



metro bilbao

Informe de Progreso Pacto Mundial 2015

Metro Bilbao S.A.



Índice

Carta de Renovación del compromiso.....	3
Perfil de Metro Bilbao.....	4
Presentación 4	
Datos Generales.....	4
Estrategia y gobierno.....	6
Principio 1. Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	9
Principio 2. Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	12
Principio 3. Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	14
Principio 4. Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	16
Principio 5. Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	17
Principio 6. Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.....	18
Principio 7. Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	21
Principio 8. Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.....	23
Principio 9. Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.....	25
Principio 10. Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.....	27



Carta de Renovación del compromiso

Bilbao, 11 de noviembre de 2015

Mediante el Informe de Progreso 2014, Metro Bilbao revalida su firme compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, suscrito desde el 13 de Julio de 2006.

Este último año Metro Bilbao ha continuado trabajando en la mejora constante para cumplir con los 10 principios básicos promulgados.

Por todo esto, Metro Bilbao desea renovar su compromiso con el Pacto Mundial y los diez principios recogidos en el mismo, profundizando en los Derechos Humanos y recogiendo los mismos dentro de los diferentes sistemas de gestión enfocados a la mejora continua en marcha en nuestra organización desde 1998.

Todos los detalles de estos avances, así como la ratificación en cada uno de los apartados de nuestro compromiso con el Pacto Mundial/Global Compact se desarrollan en el informe que acompaña a esta carta.

Eneko Arruebarrena Elizondo
Director Gerente de Metro Bilbao



Perfil de Metro Bilbao

Presentación

Metro Bilbao S.A. es una Sociedad Anónima de carácter público ya que su único socio y propietario exclusivo del capital social es el Consorcio de Transportes de Bizkaia.

El 18 de Febrero de 1993, el Consorcio de Transportes de Bizkaia funda y constituye mediante escritura pública la nueva sociedad Metro Bilbao, que nace con la intención de dotar de un transporte sostenible al área metropolitana de Bilbao y su periferia.

El 11 de Noviembre de 1995 se ponía en funcionamiento el servicio de Metro Bilbao. En este momento se iniciaba un nuevo servicio de transporte público con los siguientes objetivos fundamentales:

- ✓ Mejorar la movilidad en el área metropolitana de Bilbao, prestando un servicio de calidad.
- ✓ Ser el eje vertebrador de los diversos sistemas de transporte público en Bizkaia.
- ✓ Ser el instrumento dinamizador de la vida y de la actividad en el área metropolitana.

Datos Generales

Razón Social:	Metro Bilbao S.A.
Domicilio Social:	C/ Navarra 2 – 48001 Bilbao (Bizkaia)
Teléfono:	94 425 40 00
Fax:	94 425 40 39
CNAE:	60211
C.I.F.:	A 48541957
Nº empleados/as:	737 (a 31/12/2015)
Alto cargo:	Eneko Arruebarrena Elizondo, Director Gerente
Persona de contacto:	Susana Palomino Bilbao
Correo electrónico:	info@metrobilbao.eus
Página Web:	www.metrobilbao.eus
Fecha de adhesión:	09/08/2006
Sector:	Construcción e ingeniería



Actividad, principales marcas, productos y/o servicios: Transporte público de viajeros y viajeras por ferrocarril metropolitano.

Ventas / Ingresos: 61.014.283 euros

Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:

No existen ayudas de este tipo. Al haberse registrado pérdidas, compensamos con disminuciones de patrimonio.

Desglose de Grupos de Interés:

Clientes, Personas Empleadas, Empresas Proveedoras, Instituciones Propietarias y Sociedad.

Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:

Aquellos grupos que al ser partes afectadas por la actividad que desempeña la empresa o por su mera existencia, pueden interactuar de forma directa o indirecta con la misma, y por este motivo Metro Bilbao los considera parte esencial para la consecución de sus objetivos e incluso su supervivencia

Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos:

Área del Gran Bilbao en la provincia de Bizkaia, Estado Español.

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:

Metro Bilbao, Bizkaia, Estado Español.

¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

Se ha puesto en marcha la elaboración de un Estudio de materialidad, que se espera finalizar en 2016, de manera que los Grupos de Interés, así como sus opiniones, sean tenidos en cuenta por la organización a la hora de definir sus estrategias. Esto permitirá priorizar las actuaciones y destinar los recursos materiales y/o humanos necesarios para obtener la máxima satisfacción de los agentes implicados.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso:

Se difundirá a través de la página web de Metro Bilbao, diferentes acciones relacionadas con la RSE, así como la intranet corporativa.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: 2015

Fecha de la memoria anterior más reciente: 2014

Ciclo de presentación del Informe de Progreso: Anual



Estrategia y gobierno

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:

El dialogo directo con los Grupos de Interés es una de las principales fuentes de información y a su vez de seguimiento por parte de los Grupos de Interés para comprobar que sus aportaciones son tenidas en cuenta.

La **carta de servicios** garantiza los derechos y deberes de la clientela y el personal de Metro Bilbao. El **sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias** permite que cualquier persona pueda comunicarnos por diferentes canales sus preocupaciones o intereses y cuenta con un compromiso estricto en la respuesta por parte de Metro Bilbao. Las **encuestas al personal, clientes y sociedad** nos permiten testar el grado de satisfacción de estos Grupos de Interés de manera permanente.

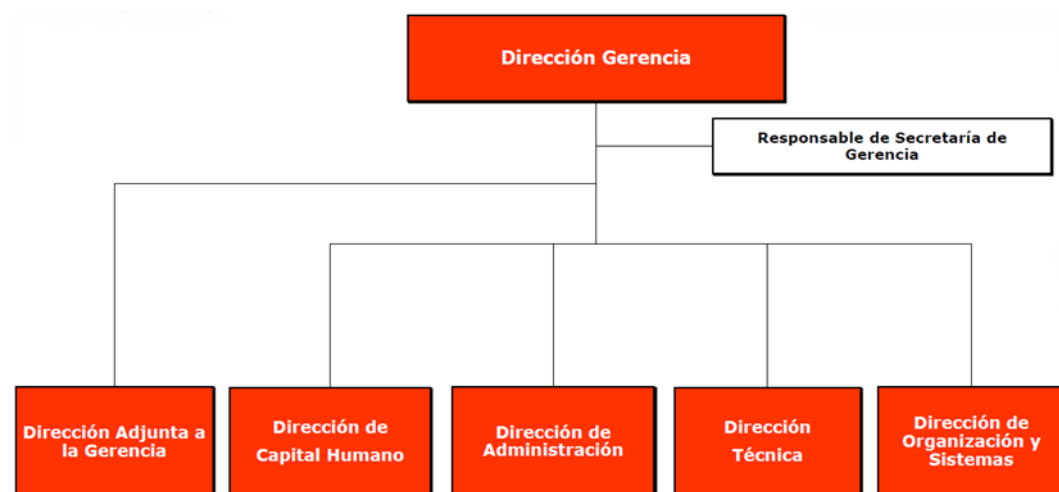
El compromiso con la igualdad de oportunidades también ha sido ampliamente reconocido a través de Emankunde "entidad Colaboradora por la Igualdad" y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad con el "distintivo de Igualdad en la Empresa".

Según el ISSCE (Índice Stiga de Satisfacción del Consumidor Español), Metro Bilbao se mantiene como la empresa mejor valorada por su clientela. Se evalúan de forma continua los niveles de calidad percibida (imagen, precio y servicio) y sus efectos: fidelidad (continuidad de uso vs abandono) y prescripción (intención de recomendar).

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:

Metro Bilbao S.A. es una Sociedad Anónima de carácter público de servicio de transporte ferroviario de personas, cuyo propietario es el Consorcio de Transportes de Bizkaia.

Organigrama directivo a 31/12/2015





Indique si la cúpula directiva debate los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores:

Si. Dentro del Proceso de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa, en el cual toma parte todo el equipo directivo se debaten aspectos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa, acuerdos y colaboraciones con organizaciones sociales, acciones encaminadas a la igualdad, etc. Para ello se utilizan indicadores como:

- Número de acuerdos con organizaciones.
- Grado de desarrollo del Plan de Igualdad.
- Seguimiento del Comité de ética.

Toda esta información queda recogida a través de los informes de revisión para la dirección de los diferentes sistemas de gestión.

Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:

Bajo el mando del Directo Gerente, máximo cargo ejecutivo de la empresa, todo el equipo directivo aprueba los objetivos en materia de RSE. Todo ello se gestiona desde el Comité de Dirección, quien cuenta con una persona representante en el Comité de Ética y en el Comité de Responsabilidad Social Corporativa.

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):

Metro Bilbao ha llevado a cabo diferentes colaboraciones con Organizaciones No Gubernamentales de carácter local.

Se dispone de un programa de patrocinios y colaboraciones con que permite el desarrollo de actividades culturales, deportivas y de otros ámbitos. Los más representativos llevados a cabo durante este ejercicio han sido:

Fundaciones:

- Fundación Museo Guggenheim.
- Fundación Museo Bellas Artes.
- Fundación Athletic.
- Fundación Esclerosis Múltiple Eugenia Epalza
- Fundación Asebi-Espina Bífida
- Fundación Leizaola

Asociaciones de carácter social:



- Euskal Treenbideetako Langileak Mugarik gabe-Sahara Udalekuak
- Maratones Solidarios Javi Conde
- Asociación contra el cáncer
- AFTAL-Ayuda al Sahara de Getxo
- ACOBI-Asociación acogida niños bielorrusos
- Ukraina Gazteak
- Etc.



Principio 1. Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto.

Sí. En el año 2005, Metro Bilbao implantó un Sistema de Gestión Socialmente Responsable basado en la norma SGE21. Para dicha implantación se llevó a cabo un diagnóstico de riesgos de cada uno de los grupos de interés de Metro Bilbao. Anualmente, el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable es revisado por el Comité de Responsabilidad Social Corporativa.

Objetivos: Renovación del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable en Metro Bilbao.

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos por escrito y aprobada por la Dirección General?

Sí. Las políticas de Derechos Humanos se recogen a través del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, se implantan en su totalidad en la organización y de manera equitativa para todo el personal, sin ningún tipo de exclusión.

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

Durante el año 2015 Metro Bilbao ha continuado con su labor, garantizando en todo momento el cumplimiento de la normativa vigente en el desarrollo de su actividad. Así mismo, ha continuado con la difusión e implantación de su Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable, donde se hace mención expresa a los compromisos adquiridos por la organización en relación al cumplimiento de la legislación aplicable, a la no discriminación de su plantilla ni en los procesos de selección de personal, a la detección y prevención de cualquier acto de corrupción, soborno y/o extorsión con su propio personal interno y clientela, así como con las empresas proveedoras y contratas.

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad.

Sí. Todos los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos son utilizados para el establecimiento de objetivos a través del Comité de Responsabilidad Social Corporativa.

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



Metro Bilbao informa anualmente de todos los avances realizados durante ese periodo en materia de seguridad ciudadana a través de la Memoria Anual. Así mismo, a través de la Carta de Servicios, da a conocer a toda su clientela los resultados obtenidos en relación a los 8 servicios/productos que oferta a sus clientes. En el apartado de seguridad cuenta con dos ítems, uno de carácter perceptivo a través de encuestas a clientes y otro relacionado con el servicio producido.

Tanto la Memoria Anual como la Carta de Servicios se encuentran disponibles en la página web de Metro Bilbao, así como en la intranet corporativa. Además de todo ello, Metro Bilbao cumple exhaustivamente con la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana, Real Decreto 2364/1994 Reglamento de Seguridad Privada, Ley Orgánica 4/1997 de Videovigilancia, Real Decreto 596/1999 Reglamento de Videovigilancia y Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos.

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad.

Metro Bilbao realiza de forma periódica el seguimiento de las políticas a través de las reuniones del Comité de Responsabilidad Social Corporativa, del Comité de Ética y de otras reuniones realizadas por las jefaturas implicadas en las mismas. En dichas reuniones, se lleva a cabo el análisis y revisión de los objetivos anuales propuestos así como de otras acciones acordadas.

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad.

100 %. Todo el personal de Metro Bilbao está informado sobre los principios éticos de la organización a través de la publicación en la intranet corporativa de todas las políticas y documentos que exponen el compromiso de la entidad (Manual de Gestión de la Responsabilidad Social, Política y Código Ético de Conducta).

De forma periódica se organizan acciones formativas presenciales para distintos colectivos de la organización donde se dan a conocer dichos compromisos, así como los mecanismos que dispone el personal para comunicar cualquier duda o problema relacionado con los mismos. Del mismo modo a todo el personal de nuevo ingreso se le forma en estas mismas materias.

Indique el número y tipo de:

- **Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente:**
No ha habido.
- **Demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios:**
No ha habido.
- **Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos:**
No ha habido.



Desde Metro Bilbao no se ha producido incumplimiento alguno en cuanto a normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, así como a normativas sobre información de productos recibidos.

Tampoco se han producido demandas de organismos reguladores oficiales para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad en los servicios.



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

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales.

Metro Bilbao dispone de una aplicación informática, proTRANS, en la que se registran todas las empresas proveedoras así como toda la información de los mismos relacionada con los sistemas de gestión de los que dispongan.

En proTRANS se registra también el comportamiento medioambiental, las medidas de seguridad y salud y la calidad del servicio prestado por dichas empresas según la valoración realizada por el personal de Metro Bilbao, teniéndose también en cuenta a la hora de adjudicar nuevos proyectos.

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos?

Metro Bilbao pretende asegurar un correcto comportamiento tanto ambiental como ético de las empresas contratadas y que desarrollan su trabajo en las instalaciones de la empresa y/o en nombre de la misma. Para ello, Metro Bilbao dispone de la Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable en la que se exige a sus empresas proveedoras y contratadas un compromiso social y ambiental equiparable al propio de la organización, apoyándoles en los esfuerzos para su consecución.

A través de la aplicación informática proTRANS se evalúan las relaciones con los proveedores y en caso de producirse cualquier comentario, queja,... se deja registro de ello en dicha aplicación.

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

Durante el ejercicio 2015 Metro Bilbao ha continuado solicitando a cada uno de sus proveedores toda la información relativa a la Gestión Ética y Responsabilidad Social.

Para el registro de dicha información, Metro Bilbao dispone de un Sistema de Gestión de Proveedores denominado proTRANS, en el que se recogen además de los datos relacionados con la Responsabilidad Social, todos aquellos datos e información necesaria y de interés para la adjudicación o no de los distintos trabajos a realizar.

La información recabada consiste en la respuesta a las siguientes cuestiones:



- Si la empresa dispone de un Sistema de Aseguramiento de la RSC certificado por terceros.
- Si la empresa demuestra que sus prácticas laborales toman en consideración las siguientes condiciones laborales reconocidas internacionalmente:
 - Prevención del trabajo forzado, infantil, en régimen de servidumbre o voluntario en prisión.
 - Libertad de asociación y negociación colectiva.
 - Prevención de la discriminación.
 - Prácticas disciplinarias.
 - Jornada laboral.
 - Remuneración.
 - Acoso y abusos en el trabajo.
- Si la empresa puede demostrar la implantación de buenas prácticas laborales adecuadas para prevenir toda forma de cohecho o corrupción.

Así mismo, en la adjudicación de las distintas ofertas En caso de empate a puntos totales entre dos o más ofertas, se utilizará como criterio de desempate el disponer y acreditar Sistemas auditables de Responsabilidad Social Corporativa, RSC

Igualmente, todos los proveedores y contratistas adscritos a proTRANS son evaluados en su comportamiento medioambiental así como en el apartado de prevención de riesgos laborales y seguridad laboral.

Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total.

Empresas certificadas en un Sistema de Gestión de Calidad:

201 de un total de 231 proveedores = 87,01%.

Empresas certificadas en un Sistema de Gestión Medioambiental:

153 de un total de 231 proveedores= 66,23%.

Empresas certificadas en un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales:

109 de un total de 231 proveedores= 47,18%.

Empresas certificadas en un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa:

5 de un total de 231= 2,16%.

Indique el número de quejas y consultas de/sobre las empresas proveedoras.

No se conocen quejas y consultas de/sobre las empresas proveedoras.



Principio 3. Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

No existen factores de riesgo. Metro Bilbao garantiza a todo su personal la libertad de sindicación y el derecho a la negociación.

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)?

Metro Bilbao cuenta con diversos mecanismos de información, consulta y negociación con su personal de acuerdo a su política de relaciones laborales, que se encuentra regulada por el Convenio Colectivo suscrito, la normativa interna aprobada, los acuerdos de comisión paritaria y las resoluciones en comités de empresa.

El 29 de julio de 2013 se firmó el Convenio Colectivo 2012-2015 entre la representación de la dirección de la empresa y los sindicatos ELA, CIM, CCOO, LAB y ESK que ostentaban la mayoría sindical de la comisión negociadora para los próximos cuatro años.

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

Metro Bilbao garantiza la libertad de sindicación y el derecho de negociación colectiva.

El Convenio Colectivo es entregado a la totalidad del personal de empresa y está disponible a través de la intranet corporativa.

En la actualidad son seis los sindicatos que poseen representatividad en el Comité de Empresa: ELA, LAB, ESK, CCOO, UGT y CIM (Comité Independiente de Metro).

Todos ellos toman parte en las diferentes comisiones que regulan los derechos laborales y sindicales, los cuales se reúnen de manera periódica.

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garanticen la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización?

El personal de Metro Bilbao se encuentra representado a través de sus representantes sindicales, que tienen presencia en el Comité de Empresa, Comisión Paritaria, Comisión de



Cuadros de Servicio, Comisión de Calendarios, Comité de Seguridad y Salud, Comisión para el desarrollo del Plan de Igualdad, Comisión de Derechos Colectivos y Comisión para el desarrollo y análisis de un nuevo modelo en OAC's donde participan directamente en la toma de decisiones que competen a estos órganos.

¿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?

Sí. Existen en Metro Bilbao una amplia diversidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, etc., entre los que se encuentran la intranet corporativa, el buzón de sugerencias y el servicio de atención al empleado/a.

A su vez, el Comité de Ética está a disposición de todo el personal para tratar temas relacionados con la ética en la organización.

Así mismo, con diversa periodicidad se lleva a cabo una encuesta del nivel de satisfacción del personal, donde se visualizan los problemas y sugerencias más importantes relacionados con la gestión del personal y se implantan planes de acción para mejorar dichos resultados.



Principio 4. Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica.

Metro Bilbao no considera el trabajo forzoso como un factor de riesgo dentro de su actividad.

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores.

En el Convenio Colectivo propio de la organización están establecidas las horas de trabajo y la remuneración de los trabajadores.

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

No se ha llevado a cabo ninguna acción relacionada con este principio puesto que desde el inicio de su actividad Metro Bilbao no concibe ninguna forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción dentro de su plantilla ni en empresas proveedoras y subcontratadas.

Así mismo, Metro Bilbao no dispone de ninguna política explícita ya que se considera que actualmente no se dan situaciones de esta índole.

Aún así en el caso de detectarse algún tipo de actividad relacionada con este principio se trataría a través del Comité de ética y del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable.



Principio 5. Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica.

No. En Metro Bilbao no se considera el trabajo infantil como un riesgo dada la alta cualificación del personal necesaria y el cumplimiento de la normativa laboral aplicable.

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito 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.

Se considera innecesario disponer de este tipo de políticas debido al tipo de actividad desarrollada, a la normativa laboral existente y al ámbito de actuación de la entidad.

¿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.

No se ha realizado ninguna acción puesto que en ningún caso Metro Bilbao permite el trabajo desarrollado por personas menores de edad o menores de 16 años, tal y como está recogido en la normativa estatal vigente.



Principio 6. Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto.

A través de la Guía promovida por Emakunde para un proceso de selección no discriminatorio, se garantiza la no discriminación por razón de género, raza, orientación sexual, edad, idioma o creencia. El acceso al empleo se efectúa en plenas condiciones de igualdad y transparencia.

Metro Bilbao mantiene permanentemente documentados y actualizados, con la máxima confidencialidad, todos los datos de la plantilla. Toda la plantilla tiene acceso a la información de las vacantes existentes en las distintas áreas de la entidad a través de la intranet corporativa.

Igualmente, Metro Bilbao dispone de una aplicación informática donde quedan registradas y evaluadas todas las actividades formativas organizadas, pudiendo todo el personal consultar los datos relacionados con las mismas a través de la intranet corporativa.

¿Dispone la entidad de una política de antidiscriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala

Siendo el propósito de Metro Bilbao el incorporar, formar, promocionar y mantener en la empresa a las personas más idóneas para los distintos puestos de trabajo, se consigue consolidar la diversidad de la plantilla, evitando prácticas discriminatorias prohibidas en la Constitución o en la Ley, o que vulneren los derechos fundamentales y libertades públicas del personal de la empresa.

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

Metro Bilbao ha aprobado en 2015 su IV Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres, para el período 2015-2018, con el objetivo de seguir avanzando en su compromiso con la Igualdad de Mujeres y Hombres.

Previo a la elaboración de dicho Plan, se ha llevado a cabo un Diagnóstico con el objetivo de conocer la realidad de Metro Bilbao, habiéndose analizado los siguientes ámbitos:

- I. Compromiso, política y gestión de la Igualdad, y comunicación.
- II. Gestión de las personas.
- III. Conciliación, ordenación del tiempo de trabajo y corresponsabilidad.
- IV. Prevención e intervención del acoso sexual y por razón de sexo.

El propio proceso de elaboración del Diagnóstico y el Plan ha sido concebido como un medio para seguir avanzando en la integración de la perspectiva de género, en la medida



que ha ayudado en la reflexión sobre el impacto de las acciones llevadas a cabo hasta ahora y sobre cómo profundizar en este ámbito.

Hay que destacar que Metro Bilbao dispone de un Grupo de Igualdad, denominado Grupo Denok (conformado por 8 mujeres y 5 hombres), cuyas funciones son las siguientes:

- Coordinar la implementación del Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres.
- Desarrollar el seguimiento y evaluación de la vigencia del Plan.
- Trasladar propuestas a la Dirección sobre actividades a realizar a nivel interno y externo, en el ámbito de la Igualdad.
- Proponer la creación de equipos temporales de trabajo.

Este año se ha participado en diferentes eventos y foros relacionados con la Igualdad de Oportunidades y se han llevado a cabo acciones de cara a la plantilla y a la Sociedad en relación a esta materia:

- Participación en el Foro Igualdad Emakunde 2015
El 17 de noviembre se participó en el Foro de Igualdad anual que organiza Emakunde a través de una actividad en el "Bus Itinerante Emakunde" en el Arenal.
- Campaña en Facebook y en Intranet preguntando por la igualdad en Metro Bilbao
Se convocó un concurso de frases con el lema: "¿Qué es para ti la igualdad?".
La participación se abrió tanto a las personas seguidoras del Facebook de Metro Bilbao como a las personas que integran la plantilla de Metro Bilbao a través de la Intranet.
- 8 de marzo Día Internacional de las mujeres:
Se colocó en todos los soportes informativos de las estaciones de la red el cartel con el lema: "Acompáñanos en el viaje hacia la igualdad".
- 25 de noviembre Día Internacional contra la violencia de género:
Se publicitó en los soportes informativos de las estaciones de la red de metro el cartel con el lema: "¡Basta!".
- Concurso Cuentos por la Igualdad:
El 1 de octubre arrancó el Foro para la Igualdad, y Metro Bilbao, en calidad de entidad colaboradora, participó en la convocatoria de un concurso de cuentos para la plantilla, parejas y cónyuges e hijos e hijas.
El tema varió en función de la edad. Para la categoría infantil: la igualdad en mi casa, en la ikastola, con mis amigos y amigas, o cómo imaginan Metro con igualdad entre hombres y mujeres. Y para la categoría adulta: qué y cómo hacemos para difundir la igualdad en nuestro entorno.

Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad.

Plantilla a 31/12/2015:

737 personas



Personal directivo frente a personal empleado: 6 directivos – 0,81%.

Directivas mujeres: 1 directivas mujeres – 16,67% sobre el total del personal directivo.

Directivos hombres: 5 directivos hombres – 83,33% sobre el total del personal directivo.

Mujeres: 210 empleadas – 28,49%.

Hombres: 527 empleados – 71,51%.

Mayores de 45 años: 361 empleados – 48,98%

Menores de 30 años: 21 empleados – 2,85 %

Plantilla no estatal: 2 empleados – 0,27 %.

Plantilla con contrato fijo: 684 personas – 92,808%.

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique dónde publica esta información.

Metro Bilbao, al menos anualmente, hace pública la composición de la alta dirección y de los órganos directivos en la web, así como en la Memoria Anual de la empresa. En dicho informe se da a conocer los datos de la plantilla en relación al número de personas, ratios de diversidad de género, procesos de promoción interna y procesos de selección de persona.

¿Dispone su entidad de un mecanismo o de una persona responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación?

Metro Bilbao dispone de un Comité de Ética al cual se pueden dirigir todas las quejas o sugerencias relevantes relacionadas con la discriminación, acoso y abusos durante la jornada laboral. El Comité de Ética garantiza la confidencialidad de las personas solicitantes como los temas tratados en el mismo.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

0. No se ha abierto ningún expediente por acusaciones de acoso, abuso o intimidación.



Principio 7. Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

Metro Bilbao mantiene en vigor su Sistema de Gestión Medioambiental según las Normas ISO 14001 y el Reglamento EMAS, que promueven la mejora continua en materia medioambiental y la prevención de la contaminación.

Así mismo, se ha renovado la verificación del Sistema de Emisiones Gases Efecto Invernadero, en base a Norma ISO 14064.

Además, a lo largo del año 2015 se ha comenzado la implantación de un Sistema de Gestión de eficiencia energética, siendo la primera actuación la elaboración de un Diagnóstico energético, de acuerdo al Real Decreto 56/2016. Este Diagnóstico va a permitir detectar los usos significativos de la energía en las actividades de Metro Bilbao, e identificar así oportunidades para la mejora del desempeño energético de la organización. Todo ello se está realizando bajo el marco de la norma ISO 50001.

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.

Metro Bilbao planifica anualmente objetivos medioambientales cuantificables cuya finalidad última en muchos casos es conseguir una minimización del consumo de recursos y la generación de menos residuos, vertidos, emisiones a la atmósfera, ruido externo.

Durante 2015 se planificaron objetivos tales como:

1. Concienciar al personal de Metro Bilbao, en la necesidad de proteger el medio ambiente, a partir de acciones concretas como la reutilización de los productos, el reciclado de residuos, etc.
2. Disminuir la relación entre el número de quejas recibidas de carácter medioambiental y el número de clientes.
3. Dar a conocer a la sociedad las acciones medioambientales realizadas por Metro Bilbao, para conseguir un mayor grado de satisfacción.
4. Conseguir de los proveedores que trabajen con Metro Bilbao un mayor respeto del medio ambiente.
5. Reducción de la contaminación acústica producida por la circulación de las unidades de tren.
6. Mejorar la eficiencia energética de Metro Bilbao reduciendo un 7% el consumo.
7. Aumentar la sensibilidad y participación en materia medioambiental.



Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental.

<1 %. De la totalidad de ingresos brutos de Metro Bilbao, se han destinado a campañas de sensibilización y formación medioambiental una cantidad menor al 1%.



Principio 8. Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad.

Metro Bilbao dispone de un Sistema de Gestión Medioambiental certificado desde el año 2002 según la Norma ISO 14001 y según el Reglamento EMAS desde el ejercicio 2005. A lo largo del año 2015 se ha procedido a la adaptación de este Sistema a la nueva Norma ISO 14001:2015, determinando y evaluando los riesgos y oportunidades relacionados con:

- * Los aspectos ambientales significativos.
- * Los requisitos legales y otros requisitos de aplicación.
- * Las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- * El análisis de la organización y su contexto.

Metro Bilbao, además, ha identificado las acciones preventivas necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades, así como las actuaciones a emprender en caso de que se materialice el riesgo.

Desde 2011 también dispone de un Sistema de Emisiones Gases de Efecto Invernadero, en base a la Norma ISO 14064.

Todas las responsabilidades en materia medioambiental para el correcto funcionamiento de estos Sistemas se encuentran definidas y documentadas.

Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas.

Metro Bilbao dispone de una Política Medioambiental y Energética aprobada por la dirección de la organización, cuya última actualización es de Julio de 2016. Esta política se encuentra a disposición de todo el personal a través de la intranet corporativa, y se encuentra disponible para todas las partes interesadas en las distintas oficinas de atención al cliente.

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

Además de asegurar el correcto mantenimiento de los Sistemas de Gestión Medioambiental y de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero, durante ejercicio 2015 se han puesto en marcha diversas medidas de eficiencia energética, con el objetivo de contar con un Sistema de gestión de la energía en el marco de la Norma ISO 50001.

Así mismo, se continúa con el objetivo de traccionar a los distintos proveedores y subcontratistas que trabajan para Metro Bilbao a través del programa de vigilancia ambiental, para la clasificación de los mismos según su impacto ambiental y mejorar la evaluación medioambiental de los mismos.



Además de ello, a través del Comité de Gestión Medioambiental se definen anualmente una serie de objetivos mediante los cuales se pretende promover una mayor responsabilidad medioambiental, así como analizar y prevenir los posibles impactos medioambientales.

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales

Anualmente, Metro Bilbao a través del Comité de Gestión Medioambiental, propone varios objetivos medioambientales, siendo su mayor parte cuantificables, que se documentan en sus formatos correspondientes para realizar un adecuado seguimiento de los mismos, y que son revisados en las auditorías internas y externas.

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.).

66,23 %.

De 231 proveedores que cuenta Metro Bilbao en proTRANS, 153 disponen de un Sistema de Gestión Medioambiental.



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

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

Dentro del proyecto "Puesta en marcha de un nuevo sistema que transforma en electricidad la energía de las frenadas" Metro Bilbao se encuentra implicado en la reducción de emisiones de CO₂ al medioambiente. Esta acción desarrollada por Metro Bilbao, S.A. tiene como objetivo principal la eficiencia energética recuperando parte de la energía generada en origen por la empresa suministradora, y utilizándose directamente mediante "energía limpia" producida por Metro Bilbao.

El proyecto se puso en marcha los últimos días del año 2010, a lo largo de 2012 se adaptaron 4 subestaciones más, contando con un total de 5 subestaciones adecuadas para la recuperación de energía. Por tanto desde 2013, disponemos de resultados que alcanzan la totalidad de la dimensión del dato.

En 2015 se recuperó un total de 4.564,509 MWh de energía mediante este sistema, lo que supone un 6,12% de la energía de entrada.

Asimismo, se han puesto en marcha las siguientes actuaciones:

- Integración en las aplicaciones informáticas de Metro Bilbao de la información de las celdas reversibles para recuperación de energía en las subestaciones. Se han verificado las medidas de consolidación en las subestaciones de Aiboa, Ariz, Lutzana, Urbínaga y Ripa.
- Finalización del proyecto de marcha eficiente en la serie 600. La Universidad de Comillas junto con Bombardier han definido el programa informático. Se ha implantado en una UT 600. Cuando se consolide se hará extensivo el proyecto para las series 500 y 550.
- Para posibilitar el análisis del consumo de energía de auxiliares en el material móvil, Bombardier instaló un equipo de medición en la UT 510 y CAF en la UT 519.
- Cambio de tecnología de iluminación en UTs y estaciones.
- Reducción del consumo eléctrico de las UTs mediante una conducción más eficiente.
- Primera fase de sustitución del sistema de calefacción alimentado por gasóleo C por otro más eficiente, alimentado por gas para la eliminación de las emisiones atmosféricas en el Área Técnica de Ariz. Esta obra finalizará durante el primer semestre de 2016 coordinada con la ejecución por EDP-NATURGAS de la acometida de Gas Natural.



Número de estudios, de informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética.

COMUNICACIONES INTERNAS:

En junio de 2015, una vez finalizadas las auditorías externas de Medio Ambiente y declaración EMAS, se informa a toda la plantilla de Metro Bilbao, mediante una comunicación interna a través de la intranet corporativa, del resultado satisfactorio de dichas auditorías, agradeciendo a todo el personal el compromiso medioambiental y animando a seguir en esa línea.

En octubre y noviembre de 2015 se inserta información referente al simulacro de emergencia medioambiental celebrado el 24 de septiembre en el Área Técnica de Ariz, así como información relativa a la reparación del depósito de gasóleo A de Ariz para evitar infiltraciones de agua y de la regeneración realizada en el combustible (eliminación del agua en suspensión).

COMUNICACIONES EXTERNAS:

Metro Bilbao utiliza canales como las ruedas de prensa y la publicación y difusión a través de la página web, para dar a conocer todo tipo de información acerca de la organización, entre la que se incluye la información ambiental.

En junio de 2015 se publica en la página web información sobre la entrega de los premios "Actíivate +".

En 2015 se publicó en la página web la declaración EMAS una vez auditada y sellada.

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.

207.693,64 €.

La inversión ambiental realizada a lo largo de 2015 se ha centrado en las siguientes actuaciones:

- Sustitución de iluminación en estaciones de Algorta, Moyua y San Mamés
- Adecuación a Gas Natural de las calderas y equipos asociados del área técnica de Ariz: suministro, instalación y puesta en servicio.
- Reforma de la sala de calderas del Taller de Material Móvil de Sopela



Principio 10. Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos.

No se ha realizado ningún diagnóstico como tal relacionado con las mismas. Sin embargo, Metro Bilbao dispone de varios documentos donde se mencionan y expresan los principios y acciones a realizar relacionadas con la corrupción y extorsión, tales como la Política de Responsabilidad Social y el Código Ético de Conducta.

En el área de proveedores, proTRANS se garantiza un proceso transparente y equitativo, con opciones a las diferentes organizaciones que se presentan al proceso.

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales.

Sí, a través del Código Ético de Conducta el objetivo es disponer de un conjunto de principios y reglas de actuación ante la totalidad de grupos de interés de Metro Bilbao, de modo que todas las personas que integran Metro Bilbao procedan de forma coherente con los valores, políticas y objetivos generales de la empresa.

En el desarrollo de las actividades profesionales, Metro Bilbao y sus empleadas y empleados se basarán en el principio de integridad y honestidad para evitar cualquier forma de trato de favor. En esta línea, Metro Bilbao ha manifestado su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

¿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?

Sí. No ofrecer o dar ningún tipo de regalo, dádiva o favor a clientes y proveedores, de forma directa o indirecta, cuya finalidad sea influir de manera inapropiada en el beneficio personal y/o de Metro Bilbao, y por lo tanto, puedan alterar el desarrollo de las actividades profesionales de la empresa. Sólo podrán concederse aquéllos que se consideren habituales dentro del sector, tales como artículos de promoción y dentro de un intervalo económico moderado según los requisitos internos de la empresa.

Igualmente, no se aceptarán regalos o favores de clientes o proveedores, de forma directa o indirecta, que puedan afectar al desarrollo normal de los procedimientos y normas de Metro Bilbao en su relación habitual con éstos. Sólo podrán aceptarse aquellos regalos que tengan un propósito de cortesía, cuyo valor económico sea poco significativo. Caso de no cumplirse estos condicionantes, si se recibiera de manera espontánea un regalo se procederá a su devolución.



¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

La Política de Aceptación de Regalos y el Código Ético se encuentran disponibles para todo el personal a través de la intranet corporativa.

El Comité de Ética está disponible de manera permanente para estudiar y resolver cualquier tipo de duda o problema que pueda surgir en este ámbito.

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad.

- Clientes: 100%.
- Empleados: 100%.
- Proveedores: 100%.

Todos los clientes y proveedores que lo deseen disponen del Código de Conducta y Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable en la página web de Metro Bilbao, <https://www.metrobilbao.eus/conocenos/metro-bio-y-mas-que-un-metro/metrobio>.

Del mismo modo, toda la plantilla puede acceder a esa misma información a través de la intranet corporativa.

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?

Sí. Metro Bilbao colabora con instituciones, asociaciones, empresas y medios de comunicación que desarrollan y promueven acciones de protección social, cultural y deportivo, seleccionadas en base a los siguientes criterios de colaboración:

1. Organizaciones sin ánimo de lucro, con área de actuación en el Territorio de Bizkaia.
2. Organizaciones que trabajan para el desarrollo social de los colectivos más desfavorecidos.
3. Organizaciones que por su ámbito de actuación, tengan una mayor dificultad para el acceso a colaboraciones y patrocinios.
4. Acciones dirigidas al desarrollo del deporte no profesional, la juventud y la cultura.
5. Se priorizarán las iniciativas sociales localizadas en municipios, en los que la oferta del servicio de Metro Bilbao es inferior al resto de municipios.
6. Se priorizarán las iniciativas y eventos que conlleven a la participación del mayor número de personas y colectivos.
7. Se fomentarán así mismo, colaboraciones no económicas, para el fomento del contacto con la sociedad con ONGs y demás organizaciones de carácter altruista, habilitando a corto plazo espacios específicos en las instalaciones de Metro Bilbao.

Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción.



A través de los canales antes citados, principalmente el Código Ético y su gestión a través del Comité de Ética se realiza un seguimiento de cualquier tipo de incidencia que pudiera surgir en esta área.