



WE SUPPORT

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2009
METRO DE MADRID

ÍNDICE

1. Información de la empresa.....	3
2. Carta de Renovación del Compromiso.....	4
3. Cumplimiento de los principios.....	5

1. Información de la empresa

Datos de la entidad: Metro de Madrid

Dirección web: www.metromadrid.es

Alto cargo: Ildefonso de Matías Jiménez, Director Gerente

Fecha de adhesión: 02/07/2009

Sector: Transportes y almacenamiento

Actividad: Transporte público de viajeros

Desglose de grupos de interés: Clientes, Empleados, Proveedores, Sociedad, Gobiernos y Administraciones públicas

Países en los que está presente: España

Alcance del Informe de Progreso: España

Como se está difundiendo el Informe de Progreso: En la intranet de empleados, en la web externa de Metro de Madrid y en la del Pacto Mundial. También se difundirá en los foros y asociaciones donde participamos.

Responsable: Maria Eugenia Jiménez de León, Gerente de Sostenibilidad.

Tipo de informe: A

2. Carta de Renovación del Compromiso

Me complace presentar el primer Informe de Progreso de Metro de Madrid, tras la adhesión al Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas en 2009.

En este documento se recogen los principales avances realizados a lo largo del año por la compañía para apoyar los Diez Principios del Pacto Mundial. Estamos convencidos de que esta iniciativa mejora la contribución de las organizaciones al desarrollo sostenible, con el que nuestra empresa está firmemente comprometida. Por ello, mostramos nuestro respeto de los derechos humanos y laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Este Informe de Progreso refleja la forma de actuar responsable de Metro de Madrid con todos sus grupos de interés en su actividad. Durante este año se han desarrollado diversas iniciativas, entre las que destacan la firma del Convenio Colectivo, la aprobación del Plan de Igualdad, la puesta en marcha del sistema de climatización por geotermia en la estación de Pacífico, el desarrollo del Plan Director de Eficiencia Energética, además de contar con un Sistema de Gestión Ambiental, conforme a la norma ISO-14.001 que afecta a toda la actividad de la compañía.

Asimismo, aprovecho para expresar nuestro deseo de renovar nuestro compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en los próximos años.

Atentamente,



Ildefonso de Matías

Director Gerente

3. Cumplimiento de los principios

“Principio 1. Las empresas deben fomentar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentalmente internacionalmente reconocidos dentro del ámbito de su área de influencia.”

- *Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (PIC2I1).*
- Mediante el cumplimiento de la legislación por parte de Metro de Madrid, se garantiza el respeto de este Principio con todos sus grupos de interés. Sin embargo, en el Sistema de Gestión de Riesgos Corporativo no se contemplan aspectos relacionados sobre el incumplimiento de los derechos humanos.
- *¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (PIC2I2)*
- Metro de Madrid cuenta con una política de Responsabilidad Corporativa, en el que se hacen referencia a la ética, la no discriminación, desarrollo profesional, trato de igualdad, un entorno seguro y saludable de trabajo. Además, se recogen los compromisos que adquiere la empresa con cada uno de sus grupos de interés:



POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Compromisos con los Empleados

1. Establecer mecanismos de comunicación que permitan un diálogo cercano y transparente, facilitando la participación de los trabajadores.
2. Proporcionar oportunidades de desarrollo personal y profesional, fomentando el trabajo en equipo y la iniciativa individual, identificando y potenciando el talento de la Compañía.
3. Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable.

Compromisos con los Clientes

1. Establecer canales de comunicación efectivos que permitan conocer sus necesidades y anticiparse a sus demandas.
2. Garantizar un servicio excelente en términos de calidad, seguridad, eficiencia y accesibilidad.
3. Realizar un mayor esfuerzo en innovación, que suponga una mejora ostensible en la oferta de transporte y aporte mayor valor añadido al servicio ofrecido.

Compromisos con las Administraciones Públicas

1. Colaborar activamente con las Administraciones Públicas en el desarrollo del transporte sostenible, fomentando el uso del transporte público y permitiendo la movilidad necesaria en la región.
2. Realizar una gestión transparente, veraz y precisa, velando por el estricto cumplimiento de la legislación y normas vigentes.
3. Mantener un espíritu de mejora continua en toda su actividad, fomentando la investigación, el desarrollo y la innovación en los servicios ofrecidos.

Compromisos con la Sociedad

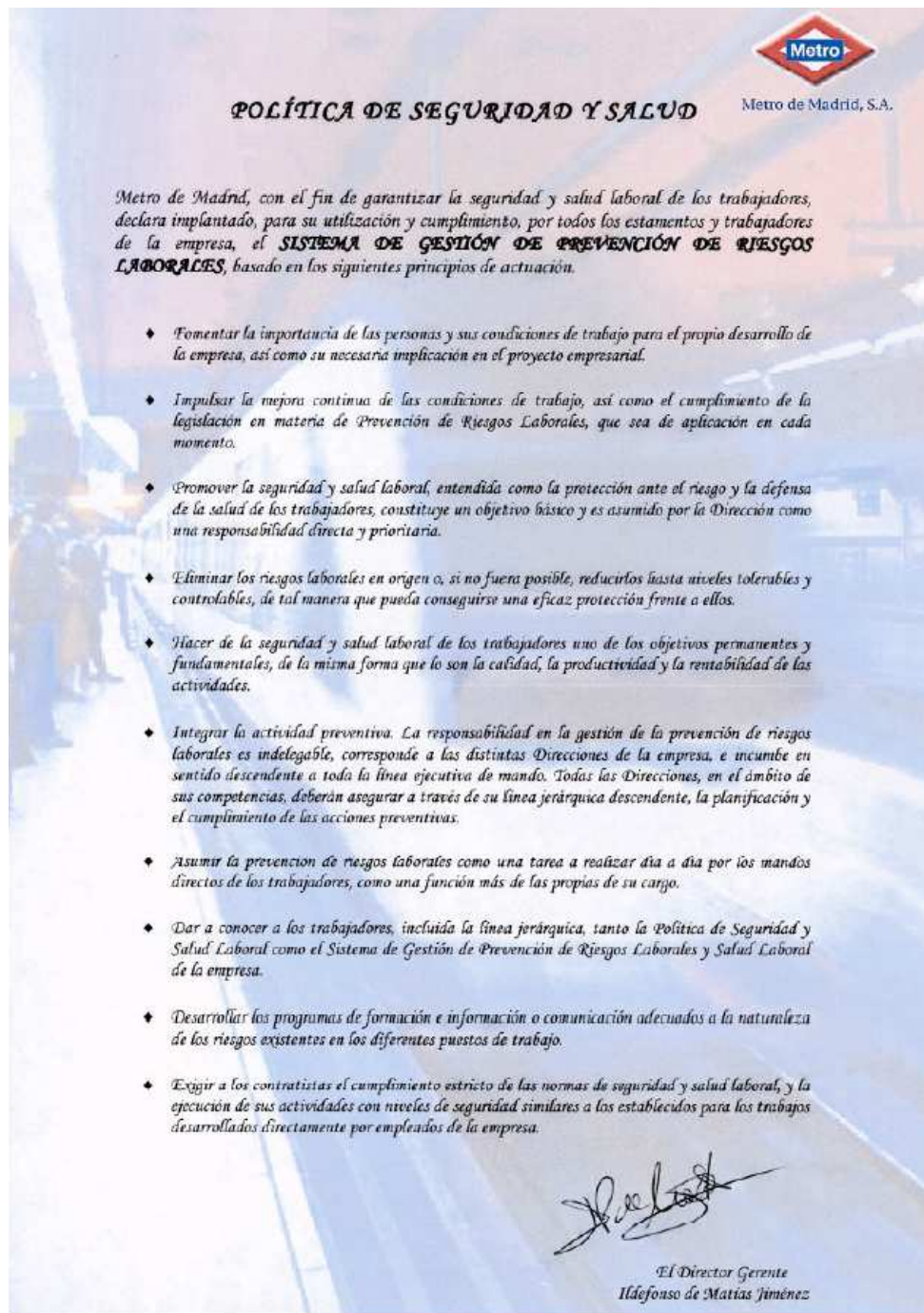
1. Establecer un diálogo constante, bidireccional y transparente con el fin de conocer y gestionar sus expectativas mediante el establecimiento de los canales de comunicación adecuados.
2. Ser un referente de empresa socialmente rentable proporcionando un servicio de calidad para cubrir las necesidades de desplazamiento actuales y futuras y ser un referente de empresa respetuosa con el medio ambiente.
3. Cumplir con los estándares éticos más estrictos en el desarrollo de sus servicios, ofreciendo un trato de igualdad y no discriminación.

Compromisos con los Proveedores

1. Establecer relaciones a largo plazo y de confianza para favorecer el desarrollo y calidad de los servicios ofrecidos mediante el trabajo en equipo y el establecimiento de acuerdos ganar-ganar que permitan un beneficio mutuo.
2. Exigir los estándares éticos más estrictos en materia económica, social y ambiental en la selección de proveedores.
3. Alinear a los proveedores con los objetivos de calidad de Metro de Madrid, de manera que las futuras contrataciones redunden en el beneficio de la Compañía y de los Clientes.

Ildefonso de Matías
Director Gerente

- Se cuenta con una “Política de seguridad y salud”, soporte del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, donde se recoge el compromiso corporativo de prevenir la seguridad y salud entre los empleados y contratistas de la empresa:

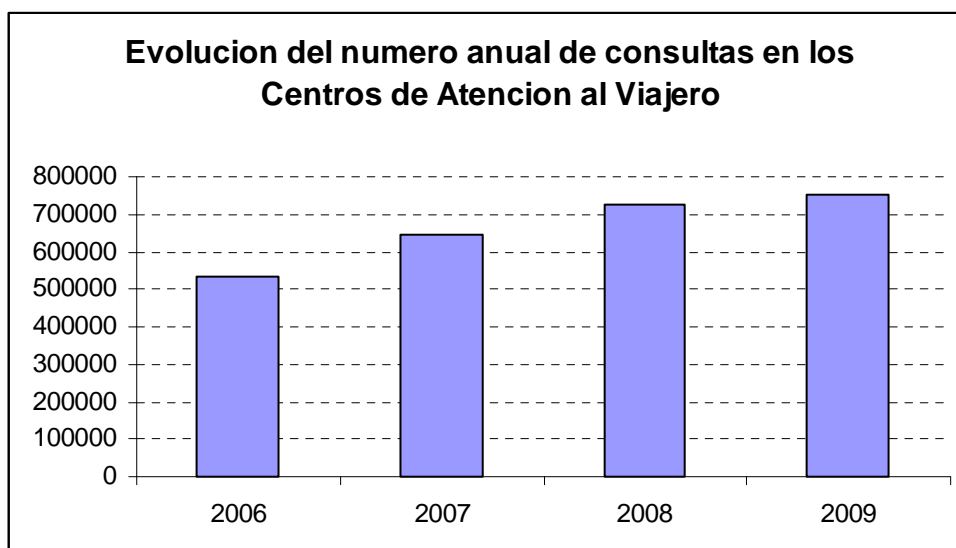


- Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) (PIC4I2)
- En cuanto a la atención a los clientes, los modelos de operación, recogen los principios del modo de relacionarse entre el personal de estación con éstos, y han ido evolucionando a lo largo del tiempo. Con el fin de mejorar la atención y el servicio ofrecido al cliente, Metro de Madrid inició en el 2006 el diseño e implantación de una

nueva forma de dirigirse a ellos. La estructura organizativa actual es el modelo de Supervisor Comercial, con el objetivo de prestar una atención más personalizada, cercana y directa a los clientes. Éstos pueden desplazarse por todas las dependencias de las estaciones y se encuentran localizables desde cualquier punto de éstas mediante una red de comunicación que les permite estar en contacto con los clientes gracias a los “puntos de información”, llamados *interfonos*. Además, los supervisores comerciales tienen comunicación directa con los Centros de Telemando de Instalaciones y Control de Seguridad (TICS) que controlan los sistemas y la seguridad en las estaciones, pudiendo solicitar el personal de apoyo en caso que sea necesario. Se continuará la expansión del modelo en los próximos años pues ha resultado ser valorado muy positivamente por la mayoría de nuestros clientes.

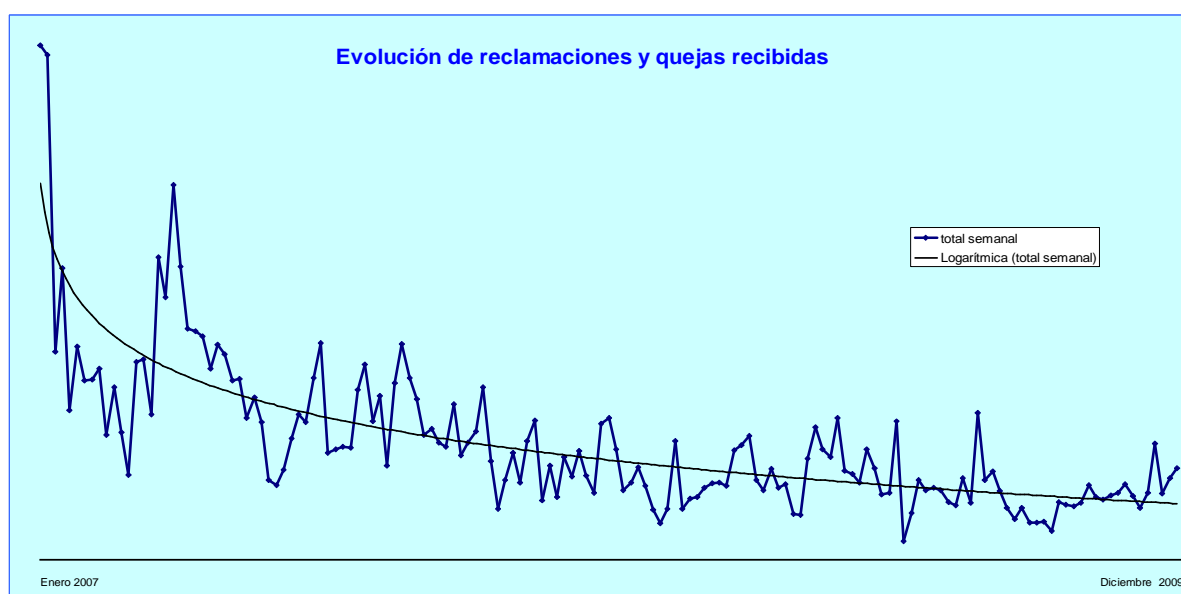


- Por otro lado existen los Centros de Atención al Viajero (CAV), localizados en las estaciones de Nuevos Ministerios, Avenida de América, Aeropuerto T1-T2-T3 y Aeropuerto T4, cuyo uso se está incrementando año tras año.



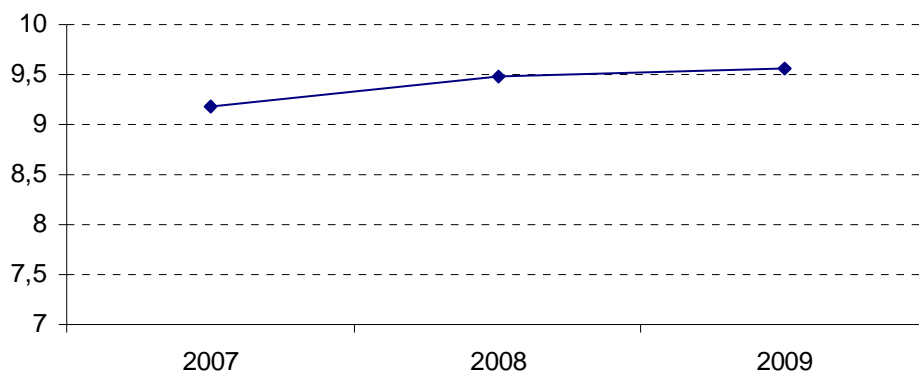
En estos espacios no sólo se presta información sobre el servicio ofertado por Metro de Madrid sino que también se ofrece datos generales y turísticos de la región de Madrid.

- 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 multicanales de atención (teléfono, 902 444 403), Internet, videoconferencia; la página web. En cuanto a la web externa se ha potenciado y renovado los contenidos de la misma, estrenándose la nueva página www.metromadrid.es en marzo de 2009 adaptada a la normativa AA con el fin de mejorar la accesibilidad a la misma.
- Si bien Metro de Madrid cada vez habilita más canales de comunicación para estar en contacto directo con la realidad que experimentan sus clientes, la evolución del número de reclamaciones recibidas sigue una tendencia claramente a la baja como se puede observar en la gráfica siguiente:



- Además, la compañía dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad certificado según la norma ISO-9001 para la gestión de la información ofrecida a los clientes y la calidad del servicio.
- De cara a controlar y mejorar la calidad de la información y de la atención prestada por las personas que desarrollan este servicio en estaciones (tanto empleados directos, como agentes de seguridad) se mide mediante el método de “cliente misterioso” (mystery shopper). Éste, en base a unos protocolos de actuación específicos, va evaluando de forma periódica el correcto comportamiento de las personas encargadas a estar de cara al cliente.

Resultados del Indicador C1I3-Información y atención al cliente (Mystery Shopper)



- Se considera un punto de alta importancia la adecuada gestión de los datos de carácter personal de los mismos, como compromiso de Metro de Madrid con sus clientes en materia de confidencialidad.

Acciones:

- *¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (PIC111)*
- Se realiza una difusión de los valores corporativos mediante la comunicación de la estrategia corporativa. Además, debido a la firma del Convenio Colectivo, se difunden los acuerdos a los que se han llegado en esta materia.
- *Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (PIC2I5).*
- Dentro de la estrategia corporativa, existe el objetivo de impulsar la integración de la prevención y salud en la organización, del que se mide su cumplimiento de forma trimestral y se utilizan sus resultados para la toma de decisiones.

- *Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (PIC4I1)*

Seguimiento y medición de impactos:

- En la Carta de Servicios que se ofrece a los clientes en los Centro de Atención al Viajero se hace mención a la seguridad como uno de los criterios dentro la norma UNE-EN 13.816 en lo que se refiere a calidad de servicio de transporte público de pasajeros:

“Criterio de calidad: Metro de Madrid vela por la seguridad de sus clientes en sus instalaciones.

COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:

- *Nos comprometemos a que el 100% de nuestros clientes realicen sus trayectos en trenes dotados con sistemas de protección automática de la marcha.*
- *Nos comprometemos a que más del 99,99% de nuestros clientes realicen su viaje en condiciones de protección frente a posibles agresiones procurando su máxima satisfacción y tranquilidad.”*

Esta información también está disponible en la página web de Metro de Madrid.

- Además, en el Reglamento de Viajeros de Metro de Madrid se hace mención a la seguridad en instalaciones y materiales como una de nuestras obligaciones.
- *Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Describalas (PIC2I3)*
- El cumplimiento de la legislación vigente, tanto Nacional como Regional, y la normativa interna garantizan el respeto de los Derechos Humanos.
- *Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos, como mecanismo de seguimiento (PIC2I4).*
- Metro de Madrid cuenta con un auditor externo e independiente que verifica la Memoria de Responsabilidad Corporativa para su publicación y constata que todos los datos aportados por la organización son veraces y transparentes.
- *Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (PIC3I1)*
- La totalidad de los empleados están informados sobre los valores corporativos y principios éticos de la entidad a través de los informes anuales, y las memorias de responsabilidad corporativa que se difunden a través del portal del empleado y paneles instalados en distintas dependencias y salas de uso comunitario.

“Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.”

Diagnóstico.

- *Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (P2C2II)*
- a) La gestión de riesgos reputacionales incluye aspectos de proveedores en el sentido de malas prácticas de éstos que puedan impactar en la reputación de Metro, pero es en el registro de proveedores (Protrans) donde se dispone de información específica de los mismos.
- b) Metro de Madrid dispone de un Sistema de Registro de Proveedores (proTRANS) que permite clasificar a las empresas en función de más 50 criterios. Entre estos criterios están los conceptos que se mencionan en el enunciado:
 - Tamaño → Número de empleados. Se puede además seleccionar el número de contratos indefinidos y temporales.
 - País → Localización de los centros de trabajo.
 - Producto y sector de actividad → Categoría de Producto o Servicio. Es una codificación con las distintas actividades a las que se dedican las empresas. El Registro de Proveedores ofrece la posibilidad de acreditar dichas actividades mediante certificados de buena ejecución emitidos por los clientes.

Aclaración: La actividad de contratación de Metro de Madrid está sujeta al cumplimiento de la Ley 31/2007 de Contratos del Sector Público, y en consecuencia se deben respetar los principios de transparencia, concurrencia y no discriminación. Esta última circunstancia (la de respetar el principio de no discriminación) impide la aplicación de alguno de los conceptos anteriormente mencionados como criterios de selección y/o adjudicación. Por tanto, el concepto “tamaño” ó “país” no pueden condicionar la participación o adjudicación de una empresa en un proceso de contratación.

Notas: El registro de proveedores proTRANS permite filtrar empresas en función de la disponibilidad de sistemas de gestión de calidad, respeto medioambiental, prevención de riesgos laborales ó Responsabilidad Social Corporativa.

Metro de Madrid aplica este concepto como criterio de selección para empresas licitantes cuando lo departamentos técnicos exigen este requisito como parte de la acreditación de la solvencia técnica. (NLP)

Políticas.

- *¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (P2C3I2)*

En la actualidad Metro de Madrid está trabajando en la redacción de una Política de Compra Responsable que regule tanto el respeto de los Proveedores a los Derechos Humanos como otro tipo de aspectos que garanticen la gestión “responsable” a lo largo de la cadena de suministro.

Acciones.

- *¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P2C1I1)*
- No se ha realizado ninguna acción específica, pero en el citado sistema de registro de proveedores, se les consulta a estas empresas sobre si sus prácticas laborales respetan las condiciones laborales respecto a los derechos humanos (trabajo infantil, trabajo forzado, prevención de la discriminación por sexo, religión,...,)

Seguimiento y medición de impactos.

- *Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C2I2)*
- De las 608 empresas que han realizado trabajos para Metro de Madrid en el último año, 255 disponen de un Sistema de Gestión Medioambiental Certificado (41.9%).

Además, Metro de Madrid clasifica a sus proveedores para cuantificar la posición relativa de los proveedores con respecto al mercado en materia Responsabilidad Social Corporativa.

La metodología de valoración se basa en la puntuación media de todos los participantes en función de las respuestas reflejadas en el cuestionario realizado mediante el registro proTRANS. El cuestionario se compone de cuatro bloques temáticos: liderazgo, diálogo, sistemas de gestión y comunicación y transparencia.

En función del resultado obtenido, se clasifican los proveedores en:

A+: Proveedores por encima de la media.

A: Proveedores que tienen una puntuación dentro de la media.

B: Proveedores por debajo de la media.

“Principio 3. Las empresas deben fomentar y respetar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.”

Diagnóstico.

- *Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2).*
- No existen factores de riesgo en cuanto al derecho a la negociación colectiva. Las elecciones sindicales para la elección del Comité de Empresa y el porcentaje de empleados incluidos en convenio colectivo (el 99,8% de los 7.606 empleados) garantizan el derecho a la libertad para la negociación colectiva. El convenio vigente abarca el periodo 2009-2012.

Políticas.

- *¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados? (P3C2II).*
- De forma regular, se emiten circulares y avisos que tienen carácter normativo en materia funcional. En estas comunicaciones, se informa de cuestiones relativas a temas de recursos humanos, operación, cambios organizativos o de cualquier otro tema de interés para los empleados. Además, existe una comisión permanente que desarrolla y supervisa el cumplimiento de los acuerdos del convenio en sus diferentes aspectos, así como denuncia cualquier incumplimiento.
- En cuanto a los plazos por cambios de estructura, no se establecen plazos de preaviso y comunicación a los trabajadores relativos a cambios organizativos.

Acciones.

- *¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3CIII).*
- El hecho más importante llevado a cabo durante el 2009 fue la firma del Convenio Colectivo 2009-2012 en junio de 2009.

Seguimiento y medición de impactos.

- *¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)*
- En la compañía existen varios órganos que garantizan la representación de los trabajadores en la gestión de la organización. El consejo de administración cuenta con presencia de representantes de los trabajadores. Además, existe un Comité de Empresa compuesto por 5 organizaciones sindicales, y una comisión permanente de Convenio, con la que se realizan reuniones periódicas de seguimiento del convenio. El Comité de Seguridad y Salud también es una comisión paritaria, así como la Comisión de Igualdad. Existe participación sindical en los tribunales de exámenes de promoción.

- *¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C3II)*
 - En cuanto a los canales de comunicación con los empleados, Metro de Madrid pone a su disposición diversos buzones de sugerencias pertenecientes a los sistemas de gestión, así como otros más específicos que posibilitan el envío de quejas, sugerencias o sus ideas sobre innovación, igualdad, reconocimiento...
 - La forma más habitual de acceder a estos canales es mediante el portal del empleado, aunque adicionalmente se disponen de direcciones de correo electrónico destinadas a recoger las inquietudes de los empleados.
 - Se realiza de forma regular encuesta de clima laboral, y encuestas puntuales sobre los canales a su disposición.

“Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de cualquier forma de trabajo forzoso o realizado con coacción.”

Diagnóstico.

- *Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)*
- El trabajo forzoso no es un factor de riesgo para la empresa pues el cumplimiento de la legislación, la normativa laboral interna y los mecanismos de supervisión de los sindicatos garantizan un entorno laboral seguro y saludable, tal y como se refleja en la Política de Responsabilidad Corporativa.

Políticas.

- *Indique si la entidad dispone de políticas que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C2I2).*
- Todo este tipo de normativa queda recogida en el Convenio Colectivo 2009-2012, en el que se regulan las actividades laborales de los empleados, siendo supervisado su cumplimiento por la representación sindical.

Acciones.

- *¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P4C1I1)*
- Se recoge en convenio firmado en 2009, el número de horas de trabajo anuales, así como las medidas de conciliación y reducción de jornadas, promoción, creación de empleo, salarios, etc. Adicionalmente, se ofrece a algunos trabajadores la opción de teletrabajo y existen rutas de autobús del personal para la mejora de movilidad de los trabajadores.

“Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.”*Diagnóstico.*

- *Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C2I1)*
- El trabajo infantil no supone un factor de riesgo para Metro de Madrid.

Políticas.

- *Indique si la entidad dispone de políticas sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C2I2).*
- Metro de Madrid cumple con la normativa laboral vigente. La política de Responsabilidad Corporativa lleva implícito el respeto a los Derechos Humanos, y por tanto, la prohibición del trabajo infantil. Además, se solicita a los candidatos a incorporarse a la empresa documentación que asegure su mayoría de edad.

Acciones.

- *¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C1I1)*
- Mediante el convenio colectivo firmado en 2009, Metro de Madrid garantiza que se respetan las condiciones legales de incorporación, cumpliendo con la edad mínima establecida.

“Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en la contratación y el empleo.”

Diagnóstico.

- *Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)*
- Metro de Madrid aprobó el Plan de Igualdad a finales de 2009, que incluyó un diagnóstico previo sobre el estado de la igualdad en la compañía. Este plan fue rubricado por una comisión paritaria, constituida por la dirección de la empresa y por la representación de los trabajadores de las organizaciones sindicales representadas en el Comité de Empresa. En este diagnóstico se analizan aspectos como el acceso al empleo, formación, promoción, retribución y la conciliación de la vida laboral, personal y familiar.

Políticas.

- *¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades? Descríbala. (P6C2I3)*
- Sí. Se elaboró un Plan de Igualdad, que incluye además un *Protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo*.
- La forma de acceso al empleo es acordada y supervisada por los representantes de los trabajadores.

Acciones.

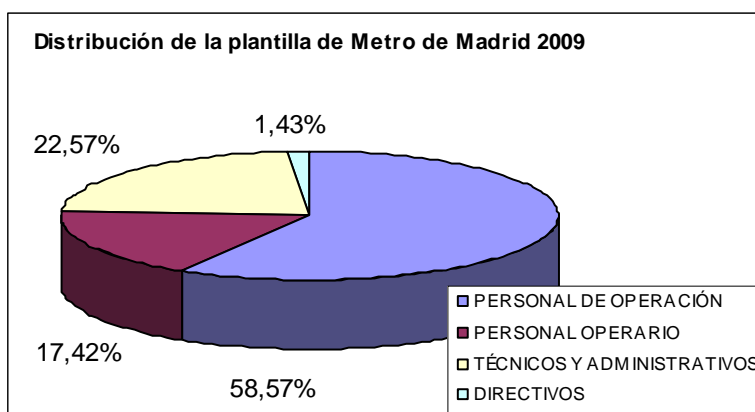
- *¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P6C1II)*
- Durante el año 2009 se establecieron las bases y se aprobó el Plan de Igualdad de la compañía. Previamente, se había realizado un diagnóstico de la situación en la empresa. En el Plan se recoge una serie de propuestas de actuaciones y objetivos, agrupados por materias (acceso al empleo, promoción, formación, retribución, conciliación y prevención del acoso sexual y por razón de sexo, etc.) y se decidió plantear pautas para su desarrollo y seguimiento. El plan fue aprobado en diciembre del mismo año por la comisión paritaria.

Seguimiento y medición de impactos.

- *Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C2II).*
- La información relativa a la composición de los órganos de gobierno y la plantilla se puede encontrar en el informe anual de la compañía y la memoria de responsabilidad corporativa, recogido en el indicador definido según la metodología GRI (Global Reporting Initiative), como la composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros

indicadores de diversidad (LA13). Además, se facilita información sobre el organigrama en la página web de la compañía, y el portal del empleado.

La plantilla de Metro de Madrid se clasifica en cuatro tipos de colectivos: el más numeroso es el personal de operación, que aglutina a más del 58% de la plantilla. El personal operario, encargado de las labores de mantenimiento del material móvil y las instalaciones fijas, representa el 17% de la plantilla total. Los técnicos y administrativos representan más del 22% de la plantilla y los directivos algo más del 1%.



- *¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3II).*
- Existe un protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo incluido en el Plan de Igualdad. Con este protocolo, Metro de Madrid manifiesta su decisión y firme compromiso de no tolerar situaciones ciertas de acoso sexual o por razón de sexo en la empresa y, de existir, considerar dichas situaciones como faltas laborales, susceptibles de sanción.

“Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.”

Acciones.

- *¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P7C1I1)*
 - Sí. El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) de Metro de Madrid se basa en la Norma UNE-EN ISO 14001:2004 “Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso”. El SGA por procesos consiste en identificar y evaluar los aspectos ambientales de Metro con el fin de conocer el comportamiento ambiental de la empresa, y determinar aquellos que tienen o pueden tener impactos significativos en el medio ambiente y que deben ser considerados como oportunidades de mejora, o para el establecimiento de objetivos, detección de desviaciones, etc.
 - Gracias a la revisión de procesos que se están realizando en toda la Compañía, en el ámbito del proyecto estratégico VIA EXCELENCIA, se ha conseguido tanto mejorar la gestión de los procesos implicados en el propio SGA como la integración del mismo con el resto de Sistemas de Gestión Certificados, mejorando así las conexiones entre los principales procesos de negocio de Metro de Madrid.
 - En la principal herramienta de gestión de la Compañía, el Cuadro de Mando Integral, donde se define tanto la estrategia a seguir en el corto plazo (líneas estratégicas y objetivos) como las acciones a emprender; es evidente el compromiso de Metro por la optimización continua de sus procesos de forma eficiente (con menor consumo energético, disminuyendo los residuos generados, etc.). De hecho, uno de los principales compromisos que Metro de Madrid expone en su cuadro de mando de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa, es no sólo utilizar únicamente los recursos imprescindibles sino que además éstos sean lo mas respetuosos posibles con el medio ambiente - “*Mejorar la contribución al cuidado medioambiental*” e “*Incrementar la eficiencia en el uso de los recursos*”- principalmente de aquellos que tienen escasa reposición o que son relevantes desde el punto de vista del impacto ambiental asociado. Estos objetivos se miden a través de una serie de indicadores (consumo de agua, % papel reciclado vs. tradicional, consumo energético, etc.), a los que todos los años la empresa se marca unas metas y se realiza el seguimiento de la consecución de las mismas promoviendo así la mejora continua.
- *Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad. (P7C2I2)*

En Metro de Madrid, existen planes enfocados a la eficiencia y reducción en el consumo de recursos. Entre ellos destacan:

- Plan de Gestión Sostenible del Agua (PGSA).
- Programas para la reducción de consumos (electricidad, papel, etc.).
- En 2009 se inició el desarrollo del Plan Director de Eficiencia Energética.

Seguimiento y medición de impactos.

- *Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C2I1)*
- Metro de Madrid es consciente de que la concienciación personal de los empleados y el fomento de la cultura en relación con la protección del Medio Ambiente es otro de los pilares clave de la gestión ambiental de la Compañía. A lo largo del 2009 se han continuado impartiendo las siguientes acciones formativas entre los empleados:
 - Curso e-learning sobre Sensibilización Medioambiental, con los objetivos de introducir al alumno en el conocimiento de los principales problemas ambientales, asimilar nociones sobre el sistema de gestión ambiental implantado en Metro de Madrid y animar a emprender respuestas frente el deterioro ambiental.
 - Curso presencial sobre separación, clasificación y acondicionamiento de residuos industriales, dirigido al personal de oficio de Mantenimiento de Ciclo Corto que desarrolla su actividad en Metro Ligerero Oeste y Tranvía de Parla.



- Como participante de la iniciativa Acción CO2 impulsada por la Fundación Entorno para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, a lo largo del 2009 se han publicado en el portal del empleado (Andén Central) siete píldoras informativas que incluyen medidas que pueden ser adoptadas por los empleados en su vida cotidiana para multiplicar el efecto de ahorro y eficiencia energética.
- También, queriendo aportar un granito de arena en la sensibilización ambiental de la sociedad, Metro de Madrid ha colaborado en 2009 en la Semana de la Ciencia impartiendo sesiones sobre Energía, Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible. Tras la exposición, los asistentes pudieron visitar el ATR (Acopio Temporal de Residuos) de las dependencias de la compañía en Canillejas donde pudieron observar in situ los principales residuos generados en nuestra actividad, se explicaron los medios de segregación en origen adoptados en Metro de Madrid, su destino final y se resolvieron las dudas expuestas por los asistentes.
- No se expresan recursos adicionales empleados pues se han reutilizando cursos ya diseñados en años anteriores con ligeras modificaciones, adaptando los contenidos a la nueva normativa vigente y el resto de acciones realizadas han sido reuniones presenciales.

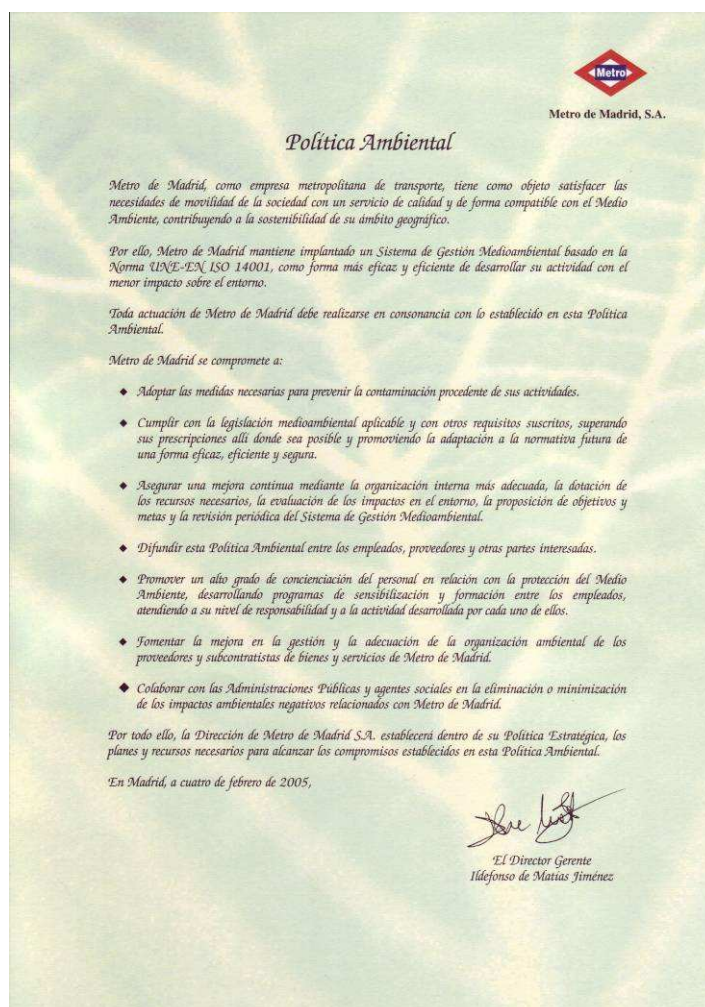
“Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.”

Diagnóstico.

- *Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)*
- En el Sistema de Gestión de Riesgos Corporativos se contempla los riesgos normativos, sin embargo no hay diagnóstico tan específico del apartado medioambiental.
- En el Sistema de Gestión Ambiental se contempla la identificación y el análisis de situaciones de emergencia ambiental en cuanto a contaminación del suelo, del agua y del aire, determinando la probabilidad de que ocurra, sus repercusiones e impacto y planes de actuación.

Políticas.

- *Indique si la entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas. (P8C2I1)*
- La Política Ambiental se aprobó y difundió en 2005, y se muestra a continuación:



Acciones.

- *¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P8C1I1)*
- Sí, se han descrito en la pregunta relativa al principio 7, sobre las campañas de sensibilización y formación medioambiental.

Seguimiento y medición de impactos.

- *Indique si la entidad posee una persona responsable de la implementación y el seguimiento de los asuntos relacionados con la protección del medio ambiente o un departamento de medio ambiente. (P8C2I2)*
- Dentro de la estructura de la empresa existe un área que es responsable del Sistema de Gestión Ambiental, en la Gerencia de Sostenibilidad, adscrita a la Subdirección de Calidad y Procesos. Adicionalmente, existe un Comité de Medio Ambiente, con representación de todos los ámbitos de la empresa con repercusión medioambiental, que se reúne periódicamente para tratar asuntos relacionados con el desempeño medioambiental de la compañía.
- *Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C2I3)*
- Sí. En el Sistema de Gestión Ambiental tiene marcados unos objetivos que se plantean anualmente. Para el año 2009 fueron:

LISTADO DE OBJETIVOS
Reutilizar al menos el 5% del residuo de envases vacíos contaminados
Mejorar la segregación y/o tratamiento final de los residuos de madera, papel y cartón residual.
Realizar un estudio sobre la posible valorización del residuo peligroso lodos de depuradora cuyo destino final en la actualidad es la eliminación en depósito de seguridad.
Elaborar e implantar un plan de mejora para la separación y el acondicionamiento de los residuos en la Isleta Ecológica de Metro Liger Oeste.
Desarrollar un piloto de papeleras de residuos selectivos

- *Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %. (P8C3I1).*
- El Registro de Proveedores de Metro de Madrid (proTRANS) permite seleccionar empresas que dispongan de sistemas de gestión medioambiental certificados. Este concepto puede ser utilizado como criterio de selección y/o adjudicación siempre que los departamentos técnicos así lo determinen.

- Si hacemos un análisis de las empresas que pertenecen al Registro de Proveedores y que han realizado algún tipo de trabajo para Metro de Madrid; podemos determinar que de las 608 empresas que han realizado trabajos para Metro de Madrid, 255 disponen de un Sistema de Gestión Medioambiental Certificado (41.9%).

“Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.”

- Metro de Madrid por su naturaleza de transporte público, además de ferroviario y subterráneo, es uno de los medios de transporte más respetuoso con el medio ambiente. La tasa de emisiones de CO2 equivalente es 4.5 veces menor que la del coche particular, no tiene efecto barrera ni genera ruido en el exterior. Por lo tanto podríamos decir que cualquier acción para fomentar su uso o cualquier esfuerzo tecnológico que optimice la prestación del servicio de Metro de Madrid (proyecto para aumentar la frecuencia de los trenes, su capacidad o su velocidad comercial, etc...) favorece una movilidad respetuosa con el medio ambiente.
- Más específicamente, Metro de Madrid en su cuadro de mando de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa de 2009 incluyó los siguientes objetivos estratégicos:
 - Mejorar la contribución al cuidado medioambiental.
 - Incrementar la eficiencia en el uso de los recursos, basándose en dos importantes planes: el Plan Director de Eficiencia Energética y el Plan de Gestión Sostenible del Agua.
 - Fomentar el intercambio de experiencias en sostenibilidad y responsabilidad corporativa.

Acciones.

- *¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P9CIII)*
- Metro de Madrid favorece el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente trabajando en dos líneas de acción concretas distintas:

1-La investigación, el desarrollo e la innovación continua de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

- Metro de Madrid realiza importantes esfuerzos en innovación, poniéndola al servicio de la mejora sustancial del servicio prestado a los clientes con un consumo mínimo de recursos. Así, a lo largo de 2009, ha desarrollado numerosos proyectos, tanto por sí mismo como en colaboración con Universidades y centros de investigación especializados.
- Destacan los siguientes proyectos:
 - **ECOTRANS** con ayudas del MICINN (Ministerio de Ciencia e Innovación) a través del CDTI (Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial) y de sus programas CENIT: Se trata de un proyecto de I+D de tecnologías para conseguir un transporte público urbano energéticamente más eficiente y más atractivo para el pasajero, con un confort superior y una fiabilidad de servicio garantizada.
 - **ELECRAIL** con ayudas del Ministerio de Fomento a través del CEDEX y otros programas: Trata de conseguir soluciones para la reducción del consumo de energía en el ferrocarril de tracción eléctrica, mediante el desarrollo de modelos y simuladores parametrizables que permitan adoptar las decisiones que sean más eficientes en cada caso.
 - **GEOTERMIA** con ayudas del IMADE (Instituto Madrileño del Desarrollo):

Pretende proveer el 100% de calefacción y refrigeración a los andenes de línea 1 y oficinas subterráneas de la estación de Pacífico mediante la instalación de bombas de calor geotérmico. Se incrementará la eficiencia energética de sus instalaciones, haciendo uso de un vector energético respetuoso con el medio ambiente y de total seguridad en cuanto a abastecimiento de energía.

2- Las acciones de difusión

Metro de Madrid participa en diversos foros y grupos de trabajo en los que se fomenta el debate técnico, la creación de conocimiento y la difusión en el ámbito de la Sostenibilidad y la RC.

Destacamos los siguientes:

- **Fundación Entorno** (Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible): Tiene como misión abordar los retos del Desarrollo Sostenible como oportunidades empresariales. En el año 2009 Metro de Madrid participó en dos grupos de trabajo: “Cambio Climático y Energía” y “El papel de los negocios en la Sociedad”.
- **Fundación CONAMA**: Desde 1992 organiza cada dos años el Congreso Nacional del Medio Ambiente, Cumbre del Desarrollo Sostenible. Metro de Madrid tiene participación activa en las distintas actividades que se desarrollan en este encuentro.
- **Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad**: Se trata de una agrupación de entidades públicas y privadas que desarrollan su actividad en el 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, que se centran en materias como accesibilidad, actuaciones ambientales, eficiencia energética, comunicación para la sostenibilidad, ruido y vibraciones y responsabilidad social corporativa.
- **UITP** (Unión Internacional de Transporte Público): Es una organización internacional compuesta por autoridades de transporte público, operadores, institutos científicos e industrias de servicios relacionadas con el transporte público. Tiene como misión el fomento del transporte público a nivel mundial ante las instituciones de la sociedad, fomentando el liderazgo en el ámbito del Desarrollo Sostenible a través del diálogo con los grupos de interés y del intercambio de experiencias y “mejores prácticas”.
- *Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. (P9C2I2)*
- Los gastos e inversiones derivadas del compromiso ambiental de la compañía se reflejan en la siguiente tabla (Indicador GRI EN30):

	2009
Gastos	378.362 €
Inversiones	563.103 €

- Esta cantidad representa el 4.54% (Ingresos brutos 2009: 1.241,48 millones de €.)

“Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.”

Diagnóstico.

- *Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C3II)*
- Metro de Madrid, durante el año 2009 ha lanzado el proyecto de definición de un Modelo de Gestión de Riesgos Corporativos.
- La Gestión de Riesgos, junto con la Gestión Estratégica y la Gestión por Procesos, completa el Sistema Integrado de Gestión de Metro de Madrid, de forma que queda enmarcada la actividad de la empresa y su impacto en los Grupos de Interés desde la óptica del Triple Balance (económico, social y ambiental).
- El marco de referencia utilizado para el Modelo de Gestión de Riesgos Corporativos (COSO II) contempla aspectos de Gobierno Corporativo y de Control Interno que mitigan las prácticas enunciadas en este principio.

Políticas.

- *Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales. (P10C2I2)*
- En el año 2009 Metro de Madrid comenzó a trabajar en la elaboración de su Código Ético.
- *¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C5II)*
- En el año 2009, Metro de Madrid estuvo trabajando en la definición de una nueva política de compras. Dentro del marco de esta Política de Compra Responsable, aunque no se hacía referencia explícita a regalos e invitaciones, se expresaba parte de la misión en estos términos: “Exigir los estándares éticos más estrictos en materia económica, social y ambiental en la selección y adjudicación de proveedores” y se definían los valores básicos de la compra: “Transparencia, Concurrencia y No discriminación”.
- Para transmitir a los proveedores esta nueva política y estos valores se diseñaron y planificaron varias sesiones de comunicación.

Acciones.

- *¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P10C1II)*
- Durante el año 2009, al igual que en años anteriores, las cuentas de Metro de Madrid han sido auditadas, en un primer momento por el Departamento de Auditoría

Económica de la Unidad de Auditoría Interna y posteriormente por una Auditoría externa.

Seguimiento y medición de impactos.

- *Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C2II)*
 - Metro de Madrid aún no ha dado a conocer a todos sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad.
 - Sin embargo, ha comenzado esta difusión al establecer planes de comunicación de la Política de RC, que lleva implícita el comportamiento ético en la organización, así como los valores corporativos. El plan de comunicación ya definido tiene por alcance el grupo de interés empleados y el grupo de interés de proveedores.
- *¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C4II)*
 - Las donaciones benéficas materiales que se realizan con la colaboración de los empleados (ordenadores de segunda mano, mantas, etc) se valorizan y se publicitan en el portal del empleado.
 - El resto de donaciones y patrocinios se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes.
- *¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C6II)*
 - Metro de Madrid aplica la legislación vigente en materia de contratación y por lo tanto dispone de los mecanismos que esa legislación incluye.