival o el campeonato Trial Indoor.

Así mismo, ha sido escenario de actividades organizadas por empresas y organizaciones de carácter social.



**«Durante 2010 y 2011, Metro de Madrid ha realizado acciones para acercar la cultura a la sociedad a través de exposiciones y conciertos, como “Cine en Concierto”, las exposiciones “A campo abierto” y “Bultacos y Montesas”, entre otras actividades.»**

### 7.3.2. Acciones solidarias

Cuando no está ocupado por campañas publicitarias externas, Metro de Madrid cede el espacio disponible en las estaciones, los soportes publicitarios instalados en las mismas o Canal Metro (que a través de una red de pantallas de televisión situadas estratégicamente en trenes y andenes, informa y entretiene) en apoyo de acciones solidarias a ONGs o asociaciones que los solicitan para causas sociales acordes con los valores de la compañía y su compromiso con la sociedad. Por ello, en el año 2011 Metro de Madrid definió un nuevo modelo de gestión que aumenta la eficacia y el impacto de estas acciones en los grupos de interés, lo que repercute positivamente en la imagen y reputación de la empresa. Este modelo de gestión se basa en una acción continuada y coordinada que permite no sólo crear lazos emocionales con los clientes y la sociedad sino que, desde un punto de vista interno, fortalece la vinculación emocional con la empresa, trasladando a un plano ético el servicio público que presta.

Estas acciones son parte importante de la inversión social que Metro de Madrid revierte en la sociedad, prueba de ello, es que en el año 2011 se llegaron a realizar más de 50 colaboraciones destinadas a causas tan variadas como los colectivos en riesgos de exclusión (39%), la salud (37%) o la cooperación al desarrollo (24%).

Precisamente, el compromiso con la sociedad forma parte de la propia razón de ser de Metro de Madrid. Como medio de transporte integrador y vertebrador de la Comunidad de Madrid, es consciente de que es imposible desarrollar su actividad de espaldas al entorno social. Por ello, diseña y ejecuta, en colaboración con organizaciones, entidades y asociaciones referentes en la materia, proyectos orientados a mejorar la sociedad en la que opera, prestando especial atención a los colectivos más desfavorecidos. Entre estas acciones, cabe destacar las siguientes:



## Alumnos de Educación Especial y de Centros de Capacitación aprenden a moverse en metro

Personal de Metro de Madrid acompaña a grupos de escolares de Educación Especial y a alumnos de los Centros de Capacitación de la Comunidad de Madrid en sus visitas a la línea 8 de Metro de Madrid. En 2011, más de 230 personas participaron en estas visitas.

## Nuestros mayores conocen desde dentro una empresa con historia y mucho futuro

En coordinación con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, Metro de Madrid colabora en el programa de visitas y actividades “Madrid Singular”, que facilita que personas de la tercera edad conozcan la compañía desde el interior, gracias a la participación en visitas guiadas por las instalaciones. El año pasado, más de 50 personas recorrieron Metro de Madrid gracias a este programa.

## Colaboración con Plan España

Metro de Madrid colabora con PLAN España, organización sin ánimo de lucro que promueve los derechos de la infancia. En 2011 colaboró en la difusión de la campaña “Por ser niñas”, contra la desigualdad de género, promoviendo los derechos de todas las niñas para romper el círculo de marginación y pobreza en que viven.

## Doce imágenes, doce estaciones de Metro de Madrid y una causa: la lucha contra el cáncer

Metro de Madrid colaboró activamente en la difusión de la campaña “Doce recorridos para vivir después del cáncer” de la Fundación Grupo IMO, Instituto Madrileño de Oncología. A través de una exposición fotográfica distribuida en doce estaciones y en la que doce personas que han superado el cáncer, lanzaban mensajes de superación.

## Rastrillo solidario por la lucha contra la esclerosis tuberosa en Legazpi

También colabora con la Asociación Nacional de Esclerosis Tuberosa en el mercadillo benéfico que se instala en Legazpi y cuya recaudación se destina a sufragar la investigación sobre la esclerosis tuberosa y ayudar a quienes la padecen, así como a sustentar la labor de difusión de la Asociación.

## Metro de Madrid, con los niños de El Salvador

Con la Fundación Padre Arrupe, Metro de Madrid celebra la iniciativa “Cine en Concierto”, cuyos fondos van destinados al Fondo de Becas de la Fundación que sufragar el coste de escolarización de niños que estudian en el Colegio Español Padre Arrupe en El Salvador.





### **Metro de Madrid, centro de donación de sangre**

Más de 3.000 personas participaron en la campaña “Estás a un metro de salvar muchas vidas” que, organizada por Cruz Roja, Coca Cola y Metro de Madrid convirtió las estaciones de Nuevos Ministerios, Chamartín, Embajadores y Ciudad Universitaria en centros de donación de sangre, gracias a los puestos de extracción instalados por Cruz Roja.

### **Tradicional rastrillo de la Asociación de Afectados de Neurofibromatosis en Francos Rodríguez**

Metro de Madrid fue escenario de la presentación del calendario benéfico “Neurofibromatosis 2012”, coincidiendo con el tradicional rastrillo benéfico que, organizado por la Asociación de Afectados de Neurofibromatosis, enfermedad que padecen más de 15.000 personas en España, se instala en la estación de Francos Rodríguez.

### **Metro y la Fundación contra la Hipertensión Pulmonar**

Desde hace cinco años, Metro de Madrid colabora con la Fundación Contra la Hipertensión Pulmonar con la instalación de un rastrillo benéfico en la estación de Metro de Embajadores. La Hipertensión Arterial Pulmonar es una enfermedad rara, sin cura y de origen desconocido en la mayoría de los casos. Tiene una prevalencia de 25 casos por millón de habitantes.

### **Metro de Madrid y la Fundación Atlético de Madrid recogen juguetes para niños hospitalizados**

Metro de Madrid y la Fundación Atlético de Madrid pusieron en marcha una campaña navideña de recogida de juguetes que consiguió recaudar más de 2.200 juguetes, que se destinaron a niños que pasan la Navidad en diferentes hospitales de la Comunidad de Madrid.

### **Metro de Madrid, con las personas con discapacidad intelectual**

La estación de Chamartín acogió la “I Muestra de Artesanía de los Centros de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual” en la que participaron más de 1.500 personas de 13 centros de atención para personas con discapacidad de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, con el objetivo de mostrar a la sociedad madrileña las capacidades creativas, personales y sociales que tienen las personas con discapacidad intelectual y el trabajo que son capaces de desarrollar.

### **Campañas de captación de socios de ONGs**

Por último, Metro de Madrid facilita el espacio para que ONGs realicen sus campañas de captación de socios y coordinamos su desarrollo. Entre otras, en el último año se han celebrado campañas de Intermon-Oxfam, UNICEF, Médicos sin Fronteras, Save The Children, Médicos del Mundo y AECC.

### 7.3.3. Cobertura de la red de Metro de Madrid

La red de Metro de Madrid da servicio a doce municipios y forma parte de multitud de intercambiadores de transporte. Aproximadamente, el 80% de la población de los municipios a los que llega dispone de una parada de Metro a menos de 600m de distancia de su domicilio o lugar de trabajo. Esta distancia se reduce a los 300m al tratarse del centro de la capital. Gracias a esta amplia extensión es posible llegar en un solo viaje a prácticamente todos los lugares de interés común más importantes de la región de Madrid donde está presente, como son centros sanitarios, organismos oficiales, centros de estudios, centros comerciales, el aeropuerto y lugares de interés turístico y cultural. Al facilitar los desplazamientos también estimula el crecimiento de desarrollos residenciales donde está presente y la consolidación del comercio de esas zonas.

Dentro de la red de Metro de Madrid también se estimula el comercio, ofreciendo la posibilidad de abrir tiendas en ella (locales comerciales), así como la posibilidad de colocar cajeros automáticos o máquinas de vending. Estos aspectos, junto con otros servicios de valor añadido al pro-

pio servicio de transporte -como la red WIFI, bluetooth o aplicaciones para smartphones-, mejoran la experiencia de viaje del cliente y propician que obtengan un mayor rendimiento del tiempo que pasan dentro de la red de Metro de Madrid.

### 7.3.4. Ahorro de costes externos

Son muchos los impactos económicos indirectos que provoca la presencia de Metro de Madrid en aquellos lugares donde está presente, si bien no existe una metodología para su medición. Las personas tienden cada vez a moverse más para ir a los centros de trabajo, de estudio, de ocio, etc. Estas necesidades de movilidad en las ciudades se cubren a través de la combinación del transporte público con el privado.

En los últimos años, han sido numerosos los estudios<sup>2</sup> que se han realizado con el objetivo de desarrollar metodologías que permitan valorar los efectos colaterales negativos del transporte en la sociedad: contaminación atmosférica, ruido, accidentes, cambio climático, etc. Es lo que se conoce por costes externos de cada uno de los medios de transporte. Todas las metodologías ofrecen un consenso

**«El 80% de la población de los municipios a los que llega dispone de una parada de Metro a menos de 600m de distancia de su domicilio o lugar de trabajo»**

<sup>2</sup> Véase UNITE, PETS, ExternE, IMPRINT, REVENUE, MC-ICAM, TRENEN, GRACE, INFRAS/WWW, COMPETE.



en cuanto al enfoque básico. Adicionalmente, también coinciden en que el ferrocarril es el medio de transporte motorizado más eficiente energéticamente y con menores costes externos.

Las ventajas que presenta el transporte ferroviario de personas frente al transporte por carretera son múltiples.

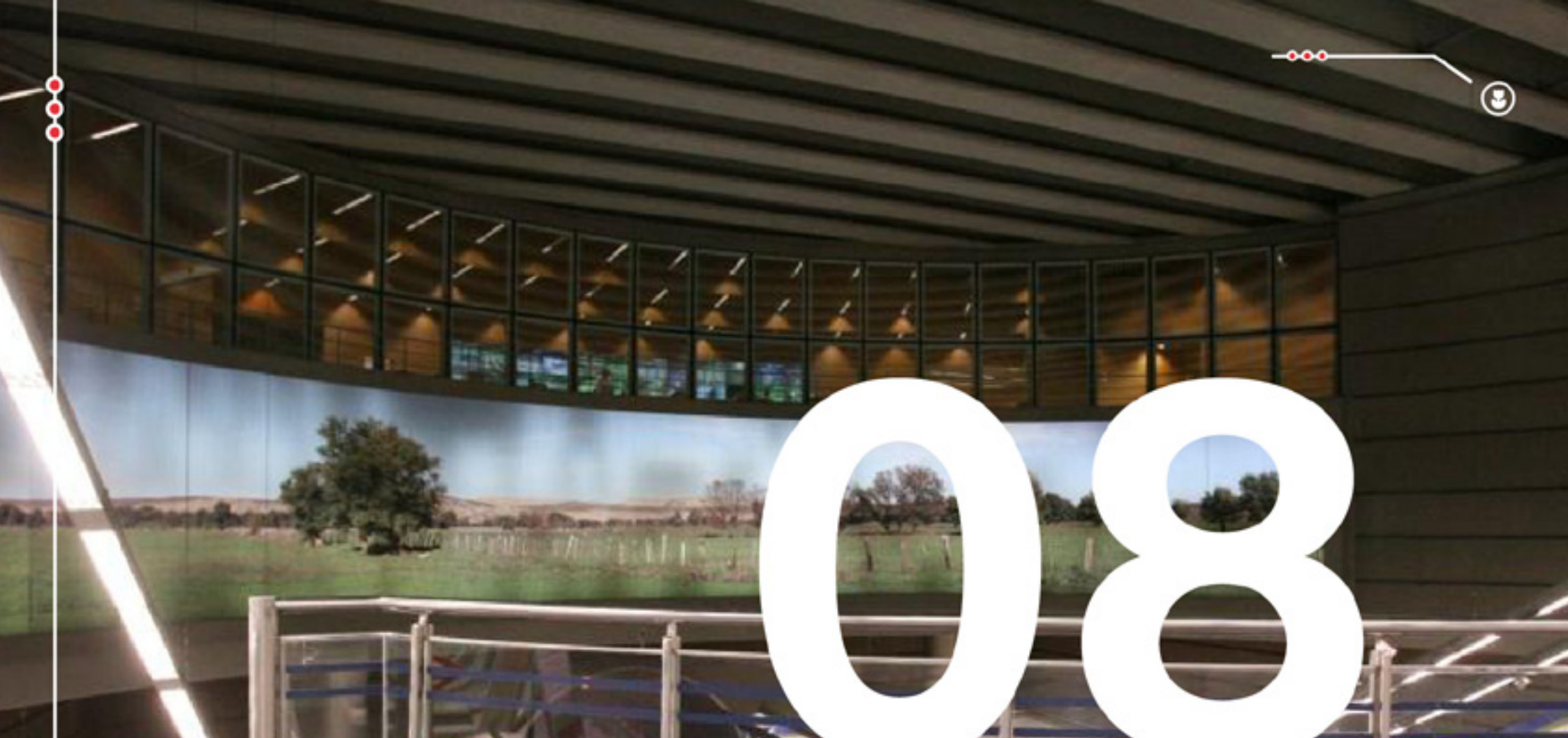
Así, Metro de Madrid actúa como elemento cohesionador social, acercando personas y territorios, sin generar barreras físicas que otras infraestructuras como carreteras o vías en superficie pueden llegar a suponer, dado que gran totalidad de sus instalaciones están soterradas. Esta particularidad provoca también una disminución de ruido y vibraciones frente a los modos de transporte en superficie y favorece el mejor uso del suelo como bien público.

Por otra parte, el transporte ferroviario es más seguro que el transporte por carretera, por lo que se reduce la accidentabilidad y los costes derivados de ella, como pueden ser las hospitalizaciones, las indemnizaciones y el absentismo en el trabajo.

Desde el punto de vista medioambiental y de lucha contra el cambio climático, el transporte por ferrocarril es menos contaminante por muchas razones. Para funcionar utiliza energía eléctrica, que se produce fuera del núcleo urbano, y así el foco de la contaminación (la producida por la generación de la energía eléctrica que consume) está más alejado de las personas. Adicionalmente reduce el tiempo de viaje, especialmente en hora punta, por lo que disminuye el tiempo de viaje de todos los ciudadanos al contribuir a la descongestión de la superficie. Todo ello disminuye el conjunto de emisiones de CO<sub>2</sub> y de partículas contaminantes y, por tanto, los costes ocasionados por el cambio climático y por las enfermedades respiratorias que provoca la contaminación. Y al disminuir el tiempo de los desplazamientos también disminuye el coste de los mismos.

Todas estas reducciones de costes provocadas por las ventajas que presenta el transporte ferroviario frente a otros modos, se ven acompañadas por las reducciones de gasto consecuencia del uso eficiente de los recursos energéticos e hídricos y la gestión de residuos. **Para más información consultar el indicador EN5 y los capítulos 8.3. Emisiones, residuos y vertidos y 8.3.2. Gestión de residuos.**

**«... El transporte ferroviario reduce la accidentabilidad y sus costes derivados: hospitalizaciones, indemnizaciones y absentismo en el trabajo»**



## DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

En este capítulo encontrará la información relativa a los impactos de Metro de Madrid en los sistemas naturales vivos e inertes, incluidos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua. Los principales aspectos que se detallan a continuación son los materiales utilizados, la energía, el agua, la biodiversidad, las emisiones, vertidos y residuos, los productos y servicios, el cumplimiento normativo, y el transporte.

8.1. ENERGÍA

8.2. AGUA

8.3. EMISIONES, RESIDUOS Y VERTIDOS

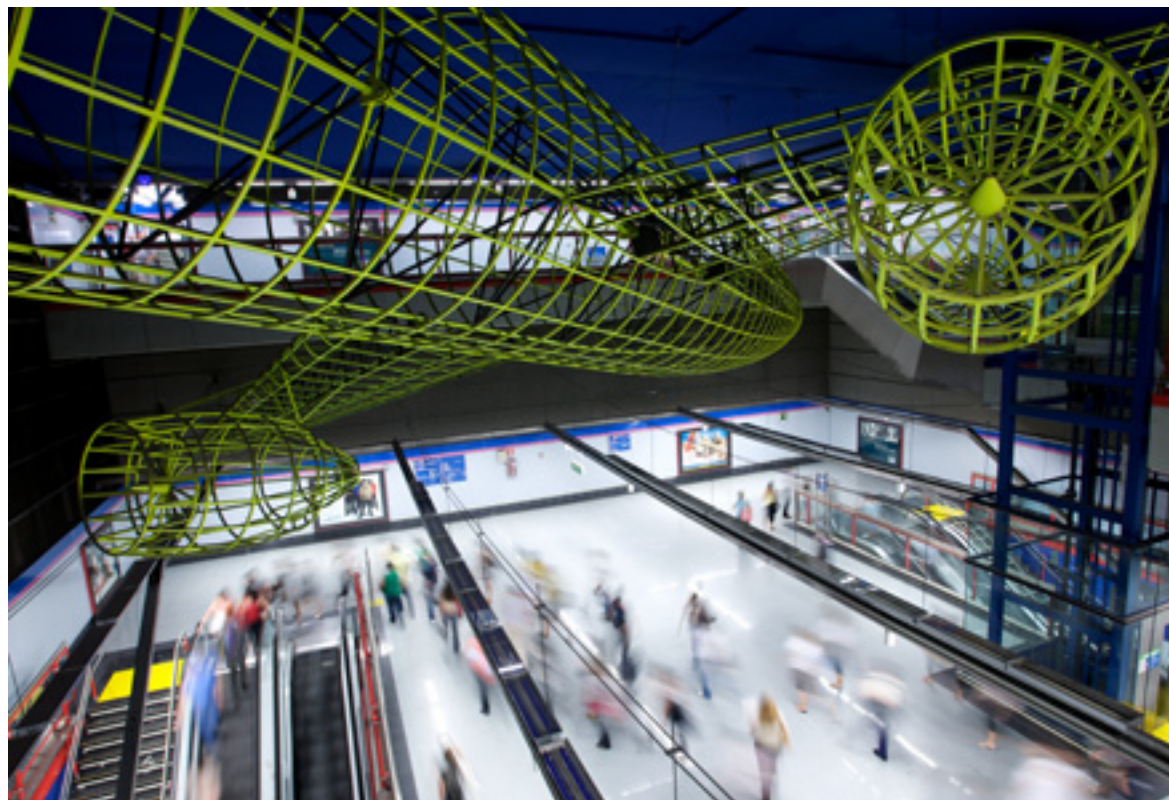




Fruto del compromiso de la compañía con la sociedad en materia de sostenibilidad y medio ambiente, Metro de Madrid dispone desde el año 2005 de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) certificado según la norma UNE-EN-ISO-14.001, aplicable a toda la actividad de la empresa. El sistema se fundamenta en el principio de mejora continua, estando sometido a procesos de revisión anual, actualización e identificación de nuevos objetivos y metas.

La certificación del SGA por una entidad externa da solidez a las acciones realizadas e impulsa a conseguir los resultados buscados, entre los que destacan la reducción del impacto ambiental, la garantía del cumplimiento de la normativa, la reducción del riesgo medioambiental y la optimización de la gestión y el coste medioambiental.

Por último, la compañía realiza labores de concienciación y sensibilización del personal propio y de la sociedad en general, mediante acciones formativas internas y colaboraciones en jornadas externas a la organización, como la Semana de la Ciencia.







## 8.1. ENERGÍA

Metro de Madrid, como empresa de transporte ferroviario en cuya misión aparece el concepto de rentabilidad social, es plenamente consciente del alto impacto que tienen las cuestiones energéticas en el medio ambiente, el desarrollo industrial y la vida cotidiana de los ciudadanos.

La principal materia prima de la compañía es la energía, siendo Metro de Madrid uno de los mayores consumidores de la Comunidad de Madrid. Por ello, se vio la oportunidad y necesidad de buscar e implantar medidas de eficiencia energética, que optimicen el uso de este recurso.

Además, el cambio climático representa un reto cada vez mayor para la empresa moderna, que se verá obligada a adoptar medidas dirigidas a mitigarlo y adaptarse al mismo. Muchas de las acciones que se desarrollan en la compañía están relacionadas con el aumento de la eficiencia energética y el uso de energías renovables.

Por ello, y desde la base del fuerte compromiso de la compañía con sus grupos de interés, Metro de Madrid incluye en su estrategia corporativa el objetivo de “Ser referencia en movilidad sostenible mediante el consumo eficiente de los recursos energéticos y la rentabilidad en el triple balance”, objetivo que puede desglosarse en los

siguientes objetivos particulares:

- Mejora de la eficiencia en costes y uso de recursos.
- Contribución al medio ambiente y a la lucha contra el cambio climático.
- Búsqueda de soluciones innovadoras de gestión y tecnológicas.
- Concienciación: cultura de eficiencia energética.

Metro de Madrid cuenta con un Comité de Eficiencia Energética, de carácter multidisciplinar con las siguientes funciones:

- Aportar el conocimiento técnico a las medidas planteadas para su posterior análisis e implantación.
- Priorización de iniciativas planteadas.
- Identificación y gestión de ayudas públicas.
- Apoyo en estudios de viabilidad desde el prisma del triple balance.
- Seguimiento del entorno regulatorio.

El consumo directo de energía en los últimos cuatro años se muestra en la siguiente tabla:

**TABLA 30. CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA**

	2008	2009	2010	2011
GAS NATURAL PARA CALEFACCIÓN	30,8 GWh	28 GWh	28,9 GWh	24 GWh
	110.880 GJ	100.800 GJ	104.040 GJ	86.400 GJ
GASÓLEO C PARA CALEFACCIÓN	267.003 litros	258.140 litros	165.346 litros	100.837 litros
	10.170 GJ	9.832 GJ	6.298 GJ	3.841 GJ
GASÓLEO B PARA DRESINAS	107.784 litros	123.252 litros	121.228 litros	118.813 litros
	3.861 GJ	4.415 GJ	4.342 GJ	4.256 GJ
COMBUSTIBLE FLOTA DE VEHÍCULOS	206.227 litros	203.692 litros	206.585 litros	211.540 litros
	7.387 GJ	7.296 GJ	7.400 GJ	7.577 GJ
<b>TOTAL CONSUMO DIRECTO</b>	<b>132.297 GJ</b>	<b>122.343 GJ</b>	<b>122.080 GJ</b>	<b>102.074 GJ</b>



El consumo indirecto de energía correspondiente a los últimos años se muestra en la siguiente tabla:

**TABLA 31. CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA**

	2008	2009	2010	2011
CONSUMO DE TRACCIÓN	528,5 GWh	501,7 GWh	493,9 GWh	498,2 GWh
CONSUMO DE SERVICIOS AUXILIARES	243,5 GWh	258,7 GWh	248,5 GWh	251,7 GWh
CONSUMO EN BAJA TENSIÓN	12,2 GWh	13,4 GWh	15,0 GWh	13,4 GWh
<b>TOTAL CONSUMO INDIRECTO</b>	784,2 GWh	773,8 GWh	757,4 GWh	763,3 GWh
	2.823.120 GJ	2.785.680 GJ	2.726.608 GJ	2.747.880 GJ



## Medidas de ahorro energético

Durante los años 2010 y 2011, se han considerado 60 iniciativas que fueron evaluadas y analizadas para determinar en qué grado pueden suponer una mejora para Metro de Madrid. Dichas medidas llevan asociadas un potencial de ahorro energético superior a los 32 GWh/año (115.200 GJ/año). No obstante, estos ahorros son estimaciones teóricas o bien ahorros potenciales.

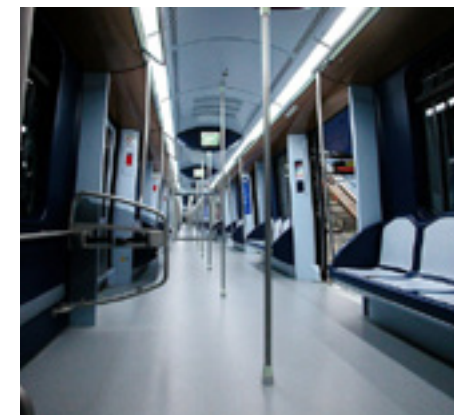
De las iniciativas consideradas por el Comité de Eficiencia Energética se implantaron varias medidas, entre las que destacan:

1. Instalación de dispositivos de ahorro de agua en grifos, duchas, cisternas: produce un ahorro aproximado de 214,48 MWh/año.
2. Reducción del consumo energético asociado a estaciones y túneles: con esta medida, se ahorran unos 15,33 GWh/año.

3. Corte de la iluminación de trenes estacionados, medida parcialmente implantada.
4. Corte de tensión al suministro redundante de servicios auxiliares en estaciones, con lo que se ahorran aproximadamente 2 GWh/año.

Además, se realizaron pruebas-piloto para analizar la viabilidad de medidas orientadas a ofrecer un servicio más eficiente:

- Instalación de equipos FORCE.
- Instalación de sistemas energéticos ULTRA en las escaleras mecánicas de Metro de Madrid.
- Disminución de la cantidad de iluminación con la eliminación de luminarias según horarios punta, con lo que se estima un ahorro de 1,75 GWh/año.



A lo largo de estos dos años se han considerado las mencionadas 60 iniciativas de las que se han realizado sus estudios de viabilidad en el triple balance.

Desde su recepción hasta su implantación, estas medidas pasan por 4 diferentes estados (Identificación de responsa-

ble, en análisis, análisis finalizado e implantadas), como se muestra a continuación.

La tabla siguiente muestra un resumen del número de medidas de eficiencia energética evaluadas por Metro de Madrid durante 2010 y 2011, así como el grado de desarrollo al final del periodo cubierto:

MEDIDAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA		
	4º TRIMESTRE 2011	
<b>PASO 0: BATERÍA DE MEDIDAS CONSIDERADAS</b> 0.1 PROVENIENTES DEL COMITÉ DE EFICIENCIA ENERGÉTICA 0.2 PROPUESTAS INTERNAMENTE	<b>41</b> <b>19</b>	<b>60</b>
<b>PASO 1: IDENTIFICADOR DE SPONSOR Y RESP. TÉCNICO</b> 1.1 IDENTIFICACIÓN DE SPONSOR / RESP. TÉCNICO PENDIENTE 1.2 CON SPONSOR / RESP. TÉCNICO ASIGNADO	<b>1</b> <b>7</b>	<b>8</b>
<b>PASO 2: EN ANÁLISIS</b> 2.1 EN ANÁLISIS CON PILOTO IMPLANTADO O EN IMPLANTACIÓN 2.2 EN ANÁLISIS (SIN PILOTO ACTUALMENTE)	<b>6</b> <b>7</b>	<b>13</b>
<b>PASO 3: YA ANALIZADAS</b> 3.0 DESESTIMADAS 3.1 VIABLES PENDIENTES DE IMPLANTACIÓN 3.2 VIABLES. A TENER EN CUENTA PARA NUEVOS PROYECTOS	<b>16</b> <b>5</b> <b>12</b>	<b>33</b>
<b>PASO 4: IMPLANTADAS</b> 4.1 EN IMPLANTACIÓN / OPERATIVAS		<b>6</b>

A 31 de diciembre de 2011, los ahorros conseguidos pueden valorarse únicamente desde el punto de vista teórico, y como denota lo incluido en la tabla, se trata mayoritariamente de ahorros potenciales.

«A lo largo de estos dos años se han considerado las 60 iniciativas de las que se han realizado sus estudios de viabilidad en el triple balance»



## 8.2. AGUA

En cuanto al consumo de agua, se lanzó el Plan de Gestión Sostenible del Agua (PGSA), proyecto que tiene como principal objetivo realizar el análisis de la gestión y consumo de agua, elaborar un plan de mejora asociado y poner en marcha las medidas oportunas en las instalaciones de la compañía, fomentando la cultura del uso eficiente y responsable de los recursos. El plan está formado por un programa de gestión y un programa de eficiencia.

El programa de gestión incluye medidas como la implantación de un modelo de gestión para el control y seguimiento del consumo de agua en toda la actividad. Un mayor control permitirá reducir el consumo de agua y el asociado de energía.

Por su parte, el programa de eficiencia incluye medidas enfocadas a la disminución en el consumo, como la instalación de más de mil trescientos dispositivos de ahorro de agua en los nueve depósitos de mayor actividad y consumo, llevado a cabo en los años 2010 y 2011.

Este plan tiene un alcance temporal de cuatro años. Además, se realiza una limpieza eficiente de estaciones y mecanismos de ahorro en el lavado de material móvil mediante el uso de recicladoras de agua.

### Evolución del consumo de agua

La evolución del consumo de agua en estos últimos años, calculado a partir de la facturación del Canal de Isabel II, ha sido de:

**«Se han instalado 1.300 dispositivos de ahorro de agua en los nueve depósitos de mayor actividad»**

**TABLA 32. EVOLUCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA**

	2008	2009	2010	2011
CONSUMO DE AGUA (M³)	405.427	360.314	367.575	344.892



El suministro de agua lo realiza el Canal de Isabel II, entidad suministradora de agua en la Comunidad de Madrid. Los embalses de los que se abastece su red proporcionados en su página web ([www.cyii.es](http://www.cyii.es)) son los siguientes: Navacerrada, Santillana, Pinilla, Riosequillo, Puentes Viejas, El Villar, El Atazar, Navalmedio, La Jarosa, Valmayor, Pedrezuela, La Aceña, Los Morales y El Vado.

En estos últimos años, el volumen de agua reciclada ha sido de:

Esta agua procede principalmente del lavado de trenes, lo que supone un porcentaje de reutilización del agua utilizada para este fin en instalaciones automáticas del 67%.

Esto supone un 6,8% de agua reutilizada respecto al consumo total en 2010.

**«El agua reutilizada en el lavado de trenes representa el 6,8% respecto del consumo total de 2010»**

**TABLA 33. VOLUMEN DE AGUA RECICLADA**

	2008	2009	2010	2011
AGUA RECICLADA (M <sup>3</sup> )	-	12.137	25.030	-*

\* Para 2011, no se disponen de datos por estarse redefiniendo el proceso de lectura y reporte de información de agua reciclada.



## 8.3. EMISIONES, RESIDUOS Y VERTIDOS

El cambio climático es una de las principales preocupaciones de la sociedad actual. Éste es provocado fundamentalmente por la emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI), en especial el CO<sub>2</sub>. Por tanto, es responsabilidad de todos, empresas y particulares, reducir las emisiones de este tipo de gases con el objetivo de afrontar las consecuencias del calentamiento global.

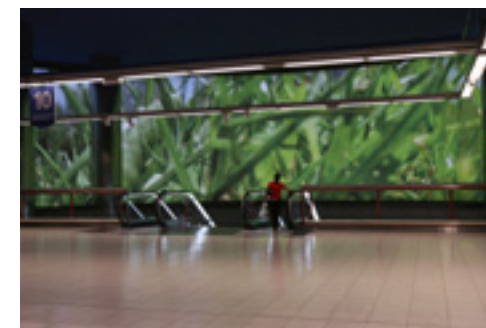
Metro de Madrid está a la vanguardia en sensibilización medioambiental, siendo el transporte uno de los sectores que más contribuye a las emisiones de CO<sub>2</sub>. En este contexto, se ha asumido el compromiso corporativo de reducir sus emisiones, a través de la gestión de mecanismos para reducir de forma sustancial el consumo energético de la compañía y, consecuentemente, sus emisiones a la atmósfera así como sus costes de explotación.

### 8.3.1. Cálculo de la huella de carbono

Bajo estas premisas, Metro de Madrid se planteó, como parte de su compromiso de protección y cuidado del medio ambiente, medir cada año su huella de carbono, lo que permite cuantificar la cantidad de emisiones de GEI, medidas en emisiones de CO<sub>2</sub> equivalente, que son generadas directa o indirectamente por la actividad que realiza, es decir, el transporte de viajeros. Metro de Madrid es el primer gran operador ferroviario a escala nacional que calcula su huella de carbono.

Todo ello, junto al objetivo de conocer en profundidad las emisiones de GEI derivadas de su actividad identificando las fuentes y las operaciones generadoras de las mismas, proporciona una metodología que permite realizar la medición de forma periódica, de cara a plantear en el futuro objetivos y programas de reducción de emisiones.

**«Metro de Madrid es el primer gran operador ferroviario a escala nacional que calcula su huella de carbono»**





Metro de Madrid ha considerado necesario incluir los siguientes focos de emisión de GEI:

1. **ALCANCE 1:** emisiones directas de GEI de la compañía, entendiendo como tales las que provienen de fuentes propiedad o controladas por Metro de Madrid.
2. **ALCANCE 2:** emisiones indirectas de GEI derivadas del consumo de electricidad en su proceso de generación.
3. **ALCANCE 3:** otras emisiones indirectas, como por ejemplo las derivadas de la cadena de suministro y viajes.

Durante tercer trimestre de 2011 así como desde principios de 2012, se llevaron a cabo las labores de cálculo de la Huella de Carbono corporativa de Metro de Madrid. Este cálculo incluye los alcances 1, 2 y 3 definidos en el GHG Protocol y se han llevado a cabo bajo la sistemática recogida en la normativa ISO-14064. Así, en la tabla se muestran las emisiones directas (alcance 1) e indirectas (alcance 2) de GEI de Metro de Madrid expresadas en términos de toneladas de CO<sub>2</sub> equivalentes.

Metro de Madrid no compensa sus emisiones. No obstante, desde 2011 a través de la empresa adjudicataria del concurso para la adquisición de vehículos de renting compensa las emisiones de esta flota de vehículos. Esta compensación se realiza a través del programa Madrid Compensa. En 2011 se compensaron 387 Tn CO<sub>2</sub> equivalente.

**TABLA 34. ALCANCE 1 Y 2 DE LA HUELLA DE CARBONO**

ALCANCE	ACTIVIDAD	2010	EMISIONES 2010 RECALCULADAS	2011
ALCANCE 1	FLOTA DE VEHÍCULOS	537,53	537,53	163,12
	GASÓLEO B (DRESINAS)	316,41	316,41	310,10
	GAS NATURAL	5.829,09	5.829,09	4.820,98
	GASÓLEO C	461,32	461,32	281,34
ALCANCE 2	ELECTRICIDAD (AT Y BT)	139.627,43	158.188,28	203.835,03
TOTAL EMISIONES (TON CO <sub>2</sub> EQ)		146.771,78	165.332,63	209.410,57



El factor de conversión utilizado para el caso de las emisiones de alta tensión es el proporcionado por la oficina Catalana de Cambio Climático, que corresponde al mix eléctrico de la red eléctrica peninsular. Para el año 2011 cambió su forma de calcular el factor de emisión, por lo que en la tabla se muestran, respecto al año 2010, las emisiones correspondientes al primer cálculo realizado para la huella de carbono para ese año y las emisiones recalculadas según la nueva metodología.

Correspondiente al alcance 3 de la Huella de Carbono, se presentan otras emisiones indirectas, consecuencia de las actividades de la organización, pero que provienen de fuentes que no son propiedad o no están controladas directamente por ella. Se resumen en el siguiente cuadro.

Como resultado, tras el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero realizado, la huella de carbono correspondiente a 2010 tras los recálculos adecuados es de 42,23 gr. CO<sub>2</sub> eq/viajero-km, y en 2011 es de 50,73 gr. CO<sub>2</sub> eq/viajero-km.

**TABLA 35. ALCANCE 3 DE LA HUELLA DE CARBONO**

ACTIVIDAD		2010	EMISIONES 2010 RECALCULADAS	2011
<b>CONSUMO DE AGUA</b>		89,57	191,05	179,34
<b>DESPLAZAMIENTOS DE NEGOCIOS:</b>	AVIÓN Y TREN	194,16	194,16	114,4
	TAXIS	22,76	22,76	19,54
	VEHÍCULOS PRIVADOS	106,4	106,4	94,84
	ESTANCIAS EN HOTEL	4,83	4,83	2,5
<b>DESPLAZAMIENTOS IN ITINERE:</b>	DESPLAZAMIENTOS HOGAR-TRABAJO	7.423,13	7.423,13	7.822,48
	AUTOBUSES INTERNOS EN RUTA	424,45	1.042,87	857,05
<b>AUTOBUSES SUSTITUTIVOS DE LA EMT</b>		64,23	64,23	241,22
<b>PROVEEDORES:</b>	OBRAS	4.426,72	7.174,58	1.014,71
	SERVICIOS	1.054,48	1.413,52	5.798,45
	SUMINISTROS	2.562,07	2.872,28	28,92
<b>RESIDUOS:</b>	RESIDUOS NO PELIGROSOS	94,79	951,14	819,90
	RESIDUOS PELIGROSOS	10,55	12,44	15,16
<b>TOTAL OTRAS EMISIONES (TON CO<sub>2</sub> EQ)</b>		<b>16.478,14</b>	<b>21.473,39</b>	<b>17.008,51</b>





### 8.3.2. Gestión de residuos

Metro de Madrid cuenta con un procedimiento de gestión de residuos enmarcado dentro del Sistema de Gestión Ambiental cuyo principal objetivo consiste en minimizar la cantidad de residuos industriales y destinar aquellos que se generen al mejor tratamiento posible, a través de transportistas y gestores autorizados. Para reducir el impacto ambiental asociado a la generación de residuos, se han implantado medidas de minimización de residuos como acciones de sensibilización de personal propio y subcontratado, compactación de residuos y acuerdos con proveedores para la reutilización de materiales, la adquisición de trenes que generan menos residuos en las operaciones de mantenimiento y limpieza, y la construcción de acopios temporales de residuos (ATR) en los diferentes recintos para la segregación de más de 40 tipos de residuos industriales.

Todos los residuos generados por la actividad de la compañía son transportados y gestionados por agentes autorizados por la administración competente, destinándose, siempre que es posible, a la recuperación o reciclaje frente a su eliminación en vertederos y depósitos de seguridad.

En la siguiente tabla, se muestran los residuos generados por la compañía en los cuatro últimos años. Es destacable que en el año 2010 el porcentaje de residuos valorizados (incluyen los residuos reutilizados/reciclados y valorizados energéticamente) alcanzó el 61% y en 2011 ascendió al 80,5%, frente a la eliminación gracias a la implantación y consolidación de buenas prácticas ambientales:

**«... en el año 2010 el porcentaje de residuos valorizados alcanzó el 61% y en 2011 ascendió al 80,5%»**

**TABLA 36. GESTIÓN DE RESIDUOS**

RESIDUOS PELIGROSOS (TON)	2008	2009	2010	2011
ELIMINACIÓN	314,32	237,74	217,06	115,43
VALORIZACIÓN ENERGÉTICA	0,94	2,22	0,82	1,12
REUTILIZACIÓN/RECICLADO	127,31	182,59	135,26	172,06
RESIDUOS NO PELIGROSOS (TON.)	2008	2009	2010	2011
ELIMINACIÓN	817,84	381,88	356,58	216,91*
REUTILIZACIÓN/RECICLADO	1.087,32	946,22	757,96	1.213,52
<b>TOTAL (TON)</b>	<b>2.347,73</b>	<b>1.750,65</b>	<b>1.467,68</b>	<b>1.719,04</b>

\* Incluye la fracción "asimilables a urbanos".

### 8.3.3. Medidas de eficiencia y ahorro

Muestra de su compromiso con el medio ambiente y su entorno, Metro de Madrid fomentó la implantación de planes de ahorro de recursos durante 2010 y 2011. De este modo, se implantaron medidas de eficiencia energética y planes para el ahorro de recursos naturales.

Para el ahorro en el consumo del papel, se fomentaron la implantación de buenas prácticas ambientales como el empleo del papel reciclado/ecológico, así como iniciativas para llevar a cabo una gestión basada en “cero papeles”, a través de la realización de trámites on-line y la opción ofrecida a los empleados de renunciar a su nómina en papel.

Igualmente, se implantó un proyecto de segregación de envases similares a los domésticos en la sede social y en el 100% de los depósitos así como en algunas estaciones nuevas.

Gracias a los acuerdos que Metro de Madrid ha establecido con distintos proveedores en aras de potenciar la reutilización de materiales, tanto en 2010 como en 2011 se ha reincorporado al ciclo productivo más del 50% de los envases industriales residuales generados en nuestra actividad.

Asimismo, se han llevado a cabo otras acciones importantes como inversiones para la mejora del material móvil, en escaleras mecánicas de la red, o el uso de recursos más respetuosos con el medio ambiente como es la grasa biodegradable para el mantenimiento de algunas líneas.

Durante 2011, Metro de Madrid abordó el proyecto de cálculo de la Huella de Carbono corporativa, mediante el que se pretende cuantificar la cantidad de emisiones de GEI, medidas en emisiones de CO<sub>2</sub> equivalente, que son generadas directa o indirectamente por su actividad.

Así mismo, se continuó con la implantación de medidas correspondientes a 2011 del Plan de Gestión Sostenible del Agua, como es la instalación de dispositivos ahorradores de agua en cuatro depósitos más.

A lo largo de este periodo se han llevado a cabo otras acciones enfocadas a mitigar los impactos ambientales como la inclusión de nuevos puntos limpios para el reciclaje en las ampliaciones a Las Rosas y Mirasierra, colaboración con el Consorcio de Ciudad Universitaria para implantar un sistema de alquiler de bicicletas, renovación de la flota de vehículos optando por otros menos contaminantes, colaboración en el proyecto de implantación de una tarjeta sin contacto más ecológica que los abonos de transporte



tradicionales (menor generación de residuos, uso de papel y empleo de maquinaria de los tornos de acceso), reducción del consumo eléctrico con la renovación de escaleras mecánicas con ralentización y la instalación de dispositivos de apagado automático en horas fuera de servicio en las estaciones.

Para minimizar la contaminación atmosférica, además de cumplir la normativa vigente en materia de emisiones, se realizan entre 100 y 200 plantaciones anuales de árboles y arbustos en los depósitos de material móvil.

Para minimizar la contaminación acústica, se realiza la instalación de vía doble antivibratoria y otros sistemas de amortiguación de ruido.

Otras medidas orientadas a minimizar el impacto ambiental es el alquiler de una flota de vehículos que optimizan el consumo y minimizan las emisiones de CO<sub>2</sub> y otros gases de combustión y partículas, la implantación de edificación sostenible, destacando los accesos a estaciones (configurados a partir de estructuras acristaladas, y con sensores

de luminosidad para el encendido y apagado de luces) y la reforma de edificios corporativos (cumpliendo exigencias de calidad térmica del ambiente, de calidad del aire interior y climatización) o la instalación del sistema geotérmico para la climatización de la estación de Pacífico.

Todas estas iniciativas reportan beneficios medioambientales; si bien, no todas tienen resultados cuantificables.

Por último, los gastos e inversiones ambientales en los últimos cuatro años se muestran en la siguiente tabla:



**TABLA 37. GASTOS E INVERSIONES MEDIOAMBIENTALES**

	2008	2009	2010	2011
GASTOS	522.806 €	378.362 €	884.371 €	824.624,16 €
INVERSIONES	817.176 €	563.103 €	55.734 €	24.746,60 €





MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2010 - 2011

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA

Para garantizar la fiabilidad de la información, esta memoria ha sido verificada externamente por una empresa experta independiente que ha seguido un riguroso proceso de revisión de la información publicada, otorgándole la calificación máxima de A+.

[volver al índice](#)





## INFORME DE VERIFICACIÓN

### ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de **METRO DE MADRID** (en adelante **METRO**) la Verificación Independiente del documento *Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2010 - 2011*. El alcance de la Verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento.

### INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de **METRO**.

**SGS** no ha participado ni asesorado en la elaboración del documento verificado, limitándose a actuar como Verificador Independiente, comprobando la adecuación de los contenidos del mismo. El contenido de este Informe de Verificación y las opiniones contenidas en el mismo son únicamente responsabilidad de **SGS**.

#### Política de Independencia, Imparcialidad e Integridad

**SGS ICS** reconoce la importancia de realizar una Evaluación totalmente imparcial e independiente de los Sistemas de Gestión de sus Clientes. Así pues, es objetivo de **SGS ICS** garantizar el mantenimiento de dicha imparcialidad e independencia a todos los niveles: estratégico y político, decisiones referentes a la Certificación y Evaluación. Con ese fin se han establecido diversos controles.

Los Miembros del Equipo Directivo y del Equipo Verificador deben registrarse por las siguientes Reglas:

- Tienen absolutamente prohibido participar en el Proceso de Verificación / Certificación de una Organización si durante los dos años anteriores a la fecha de su posible intervención le han proporcionado cualquier servicio de asesoría relacionado.
- Tienen prohibido comentar su actividad con cualquier otro miembro del personal de **SGS ICS** no directamente involucrado en el proceso de Certificación de una Organización, tal y como

recoge el Acuerdo de Confidencialidad / No Difusión firmado al comienzo de los trabajos, a menos que la Organización expresamente especifique otra cosa.

La designación de los Miembros del Equipo Evaluador tendrá en cuenta posibles conflictos con actuales o pasados empleos. No serán designados para evaluar una Organización, quienes tengan o hayan tenido relación laboral como consultores o empleados de la misma en los dos últimos años, o tengan familiares en primer o segundo grado ocupando puestos directivos en dicha Organización.

En el caso de que alguna empresa de **SGS** haya hecho consultoría relacionada, para una Organización que quiera obtener el certificado de **SGS ICS**, los Evaluadores de **SGS ICS** que intervengan en el proceso no podrán pertenecer a dicha empresa.

Todos los Evaluadores, Auditores y Expertos Técnicos propios y subcontratados por **SGS ICS** deberán firmar el Acuerdo de Confidencialidad / No Difusión. Este acuerdo obliga al interesado a declarar, antes de hacerse cargo de la Evaluación, cualquier interés comercial o de otro tipo que pudiera tener en la Organización a auditar. También le obliga a mantener la confidencialidad.

Los Miembros del Comité Consultivo de **SGS ICS** que tomen decisiones referentes a la Certificación o Evaluación se rigen por las mismas reglas que los Equipos Auditores.

Reconociendo la importancia de garantizar que la Dirección de **SGS ICS** no tiene intereses comerciales en los productos o servicios que puedan ser evaluados, **SGS ICS** requiere a sus Directores la declaración de cualquier otra actividad económica o financiera diferente de las directamente relacionadas con su trabajo en **SGS ICS**.

Igualmente el personal de **SGS ICS** se ha comprometido a cumplir un Código de Conducta cuyo resumen es el siguiente:  
-No ceder a las presiones de los Clientes en ningún sector de nuestro negocio con el fin de obtener un tratamiento favorable en otro sector.



## INFORME DE VERIFICACIÓN

-No aceptar un cargo o empleo en la Empresa de un Competidor o Cliente, salvo en el ejercicio de sus funciones en **SGS**.

-No tener participación en un Proveedor, Cliente o competidor de **SGS**, salvo si se trata de valores negociados públicamente, y cuyo límite no pueda influir significativamente ni crear una dependencia excesiva.

-No aceptar un despacho o un empleo fuera de **SGS** sin haber obtenido previamente la autorización.

-No aceptar ningún beneficio personal, para sí mismo o sus parientes, que pueda influir o parecer influir en su juicio o acciones cuando ejerce sus funciones para **SGS**.

-No obtener ventajas personales de las oportunidades comerciales de **SGS**, así como no utilizar la propiedad o los recursos de la Compañía para fines personales.

-Abstenerse de divulgar cualquier hecho confidencial del que puedan tener conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

**SGS ICS** tiene completa autoridad en relación con su actividad de Evaluación y Certificación; esta actividad es absolutamente independiente de cualquier otra actividad de las empresas de **SGS** en España.

**SGS ICS** se compromete a analizar adecuadamente cualquier nueva actividad con el fin de evaluar su impacto en el cumplimiento de los requisitos de ENAC.

### VERIFICACIÓN

#### Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la Metodología de Verificación, establecida por **SGS ICS**, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo a Guías GRI: G3 3.0 entre éstos se encuentran:

- \* Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos.
  - \* Revisión de documentos y registros (tanto internos como públicos).
  - \* Comprobación de datos y validación de los mismos con las fuentes.
- En particular, para esta Verificación los datos del área económica se evaluaron en conformidad con la Certificación de Auditoría de las cuentas anuales de la Sociedad, efectuada

por una empresa auditora externa independiente.

Como Anexo a la *Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2010 - 2011*, se hace referencia a los Indicadores GRI, utilizados y su localización en la memoria. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

El Equipo Verificador estuvo formado por personal de **SGS**:

**D. Álvaro Rodríguez de Roa Gómez.**  
**D. Oswaldo González Cameno.**  
**Dª Carmen Manresa Bollain.**

Se configuró con base en su conocimiento, experiencia y calificaciones para la realización de esta tarea.



SGS

## INFORME DE VERIFICACIÓN

## ÁREAS DE MEJORA

\* Con vistas a próximas ediciones, se podría ampliar la información acerca de la estrategia que va a seguir la Organización en la Declaración del máximo responsable en la toma de decisiones de METRO, así como realizar una descripción más en profundidad de la responsabilidad directa de los miembros de los Comités como parte de la estructura de gobierno de METRO sobre el desempeño social y ambiental.

\* A futuro se debería estudiar la posibilidad de profundizar durante el proceso de definición del contenido de la Memoria en la sistemática de relación con los Grupos de Interés

\* Se debería mejorar a futuro la información sobre la gestión de los riesgos en METRO, de forma que refleje de manera más exacta la situación en el período cubierto. También podría ser conveniente alinear la gestión de riesgos particular de algunos servicios (unidades / gerencias) con la general de la organización.

\* Para futuras ocasiones, se podrían ampliar las informaciones relativas a algunos valores ambientales tales como los materiales utilizados por peso o volumen, el porcentaje de los materiales utilizados que son materialmente valorizados y los valores de las posibles mejoras en eficiencia energética que en algunos casos son estimaciones difícilmente contrastables.

\* Si bien están señalados los gastos e inversiones ambientales, podría a futuro ampliarse la información, realizando un desglose por tipo de gasto e inversión.

\* Podría ser conveniente profundizar a futuro en la realización de estudios de benchmarking comparativos con organizaciones similares respecto a la medición de la satisfacción del cliente. Se deberían destacar las tendencias y evolución de la satisfacción del cliente en los últimos años y considerar que a pesar de la evolución positiva respecto a los indicadores de medición de la satisfacción del cliente, la Evolución de Calidad Percibida desciende ligeramente de 2009 a 2011.

\* Se recomienda a futuro la utilización de las ediciones más recientes de la Guía GRI.

## PUNTOS FUERTES

\* Se destaca la existencia de una cultura sólida en gestión por procesos y con diversos cuadros de mando, especialmente el relativo a Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa.

\* A pesar del ligero descenso en el Índice de Calidad Percibida, se mantienen unos niveles muy altos en términos absolutos de satisfacción de clientes.

\* METRO dispone de un elevado número de canales de comunicación con los empleados que fomenta y facilita su implicación y coordinación, así como el fomento de la cultura y valores en materia de RSC en la organización.

\* El mantenimiento de los Sistemas de Gestión Certificados. Concretamente: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 y EN 13816.

\* La labor de coordinación entre el contenido de la Memoria y los indicadores GRI.

\* Ausencia de sanciones significativas.

SGS

## INFORME DE VERIFICACIÓN

## CONCLUSIONES

- En base a la verificación realizada, el equipo verificador de SGS ICS considera que:
- El Nivel de Aplicación GRI, declarado por METRO: (A+), es apropiado
- El documento *Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2010 - 2011*, de METRO contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el período reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3 3.0. del Global Reporting Initiative (GRI).
- METRO dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

Álvaro Rodríguez de Roa Gómez  
25 de Julio de 2012  
SGS ICS Ibérica, S.A.



## TABLA RESUMEN DE CONTENIDOS E INDICADORES GRI

En el anexo encontrará una tabla-resumen con los contenidos indicadores de desempeño de GRI y, en su caso, su localización en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2010-2011 de Metro de Madrid.



Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
<b>01</b>	<b>Estrategia y análisis</b>	
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	<a href="#">Carta del consejero delegado de Metro de Madrid</a> (p. 4).
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	<a href="#">Carta del consejero delegado de Metro de Madrid</a> (p. 4). <a href="#">3.2. La Gestión del riesgo en Metro de Madrid</a> (p. 45).
<b>02</b>	<b>Perfil de la organización</b>	
2.1	Nombre de la organización informante.	Metro de Madrid, S.A.
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Ofrecer el servicio de movilidad en la región de Madrid. Más información en <a href="#">2.1.1. Una empresa de referente en materia de transporte</a> (p. 16). Servicios de consultoría y asesoría. Más información en <a href="#">2.1.1. Una empresa de referente en materia de transporte</a> (p. 16). Gestión de la publicidad en la red y material rodante y gestión del espacio Metro. Más información en <a href="#">"2.1.2. Una empresa moderna e innovadora / Nuevas líneas de financiación"</a> (p. 20).
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Consultar <a href="#">"2.3. La estructura operativa de Metro de Madrid"</a> (p. 39). En cuanto a las principales divisiones y negocios conjuntos ver información en <a href="#">2.1.3. Una empresa que crece más allá de su propia red. / Hacia la diversificación del mercado: participación en otras empresas</a> (p. 25).
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Cavanilles, 58. 28007 Madrid.



Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
<b>2.5</b>	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Los países más significativos en los que Metro desarrolla sus actividades son: Canadá, República Dominicana, Colombia, Chile, Argentina, Reino Unido, Túnez, Jordania, China, Irlanda y España. Más información en <b>2.1.3. Una empresa que crece más allá de su propia red/ La presencia de Metro de Madrid en el mundo</b> (p. 27).
<b>2.6</b>	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	La empresa Metro de Madrid aparece constituida en forma de Sociedad Anónima y actualmente el 100% de las acciones son propiedad de la Comunidad de Madrid. Más información en <b>"2.1.2. Una empresa moderna e innovadora / Cambios en el accionariado"</b> (p. 21)..
<b>2.7</b>	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Los productos y servicios ofrecidos por la compañía se ofrecen a una amplia variedad de clientes. Más información en <b>2.1.3. Una empresa que crece más allá de su propia red / Líneas de negocio y clientes</b> (p. 23).
<b>2.8</b>	Dimensiones de la organización informante, incluido número de empleados, ventas netas, ingresos netos, capitalización total desglosada en términos de deuda y patrimonio neto, cantidad de productos o servicios prestados.	Consultar <b>2.1.4. Las grandes cifras de Metro de Madrid</b> (p. 32).
<b>2.9</b>	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>» La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y</li> <li>» Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado)</li> </ul>	<p>En cuanto a la propiedad de la organización durante el año 2011: el reparto accionarial pasa de ser de un 75% para el Ayuntamiento de Madrid y un 25% para la Comunidad de Madrid al 100% del capital social para la Comunidad de Madrid. Más información en <b>2.1.2. Una empresa moderna e innovadora / Cambios en el accionariado</b> (p. 21).</p> <p>En cuanto a cambios estructurales de la compañía consultar el apartado <b>2.1.3. Una empresa que crece más allá de su propia red / Una red más grande y más moderna: ampliaciones y mejoras 2010-2011</b> (p. 23).</p> <p>En cuanto a la estructura organizativa de Metro de Madrid en 2011 se produjo la sustitución del director gerente.</p>
<b>2.10</b>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Consultar apartado <b>"2.1.5. Premios y distinciones recibidos"</b> (p. 33).



Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
<b>03</b>	<b>Parámetros de la memoria</b>	
	<b>Perfil de la memoria</b>	
<b>3.1</b>	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Años 2010 y 2011. Más información en <b>5. Metro de Madrid y la transparencia: reporting de RSC</b> (p. 62).
<b>3.2</b>	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Memoria de Responsabilidad Corporativa 2008-2009. Más información en <b>5. Metro de Madrid y la transparencia: reporting de RSC</b> (p. 62).
<b>3.3</b>	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Bienal. Más información en <b>5. Metro de Madrid y la transparencia: reporting de RSC</b> (p. 62).
<b>3.4</b>	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Para cualquier cuestión relativa a esta memoria puede dirigirse al correo electrónico <a href="mailto:responsabilidad.corporativa@metromadrid.es">responsabilidad.corporativa@metromadrid.es</a>
	<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>	
<b>3.5</b>	Proceso de definición del contenido de la memoria (materialidad, prioridad de los aspectos incluidos en la memoria, identificación de los GGII que utilizarán la memoria)	Para la realización de esta memoria se han seguido los principios de materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad. Más información en <b>5. Metro de Madrid y la transparencia: reporting de RSC</b> (p. 62).





Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
<b>3.6</b>	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	La información contenida en esta memoria corresponde a la actividad de Metro de Madrid como empresa operadora de transporte público, incluyendo la explotación de la red de Metro de Madrid, la gestión de Metros Ligeros de Madrid (ML1) y Transporte Ferroviario de Madrid (TFM). Por primera vez, se incluye información de las actividades llevadas a cabo en el exterior de España por la prestación, principalmente, de servicios de consultoría. Más información en <b>5. Metro de Madrid y la transparencia: reporting de RSC</b> (p. 63).
<b>3.7</b>	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	La información reflejada en esta memoria se ha acotado a la principal actividad de Metro de Madrid, como operadora de transporte ferroviario metropolitano de la región de Madrid así como a las actividades llevadas a cabo en proyectos desarrollados en otros países, donde se prestan, principalmente, servicios de consultoría.
<b>3.8</b>	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	No se ha producido ningún cambio significativo en cuanto a la base de inclusión de información. Si bien, se incluyen explícitamente las aportaciones de las actividades desarrolladas en el exterior de la comunidad de Madrid.
<b>3.9</b>	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Para la presentación de datos y cifras en esta memoria, se han empleado los sistemas y métodos de cálculos necesarios para cada caso, mostrándose las unidades y magnitudes correspondientes y especificándose, si fuera necesario, el método utilizado para su cálculo.
<b>3.10</b>	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	En esta memoria, no existe reexpresión de información referente a datos de memorias anteriores.
<b>3.11</b>	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No existen cambios significativos respecto al alcance, la cobertura o los métodos de valoración respecto a memorias anteriores. Respecto a la cobertura, se ha ampliado al incluir información de los servicios prestados por Metro de Madrid en el exterior.



Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
	<b>Índice del contenido del GRI</b>	
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	<b>10. Tabla-resumen de contenidos e indicadores GRI</b> (p. 167).
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Memoria verificada externamente por una empresa independiente, otorgándole la calificación máxima de A+. Más información en <b>9. Verificación de la memoria</b> (p. 164)
<b>04</b>	<b>Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>	
	<b>Gobierno</b>	
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	A la finalización del año 2011, los principales órganos de gobierno de la compañía son: la Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración, el Consejo de Dirección, los directores de Área y los directores. Más información en <b>2.2. Estructura organizativa de Metro de Madrid</b> (p. 36).
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	El consejero de Transportes e Infraestructuras de la Comunidad de Madrid es el presidente del Consejo de Administración. No ocupa cargo ejecutivo.
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Metro de Madrid no tiene estructura directiva unitaria.



## Contenido

## Descripción

## Respuesta / Página en Memoria de RSC

### 4.4

Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.

En cuanto a los mecanismos establecidos para la comunicación ascendente entre los empleados y la dirección se pueden mencionar diferentes comités, la encuesta de clima, el portal del empleado, el buzón de sugerencias y el conducto oficial a través de la línea jerárquica. Más información en **4.1.1. Con los empleados** (p. 55).

Los mecanismos que establece la empresa para que los accionistas se comuniquen con el máximo órgano de gobierno es el propio Consejo de Administración ya que los accionistas forman parte del mismo Consejo. Más información en **4.1.3. Con las Administraciones Públicas (accionistas)** (p. 59).

### 4.5

Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).

La retribución de los miembros del Comité de Dirección es fija, no tienen parte variable vinculada a desempeño. El colectivo de mandos intermedios, técnicos no titulados, los responsables y técnicos, disponen de una retribución variable vinculada al resultado obtenido por la empresa, sobre la base de objetivos corporativos prioritarios para el año en curso y los objetivos particulares de cada departamento. El cumplimiento obtenido en estos objetivos se pondera mediante la contribución que, a criterio de su responsable, cada empleado haya aportado en la consecución de las metas planteadas, esto es, la Contribución Individual a Resultados (CIR), y se obtiene así el importe de la cantidad variable de cada empleado.

### 4.6

Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.

No existen procedimientos explícitos que eviten los conflictos de intereses en el consejo de administración, si bien un representante de los accionistas, que es el Consejero de Transportes, forma parte del Consejo de Administración presidiéndolo.

### 4.7

Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.

El curriculum profesional determina la capacitación y experiencia exigible. Para los directivos, el cumplimiento de los objetivos estratégicos determina su capacitación para el desarrollo de su actividad.



## Contenido

## Descripción

## Respuesta / Página en Memoria de RSC

4.8

Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.

Desde el año 2008 la misión de la empresa se formula como: "Ser la opción de movilidad socialmente más rentable y cercana a las expectativas de los clientes". Más información en **3.1. La opción de movilidad socialmente más rentable** (p. 44).

Los valores que inspiran la forma de actuar de los integrantes de la compañía son: la excelencia en la gestión, la vocación de servicio público y el dinamismo e innovación. Más información en **3.1. La opción de movilidad socialmente más rentable** (p. 44).

En cuanto a los principios suscritos por la compañía ver apartado **3.3. Respaldo a los principios internacionales en materia de sostenibilidad** (p. 47).

4.9

Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.

Ver definición y seguimiento del cuadro de mando integral de Sostenibilidad y RC, más información en el apartado **3.4. La RSC, pilar básico para la materialización de la misión de Metro de Madrid** (p. 48).

4.10

Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.

Metro de Madrid establece la realización de un proceso de rendición de cuentas anual con auditorías externas e internas periódicas. Además, en 2010 se sometió a las auditorías del modelo EFQM y del sello "Madrid Excelente". Más información en **"2.3. La estructura operativa de Metro de Madrid"** (p. 39).

## Compromisos con iniciativas externas

4.11

Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.

Metro de Madrid refuerza su posicionamiento como empresa sostenible al realizar una gestión eficaz y adaptada al entorno en el que se desenvuelve. Más información en **3. Metro de Madrid, una empresa socialmente responsable: la RSC como parte de la estrategia. / Gestión integral de la sostenibilidad y competitividad empresarial** (p. 43).



Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Metro de Madrid suscribe los principios incluidos en “Los objetivos del Milenio”, es firmante del Pacto Mundial y del charter del “Sustainable Development de UTP”. Firmó también el acuerdo de los “2º C” promovido por la Universidad de Cambridge. Más información en <b>“3.3. Respaldo a los principios internacionales en materia de sostenibilidad”</b> (p. 47).
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Metro de Madrid considera clave mantener una presencia activa en las principales asociaciones relacionadas con su línea de negocio. Más información en <b>“2.1.3. Una empresa que crece más allá de su propia red. / Presencia en foros especializados”</b> (p. 28).
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Empleados, clientes, sociedad, administraciones públicas y proveedores. Más información en <b>4. Los grupos de interés de Metro de Madrid</b> (p. 52).
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Como base para identificar sus grupos de interés, Metro de Madrid realizó un profundo proceso de reflexión interno que supuso la definición de su política de Responsabilidad Corporativa. Más información en <b>4. Los grupos de interés de Metro de Madrid</b> (p. 54).
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Metro de Madrid establece con sus grupos de interés relaciones transparentes, claras y cercanas, orientadas a fomentar su confianza, conocer sus necesidades y favorecer su participación. Más información en <b>4.1. El diálogo con los grupos de interés</b> (p. 55).
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Metro de Madrid establece con sus grupos de interés relaciones transparentes, claras y cercanas, orientadas a fomentar su confianza, conocer sus necesidades y favorecer su participación. Más información en <b>4.2. Participación de los grupos de interés</b> (p. 60).





## DIMENSIÓN SOCIAL

Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
	<b>Indicadores de desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo</b>	
EG.LA	ENFOQUE DE GESTIÓN	Ver pp. <a href="#">65</a> , <a href="#">68</a> , <a href="#">72</a> , <a href="#">77</a> , <a href="#">83</a> .
	<b>Empleo</b>	
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	En 2010, 7.624 trabajadores. En 2011, 7.676 trabajadores. Ver desglose por tipo de empleo y por tipo de contrato en la <a href="#">tabla 10</a> (p. 66). Menos del 0.1% de los empleados, involucrados en proyectos de negocio exterior están expatriados. Más información en <a href="#">6.1.1. Estabilidad en el empleo</a> . (p. 65).
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Ver desglose por grupo de edad y sexo en la <a href="#">tabla 11</a> (p. 67). El índice de rotación de 0,30% (2011) y 0,24% (2010) es tan bajo que no permite sea significativo un desglose del mismo, ni por sexo, ni por edad, ni por región. Más información en <a href="#">6.1.1. Estabilidad en el empleo</a> (p. 67).
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Los trabajadores temporales o con jornada reducida pueden disfrutar de los beneficios sociales del mismo modo que los trabajadores con jornada completa. Únicamente los de contenido económico y el disfrute de las vacaciones, descansos compensatorios, permisos para asuntos propios, etc., guardan proporción a la jornada contemplada en el contrato de trabajo individual respecto de la jornada completa y ordinaria. Más información en <a href="#">6.1.1. Estabilidad en el empleo</a> (p. 67).



Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
<b>Relación empresa/ trabajador</b>		
<b>LA4</b>	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Fruto de la negociación, el 17 de junio de 2009 se firmó el actual convenio colectivo con vigencia desde 2009 a 2012 . El convenio regula las relaciones laborales de los trabajadores. No están sujetos a convenio presidente, vicepresidente, consejero delegado, director gerente, directores de área, directores y subdirectores. Esto supone que tanto en 2010 como en 2011 el 99,8% de la plantilla se movía en el marco descrito en el convenio colectivo.
<b>LA5</b>	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	<p>En el convenio o en las normas de desarrollo del mismo, se incluyen con carácter general los cambios organizativos de relevancia, no estableciéndose normalmente plazos de preaviso y comunicación de los mismos a los trabajadores.</p> <p>En los supuestos de modificación sustancial de condiciones de trabajo, el plazo de consultas con la representación social está ampliado a 30 días. No suelen producirse cambios organizativos de relevancia, sin embargo, cuando sucede es habitual notificarlo a los colectivos afectados con la suficiente antelación para que éstos puedan actuar con las debidas garantías.</p> <p>Las modificaciones más habituales son las relativas a períodos de prestación de servicio, que se comunican con un mínimo de dos meses de antelación. Los cambios de turno de trabajo normalmente se notifican con anticipación, pues obedecen a circunstancias previsibles, como el disfrute de vacaciones. Sin embargo, en determinadas situaciones, excepcionales y sobrevenidas, como podría ser aquella en la que, con motivo de la ausencia de algún trabajador por incapacidad temporal, no se alcance el mínimo de plantilla presencial imprescindible para la prestación de servicio, puede resultar necesario notificar un cambio de turno o de descanso, con diez o 15 días de antelación. En algunos acuerdos está prevista la sustitución de trabajadores, por otros ya previamente designados a estos efectos, con 48 horas de preaviso.</p>



Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
	<b>Salud y seguridad laboral</b>	
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	100% Más información en <a href="#">6.1.3. Salud y seguridad en el trabajo</a> (p. 72).
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Ver <a href="#">tabla 12</a> en p. 74. Para ampliar información, consultar <a href="#">6.1.3. Salud y seguridad en el trabajo / Accidentabilidad Laboral</a> (p. 72).
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Metro de Madrid realiza diversas acciones en materia de prevención de enfermedades y promoción de la salud entre sus empleados. Más información en <a href="#">6.1.3. Salud y seguridad en el trabajo / Prevención de enfermedades y promoción de la salud</a> (p. 75). Ver desglose en <a href="#">tablas 13 y 14</a> (p. 75).
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	En la secretaría del Comité de Seguridad y Salud de Metro de Madrid, se tramitan los asuntos de salud y seguridad, cuyo seguimiento se trata con los delegados de prevención, en reuniones conjuntas con responsables de la dirección de la empresa. En 2011 se trataron 306 y 345 durante el 2010. Más información en <a href="#">6.1.3. Salud y seguridad en el trabajo / Prevención de enfermedades y promoción de la salud</a> (p. 76).
	<b>Formación y evaluación</b>	
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	En 2010: 34,2 horas/empleado En 2011: 25,3 horas/empleado Ver desglose en <a href="#">tabla 16</a> . Más información en <a href="#">6.1.4. Formación y educación</a> (p. 80).



Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
<b>LA11</b>	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	En 2011, Metro de Madrid impartió 19.372 horas de formación en habilidades de gestión, habilidades directivas y habilidades sociales. En el año 2010 fueron 17.561 horas. Más información en <a href="#">6.1.4. Formación y educación</a> (p. 81). Ver desglose en <a href="#">tabla 17</a> .
<b>LA12</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Contribución Individual a Resultados para el colectivo de mandos intermedios, técnicos no titulados, directivos y técnicos: 19,8%. Evaluación de competencias para directivos: 2.1%. Más información en <a href="#">6.1.4. Formación y educación</a> (p. 82).
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
<b>LA13</b>	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	En 2011, la plantilla estaba compuesta por el 76% de hombres, y el 24% de mujeres. El Consejo de Dirección tenía la siguiente distribución: 83% hombres y 17% mujeres. Más información en <a href="#">6.1.5. Diversidad e Igualdad de oportunidades</a> (p. 84). Ver desglose en <a href="#">gráficos 2 y 3</a> (p. 84)
<b>LA14</b>	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	El convenio 2009-2012 establece el salario base por categoría profesional, sin distinción de sexo, no existiendo, por tanto, discriminación entre mujeres y hombres. Más información en <a href="#">6.1.5. Diversidad e Igualdad de oportunidades</a> (p. 85).



Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
	<b>Indicadores de desempeño de responsabilidad sobre productos</b>	
<b>EG.PR</b>	ENFOQUE DE GESTIÓN	Ver pág. <a href="#">87</a> , <a href="#">89-97</a> , <a href="#">102</a> , <a href="#">106</a> , <a href="#">107</a> .
	<b>Salud y seguridad del cliente</b>	
<b>PR1</b>	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	La seguridad y salud de los clientes es una prioridad en Metro de Madrid. En el servicio de transporte no se puede considerar este criterio de forma aislada respecto al conjunto de factores que se deben considerar en cada una de las acciones que desarrolla la empresa. Tampoco se establecen fases o hitos particulares de estudio, sino que se estima como algo continuo y plenamente presente en el que se aplican criterios generales y conceptos particulares a cada caso. Más información en <a href="#">6.2.1. Salud y seguridad del cliente</a> (p.89).
<b>PR2</b>	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	En los ejercicios 2010 y 2011 Metro de Madrid no tiene constancia de incidentes por incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos al impacto del servicio de transporte en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.
	<b>Etiquetado de productos y servicios</b>	
<b>PR3</b>	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	La información del servicio de Metro de Madrid requerida está recogida en el Reglamento de Viajeros del Ferrocarril Metropolitano de Madrid (Decreto 49/1987 de 8 de mayo, de la Comunidad de Madrid, modificado por los decretos 115/1993, 17/1999, 10/2003 y 57/2006). Más información en <a href="#">6.2.2. Información del servicio</a> (p. 99).





Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
<b>PR4</b>	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Las autoridades públicas no impusieron a Metro de Madrid ninguna sanción -monetaria o no monetaria- por incumplimiento de la normativa reguladora de la información que debe darse a los usuarios de la red de Metro a lo largo de 2010 y 2011, ni se ha declarado en este periodo que la empresa estuviera incurso en algún incumplimiento de esta normativa. Más información en <a href="#">6.2.2. Información del servicio / Cumplimiento de la normativa</a> (p. 100).
<b>PR5</b>	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Para conocer la satisfacción del cliente se realizan dos tipos de estudios dos veces al año: el estudio de percepción del servicio y el estudio sobre la percepción de la imagen. Más información en <a href="#">6.2.2. Información del servicio / Satisfacción del cliente</a> (pp. 102, 105).
<b>Comunicaciones de Marketing</b>		
<b>PR6</b>	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Metro de Madrid vela para que toda la publicidad que puede verse en la red de Metro y que las acciones publicitarias desarrolladas por la compañía cumplan estrictamente las normas estatales, autonómicas y municipales relativas a publicidad. Más información en <a href="#">6.2.3. Comunicaciones de Marketing / Cumplimiento normativo</a> (p. 105).
<b>PR7</b>	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	En los ejercicios 2010 y 2011 Metro de Madrid no tiene constancia de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.
<b>Privacidad del cliente</b>		
<b>PR8</b>	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	En los ejercicios 2010 y 2011 la empresa no tiene constancia de incumplimientos en esta materia procedentes de organismos administrativos. Más información en <a href="#">6.2.4. Privacidad del cliente / Privacidad de los datos personales</a> (p. 108).



Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
<b>PR9</b>	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	En los ejercicios 2010 y 2011 no hay constancia de que se hayan impuesto multas a Metro de Madrid por incumplimiento de la normativa reguladora de su sector específico de actividad -el transporte ferroviario de viajeros-.
<b>Indicadores del desempeño de sociedad</b>		
<b>EG.SO</b>	ENFOQUE DE GESTIÓN	Ver pág. <a href="#">109</a> , <a href="#">112</a> , <a href="#">115</a> , <a href="#">116</a> .
<b>Comunidad</b>		
<b>SO1</b>	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Metro de Madrid evalúa los impactos de sus operaciones en la comunidad en la que opera con varias herramientas. Más información en <a href="#">6.3.1. Ante la comunidad en la que opera</a> (p. 110).
<b>Corrupción</b>		
<b>SO2</b>	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	La Auditoría Interna de Metro de Madrid realiza anualmente una quincena de auditorías según lo previsto en el Plan Anual de Auditoría que aprueba el Consejo de Dirección a principios de cada año. Más información en <a href="#">6.3.2. Mecanismos para prevenir la corrupción /Contratación y compras</a> (p. 113).
<b>SO3</b>	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	Todos los auditores de Metro de Madrid reciben cursos que proporcionan formación para identificar y mitigar posibles riesgos asociados a los principales procesos de la compañía. Más información en <a href="#">6.3.2. Mecanismos para prevenir la corrupción /Contratación y compras</a> (p. 113).



Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
<b>S04</b>	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	En el año 2010, no se ha registrado ningún tipo de incidente de corrupción por lo que no ha sido necesaria la puesta en marcha de ningún tipo de medida adicional. Más información en <b>6.3.2. Mecanismos para prevenir la corrupción</b> (p. 114).
	<b>Política Pública</b>	
<b>S05</b>	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Metro de Madrid, por la propia actividad que desempeña y como eje vertebrador del transporte público en la Comunidad de Madrid, es un instrumento de gran relevancia en la sociedad de la región, no obstante, no participa en el desarrollo de las políticas públicas ni en actividades de lobbying.
<b>S06</b>	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Metro de Madrid no realiza ningún tipo de aportación a partidos ni a instituciones relacionadas con el marco político.
	<b>Comportamiento de competencia desleal</b>	
<b>S07</b>	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Metro de Madrid no tiene constancia de que durante el año 2010 se hayan iniciado acciones contra la compañía por causas relacionadas con prácticas monopolísticas. Más información en <b>6.3.2. Mecanismos para prevenir la corrupción / Nuevo manual de contratación</b> (p. 115).
	<b>Cumplimiento normativo</b>	
<b>S08</b>	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	El valor monetario de sanciones y multas provenientes de resoluciones remitidas a la compañía por las autoridades en el seno de los procedimientos administrativos y judiciales (con excepción de aquellas por incumplimiento medioambiental que se informan en el apartado <b>EN28</b> es de 12.467 euros en 2011, correspondientes a siete pagos, y 39.182 euros en 2010, correspondientes a otros siete pagos. Más información en <b>6.3.2. Mecanismos para prevenir la corrupción / Cumplimiento normativo</b> (p. 116).



Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
	<b>Indicadores del desempeño de derechos humanos</b>	
<b>EG.HR</b>	ENFOQUE DE GESTIÓN	Ver pág. <a href="#">118-121</a> .
	<b>Prácticas de inversión y abastecimiento</b>	
<b>HR1</b>	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	En cuanto a las prácticas de inversión y abastecimiento, Metro de Madrid no dispone de acuerdos de inversión en los que se incluyan cláusulas sobre derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. Igualmente, ninguno de los contratos realizados en el periodo cubierto por la memoria incluye cláusulas de derechos humanos.
<b>HR2</b>	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Metro de Madrid realiza a sus proveedores, a través de la plataforma proTRANS, un cuestionario sobre ciertos aspectos de la RSC. En 2010, el 56,49% de los proveedores fueron analizados, y en 2011, el porcentaje ascendió a 47,29%. Más información en <a href="#">6.4.4. Respeto a los derechos humanos por parte de las empresas contratadas por Metro de Madrid</a> (p. 122).
<b>HR3</b>	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de los empleados formados.	2010: Total horas: 9.877,75 (12,2% de empleados) 2011: Total horas: 10.205,5 (12,7% de empleados) Más información en <a href="#">6.4.2. Respeto a los derechos de los clientes y de la sociedad</a> (p. 119). Ver <a href="#">tabla 21</a> .
	<b>No discriminación</b>	
<b>HR4</b>	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No se ha tenido conocimiento de ningún incidente entre empleados. Respecto a los clientes se recibieron 53 quejas. Más información en <a href="#">6.4.3. Política de "no discriminación"</a> (p. 121).



## Contenido

## Descripción

## Respuesta / Página en Memoria de RSC

### Libertad de asociación y convenios colectivos

HR5

Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

En Metro de Madrid no existen riesgos para el derecho a la libertad de asociación de trabajadores en la empresa ni de acogerse al convenio colectivo. Como se ha descrito anteriormente, la libertad de afiliación de los empleados a los sindicatos está garantizada. Los trabajadores tienen libertad de afiliación a cualquiera de los sindicatos de la empresa. Como dato de interés, el nivel de afiliación entre los empleados es del 68%.

### Trabajo infantil

HR6

Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

Respecto a posibles casos de explotación o trabajo infantil, no existe riesgo para la compañía pues en los procedimientos de acceso a la empresa, se comprueba que los empleados tienen una edad mínima de 18 años.

Metro de Madrid no realiza ninguna actividad que conlleve un riesgo potencial de explotación infantil. Mediante el convenio colectivo vigente (2009-2012) y los procedimientos de contratación de personal, la compañía garantiza que se respetan las condiciones legales de incorporación, cumpliendo con la edad mínima establecida.

En cuanto a las empresas contratadas, a aquellas que están registradas en la plataforma proTRANS se les pregunta sobre la prevención de la explotación infantil, aunque no se les somete a un análisis más exhaustivo en esta materia.

### Trabajos forzados

HR7

Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

Metro de Madrid presta servicio en la Comunidad de Madrid, por lo que con el cumplimiento de la legislación vigente, la normativa laboral interna y los mecanismos de supervisión de los sindicatos garantizan un entorno laboral seguro, eliminando cualquier riesgo de trabajo forzado. Metro de Madrid no realiza ninguna operación con sus empleados que tenga riesgo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido.

En cuanto a las empresas contratadas, a aquellas que están registradas en la plataforma proTRANS se les pregunta sobre la prevención de trabajos forzados, aunque no se les somete a un análisis más exhaustivo en esta materia.





Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
	<b>Prácticas de seguridad</b>	
<b>HR8</b>	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Dato: 62,65% Más información en <b>6.4.2. Respeto a los derechos de los clientes y de la sociedad</b> (p. 120).
	<b>Derechos de los indígenas</b>	
<b>HR9</b>	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Las actividades de Metro de Madrid no impactan en los derechos de los indígenas.

## DIMENSIÓN ECONÓMICA

Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
<b>EG.EC</b>	ENFOQUE DE GESTIÓN	Ver pp. <b>128, 132-134, 137, 138, 140.</b>
	<b>Desempeño Económico</b>	
<b>EC1</b>	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Consultar <b>tabla 22</b> en p. 126. Más información en el capítulo <b>7. Dimensión económica</b> (p. 125).



Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
<b>EC2</b>	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	El cambio climático apenas afectará a la actividad de Metro de Madrid. Sin embargo, sí representa una oportunidad para la empresa, por ser el Metro el medio de transporte masivo de personas que menos emisiones genera. Más información en <b>7.1.6. Influencia del cambio climático</b> (pp. 148-149).
<b>EC3</b>	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	En cuanto a los programas de beneficios sociales, Metro de Madrid no proporciona planes de pensiones a sus empleados, pero sí pone a su disposición otros tipos de beneficios sociales y medidas de conciliación. Consultar <b>tabla 23</b> en p. 127. Más información en <b>7. Dimensión económica</b> (p. 125).
<b>EC4</b>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	En 2010: 3.721.797 € En 2011: 4.406.444 € Más información en <b>7.1.2. Ayudas financieras</b> (p. 130). Ver desglose en <b>tablas 25 y 26</b> (pp. 130, 131). En cuanto a la participación de las administraciones públicas en el accionariado de la compañía ver información en <b>2.1.2. Una empresa moderna e innovadora / Cambios en el accionariado</b> (p. 21).
<b>Presencia en el mercado</b>		
<b>EC5</b>	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	En 2010: 260,18% En 2011: 288,68% Consultar <b>tabla 28</b> . Más información en <b>7.2.1. Presencia en la sociedad</b> (p. 137).
<b>EC6</b>	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	La legislación aplicable a la contratación de las obras, servicios y suministros necesarios para el correcto desarrollo de la actividad que presta Metro de Madrid, establece que los principios de publicidad, concurrencia, transparencia y no discriminación han de aplicarse a todos los procesos de contratación. Esta circunstancia impide establecer políticas o prácticas que fomenten la contratación a proveedores locales. Más información en <b>7.2.2. Presencia empresarial</b> (p. 138).
<b>EC7</b>	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	La contratación laboral es fundamentalmente local en la Comunidad de Madrid, que es donde la empresa desarrolla su actividad principal. Todos los altos directivos de la empresa proceden de España. Consultar <b>tabla 27</b> . Más información en <b>7.2.1. Presencia en la sociedad</b> (p. 137).



Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
<b>Impactos Económicos Indirectos</b>		
<b>EC8</b>	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	2010: 190.498.443 2011: 66.132.168 Consultar <a href="#">tabla 29</a> (p. 141). Más información en <a href="#">7.3.1. Inversiones para el beneficio público</a> (p. 140) y en <a href="#">7.3.2. Acciones solidarias</a> (p. 144).
<b>EC9</b>	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Consultar la información sobre este indicador en <a href="#">7.3.3. Cobertura de la red de Metro de Madrid</a> y <a href="#">7.3.4. Ahorro de costes externos</a> (p. 147).

## DIMENSIÓN AMBIENTAL

Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
<b>EG.EN</b>	ENFOQUE DE GESTIÓN	Ver pág. <a href="#">150</a> , <a href="#">151</a> , <a href="#">156</a> , <a href="#">158</a> , <a href="#">161</a> , <a href="#">162</a> .
<b>Materiales</b>		
<b>EN1</b>	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Metro de Madrid presta un servicio de transporte de viajeros y no fabrica ningún producto. Por lo tanto, su consumo de materiales no es significativo.
<b>EN2</b>	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Metro de Madrid presta un servicio de transporte de viajeros y no fabrica ningún producto. Por lo tanto, su consumo de materiales no es significativo.



Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
<b>Energía</b>		
<b>EN3</b>	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	En 2010: 122.080 GJ En 2011: 102.074 GJ Ver desglose en <a href="#">tabla 30</a> en p. 152. Para más información, ver <a href="#">8.1. Energía</a> (p. 151).
<b>EN4</b>	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	En 2010, 2.726.608 GJ En 2011, 2.747.880 GJ Ver desglose en <a href="#">tabla 31</a> en p. 153. Para más información, ver <a href="#">8.1. Energía</a> (p. 151).
<b>EN5</b>	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Ahorro potencial: 115.200 GJ/año Para más información, consultar <a href="#">8.1. Energía / Medidas de ahorro energético</a> (p. 154).
<b>EN6</b>	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Durante el periodo cubierto por la memoria se implantaron las siguientes medidas: instalación de dispositivos de ahorro de agua en grifos, duchas y cisternas; reducción del consumo energético asociado a estaciones y túneles; corte de iluminación de trenes estacionados, y corte de tensión al suministro redundante de servicios auxiliares en estaciones. Para más información ver <a href="#">8.1. Energía / Medidas de ahorro energético</a> (p. 154).
<b>EN7</b>	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Ver resumen de medidas de eficiencia energética evaluadas por Metro de Madrid y su grado de desarrollo en p. 155. Consultar, además, <a href="#">8.1. Energía / Medidas de ahorro energético</a> (p. 155).
<b>EN8</b>	Captación total de agua por fuentes.	En 2010, 367.575 m³. En 2011, 344.892 m³. Más información en <a href="#">8.2. Agua</a> (p. 156).



Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
<b>EN9</b>	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Ver toda la información sobre este indicador en <a href="#">8.2. Agua</a> (p. 157).
<b>EN10</b>	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	En 2010, se reutilizaron 25.030 m <sup>3</sup> Además, puede consultar <a href="#">8.2. Agua</a> (p. 157).
	<b>Biodiversidad</b>	
<b>EN11</b>	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Dentro del servicio que presta Metro de Madrid, tres kilómetros de la línea 9, entre las estaciones de Rivas Vaciamadrid y La Poveda, discurren dentro del Parque Regional del Sureste (espacio catalogado como Espacio Natural Protegido y de una superficie superior a 340 km <sup>2</sup> ).
<b>EN12</b>	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Los impactos más significativos que pueden generarse debido al paso de la línea 9 a lo largo de tres kilómetros por el Parque Regional del Sureste serían la emisión de ruidos al ambiente exterior y la contaminación lumínica.
<b>EN13</b>	Hábitats protegidos o restaurados.	Metro de Madrid no ha realizado restauración de ningún hábitat en el periodo comprendido por esta memoria.
<b>EN14</b>	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	El impacto de la compañía en la biodiversidad no es muy significativo por ser subterránea la mayoría de la red. No existe una estrategia para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.





## Contenido

## Descripción

### EN15

Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.

## Respuesta / Página en Memoria de RSC

Este parque regional, potencialmente afectado por el paso de Metro de Madrid, contiene las siguientes especies en peligro de extinción según listados nacionales y según la Lista Roja de la Unión Internacional de la Conservación de la Naturaleza (IUCN):

	LISTADO NACIONAL	IUCN
PELIGRO CRÍTICO	0	0
EN PELIGRO DE EXTINCIÓN	8	0
VULNERABLES	20	4
CASI AMENAZADA	0	4
PREOCUPACIÓN MENOR	0	12

## Emisiones, vertidos y residuos

### EN16

Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

En 2010: 165.332,63 Ton eq CO<sub>2</sub>. En 2011: 209.410,57 Ton eq CO<sub>2</sub>.  
 Metro de Madrid calcula, desde el año 2010, su huella de carbono corporativo. Toda la información en [8.3.1. Cálculo de la huella de carbono](#) (p. 159). Ver desglose en [tabla 34](#) (p. 159).

### EN17

Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.

En 2010: 21.473,39 Ton eq CO<sub>2</sub>. En 2011: 17.008,51 Ton eq CO<sub>2</sub>.  
 Ver información en la [tabla 35](#) de la p. 160. Consultar también [8.3.1. Cálculo de la Huella de Carbono](#) (p. 160).

### EN18

Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.

Las medidas de eficiencia energética en estudio durante 2010 y 2011 tienen asociado un ahorro energético potencial y teórico superior a 32 GWh/año (115.200 GJ/año). No consumir esa energía supone dejar de emitir una determinada cantidad de CO<sub>2</sub>eq, cantidad que aproximadamente sería superior a las 8.400 ton CO<sub>2</sub>eq.



## Contenido

## Descripción

## Respuesta / Página en Memoria de RSC

### EN19

Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.

Respecto a sustancias destructoras de la capa de ozono, desde diciembre de 2005 no se realizan mediciones de Carbono Orgánico Total (COT). Desde el punto de vista de incidencia ambiental, y fuera del proceso productivo, en 2010 ocurrieron dos fugas, de 4kg cada una, de gas refrigerante R22 (Monoclorodifluorometano (CHF<sub>2</sub>Cl)) cuyo potencial de destrucción del ozono es 0,055. En 2011 no se produjeron fugas de gases refrigerantes con potenciales de destrucción del ozono.

### EN20

NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.

A partir del total de la energía eléctrica consumida y de los factores de emisión de gases contaminantes publicados por Unión Fenosa, Iberdrola e Hidrocantábrica, los datos de NOx y SOx son:

**TABLA 38. NOX Y SOX AL AIRE**

	2008	2009	2010	2011
NOX (TON)	387,04	183,62	253	447,1
SO2 (TON)	336,03	111,22	203,8	304

### EN21

Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.

Todas las aguas residuales son vertidas a la red de alcantarillado, siendo depuradas únicamente las que provienen de los talleres centrales en el depósito de Canillejas. No es posible medir las aguas residuales vertidas con los dispositivos que dispone Metro de Madrid en la actualidad.

### EN22

Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.

En 2010, se generaron 1.467,68 Ton.  
 En 2011, se generaron 1.719,04 Ton.  
 Más información en **8.3.2. Gestión de residuos** (p. 161). Ver desglose en **tabla 36** (p. 161).

### EN23

Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

Durante 2010 y 2011 no se ha producido ningún derrame accidental significativo.



## Contenido

## Descripción

## Respuesta / Página en Memoria de RSC

### EN24

Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.

Todos los residuos generados por la actividad de la compañía, son transportados y gestionados por agentes autorizados.

En 2010, no se transportó, ni importó, ni exportó ni trató ningún residuo en el extranjero. En 2011 se transportó un transformador con policlorobifenilo (PCBs) (residuo incluido en el anexo I del Convenio de Basilea). El residuo fue trasladado por un transportista autorizado a EMGRISA CTRI EXTREMADURA (Badajoz) y posteriormente a la planta de tratamiento de BEFESA GESTIÓN PCB localizada en Cartagena (Murcia). Una vez descontaminado el equipo, los PCBs fueron trasladados a Francia para su gestión. El equipo pesaba 18,588 toneladas, lo que representa aproximadamente un 1% de los residuos gestionados durante ese año.

### EN25

Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.

El agua sale de las instalaciones de Metro de Madrid con unos parámetros inferiores a los que permite la Ley 10/1993 y el Real Decreto 57/2005, sobre Vertidos Líquidos Industriales al Sistema Integral de Saneamiento y pasa a formar parte de la red de aguas residuales de la ciudad de Madrid, no afectando directamente a ningún recurso hídrico natural. Existen analíticas de vertidos de todos los depósitos en el departamento de Limpieza y Medio Ambiente.

## Productos y servicios

### EN26

Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.

Metro de Madrid fomentó la implantación de planes de ahorro de recursos durante 2010 y 2011. De este modo, se implantaron medidas de eficiencia energética y planes para el ahorro de recursos naturales. Ver **8.3.3. Medidas de eficiencia y ahorro** (p. 162) para más información.

### EN27

Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.

Metro de Madrid no vende ningún producto.



## Contenido

## Descripción

## Respuesta / Página en Memoria de RSC

### Cumplimiento normativo

#### EN28

Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

Mediante el Sistema de Gestión Ambiental, se facilita el cumplimiento legal en materia medioambiental, pues recoge los requisitos legales que aplican a la compañía. En el periodo cubierto, no hay constancia de ninguna sanción monetaria en materia medioambiental. No obstante, en 2010 y 2011, hubo seis y cinco sanciones no monetarias respectivamente, referidas a medidas correctoras por emisión de ruidos y vibraciones, según la entrada a los archivos de la asesoría jurídica de la compañía. Por último, también se recibió una resolución de la Dirección General de Medio Ambiente que solicitaba a la compañía la retirada de un depósito enterrado de gasóleo C.

### Transporte

#### EN29

Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.

Metro de Madrid no transporta productos. Respecto a las emisiones por transporte de personal, se muestran en la siguiente tabla:

**TABLA 39. EMISIONES POR TRANSPORTE DE PERSONAL**

		2010	"EMISIONES 2010 RECALCULADAS"	2011
<b>FLOTA DE VEHÍCULOS</b>		537,53	537,53	550,12
<b>DESPLAZAMIENTO DE NEGOCIOS:</b>	AVIÓN Y TREN	194,16	194,16	114,40
	TAXIS	22,76	22,76	19,54
	VEHÍCULOS PRIVADOS	106,40	106,40	94,84
<b>DESPLAZAMIENTOS IN-ITINERE</b>	DESPLAZAMIENTOS HOGAR-TRABAJO	7.423,13	7.423,13	7.822,48
	AUTOBUSES INTERNOS EN RUTA	424,45	1.042,87	710,66
<b>TOTAL EMISIONES (TON CO<sub>2</sub> EQ)</b>		<b>8.708,43</b>	<b>9.326,85</b>	<b>9.312,04</b>



Contenido	Descripción	Respuesta / Página en Memoria de RSC
<b>General</b>		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Gastos: 2010: 884.371 € 2011: 824.624,16 € Inversión: 2010: 55.734 € 2011: 24.746,6 € Ver información en <a href="#">tabla 37</a> en la p. 163.





[responsabilidad.corporativa@metromadrid.es](mailto:responsabilidad.corporativa@metromadrid.es)