M E M O R I A 2012

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Metro

índice

1 CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO DE METRO DE MADRID p.3

2 NOSOTROS p.8

3 NUESTRAS CIFRAS p.22

4 NUESTROS LOGROS Y RETOS p.25

5 NUESTRO COMPROMISO p.39

6 DESEMPEÑO SOCIAL p.59

7 DESEMPEÑO ECONÓMICO p.104

8 DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL p.121

9 VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA p.134

10 RESUMEN DE CONTENIDOS E INDICADORES GRI p.137

1

CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO DE METRO DE MADRID

Ignacio González Velayos
Consejero delegado de Metro de Madrid

El compromiso con el desarrollo social y económico y el respeto al medio ambiente forman parte de la propia esencia de Metro de Madrid que, como empresa pública, tiene una especial vinculación con la sociedad en la que opera.

Por eso, desde hace ya siete años, Metro de Madrid comparte, a través de la publicación de su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), los proyectos, iniciativas y actuaciones corporativas orientadas a cumplir los compromisos adquiridos con sus grupos de interés y con la sociedad en su conjunto.

Como consejero delegado de Metro de Madrid, me es grato presentar la quinta Memoria de RSC, correspondiente al año 2012, con la que volvemos a confirmar nuestra apuesta por la transparencia en el marco de la responsabilidad empresarial, haciendo balance de los 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.

Durante el periodo que cubre esta memoria, que a partir de ahora tendrá carácter anual, Metro de Madrid ha seguido trabajando con el objetivo de avanzar en la gestión sostenible, sin olvidar la situación de crisis generalizada que se ha reflejado de forma importante en la bajada de la demanda del servicio, como consecuencia de la menor actividad económica y del descenso de la población ocupada, afectando tanto a los viajes por motivo de trabajo como a los que se hacen por ocio y compras.

Por ello, no puedo dejar de destacar el desfavorable entorno económico y financiero en el que ha transcurrido el periodo cubierto por este informe de sostenibilidad, que resume un año marcado por la grave situación económica y las dificultades actuales de financiación, que han impuesto la necesidad de redu-

cir las subvenciones por parte de nuestro accionista único, la Comunidad de Madrid, lo que ha marcado la estrategia de Metro de Madrid.

Por este motivo, se ha realizado un importante esfuerzo para garantizar la viabilidad económica implantando planes de eficiencia y de ahorro dirigidos a optimizar los costes, para hacerla menos dependiente de las subvenciones.

A lo largo de 2012, Metro de Madrid ha desarrollado un Plan Estratégico para el periodo 2012-2015 que incluye actuaciones dirigidas a lograr ahorros e incrementar los ingresos y que se resume en tres líneas estratégicas -mejora de la eficiencia interna, ajuste de la oferta manteniendo la calidad y optimización de la demanda y los ingresos por viajes- y tiene como resultado un Plan de Optimización que persigue mejorar la situación financiera de Metro de Madrid reduciendo su dependencia de las administraciones.

El objetivo final es potenciar la eficiencia en el gasto público con un paquete de medidas destinadas a reducir los gastos en todas las partidas posibles con la menor repercusión para los viajeros, además de ser más productivo en la búsqueda de nuevas vías de ingresos.

Así, Metro de Madrid ha llegado a acuerdos para realizar asesoramientos a diferentes ciudades para el diseño, construcción y explotación de sus suburbanos; ha puesto en marcha iniciativas orientadas a crear nuevos ingresos o ahorros gracias a la explotación comercial de instalaciones, al plan patrimonial, al de mantenimiento, a la implantación del plan de ahorro energético, los nuevos procedimientos de contratación, así como a la reducción de gastos no esenciales. No en vano, Metro de Madrid, como

«Metro de Madrid ha desarrollado un plan estratégico para el período 2012-2015 que incluye actuaciones dirigidas a lograr ahorros e incrementar los ingresos»

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, y así lo ha seguido haciendo durante este periodo.

Metro de Madrid sigue siendo una de las mayores empresas empleadoras de la Comunidad de Madrid con cerca de 7.700 empleados, a los que, además de acciones concretas en materia de igualdad y diversidad, Metro de Madrid les sigue ofreciendo los mejores y más modernos medios técnicos para desarrollar sus tareas y les dota de las mejores condiciones laborales, sin olvidar una formación adecuada y continua para ser capaces de contribuir a la prestación de un servicio de calidad.

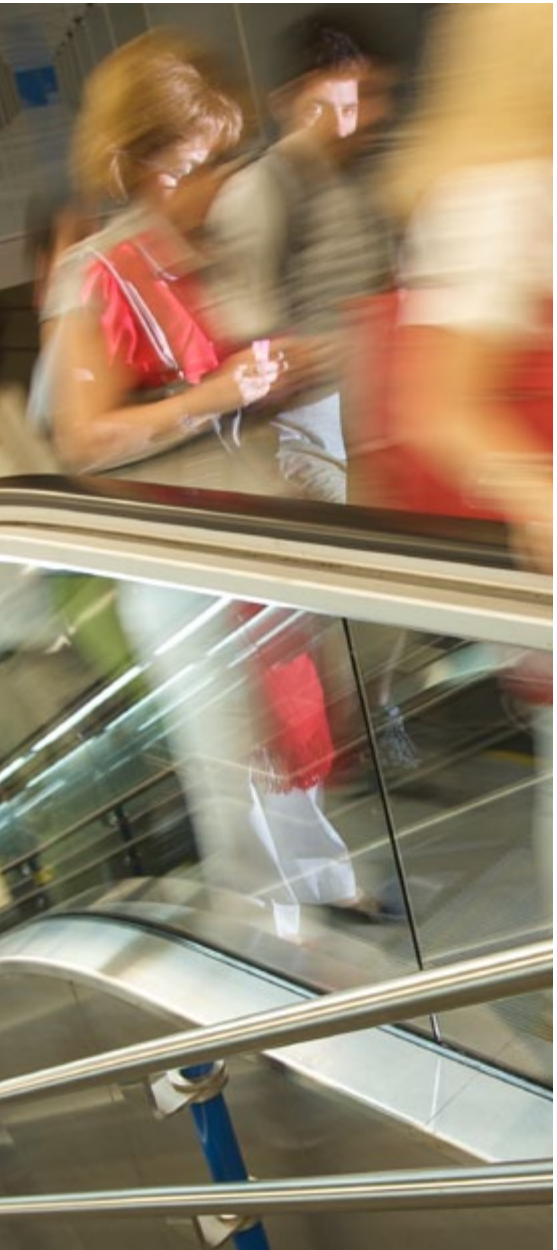
En lo referente a la gestión de nuestra acción social, el año 2012 ha sido especialmente bueno a pesar del desfavorable escenario económico. Quizá por ello, Metro ha centrado sus esfuerzos en paliar, en la medida de lo posible, las necesidades de las personas en riesgo de exclusión social de la Comunidad de Madrid, como menores y familias con escasos recursos.

Nuestro 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, somos conscientes de que es imposible desarrollar nuestra actividad de espaldas al entorno social y más en una situación como la que estamos viviendo. Por ello, en colaboración con organizaciones, entidades y asociaciones referentes en la materia, diseñamos y ejecutamos proyectos orientados a mejorar la sociedad en la que operamos, prestando especial atención a las personas con más necesidades. Estos proyectos se enmarcan en la Línea Social de Metro de Madrid, que ha experimentado su impulso definitivo a lo largo del periodo que cubre esta memoria.

Hemos llevado a cabo alrededor de 60 acciones de carácter social, de las que se han beneficiado más de 50 entidades y organizaciones sin ánimo de lucro. Estas acciones, que no han supuesto ningún coste para Metro de Madrid, han permitido una inversión social equivalente y, por lo tanto, una contribución a la sociedad superior a los 2 millones de euros.

En cuanto a las acciones llevadas a cabo para mitigar los impactos ambientales negativos de nuestra actividad, Metro ha seguido desarrollando su Plan de Gestión Sostenible del Agua 2010-2013 y ha ejecutado medidas orientadas a optimizar el uso de la energía, principal consumo de la compañía.

«Metro ha realizado 60 acciones de carácter social, lo que supone una contribución social superior a los dos millones de euros»



Asimismo, se han desarrollado programas orientados a reducir el consumo de 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 online. Hemos vuelto a calcular nuestra Huella de Carbono corporativa, para cuantificar la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), medidas en emisiones de CO_2 equivalente, generadas directa o indirectamente por nuestra actividad y cuyos resultados, recogidos en esta memoria, nos permitirán tomar medidas para reducir nuestras emisiones.

Metro de Madrid afronta con seguridad los retos futuros con el objetivo de continuar creciendo en la traza ya iniciada de mejora del servicio, tomando como impulso la experiencia obtenida durante el pasado año que nos permitirá 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 modelo de gestión cada vez más sostenible.

En los próximos años, Metro deberá enfrentarse a nuevos retos entre los que destaca la necesidad de potenciar la utilización de este modo de transporte sostenible, manteniendo una estrategia basada en criterios de cohesión social y territorial y de sostenibilidad económica.

Ignacio González Velayos
Consejero delegado de Metro de Madrid

«En los próximos años, Metro deberá enfrentarse a nuevos retos entre los que destaca potenciar la utilización de este modo de transporte sostenible»

volver al índice

2

NOSOTROS

Metro de Madrid es una empresa de transporte ferroviario metropolitano dedicada al transporte colectivo de viajeros. Entre las principales funciones de Metro de Madrid 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.

La principal actividad de Metro de Madrid es ofrecer el servicio de movilidad en los doce municipios de la Comunidad de Madrid en los que opera , incluyendo la explotación de la red de Metro de Madrid, la gestión de Metros Ligeros de Madrid (ML1) y Transporte Ferroviario de Madrid (TFM).

2.1. LA ORGANIZACIÓN

Historia

Nació hace 93 años para facilitar la movilidad de los madrileños. Madrid contaba entonces con 600.000 habitantes. Hoy, Metro transporta diariamente cerca de dos millones de viajeros por sus 293 kilómetros de red y sus 300 estaciones, repartidas en 13 líneas más el Ramal entre las estaciones de Príncipe Pío y Ópera.

La primera línea de Metro 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 kilómetros de red, a 300 estaciones y 293 kilómetros, cifras que sitúan a Metro 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 de los metros de Nueva York, Londres y 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.

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 escaleras) seguida de lejos por el metro de Moscú y el de París.

Asimismo, es el primero en número de ascensores instalados en la red (519) seguido del metro de Nueva York y del de Londres, lo que convierte a Metro de Madrid en el transporte metropolitano más accesible del mundo.

La empresa Metro de Madrid aparece constituida en forma de Sociedad Anónima y consta

Metro de Madrid es hoy la red que mayor número de escaleras mecánicas tiene seguida de lejos por el metro de Moscú y el de París

Principales 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
2012	292	300	26	601 millones

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 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, empresas públicas y privadas y el Estado colaboran de manera estrecha.

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 trasporte 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 transmitió 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

Esquema institucional del sistema de transporte público.

los que el Ayuntamiento era 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) y se materializó en el año 2012, pasando a tener plenos efectos económicos y jurídicos desde el 1 de enero de 2012.

Estructura organizativa

Al finalizar el año 2012, los principales órganos de gobierno de la compañía son: Comité Ejecutivo, Consejo de Administración y Junta General de Accionistas de Metro de Madrid.

Sus funciones pueden resumirse del siguiente modo:

Comité Ejecutivo. Le corresponde conocer todos los aspectos 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. Se reúne semanalmente en convocatoria ordinaria y está compuesto por el consejero delegado, el secretario general y cuatro directores generales.

Comité ejecutivo de Metro de Madrid, S.A*

Consejero delegado	D. Ignacio GONZÁLEZ VELAYOS
Secretario general	D. Miguel NIETO MENOR
Director general de Recursos Humanos y Organización	D. Luis Fernando ARCE ARGOS
Director general de Explotación Ferroviaria	D. Carlos CUADRADO PAVÓN
Director general Económico Financiero	D. Francisco MARTÍNEZ DAVIS
Director general de Planificación Estratégica y Desarrollo Comercial	D. Tobías ZISIK

* Composición a 31 de diciembre de 2012.

El Comité Ejecutivo es el máximo órgano que aprueba la estrategia a seguir así como las acciones asociadas a la consecución de dicha estrategia de forma colegiada, si bien las acciones relacionadas con el desempeño ambiental recaen más directamente sobre la responsabilidad del director general de Explotación Ferroviaria como, por ejemplo, la implantación y seguimiento del Plan de Ahorro Energético. Por otro lado, todas aquellas acciones relacionadas con el desempeño social recaen de forma más directa sobre la responsabilidad del director general de Recursos Humanos y Organización y, sobre todo, aquellas que van dirigidas al colectivo de empleados.

Gran parte de los objetivos estratégicos ligados directamente con la mejora de la cuenta de resultados de la compañía, están incluidos en el Plan de Optimización 2012-2015. En este sentido, existe un modelo de gobierno del plan que establece un seguimiento y control de cada una de sus medidas de forma rigurosa y sistemática. El plan tiene un seguimiento por parte del Comité Ejecutivo que se materializa en reuniones mensuales, en las que participa el responsable de servicio de Planificación Estratégica. A dichas reuniones del Comité de Seguimiento del Plan de Optimización se suma periódicamente el consejero de Transportes de la Comunidad de Madrid que a su vez es el presidente de Metro.

Cada medida tiene un responsable de implantación que reporta al Servicio de Planificación Estratégica a través de una ficha donde se documenta tanto la información económica (ahorros previstos y reales para cada año del plan) como otras cuestiones tales como calendarios o riesgos. Cada ficha se revisa mensualmente y es presentada en el Comité de Seguimiento, donde cada director general reporta sobre su bloque de medidas y se toman las decisiones oportunas para garantizar la implantación y la realización de los ahorros previstos.

Para el control y seguimiento del resto de objetivos estratégicos, el Comité Ejecutivo hace seguimiento de forma trimestral a través del Cuadro de Mando Corporativo, tomando las decisiones oportunas para garantizar los resultados de la estrategia.

Consejo de Administración. Le 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 la actividad que ésta desarrolla; formula las cuentas anuales, el informe de gestión y la aplicación del resultado de cada ejercicio.

Junta de Accionistas. Este órgano está al frente de las materias que legal y estatutariamente le están reservadas, relacionadas con las facultades propias de los titulares de la sociedad. Entre ellas cabe citar 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.

Estructura operativa

A fecha 31 de diciembre de 2012, los diferentes departamentos de Metro de Madrid estaban distribuidos según el organigrama que figura a la derecha.

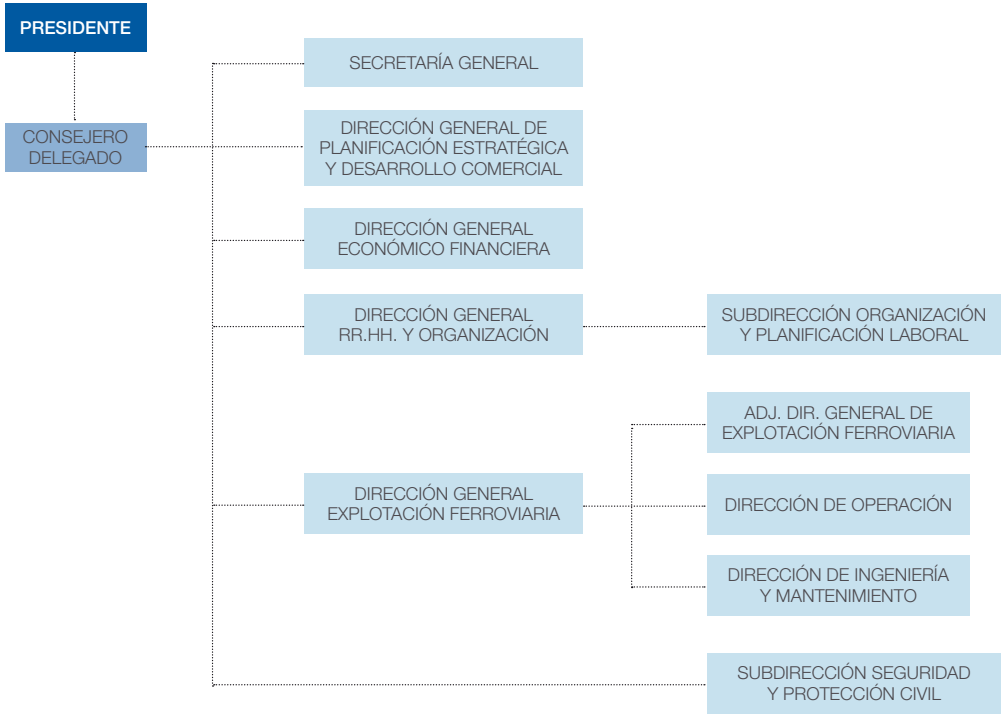
2.2. EL NEGOCIO

Empresa referente

Entre las principales funciones de Metro de Madrid 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. Más información sobre este aspecto en el capítulo "DESEMPEÑO ECONÓMICO".

Pero 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.

Organigrama de Metro de Madrid a 31/12/2012.



Desde Metro de Madrid se han abierto 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

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 once patentes activas, una en proceso de registro y tres en desarrollo, en su mayoría, de ámbito europeo. Entre ellas, destaca la catenaria rígida y sus complementos y 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 en 2012 son:

Marcas registradas 2012
La ruta de los Palacios de Madrid (Denominativa)
La ruta de los Palacios de Madrid (Mixta)

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

Líneas de negocio

Desde Metro de Madrid se han abierto 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.

Las líneas de negocio activas en la compañía durante 2012 se agrupan en tres grandes ejes:

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

Los productos y servicios ofrecidos por la compañía a través de estas líneas de negocio se ofrecen a una amplia variedad de clientes: viajeros de Metro de Madrid, asociaciones, ONG's, administraciones públicas, administraciones de transporte y empresas privadas y públicas, como operadores de trasporte, constructoras, fabricantes de material móvil, empresas instaladoras, ingenierías, entidades financieras, etc.

Metro en el exterior

Gracias a los grandes planes de ampliación de la red y a la forma de ejecutar las obras, Metro de Madrid es una de las empresas referencia dentro del sector, donde también son valoradas 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 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.

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”.

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.

Actualmente, Metro de Madrid ofrece soluciones a lo largo de todas las fases de un proyecto ferroviario urbano. Así, los tres ejes de negocio principales son:

- **La consultoría ferroviaria:** que incluye 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:** 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.

Como retorno de esta actividad, Metro de Madrid reduce su dependencia financiera, recupera parte del capital invertido en los últimos años, enriquece el *know-how* propio, favorece el desarrollo profesional de sus empleados y aumenta su competitividad dentro del marco legal del actual mercado exterior. Además, se propician oportunidades para empresas nacionales y se impulsa el crecimiento económico de la región y del país.

La actividad principal de la compañía se desarrolla en la Comunidad de Madrid, si bien los proyectos de consultoría, gracias a los cuales Metro de Madrid obtuvo 20 millones de euros en 2012, 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)
- Argentina (Buenos Aires)
- Reino Unido (Londres)
- Túnez (Túnez)
- Jordania (Amman)
- China (Xian)
- Irlanda (Dublín)

Localización geográfica de los proyectos exteriores.

El ejemplo más característico es Santo Domingo, capital de República Dominicana, que ya cuenta con sus dos primeras líneas de metro con el mismo diseño y concepción que las madrileñas.

En el periodo que abarca la presente memoria se acometieron 14 proyectos (cuatro de ellos nuevos) de consultoría y asesoramiento. Los países donde la compañía ha desarrollado proyectos durante 2012 son:

- República Dominicana (Santo Domingo)
- Argentina (Buenos Aires)
- Chile (Santiago de Chile)
- Reino Unido (Londres)
- Ecuador (Quito)
- España (Madrid y Sevilla)

Durante el año 2012, se ha reforzado la línea de negocio relacionada con la publicidad en la red y la gestión del espacio Metro

Nuevas líneas de financiación

Con el objetivo de diversificar las fuentes de financiación de la compañía, desde hace varios años, y en especial durante el año 2012, se ha reforzado la línea de negocio relacionada con la publicidad en la red y la gestión del espacio Metro. Ver el capítulo "NUESTROS LOGROS Y RETOS".

Participación en otras empresas

Con el objetivo de facilitar la movilidad en la Comunidad de Madrid, dar un valor añadido a su servicio tradicional y ampliar su experiencia, Metro de Madrid 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 Chamartín, 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 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., colaboraciones que finalizaron en el año 2012, al igual que las tareas de operación y mantenimiento de determinadas instala-

ciones como contratista principal para el concesionario Operalia de la estación 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 Ecuador.

Últimas actuaciones

Metro de Madrid se encuentra inmerso en un proceso permanente de adaptación a la demanda –para satisfacer las necesidades de la comunidad en la que opera- y en un proceso de mejora continua de sus instalaciones y, por lo tanto, del servicio que presta a sus viajeros. Así, durante 2012, han sido varias las actuaciones llevadas a cabo:

- **Obras para la prolongación de la línea 9.** Durante 2012, la Comunidad de Madrid ha continuado los trabajos para la prolongación de la línea 9 a Mirasierra, la última ampliación de la red de Metro realizada hasta la fecha con la que se beneficiará a 50.000 vecinos de los barrios de Mirasierra y Arroyo del Fresno, y que se prevé que entre en servicio en 2015.
- **Implantación del Centro de Atención al Viajero (CAV) en la estación de Sol.** Los usuarios de Metro de Madrid cuentan desde junio de 2012 con una nueva oficina de atención situada en la estación de Sol que, con una imagen renovada, moderna e interactiva atiende de forma directa o a través de pantallas táctiles, a los más de 1.800.000 viajeros que pasan al mes por este punto estratégico de la red y que pueden obtener cualquier información y hacer cualquier consulta sobre todo tipo de aspectos relacionados con el suburbano.
- **Instalación de oficinas para la gestión de la Tarjeta Transporte Público.** Para facilitar la implantación de la nueva Tarjeta de Transporte Público, la Comunidad de Madrid, en colaboración con Metro de Madrid, instaló oficinas para su gestión en las estaciones de Nuevos Ministerios, Ciudad Universitaria, Avenida de América y Plaza de Castilla.
- **Nuevos espacios comerciales en las estaciones de Sol y Legazpi.** Durante 2012 finalizaron los trabajos de acondicionamiento de 16 locales comerciales en las estaciones de Sol (12) y Legazpi (4) que completan la oferta de espacios para el alquiler por parte de distintas empresas

Los usuarios de Metro de Madrid cuentan desde junio de 2012 con una nueva oficina de atención situada en la estación de Sol

que quieran establecer su negocio en la red de Metro, por la que cada día pasan cerca de dos millones de viajeros.

- **Cierre temporal de vestíbulos secundarios.** Debido a la bajada de la demanda, que se ha reducido un 12% desde el año 2008, Metro de Madrid se ha visto obligado a adaptar el número de trenes a las actuales circunstancias y, en el verano de 2012, clausuró de forma temporal algunos vestíbulos por escasa demanda. La empresa no descarta reabrir vestíbulos en el momento en el que aumente la demanda.
- **Mejoras en las instalaciones de Pueblo Nuevo, con la remodelación de los andenes de línea 7.** Dentro de la política de mejora constante de las infraestructuras con la que la Comunidad de Madrid persigue adaptar la red de transporte público a las necesidades de movilidad de los madrileños, durante 2012 se realizaron obras de mejora en la línea 7. Los trabajos supusieron la remodelación de los andenes, principalmente para evitar problemas de filtraciones y humedades en las paredes. Para ello, se utilizó un nuevo sistema de drenaje y saneamiento y se cambiaron las paredes. También se aprovechó para remodelar algunos cuartos técnicos, y retirar y sustituir el falso techo de uralita de la pasarela de conexión de andenes laterales, además de pulir el suelo.
- Durante el verano de 2012, coincidiendo con la bajada de la demanda, Metro de Madrid aprovechó para realizar **trabajos de mejora y renovación de vía en Metrosur.**

3

NUESTRAS CIFRAS

Datos generales 2012

Estaciones	300
Kilómetros de red	293
Líneas	13 y Ramal
Intercambiadores	26
Vestíbulos	351
Escaleras mecánicas	1.694
Ascensores	519
Pasillos rodantes y rampas	38
Número de viajeros (millones)	601,55

Principales datos económicos 2012

1. Número de empleados (plantilla media equivalente)	**6.936**
2. Ventas netas	**808.992.917**
Ingresos por transporte de viajeros	769.564.847
Ingresos por comisión venta títulos CRT	22.491.461
Ingresos de explotación TFM	9.780.648
Ingresos de explotación MLM	7.155.961
3. Ingresos netos	**935.737.045**
4. Capitalización total	
Deuda	520.025.662
A largo plazo	*428.877.431*
A corto plazo	*91.148.231*
Patrimonio neto	966.209.301
5. Activos totales	**2.014.272.944**
6. Cantidad de productos o servicios prestados	**193.777.237 c-km**

4

NUESTROS LOGROS Y RETOS

En este capítulo se encuentran recogidos el Plan de Optimización y el Plan Estratégico de Metro de Madrid, así como los objetivos de la compañía para el año 2013 y su grado de cumplimiento durante 2012.

A lo largo de 2012, Metro de Madrid ha desarrollado un Plan Estratégico para el periodo 2012-2015 que propone actuaciones que suponen la captura de ahorros e incremento de ingresos que reduzcan la dependencia de la subvención de la Comunidad de Madrid.

La situación de crisis generalizada se refleja de forma importante en la bajada de la demanda de servicio consecuencia de la menor actividad económica y del descenso de la población ocupada afectando tanto a los viajes por motivo de trabajo como a los que se hacen por ocio y compras.

Partiendo del análisis que tiene en cuenta, por un lado, la situación interna considerando las variables principales del negocio y, por otro, un análisis externo que permita una referencia con el entorno actual y su comparación con otros metros y empresas del sector, se desarrollan las siguientes líneas estratégicas:

1. Mejora de la eficiencia interna
2. Ajuste de la oferta manteniendo la calidad
3. Optimizar la demanda y los ingresos por viajes

Tanto la comparativa con otros metros (*benchmarking*) como el profundo análisis de eficiencia interna, identifican el potencial de mejora que podría alcanzarse mediante la implantación de ciertas iniciativas/palancas, aunque con un importante esfuerzo por parte de la empresa que tendrían como objetivo paliar la desfavorable situación económica del momento. Este conjunto de iniciativas han configurado un Plan de Optimización.

4.1. PLAN DE OPTIMIZACIÓN PARA METRO DE MADRID

El Plan de Optimización de Metro de Madrid 2012 -2015, liderado por el Comité Ejecutivo y coordinado desde el Servicio de Planificación Estratégica, tiene como objetivo mejorar la situación financiera de Metro de Madrid. Con ello se quiere potenciar la eficiencia en el gasto público con un paquete de medidas destinadas a reducir los gastos en todas las partidas posibles con la menor repercusión para los viajeros, además de ser más productivo en la búsqueda de nuevas vías de ingresos.

En esta búsqueda, Metro de Madrid ha llegado a acuerdos para realizar asesoramientos a diferentes ciudades para el diseño, construcción y explotación de sus suburbanos. Además, se han puesto en marcha iniciativas que permitirán nuevos ingresos o ahorros gracias a la explotación comercial de instalaciones, al Plan Patrimonial, al de Mantenimiento, a la implantación del Plan de Ahorro Energético, los nuevos procedimientos de contratación, así como a la reducción de gastos no esenciales. De forma no exhaustiva se enumeran a continuación algunas de las medidas más representativas de dicho plan.

Ingresos Comerciales

Esta iniciativa tiene por objetivo aumentar el peso de los ingresos no tarifarios en el total de los ingresos de Metro, fundamentalmente a partir de ingresos por servicios de consultoría a otros metros del mundo, por alquiler de espacios comerciales y por publicidad. Dada la distinta naturaleza de estas acciones se desarrollan planes de trabajo distintos.

- Ingresos de consultoría por servicios prestados a terceros aprovechando las capacidades y conocimientos en nuestro sector para que puedan revertir en la implantación de proyectos en otras empresas que necesitan de nuestro asesoramiento.
- Ingresos por espacios comerciales, tras identificar las oportunidades de un mejor aprovechamiento de los espacios que dispone Metro en su red (locales, aparcamientos, alquiler de otros inmuebles propiedad de Metro, etc).
- Ingresos por publicidad. Este plan se centra en aumentar los ingresos por publicidad, que básicamente supone mejorar ingresos procedentes de los contratos con gestores exclusivistas de espacios de publicidad; desarrollo de nuevas tecnologías y la rentabilidad esperada frente a

la inversión necesaria; una valoración y explotación del potencial de las iniciativas de *naming* ya iniciadas y realización de patrocinios y/o eventos en algunas estaciones emblemáticas.

Gastos Generales

Esta iniciativa se enfoca a reducir los gastos generales no directamente relacionados con la operativa y mantenimiento de Metro de Madrid. En estos gastos se han mejorado los criterios (haciéndolos más homogéneos) para la adquisición de materiales y servicios y también posibilidades de optimización de costes accesorios a la operación como, por ejemplo, la recogida de efectivo de las estaciones y reparto de mensajería y paquetería en la red y resto de dependencias. Asimismo se están optimizando los gastos de compras y alquileres, utilizando más frecuentemente la subasta como mecanismo para mejorar los procesos de contratación, eliminando patrocinios con coste para Metro de Madrid y reduciendo otros gastos.

Ajuste del nivel de servicio a la demanda

En el marco del Plan de Optimización, se han diseñado e implantado nuevas tablas de trenes adaptadas a la demanda de viajeros, tanto en verano como de invierno, con el objeto de realizar el ajuste del nivel de servicio a la demanda real de transporte minimizando el impacto percibido por el cliente. El ajuste se ha llevado a cabo, principalmente, en las horas valle.

Plan de Ahorro Energético

Dirigido a reducir el gasto de energía tanto de tracción como de no tracción. Para ello, se han puesto en marcha medidas de eficiencia que afectan no sólo al material móvil, sino también a las instalaciones y a la infraestructura.

Como medidas destacadas podemos mencionar las siguientes:

- optimización del modelo de propulsión del material móvil e implantación de marchas económicas en la conducción automática.
- optimización de la ventilación de los túneles.
- optimización de la climatización del material móvil.
- reducción de la tensión de salida en las subestaciones eléctricas.
- apagado del alumbrado nocturno de las estaciones.
- apagado nocturno de las escaleras mecánicas.
- eliminación de imanes para facilitar la regeneración de energía de un tren a otro.

Se están optimizando los gastos de compras y alquileres, utilizando más frecuentemente la subasta como mecanismo para mejorar los procesos de contratación, eliminando patrocinios con coste para Metro de Madrid y reduciendo otros gastos

- implantación gradual de alumbrado LED en toda la red y en el material móvil.
- desconexión de las subestaciones eléctricas en horas valle.

Durante 2012, la compañía ha hecho un importante esfuerzo en reducir gastos también en su actividad diaria. Esta tendencia en los próximos años irá unida a la internalización de servicios. En la actualidad, Metro tiene externalizados los siguientes servicios:

Externalización de servicios

Actividad	% en 2012
Seguridad (Vigilancia + Mantenimiento Servicio Centralizado de Cámaras)	100,00%
Limpieza de Material Móvil	100,00%
Limpieza de Estaciones y Dependencias	100,00%
Mantenimiento de Material Móvil	38,05%
Mantenimiento de Instalaciones	33,88%
Mantenimiento de Infraestructura de Obra Civil	40,70%

Por último, hay que mencionar que dentro del Modelo de Gestión de Riesgos Corporativos adoptado por Metro de Madrid se ha constituido de nuevo el Comité de Gestión de Riesgos con los representantes de cada una de las Direcciones Generales de la nueva estructura organizativa.

El coordinador del comité, perteneciente al Servicio de Planificación Estratégica, tiene como misión recibir, analizar y consolidar la información de riesgos preparada por los Grupos Gestores de Riesgos y de elaborar un Informe de Gestión de Riesgos para el Comité de Riesgos. Asimismo colabora con el comité en realizar el seguimiento de manera consolidada de los controles del riesgo, acciones mitigadoras del mismo y la implantación efectiva de los indicadores que alertan de la ocurrencia de un riesgo.

La gestión de riesgos corporativos es una herramienta de gestión básica para la Dirección que proporciona una mayor seguridad en el cumplimiento de los objetivos y en la consecución de los resultados. El Comité de Riesgos es un órgano ejecutivo y consultivo dependiente del Comité Ejecutivo, y que colabora con él en la ejecución de la Política de Control y Gestión de Riesgos de Metro de Madrid.

En 2010, Metro de Madrid finalizó la definición del modelo de gestión de riesgos vinculados, principalmente, a los procesos corporativos de la compañía, obteniéndose los siguientes pro-

La gestión de riesgos corporativos es una herramienta de gestión básica para la Dirección que proporciona una mayor seguridad en el cumplimiento de los objetivos y en la consecución de los resultados

ductos: 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.

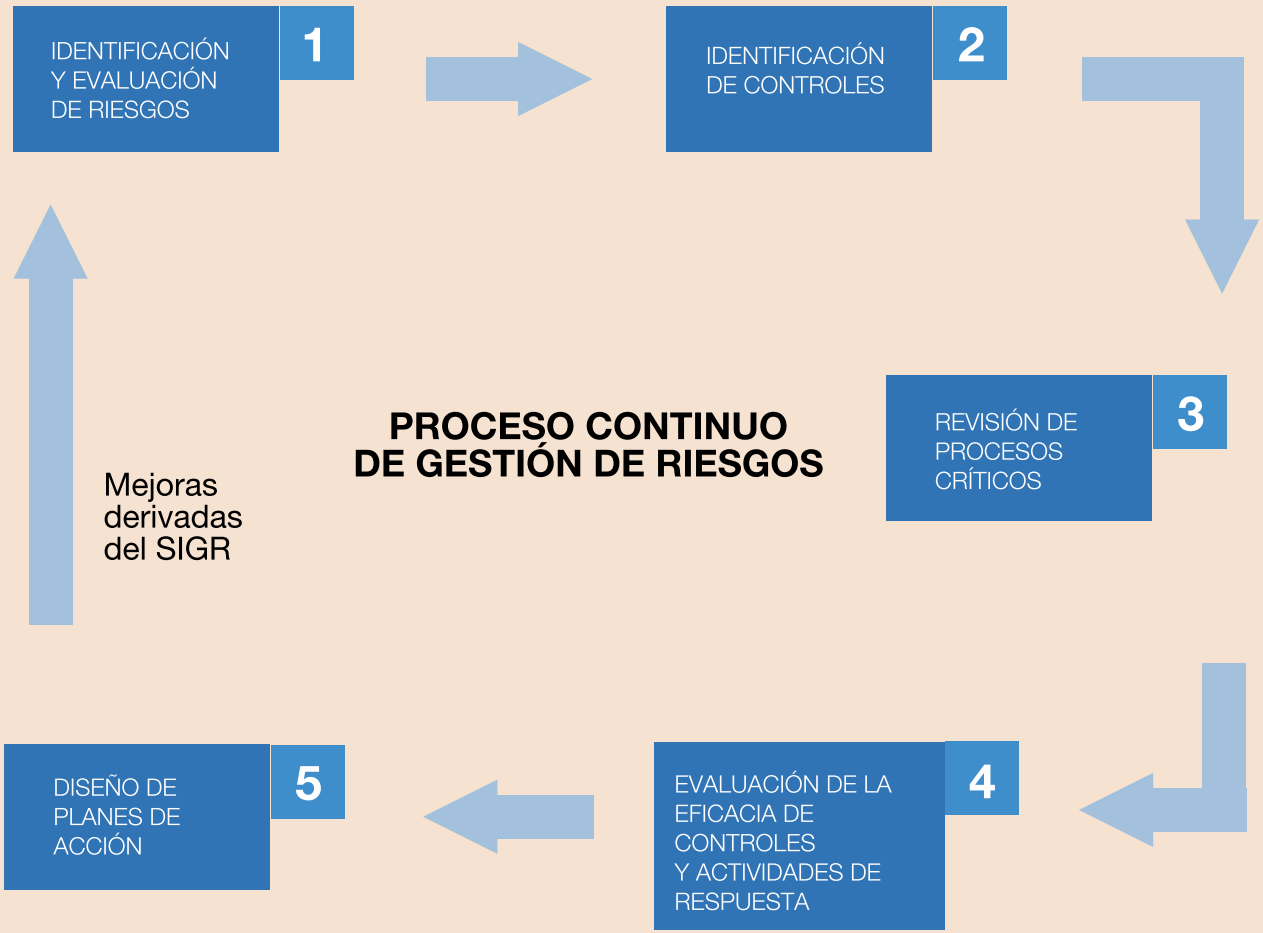
Así, el proceso de gestión de riesgos se identificó como un ciclo continuo en el que unas fases retroalimentaban a la siguiente, tal y como se observa en el diagrama contiguo.

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

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

Cada uno de los riesgos es gestionado por un grupo gestor.

Diagrama del proceso contínuo de gestión de riegos.



4.2. PLAN ESTRATÉGICO 2012-2015

La estrategia para el periodo 2012-2015 se resume en los siguientes gráficos:

CMI 2013

VALOR

- Incrementar el número de viajes
- Cumplir el presupuesto de gasto
- Cumplir el Plan de Optimización
- Reducir costes externos
- Incrementar ingresos comerciales

1 2 3

CLIENTE

- Asegurar los tiempos de recorrido
- Asegurar una densidad media de viajeros inferior a 4 viajeros/m²
- Cumplir la disponibilidad operativa
- Reducir el número de reclamaciones
- Mantener la valoración de la calidad percibida

1 2 3

NEGOCIO

- Asegurar la disponibilidad de escaleras
- Asegurar la disponibilidad de venta y peaje
- Minimizar la perturbación al viajero en su viaje en tren
- Garantizar la seguridad en la circulación ferroviaria
- Reducir el consumo energético

1 2 3

ESTRUCTURA

- Incrementar la productividad
- Optimizar los costes de personal
- Reducir el absentismo
- Mejorar la comunicación

1 2

1 MEJORA DE LA EFICIENCIA INTERNA 2 AJUSTE DE LA OFERTA DE SERVICIO MANTENIENDO LA CALIDAD 3 OPTIMIZACIÓN DE LA DEMANDA Y DE LOS INGRESOS POR VIAJE

En la siguiente tabla se resume el grado de cumplimiento de los objetivos de la compañía durante el año 2012

Objetivos 2012

Rojo: Cumplimiento <75%

Naranja: Cumplimiento entre 75% - 99,99%

Verde: cumplimiento >100%

	Indicadores	Cumplimiento global 2012
Ser rentables y eficientes	Cumplimiento del presupuesto de gasto de la compañía	68.80%
	Ingresos comerciales (millones)	
	Costes operacionales coche x Km (con viajeros)	
Reforzar la imagen, reputación y calidad percibida	Índice de valoración de calidad percibida (valoración global)	
	Cumplimento de aspectos más prioritarios de la encuesta de calidad percibida (tiempo de espera en andén)	
	Cumplimento de aspectos más prioritarios de la encuesta de calidad percibida (seguridad ante agresiones)	
	Cumplimento de aspectos más prioritarios de la encuesta de calidad percibida (funcionamiento de escaleras mecánicas)	
	Indicador de imagen corporativa (valoración global)	
Asegurar el cumplimiento de la propuesta valor	% acumulado de clientes que viajan a una densidad menor o igual que 3.5 viajeros/m^2	
Incrementar la eficiencia del mantenimiento	Coste del mantenimiento por coche mantenido y limpiado de material móvil	
	Cumplimiento del coste del mantenimiento por instalación	
	Disponibilidad de las instalaciones	
	Cumplimiento fiabilidad con perturbación del Material Móvil (MKBFP)	
	Disponibilidad del Material Móvil	
Orientar la explotación al cliente de forma eficiente	Índice de Perturbación todo el día causas propias	
	Cumplimento Consumo Energético	

A continuación se identifican los objetivos de la compañía para el próximo período:

Objetivos 2013

Líneas de actuación	Indicadores
Incrementar el número de viajes	Nº de viajes (millones)
Adaptar los recursos a las necesidades del negocio	Cumplimiento del presupuesto de gasto de la compañía (millones)
	Cumplimiento del Plan de Optimización
Incrementar los ingresos comerciales	Ingresos comerciales (ing. consultoría + ing. marketing) (millones)
Optimizar costes externos	Costes externos ahorrados
Ajustar el servicio minimizando el impacto en la satisfacción del cliente	Valoración de la calidad percibida (ICP global)
	Disponibilidad operativa
Cumplimiento de los estándares de servicio y seguridad ferroviaria	Retraso de tiempo de viaje (% de clientes afectados)
	Indicadores de seguridad en la circulación ferroviaria
Ahorro energético	Consumo energético (M kWh) (sin ML1)
Mejora de la productividad	Índice de productividad (instalaciones, operación)

4.3. 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, habiéndose asistido a las diversas reuniones que han tenido lugar a lo largo del año.

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, asistiendo a reuniones de la misma, 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 año se ha participado en el grupo de trabajo de “Energía y cambio 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_2, 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 (GranCEESS). Metro es socio y tiene representación de un vocal en el máximo órgano de gobierno. La asociación GranCEESS 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 Nacional 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 mantiene informado 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 no se encuentra entre su junta directiva, pero sí tiene carácter estratégico ya que es obligado para empresas como Metro 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:
  - El Club Excelencia en Gestión (CEG), cuya misión es potenciar la competitividad global de organizaciones, identificando nuevas vías, desarrollando competencias, compartiendo conocimiento e induciendo modelos de gestión; asiste a diversas reuniones que tienen lugar a lo largo del año así como a comités de trabajo.
  - La 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)
  - Comité proTRAN: 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).

4.4. PREMIOS Y DISTINCIONES RECIBIDOS

Metro de Madrid fue galardonado por ser empresa de referencia en la Comunidad de Madrid con el premio “Foro de Madrid III Milenio” concedido por la Asociación Cultural Foro de Madrid. Con este premio se reconoció el trabajo realizado a lo largo de un año y la consecución de niveles de excelencia en el desempeño de su labor. Durante este año 2012, con motivo del décimo aniversario de Foro de Madrid,

Metro de Madrid fue galardonado por ser empresa de referencia en la Comunidad de Madrid con el premio “Foro de Madrid III Milenio” [...] se reconoció el trabajo realizado a lo largo de un año y la consecución de niveles de excelencia en el desempeño de su labor

Metro de Madrid ha sido la única empresa premiada. La Asociación valora que el suburbano es una empresa pública comprometida con los ciudadanos y con el medio ambiente.

También en 2012, el Consorcio Regional de Transportes de Madrid entregó los Premios a la Promoción del Transporte Público y la Movilidad Sostenible en la Comunidad de Madrid. Estos premios están destinados a trabajadores en cualquier ámbito de las empresas operadoras, sean conductores, inspectores, vigilantes, personal de talleres, técnicos, etc., todos aquellos que en su labor diaria hacen que el sistema de transporte público de la Comunidad de Madrid sea un referente mundial. Se concedieron un total de once premios en esta categoría. Por parte de Metro de Madrid, han sido galardonados Francisco Campillo Fuertes, responsable del Servicio de Planificación y Estudios de Operación, y Óscar González de la Riva, coordinador de linea 1, como reconocimiento a su esfuerzo diario y su implicación en el impulso del uso del transporte público de la Comunidad de Madrid.

volver al índice

5

NUESTRO COMPROMISO

En este capítulo se encuentran reflejados los valores de la compañía, la política de Responsabilidad Social Corporativa y el diálogo con los diferentes grupos de interés.

Metro, 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 Social Corporativa (RSC) 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 pretende favorecer la compatibilidad entre la actividad económica y el desarrollo 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.

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.

Metro pretende favorecer la compatibilidad entre la actividad económica y el desarrollo 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

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»

En la propia definición del porqué de la existencia de la empresa se encuentra su orientación hacia sus diferentes grupos de interés y el firme propósito de cumplir con los compromisos adquiridos con todos ellos de forma sostenida en el tiempo.

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.

VALORES CORPORATIVOS	Excelencia en la gestión	Servicio público	Dinamismo e innovación
VALORES ORGANIZATIVOS	Orientación a resultados	Colaboración	Desarrollo
VALORES PERSONALES	Integración profesional	Trabajo en equipo	Proactividad y participación

Buenas prácticas

El valor "servicio público" define nuestra razón de ser como empresa. A finales de año se presentó a todo el colectivo de responsables y directores de la compañía la "*Guía de Buenas Prácticas: Nuestro valor como servicio público*", publicación que pretende mostrar de forma sencilla cómo los profesionales de Metro entienden el servicio público y lo trasladan a sus funciones más cotidianas. Muestra cuál es nuestra manera de hacer las cosas y cómo cuidar hasta el último detalle.

La guía se ha elaborado para todos los empleados de la compañía y se apoya en una campaña de comunicación interna para trasladar a todos los trabajadores las conductas y hábitos que promueve.

Compromiso ambiental

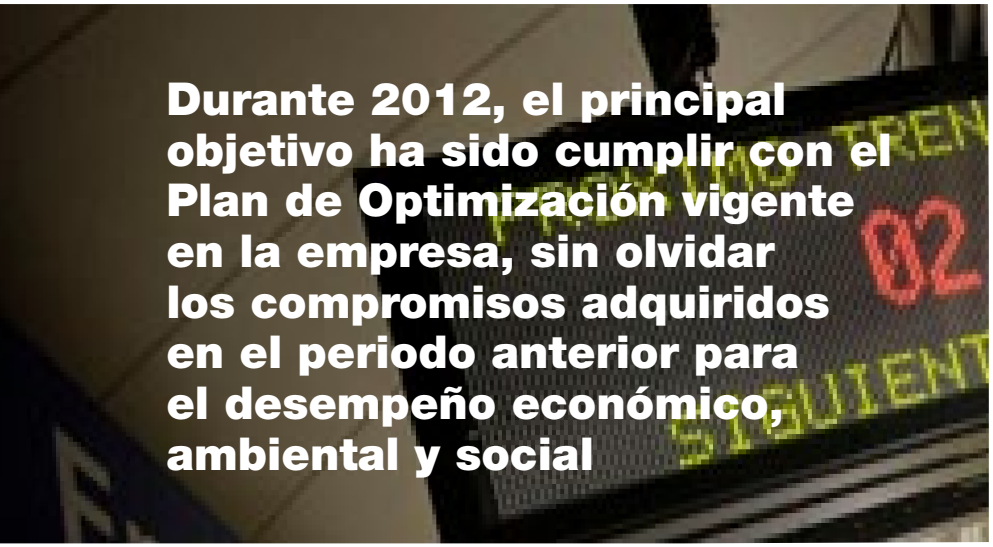
Metro de Madrid, como empresa comprometida con el medio ambiente, dispone además de un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma UNE-EN ISO 14001, a través del que asesora, sensibiliza y busca soluciones eficientes para prevenir, controlar y minimizar los impactos ambientales derivados de su actividad, contribuyendo a la protección del medio ambiente.

Los principios de actuación de Metro de Madrid en materia de gestión medioambiental son los siguientes:

- Desarrollar e implantar procesos comprensibles, ágiles y eficientes que posibiliten la mejora continua del sistema de gestión y del desempeño ambiental global de la organización.
- Favorecer un entorno de colaboración, compromiso y participación de sus empleados, así como ofrecer la asistencia y asesoramiento que las distintas áreas requieran, con el fin de integrar la gestión ambiental en la actividad diaria.
- Velar por que todas las actividades de la organización susceptibles de ocasionar impactos en el medio ambiente, incorporen pautas de gestión enfocadas a su minimización.
- Optimizar el uso de los recursos y de las materias primas, contribuyendo al principio de prevención de la contaminación.
- Cumplir con la legislación ambiental aplicable y con otros requisitos suscritos, superando sus prescripciones allí donde sea posible y promoviendo la adaptación a la normativa futura de una forma eficaz, eficiente y segura.

En 2012, se ha publicado la "Guía de Buenas Prácticas: Nuestro valor como servicio público" que muestra cómo los profesionales de Metro entienden el servicio público y lo trasladan a sus funciones más cotidianas

- Fomentar los valores ambientales en relación con la cadena de proveedores de obras, bienes y servicios.
- Promover un alto grado de concienciación del personal en relación con la protección del medio ambiente, como parte del desarrollo profesional, diseñando programas de sensibilización y formación entre sus empleados, y estableciendo para ello los canales de comunicación más eficaces.
- Contribuir, desde la vertiente ambiental, a reforzar la reputación e imagen responsable de la organización, teniendo en cuenta las expectativas de todos los grupos de interés.
- Difundir la política ambiental entre sus empleados, proveedores y otras partes interesadas.



Por todo ello, la Dirección de Metro de Madrid S.A. establece, dentro de su estrategia, los planes y recursos necesarios para alcanzar los compromisos establecidos en esta política ambiental.

Metro de Madrid refuerza su posicionamiento como empresa sostenible al realizar una gestión eficaz y adaptada al entorno en el que se desenvuelve la empresa. 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 su Plan Estratégico.

5.1. RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Como empresa de servicio público que tiene como objetivo prioritario prestar un servicio de calidad a un coste lo más eficiente posible y condicionada por el desfavorable entorno económico y financiero en el que ha transcurrido el periodo cubierto por este informe de sostenibilidad, durante 2012 el principal objetivo ha sido cumplir con el Plan de Optimización vigente en la empresa, sin olvidar los compromisos adquiridos en el periodo anterior para el desempeño económico, ambiental y social:

- Reforzar el valor de Metro de Madrid como empresa responsable y comprometida con el entorno. A lo largo de 2012, se han llevado a cabo alrededor de 40 acciones de comunicación interna y externa relacionadas con los valores de la RSC y el compromiso de Metro con su entorno

- Mejorar los procesos internos que redunden en una mayor cultura de eficiencia económica, social y medioambiental. A lo largo de 2012, se han llevado a cabo alrededor de 15 acciones de comunicación interna orientadas a fomentar una mayor cultura de la eficiencia económica, social y medioambiental.
- Impulso de la comunicación de los valores de RSC, con el objetivo de:
  - Mejorar la reputación y aumentar la credibilidad. A lo largo de 2012, Metro de Madrid ha llevado a cabo más de 130 acciones de comunicación externa orientas a aumentar la reputación y la credibilidad, a las que hay que unir las acciones de comunicación interna y las campañas informativas con el mismo objetivo.
  - Mejorar la imagen de marca de Metro de Madrid como empresa responsable.
  - Aumento de la credibilidad interna (motivación, involucración de los empleados). A lo largo de 2012, Metro de Madrid ha llevado a cabo más de medio centenar de acciones de comunicación interna orientadas a aumentar la reputación y la credibilidad

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

- **PACTO MUNDIAL:** Metro de Madrid es firmante del Pacto Mundial (Global Compact), desde el año 2009. La compañía está firmemente comprometida con los principios que defiende, cumpliendo puntualmente con todos los compromisos derivados del pacto (entrega de documentación, informe anual, etc.)
- **Los Objetivos del Milenio:** Metro de Madrid, a través de su acción social (conocida como Línea Social) apoya los Objetivos del Milenio. Los objetivos de la Línea Social son contribuir a la mejora del entorno social, respondiendo a las preocupaciones de la sociedad en la que opera, y favorecer el desarrollo de acciones destinadas a la cooperación al desarrollo en países necesitados.
- **Declaración de Roma de la UITP:** Los consejeros delegados de seis de los mayores operadores del transporte público de las capitales europeas -Berlín (BVG), Londres (TfL), Madrid (Metro de Madrid), Moscú (Metro de Moscú), París (RATP) y Roma (ATAC)- firmaron en diciembre de 2012 una llamada conjunta a la acción dirigida a los gobiernos europeos, con el mensaje de que el transporte público puede ayudar al despegue de la economía europea.

Declaración de Roma.

GROW with PUBLIC TRANSPORT

UITP and ASSTRA share the views expressed in this declaration and commit to continue to engage in active advocacy towards doubling the public transport market share worldwide by 2025.

Alain Flausch
UITP Secretary General

Marcello Panettoni
ASSTRA President

UITP Rome Declaration, December 2012

Call for Action: Transport in Big Cities can help kickstart the Powerhouse of Europe

We, the heads of six European public transport undertakings, carrying 60 million European citizens every day and directly employing nearly 150,000 staff, call on policy makers at all relevant levels to acknowledge that sustainable economic growth depends on efficient urban mobility. We are committed to supporting the following policies and urge policy makers to do the same.

Prioritise limited resources on initiatives which maximise growth and job creation

With many countries suffering from an economic recession or slow rates of growth, now is the time for a decisive boost to investment in public transport. It holds the key to future economic growth and job creation and underpins our future prosperity.

→ ***In return we commit to deliver maximum value for money.***

Adopt a holistic view of the needs of metropolitan areas

Public transport must be integrated into long-term land-use planning, economic development and community cohesion policies to ensure that sustainable transport options are incorporated from the outset. This is essential for connecting businesses to each other and people to jobs, education, healthcare and social services. All transport modes should work together to develop a coordinated response to the mobility challenges of urban areas.

→ ***In return we commit to work in a spirit of cooperation with all transport players to meet the challenges posed by the changing shape of cities.***

Ensure reliable long-term funding settlement matched by similar stability in the regulatory environment

Reinforcement of institutional arrangements to improve urban mobility: empower local governments and enhance private sector participation; a supportive and stable legal, regulatory and funding environment will allow long-term planning, increase investment opportunities from the private sector, institutional players and external sources by removing uncertainty. It would allow public transport undertakings to modernise and extend their networks in the most cost effective manner.

→ ***In return we will plan for long-term improvements in our public transport systems.***

Make innovation happen

Innovation in policy, management, HR and technology supports new public transport business models and serves the expectations of customers.

→ ***In return we commit to increase the efficiency of our businesses.***

UITP

Sigrid Nikutta
Vorstandsvorsitzende, BVG, Berlin

Peter Hendy
Transport Commissioner, TfL, London

Ignacio González Velayos
Consejero delegado, Metro de Madrid

Ivan Besedin
Head of Moscow Metro, Moscow

Emmanuel Pitron
Secrétaire general du Groupe RATP, Paris

Roberto Diacetti
Amministratore delegato, ATAC, Rome

5.2. TRANSPARENCIA

La presente memoria muestra las actividades desarrolladas por Metro de Madrid a lo largo de 2012, incluyendo los principales impactos sociales, medioambientales y económicos que tiene la empresa. Hasta ahora, la Memoria de RSC de Metro de Madrid se publicaba con periodicidad bienal. Este año, con el fin de agilizar la comunicación con sus grupos de interés, la memoria contempla la información relativa a un solo año. La última, correspondiente a los años 2010-2011, se publicó en el año 2012, y puede encontrarse en http://www.metromadrid.es/export/sites/metro/comun/documentos/MemoriaRC/Memoria201011/MemoriaRSC20102011.pdf.

Como en anteriores ocasiones, para la elaboración de este informe se han empleado los contenidos e indicadores que contempla la metodología del "*Global Reporting Initiative*" (GRI) para la elaboración de memorias de sostenibilidad, que es 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.

Para la elaboración, se ha realizado un análisis previo interno para evaluar los aspectos más importantes a incluir en la memoria. 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 la comprensión de la misma, utilizando las técnicas de medición de datos correspondientes en cada caso.

Los contenidos referentes a la Responsabilidad Social Corporativa se rigen por los principios de materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad contemplados en la "*Guía de elaboración de Memorias del GRI*".

Dirigida a todos los grupos de interés de la compañía, para los que está disponible a través de la página web de Metro de Madrid, esta quinta *"Memoria de Responsabilidad Social Corporativa"* vuelve a confirmar el compromiso de la compañía por avanzar en la gestión sostenible y permite dar a conocer a nuestros grupos de interés las acciones que tenemos en marcha para impulsar y cumplir con nuestros compromisos, así como su resultado y evolución.

Hasta ahora, la Memoria de RSC de Metro de Madrid se publicaba con periodicidad bienal. Este año, con el fin de agilizar la comunicación con sus grupos de interés, la memoria contempla la información relativa a un solo año

Contiene información sobre un total de 81 indicadores económicos, sociales y medio ambientales, a los que acompañan seis enfoques de gestión, que permiten su comparación con el periodo anterior y, por lo tanto, facilitan la medición de la evolución de Metro de Madrid en sus esfuerzos en materia de responsabilidad social durante el año 2012.

La información expuesta en esta memoria corresponde a la actividad de Metro de Madrid como empresa operadora de transporte público, incluyendo dentro de esta actividad 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. Además, y por segundo año, contempla información relativa a las actividades llevadas a cabo en proyectos desarrollados en otros países donde se prestan, principalmente, servicios de consultoría. En este caso, la información refleja la repercusión de esta actividad en los indicadores del ámbito de los Recursos Humanos y en los financieros. No se incluyen datos procedentes de esta otra línea de negocio de la compañía en otro tipo de indicadores, ya que la actividad generada en este sentido no constituye una cifra significativa –con respecto al total de volumen de negocio tradicional– como para ser considerada en el resto de indicadores.

Con el objetivo de ofrecer una comunicación más transparente y rigurosa, esta memoria ha sido sometida a una verificación externa llevada a cabo por un auditor externo independiente, como se muestra en el capítulo 9.

Contiene información sobre un total de 81 indicadores económicos, sociales y medio ambientales, a los que acompañan seis enfoques de gestión, que permiten su comparación con el periodo anterior

5.3. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

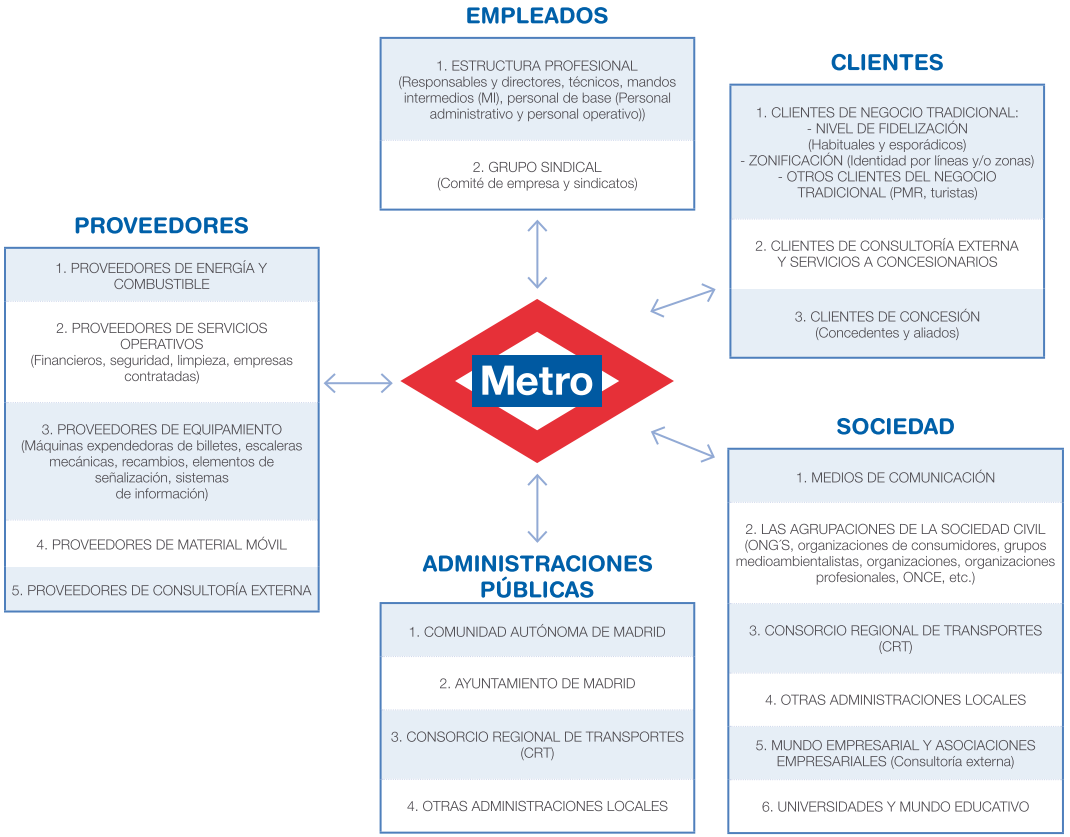
La política de RSC de Metro se vertebra en torno a los compromisos definidos por los grupos de interés, colectivos o entidades que están o pueden estar afectados por los servicios o actividades de la compañía y aquellos cuyas opiniones o decisiones influyen en sus resultados económicos o reputación.

En el diagrama de la derecha se muestra el desglose de los grupos de interés que contempla la compañía hasta 2012.

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.

Para identificarlos, 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.

Los grupos de interés de Metro de Madrid



La empresa establece con los 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, fomentar su confianza, conocer sus necesidades y favorecer su participación.

Con nuestros empleados

Durante el ejercicio 2012, Metro de Madrid continúa esforzándose por transmitir de forma abierta y plural la información relevante de la empresa a toda la plantilla, además de potenciar la comunicación bidireccional en espacios de participación para todas las personas que integran la compañía.

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 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. Este órgano cuenta con representantes de todas las áreas de la empresa y tiene como principal función recoger iniciativas de las áreas que representan, así como pulsar el nivel de satisfacción/motivación de los empleados en sus diferentes ámbitos. Existen también otros comités internos que son canales de comunicación ascendente (seguridad y salud, seguimiento del convenio, de empresa, etc.), y por supuesto, la línea jerárquica.

La empresa establece con los grupos de interés relaciones transparentes, claras y cercanas, orientadas a fomentar su confianza y conocer las demandas y necesidades sociales

Andén Central

El canal de comunicación corporativo es el portal del empleado *Andén Central*, que está disponible para su consulta vía web. Se trata de un canal de comunicación bidireccional, tanto empresa-empleado como empleado-empresa e incluso entre empleados. Desde el año 2010 se puede acceder a él desde cualquier equipo con acceso a Internet, por lo que todos los empleados pueden ver sus contenidos y usar sus herramientas, incluso fuera de la oficina.

La cifra de usuarios del portal volvió a incrementarse en el año 2012, pasando de de 6.429 en 2011 a 6.904 en 2012, lo que supone que más del 90 % de la plantilla accede ya y comparte una misma herramienta de comunicación.

Durante el periodo que abarca esta memoria, se ha hecho un gran esfuerzo por mejorar *Andén Central*, ofreciendo contenidos interesantes y mejorando el día a día en Metro. 5.030 usuarios han conectado este año con la Oficina de Nombramiento de Servicios a través del portal para consultar los cuadros de servicio anuales, los PAP (días de asuntos propios) concedidos, los cambios de día libre… En abril, comenzaron a funcionar los foros de *Nombramiento de Servicios*, que permiten al personal de la línea conectar fácilmente con sus compañeros para, por ejemplo, intercambiar días de vacaciones y cambiar turnos. A finales de año se habían realizado más de 24.000 consultas.

También se ha incorporado al portal un nuevo archivo fotográfico, un banco de imágenes con más de 3.000 fotografías, testigos gráficos de la historia y propiedad de Metro de Madrid, que ya están a disposición de todos los empleados de la compañía.

Andén Central pretende ser un foro de diálogo entre la empresa y sus trabajadores. Así, a través del *Buzón de sugerencias*, los empleados pueden hacer llegar a la dirección cualquier tipo de iniciativa, sugerencia o queja que consideren. Todas son contestadas y derivadas para su resolución. Durante el ejercicio 2012 llegaron al buzón 279 mensajes, frente a las 400 del año anterior. La reducción en el número de consultas se debe a que el portal del empleado de Metro de Madrid es una herramienta cada vez más consolidada entre sus empleados, lo que hace que todas aquellas cuestiones que se recibían en el buzón sobre el funcionamiento y mejoras del propio portal cada vez sean menores. Además, los esfuerzos realizados desde Comunicación Interna en el lanzamiento de campañas de comunicación con los diferentes mensajes corporativos, hacen menos necesario el traslado de determinadas consultas por parte de los empleados.

En 2012, se creó también el buzón *Habla con el Consejero*, un nuevo canal de comunicación entre el consejero delegado y los empleados con el que se animaba a todos a participar con sus propuestas en el Plan de Ahorro de la compañía. Como consecuencia de la incorporación al portal de esta herramien-

La cifra de usuarios del portal volvió a incrementarse en el año 2012, pasando de de 6.429 en 2011 a 6.904 en 2012, lo que supone que más del 90% de la plantilla accede ya y comparte una misma herramienta de comunicación

ta, se recibieron 128 propuestas. Alrededor del 30 por ciento de estas propuestas fueron incorporadas al plan, entre ellas, algunas relacionadas con la gestión de Recursos Humanos, ahorro de energía, el modelo de negocio o la ampliación de ingresos a través de acciones de publicidad.

El portal del empleado continúa con su labor de acercar toda la información relevante sobre la empresa, su estrategia y gestión, el sector, espacios de participación, etc. Para ello, se potencia la publicación diaria de noticias y de secciones temáticas como *La Publi de Metro* o *Vive otras áreas*.

A lo largo de 2012, se han publicado 331 noticias de actualidad en la *home* de *Andén Central*, aumentando un 6% el número de visitas respecto al año anterior, en el que se publicaron 322 noticias.

Para fomentar el conocimiento transversal de la organización, fundamentalmente entre compañeros de diferentes áreas que comparten proyectos, actividades o rutinas, se ha continuado con la iniciativa "*Vive otras áreas*" que se inició a principios de 2011, con muy buena acogida por parte de todas las áreas participantes y que, durante 2012, se ha consolidado como uno de los proyectos estrella.

"Vive otras áreas" ofrece a los empleados de Metro un conocimiento transversal de la organización, ayuda a que se involucren más en las actividades del día a día de clientes y proveedores internos y permite conocer de primera mano las dificultades a las que estos se enfrentan en el desarrollo de su actividad. Además, es un proyecto de carácter permanente, con vistas a que todos tengan la oportunidad de participar y a que

***"Vive otras áreas"* ofrece a los empleados de Metro un conocimiento transversal de la organización, permitiendo conocer las dificultades a las que se enfrentan clientes y proveedores internos, facilitando el desarrollo de su actividad**

las ideas, sugerencias y buenas prácticas extraídas de estos intercambios puedan ser aprovechadas por todos. Más de 300 personas han participado en el intercambio de visitas durante este periodo.

Andén de Ocio, contenido del portal dedicado a actividades de ocio para los empleados, comenzó el año con un aumento de entradas. Su espacio estrella sigue siendo el *Rincón del Empleado*, donde este año se han publicado más de 60 nuevas historias protagonizadas por trabajadores de Metro. Además de cambiar la imagen de la *Agenda Cultural*, los nuevos buscadores de historias de *Andén de Ocio*, activos desde marzo, han facilitado la búsqueda de historias archivadas desde hace años que van desapareciendo de la página principal.

Con el fin de mejorar el portal corporativo *Andén Central*, durante 2012, se han realizado las siguientes acciones:

- Encuesta sobre el portal: tiene como objetivo conocer la opinión de los usuarios del portal sobre los contenidos, navegabilidad, frecuencia de uso, contemplando también preguntas abiertas para que los empleados aporten sus sugerencias o mejoras sobre la herramienta. Tiene una periodicidad anual.
- Monitorización y seguimiento de los contenidos: a lo largo de 2012 se han publicado 331 noticias de actualidad en la *home* de *Andén Central*, aumentando un 6% el número de visitas respecto al año anterior. De todas las noticias, como de los contenidos puestos a su disposición, se realiza una monitorización mensual para conocer las preferencias de los empleados y adaptarlos a sus necesidades y requerimientos.

Durante el ejercicio 2012 se ha realizado además un estudio de opinión externo sobre el portal del empleado de Metro de Madrid. El objetivo de este estudio era compararlo con los datos recogidos en

idénticos estudios realizados por las empresas más importantes y así conocer las fortalezas y debilidades, con el fin de seguir mejorando en el futuro. En el estudio participaron empresas como Banco Santander, Telefónica, Banesto, Mutua Madrileña, Renfe, Danone, Michelín o Ferrovial, entre otras.

En general, *Andén Central* obtuvo opiniones muy favorables. Las respuestas de los empleados revelaron un nivel de satisfacción con la intranet bastante alto, -una puntuación de 7,52 sobre 10-, por encima de la media, y destacaron aspectos como la estética agradable o la actualización de contenidos y noticias corporativas.

Todas las personas de la compañía tienen la posibilidad de acceder al portal del empleado desde casa, lo cual es posible tan solo en la mitad de las empresas encuestadas

También hay que destacar que todas las personas de la compañía tienen la posibilidad de acceder al portal del empleado desde casa, lo cual es posible tan solo en la mitad de las empresas encuestadas.

Pero también este estudio sirvió para definir áreas de mejora. En concreto, creó la necesidad de trabajar para que *Andén Central* se convirtiera en una comunidad más abierta a la opinión. De ahí que ya se esté trabajando para conseguir que, además de los recién estrenados foros de ocio, se incorporen al portal foros profesionales o nuevas herramientas orientadas a facilitar la comunicación entre los empleados.

Andén Central, que es el principal mecanismo de comunicación interna, se apoya también en los avisos, circulares y revistas departamentales, cuya unión permite altos niveles de comunicación entre la empresa y los empleados, para quienes la empresa pone también en marcha otras iniciativas de participación, como herramientas tipo blog, foro, o encuestas, que permiten recabar opiniones e ideas individuales enfocadas a temáticas concretas (iniciativas para el Plan de Ahorro, mejoras energéticas, encuestas de satisfacción).

Encuesta de comunicación interna

Cada año se realiza una encuesta de Comunicación Interna a todos los empleados con el objetivo de conocer la percepción sobre diferentes aspectos de la comunicación interna y la relación con la dirección de la compañía.

La encuesta incluye tanto preguntas cerradas de resultado cuantitativo como preguntas abiertas donde los empleados pueden expresar su opinión cualitativamente. Se trata de una encuesta anónima cuyos resultados se analizan con el fin de realizar mejoras continuas sobre la comunicación, la relación de la dirección con el resto de empleados y la motivación e involucración de los empleados.

Factores encuestados:

- Sentirse suficientemente informado sobre los temas relevantes de la compañía
- Recibir información sobre los objetivos y resultados del ámbito del trabajo.
- Sentirse escuchado y valoración de las aportaciones personales.
- Considerar que se dispone de información suficiente sobre los planes y actividades de la propia unidad o departamento.
- Seleccionar dos de los canales de comunicación de Metro de Madrid que se consideran más eficaces.
- Canales a través de los cuáles suele informarse de aspectos importantes del trabajo.
- Recuerdo de campañas de Comunicación Interna realizadas en 2012.
- Seleccionar dos de las campañas que más hayan gustado.
- Propuesta de acciones a reforzar.

***Andén Central*, que es el principal mecanismo de comunicación interna, se apoya también en los avisos, circulares y revistas departamentales, cuya unión permite altos niveles de comunicación entre la empresa y los empleados**

% de encuestados que opinan que se debe reforzar:	
Actividades que faciliten disponer de mayor información corporativa (objetivos, proyectos relevantes...)	79,68%
Actividades que me ofrezcan mayor información de la Dirección	60,27%
Actividades que difundan el conocimiento de otras áreas	48,53%
Actividades de ocio (eventos/deportes/culturales...)	17,61%
Actividades que faciliten el conocimiento de la historia y cultura de Metro	16,03%

Otras acciones de comunicación interna

Durante 2012 se ha continuado con algunas iniciativas puestas en marcha el año anterior y con nuevas propuestas que se derivan de proyectos clave en la estrategia. De todas ellas, destacamos las más relevantes:

- ***Campaña 12 líneas 12 causas:*** A través de esta campaña, se mantiene la difusión de buenas prácticas encaminadas a un cambio cultural, así como a promover la adquisición de nuevas conductas y mejorar la convivencia. Se trata de una iniciativa que ha arraigado con fuerza entre los empleados ya que transmite, a través de los propios empleados, cómo trasladar esas buenas prácticas en el desempeño de cada puesto de trabajo.

  Entre los temas tratados se incluyen fomentar la iniciativa, la gestión de personas, la gestión del tiempo o la resolución de problemas, profundizando, a través de estas competencias, en los valores corporativos de Metro de Madrid:

  — *"Lo que no se ve"*: ofrece las claves de nuestro valor "dinamismo e innovación" e invita a todos los empleados a ser dinámicos y tener iniciativa.

  — *"Da el salto"*: slogan elegido para potenciar la capacidad de ser creativos e innovar.

  — *"Resolution Man"*: creado para fomentar la toma de decisiones de forma adecuada y la capacidad para la resolución de problemas.

  — *"Tiempo al tiempo"*: dedicado a definir la "estrategia en la gestión", tercer valor de la compañía, incide en cómo gestionar de forma eficaz el tiempo, las personas y los recursos materiales.

  — *"Manos a la obra"*: el mensaje de esta causa nos invita a aprovechar al máximo los recursos materiales de que disponemos en nuestro trabajo diario.

  — *"Espíritu olímpico"*: aprovechando las olimpiadas de Londres, que transcurrieron

durante los meses de verano, esta causa incidió en el espíritu de equipo y la superación personal.

— "*Gestión de personas*": despedimos el año 2012 con un mensaje dedicado a las habilidades necesarias para gestionar adecuadamente los equipos de trabajo.

- **Guía de Buenas Prácticas:** Durante 2012, se ha trabajado en la elaboración de la "Guía de Buenas Prácticas: Nuestro valor como servicio público", publicación que pretende mostrar de forma sencilla cómo los profesionales de Metro entienden el servicio público y lo trasladan a sus funciones más cotidianas. Muestra cuál es nuestra manera de hacer las cosas y cómo cuidar hasta el último detalle. La guía comenzó a distribuirse entre los empleados, a principios de 2013, año en el que, además, se va a trabajar en la elaboración del código ético de la compañía.

Por último, a finales del año 2012, se elaboró un **calendario corporativo**, utilizando como recursos de ilustración los dibujos de concurso navideño para hijos de empleados que todos los años se organiza desde *Andén Central*. El calendario se distribuyó a toda la compañía. Se ha continuado también con los concursos tradicionales de otros años como el cumpleaños de *Andén Central* y el certamen anual de *"La foto del verano*".

Con nuestros clientes y la sociedad

A través de los estudios de imagen y percepción del servicio de Metro de Madrid, se recoge la valoración de los grupos de interés cliente y sociedad de múltiples aspectos, tanto del servicio prestado como de la empresa. Para ello se realizan y se analizan estudios anuales *ad hoc*, a través 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.

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 (incluido el Centro Interactivo de Atención al Cliente, más conocido por CIAC) 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,

La encuesta de calidad percibida permite conocer cómo valoran los clientes de Metro el servicio ofrecido, pudiendo tomar decisiones orientadas a reforzar o mejorar algunos de los parámetros que los clientes destacan en uno u otro sentido

patrocinios, proyectos conjuntos y colaboraciones con universidades, jornadas de puertas abiertas, etc.

La información recibida a través de los canales establecidos es priorizada en los estudios y forma parte de la estrategia de la compañía. Así, se establece una carta de servicios en la 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 *mistery 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).

Con nuestros accionistas

La Comunidad de Madrid, como accionista único de Metro de Madrid, cuenta 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.

Los principales temas concernientes a la gestión de Metro de Madrid son tratados en el Consejo de Administración. Como respuesta a los temas tratados se toman medidas, que pueden ser de tipo operativo, estratégico o de gestión.

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

Con nuestros proveedores

Los enfoques que tradicionalmente se adoptan para la inclusión de 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 adaptación de la nomenclatura empleada y las referencias a la legislación actual o la inclusión de diferentes criterios de búsqueda de licitaciones publicadas.
- 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.

6

DESEMPEÑO 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. NUESTROS TRABAJADORES

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, por región y por sexo:

Plantilla total y desglose por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.

	2012	2011	2010	2009	2008
Nº total de trabajadores	7.681	7.676	7.624	7.606	7.598
Plantilla equivalente total (*) a 31/12	6.921	6938	6951	6967	6965
Plantilla equivalente media	6.936	6943	6954	6969	6897
	(*) Número de empleados a jornada anual completa a los que equivale el numero total de trabajadores a 31/12				
Por tipo de empleo					
A tiempo completo	7.557	7.523	7.461	7.314	7.204
Jornada reducida	124	153	163	292	394
Por tipo de contrato					
Indefinido	6.982	7.031	7.065	7.104	7.130
Duracion determinada	5	7	3	7	12
Temporal (por jubilación a tiempo parcial)	694	638	556	495	456
Por región					
República Dominicana (Santo Domingo)	5	7	7		
Por sexo					
Mujer	1.850	1.840	1.840	1.823	1.803
Hombre	5.831	5.836	5.784	5.783	5.795

En estas otras tablas se presentan el número total de empleados, la tasa de nuevas contrataciones y la rotación media de empleados, todos desglosados por grupo de edad y sexo:

Plantilla de Metro de Madrid.

	2012	2011	2010
Nº total de trabajadores	7.681	7.676	7.624
Porcentaje por edad			
hasta 29 años	10,8%	10,0%	11,6%
de 30 a 39 años	27,4%	26,9%	24,5%
de 40 a 49 años	21,4%	21,2%	23,8%
de 50 a 59 años	32,6%	33,1%	31,6%
más de 60 años	7,9%	9,4%	8,6%
Porcentaje por sexo			
Mujer	24,1%	24,0%	24,1%
Hombre	75,9%	76,0%	75,9%

Nuevas contrataciones.

	2012	2011	2010
Trabajadores contratados	161	195	148
Tasa de nuevas contrataciones	2,1%	2,5%	1,9%
Porcentaje por edad			
hasta 29 años	38,5%	39,5%	47,3%
de 30 a 39 años	37,3%	47,2%	37,8%
de 40 a 49 años	19,3%	12,3%	10,1%
de 50 a 59 años	5,0%	1,0%	4,1%
más de 60 años	–	–	0,7%
Porcentaje por sexo			
Mujer	21,1%	8,7%	18,9%
Hombre	78,9%	91,3%	81,1%

Rotación.

	2012	2011	2010
Bajas voluntarias	2	2	1
Tasa de rotacion media	0,03%	0,03%	0,01%
Porcentaje por edad			
hasta 29 años	–	50,0%	100,0%
de 30 a 39 años	100,0%	50,0%	–
de 40 a 49 años	–	–	–
de 50 a 59 años	–	–	–
más de 60 años	–	–	–
Porcentaje por sexo			
Mujer	50,0%	–	–
Hombre	50,0%	100,0%	100,0%

En Metro de Madrid, 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 guardan proporcionalidad con los emolumentos percibidos. 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.

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 2012, se produjeron dos huelgas generales, los días 29 de marzo y 14 de noviembre, y 19 jornadas de paros parciales de dos o tres horas, por turnos, entre el 17 de septiembre y el 31 de diciembre.

Salud y seguridad en el trabajo

Metro de Madrid ha afrontado la auditoría de segundo seguimiento de la certificación conforme al estándar OHSAS 18001:2007 "*Occupational health and safety management systems-Requirements*" del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, tras un proceso desarrollado durante el mes de noviembre por parte de la entidad auditora AENOR obteniendo, tras su finalización, la evaluación conforme del certificado.

El Servicio de Prevención y Medicina Laboral desarrolla su actividad preventiva y médico laboral dentro del marco general del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales de Metro de Madrid.

En concreto, el proceso PRL-PO.06 "Vigilancia de la Salud" recoge la sistemática de realización de los exá-

menes de salud, siguiendo los criterios que en esta materia se indican en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el 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 Seguridad 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 2012, 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 representación 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 laborables 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 entre 2011 y 2012 se recoge en la tabla que figura en la siguiente página.

Los métodos de registro y notificación de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales siguen las recomendaciones efectuadas por la OIT en esta materia

Evolución de la accidentabilidad laboral en Metro entre 2011 y 2012

Años	Accidente mortal	Enfermedad Profesional	Accidente con baja	Accidente sin baja	Días natura-les perdidos	Duración media	Índice de Incidencia	Índice de Frecuencia general	Índice de frecuencia de Accidentes con baja	Índice de Gravedad
2011	**0**	**0**	**372**	**403**	**7289**	**19,59**	**4,85**	**73,75**	**35,40**	**0,50**
Hombres	0	0	320	261	6147	19,20	5,49	73,70	40,59	–
Mujeres	0	0	52	142	1142	21,96	2,83	77,94	20,89	–
2012	**0**	**0**	**394**	**377**	**8280**	**21,02**	**5,13**	**72,67**	**37,14**	**0,55**
Hombres	0	0	326	248	6614	20,29	5,60	71,35	40,52	–
Mujeres	0	0	68	129	16,66	24,50	3,67	76,82	26,52	–

Prevención de enfermedades y promoción de la salud

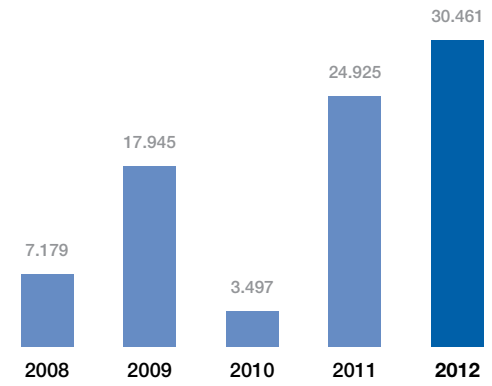
La Gerencia de Medicina Laboral desarrolla programas preventivos para sus trabajadores en materia de prevención de patología prostática, patología ginecológica, vacunación antigripal, etc. Asimismo, se desarrollan actividades formativas en materia de educación en primeros auxilios y socorrismo a los 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.

Las principales actividades preventivas, sanitarias y específicas en materia de vigilancia de la salud, efectuadas a lo largo del ejercicio 2012, se presentan a continuación.

Número de empleados que han participado en actividades preventivas, formativas y de promoción de salud.

Años	Antigripal	Ginecológica	Prostática	Antitetánica	Cursos (agentes)	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**
2012	381	384	2.601	14	404	79	**3.863**

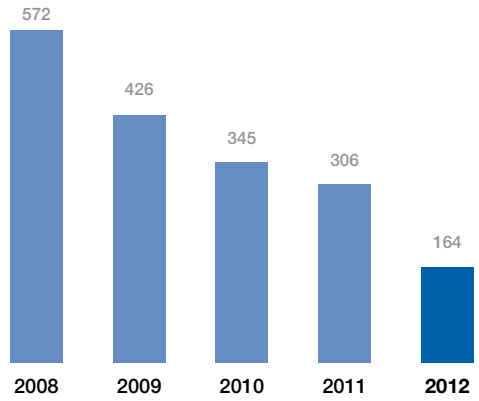
Horas de formación sobre prevención de riesgos laborales.



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. Además de los asuntos tramitados en el seno de este comité, en Metro se suscriben acuerdos con los sindicatos de diversa índole, incluidos algunos de ellos en los convenios colectivos que se firman periódicamente.

El número de asuntos tratados cada año en la Secretaría del Comité de Seguridad y Salud es el que figura en el gráfico a la derecha.

Número de asuntos tratados cada año en la Secretaría del Comité de Seguridad y Salud.



Formación y educación

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.

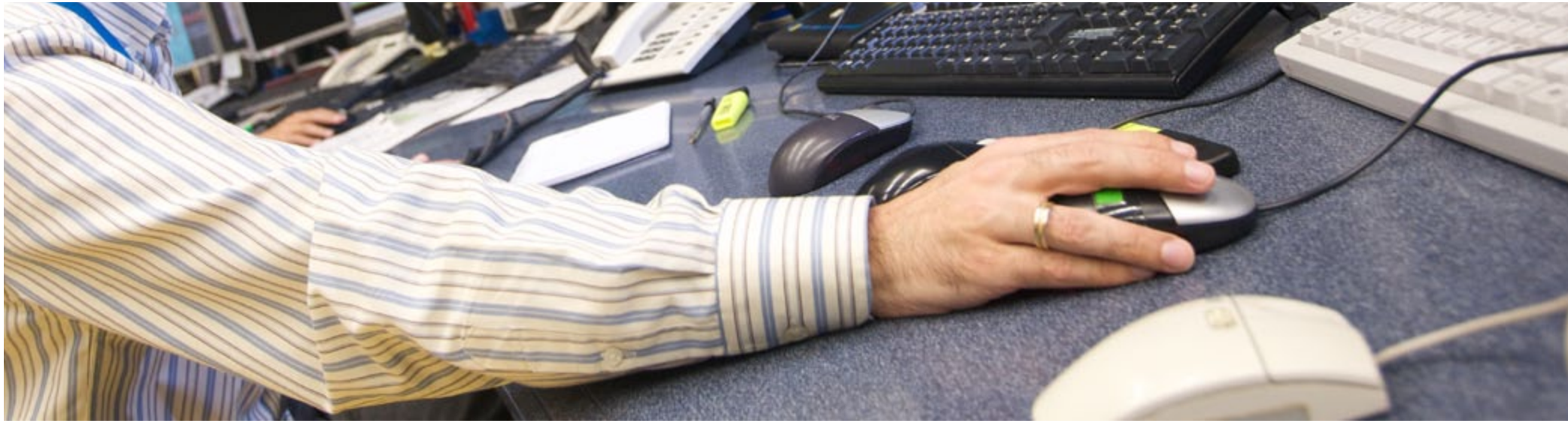
En consecuencia, la política de formación de la empresa se sustenta en los siguientes pilares:

- 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.
- 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 concediera por las administraciones y/o entidades competentes alguna subvención para formación profesional durante los años de vigencia del Convenio Colectivo, sus respectivas cuantías se incorporarían 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.

La actividad desarrollada durante 2012 se ha centrado principalmente en:

- Gestión de las acciones formativas (internas y externas), programadas en el Plan de Formación 2012 y aquellas otras que, aun no estando programadas, se han considerado necesarias para la actividad de la empresa.
- Búsqueda de alternativas en las distintas actividades desarrolladas en el Servicio de Formación, tendentes a anular/reducir el coste, sin merma de la calidad de las mismas, destacando:
  - Internalización de la impartición de determinadas acciones formativas que anteriormente se realizaban con la colaboración de empresas externas.
  - Realización de pruebas de evaluación en procesos de selección y promoción interna por personal del servicio.
  - Diseño de programas formativos, documentación y medios de apoyo a la actividad formativa, tanto escritos como basados en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).
- Obtención de máximas ayudas y subvenciones a la formación.

Dentro de las actividades formativas llevadas a cabo por la compañía durante 2012, cabe destacar las siguientes:



Formación de nuevos ingresos y promoción

- **Nuevo ingreso:** han sido formados 61 candidatos de jefe de vestíbulo, así como 51 ayudantes eléctricos, electrónicos o mecánicos.
- **Formación para promoción interna:** destacan la realizada en la promoción de 73 agentes a jefes de sector / supervisor comercial, 24 agentes a técnicos de línea y 8 agentes a jefe de línea.

Continuidad con las acciones emprendidas en materia de:

"Plan de Actualización y Desarrollo" (PAD). Participaron en 2012:

— 142 conductores.

— 206 empleados de estaciones.

"Prácticas guiadas de conductores". Utilizando como metodología formativa los simuladores, se han formado 775 conductores.

Además, 3.423 personas han recibido formación sobre "***Novedades de las Normas y Reglamento de Metro Pesado***".

Plan Plurianual de Formación en Prevención de Riesgos Laborales: durante 2012, se ha continuado con el Plan de Formación Plurianual en Prevención de Riesgos Laborales, contando con un total de 2.965 agentes que han participado en, al menos, una acción formativa en esta materia. Es importante señalar que se han puesto en marcha tres nuevos libros electrónicos: "*PRL en Carretillas Automotoras*", "*PRL en Equipos de Elevación y Transporte*" y "*PRL en Trabajos en Oficina y Pantalla de Visualización de Datos*".

Durante 2012, se ha continuado con el Plan de Formación Plurianual en Prevención de Riesgos Laborales, contando con un total de 2.965 agentes que han participado en acciones formativas en esta materia

Formación relacionada con los mantenimientos: durante 2012 se ha impartido formación a 27 conductores reclasificados a oficiales. Se ha comenzado la formación en la Actualización de Vehículos Auxiliares con el fin de reducir los tiempos de parada en línea debido a incidencias, por la que han pasado 75 alumnos diferentes pertenecientes a las organizaciones que disponen Vehículos Auxiliares (Vía, Línea Aérea, Obras, etc).

También destacar la formación en los mantenimientos realizados sobre el material 8000: CBTC y Revisiones Preventivas que han afectado a 126 agentes diferentes.

Programa de Formación en Idiomas

Se continúa con el modelo de formación implantado en 2011. Se trata de un sistema de aprendizaje *e-learning* con un complemento metodológico de clases presenciales o telefónicas, que aporta mayor flexibilidad al alumno, optimizando los recursos.

Formación Voluntaria

Se mantiene la oferta de cursos de Formación Voluntaria en la misma línea que en años precedentes, ofreciéndose 57 acciones formativas, 24 de las cuales se impartieron por formadores internos.

Medios de apoyo a la acción formativa: se intensifica la utilización de medios de apoyo a la formación, en aras de una mayor eficiencia y optimización de recursos.

— 1.267 alumnos formados en Aulas de Simulación.

— 658 alumnos con utilización de equipos de simulación por ordenador (Enclavamientos, UEAO).

Selección, Promoción Interna, Acreditación y Evaluación para el Desarrollo personal Junior

2012 recoge como novedad importante la asunción de forma interna de determinados procesos de selección por parte de los Servicios de Formación y Relaciones Jurídico-Laborales. Esta fórmula de internalización se va extendiendo a todos los procesos de promoción y selección realizados por Metro de Madrid, manteniendo su fiabilidad y validez, garantizando unos procesos ágiles, eficientes y sin coste externo.

Principales actuaciones:

- Procesos para cubrir puestos de técnicos titulados: de los once procesos de selección en 2012, para cubrir 18 vacantes, el servicio de Formación asumió internamente la realización de pruebas de evaluación en cinco de ellos.
- Procesos para cubrir puestos de promoción interna (mandos intermedios y técnicos no titulados): se han llevado a cabo seis procesos, con consultoras externas, para cubrir 34 vacantes.
- Procesos de acreditación de personal de base para puestos de Intervención, Metro Ligero e Información en Aero-

Con el objetivo de obtener una mayor eficiencia y optimizar recursos, se ha intensificado la utilización de medios de apoyo a la formación

puerto: en 2012, desde el Servicio de Formación se realizó la valoración para acreditar al personal de estaciones en los puestos de Intervención, Metro Ligero, Información en Aeropuerto y Conductor Metro Ligero. Se llevaron a cabo las evaluaciones a un total de 50 candidatos.

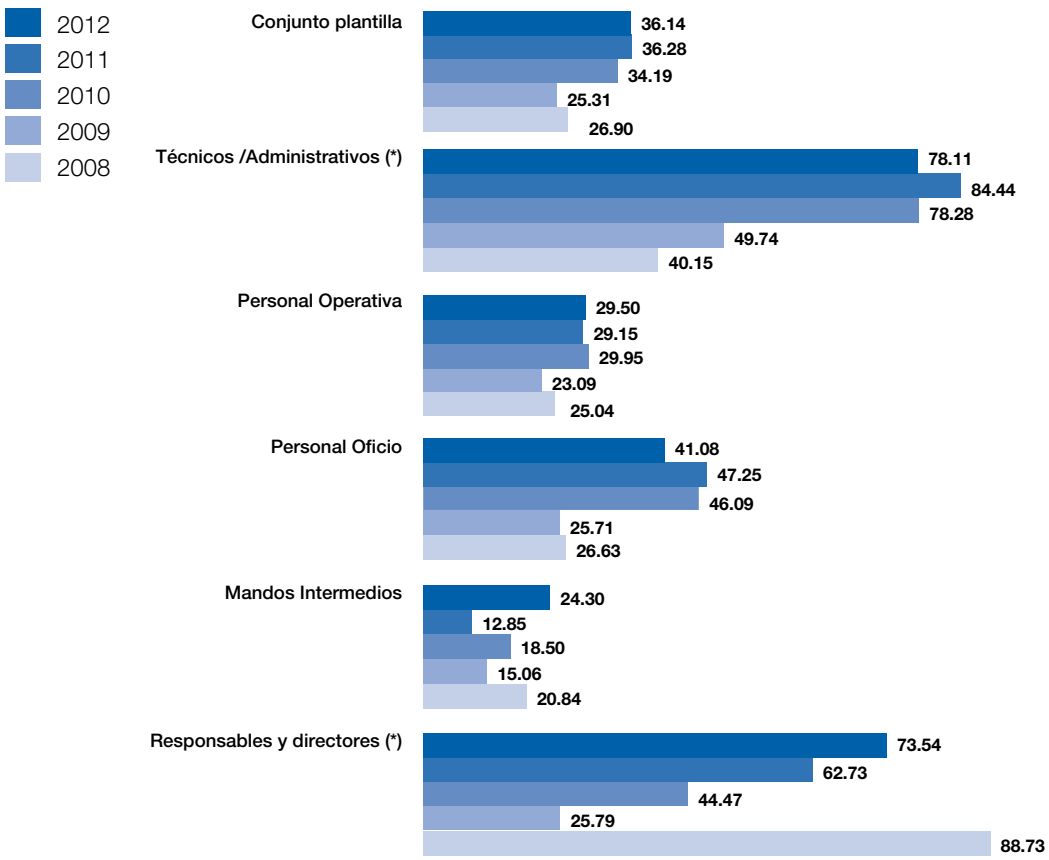
- Procesos de evaluación titulados junior: se llevaron a cabo 14 evaluaciones on-line, realizándose los informes correspondientes para sus responsables.

En el año 2012, Metro de Madrid buscó alternativas en la gestión y desarrollo de acciones formativas, con el ánimo de reducir el coste, sin merma de la calidad con que se imparte, buscando la obtención de máximas ayudas y subvenciones a la formación.

Un año más, Metro de Madrid ha participado en la convocatoria 2012 de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo gestionando la obtención de la máxima bonificación posible derivada de la formación impartida a sus empleados. El importe recibido por este concepto ha sido de 908.294,29 euros, que ha supuesto el 100% del crédito dispuesto.

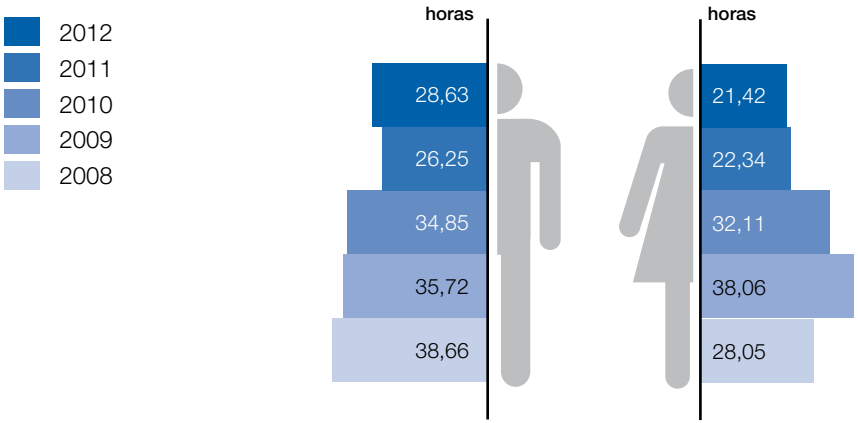
Los siguientes dos gráficos muestran la evolución del número de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado y por sexo, calculado sobre la base de la plantilla total:

Número de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.



(*) En 2012, se modifican los colectivos con relación a ejercicios anteriores para adaptarlos a la realidad actual de Metro de Madrid. Los coordinadores, considerados antes en el colectivo de responsables y directores, pasan al colectivo de técnicos, quedando el colectivo de responsables y directores constituido únicamente por los directores, los responsables de Área y los responsables de Servicio.

Número de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo.



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...).

Horas de formación en gestión de habilidades.

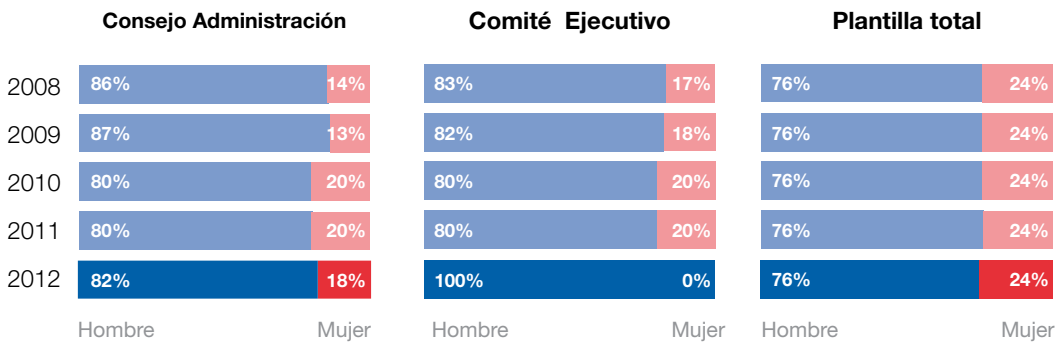
LINEA FORMATIVA	2012	2011	2010
Habilidades de Gestión	1275	2172	2287
Habilidades Directivas	152	253	628
Habilidades Sociales	5999	16947	14646
Total horas	7426	19372	17561

Respecto a las evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, en Metro de Madrid existe para el colectivo de responsables y técnicos, mandos intermedios y técnicos no titulados, la Contribución Individual a Resultados (CIR), un mecanismo de evaluación anual de la contribución que cada empleado, a criterio de su responsable, 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, Dirección Por Objetivos).

Evaluación del desempeño y desarrollo profesional.

	2012	2011	2010	2019
Nº total de trabajadores	7.681	7.676	7.624	7.606
CIR	1.640	1.523	1.484	1.487
% CIR	21,35%	19,84%	19,5%	19,6%
Hombres	1.340			
Mujeres	300			

Desglose por sexo de los órganos de gobierno y de la plantilla total.



Diversidad e igualdad de oportunidades

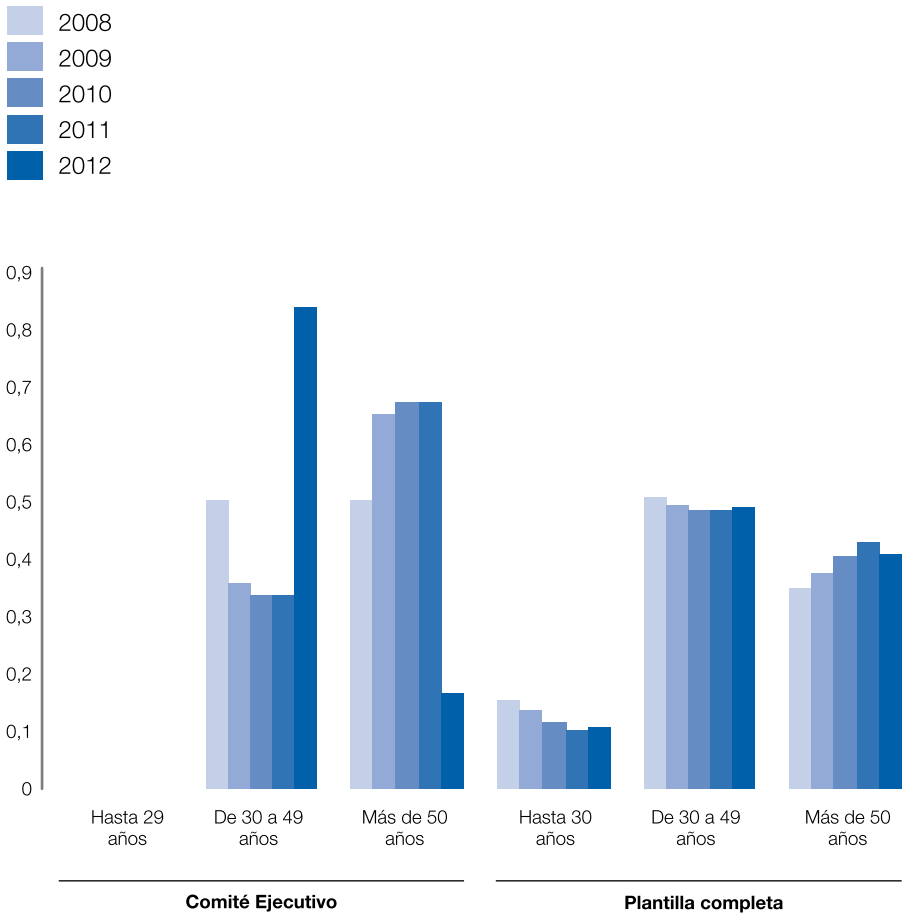
La gran mayoría de la plantilla de Metro de Madrid procede de España (a 31/12/12 solo un 0.13% de la plantilla tiene una nacionalidad distinta a la española) y aunque Metro de Madrid supera el 2% de personas con discapacidad en plantilla exigido por la LISMI, la diversidad más relevante viene dada por razón de edad o sexo.

En cuanto a la edad, la media de la plantilla llega en 2012 a los 45.3 años, con una antigüedad media en la empresa de 19,06 años, cifras que reflejan la muy baja tasa de rotación de la empresa y explican la gran dispersión de edades presentes en la empresa.

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

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

Desglose por edad del Comité Ejecutivo y de la plantilla total.

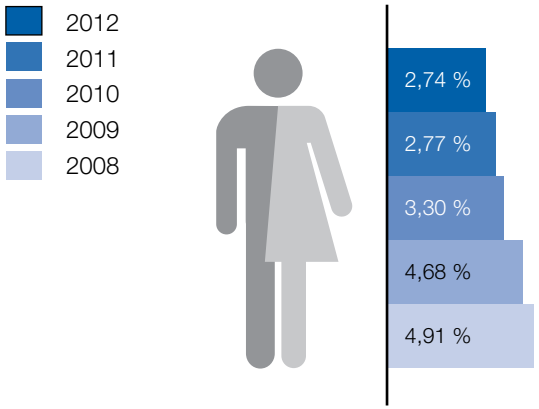


El convenio 2009-2012 establece el salario base por categoría profesional, sin distinción de sexo, no existiendo por tanto discriminación entre mujeres y hombres.

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.

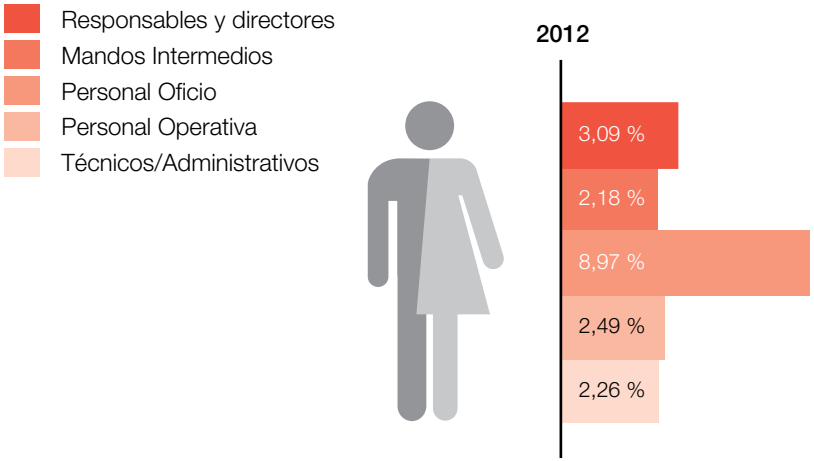
El siguiente gráfico muestra la evolución de la "*brecha salarial*" entendida como la diferencia entre la remuneración media de los hombres y la de las mujeres.

Evolución de la "brecha salarial".



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

Desglose por categoría de la "brecha salarial" de 2012.



En el gráfico de la izquierda se muestra también el desglose por categoría de empleado de esta diferencia de remuneración entre hombres y mujeres.

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 periodo de excedencia para atender el cuidado de hijos o menores en

régimen de acogimiento, hasta que el menor cumple cuatro 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.

6.2. NUESTRO SERVICIO

El producto de Metro de Madrid es la prestación del servicio de transporte masivo de personas. 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 Ligero 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

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 Ligero 1.

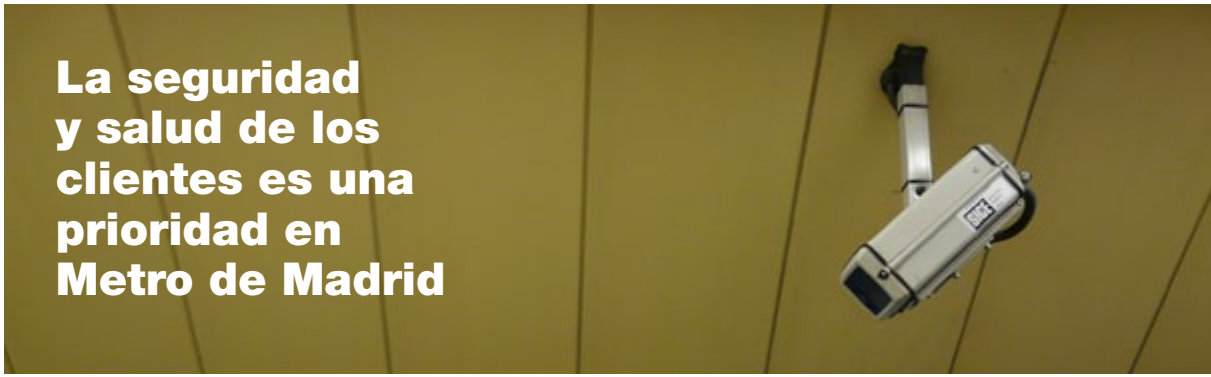
viajero, entre los que se encuentran el confort (espacio, limpieza o grado de ocupación); seguridad (prevención de siniestros); tiempo (horarios, frecuencias, fiabilidad o regularidad); atención al viajero (relación con el cliente, satisfacción o reclamaciones); accesibilidad (ascensores) o impacto ambiental (emisiones, ruido o consumos).

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

1. Mantener todas nuestras instalaciones y trenes en condiciones de limpieza superiores a los exigentes estándares establecidos para hacer más placentero y 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.

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. Por ello, 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.

En el artículo 5 del Decreto 49/1987 de 8 de mayo, de la Comunidad de Madrid por el que se aprobó el Reglamento del Ferrocarril Metropolitano de Madrid, se establece que las instalaciones y trenes serán objeto de, al menos, una limpieza diaria. Además se realizarán trabajos de desinfección, desinsectación y desratización dentro de los plazos marcados para estas operaciones en las normas vigentes, colocándose en lugar visible los oportunos certificados. Por ello, y a lo largo del año 2012, además de realizarse los trabajos descritos anteriormente, se realizaron de forma mecanizada con el vehículo ferroviario DL-441 labores de desinsectación en todos los túneles de la red.

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. Así pues, en el año 2012 el porcentaje de residuos valorizados alcanzó el 81% gracias a la implantación y consolidación de buenas prácticas ambientales.

Por otra parte, las nuevas estaciones disponen de contenedores de segregación para papel, envases y restos que posibilita el aprovechamiento de los residuos generados por los clientes.

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 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

Las instalaciones electromecánicas, sistemas de control y de telecomunicación se diseñan y se supervisan cumpliendo los más estrictos requisitos de seguridad, confort, medio ambiente, prevención de riesgos laborales y desarrollo sostenible

Las medidas de accesibilidad no solo facilitan el uso de Metro para las personas con discapacidad, sino que también refuerzan su seguridad mientras están en nuestras instalaciones

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.

Adicionalmente, durante la explotación comercial del material móvil destinado al transporte de viajeros, se realizan estudios dinámicos de confort y seguridad.

Obras

En todas las obras que se realizan en Metro de Madrid se incorporan medidas de seguridad para los clientes, no solo mediante la aplicación de las distintas normativas vigentes, sino en ocasiones también a través de criterios internos más restrictivos de los marcados por dichas normas. Estas medidas de seguridad se tienen presentes en todas las fases de la actuación, desarrollando los documentos necesarios al efecto de aplicación tanto en fase de proyecto como en la ejecución de las obras. Las acciones son puestas en conocimiento de todos los departamentos de Metro de Madrid (Área de Operación, Seguridad, etc), delimitando y acotando según cada caso las zonas de trabajo de forma que no se genere ninguna interferencia con los usuarios, hasta el extremo de programar los trabajos en horario fuera de servicio, siempre bajo la premisa de una mayor seguridad de los viajeros.

Por otra parte, en los últimos años se está haciendo especial hincapié en las medidas de accesibilidad, que no solo facilitan el uso de Metro para las personas con discapacidad, sino que también refuerzan su seguridad mientras están en nuestras instalaciones. Para ello, Metro de Madrid participa en el Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, definiendo medidas y normas de actuación encaminadas a tales fines.

Otro apartado de consideración es el de las afecciones exteriores, en el que toda aquella obra o actividad que se pretenda desarrollar en la proximidad de la infraestructura, es objeto del preceptivo informe por parte de los servicios técnicos de Metro de Madrid, que analizan y validan en su caso la idoneidad para su compatibilidad con la red.

Seguridad ferroviaria

Durante el año 2012 se ha continuado con las tareas de definición de un Sistema de Gestión de Seguridad Ferroviaria, desarrollando entre otras, las siguientes actividades:

- Continuación en la definición del Proceso de Ciclo de Vida de Seguridad.
- Definición y desarrollo del Proceso de Inspección y Auditorías

- Definición, cálculo y análisis de Indicadores de Seguridad Ferroviaria (presentados mensualmente al Consejo de Administración de la Compañía)
- Revisión y actualización de la Normativa de Seguridad con la consiguiente adaptación en aquellos aspectos introducidos desde el punto de vista jurídico.
- Además se han llevado otras actividades como:
  - Asumir la coordinación en la gestión de la Comisión de Análisis de Incidencias.
  - Coordinación de la comisión multidisciplinar encargada de la determinación de un procedimiento para la puesta en explotación de un tramo de red
  - Participación en las diferentes Comisiones de Investigación de diferentes incidentes como el trágico suceso del 7 de agosto de 2012 en el Depósito de Loranca.
  - Informe sobre el acceso a las cabinas de mando del material móvil.
  - Diseño y ejecución de acciones formativas enfocadas a la concienciación y sensibilización en materia de procedimientos de Seguridad Ferroviaria para el personal del Puesto Central.

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.

El departamento de Organización de la Seguridad planifica las acciones, tanto ordinarias y periódicas como extraordinarias y ocasionales (como consecuencia de un evento), a realizar por el personal tanto propio como de las contratas.

El departamento de Puesto Central gestiona y controla la ejecución de lo planificado e informa de lo sucedido diariamente. La información diaria, que se genera y se centraliza en el Puesto Central, es analizada y utilizada, por una parte, para redefinir los objetivos, y el grado de cumplimiento de los mismos; por otra para realizar una planificación preventiva, anticipándose, en lo posible, a las tendencias de los elementos que puedan ser un peligro para la seguridad y salud de los usuarios de Metro de Madrid; y finalmente, para gestionar las denuncias y reclamaciones de los usuarios, en estrecha colaboración con el Servicio de Atención al Cliente.

El departamento de Sistemas Electrónicos de Seguridad proporciona el soporte tecnológico para facilitar la tarea de velar por la seguridad en Metro. Para ello, utiliza modernos medios, como la gestión de las imágenes que proporcionan las cámaras que, cumpliendo las normas de respeto a la ley de Protección de Datos de Carácter Personal, permiten, por una parte, aportar pruebas y conocimiento de lo sucedido y, por otra, la disuasión de cometer actos delictivos.

Alguna cifras interesantes:

- Peticiones de presencia de las Fuerzas de Seguridad del Estado: Policía Nacional: 6.850, Policía Local: 954, y Guardia Civil: 108.
- Asistencias humanitarias: asistencias lesionados: 2.592, asistencias a enfermos: 3.149, asistencias externas: 471.
- Servicios sanitarios: SAMUR: 4.150, Servicios Urgencias Médicas: 301, Madrid 112 (112+ TAS):1.143
- Acciones anti-grafiteros: se frustraron 819 acciones.
- Otras intervenciones: acciones anti-botellón: 142. acciones contra la venta ambulante: 1.327. Personas puestas a disposición policial: 5.883.
- Otros datos: vídeos entregados: 780, horas de vigilancia:3.615.514. Plantilla estimada de vigilantes: 2.165.

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 y 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, de manera voluntaria, se ha dotado 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.

Fallo de materiales

Metro de Madrid dispone de personal de inspección de calidad del laboratorio que analiza los materiales que han sufrido fallos en servicio con el objetivo de identificar las causas de los mismos y, así, poder establecer las correspondientes acciones preventivas que eviten su repetición. Durante el año 2012 se han realizado 25 informes frente a los 24, 28 y 16 realizados en los años 2011, 2010 y 2009 respectivamente.

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 tablones de las estaciones sobre el servicio de transporte y las incidencias. Esta información se ofrece a través de megafonía centralizada y de teleindicadores -ambos gestionados desde el Puesto Central- y a través del personal de estaciones y de conducción de trenes, que son informados a su vez desde el Puesto Central.

Metro de Madrid ofrece información en tiempo real a los clientes de manera adicional a la información disponible en los tablones de las estaciones

El compromiso del Puesto Central es 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

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 teleindicadores, 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. De este sistema parte la información que se utiliza para el sistema de gestión de Calidad de Servicio basado en la norma ISO 13816.

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.

Los responsables de proporcionar esta información son los técnicos ayudantes de control para el per-

sonal de estaciones, los inspectores de Puesto de Mando para los conductores y, para los viajeros, los auxiliares técnicos de información, directamente a través de los sistemas de megafonía y de teleindicadores.

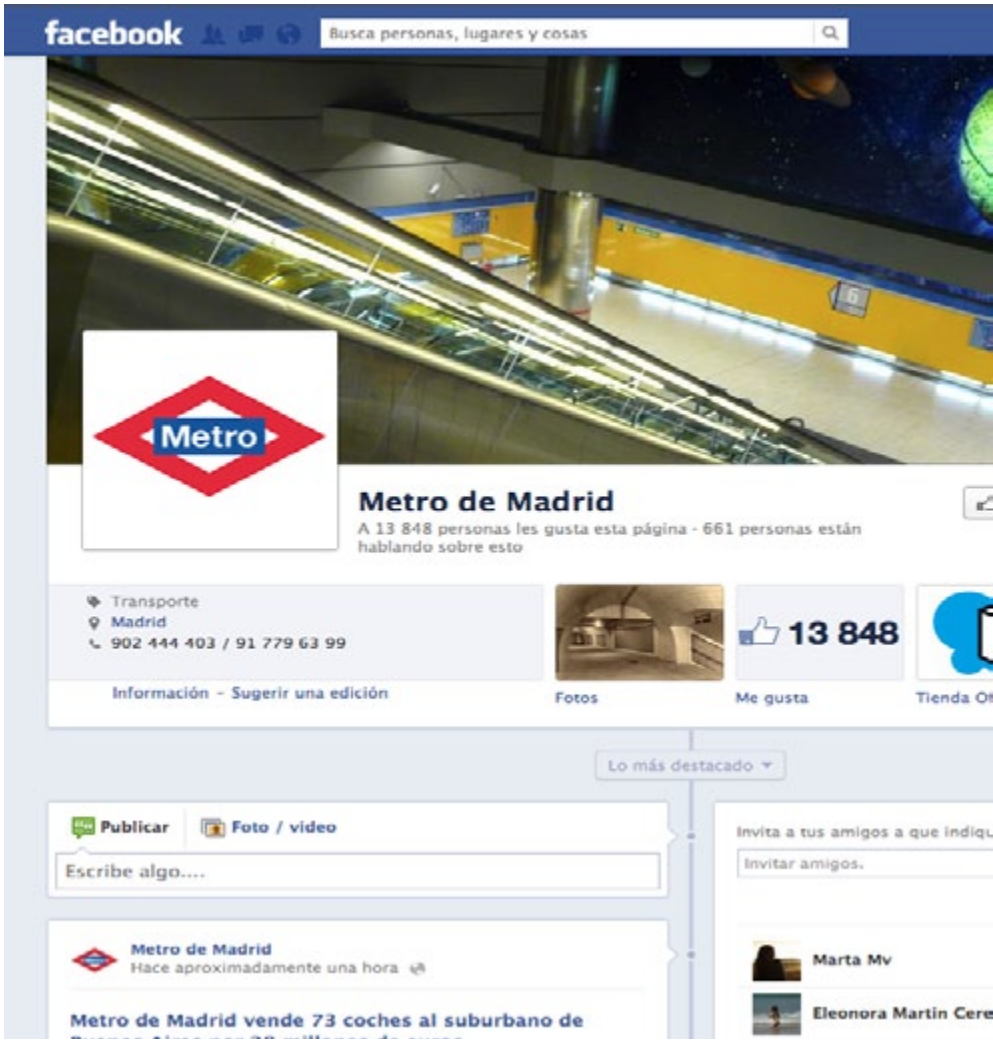
Dentro de la formación para el puesto de trabajo que recibe este personal se incluye la referente a la información a proporcionar y sobre el sistema de calidad que mide los resultados que se ofrecen.

Como acciones de mejora en 2012 se llevaron a cabo las siguientes actuaciones:

- Mejora de la información sobre previsiones de llegada de trenes incluyendo la previsión del segundo tren.
- Mejora de la información sobre previsiones de llegada permitiendo ofrecer esta información simultáneamente en la misma pantalla con los mensajes sobre campañas, variaciones del servicio previstas, etc.
- Acción formativa dirigida a los auxiliares técnicos de información al viajero, sobre las nuevas funcionalidades implementadas en el sistema de teleindicadores.
- Aumento del número de estaciones en línea 9 en el que se ofrece información sobre incidencias en TFM para que el viajero disponga de dicha información antes de llegar a la estación de Puerta de Arganda.

Información del servicio a través de las redes sociales

Otros canales de información utilizados son las redes sociales. 2012 ha sido el año en el que se han convertido en un canal de comunicación más de Metro de Madrid, al que cada día se suman más madrileños. Tanto Twitter como Facebook nacieron con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y la comunicación con el cliente.



Facebook se ha consolidado ya como el canal de información y promoción de la compañía hacia el exterior, creándose distintas secciones de información y entretenimiento. La interactuación con los viajeros es muy elevada como, por ejemplo, demuestra el concurso de relatos cortos "Entrelíneas", con el que se superaron las expectativas y contó con más de 3.500 participantes en un mes.

Durante 2012, las publicaciones fueron vistas por un millón de personas, de las cuales 65.000 interactuaron de algún modo con Metro de Madrid. Durante este periodo también se añadieron 5.059 seguidores, hasta llegar a los 12.900.

Twitter es otro canal de comunicación habitual de referencia con los viajeros cuando tienen dudas o sugerencias que plantear sobre el estado de la circulación de los trenes o el estado de las instalaciones. El primer año de presencia en Twitter se ha cerrado con más de 19.000 seguidores y un crecimiento medio de 50 seguidores diarios, que en los últimos dos meses del año ha crecido hasta los 500 nuevos usuarios por semana. Durante el año 2012, hemos publicado un total de 8.100 *tweets*, entre publicaciones y respuestas a usuarios, lo que arroja una media de 22 *tweets* publicados cada día, siendo la cifra a finales de 2012 cercana a los 60 *tweets* diarios.

Atención al cliente

En cuanto a la atención a los clientes, los modelos de operación recogen los principios del modo de relacionarse entre éstos y el personal de estación, y han ido evolucionando a lo largo del tiempo. La estructura organizativa actual es el modelo de Supervisor Comercial, que tiene como objetivo 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

Facebook se ha consolidado ya como el canal de información y promoción de la compañía hacia el exterior

El primer año de presencia en Twitter se ha cerrado con más de 19.000 seguidores y un crecimiento medio de 50 seguidores diarios

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.

Por otro lado, existen los Centros de Atención al Viajero (CAV), localizados en las estaciones de Sol y Nuevos Ministerios. 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, audioconferencia, 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), desde 2009, está adaptada a la normativa AA con el fin de mejorar la accesibilidad a la misma.

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 tutelará (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)

En 2012 se pusieron en marcha sistemas de telefonía móvil para Android y AppStore para Iphone, que ofrecen información de los trayectos óptimos, el mapa de metro e información general sobre tarifas, horarios y billetes

- 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 señalizar la zona segura de andén y los asientos reservados.

Por otra parte, en 2012 se pusieron en marcha sistemas de telefonía móvil para Android, AppStore de Apple para Iphone, que ofrecen información de los trayectos óptimos, el mapa de metro e información general sobre tarifas, horarios y billetes.

Cumplimiento de la normativa

A lo largo de 2012, 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, ni se ha declarado en este periodo que la empresa estuviera incursa en algún incumplimiento de esta normativa.

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.

Evolución del número de reclamaciones.

RECLAMACIONES	2010	2011
Deficiencia en cuanto a señalización	68	63
Incidencias en el servicio	38	74
Total de reclamaciones	13.217	11.903

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.

Las reclamaciones son remitidas en todos los casos al departamento de Atención al Cliente, donde son tipificadas por categorías y líneas e introducidas en una base de datos para gestionar la evolución en función de aquéllas. Estas reclamaciones y sugerencias, son informadas y contestadas de forma personalizada en todos los casos, en unos plazos inferiores a los marcados en el Reglamento de Viajeros.

La valoración obtenida como media de las valoraciones de los aspectos que conforman el servicio ha aumentado de 7,20 a 7,23 puntos

Satisfacción del cliente

Metro lleva a cabo un estudio de percepción del servicio en 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 2012 ha sido de 7,42, lo que supone un ligero descenso respecto de la valoración de 2011, que fue de 7,78. Sin embargo, la valoración obtenida como media de las valoraciones de los aspectos que conforman el servicio ha aumentado de 7,20 a 7,23 puntos.

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, 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 2012 ha sido de 7.34, lo que supone un descenso respecto de la valoración de 2011, que fue de 7.84.

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

Comunicaciones de marketing

Metro de Madrid realiza comunicaciones de marketing con los objetivos de reforzar la imagen positiva e impulsar la comunicación externa, reforzar la imagen, reputación y calidad percibida, y captar y fidelizar clientes. Para medir la consecución de estos objetivos se valoran tanto las noticias aparecidas en prensa, radio y TV, así como el número de patrocinios, colaboraciones, alianzas y actuaciones de Relaciones Públicas.

Entre las acciones realizadas en el año 2012 cabe reseñar las siguientes:

Campañas de comunicación

Se realizan para el fomento del uso del suburbano y para concienciar a los clientes de la utilización responsable de las instalaciones:

- **“Nos gusta cómo te mueves”:** campaña de comunicación para promocionar el uso de Metro como transporte público.
- **“Utiliza tu móvil con responsabilidad”:** campaña de comunicación cuyo objetivo era concienciar a los clientes para que realicen un uso responsable del teléfono móvil en nuestras instalaciones, tanto en estaciones como en el interior de los trenes.

Metro de Madrid realiza comunicaciones de marketing con los objetivos de reforzar la imagen positiva e impulsar la comunicación externa

- **"Campaña Ascensores y Asientos Reservados":** campaña cívica tendente a dar a conocer a los clientes el uso preferente de los ascensores y los asientos en el interior de los trenes.

Exposiciones

Metro de Madrid también apuesta por la cultura. Muestra de ello son las diferentes exposiciones que se han realizado en las instalaciones:

- **"Madrid laboratorio abierto":** exposición fotográfica del Instituto Madrileño de Investigación y Desarrollo Rural, Agrario y Alimentario (IMIDRA) que tuvo lugar del 3 de febrero al 2 de marzo en la estación de Metro de Nuevos Ministerios. A través de 50 instantáneas pudo conocerse el trabajo que realizan desde esta institución.
- **"Comparte tu mirada":** exposición fotográfica en la estación de Metro de Nuevos Ministerios del 17 al 22 de abril organizada por la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid donde estudiantes de institutos de la región mostraron su punto de vista sobre la solidaridad y el voluntariado
- **"100 Latinos":** la muestra es un reconocimiento a todos los latinoamericanos que con su esfuerzo, creatividad, inteligencia y emprendimiento contribuyen al desarrollo económico, social y cultural en España. Se realizó en Nuevos Ministerios entre el 4 de junio y el 4 de julio.
- **"El arte con el deporte":** Del 28 de junio al 31 de julio en la estación de Metro de Chamartín se exhibió esta exposición que sirvió de apoyo a la delegación española en los Juegos Olímpicos de Londres 2012.

Actividades culturales

Además de acoger exposiciones, las instalaciones de Metro de Madrid también han sido escenario de otras actividades culturales:

- **Presentación de Teatralia 2012:** la Consejería de Cultura de la Comunidad de Madrid realizó un acto en la estación de Metro de Nuevos Ministerios para presentar el Festival de Artes Escénicas para Niños y Jóvenes. Se realizaron talleres para niños alrededor de una "Casa de Chocolate" (guiño al cuento de Hansel y Gretel del que se cumplían 200 años).
- **Mulafest:** Metro de Madrid se convirtió en la antesala del Primer Festival Internacional de Cultura Urbana que se celebró en Madrid, realizando en nuestras instalaciones de Danza, Skate y Tatoo entre otras.

Actividades deportivas

Apoyar las actividades deportivas es otra de las apuestas de

Una vía de Metro de Madrid acogió, por primera vez en la historia, la que ha sido una de las mayores competiciones internacionales de BMX a escala internacional

Metro de Madrid. En 2012 se realizaron actividades específicas y otras colaboraciones cuyo objetivo fue vincular los valores deportivos (esfuerzo, constancia, colaboración) con la marca Metro de Madrid.

- **"El pelotazo del *Derby*":** con motivo del *Derby* entre el Atlético de Madrid y el Real Madrid, se realizó una competición de pruebas de habilidad en el interior de trenes del Ramal para que usuarios de Metro tuvieran la posibilidad de conseguir entradas para el partido.
- **"Mundial de clubes":** Metro de Madrid apoyó la VIII Edición del Mundial de Clubes Sub-17.
- **"Metro Pipe":** una vía de Metro de Madrid acogió, por primera vez en la historia, la que ha sido una de las mayores competiciones internacionales de BMX a escala internacional.

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.

Privacidad del cliente

Los objetivos relativos a la protección de datos están enmarcados en varios aspectos, entre los que cabe destacar la especial atención en materia de seguridad y privacidad respecto de los datos personales facilitados por los viajeros de Metro de Madrid.

Desde la implementación de las medidas de seguridad, tanto técnicas como organizativas, respecto del Real Decreto 1720/2007 de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de datos de carácter personal, y anteriormente desde la ley 15/1999 (LOPD), Metro de Madrid evalúa de forma periódica la implementación y adecuación de las medidas de seguridad establecidas en relación a la mencionada ley y su desarrollo reglamentario, a través de auditores externos que dictaminan, mediante un informe las posibles deficiencias identificadas y proponiendo medidas correctoras. El informe es analizado por los responsables de seguridad designados por la empresa (uno para los ficheros automatizados y otro para los ficheros no automatizados), que elevan las conclusiones al responsable de los ficheros, para que se adopten las medidas correctoras o complementarias de mejoras necesarias.

En 2012 se ha realizado la correspondiente auditoría bienal, y los auditores han expresado el alto grado de cumplimiento en cuanto a la seguridad en los procesos en los que la empresa trata los datos personales, tanto de los propios empleados como de los viajeros, contratistas y en general cualquier dato personal tratado por los propios empleados por necesidades de su trabajo en la compañía.

Por otro lado, durante el año 2012, Metro ha diseñado y puesto en marcha un curso e-learning en materia de protección de datos personales. El curso pretende mostrar lo más relevante sobre la protección de datos a todos los empleados de Metro de Madrid, independientemente del puesto que ocupen, profundiza en los tipos y niveles de seguridad de los datos personales que existen en la compañía y da a conocer las medidas de seguridad establecidas en Metro de Madrid para la protección de los datos y su aplicación. Igualmente, sensibiliza a los empleados sobre cómo proceder a contribuir en la mejora de la seguridad en el día a día de su trabajo.

En su elaboración han participado los propios empleados de la empresa, que a título personal han colaborado para la generación de videos y mensajes de forma práctica y sencilla de lo que, como empleados, deben hacer con los datos personales que manejan en su día a día.

Este programa de formación ha utilizado para su difusión la herramienta de comunicación corporativa de la empresa, su portal del empleado *Andén Central*.

En el ejercicio 2012 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, cabe apuntar, como dato complementario, que durante el año 2012 han tenido entrada once peticiones de viajeros relacionadas, frente a las 23 recibidas en 2011, 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. Ninguna de esas peticiones se ha planteado 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

Ante la comunidad en la que opera Metro

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.

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

- un impacto medioambiental, que describe detalladamente en el capítulo "DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL"
- un impacto económico, que se describe detalladamente en el capítulo "DESEMPEÑO ECONÓMICO"
- 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.
- 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 totalidad 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 dispone de varias herramientas y medidas de conocimiento como son:
  - Encuestas anuales de percepción y encuestas bienales de expectativas donde se monitoriza la opinión de los clientes.
  - Encuesta de imagen de la empresa
- Metro 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. En 2012, Metro de Madrid se colocó en el puesto 62 (en 2011 ocupaba el 64) en este ranking de empresas españolas con mejor reputación.
- La gestión constante, desde el Área de Comunicación y RSC, de las relaciones con los medios de comunicación, permite conocer el impacto de Metro de Madrid sobre la opinión pública. No en vano, las informaciones aparecidas en los medios de comunicación y en

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

las redes sociales permiten de una manera más rápida y directa saber cuál es la opinión de los usuarios de Metro. Las redes sociales se han convertido en una excelente herramienta para hacerse eco de reacciones tanto positivas como negativas.

Y sobre todo, en el proceso de definición de la estrategia se realiza un análisis del entorno, de *benchmarking* y de eficiencia interna evaluando de forma global la totalidad de las operaciones o procesos principales de la actividad de la compañía.

Como resultado de dichos análisis se identifican una serie de palancas que permiten actuar sobre nuestra actividad de transporte de viajeros en términos de resultados económicos, sociales y medio ambientales. Las líneas estratégicas y líneas de actuación definidas en el Plan Estratégico 2012-2015 tienen un impacto en la comunidad local de forma directa en cuanto al ajuste de la oferta del servicio acorde con la reducción de la demanda como consecuencia del desfavorable escenario económico en que ha transcurrido el periodo objeto de esta memoria.

Desde el punto de vista ambiental, podríamos apuntar efectos positivos tanto por la reducción de la producción de coches-km como por la eficiencia de las medidas del Plan de Ahorro Energético. Como ejemplo de esto último se constata la gran mejora que suponen las pruebas piloto realizadas en línea 3, que alcanzan un ratio de consumo de kwh/c-km de los más eficientes del mundo.

El ahorro de costes, gracias al Plan de Optimización implantado en 2012 y con desarrollo hasta el 2015, tiene una repercusión importante en la menor necesidad de financiación pública, al obtener mayores ingresos procedentes de otras líneas de negocio distintas al negocio tradicional, como puede ser la publicidad, el alquiler del espacio Metro o los trabajos de consultoría.

Tanto los objetivos estratégicos definidos en 2012 como el Plan de Optimización 2012-2015 pretenden marcar un punto de inflexión en la forma en que Metro de Madrid emplea los fondos y recursos públicos para prestar el servicio de transporte de viajeros más adecuado a la Comunidad en las circunstancias actuales.

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 gestion 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 le permiten supervisar de manera pormenorizada los diferentes aspectos de la actividad de la compañía y así detonar acciones preventivas en relación a posibles impactos negativos.

Mecanismos para prevenir la corrupción

La compañía es consciente de los riesgos económicos, legales y competitivos de la corrupción y apuesta por una imagen transparente 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.

En la fase de puesta en marcha del proyecto de Gestión de Riesgos, 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.

Ver más información sobre la Gestión de Riesgos.

Contratación y compras

A lo largo de 2012, Metro siguió desarrollando e implantando en sus sistemas las Instrucciones Internas de Contratación que se encuentran en vigor desde el pasado 3 de octubre de 2012, una vez que el Consejo de Administración de Metro de Madrid dictara, en su sesión del 13 de septiembre de 2012, la obligatoriedad al concluir su implantación informática, de los nuevos procedimientos de contratación.

El principal objeto de las instrucciones es dar cumplimiento a las exigencias y principios que deben regir en el ámbito de la contratación pública del que Metro de Madrid, como poder adjudicador, forma parte; así como garantizar la efectividad de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, de manera que los contratos sean adjudicados al licitador que presente la oferta económicamente más ventajosa.

El proyecto de implantación de los nuevos sistemas de contratación se desarrolló internamente por un grupo multidisciplinar de expertos de distintas unidades organizativas.

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 Comité Ejecutivo a principios de cada año. Sin embargo ninguna de ellas se realizó de forma específica respecto al riesgo de corrupción, pues los análisis efectuados por la Auditoría Interna tienen como objetivo examinar y revisar la

idoneidad de los sistemas de control interno existentes para las diversas actividades que desarrollan las áreas funcionales.

Aun así, la verificación y el chequeo del cumplimiento de los controles internos establecidos e identificados en los diversos procesos auditados, permite 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 (Comunidad de Madrid y Consorcio Regional de Transportes).

El personal de Auditoria Interna no ha sido formado, de manera específica, en políticas o procedimientos anticorrupción pero su formación, enfocada hacia la capacitación para llevar a cabo el examen y la revisión de la idoneidad del funcionamiento de los sistemas de control interno, es 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 del año 2012 que 16 empleados han asistido a jornadas o cursos puntuales donde se abordó esta temática.

Finalmente, las nuevas Instrucciones Internas de Contratación regulan los procedimientos de Contratación de Metro de Ma-

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

En 2012 no se detectaron indicios de fraude en los procesos y actividades auditados

drid. Este documento se encuentra a disposición de los empleados de Metro de Madrid en el *Perfil del Contratante* de la página web de la compañía. La publicación de estas instrucciones se ha comunicado mediante un aviso en *Andén Central*. Se han realizado además varias sesiones formativas en las que se ha puesto en conocimiento de los empleados las nuevas directrices y su incidencia en los procesos de contratación.

En las auditorías realizadas en 2012 no se detectaron indicios de fraude en los procesos y actividades auditados.

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:

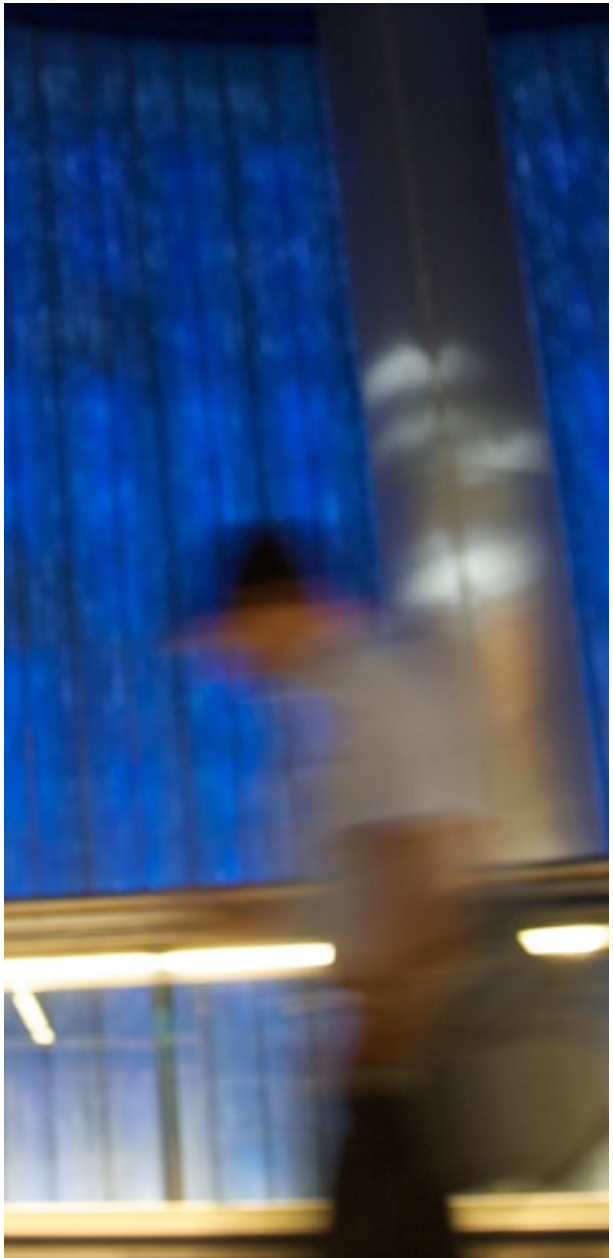
- Todas las licitaciones se convocan por procedimiento abierto
- Publicación de las nuevas Instrucciones Internas en materia de contratación que refuercen los principios de transparencia y no discriminación
- Publicidad de las licitaciones y adjudicaciones en el *Perfil del Contratante* de Metro de Madrid, Portal de la Comunidad de Madrid y boletines oficiales (DOUE, BOE y BOCM)

Libre competencia

Metro de Madrid cumple las leyes de contratación, en particular el texto refundido de la ley de contratos del Sector Público, Real Decreto Legislativo 3/2011, 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 la ofertas.

Metro de Madrid no tiene constancia de que durante el año 2012 se hayan iniciado acciones contra nuestra compañía por causas relacionadas con prácticas monopolísticas.

En materia de libre competencia, y durante el mismo espacio de tiempo, tampoco se han planteado acciones judiciales contra Metro de Madrid, si bien,



y aún cuando no guarde relación directa con la libre competencia, sino con una reclamación sobre propiedad industrial, cabe indicar que, en el curso de la licitación convocada para la contratación del suministro de videoproyectores en régimen de alquiler y adecuación y compra de las carcasas protectoras de videoproyectores para la emisión de Canal Metro, una de las empresas oferentes planteó, ante el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, recurso especial contra el acto de adjudicación de esta licitación, cuya nulidad solicitaba por entender que en el curso de la misma se habían vulnerado derechos de propiedad industrial. El Tribunal resolvió inadmitir la reclamación interpuesta por entenderla improcedente dado el tiempo transcurrido entre la adjudicación realizada y la formalización del correspondiente contrato y el recurso formulado y no existir causa de nulidad conforme establece el artículo 109 de la Ley 31/2007, de 30 de octubre, LCSE.

Aunque no afectó al principio de libre competencia, (al menos, de una manera directa e inmediata), en la tramitación de la licitación, por procedimiento abierto, para la contratación de la prestación de los servicios de publicidad estática y digital, publicidad espectacular, contenidos Canal Metro y stands promocionales, tras recibir escrito de uno de sus participantes solicitando la exclusión de algunas de las ofertas presentadas por otro licitador, se tomó la decisión de desistir de la licitación, decisión que fue

finalmente revocada por Metro de Madrid teniendo en cuenta las peticiones efectuadas por los dos licitadores, que manifestaron que dicho desistimiento les ocasionaría graves perjuicios a sus intereses y estrategia comercial, procediéndose a proseguir y culminar esta licitación. Tampoco guarda relación directa e inmediata con la libre competencia la exclusión de las ofertas presentadas por uno de los licitadores a varios de los lotes, por exceder del presupuesto base total estimado para los mismos, que tuvo lugar en la licitación, por procedimiento abierto, realizada para la contratación del suministro de energía eléctrica para el primer semestre de 2013. Finalmente, la contratación de los lotes hubo de realizarse por procedimiento negociado en virtud de lo establecido en el artículo 59.a) de la LCSE, que rige en los supuestos en que, en un procedimiento con convocatoria de licitación previa, no se haya presentado ninguna oferta, o ninguna oferta adecuada.

Con el objetivo de evitar las prácticas monopolísticas y favorecer la libre competencia se han llevado a cabo las siguientes medidas:

- La totalidad de las licitaciones realizadas se adjudican mediante procedimiento abierto, favoreciendo de este modo la concurrencia y libre competencia.
- Para aquellos contratos de proveedor único, en los casos en que sea posible, se solicita la presentación del certificado de exclusividad.

Política pública

Metro de Madrid, como empresa pública dependiente de la Comunidad de Madrid, está en continuo diálogo con las Administraciones Tutelares a través de diferentes vías, pero principalmente a través de su Consejo de Administración, que se reúne mensualmente para tratar los temas más relevantes de la gestión de la empresa. Desde ese punto de vista, Metro de Madrid está totalmente alineada con la política de la Comunidad de Madrid en materia de Transporte, como no podía ser de otro modo al existir un sistema Integral de Transporte coordinado por el Consorcio.

No obstante lo anterior, cumpliendo Metro toda la normativa y legislación que le corresponde resultado de la implantación y desarrollo de políticas públicas, la compañía no desarrolla ningún tipo de actividad tipo *lobby*, ni participa en modo alguno en su definición más allá de lo que corresponde a su propia naturaleza y al hecho de estar integrada en el Consorcio Regional de Transportes.

Cumplimiento normativo

Si bien es cierto que no se han incluido dentro de su proyecto estratégico objetivos específicamente centrados en el concreto aspecto del cumplimiento normativo, se han marcado líneas estratégicas como la excelencia en la gestión y la calidad en la prestación del servicio de transporte que engloban el objetivo

La totalidad de las licitaciones realizadas se adjudican mediante procedimiento abierto, favoreciendo de este modo la concurrencia y libre competencia

del más respetuoso cumplimiento de la normativa vigente de aplicación a las actividades que Metro de Madrid desarrolla.

Respecto a la distribución de la responsabilidad operativa en esta materia en el ámbito de la Alta Dirección, cabe destacar que, durante los últimos años, el departamento de Auditoria Interna ha dependido directamente del consejero delegado de Metro de Madrid, S.A. Este departamento es el llamado, en principio, a auditar el cumplimiento por la empresa de las diversas normativas de aplicación a cada aspecto su actividad, por lo que debe remitirse a la información que, desde el mismo, puedan aportar sobre los procesos de formación y sensibilización, y sobre los sistemas de evaluación y seguimiento establecidos.

Por último, cabe destacar que los datos resultantes de los indicadores del periodo 2012 no revelan cambios significativos en materia de cumplimiento normativo.

Como consecuencia de los procedimientos administrativos sancionadores incoados a la compañía por la Agencia Tributaria madrileña, derivados de una inspección tributaria efectuada en el año 2012, correspondiente al Impuesto sobre Actividades Económicas de los ejercicios 2009, 2010, 2011 y 2012, se han procedido a realizar abonos en aquellos supuestos en los que se ha prestado conformidad, y se han procedido a realizar provisiones en aquellos supuestos en los que se ha decidido recurrir las resoluciones sancionadoras.

El desglose de las cantidades es el siguiente:

Procedimientos administrativos sancionadores.	
Abono sanciones IAE oficinas 2009-2012	**8.234,41 €**
Provisiones sanciones Red y otras instalaciones	**621.723,27 €**
TOTAL	**629.957,68 €**

Por otro lado, durante el año 2012, Metro ha sido objeto de siete resoluciones en las que se imponían multas o sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de la normativa ambiental vigente, considerando sobre este particular, como “sanciones no monetarias” las siete resoluciones que han ordenado a Metro de Madrid la adopción de medidas correctoras en materia medioambiental incluidas en el indicador EN28. Por lo que se refiere a las sanciones monetarias, durante el año 2012 se recibieron tres resoluciones sancionadoras que han impuesto a Metro de Madrid multas por un importe económico conjunto de 623,55 euros. El detalle de tales multas es el siguiente: 1) Sanción de 223,55 euros impuesta por el Ayuntamiento de Coslada por estacionamiento de un vehículo en la acera. 2) Sanción de 200 euros, impuesta por el Ayuntamiento de Alcorcón por estacionamiento de vehículo en zona exclusiva de transporte urbano público. 3) Sanción de 200 euros, impuesta por el Ayuntamiento de Fuenlabrada por estacionamiento de vehículo en zona de paso de peatones.

Mediante el cumplimiento de la legislación vigente, Metro de Madrid garantiza el respeto de los derechos humanos con todos sus grupos de interés

6.4. RESPETO A LOS 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.

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 consejero delegado, los directores y subdirectores y que 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.

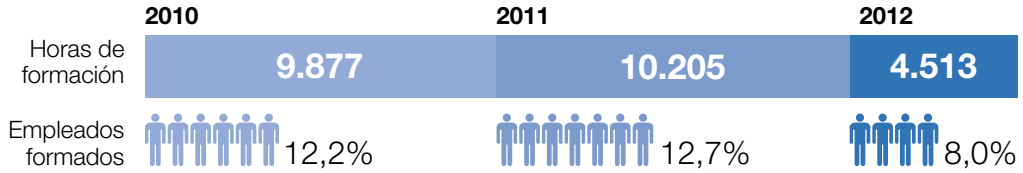
De los clientes y de la sociedad

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. 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, por ejemplo en los cursos de actitud y servicio al cliente dirigidos a conductores y personal de estaciones, en los cursos de atención al cliente e información al viajero, en los cursos de buenas prácticas en particular para los agentes de Intervención

y en los cursos formativos sobre gestión de la diversidad. En el siguiente gráfico 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 tres últimos años:

Formación sobre políticas y procedimientos relacionados con los derechos humanos.



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 atendrá 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.

Durante el ejercicio 2012 el personal de las empresas de seguridad contratadas realizaron formación interna destinada a sus vigilantes para asegurar el cumplimiento de las cláusulas contractuales contraídas con Metro de Madrid, algunas de las cuales inciden directamente en el aseguramiento de la salud y seguridad de los viajeros.

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.

Respecto a los clientes, durante 2012, tenemos registrado en nuestro sistema 28 reclamaciones por dicho motivo. 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. En cuanto a las medidas adoptadas son de carácter interno de cada área afectada (normalmente Seguridad y Gestión Operativa).

Además, en relación con los aspectos de servicio relativos a la atención que prestan los agentes, Metro de Madrid, S.A. dispone de un seguimiento de la calidad de servicio, que supone la revisión y medición interna de esta actividad. Para ello se destinan recursos humanos y materiales, implementando la realización de mediciones de *mistery shopper* que supone el desarrollo de visitas a la red en las que se simulan casos reales en lo relativo a solicitud de información, petición de justificantes, incidencias y se observa y califica la atención del agente ante estas situaciones. Como parte inicial para este estudio se diseñan el conjunto de pautas y escenarios a desarrollar, lo que supone la valoración de parámetros como la proactividad, actitud, apariencia, desarrollo de la actividad, etc. mediante la segmentación y descripción de los apartados correspondientes. Para llevar a cabo este diseño se ha tenido en cuenta la "*Guía de Buenas Prácticas*", donde se reflejan criterios y elementos fundamentales determinados por Metro de Madrid para ser tenidos en cuenta por parte de los agentes en la prestación de su servicio diario.

Por último, por lo que se refiere a procesos judiciales, no se ha identificado ninguna reclamación ni proceso que afecten a este indicador.

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

En 2012, el 41,89% de las empresas contratadas fueron objeto de análisis en materia de derechos humanos. Las empresas tuvieron que completar un cuestionario 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,…).
    - · 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,

En 2012, el 41,89% de las empresas contratadas fueron objeto de análisis en materia de derechos humanos

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

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.

  — 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.

7

DESEMPEÑO ECONÓMICO

En el informe de cuentas anuales correspondiente al año 2012 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.

Valor económico generado y distribuido (€)

	2010	2011	2012
Valor económico directo creado (VEC)	**1.182.488.125,74**	**1.248.182.540,63**	**931.029.998,12**
Costes operativos	-777.856.295,10	-762.166.551,24	-509.928.654,82
Salarios y beneficios sociales	-358.450.655,69	-367.739.241,05	-359.111.270,26
Pago a proveedores de fondos	-8.491.405,79	-17.399.385,82	-20.652.423,92
Pagos a gobiernos	-1.192.749,47	1.142.866,81	-3.724.300,28
Inversiones en la comunidad	-1.206.942,88	-1.335.508,11	-364.994,26
Valor económico distribuido (VED)	**-1.147.198.048,93**	**-1.147.497.819,41**	**-893.781.643,54**
Valor económico retenido (VER)	**35.290.076,81**	**100.684.721,22**	**37.248.354,58**

Uso de los beneficios sociales.

	2009	2010	2011	2012
Abonos de transporte activos	5.903	6.142	6.534	6.895
Pases familiares activos	2.581	2.622	2.941	3.017
Abono transporte jubilados	1.606	1.602	1.653	1.589
Pases familiares jubilados	837	889	815	889
Jornadas reducidas	271	298	299	275
Jubilaciones parciales	107	146	170	145
Excedencias maternales	13	12	6	5
Pólizas de vida	7.606	7.624	7.676	7.681
Préstamos vivienda	400	397	67	45
Anticipos de plazo	1.293	1.463	849	571
Tarjetas de Reyes	2.050	2.010	2.102	0

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 tabla de la izquierda.

Debido a la crisis, en 2012 se suprimieron las tarjetas de Reyes que se regalaban a los trabajadores con hijos menores de 12 años.

El resto de las reducciones observadas en el uso de estos beneficios sociales no derivan de ninguna limitación impuesta por la empresa sino de una decisión personal de los empleados.

El desempeño económico de Metro de Madrid en 2012 ha sido el centro de la estrategia corporativa, marcada por la necesidad de reducir gastos y aumentar ingresos.

7.1. 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 de Madrid (CRTM)

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

Metro de Madrid

- Producir la OFERTA DE SERVICIO programada por el Consorcio, 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 Consorcio en NUEVAS LÍNEAS E ITINERARIOS, así como en la obtención de datos y elaboración de encuestas.
- COMERCIALIZAR TÍTULOS por cuenta del CRTM.

Consorcio Regional de Transportes

- 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:

$$\text{Tarifa de compensación} = \frac{\text{Costes de explotación} - \text{Otros Ingresos ajenos al tráfico}}{\text{Viajeros anuales estimados}}$$

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, publicidad, financieros y amortizaciones.

Las obligaciones financieras derivadas del Plan de Inversiones se financian con cargo a fondos propios de Metro de Madrid y a endeudamiento.

Ayudas financieras

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

Plan de Optimización para Metro de Madrid

Los diferentes puntos del plan desarrollado por la compañía pueden verse aquí.

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

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

Ayudas financieras significativas.

Concepto (en €)	2009	2010	2011	2012
Otras subvenciones de capital no relacionadas con el Plan de Inversiones	-	860.205	1.911.207	423.635
Subvenciones de explotación	1.346.349	1.421.607	1.907.419	1.400.453
Prestamos de I+D+i (a largo plazo cobrados sin interés)	3.341.995	1.439.985	587.818	162.405
TOTAL	**4.688.344**	**3.721.797**	**4.406.444**	**1.986.492**

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 empresarial y social.

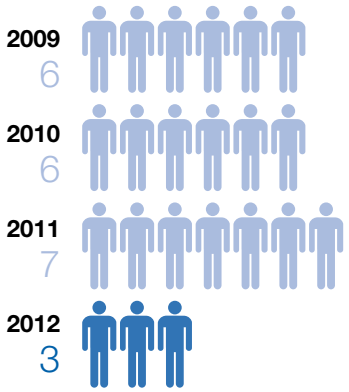
Presencia en la sociedad

Desde el punto de vista social, Metro de Madrid genera más de 7.600 puestos de trabajo directos. Además, en las instalaciones de Metro de Madrid trabajan más de 2.000 vigilantes de seguridad y cerca de 1.000 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, excepto uno. El gráfico de la derecha muestra la evolución del número de empleados de Metro de Madrid con nacionalidad distinta a la española.

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.

Empleados con nacionalidad distinta a la española.



Relación entre salario inicial estándar y salario mínimo interprofesional.

	2009	2010	2011	2012
Salario inicial estándar anual	22.379,90	23.068,50	25.922,72	25.922,72
Salario mínimo interprofesional	8.736,00	8.866,20	8.979,60	8.979,60
Rango	256,18%	260,18%	288,68%	288,68%

Sobre el salario inicial estándar anual se ha aplicado, en el año 2012, el RDL 20/2012 de 13 de julio, siendo minorado una catorceava parte de las retribuciones totales anuales excluidos incentivos al rendimiento.

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 2012, 950 contratos con unas 460 empresas diferentes.

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 62,88 % en 2012.

Por otra parte, Metro de Madrid participa en varios foros 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, medio ambiente, responsabilidad social corporativa,... tanto dentro del sector ferroviario como en el ámbito de transportes nacional e internacional.

Uno de estos foros es el grupo de *benchmarking* CoMET que aúna los principales metros del mundo. El fin de este grupo es tener elementos de comparación basados en KPI (*key performance indicators*) y establecer casos de estudio donde se identifiquen las mejores prácticas. Gracias a este grupo Metro de Madrid dispone de referencias de mejora que pueden redundar en la eficiencia, en la innovación y en la mejora del servicio a sus clientes. De hecho, el Plan Estratégico 2012-

Metro de Madrid firmó, en 2012, 950 contratos con unas 460 empresas diferentes

2015 se ha alimentado tanto del análisis interno como del externo (*benchmarking*) para establecer sus líneas de actuación. En este sentido también ha contribuido el trabajo realizado de consultoría externa donde se recogen las mejores prácticas en el ámbito mundial en el sector de transporte público de viajeros. Este estudio estaba orientado principalmente a buscar las soluciones más adecuadas para mejorar la dependencia financiera de la Administración Pública.

La información manejada tanto de CoMET como de las bases de datos de la empresa de consultoría refleja un muy buen posicionamiento en términos de servicio de los mejores del mundo. El ajuste adecuado del servicio y la mejora de la eficiencia interna permitiría una mejor situación económico-financiera sin dejar de ser uno de los mejores metros del mundo.

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 asistir a uno 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 la interacción de Metro de Madrid con las empresas contratadas y 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. La crisis económica y la necesidad de reducir la dependencia financiera de la Administración Pública afectan a las empresas contratadas por Metro de Madrid debido tanto a una menor contratación como la mayor presión que pueden tener en la reducción de sus márgenes consecuencia de las reducciones en los precios de licitación.

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

Acciones inversoras

	2011		2012	
	Importe	**%**	**Importe**	**%**
Material Móvil	4.013.979	6,07	1.840.147	6,45
Renovación de vía y túneles	8.956.611	13,54	5.435.800	19,04
Estaciones	10.666.733	16,13	3.193.112	11,19
Actuaciones en recintos	1.067.303	1,61	975.621	3,42
Energía y subestaciones	5.159.987	7,80	759.773	2,66
Señalización y comunicaciones	13.262.159	20,05	7.901.987	27,68
Escaleras mecánicas y pasillos rodantes	10.467.546	15,83	2.060.204	7,22
Instalaciones de seguridad	1.172.252	1,77	97.970	0,34
Talleres y maquinaria diversa	4.236.672	6,41	4.062.328	14,23
Otras inversiones	7.128.926	10,78	2.217.647	7,77
TOTAL	**66.132.168**	**100,00**	**28.544.589**	**100,00**

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.

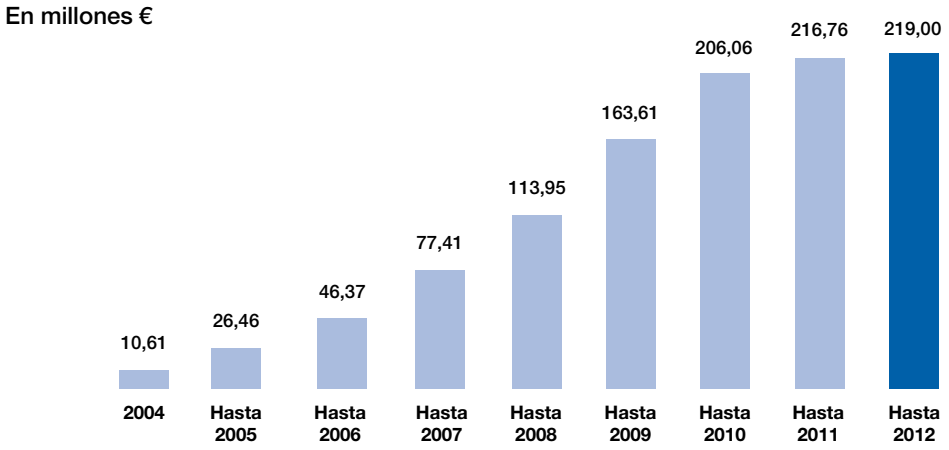
Dentro de las actuaciones inversoras realizadas en estaciones, la mejora de la accesibilidad a los vestíbulos y andenes, de los clientes en general y de las personas con discapacidad en particular, ha continuado siendo una prioridad para la compañía. Principalmente se ha mejorado la accesibilidad con:

- Reposición de pavimento podotáctil y otras mejoras de la accesibilidad global en estaciones de la red: Colombia, Plaza de España, Argüelles, Chueca, Cuatro Caminos, Manuel Becerra, Begoña, Oporto, Lago y Batán, con banda fotoluminiscente para mantener la seguridad ante necesidades de evacuación.
- Instalación de piezas suplementarias en el borde de andén en estaciones de linea 4, linea 6 y del Ramal Ópera - Principe Pio, para facilitar la accesibilidad al material móvil 3000, mediante el despliegue de rampas escamoteables.

- Implantación de un prototipo de puesto de información para el sistema de guiado, orientación e información de personas discapacitadas en la estación de Colombia.
- Instalación de escaleras mecánicas (14 unidades), que se encuentran incluidas en el capítulo correspondiente de escaleras mecánicas, en las estaciones de Príncipe de Vergara (8), Méndez Álvaro (4) y Ciudad Universitaria (2). Esta actuación ha llevado también aparejado la renovación de las escaleras fijas, ampliando su ámbito, renovando las barandillas y siendo éstas adaptadas con doble pasamanos y colocación de banda antideslizante y con contraste cromático en huellas de peldaños.

A modo de resumen, en el gráfico siguiente se muestra la evolución de la inversión global en Accesibilidad en los últimos años:

Inversiones en medidas de accesibilidad desde 2004.



Nota: Este cuadro no recoge las actuaciones en años pasados relativas a la implantación de ascensores como medidas fundamentales para la supresión de barreras arquitectónicas.

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.

Acciones solidarias

A lo largo de muchos años, Metro de Madrid ha desarrollado su acción social en colaboración con las organizaciones y ONG que solicitaban su apoyo, a través de la cesión de espacios físicos y publicitarios. La actual crisis económica ha provocado que estas entidades sin ánimo de lucro tengan que buscar más recursos para poder atender la creciente problemática social. Y Metro de Madrid, también afectado por la crisis, ha buscado el medio de seguir dando respuesta a las necesidades de la sociedad madrileña.

Con el objetivo de poder seguir atendiendo a las demandas de estas entidades y enfocar los objetivos que la empresa persigue con estas colaboraciones, se ha desarrollado a lo largo de 2012 un Plan de Acción Social Sostenible, que incluye la realización de actividades proactivas por parte de Metro de Madrid.

Para enmarcar todas las acciones relacionadas de este plan, en 2012 la acción social de Metro pasa a llamarse la Línea Social, cuya finalidad es contribuir a la mejora del entorno social, respondiendo a las preocupaciones de la sociedad en la que opera, así como, secundariamente, favorecer el desarrollo de acciones destinadas a la cooperación al desarrollo en países necesitados.

Esto lo consigue haciendo una gestión sostenible de los grandes espacios que posee –estratégicos y de gran visibilidad- repartidos por toda la ciudad de Madrid y por otros once municipios y de sus canales de comunicación y de difusión de información (teleindicadores, Canal Metro, redes sociales,...) capaces de llegar a casi dos millones de viajeros al día.

Estas colaboraciones de Metro de Madrid con otras entidades permiten realizar acciones más complejas para responder mejor a las necesidades de los colectivos, lograr una mayor sensibilización y respuesta de la sociedad, aumentar la repercusión mediática de las actividades que se desarrollan para incrementar la visibilidad de las iniciativas sociales, aprovechar de la mejor forma posible los recursos de cada entidad y, lo más importante, lograr mayores beneficios para los colectivos implicados y la sociedad en su conjunto.

Tan solo en 2012 son 59 las organizaciones y ONG que han sido apoyadas desde Metro de Madrid, destacando entre ellas algunas tan conocidas como Cruz Roja, Plan Internacional España y Médicos Sin Fronteras.

En concreto, las colaboraciones se han materializado a través de descuentos o cesiones en:

- La contratación de publicidad estática en las instalaciones de Metro de Madrid, que está formada por casi 5.000 soportes.
- La emisión de informativos o publicitarios en Canal Metro, que cuenta con un parque de más de 1.700 pantallas en andenes, proyectores de gran formato entre vías y pantallas en el interior de los trenes.

- La contratación de espacios en estaciones de Metro.

También hay colaboraciones que se basan en la concesión de permisos para hacer cuestaciones y dar información y captar socios en estaciones.

Otro recurso que se pone a disposición de la Línea Social es *Andén Central*, la intranet de la empresa, a través del cual se hace difusión interna de las acciones desarrolladas y se ofrece a los empleados la posibilidad de dar a conocer a todos sus compañeros sus inquietudes solidarias.

Conociendo las tarifas comerciales de los soportes cedidos a las entidades no lucrativas, se puede calcular la inversión social equivalente de esas colaboraciones en "especie" de Metro de Madrid. En total, en el año 2012 asciende a 2.032.971 euros.

Es importante resaltar que se trata de una inversión "equivalente" y que esas acciones se han realizado sin coste para Metro de Madrid. Tampoco ha dejado de ganar dinero la compañía por las cesiones o descuentos que ha ofrecido a las ONG, ya que siempre se han priorizado las ventas comerciales.

De modo representativo se muestran a continuación algunos de los resultados de las campañas desarrolladas de forma proactiva por Metro de Madrid:

- Campaña **"Para que pinten un futuro de colores"**, de recogida de material escolar para familias madrileñas con escasos recursos económicos. Esta campaña se desarrolló en colaboración con Cruz Roja y estaba dirigida exclusivamente a empleados de Metro. Gracias a ella se reunieron más de cien lotes de material escolar, que se entregaron dentro de mochilas facilitadas por Metro de Madrid.
- Campaña de **donación de sangre** en estaciones de Metro con el centro de transfusión de sangre de **Cruz Roja.** Por segunda vez, Metro de Madrid, junto a Cruz Roja y Coca Cola, pusieron esta campaña en marcha a lo largo del mes de noviembre, instalando puntos de donación de sangre en las estaciones de Nuevos Ministerios, Embajadores, Puerta del Sur y Ciudad Universitaria. La iniciativa tuvo muy buenos resultados: 2.354 donaciones y 1.888 nuevos donantes. La campaña contó además con un circuito publicitario en Metro soportes fijos de la red de Metro y pases en Canal Metro.
- **"Día de la Banderita"** con Cruz Roja. Por primera vez, Metro de Madrid participa en el año 2012 en el tradicional "Día de la Banderita" de **Cruz Roja**, con una mesa instalada en el vestíbulo principal de la estación de Nuevos Ministerios. La mesa atendida por empleados voluntarios logró recaudar, en tres horas, más de 800 euros, que permitieron la alimentación completa, durante 15 días, de 80 niños de hasta 18 meses de edad.

En cuanto a las colaboraciones realizadas por las peticiones de las diversas organizaciones se ofrece una muestra de los resultados iniciales en función del tipo de colaboración:

1. **Cesión de espacios:** "III Muestra de artesanía de los centros de atención a personas con discapacidad" en diciembre, con el Servicio Regional de Bienestar Social de la Consejería de Asuntos Sociales. Se consiguió la difusión y venta de productos realizados por personas con discapacidad intelectual facilitando su integración social. Durante los tres días de la muestra se calcula que recibieron unos 1.200 visitantes.

2. **Cesión de soportes publicitarios:** Campaña "Historias con derechos" con la Fundación ANESVAD. Se colocaron carteles en 400 soportes de 70x100 en toda la red de metro. Su finalidad era principalmente generar tráfico hacia el microsite de la campaña historiasconderecho.org y se han alcanzado 25.435 visitas y 234.000 visualizaciones de los tres videos que componían la campaña.

3. **Cesión espacio en Canal Metro:** Campaña de publicidad "Levanta tu mano por la educación de las niñas" de la Fundación Plan Internacional España. Difusión de un spot en Canal Metro a lo largo de dos semanas en el mes de octubre. Gracias a la campaña se han conseguido 27 nuevos padrinos, nueve socios nuevos, donativos por un valor de 1.007 € y más de mil personas que han apoyado la campaña de alguna forma.

4. **Cuestaciones:** Captación de socios para Médicos Sin Fronteras. Durante tres meses se otorgaron permisos para dar información y captar socios en estaciones. Se estima que los 247 socios conseguidos en durante esos tres meses en Madrid son realizados en Metro contando con un equipo de doce captadores. La consecución de estos 247 nuevos socios es muy importante para el trabajo de la organización, ya que el 91% de su financiación proviene de fondos privados. Con estos equipos ponen cara y voz a la organización, y las personas pueden preguntar directamente a trabajadores de MSF todas sus dudas y curiosidades. Es una labor de sensibilización muy importante.

El transporte ferroviario es más seguro que el transporte por carretera, por lo que se reduce la accidentabilidad y los costes derivados de ella

7.4. COBERTURA DE LA RED DE METRO

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 600 metros de distancia de su domicilio o lugar de trabajo. Esta distancia se reduce a los 300 metros 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 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 propio servicio de transporte –como 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.

7.5. 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 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 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 de cohesión 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 ins-

talaciones 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_2 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.

Aunque, hasta la fecha, no existe un estudio de ahorro de costes externos, está prevista su realización para el segundo semestre de 2013. El impacto de dicho estudio se recogerá en la próxima Memoria de RSC de Metro de Madrid.

7.6. 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.

Así, si bien en el inventario de riesgos no aparece explícitamente “Cambio Climático”, uno de los 64 riesgos corporativos identificados en el proceso de análisis y que están recogidos en dicho documento es el de “Responsabilidad Social Corporativa” que responde al siguiente enunciado:

- Dificultad en articular una política de responsabilidad social corporativa que dé respuesta a las demandas de los diferentes grupos de interés en este ámbito.
- Dificultad en comunicar los resultados y beneficios proporcionados por las distintas acciones llevadas a cabo en relación con el medio ambiente, la sociedad y la economía (uso eficiente de los recursos).

Lógicamente, dentro del alcance de la variable medioambiental, se contemplan y evalúan todos aquellos aspectos que directa, o indirectamente, impactan en el cambio climático.

Metro de Madrid es el medio de transporte masivo de personas que menos emisiones produce por viajero y kilómetro

De acuerdo a su índice de criticidad (impacto x probabilidad) este riesgo, no se encuentra en la selección de 11 riesgos que serán tratados bajo el modelo de gestión implantado durante el ejercicio 2013.

En general, 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 (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_2.

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 aumen-

tase la cuota de uso sobre el total de la movilidad. En este sentido, se están desarrollando proyectos dentro de Metro de Madrid para mejorar la experiencia de viaje del cliente, aumentar su satisfacción y lograr un aumento y fidelidad de los clientes. Estos proyectos pueden verse con más detalle aquí.

Por otra parte, para fomentar el uso del metro frente a otros medios de transporte, se considera oportuno y necesario desarrollar y consolidar un sistema que calcule los costes externos de cara a fijar de forma más justa y objetiva las compensaciones tarifarias a los distintos modos de transporte que configuran el sistema (tarifa de compensación explicada anteriormente), para que también el desplazamiento en metro resulte más económico. Esta línea de actuación está establecida en el Plan Estratégico de Metro (optimización de la demanda y de los ingresos por viaje) pero debe ser desarrollada conjuntamente con el Consorcio Regional de Transportes.

En cuanto a la reducción de emisiones, gracias al Plan de Ahorro Energético se continúan desarrollando iniciativas para disminuir el consumo de electricidad y en consecuencia, las emisiones indirectas, que son las más representativas dada la actividad de la compañía. Para más información se puede consultar los datos relativos a la Huella de Carbono.

Para contribuir a la mejora de la calidad del aire de Madrid, se está fomentando el uso de bicicletas en Madrid por parte de la compañía, permitiendo a los clientes viajar acompañado de bicicleta en horarios específicos. Se han adquirido sesenta trenes que cuentan con un espacio específico para transportar la bicicleta de forma cómoda y se han dispuesto, junto a los accesos de algunas estaciones, de zonas de aparcamiento exterior para bicis. Además, a través de carteles informativos se pone a disposición de los usuarios toda la información necesaria para acceder en bicicleta a diversos espacios naturales y culturales de la región gracias al Plan de Estaciones de Rutas Verdes.

Respecto al agua, uno de los recursos más afectados por el cambio climático, continúa la implantación del Plan de Gestión Sostenible del Agua. Para más información consultar el apartado relativo al agua.

volver al índice

8

DESEMPEÑO 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.

Metro de Madrid, como empresa comprometida con el medio ambiente, cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental basado en la Norma UNE-EN ISO 14001, a través del cual asesora, sensibiliza y busca soluciones eficientes para prevenir, controlar y minimizar los impactos ambientales derivados de su actividad, contribuyendo a la protección del medio ambiente. El sistema de gestión ambiental ha sido auditado en noviembre de 2012, junto con el resto de los sistemas certificados, con resultado satisfactorio presentando una correcta implantación, coherente con las políticas promulgadas y respaldados por los objetivos establecidos, percibiéndose una notable implicación del personal directivo y de los demás miembros de la organización en el cumplimiento de los sistemas de gestión.

El compromiso ambiental de Metro de Madrid se traduce en la implantación de diversas medidas encaminadas a la reducción del impacto de la compañía sobre el entorno

El compromiso ambiental de Metro de Madrid se traduce en la implantación de diversas medidas encaminadas a la reducción del impacto de la compañía sobre el entorno.

8.1. ENERGÍA

Metro de Madrid persigue ser un transporte sostenible en una triple vertiente: económica, social y medioambiental.

Para ello son fundamentales las políticas de ahorro y eficiencia energética. Estas políticas representan actualmente un instrumento de progreso de la sociedad, pues:

- contribuyen al bienestar social.
- representan un elemento de responsabilidad social, respondiendo al principio de solidaridad social.
- orientan las actividades hacia el desarrollo sostenible.

Estos principios se traducen en acciones dirigidas a lograr los siguientes objetivos estratégicos:

1. Reconocer en el ahorro y la eficiencia energética un instrumento del crecimiento económico y del bienestar social.
2. Promover un alto grado de concienciación en los empleados y en la sociedad en relación con el ahorro y la eficiencia energética, informándoles y haciéndoles partícipes en las buenas prácticas del uso de la energía.
3. Incluir el ahorro y la eficiencia energética en todas las estrategias.

Todo ello ha supuesto cambios organizacionales, acciones de comunicación interna y externa, el desarrollo de mecanismos de seguimiento de los resultados y el diseño de herramientas encaminadas a la gestión de la energía.

Fruto de esta concienciación, se han realizado auditorías de las distintas instalaciones, identificando los principales consumidores, el modelo de explotación actual de la red así como las capacidades técnicas de los equipos actuales y las evoluciones tecnológicas existentes. De este modo, se han localizado las oportunidades de ahorro energético y se ha puesto en marcha una batería de medidas que constituyen el Plan de Ahorro Energético (PAE) de la compañía.

Los consumos directos e indirectos de energía en los últimos cuatro años se muestran en las tablas siguientes.

Consumo directo de energía.

	2009	2010	2011	2012
Gas natural para calefacción	28 GWh	28,9 GWh	27,5 (*) GWh	27,6 GWh
	100.800 GJ	**104.040 GJ**	**99.000 GJ (*)**	**99.360 GJ**
Gasóleo C para calefacción	258.140 litros	165.346 litros	100.837 litros	134.999 litros
	9.832 GJ	**6.298 GJ**	**3.841 GJ**	**5.142 GJ**
Gasóleo B para dresinas	123.252 litros	121.228 litros	118.813 litros	92.547 litros
	4.415 GJ	**4.342 GJ**	**4.256 GJ**	**3.315 GJ**
Combustible flota de vehículos	203.692 litros	206.585 litros	211.540 litros	195.874 litros
	7.296 GJ	**7.400 GJ**	**7.577 GJ**	**7.016 GJ**
TOTAL CONSUMO DIRECTO	**122.343 GJ**	**122.080 GJ**	**114.674 GJ (*)**	**114.833 GJ**

(*) Este dato se ha modificado respecto a la memoria anterior debido a la consolidación de la información del consumo en un depósito.

Consumo indirecto de energía.

	2009	2010	2011	2012
Consumo de Tracción	501,7 GWh	493,9 GWh	498,2 GWh	466,7 GWh
Consumo de Servicios Auxiliares	258,7 GWh	248,5 GWh	251,7 GWh	246,4 GWh
Consumo en Baja Tensión	13,4 GWh	15,0 GWh	13,4 GWh	12,9 GWh
TOTAL CONSUMO INDIRECTO	**773,8 GWh**	**757,4 GWh**	**763,3 GWh**	**726,1 GWh**
	2.785.680 GJ	**2.726.608 GJ**	**2.747.880 GJ**	**2.613.960 GJ**

Plan de Ahorro Energético [PAE]

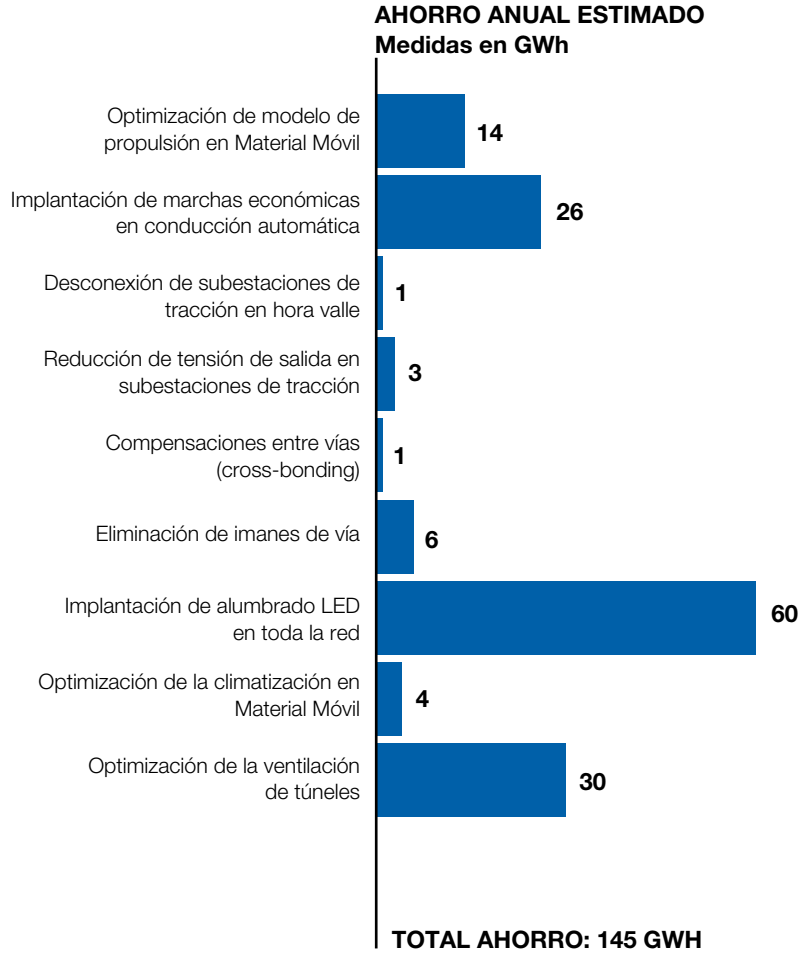
Fruto de la concienciación existente en Metro de Madrid acerca de la importancia del ahorro energético, desde la compañía se han definido una serie de acciones encaminadas a reducir el consumo de energía a través de la optimización y racionalización del consumo. Estas acciones constituyen el Plan de Ahorro Energético (PAE) que se ha convertido en uno de los proyectos estratégicos de Metro de Madrid.

A lo largo de 2012 comenzaron a aplicarse las primeras medidas del PAE en la red de Metro. Este plan incluye una serie de acciones encaminadas a reducir el gasto energético desde cuatro ópticas distintas:

- Tracción: optimización del consumo de tracción y aumento de la regeneración.
- Iluminación: aumentar la eficiencia energética.
- Distribución: gestión eficiente de los suministros en baja tensión.
- Confort: racionalización de los criterios de climatización y ventilación.

Tras la aplicación de estas acciones se estima que se puede conseguir un ahorro energético anual de 145 GWh. Entre estas acciones destacan las expuesta en la gráfica a la derecha.

Medidas de ahorro energético.



Se ha comenzado la aplicación de estas medidas en la línea 3, aunque aún no se ha finalizado la implantación de todas ellas en esta línea. Los primeros resultados son muy prometedores y han convertido a la línea 3 de Metro de Madrid en la más eficiente del mundo desde el punto de vista energético, al consumir 1,3 kWh por kilómetro recorrido frente a la media de los grandes metros del mundo, que está por encima de 2,6 kWh/km.

De entre todas estas medidas de mejora de eficiencia en proceso de implementación, destaca la sustitución del alumbrado actual (generalmente basado en fluorescencia) por alumbrado con tecnologías más eficientes.

Así, Metro de Madrid va a implantar tecnología LED en todas las estaciones de la red, en sedes y depósitos, lo que va a suponer un ahorro estimado del 50% en el gasto energético anual dedicado a iluminación, sin disminuir la calidad de la iluminación.

Se estima que hasta 2014 se sustituirán más de 400.000 tubos fluorescentes en la red de Metro de Madrid. Puesto que la vida útil de los tubos fluorescentes es de 17.000 horas y con el cambio a la nueva tecnología de iluminación LED pasará a ser de 50.000 horas, se aumenta el tiempo de sustitución de los tubos LED y por lo tanto, se reducen los residuos generados por Metro de Madrid en dos tercios y la emisión de CO_2 en más de un 45%.

Esta nueva tecnología de iluminación se va a combinar con la implantación de un nuevo sistema de regulación de los niveles lumínicos en andenes, que sobre la base de la presencia o ausencia de tren en el andén, gestiona la intensidad lumínica entre valores predeterminados, pudiendo estos valores variar en función de las necesidades que puedan presentarse en determinadas situaciones (afluencia de viajeros, eventos, etc.). La aplicación de esta medida supondrá un ahorro adicional.

Se estima que tras la aplicación de esta medida se ahorrarán unos 60 GWh anuales, manteniendo los niveles actuales de calidad de la iluminación.

Otras de las medidas que supondrá un ahorro energético muy importante a medio plazo es la posible instalación de aproximadamente 30 subestaciones reversibles. Estas subestaciones permiten aprovechar la energía devuelta por los trenes durante el proceso de frenado, y que actualmente se pierde en forma de calor, mediante su inyección en la red de distribución interna de 15 kV, pudiendo ser utilizada por unidades lejanas, otras subestaciones u otras instalaciones que se alimenten de la red de distribución interna (escaleras mecánicas, ascensores, sistemas de ventilación, etc.). Se han comenzado los estudios preliminares y se espera que durante 2013 pueda comenzar la instalación del primer prototipo. En función de los datos disponibles, cada una de estas subestaciones podría generar un ahorro energético anual cercano a 0,8 GWh.

8.2. AGUA

Metro de Madrid ahorró durante 2012 más de 70.000 metros cúbicos de agua gracias a la puesta en marcha de medidas de gestión, ahorro, eficiencia y control que, integradas en el Plan de Gestión Sostenible del Agua, han contribuido a que, en los últimos cinco años, el consumo de agua de Metro de Madrid haya disminuido más de un 32%.

El Plan de Gestión Sostenible del Agua está integrado por varios programas entre los que destacan los dedicados a la gestión y el control, y los orientados a fomentar el ahorro y el uso eficiente de este recurso necesario para la actividad del ser humano en todos los ámbitos, incluido el industrial.

Estos programas se materializan a través de diferentes medidas a corto, medio y largo plazo. Así, dentro del Programa de Eficiencia se han adoptado medidas enfocadas a la disminución del consumo mediante la instalación de dispositivos de ahorro en grifos, duchas y mecanismos de descarga de inodoros y urinarios en todas las naves de mantenimiento.

Metro cuenta además con recicladoras de agua en todos los túneles de lavado de material móvil, así como una depuradora de aguas industriales en los talleres centrales del recinto de Canillejas que reduce la carga contaminante del vertido final en un 70%.

Por otro lado, las tareas de limpieza en las estaciones están completamente mecanizadas, con fregadoras y equipos específicos de elevada eficiencia en el consumo de agua.

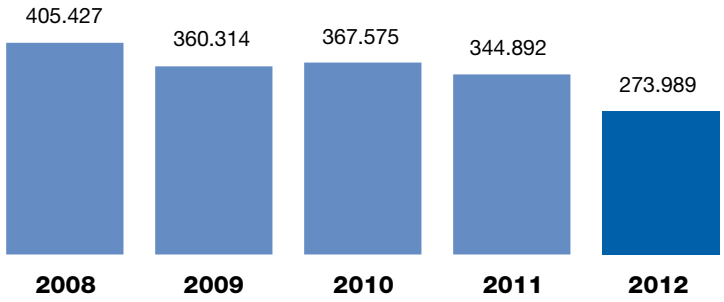
El Plan de Gestión Sostenible del Agua es un instru-

mento más en la dirección del desarrollo sostenible, meta hacia la que Metro de Madrid ha encaminado buena parte de sus actuaciones en estos últimos años.

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, se muestra a continuación:

Consumo de agua (m^3)



El suministro de agua lo realiza el Canal de Isabel II, entidad suministradora de agua en la Comunidad de Madrid. El sistema de abastecimiento se basa principalmente en la captación de aguas superficiales –aprovechando las aportaciones de los ríos Lozoya, Jarama, Sorbe, Guadalix, Manzanares, Guadarrama, Aulencia y Aberche– realizada a través de los 14 embalses que opera Canal Isabel II gestión. Dispone también de cuatro azudes o pequeñas presas de derivación, construidas en el lecho de los ríos Lozoya, Guadalix, Sorbe y Guadarrama con el fin de derivar el agua para su posterior utilización. Y finalmente, la captación de aguas subterráneas, como apoyo al abastecimiento de agua superficial, constituye en la Comunidad de Madrid un elemento clave en la gestión del sistema de abastecimiento, durante los periodos de sequía o escasez hídrica, disponiendo de 70 pozos.

Para más información ver la página web (www.cyii.es)

En los túneles de lavado, se ha reciclado un volumen total de 5.800 m^3 en 2012; lo que supone un porcentaje de reutilización del agua utilizada para el lavado de trenes en instalaciones automáticas del 58,7% y un 2,11% respecto al consumo total en 2012.

8.3. EMISIONES Y RESIDUOS

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_2. 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_2. En este contexto, se ha asumido el compromiso corporativo de reducir sus emisiones, a través de la gestión de mecanismos para disminuir de forma sustancial el consumo energético de la compañía y, consecuentemente, sus emisiones a la atmósfera así como sus costes de explotación.

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 le permite cuantificar la cantidad de emisiones GEI, medidas en emisiones de CO_2 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 ha considerado necesario incluir los siguientes focos de emisión de GEI:

ALCANCE 1: Emisiones directas de GEI de la compañía, entendiendo como tales las que provienen de fuentes propiedad de Metro o controladas por Metro.

ALCANCE 2: Emisiones indirectas de GEI derivadas del consumo de electricidad, en su proceso de generación.

ALCANCE 3: Otras emisiones indirectas, como por ejemplo las derivadas de la cadena de suministro y viajes.

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, las emisiones directas (alcance 1) e indirectas (alcance 2) de GEI de Metro de Madrid expresadas en términos de toneladas de CO_2 equivalentes son las siguientes:

Emisiones de alcance 1 y 2.

	ÁREAS	2010	2011	2012
ALCANCE 1	**Flota de vehículos**	537,53	163,12	509,71
	Gasóleo B (dresinas)	316,41	310,10	241,55
	Gas natural	5.829,09	5.532,78	5.532,78
	Gasoleo C	461,32	281,34	376,65
ALCANCE 2	**Electricidad AT**	152.941,40	200.213,09	213.965,65
	Electricidad BT	5.246,90	3.621,94	4.380,21
SUBTOTAL		165.332,65	210.122,37	225.006,54

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:

Emisiones de alcance 3.

	ÁREAS	2010	2011	2012
ALCANCE 3	**Consumo de agua**	191,06	179,34	144,15
	Desplazamientos de negocios			
	Avión y tren	194,16	114,42	160,86
	Taxis	22,76	19,54	6,89
	Vehículos privados	106,40	94,84	54,64
	Estancias en hotel	4,83	2,54	1,62
	Desplazamientos in itinere			
	Desplamientos hogar-trabajo	7.423,13	7.822,48	8.151,73
	Autobuses internos en ruta	1.042,87	857,05	705,66
	Autobuses sustitutivos EMT	64,23	241,22	555,33
	Proveedores			
	Obras	7.174,58	1.014,71	611,57
	Servicios	1.413,52	5.798,45	5415,28
	Suministros	2.872,28	28,92	1022,41
	Residuos			
	Residuos peligrosos	12,44	15,16	14,74
	Residuos no peligrosos	951,14	819,90	48,37
EMISIONES TOTALES (tCO_2E)		**21.473,40**	**17.008,57**	**16.893,24**

Gestión de residuos

Los impactos ambientales asociados al transporte y gestión de residuos industriales peligrosos y no peligrosos han sido reducidos al máximo gracias a la inclusión de criterios de selección de oferta dirigidos a la priorización de tratamientos de valorización de residuos frente a la eliminación, y al fomento del principio de proximidad del centro de gestión, reduciendo la cantidad de gas CO_2 emitido a la atmósfera derivado del transporte de residuos. Por otra parte, se ha continuado colaborando con Sistemas Integrados de Gestión ó SIG, como se venía realizando desde el año 2008, consiguiendo ahorros estimados de más del 20% sobre la facturación de gestión de residuos.

En la tabla de la página siguiente se muestran los residuos generados por la compañía en los últimos cuatro años. Es de destacar que el ascenso del porcentaje de residuos valorizados (incluyen los residuos reutilizados/reciclados y valorizados energéticamente) frente al porcentaje de residuos eliminados se ha producido gracias a la implantación y consolidación de buenas prácticas ambientales.

Tratamiento de residuos.

Residuos peligrosos (Ton.)	**2009**	**2010**	**2011**
Eliminación	237,74	217,06	115,43
Valorización energética	2,22	0,82	1,12
Reutilización/Reciclado	182,59	135,26	172,06
Residuos no peligrosos (Ton.)	**2009**	**2010**	**2011**
Eliminación	381,88	356,58	216,91
Valorización energética	-	-	-
Reutilización/Reciclado	946,22	757,96	1.213,52
Total (Ton)	**1.750,65**	**1.467,68**	**1.719,04**

En 2012 se ha cambiado de gestor de residuos y los destinos finales de algunos residuos han variado, mejorando considerablemente. Por ello, en 2012 parte de los residuos no peligrosos han sido valorizados.

8.4. SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENCIACIÓN AMBIENTAL

Al mismo tiempo, se continúa realizando acciones de sensibilización y concienciación ambiental dirigidas a la plantilla y/o al conjunto de la sociedad como:

- La comunicación de iniciativas y buenas prácticas que desarrolla Metro de Madrid en el Día Mundial del Agua (22 de Marzo) y el Día Mundial del Medio Ambiente (5 de junio).
- La existencia de acciones formativas sobre Sostenibilidad, en las que se incluyen recordatorios de buenas prácticas ambientales a tener en cuenta en cada puesto de trabajo

específico, que han sido recibidas por más de 200 empleados y que son accesibles por toda la plantilla de forma voluntaria.

- La impartición de charlas específicas sobre gestión medioambiental a requerimiento de institutos y universidades, y en la Semana de la Ciencia para el público interesado.

Dentro de estas acciones, destaca el fomento del uso de bicicletas en Madrid por parte de la compañía, permitiendo, a los clientes viajar acompañado de bicicleta en horarios específicos, adquiriendo sesenta trenes que cuentan con un espacio específico para transportar la bicicleta de forma cómoda y disponiendo junto a los accesos de algunas estaciones de zonas de aparcamiento exterior para bicis. Además, a través de carteles informativos se pone a disposición de los usuarios toda la información necesaria para acceder en bicicleta a diversos espacios naturales y culturales de la región gracias al Plan de Estaciones de Rutas Verdes.

Medidas de eficiencia y ahorro (productos y servicios)

A lo largo de 2012 y con el objetivo de minimizar el consumo de agua, se ha continuado trabajando en la implantación del Plan de Gestión Sostenible del Agua 2010-2013, instrumento que incluye una serie de medidas enmarcadas en Programas de Gestión, de Ahorro, de Eficiencia, y de Control y Seguimiento del Plan.

Por otra parte, y también en 2012, se ha optimizado el número de copias de publicaciones en papel que se distribuyen por la red gracias a medios alternativos de consulta como *Andén Central* o SMS. En la misma línea, se ha dejado de imprimir y enviar a los domicilios el recibo de la nómina en papel a no ser que sea solicitado expresamente por los agentes.

Los impactos ambientales asociados al transporte y gestión de residuos industriales peligrosos y no peligrosos han sido reducidos al máximo gracias a la inclusión de criterios de selección de oferta dirigidos a la priorización de tratamientos de valorización de residuos frente eliminación, y al fomento del principio de proximidad del centro de gestión, reduciendo la cantidad de gas CO_2 emitido a la atmósfera derivado del transporte de residuos.

Por otra parte, se ha continuado colaborando con Sistemas Integrados de Gestión ó SIG, como se venía realizando desde el año 2008, consiguiendo ahorros estimados de más del 20% sobre la facturación de gestión de residuos.

Cumplimiento normativo

No se han recibido multas o sanciones por incumplimiento de la normativa medioambiental en el ejercicio 2012.

No obstante, durante el año 2012, han tenido entrada en los archivos de la Asesoría Jurídica siete órdenes de adopción de

medidas correctoras en materia medioambiental, casi todas ellas motivadas porque las autoridades administrativas estimaron que las instalaciones de nuestra Sociedad emitían ruidos o vibraciones que excedían de los permitidos por la normativa vigente. El detalle de tales órdenes es el siguiente: 1) Expediente de medidas correctoras por emisión de ruidos en la rejilla de ventilación situada en c/ La Oca, nº 17; 2) Expediente de medidas correctoras por ruidos en la Plaza de Isabel II; 3) Expediente de medidas correctoras por ruidos procedentes de la rejilla de ventilación situada en la c/ Augusto Figueroa s/n; 4) Expediente de medidas correctoras por ruidos procedentes de la rejilla de ventilación sita en la calle Príncipe de Vergara, 142; 5) Expediente de medidas correctoras por ruidos y vibraciones procedente de la circulación de trenes en línea 4 al paso de la c/ Santa Virgilia; 6) Expediente de medidas correctoras por ruidos procedentes de las instalaciones de ventilación sitas en la c/Alcalá, 90; 7) Expediente de medidas correctoras por ruidos y vibraciones procedente de la circulación de trenes en las proximidades de la estación de Noviciado.

General

Por último, los gastos e inversiones ambientales en los últimos cuatro años se muestran en la siguiente tabla:

Gastos e inversiones ambientales.

	2008	2009	2010	2011	2012
Gastos	522.806	378.362	884.371	824.624	1.030.156
Inversiones	817.176	563.103	88.734	24.747	894

Los gastos que se han facturado en actividades de gestión ambiental, en 2012 se desglosan así:

- Contratos de gestión ambiental: 487.413,66 €.
- Gastos de personal ocupado en actividades de protección ambiental: 368.260,65 €.
- Retirada tanque de gasóleo Aluche: 62.713,77 €
- Importe de tasa de basuras: 111.767,46 €

volver al índice

9

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+.

SGS

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 2012***. 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 regirse por las siguientes Reglas:
a) 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.
b) 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.

SGS ICS IBÉRICA, SA | c/ Trespaderne, nº 29 – Edificio Barajas 1 28042 Madrid t 34 913138168 www.sgs.es

SGS

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 la **Guía para la Elaboración de Memorias GRI (versión 3.1)** 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 2012***, 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 ICS IBÉRICA, SA | c/ Trespaderne, nº 29 – Edificio Barajas 1 28042 Madrid t 34 913138168 www.sgs.es

SGS

INFORME DE VERIFICACIÓN

ÁREAS DE MEJORA

* A pesar del avance realizado en esta memoria, sería conveniente seguir trabajando para próximas ediciones en la sistemática de relación con los Grupos de Interés.

* Para futuras ediciones, 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 materiales valorizados y los valores de las posibles mejoras en eficiencia energética que en algunos casos son estimaciones no evaluadas totalmente o todavía no contrastadas, si bien se aprecian mejoras en este sentido.

* Podría ser conveniente profundizar a futuro en la realización de estudios de benchmarking comparativos con organizaciones similares respecto a aspectos ambientales, medición de la satisfacción del cliente u otros.

PUNTOS FUERTES

* **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.

* La coherencia y consolidación en general en la estrategia en materia de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa y el compromiso de mejora verificando los datos de la misma con periodicidad anual.

* El incremento del uso de las redes sociales, como mecanismo de mejora en la relación con los clientes y con la sociedad en general, respondiendo anualmente más de 10.000 tweets.

* La elaboración del Plan de Ahorro Energético dentro del Plan Estratégico. En este sentido se destacan las reducciones significativas en el consumo de agua y el aumento de la valorización en los residuos gestionados.

* La existencia y realización de un Análisis de Riesgos en toda la organización, identificando 64 riesgos, que se monitorizan regularmente a través de un comité de riesgos.

SGS ICS IBÉRICA, SA c/ Trespaderne, nº 29 – Edificio Barajas 1 28042 Madrid t 34 913138168 www.sgs.es

SGS

INFORME DE VERIFICACIÓN

CONCLUSIONES

- En base a la verificación realizada, el equipo verificador de SGS ICS considera que:
- El documento ***Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2012*** de **METRO** contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3 3.1. del Global Reporting Initiative (GRI).
- El Nivel de Aplicación GRI, declarado por **METRO**: **(A+)**, es apropiado
- **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
3 de Julio de 2.013
SGS ICS Ibérica, S.A.

SGS ICS IBÉRICA, SA c/ Trespaderne, nº 29 – Edificio Barajas 1 28042 Madrid t 34 913138168 www.sgs.es

volver al índice

10

RESUMEN DE CONTENIDOS E INDICADORES GRI

En este capítulo encontrará una tabla-resumen con los contenidos e indicadores de desempeño de GRI y, en su caso, su localización en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2012 de Metro de Madrid.

1 Estrategia y análisis

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.

Ver 1. Carta del consejero delegado de Metro de Madrid (pp. 3-7)

1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.

Ver 1. Carta del consejero delegado de Metro de Madrid (pp. 3-7) y 4. Nuestros logros y retos (pp. 29-34).

2 Perfil de la organización

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 de la región de Madrid. Servicios de consultoría y asesoría y gestión de publicidad en la red y material rodante, además de la gestión del espacio Metro. **Más información p. 9, en 2.2. El Negocio (pp. 15-19) y en 6.1. Plan de Optimización para Metro de Madrid (pp. 27-29).**

2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).

Consultar 2.1. La Organización. Estructura operativa (p. 15). En cuanto a las principales divisiones y negocios conjuntos **ver información en 2.2. El Negocio. Participación en otras empresas (pp. 19-20).**

2.4 Localización de la sede principal de la organización.

c/ Cavanilles, 58. 28007 Madrid

2.5 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.

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, Canadá, República Dominicana, Colombia, Chile, Argentina, Reino Unido, Túnez, Jordania, China e Irlanda. Durante 2012, se han desarrollado 14 proyectos en: República Dominicana, Argentina, Chile, Reino Unido, Ecuador y España. **Más información en 2.2. El Negocio. Metro en el exterior (pp. 17-19)**.

2.6 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. **Consulta más información en 2.1. La organización. Historia (pp. 10-13)**.

2.7 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 2.2. El Negocio. Líneas de negocio (p. 16).

2.8 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 3. Nuestras cifras (pp. 22-24)

2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos:

- La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y
- 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)

En cuanto a los cambios en la estructura, en enero de 2012, se modificó la estructura organizativa con el fin de orientar la organización a la consecución de los objetivos fijados a la misma, para reducir costes y mejorar la productividad.

Ver 2.1. La organización. Estructura organizativa (pp. 13-15) En cuanto a la propiedad de la empresa, el 100% de las acciones son propiedad de la Comunidad de Madrid. **Más información en 2.1. La organización. Historia (p. 13).** En cuanto a cambios en las instalaciones**, ver 2.2. El negocio. Últimas actuaciones (pp. 20-21)**

2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.

Ver 4.4. Premios y distinciones recibidos (pp. 37-38).

3 Parámetros de la memoria

3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).

Año 2012. **Más información en 5.2. Transparencia. (p. 46)**

3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Metro de Madrid 2010-2011: **ver aqui. Ver también 5.2. Transparencia. (p. 46)**

3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).

Hasta 2012, los informes de sostenibilidad de Metro eran bienales. Desde 2012, es anual.

Más información en 5.2. Transparencia (p. 46)

3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.

Contacto para cualquier cuestión relativa a esta memoria o su contenido: responsabilidad.corporativa@metromadrid.es

3.5 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 consultar esta información 5.2. Transparencia (p. 46)

3.6 Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).

La información corresponde a la actividad de Metro de Madrid como empresa operadora de transporte público, incluyendo dentro de esta actividad 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. **Para más información 5.2. Transparencia (p. 47)**

3.7 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.

Para más información 5.2. Transparencia (p. 47)

3.8 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. **Para más información 5.2. Transparencia (p. 47)**

3.9 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.

3.10 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).

No existe reexpresión de información referente a datos de memorias anteriores.

3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.

No hay ningún cambio significativo respecto a periodos anteriores en el alcance, la cobertura y los métodos de valoración aplicados en la memoria, aunque sí en el periodo cubierto (sólo un año, y no dos como hasta ahora).

3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.

Ver Capítulo 10. Tabla resumen de contenidos e indicadores GRI (pp. 137-160)

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 A_+. **Más información en 9. Verificación de la Memoria (pp. 134-136)**.

4 Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

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.

Al finalizar el año 2012, los principales órganos de gobierno de la compañía son: Comité Ejecutivo, Consejo de Administración y Junta General de Accionistas de Metro de Madrid.

Más información en 2.1. La organización. Estructura organizativa (p. 13).

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 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

4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.

Entre 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 (*Andén Central*), el buzón de sugerencias y el conducto oficial a través de la línea jerárquica.

Más información en 5.3. Diálogo con los GGII. Con nuestros empleados (pp. 49-56). 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 el mayor accionista, la Comunidad de Madrid, forma parte del mismo Consejo. **Más información en 5.3. Diálogo con los GGII. Con nuestros accionistas (p. 57)**.

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 ni primas de productividad por obtención de objetivos. 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. Existen objetivos de desempeño social en el ámbito departamental pero no en el corporativo. (ej: Implantación de mejoras sobre el modelo de gestión de la Acción Social Corporativa), así como objetivos de desempeño ambiental tanto a nivel corporativo como departamental.

4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.

Un representante de los accionistas, que es el consejero de Transportes, forma parte del Consejo de Administración, presidiéndolo. Asimismo, se aplican las reglas sobre conflictos de intereses previstas en la Ley de Sociedades de Capital.

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.

La decisión de selección de directivos está en el Consejo de Administración. El currículo profesional permite valorar la capacitación y experiencia, aun no existiendo un procedimiento formal que determine el nivel exigible en ambas.

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”. 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 5. Nuestro compromiso (pp. 39-43)**. En cuanto a los principios suscritos por la compañía **ver 5.1. Responsabilidad Corporativa (pp. 43-45)**.

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.

No se dispone de procedimientos, pero existe una Política en materia de RSC y la adhesión a determinados principios a escala internacional, como el Pacto Mundial de Naciones Unidas. **Ver 5.1. Responsabilidad Corporativa (pp. 43-45)**.

4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.

No existen tales procedimientos que evalúen el desempeño del Consejo de Administración. No obstante, 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. **Más información p. 14.**

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 (pp. 29-30 y p. 43)**.

4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.

Ver información en 5.1. Responsabilidad Corporativa (pp. 43-45).

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 4. Nuestros logros y retos. **Presencia activa en foros especializados. (pp. 35-37).**

4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.

Empleados, clientes, sociedad, administraciones públicas y proveedores.

Más información en 5.3. Diálogo con los GGII. (p. 48).

4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.

Como base para identificar los grupos de interés, Metro realizó un profundo proceso de reflexión interno que supuso la definición de su Política de Responsabilidad Corporativa.

Más información en 5.3. Diálogo con los GGII. (p. 48).

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 5.3. Diálogo con los GGII. (pp. 48-49).

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 5.3. Diálogo con los GGII. (pp. 48-58).

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

EG.LA

ENFOQUE DE GESTIÓN

Ver pp. 49-56, p. 60, p. 63, pp. 67-71 y p. 73.

Empleo

LA1

Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.

En 2012, 7.681 trabajadores. Menos del 0.1% de los empleados, involucrados en proyectos de negocio exterior, están expatriados. **Para ampliar esta información ver p. 61.**

LA2

Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.

No es significativo el desglose por región**. Para ampliar esta información, ver p. 62.**

LA3

Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.

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.

Para ampliar esta información, ver p. 63.

LA15

Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo

Tras los descansos de maternidad/paternidad, los trabajadores se reincorporan a su puesto de trabajo. En 2012 solamente se han solicitado cinco excedencias por Maternidad todas ellas por mujeres.

Relación empresa/trabajador

LA4

Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

Todos los trabajadores de la empresa están cubiertos por Convenio Colectivo de Empresa a excepción de los siguientes cargos: Consejero Delegado: 1. Directores: 8. Subdirectores: 3. Por lo tanto, sobre una plantilla a 31/12/2012 de 7681 trabajadores, estarían sujetos a Convenio Colectivo el 99,84%

LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

En los supuestos de modificación sustancial de condiciones de trabajo, el plazo de consultas con la Representación Social está ampliado a 30 días. No obstante, no suelen producirse cambios organizativos de relevancia. Las modificaciones más habituales son las relativas a períodos de prestación de servicio, que se comunican con un mínimo de 2 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 10 ó 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.

Salud y seguridad laboral

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%. **Para más información ver p. 64.**

LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.

Consultar pp. 64-65.

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.

Ver pp. 65-66 para más información.

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 2012 se trataron 164.

Para ampliar esta información ver p. 66.

Formación y evaluación

LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y categoría de empleado.

En 2012: 26,90 horas/empleado.

Ver desglose en gráficos p. 71 y p.72.

LA11

Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.

En 2012, Metro de Madrid impartió 7.426 horas de formación en habilidades de gestión, habilidades directivas y habilidades sociales.

Para más información, ver p. 72.

LA12

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.

Contribución Individual a Resultados para el colectivo de responsables y técnicos, mandos intermedios y técnicos no titulados: 21,35%

Ver pp. 72-73 para más información.

Diversidad e igualdad de oportunidades

LA13

Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

En 2012, la plantilla estaba compuesta por el 75,9% de hombres, y el 24,1% de mujeres. El Comité Ejecutivo está compuesto por un 100% de hombres y el Consejo de Administración por un 82% de hombres y un 18% de mujeres

Para más información ver pp. 73-74.

LA14

Relación entre salario base y la remuneración de mujeres y hombres desglosado por categoría de empleado, por ubicaciones significativas de actividad.

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

Ver pp. 74-75 para más información.

INDICADORES DE DESMPEÑO DE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

EG.PR

ENFOQUE DE GESTIÓN

Ver pp. 76-77, pp. 82-84, y pp. 87-89.

Salud y seguridad del cliente

PR1

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 detalle pp. 77-82.

PR2

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 el ejercicio 2012 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.

Etiquetado de productos y servicios

PR3

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 detalle pp. 85-86.

PR4 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, ni se ha declarado en este periodo que la empresa estuviera incursa en algún incumplimiento de esta normativa.

Ver p. 86.

PR5 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 de calidad de servicio y el estudio sobre la percepción de la imagen. **Consultar pp. 84-85 y p. 87.**

Comunicaciones de Marketing

PR6 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.

Consultar p. 89.

PR7 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 el ejercicio 2012 Metro de Madrid no tiene constancia de de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.

Privacidad del cliente

PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

La empresa no tiene constancia de incumplimientos en esta materia procedentes de organismos administrativos. **Más detalle en p. 90.**

PR9 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 el ejercicio 2012, 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—.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

EG.SO

ENFOQUE DE GESTIÓN

Ver p. 90, p. 99, p. 95 y pp. 97-98.

Comunidad

SO1

Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo y evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local.

Metro de Madrid con mayor o menor participación de la comunidad local evalúa la totalidad de sus operaciones.

Para más información ver pp. 90-92.

SO9

Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.

Las líneas estratégicas y líneas de actuación definidas en el Plan Estratégico 2012-2015 tienen un impacto en la comunidad local en cuanto a la adecuación del servicio a la menor demanda de viajeros.

Para más información ver p. 92.

SO10

Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales

Metro de Madrid dispone de nueve sistemas de gestion 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 le permiten supervisar de manera pormenorizada los diferentes aspectos de la actividad de la compañía y así detonar acciones preventivas en relación a posibles impactos negativos.Por otro lado, tanto los objetivos estratégicos definidos en 2012 como el Plan de Optimización 2012-2015 pretenden marcar un punto de inflexión en la forma en que Metro de Madrid emplean los fondos y recursos públicos para prestar el servicio de transporte de viajeros más adecuado a la Comunidad en las circunstancias actuales.

Para mas información ver p. 92.

Corrupción

SO2

Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

La empresa dispone de una unidad organizativa específica de Auditoria Interna que realiza anualmente las auditorías previstas en el Plan Anual de Auditoría que aprueba el Comité Ejecutivo permitiendo reducir el riesgo de fraude. 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.

Para más información ver pp. 93-94.

SO3

Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.

Consta en el registro de formación del año 2012 que unos 16 empleados, (el 0.208% de la plantilla) han asistido a jornadas o cursos puntuales donde se abordó esta temática.

Para más información ver pp. 94-95.

SO4

Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

En las auditorias realizadas en 2012 no se detectaron indicios de fraude en los procesos y actividades auditados.Aun así se ha reforzado el control en las adjudicaciones a través de varias medidas.

Para más información ver p. 95.

Política Pública

SO5

Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "*lobbying*".

Metro de Madrid no participa en el desarrollo de las políticas públicas ni en actividades de lobbying. **Ver p. 97.**

SO6

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.

Comportamiento de competencia desleal

SO7 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 2012 se hayan iniciado acciones contra nuestra compañía por causas relacionadas con prácticas monopolísticas.

Para más información ver pp. 95-97.

Cumplimiento normativo

SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

Ver p. 98.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS

EG.HR ENFOQUE DE GESTIÓN

Ver p. 99, p. 100 y p. 101.

Prácticas de inversión y abastecimiento

HR1 Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia 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.

HR2

Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos, que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia

El análisis en materia de derechos humanos se realiza a través de la plataforma para proveedores y contratistas, proTRANS que aplica un cuestionario sobre ciertos aspectos de la RSC. En 2012, el 41,89% de los proveedores fueron analizados.

Ver pp. 101-103.

HR3

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.

2012: Total horas: 4513 (8% de empleados)

Más información p. 99-100.

No discriminación

HR4

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 28 quejas pero ninguna con proceso judicial.

Más información p. 101.

Libertad de asociación y convenios colectivos

HR5

Operaciones y proveedores significativos identificados en los 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. Lo mismo ocurre con sus proveedores que residen en su inmensa mayoría en España.

Trabajo infantil

HR6

Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.

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 co n la edad mínima establecida. En cuanto a las empresas contratadas, aquellos proveedores que se encuentran registrados en proTRANS, responden a cuestiones relativas a la prevención de la explotación infantil, aunque no se les somete a ningún análisis adicional en relación con ello.

Trabajos forzados

HR7

Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.

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, aquellos proveedores que se encuentran registrados en proTRANS, responden a cuestiones relativas a la prevención de trabajos forzados, aunque no se les somete a ningún análisis adicional en relación con ello.

Prácticas de seguridad

HR8

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.

Ningún empleado del Servicio de Seguridad pero los vigilantes contratados sí. **Ver p. 100.**

Derechos de los indígenas

HR9 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

Evaluación

HR10 Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos

Las operaciones de gestión de los recursos humanos y de prestación del servicio, así como de contratación, son las que disponen de sistemas de evaluación de posibles impactos en materia de derechos humanos.

Medidas correctivas

HR11 Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.

Ni de los clientes ni de los empleados se han presentado, tratado o resuelto quejas relacionadas con derechos humanos mediante mecanismos conciliatorios formales.

DIMENSIÓN ECONÓMICA

EG.EC ENFOQUE DE GESTIÓN

Ver pp. 106-107, pp. 108-109 y p. 111.

Desempeño Económico

EC1 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 tabla en p. 105.

EC2 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. No obstante, la empresa está dirigiendo sus esfuerzos al desarrollo de medidas de eficiencia energética para reducir emisiones de CO_2. Sin embargo, el cambio climático 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 pp. 118-120.

EC3

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 cuyo impacto (en número de empleados) se muestra en la **tabla de la p. 106.**

EC4

Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

Metro de Madrid recibe ayudas financieras de gobiernos para afrontar las adquisiciones de inmovilizado material e intangible de cada ejercicio. En la tabla de la **pág. 108** se muestran las ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

La participación de las Administraciones públicas en el accionariado de la compañía está **en la pp. 11-13.**

Presencia en el mercado

EC5

Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

En la **tabla de la p. 109** 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. El rango en 2012 era de 288,68%.

EC6

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 detalle en pp. 110-111.

EC7

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, salvo uno. **En el gráfico p. 109** se muestra la evolución del número de empleados de Metro de Madrid con nacionalidad distinta a la española, que en 2012 eran 3.

Impactos Económicos Indirectos

EC8

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.

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. **Consultar en la tabla de la p. 112** las acciones inversoras (28.544.589 euros en 2012). Es de destacar la inversión destinada al desarrollo de medidas de accesibilidad en la red**, Ver pp. 112-113.** Consultar también las acciones solidarias realizadas en la **pp. 114-116.**

EC9

Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

Ver pp. 117-118.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

EG.EN

ENFOQUE DE GESTIÓN

Ver pp. 122-123, pp. 127-128, p. 128, p. 129 y p. 130.

Materiales

EN1

Materiales utilizados, por peso o volumen.

La actividad de Metro de Madrid es el servicio de transporte de viajeros. Por lo tanto, los materiales aquí reflejados no se consumen para la fabricación de ningún producto, sino para la prestación de este servicio.

Los consumos más relevantes a lo largo de 2012:

Aceite: 35 m3 (31, 70 Tn).

Grasas: 14,60 Tn

Papel 54,70 Tn

EN2

Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.

A fecha de publicación de este documento disponemos únicamente de los datos relativos al papel: el porcentaje de papel reciclado respecto al total empleado en Metro en 2012 es de un 34,6%. Si además se tiene en cuenta el papel ecológico o procedente de bosques de producción sostenible (certificado PEFC), el ratio aciende a un 91,1%.

Energía

EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
En 2012: 114.833 GJ.
Ver tabla en p. 124 para más información .

EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.
En 2012: 2.613.960 GJ
Ver tabla en p. 124 para más información.

EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.
AHORRO ANUAL ESTIMADO 145 GWH.
Ver pp. 125-126 para más información.

EN6 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 iniiativas.
Ver pp. 125-126 para más información.

EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.
Ver pp. 125-126 para más información.

Agua

EN8 Captación total de agua por fuentes.
En 2012, 273.989m3
Más información ver p. 128.

EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.
Ver toda la información sobre este indicador p .128.

EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.
En 2012, se reutilizaron 5.800 m3
Además, puede consultar p. 128.

Biodiversidad

EN11 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.
En el servicio que presta Metro de Madrid, tres kilómetros de la línea 9, entre 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 km2).

EN12 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 en los tres kilómetros por el Parque Regional del Sureste serían la emisión de ruidos al ambiente exterior y la contaminación lumínica.

EN13 Hábitats protegidos o restaurados.

Metro de Madrid no ha realizado restauración de ningún hábitat en el periodo comprendido por esta memoria.

EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.

No existe una estrategia para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.

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.

En el servicio que presta Metro de Madrid, parte de la linea 9 discurre dentro del Parque Regional del Sureste (Espacio Natural Protegido de una superficie superior a 340 km2) en una longitud total aproximada de 3 kilómetros, entre Rivas Vaciamadrid y La Poveda. Este Parque Regional, potencialmente afectado por el paso de Metro de Madrid, contiene la siguiente cantidad de especies en peligro de extinción según listados nacionales y según Lista Roja de la Unión Internacional de la Conservación de la Naturaleza (UICN):

Emisiones, vertidos y residuos

EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

Total alcance 1 y 2 de la huella de carbono:

225.006,54 tCO_2e

Ver tabla en p. 129 para más información.

EN17

Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.

Total alcance 3 de la huella de carbono:

16.893,24 tCO_2e

Ver tabla en p.130 para más información.

EN18

Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.

Las medidas de eficiencia energética **(pp. 125-126)** y las mejoras relacionadas con la gestión de residuos **(p. 130)** son las principales iniciativas puestas en marcha para la reducción de gases de efecto invernadero.

EN19

Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.

Desde diciembre del 2005 no se han realizado mediciones de COT.

En 2012 se ha recargado un total de 138,60 Kg de gas refrigerante R22 procedente de equipos de aire acondicionado de los talleres de mantenimiento.

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 conversión del Informe del Observatorio de la Electricidad, elaborado con datos que facilita Red Eléctrica España sobre generación de energía en el Sistema Eléctrico Peninsular, calculamos las siguientes emisiones:

	2008	2009	2010	2011	2012
NOx (Ton)	387,04	183,62	253	447,1	236,6
SO2 (Ton)	336,03	111,22	203,8	304	373,2

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 de que dispone Metro de Madrid en la actualidad.

EN22

Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.

En 2012, se generaron 1.600,48Ton.

Ver tabla en p. 131 para más información.

EN23

Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

A lo largo de 2012 no se ha producido ningún derrame significativo.

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.

No ha sido transportado internacionalmente ningún residuo.

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 con unos parámetros inferiores a los que permite la Ley 10/1993 y el 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.

Productos y servicios

EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.

Ver p. 132.

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. Cuando vende material móvil se trata de ventas para un segundo uso.

Cumplimiento normativo

EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

No hay constancia de ninguna sanción monetaria en materia medioambiental en 2012; no obstante, hubo siete órdenes de adopción de medidas correctoras.

Ver pp. 132-133 para más información

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.

Ver pp. 129-130.

General

EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

Gastos: 2012: 1.030.156 euros

Inversión: 2012: 894 euros

Ver tabla en p. 133.

Metro

R S C 2 0 1 2

responsabilidad.corporativa@metromadrid.es