



Network Spain
WE SUPPORT

Metro de Madrid

INFORME DE PROGRESO
2016

Metro de Madrid S.A.
Calle Cavanilles, 58
Madrid

Tabla de contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la entidad
03		Metodología
04		COE
05		ESTRATEGIA
<hr/>		
06		Compatibilidad GRI-G4



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Como consejero delegado de Metro de Madrid, me es grato presentar el Informe de Progreso correspondiente al año 2016, con el que confirmamos nuestra apuesta por la transparencia en el marco de la responsabilidad empresarial.

Así, presentamos el balance de los resultados desde una triple vertiente económica, ambiental y social, siguiendo las directrices de Global Compact y dando cuenta de las acciones realizadas para cumplir los compromisos adquiridos con los Diez Principios del Pacto Mundial.

Durante el periodo que cubre este informe, Metro de Madrid ha seguido trabajando con el objetivo de avanzar en la gestión sostenible, compromiso que queda latente en la propia misión de la compañía que es ser la opción de movilidad preferente en la región, proporcionando un servicio de transporte público basado en la calidad y la eficiencia.



Y ésta es precisamente nuestra responsabilidad: un movimiento sostenible que hacemos posible cerca de 7.000 trabajadores y los 2.300.000 de viajeros que cada día eligen Metro como opción de transporte.

A punto de cumplir un siglo de vida, Metro de Madrid es referente mundial en el transporte público y día tras día refuerza su compromiso con el presente y con las

generaciones futuras. Por eso nos importa el impacto de nuestra actividad en el medioambiente, en el desarrollo económico y en la vida de los madrileños y los turistas que nos visitan cada año.

Esta es nuestra responsabilidad social corporativa y nuestra apuesta por la sostenibilidad e inclusión social: hacer de Metro de Madrid un movimiento para todos; un movimiento en el que todos tenemos cabida.

Borja Carabante de Muntada

Consejero delegado de Metro de Madrid



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Metro de Madrid S.A.

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

Calle Cavanilles, 58

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.metromadrid.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Francisco de Borja Carabante Muntada

Persona de contacto

Mónica Mariscal Contreras

Número de empleados directos

6.769

Sector

Transportes y almacenamiento

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Ofrecer el servicio de movilidad de la región de Madrid. Servicios de consultoría y asesoría y gestión de publicidad en la red y material rodante, además de la gestión del espacio Metro.

Facturación / Ingresos en euros

956 - 4.780 millones

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos:

Cientes, Empleados, Proveedores, Administración, y Sociedad.

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Para identificar a los GGII de Metro de Madrid, en el año 2005, se realizó un profundo proceso de reflexión interno que supuso la realización de talleres de trabajo donde se establecieron los principales grupos de interés, su segmentación, priorización y distintos canales de diálogo y comunicación.

Este proceso fue contrastado con los máximos responsables de la compañía, que determinaron los compromisos que debían adquirirse con cada uno de ellos, reflejados en la política de Responsabilidad Corporativa de la compañía (revisada y actualizada en el año 2016).

La política de RC de Metro se vertebró en torno a los 17 ODS y a los compromisos adquiridos con los GGII.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción España, Argentina, Brasil y Perú.

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

Puesto que la presencia de Metro de Madrid en otros países se reduce a labores de asesoría y consultoría, el presente Informe de Progreso se centra en la actividad de Metro de Madrid en la Comunidad de Madrid.

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso? Metro de Madrid ha realizado un análisis previo interno para evaluar los aspectos más relevantes teniendo en cuenta la actividad de la compañía y a los GGII.

Posteriormente, se identificó a los responsables de los contenidos e indicadores recogidos en la metodología GRI4 y se les solicitó la información dentro de su ámbito de responsabilidad.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

A través de la Red Española de Pacto Mundial y la página web de Metro de Madrid (www.metromadrid.es).

Fecha de la memoria anterior más reciente

Junio de 2017 (Informe de gestión de Metro de Madrid 2016); junio de 2016 (Informe de gestión y de RC de Metro de Madrid).

Periodo cubierto por la información contenida en el Informe de Progreso.

Año 2016

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual.

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo? No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo? No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

Si

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

En Metro de Madrid tenemos identificados cinco grupos de interés: empleados, clientes, proveedores, sociedad y administraciones públicas.

Con ellos, la compañía tiene establecidos unos compromisos que se recogen en su política de Responsabilidad Corporativa y que intentan dar respuesta a las expectativas de los grupos e interés.

La empresa Metro de Madrid aparece constituida en forma de Sociedad Anónima y, actualmente, el 100% de las acciones son propiedad de la Comunidad de Madrid.

Los principales órganos de gobierno son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración, cuyas funciones son:

- **Junta General de Accionistas:** es el órgano encargado de deliberar y acordar sobre asuntos de su competencia. Dentro de esta función deliberativa se encuentran los cambios de estatutos que la rigen y la facultad de nombrar, destituir o exigir responsabilidades a los administradores. Así mismo, se encarga de la aprobación de las cuentas de la sociedad y la aplicación de los resultados de cada ejercicio, o de designar a los auditores de cuentas. Ostenta también competencias en materia de transformación, fusión y escisión de la sociedad.
- **Consejo de Administración:** como máximo órgano de gestión y administración de Metro de Madrid, según establece la legislación vigente y los estatutos legales, ostenta la representación de la sociedad atribuyéndosele los poderes más amplios para la gestión de los intereses sociales. Dentro de sus principales cometidos se encuentra la aprobación de la estructura orgánica de la compañía y las estrategias generales que ha de seguir. Para ello, ejecuta y celebra los contratos necesarios para la consecución del objetivo social, formula las cuentas anuales y presenta el informe de gestión al final de cada ejercicio.

La composición de los diferentes Consejos de Administración en Metro de Madrid a lo largo de 2016 ha sido la siguiente:

- **CONSEJO ADMINISTRACIÓN (1/01/2016 a 23/11/2016)**
Presidente: Pedro Manuel Rollán Ojeda
Consejeros: Jesús Valverde Bocanegra, Juan Bravo Rivera, José Trigueros Rodrigo, Jesús Mora de la Cruz, Miguel Ángel García Martín, Elena Collado Martínez, Juan Ignacio Merino Mesa
Secretario (no consejero): Miguel Nieto Menor

- **CONSEJO ADMINISTRACIÓN (23/11/2016 a 31/12/2016)**

Presidente: Pedro Manuel Rollán Ojeda

Consejeros: Jesús Valverde Bocanegra, Francisco de Borja Carabante Muntada, José Trigueros Rodrigo, Jesús Mora de la Cruz, Miguel Ángel García Martín, Gregorio Moreno López, Rosario Rey García, Juan Ignacio Merino Mesa

Secretario (no consejero): Miguel Nieto Menor

El 23 de noviembre de 2016, el Consejo de Administración otorgó amplios poderes de gestión en todas las facultades susceptibles de delegación al consejero delegado, Francisco de Borja Carabante Muntada.

El consejero de Transportes, Vivienda e Infraestructuras es el presidente del Consejo de Administración y no ocupa cargo ejecutivo.

[Descargar organigrama](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

La política de Responsabilidad Corporativa de Metro de Madrid, revisada y actualizada en el año 2016, está articulada en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por la ONU como parte de la Agenda 2030 que, por primera vez, implicaba al sector privado como actor clave en su consecución.

Así, la política de RC de Metro de Madrid ha incorporado estos objetivos y sus metas y los ha traducido en diez compromisos con sus grupos de interés en los que se trabaja a través de tres líneas de actuación: *negocio responsable*, *cultura inclusiva* y *gestión medioambiental*.

Metro de Madrid trabaja actualmente en la incorporación de aspectos de RC a la estrategia de la compañía, a través del desarrollo, seguimiento, impulso y creación de iniciativas y proyectos con los que contribuir a la consecución de estos objetivos globales que persiguen erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.

MÁS INFORMACIÓN

www.metromadrid.es



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas

en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ESTRATEGIA

Metro de Madrid afrontó su estrategia 2016 en un contexto de recuperación de la demanda, de manera lenta pero progresiva y consistente, marcando por tanto una clara tendencia positiva

En ese escenario de consolidación de la recuperación del número de viajes se enmarca nuestra Misión, construida en torno a los conceptos de calidad y eficiencia, que reafirma el posicionamiento de Metro de Madrid como opción de movilidad preferente en nuestra región:

“Ser la opción de movilidad preferente en la región de Madrid, proporcionando un servicio de transporte basado en la calidad y la eficiencia”.

En 2016, esta Misión se articuló en el corto plazo a través de cuatro grandes Pilares Estratégicos complementarios que agrupan objetivos más específicos, enfocadas a lograr los resultados esperados.

Estos pilares son:

SERVICIO

La permanente voluntad de Metro de Madrid de ofrecer el mejor servicio posible a sus clientes se potencia mediante ambiciosos objetivos que engloban distintas iniciativas que impactan en los aspectos más relevantes para nuestros clientes.

Los objetivos asociados a este pilar estratégico son los siguientes:

- Mejorar la prestación del servicio
- Mejorar la percepción del servicio
- Consolidar la recuperación de la demanda

SOSTENIBILIDAD

Otra de las responsabilidades de Metro de Madrid, como gestores de recursos públicos, es asegurar la continuidad del negocio desde una perspectiva de eficiencia y sostenibilidad financiera.

Del mismo modo, Metro de Madrid tiene el compromiso de participar activamente en la sostenibilidad del propio modelo de movilidad, contribuyendo a evolucionar hacia un modelo de transporte sostenible.

Los objetivos asociados a este pilar estratégico son los siguientes:

- Perseguir el equilibrio presupuestario
- Impulsar la eficiencia de los procesos clave
- Contribuir al transporte sostenible

CONFIANZA

Uno de los grandes retos para Metro de Madrid es recuperar la confianza de usuarios actuales y potenciales, de cara a favorecer la recuperación de la demanda.

En este sentido, no basta con continuar potenciando la calidad del servicio, es importante gestionar los intangibles que influyen en la percepción y finalmente en las preferencias de los ciudadanos.

Este pilar estratégico se concreta en el siguiente objetivo:

- Potenciar la imagen de marca

CULTURA

Otro de los pilares básicos para que toda organización pueda lograr sus objetivos es gestionar la cultura interna y las maneras de trabajar.

Por este motivo, Metro de Madrid definió en el año 2016 el siguiente objetivo vinculado al pilar “cultura”:

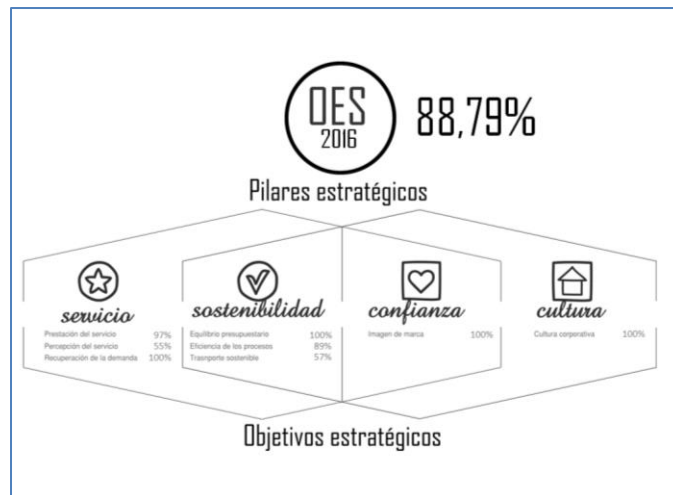
- Transformar la cultura corporativa

A lo largo de 2016 se ha llevado a cabo un trabajo de planificación estratégica en el largo plazo, que incluye distintos escenarios sobre la evolución de las principales variables económico financieras, cuyas conclusiones aportarán información clave a la hora de definir la estrategia en el corto y medio plazo de los próximos ejercicios.

RESULTADOS

El cumplimiento global de los Objetivos Estratégicos (OES) del año 2016 fue del 88,79%.

De los ocho objetivos definidos, como se aprecia en la imagen, cuatro alcanzan la meta establecida. Entre ellos “Consolidar la recuperación de la demanda”, que registra un 100% de cumplimiento debido a la tendencia positiva del último trimestre del año, alcanzando la cifra de 584.845.945 viajes (superando en casi 3 millones los viajes inicialmente previstos).



Por otro lado, el cumplimiento del objetivo “Perseguir el equilibrio presupuestario” concluye también el año con un 100% de cumplimiento.

Así mismo, el objetivo “Potenciar la imagen de marca” también alcanza el 100% de cumplimiento. En este caso, cabe resaltar la contribución del indicador vinculado a la encuesta de imagen que arroja el mejor valor (7,50) obtenido en los

últimos cuatro años.

También se alcanza la meta establecida en el objetivo “Transformar la cultura corporativa” en su indicador “Índice de transparencia”. Respecto al resto de los objetivos destacar que “Mejorar la prestación de servicio” e “Impulsar la eficiencia de los procesos clave” registran unos cumplimientos del 97% y 89% respectivamente. Por su parte, “Mejorar la percepción del servicio” y “Contribuir al transporte sostenible” presentan resultados del 55% y 57% respectivamente.

Finalmente, y haciendo balance de los OES 2016, se constata la consolidación del crecimiento de la demanda.

Esta evolución positiva y el objetivo de seguir optimizando el servicio público con eficiencia, contribuirán en el corto y medio plazo a mejorar los resultados de la compañía.

MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS

En este contexto y para dar soporte al cumplimiento de los objetivos definidos en nuestra estrategia, Metro de Madrid dispone de un modelo de gestión de riesgos corporativos que permite acotar el grado de incertidumbre asociado a la consecución de resultados. Este sistema permite a la organización identificar los riesgos asociados a sus actividades, evaluarlos y responder adecuadamente a los mismos.

La gestión de riesgos corporativos es una herramienta de gestión básica para la Dirección, que proporciona:

- Mayor seguridad en el cumplimiento de los objetivos
- Mejora de resultados y consistencia de los mismos
- Cultura de prevención de riesgos
- Mejores decisiones
- Mejora general del control interno
- Potenciación de la imagen y reputación
- Cumplimiento regulatorio

A lo largo de 2016, el Sistema de Gestión de Riesgos de Metro de Madrid ha dedicado sus esfuerzos en la monitorización y seguimiento de los riesgos de mayor criticidad para la consecución de los objetivos de la Compañía.

En este sentido, los distintos grupos gestores de riesgos han desarrollado su actividad de gestión monitorizando el nivel global de riesgo e implementando las acciones mitigadoras y los controles necesarios para gestionar el

mismo, reportando periódicamente al Comité de Riesgos, que actúa como órgano ejecutivo y consultivo dependiente del Comité Ejecutivo y que cuenta con la participación de representantes de cada una de las Direcciones Generales.

Alineado con el trabajo de planificación estratégica en el largo plazo en el que está inmerso Metro de Madrid, en el presente ejercicio se ha impulsado también la revisión del sistema de gestión de riesgos, que debe estar preparado para dar respuesta a los nuevos retos y desafíos a lo que se enfrente la empresa. La gestión de riesgos es un proceso continuo y dinámico. El seguimiento y la revisión del sistema alcanza todos los aspectos del proceso de gestión del riesgo, con la finalidad de:

- Asegurar que los controles son eficaces y eficientes tanto en su diseño como en su utilización;
- Obtener la información adicional para mejorar la apreciación del riesgo;
- Analizar y sacar conclusiones de los sucesos, cambios, tendencias, éxitos y fallos;
- Detectar los cambios en el contexto interno y externo, incluidos los cambios en los criterios de riesgo y en el propio riesgo, que puedan requerir la revisión de los tratamientos de riesgo y de las prioridades;
- Identificar los riesgos emergentes.
- Adaptar el modelo de gobierno a los nuevos roles y responsabilidades de la organización.



ANEXO GRI-G4 BÁSICOS ESPECÍFICOS

ECONOMÍA

La actividad principal de Metro de Madrid es la explotación integral del transporte público ferroviario en la Comunidad de Madrid, regulado mediante un Acuerdo Marco firmado con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

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

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

El último Acuerdo Marco firmado con el CRTM cuatrienal fue el 16 de enero de 2009 para los ejercicios 2009-2012. Para los siguientes ejercicios 2013, 2014 y 2015 se han firmado Convenios anuales manteniéndose las condiciones del Acuerdo Marco cuatrienal firmado en 2009. Con fecha 1 de marzo de 2016 se firma un Contrato Programa entre el Consorcio Regional de Transportes de Madrid y Metro de Madrid S.A. que tiene efecto desde el 1 de enero de 2016 hasta 31 de diciembre de 2016 que regula las relaciones recíprocas entre ambas entidades, pudiendo ser objeto de prórrogas anuales.

- Con este Contrato Programa, conscientes de las limitaciones presupuestarias de las administraciones exigen ajustar y racionalizar los costes en la mayor medida posible, haciendo con ello que la explotación mejore en su eficiencia, pero conocedores, al mismo tiempo, de la evolución positiva de la demanda, que modifica la tendencia de los últimos años y hace que sea necesario ajustar los parámetros de oferta y calidad del servicio a esta nueva realidad, se pretende conseguir los siguientes objetivos:
- Garantizar la prestación del servicio de transporte público, proporcionando un horizonte de estabilidad para el desarrollo de la actividad de Metro de Madrid SA

- Mejorar la eficiencia de la gestión, en especial de los procesos productivos.
- Optimizar y racionalizar los gastos en los términos que recojan las distintas Leyes de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid.
- Consolidar la tendencia de incremento en la demanda de viajeros, mejorando la calidad del servicio.
- Fijar la producción global desarrollada en programas de servicio mensuales acorde con los indicadores anuales de coches-kilómetro y en consonancia con la adaptación de la capacidad de la red a la evolución de la demanda de Metro.

Los compromisos adquiridos por parte de Metro de Madrid SA en este Contrato Programa son:

- Producir la oferta de servicio programada por el CRTM, en las mejores condiciones de calidad, cantidad y eficiencia
- Propiciar una mayor captación de viajeros y con ello propiciar el uso del transporte público
- Suministrar al CRTM información referente a las inversiones y a la explotación del servicio, actividades comerciales y de comunicación al cliente, así como información económico-presupuestaria, sobre masa salarial y evolución de plantilla.
- Comercializar los títulos por cuenta del CRTM en los términos que especifique.

Los compromisos adquiridos por parte del CRTM en este Contrato Programa son:

- Establecer un marco estable de financiación que permite el cumplimiento de los objetivos definidos en el Contrato Programa y que mejore la productividad del sistema de transporte.
- Atender las necesidades de financieras de Metro en los términos establecidos en las sucesivas Leyes de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid y en el Contrato Programa. Las aportaciones anuales serán el resultado de aplicar la tarifa de equilibrio por viajero transportado.
- Atender las necesidades financieras derivadas de las inversiones programadas por Metro de Madrid SA previa aprobación del CRTM A partir del 1 de enero de 2003 desaparecieron las subvenciones a la explotación y se sustituyeron por una compensación vinculada directamente al servicio prestado.

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

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

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

El cambio climático apenas afectará a la actividad de Metro de Madrid. No obstante, la empresa está dirigiendo sus esfuerzos al desarrollo de medidas de eficiencia energética para reducir emisiones de CO2. El cambio climático sí representa una oportunidad para la empresa, por ser Metro el medio de transporte masivo de personas que menos emisiones genera.

La Política de RC de la compañía incluye un compromiso orientado a reducir el impacto medioambiental, para lo que se ponen en marcha acciones orientadas a promocionar el uso del transporte público en general y de Metro en particular.

En cuanto a los programas de beneficios sociales, Metro de Madrid no proporciona planes de pensiones a sus

empleados, pero sí pone a su disposición otros tipos de beneficios sociales y medidas de conciliación.

Durante el ejercicio 2016 se han devengado subvenciones del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, para adquisición de inmovilizado material relacionado con proyectos de accesibilidad de la red ferroviaria por importe 2.466 miles de euros.

Durante el ejercicio 2015 no se devengó ningún importe en concepto de subvenciones para adquisición de inmovilizado material e intangible.

Las subvenciones de explotación recibidas se componen de subvenciones de formación y subvenciones de investigación y desarrollo.

Los importes se reparten a través de los años según el cuadro adjunto.

El destino de estas ayudas financieras es financiar las inversiones de I+D+i del ejercicio.

Concepto	2013	2014	2015	2016
Subvenciones de capital Plan de Inversiones recibidas por el CRTM				2.466.238
Otras subvenciones de capital no relacionadas con el Plan de Inversiones	471.153	392.500	392.500	392.500
Subvenciones de explotación	1.466.596	1.043.984	567.318	501.618
Préstamos de I+D+i *	935.364	215.877	-	-
TOTAL	2.873.112	1.652.361	959.818	3.360.356

* Préstamos a largo plazo cobrados sin interés.

Concepto	2013	2014	2015	2016
Subvenciones de formación	1.299.652	733.641	391.413	487.984
Subvenciones de I+D+i	166.944	310.343	175.905	13.634
TOTAL	1.466.596	1.043.984	567.318	501.618

PRESENCIA EN EL MERCADO

El Convenio Colectivo vigente, establece el salario base por categoría profesional, sin distinción de sexo, no existiendo por tanto discriminación entre mujeres y hombres, y no se referencia al Salario Mínimo Interprofesional.

En el año 2016 la diferencia entre el salario de los hombres frente al de las mujeres de la Compañía es de un 2,08% superior (frente al 2,30% de 2015), como consecuencia de la mayor antigüedad de la plantilla masculina sobre la femenina.

CONSECUENCIAS ECONOMÍA INDIRECTAS

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

La cifra total de inversiones ejecutadas en 2016 ha ascendido a 94.262.826 de euros.

En este apartado, cabe destacar el Plan de Accesibilidad e Inclusión (2016-2020), que tiene como objetivo convertir el 73% de las estaciones en totalmente accesibles para personas con movilidad reducida, y cuyo plan de inversiones tiene unos costes estimados de 141.154,323,70 euros.

En relación a las inversiones que contribuyen al beneficio público y tiene repercusión social, consideramos que todas las inversiones que gestiona Metro de Madrid lo contemplan.

Dentro de las actuaciones inversoras realizadas en estaciones, se encuentra la mejora de la accesibilidad de los clientes en general y de personas con distintas capacidades en particular a los vestíbulos y andenes ha continuado siendo una prioridad para la compañía, mediante la adecuación de espacios e instalaciones.

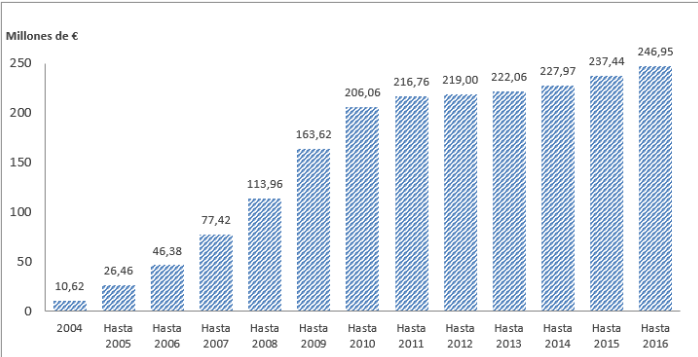
Principalmente se ha mejorado la accesibilidad en los siguientes aspectos:

- **Sustitución de pavimento tactovisual** de borde de andén, sustituyendo el existente por pavimento porcelánico compacto de igual geometría para las estaciones de la Red. Además, se han realizado mejoras en la señalización de máquinas billetteras mediante pavimentos tactovisuales, sustitución de botoneras accesibles en ascensores, apoyos isquiáticos, señalización braille, etc.

- **Mejoras en ascensores de la red**, incluyendo la implantación, el reacondicionamiento, la impermeabilización y mejora de diversos ascensores en estaciones, por un importe de 1,86 millones de euros entre los que destacan la instalación de un ascensor en la estación de Sol para la conexión entre acceso zona cercanías Renfe con el Andén 1 de línea 1 y la reforma del ascensor exterior de Miguel Hernández. Además, se han instalado 469 sistemas de locución para personas ciegas en los ascensores instalados en las estaciones y se ha implementado el sistema de reducción de atrapamientos en 71 ascensores. Para finalizar, durante 2016 se ha iniciado la instalación de un dispositivo de rescate automático en 411.
- **En escaleras mecánicas**, cabe destacar el esfuerzo inversor en sustitución de escaleras, cadenas de peldaños y dispositivos y medidas de seguridad por un importe de 6,66 millones de euros.

A modo de resumen, en el siguiente cuadro se muestra la evolución de la inversión global en accesibilidad:

ACCIONES INVERSORAS	IMPORTE	%
Material Móvil	10.808.591	11,47%
Renovación de Vía y Túneles	16.297.233	17,29%
Estaciones	7.052.446	7,48%
Actuaciones en recintos	6.384.800	6,77%
Energía y Subestaciones	16.176.930	17,16%
Señalización y Comunicaciones	14.621.476	15,51%
Ventilación de Líneas	695.798	0,74%
Escaleras mecánicas	6.656.144	7,06%
Instalaciones de seguridad	403.498	0,43%
Talleres y maquinaria diversa	1.332.309	1,41%
Otras inversiones	13.833.601	14,68%
TOTAL	94.262.826	100,00%



PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

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

MEDIO AMBIENTE

MATERIALES

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

Los consumos más relevantes a lo largo de 2016 son:

- Aceite: 31 m3 (28 Tm)
- Grasas: 8,6 Tm
- Grasas biodegradables: 3,51 Tm.
- Disolvente: 9,5 m3 (8,3 Tm)
- Papel: 20,5 Tm

A fecha de publicación de este documento se dispone únicamente de los datos relativos al papel: el porcentaje de papel reciclado respecto al total empleado en Metro en 2016 es del 52,1%.

Si se tiene en cuenta el papel ecológico o procedente de bosques de producción sostenible (certificado PEFC), la ratio asciende a un 99,17%.

AGUA

En 2016 el consumo ascendió a 295.866 m3 de agua, procedente en su totalidad del Canal de Isabel II, entidad suministradora en la Comunidad de Madrid.

El suministro de agua lo realiza el Canal de Isabel II, entidad suministradora de agua en la Comunidad de Madrid. El sistema de abastecimiento se basa, principalmente, en la captación de aguas superficiales – aprovechando las aportaciones de los ríos Lozoya, Jarama, Sorbe, Guadalix, Manzanares, Guadarrama, Aulencia y Alberche- realizada a través de los embalses que opera Canal Isabel II.

La cantidad de agua reciclada en los túneles de lavado de trenes que, con 2.964 m3, supone un 27,8% del total de agua empleada en dicho servicio.

BIODIVERSIDAD

En el servicio que presta Metro de Madrid, tres kilómetros de la línea 9 entre Rivas Vaciamadrid y La Poveda, discurren dentro del Parque Regional del Sureste (espacio catalogado como Espacio Natural Protegido y de una superficie superior a 340 km2).

Los impactos más significativos que pueden generarse debido a la circulación intermitente de trenes en el tramo no soterrado de 3km de longitud de la Línea 9 por el Parque Regional del Sureste serían la emisión de ruidos al ambiente exterior y la contaminación lumínica.

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

En el servicio que presta Metro de Madrid, parte de la Línea 9 discurre dentro del Parque Regional del Sureste (Espacio Natural Protegido de una superficie superior a 340 km2) en una longitud total aproximada de 3 km, entre Rivas Vaciamadrid y La Poveda.

Este Parque Regional, potencialmente afectado por la circulación de trenes, alberga especies clasificadas como en peligro de extinción, vulnerables, casi amenazadas o de preocupación menor según listados nacionales y según Lista Roja de la Unión Internacional de la Conservación de la Naturaleza (UICN):

	Listado nacional	UICN
Pago crítico	0	0
En peligro de extinción	4	1
Vulnerables	13	9
Casi amenazada	0	13
Preocupación menor	0	103

EMISIONES

Metro de Madrid calcula su Huella de Carbono desde el año 2010. En los años 2015 y 2016 lo ha hecho hasta el alcance 2. No está verificada ni inscrita en el Registro de Huella de Carbono del MAPAMA.

Metro de Madrid mide este impacto llevando a cabo un inventario de emisiones de GEI siguiendo normativas internacionales reconocidas, tales como ISO 14064-1,

PAS 2050 o GHG Protocol, entre otras. Se mide en masa de CO2.

Las emisiones GEI producidas a consecuencia de la actividad de Metro y obtenidas en el cálculo de la Huella de Carbono Corporativa de Metro de Madrid, de acuerdo con las directrices del RD 163/2014, para el periodo de enero a diciembre de 2016, han sido un total de 112.629 toneladas de CO2.

Con el fin de determinar la intensidad de las emisiones GEI, se ha tomado como denominador el número de viajeros que usaron Metro de Madrid en 2016 (584,85 millones) multiplicado por el trayecto medio de éstos (7,367 km), con lo cual obtenemos como indicador la masa de CO2 por viajero y kilómetro.

Este indicador sitúa la huella de carbono de Metro de Madrid de 2016 en 26,14 grCO2/viajero-km.

En 2016 no hubo reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Al contrario, éstas sufrieron un incremento del 56% procedentes casi en su totalidad del alcance 2.

El incremento en las emisiones de CO2 relacionadas con el consumo eléctrico es debido a que en 2015 casi la mitad de la energía de alta tensión consumida por Metro de Madrid provino de la comercializadora Acciona Green Energy (cuyas fuentes de generación de energía son 100% de origen renovable).

La proporción de electricidad procedente de fuentes renovables ha caído de un 76,49% en 2015 a un 56,16% en 2016, volviendo casi a niveles de 2013.

EFLUENTES Y RESIDUOS

Todos los vertidos derivados de la actividad de Metro son canalizados a la red de alcantarillado; el volumen se estima en 295.866 m3. Todos los recintos de mantenimiento cuentan con decantadores- separadores de agua/aceite previamente al vertido al alcantarillado, y en el caso del depósito de Canillejas se dispone, además, de una depuradora propia de aguas industriales.

Periódicamente se realizan analíticas en los puntos finales de vertido de los trece recintos, obteniendo los siguientes rangos de calidad:

- pH: 7,5-8,5 (valor límite decreto 57/2005 pH: 6-10)
- DBO: 7-225 (valor límite decreto 57/2005 DBO: 1000 mg/l)
- Sólidos en suspensión: 9-213 (valor límite decreto 57/2005 sólidos en suspensión: 1000 mg/l)
- Aceites y grasas: 0,3-52 (valor límite decreto 57/2005 aceites y grasas: 100 mg/l)

La organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa. El contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información. Procedimientos por defecto del contratista encargado de la retirada de residuos.

Alcance	Áreas	Emisiones		% Total	Emisiones alcance
1	Flota de vehículos	Gasolina	0,00	0,69%	5.793,10
		Gasóleo A	492,79		
		Gasóleo B	280,66		
	Calefacción	Gas natural	3.833,29	3,64%	
		Gasóleo C	269,65		
	Gases fluorados	Equipos refrigeración	916,71	0,81%	
2	Electricidad	Electricidad BT	1.336,11	94,86%	106.835,45
		Electricidad AT (Tracción)	67.345,68		
		Electricidad AT (SSAA)	38.153,66		
Emisiones totales (tCO ₂)					112.628,56

- **Residuos peligrosos:** 332,96 toneladas cuya gestión se reparte como sigue:
 - Valorización 138,73 ton.
 - Reciclado 188,73 ton.
 - Eliminación 5,50 ton.
- **Residuos no peligrosos:** 1.147,60 toneladas cuya gestión se reparte como sigue:
 - Reciclado 1.144,72 ton.
 - Eliminación 2,88 ton.

A lo largo de 2016 no se ha producido ningún derrame o vertido accidental significativo ni ha sido transportado internacionalmente ningún residuo.

Los vertidos de agua se realizan al alcantarillado y pasan a formar parte de la red de aguas residuales de la ciudad de Madrid, no afectando directamente a ningún recurso hídrico natural.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la legislación, cuantificar el impacto ambiental de nuestra actividad y priorizar actuaciones en caso necesario, se realizan periódicamente campañas de control y medición de más de 250 puntos relativos a emisiones a la atmósfera, ruido al exterior, consumos de agua y energía, afección al suelo, generación de residuos y emergencias ambientales.

A lo largo de 2016 se ha realizado la campaña de control de aspectos ambientales y se han llevado a cabo iniciativas para minimizar impactos relativos a consumo de recursos y emisiones a la atmósfera, tales como avances en el Plan de Eficiencia Energética, la instalación de nuevos programadores de riego para optimizar el consumo de agua en el depósito de Canillejas, adquisición de 12 coches 100% eléctricos para los desplazamientos internos del personal, instalación de aparcabici y apertura del foro interno “comparte coche”.

Metro de Madrid, como empresa innovadora en materia de ahorro energético, se ha integrado en la asociación Madrid Subterra para estudiar la transformación del potencial del subsuelo en energías limpias y renovables y ha puesto en marcha un proyecto piloto para la recarga de móviles en trenes y andenes con energía verde gratuita generada por la propia frenada de los trenes.

Metro de Madrid no vende ningún producto. Cuando vende material móvil se trata de ventas para un segundo uso.

CUMPLIMIENTO REGULATORIO

En 2016 no ha habido multas significativas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de normativa ambiental.

TRANSPORTE

Los consumos de gasoil en 2016 se detallan a continuación:

- Consumo de gasoil A: 193.889,85 L
- Consumo de gasoil B: 1.138,35 L

Con una periodicidad trimestral, se realiza un control y seguimiento de estos consumos y de otros productos relevantes desde el punto de vista ambiental en el marco del proceso MA.PO-CONTROL DE CONSUMOS del Sistema de Gestión Ambiental Corporativo.

No hay constancia de derrames significativos derivados del transporte de material ni personal.

GENERAL

Gastos en protección ambiental: 875.441,89 € -

Costos de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración: 193.105,78 € -

Costos de prevención y gestión ambiental: 682.336,11 €

EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

No disponemos de información en relación al porcentaje de proveedores que se han seleccionado o contratado en la organización a partir de procesos de diligencia debida en aras de prevenir o mitigar impactos ambientales negativos durante la fase de estructuración de los contratos y acuerdos, si bien es cierto que en la documentación contractual corporativa se incluyen obligaciones medioambientales.

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL

No se han registrado reclamaciones en materia medioambiental.

DESEMPEÑO SOCIAL

EMPLEO

Se producen 358 ingresos (312 hombres y 98 mujeres) y 214 bajas (27 mujeres y 187 hombres).

Los trabajadores temporales o con jornada reducida pueden disfrutar de los beneficios sociales del mismo modo que los trabajadores con jornada completa. Únicamente los de contenido económico y el disfrute de las vacaciones, descansos compensatorios, permisos para asuntos propios, etc., guardan proporción a la jornada contemplada en el contrato de trabajo individual respecto de la jornada completa y ordinaria.

Se gestionan 65 descansos por maternidad (un periodo no completo, con ratio 19/65); y 198 por paternidad (8 periodos no completo, con ratio 6/198).

Se solicitan 19 excedencias maternas y 6 excedencias paternas.

RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

Se respeta el plazo que dispone la ley ante la realización de cambios organizativos.

La mayoría de los cambios se realizan con negociación con los representantes de los trabajadores de forma previa y en caso de no acuerdo en la Comisión de Seguimiento y Desarrollo.

Las discrepancias que pudieran presentarse, en relación con el Convenio Colectivo y con motivo de los procedimientos del Estatuto de Trabajadores, una vez agotado el plazo del periodo de consultas, se plantearán ante esta Comisión, que deberá pronunciarse en el plazo de los siete días siguientes a la presentación. De mantenerse, transcurrido el plazo señalado, discrepancias al respecto, se resolverán, a instancias de cualquiera de las partes, por el procedimiento establecido en el cláusula 40ª del Convenio Colectivo: En el caso de que no fuese posible llegar al acuerdo, las partes someterán esta cuestión a un sistema de mediación, con la finalidad de solventar de manera efectiva las discrepancias que pudieran surgir sobre la materia tratada, acudiendo para ello al Instituto Laboral de la Comunidad de Madrid.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

El Comité de Seguridad y Salud de Metro de Madrid es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales en la Empresa, estando integrado, en la actualidad, por ocho Delegados de Prevención, en representación de los trabajadores, por igual número de representantes asignados por la Dirección de la Empresa, y por último, un Secretario de Actas, designado por la Empresa.

Este Comité tiene establecida su propia normativa de funcionamiento, composición y atribución de competencias. El 100% de los trabajadores tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos.

En 2016, se registra un total de 501 accidentes leves, con 263 jornadas perdidas para el accidente de trabajo (0,23%) y 130 accidentes *in itinere*, uno de ellos grave, con 197 jornadas perdidas (0,17%). No se ha declarado ningún caso de enfermedad profesional. Para el registro y comunicación de accidentes se utiliza el sistema DELTA del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

No existen trabajadores que desarrollen actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevado de determinadas enfermedades.

Los acuerdos relacionados con la Seguridad y Salud en Metro de Madrid se tratan en su totalidad dentro del seno del Comité de Seguridad y Salud, que se reúne periódicamente con este fin y del que forman parte en un número paritario representantes de la Dirección de la empresa y de los sindicatos (Delegados de Prevención). Este Comité representa al 100% de los trabajadores de Metro de Madrid y durante el 2016 se realizaron 11 reuniones o Plenos de dicho Comité, donde se trataron 333 temas dentro del orden del día establecidos, además se tramitaron a través de la Secretaría de dicho Comité un total de 169 de comunicaciones por escrito, realizadas principalmente por los Delegados de Prevención o los propios trabajadores.

CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

Promedio de horas / alumno en 2016: 15,07.

Durante el año 2016 se ha desarrollado destacados programas formativos dirigidos a colectivos muy diversos con el fin de desarrollar habilidades y actitudes clave computando un total de 13.561 horas.

En ésta ámbito, caber destacar:

- a) **“Programa de Desarrollo Integral del Líder”.** En 2016 se ha realizado su primera edición en 2016, formando a 15 Responsables de Área y Servicio, a lo largo de 12 jornadas, con la finalidad de aportar una visión integral de la función de Líder. Este itinerario formativo ha incorporado acciones de formación externa e interna. El primero centrado en las habilidades de gestión de personas: comunicación, Inteligencia Emocional, Rol de Líder, Trabajo en equipo y orientación a resultados. El segundo dirigido a aportar una visión de la función del líder, desde el conocimiento y la experiencia. En este sentido cabe destacar la participación e implicación de la práctica totalidad de los Responsables de la Compañía.
- b) **“Atención a personas con discapacidad intelectual y de desarrollo”** Realizado a partir del convenio firmado con Plena Inclusión y desarrollado en 2 programas diferentes en los que han participado personal del Área de Gestión Operativa. Adicionalmente fue desarrollado un curso específico al personal de Servicio de Formación y Gestión del Conocimiento con la finalidad de introducir esta materia en los diferentes programas formativos. Entre todos ellos, el volumen de Agentes que han participado en alguno de estos programas es de 242 Agentes.
- c) **Otros programas formativos** a destacar durante este año 2016 han sido:
- “Gestión Emocional en el Trabajo en Equipo”, en que han participado 24 personas de los colectivos de Técnicos Ayudantes y Auxiliares Técnicos de la Coordinación de Asignación de Servicios y Atención al Cliente. Este curso fue impartido internamente.
 - “Coaching Grupal para Gestores de Equipos”. Esta acción formativa fue impartida internamente a 79 Agentes pertenecientes al colectivo de Mandos Intermedios y Técnicos no titulados cualificados, que durante el 2015 participaron en el programa de Gestores de Equipo. Su objetivo fue realizar un seguimiento de la transmisión al puesto de trabajo de lo aprendido en 2015, así como analizar y reflexionar sobre cómo gestionar los equipos, y los hábitos y actitudes de mejora en el comportamiento de los equipos.
 - “Habilidades de Comunicación en Situaciones de Emergencia”, dirigida a Coordinadores y

Técnicos Ayudantes del Servicio de Seguridad, y en la que se ha formado a 20 Agentes

- “Trabajo en equipo en la Gestión del Cambio” se ha formado a 25 personas, de los colectivos de Coordinadores. Adjuntos a la Coordinación de Línea Responsables Técnicos Operativos y Técnicos del Servicio de Gestión Operativa de Líneas.
- Diseño, elaboración y puesta en marcha de la primera edición del programa de Desarrollo “In-Fluir: construyendo relaciones positivas”, dirigido al colectivo Técnico y centrado en el liderazgo funcional, la influencia y la gestión de conflictos. En esta formación participaron 14 Técnicos del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones de Estaciones.

Contribución Individual a Resultados para el colectivo de responsables y técnicos, mandos intermedios, y técnicos no titulados, directivos y técnicos: El 22,97% de los trabajadores de Metro recibe evaluación de desempeño. En total, 1.555 trabajadores. De ellos, 330 son mujeres y 1.225 son hombres.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

• Órganos de gobierno:

- 01/01/2016 a 23/11/2016
1 mujer y 8 hombres
- 24/11/2016 a 31/12/2016
1 mujer y 9 hombres.

- **Plantilla:** Solo un 0,15% tiene una nacionalidad distinta a la española.

Metro de Madrid cumple con el 2,11% de personas con algún tipo de discapacidad en plantilla.

La edad media de la plantilla de Metro de Madrid es de 45,94 años, con una antigüedad media en la empresa de 19,24 años.

• Distribución por edades:

- Menos de 30 años: 208 trabajadores (46 mujeres y 162 hombres).
- Entre 30 y 50 años: 3750 trabajadores (2882 hombres y 868 mujeres)
- Más de 50 años: 2811 trabajadores (851 mujeres y 1960 hombres)

- **Distribución por sexo:** La plantilla está constituida en un 73,93 % por hombres y en un 26,07 % por mujeres.

IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

El Convenio Colectivo vigente, 2016-2019, establece el salario base por categoría profesional, sin distinción de sexo, no existiendo por tanto discriminación entre mujeres y hombres. Sin embargo, hay desviaciones en la relación de salarios totales, siendo el de las mujeres más bajo debido a los diferentes componentes salariales que se incluyen como la antigüedad, entre otros.

No obstante, esta diferencia se está reduciendo cada año. En el año 2016 la diferencia entre el salario de los hombres frente al de las mujeres de la Compañía es de un 2,08% superior (frente al 2,30% de 2015), como consecuencia de la mayor antigüedad de la plantilla masculina sobre la femenina.

PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DIGNO

La actividad contractual de Metro de Madrid se rige, fundamentalmente, por lo dispuesto en la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales (para contrataciones de obras de valor estimado igual o superior a 5.225.000€ y de servicios o suministros superiores o iguales a 418.000€), y en el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLSCP), adaptando permanentemente los procesos y documentos contractuales a cuantas otras exigencias que puedan venir establecidas en cualquier otra ley o disposición de carácter general que pudiera resultar de aplicación.

En consecuencia, y con el fin de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 191.2 del TRLSCP, el Consejo de Administración aprobó, en su sesión celebrada el día 13 de septiembre de 2012, las Instrucciones Internas de Contratación de Metro de Madrid, que regulan los procedimientos de contratación de la Compañía, fundamentados en el respeto a los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, con la finalidad de que los contratos sean adjudicados a la oferta económicamente más ventajosa.

Con posterioridad a esta fecha, durante el año 2015, con el fin de mantener las Instrucciones Internas de Contratación siempre actualizadas y adaptadas a la normativa de aplicación, se han revisado y aprobado dos nuevas versiones modificadas, que fueron aprobadas por el Comité Ejecutivo el 27 de abril de 2015 y por el Consejo de Administración el 9 de octubre de 2015 respectivamente.

En febrero de 2014 se aprobaron las nuevas Directivas Europeas 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE y 2014/25/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales y por la que se deroga la Directiva 2004/17/CE, que actualmente se encuentran pendientes de transposición, por lo que Metro de Madrid deberá adaptar su actividad contractual a la nueva normativa cuando este proceso haya finalizado.

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE PRÁCTICAS LABORALES

El número de reclamaciones interpuestas durante 2016 fue de 95 (datos de SMAC), de las cuales 33 versaban sobre prácticas laborales y 62 sobre sanciones.

- Durante 2016 se abordaron 92 demandas cuyo objeto de reclamación versaba sobre prácticas laborales. También se abordaron otras 46 demandas presentadas contra sanciones impuestas en expedientes disciplinarios. De las citadas 92 demandas, obtuvieron respuesta judicial, durante 2016, un total de 48 (aunque 3 de estas sentencias aún no son firmes). Por lo que se refiere a las 46 demandas interpuestas contra sanciones, durante 2016 se resolvieron 38 de ellas, todas firmes. *Los datos reflejan el número de informes jurídicos referidos a demandas, elaborados durante el año 2016.
- Durante 2016 se han obtenido 23 resoluciones judiciales de reclamaciones sobre prácticas laborales presentadas antes de dicho período. Respecto de sanciones el número de resoluciones fue de 7.

DERECHOS HUMANOS

Durante el mes de mayo personal de Seguridad, Protección civil y Operación asistieron a talleres formativos y de sensibilización en la diversidad para contribuir, desde la red del suburbano, a la lucha contra la discriminación y las agresiones homófobas.

Asimismo, en el mes de julio coincidiendo con el *World Pride 2017* se desarrolló una campaña de sensibilización en toda la red de Metro.

Ambas actuaciones se desarrollaron al amparo del acuerdo marco de colaboración que en el año 2016 se puso en marcha entre Metro y el Observatorio Madrileño contra la LGTBfobia y que ha sido prorrogado este año. Según el propio Observatorio nos convierte probablemente en la red de transporte más concienciada en la lucha contra la LGTBfobia en toda Europa.

NO DISCRIMINACIÓN

En el colectivo de trabajadores/as, no hay constancia de incidentes entre empleados. En relación con los viajeros, se reciben 13 reclamaciones por discriminación por nacionalidad, sexo, color y publicidad sexista. En relación con los empleados, no hay reclamaciones/demandas por discriminación.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

En la empresa no existen riesgos para el derecho a la libertad de asociación de los trabajadores ni de acogerse al convenio colectivo. Los trabajadores tienen libertad de afiliación a cualquiera de los sindicatos de la empresa. Lo mismo ocurre con sus proveedores, que residen generalmente en España. El porcentaje de afiliación supone el 72,04% de la plantilla.

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

En 2016, en el Servicio de Atención al Cliente no se han recibido reclamaciones de los clientes sobre los derechos humanos.

Tampoco se han resuelto reclamaciones de este tipo durante este periodo. Para aquellos casos en los que el cliente quiera interponer una reclamación a Metro de Madrid, se han establecido mecanismos para la recepción, análisis y gestión de estas comunicaciones.

La recepción se realiza a través de diferentes canales de entrada que Metro pone a disposición de los clientes (Reclamaciones Oficiales en las estaciones, formularios en la web de Metro de Madrid, llamadas telefónicas al Centro Interactivo de Atención al Cliente, web del CRTM, carta postal, RRSS).

Una vez recibidas, se realiza un análisis del contenido de las mismas para resolver la incidencia y dar respuesta a la queja manifestada por cliente. Para ello, se puede solicitar a los departamentos que procedan a dar solución o solicitar información al respecto. Ni en el año 2016, ni en años anteriores, tenemos constancia de reclamaciones, judiciales o extrajudiciales, planteadas mediante mecanismos formales, en materia de Derechos Humanos.

Lo más parecido que podemos mencionar, son tres demandas de Tutela de Derechos Fundamentales que se plantearon contra Metro de Madrid en 2016, ante los Juzgados de lo Social:

- a) la demanda que presentaron, por vulneración de su derecho a la igualdad, 52 de los candidatos que participaron en el proceso de selección de Maquinistas de Tracción Eléctrica tramitado por nuestra Sociedad en 2016, que fue desestimada mediante sentencia que ha sido recurrida -SCL-0035-2016-;
- b) la demanda que presentó el Sindicato de Conductores de Metro de Madrid, por la vulneración del derecho de huelga a través de la alteración del sistema de rotaciones de conductores para disponer de más trenes durante los días de huelga 13, 14, 15 y 17 de junio de 2016, en la estación de Laguna, y de la que finalmente desistió el SCMM -SCL-0078-2016-; (iii) y la demanda que interpuso el Sindicato Comisiones de Base por vulneración de la libertad sindical derivada de la composición de la Comisión Permanente del Comité de Empresa y de la Negociadora del Convenio Colectivo, que fue desestimada mediante por los tribunales mediante sentencia que ha sido recurrida -SCL-0079-2016-.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Durante 2016 Metro de Madrid trabajó en la definición de su sistema de Cumplimiento Normativo, que incluye los riesgos relacionados con la corrupción. Para ello se contrató un servicio de consultoría externa, con el objetivo de acometer labores básicas en la

implementación del sistema y el análisis de los riesgos de *Compliance* de la empresa.

Durante 2016 este trabajo estaba en desarrollo sin concluir, por lo que no es posible por tanto indicar número y porcentaje cerrados de centros en los que se evaluaron los riesgos relacionados con la corrupción, pues en 2016 se estaba en pleno proceso de identificación.

A través de esos servicios de consultoría durante 2016 se comenzó a categorizar los riesgos de *Compliance* (incluyendo aquellos que supongan responsabilidad penal para la empresa y los relacionados con la corrupción) por niveles, partiendo de una identificación inicial de riesgos que ya existía en la empresa. En concreto se trabajó para identificar los riesgos inherentes y los residuales, evaluar y priorizar los riesgos inherentes con presentación matricial, y concluir finalmente (ya en 2017) con un mapa de riesgos y los correspondientes controles.

Para ello se mantuvieron entrevistas con representantes de todas las Direcciones, Departamentos, Áreas o Servicios de la empresa para identificar los riesgos en cada uno de ellos.

En el año 2016 se ha participado en un total de 10 acciones formativas relacionados con la lucha contra la corrupción que se corresponden con 822 horas de formación, tanto por parte de miembros del órgano de gobierno (1 participante) como por parte de empleados (35 participantes).

El Área de Cumplimiento Normativo y Transparencia no tiene constancia de la existencia de caso alguno de corrupción durante el año 2016.

El Área de Cumplimiento Normativo y Transparencia no tiene constancia de que Metro de Madrid hiciera contribución política alguna, de cualquier tipo, durante el año 2016.

PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

En nuestros archivos no consta que durante el año 2016 se hayan iniciado acciones contra nuestra Compañía por causas relacionadas con prácticas monopolísticas o corrupción.

Relacionado con la libre competencia, y durante el mismo espacio de tiempo, cabe mencionar:

- ARQUITECTOS AYALA, S.L.P. interpuso recurso especial ante el Tribunal Administrativo de Contratación Pública (TACP) (CONS-0027-2016, Nº

de reclamación 255/15) de la CAM, contra el acto de adjudicación del CONCURSO DE PROYECTOS CON INTERVENCIÓN DE JURADO PARA LA CONTRATACIÓN DE LA REDACCIÓN DE LOS PROYECTOS Y DIRECCIÓN DE LAS OBRAS DE CONSTRUCCIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DEL TRANSPORTE EN LA AVENIDA DE ASTURIAS (ANTIGUO DEPÓSITO DE PLAZA DE CASTILLA), con número de licitación 6011600075. El recurso fue desestimado, decisión contra la que ARQUITECTOS AYALA, S.L.P. ha reaccionado interponiendo un recurso contencioso-administrativo (AyF-0006-2017. Corresponde a 2017), que todavía no ha sido resuelto. - NOVATION SECURITY SYSTEMS interpuso recurso especial ante el TACP de la CAM (CONS-0028-2015, Nº reclamación 104/16), contra el acuerdo de adjudicación de del servicio de mantenimiento de sistemas centralizados de video CCTV y WLAN a INFOGLOBAL (licitación 6011500102). El recurso fue desestimado por el TACP. - Reclamación formulada por la Empresa Municipal de Transportes ante el TACP de la CAM (CONS-0040-2016) Reclamación nº 48/2016) contra la convocatoria y los pliegos de condiciones de la licitación 6011600027 para la contratación de un servicio de transporte en autobús de los viajeros afectados por la suspensión de la línea 1 por obras. La reclamación fue desestimada por el TACP. - COS MANTENIMIENTO, S.A. interpuso reclamación ante el TACP de la CAM (CONS-0042-2016, Nº reclamación 52/16), contra la adjudicación de "Servicio de mantenimiento y resolución de Incidencias de usuarios y atención de solicitudes de la Plataforma Microinformática de Metro de Madrid, S.A." (licitación 6011500139). La reclamación fue desestimada por el TACP. Posteriormente presenta Recurso contencioso-administrativo (AyF-0028-2016) que está pendiente de resolver.

- Las empresas COMSA – VIMAC - ALSTOM – MEOPUL – FCC – ISOLUX – EYM interpusieron recurso ante el TACP de la CAM en relación a la licitación 6011600009 (CONS-0064-2016, Reclamación nº 68/16) – Implantación de catenaria rígida en L1. La reclamación fue desestimada por el TACP. - Reclamación de VITELSA ante el TACP contra la adjudicación del contrato efectuada en la licitación 6011500103 (Mantenimiento integral de los sistemas de centralización de videos en estaciones) (CONS-0120-2016, Nº reclamación 73/16). La reclamación fue desestimada por el TACP. - Recurso

Interpuesto (expediente 129/16) ante el TACP, por la empresa *PricewaterhouseCooper* (PwC) contra la inadmisión de su oferta en la licitación 601160077 ("Servicio de consultoría para la elaboración del Plan Director 2030 de Metro de Madrid") (CONS-0143-2016, reclamación nº 129/16). La reclamación fue inadmitida por el TACP. - Reclamación ante el TACP de la empresa Vías y Construcciones contra la adjudicación el contrato acordada en la licitación 6011500293 ("Servicio de mantenimiento del sistema de apoyo y guiado de la infraestructura de vía, en su lote 2") (CONS-0144-2016, Nº reclamación 128/16). La reclamación fue desestimada por el TACP.

- Reclamación de INFOGLOBAL SISTEMAS AVANZADOS DE SEGURIDAD ante el TACP (CONS-0188-2015) contra su exclusión de la licitación 60115001119 ("Servicio de Soporte Técnico de la red de comunicaciones de Metro de Madrid"). La reclamación fue estimada por el TACP - Recurso ante el TACP interpuesto por ELECOR S.A.U. contra su exclusión de la licitación 6011600130 ("Servicio de revisiones y reparaciones de mantenimiento de los sistemas de protección contra incendios –PCI-) Lote 2. La reclamación fue desestimada por el TACP. (CONS-0229-2016, reclamación nº 244/16) - Recurso 267/16 interpuesto por Teknoservice, S.A., ante el Tribunal Administrativo de la Contratación Pública (TACP) por la exclusión de su oferta en la licitación 6011600171 "suministro de ordenadores de sobremesa y portátiles de gama profesional" (MESA-0072-2016) La reclamación fue desestimada por el TACP. (CONS-0252-2016, Reclamación nº 267/16).
- Reclamación ante el TACP interpuesta por la empresa McCANN ERICSSON, S.A. contra su exclusión de la licitación 6011600065 ("Servicio profesional de central de medios de publicidad para la difusión de las campañas de Metro de Madrid, S.A."). La reclamación fue inadmitida por el TACP. (CONS-0188-2016, nº reclamación 199/16) - AyF-0041-2016.
- Recurso contencioso-administrativo frente a la adjudicación a Thyssenkrupp Elevadores, S.L.U. en la licitación "Suministro de cadenas de peldaños y reacondicionamiento integral de escaleras mecánicas de la marca Thyssen presentado por Zardoya Otis. Pendiente.
- Demanda Llamazares (CyM-0008-2016) aunque es de cantidad. - (AyF-0053-2014) en 2015 se presenta

reclamación contencioso-administrativa de la UTE SIMETSA-INFOGLOBAL frente a la resolución del TACP en la Licitación nº 6011400072. En 2016 hubo sentencia con estimación parcial. Está pendiente de resolverse el recurso de casación.

CUMPLIMIENTO REGULATORIO

En el mes de enero de 2016, Metro de Madrid interpuso recurso de alzada contra Resolución 09/103676.0/15 de la Dirección General de Trabajo de la CAM por la que se impuso una multa de 30.000 € por infringir la normativa de prevención de riesgos laborales, a través de la decisión de que los teléfonos portátiles de los que están dotados algunos de sus trenes no se custodien en el interior de los trenes, sino fuera de los armarios dispuestos a tal fin.

A fecha de hoy, todavía no se ha resuelto dicho recurso de alzada.

(SCL-004-2016 relacionada con la CONS-0027-2017) - AyF.0015-2016 Paso de vehículos en Cuatro Caminos, presenta señalización en mal estado que resulta difícil su visión. El Vado se dio de baja en septiembre de 2014 con efecto 1/01/15 Expte. Sancionador. Cuantía 750 euros. Pendiente resolver alegaciones para reducir sanción. - AyF-0026- 2016 No respetar señales en una vía de circulación restringida o reservada, Renault 9259HXT, el 22-05-2016 en Leganitos, 24. Archivada en 2016 después de presentar alegaciones (cuantía 90 euros) -AYF-0020-2016 No respetar las señales en una vía de circulación restringida o reservada. Hechos 15-05-2016, en calle Mayor, 77, Renault 9259HXT, Archivada en 2016 después de presentar alegaciones. 45 euros. - AyF-0007-2016 No respetar las señales en una vía restringida. Vehículo 9259HXT Archivada en 2016 después de presentar alegaciones. 90 euros - AYF-0008-2016 No respetar las señales en una vía restringida. Vehículo 9259HXT Archivada en 2016 después de presentar alegaciones. 90 euros -AYF-0005-2016 No respetar señalización en vía de circulación restringida o reservada, vehículo Renault 9259HXT, en Jacometrezo 2, el 28-11-2015 (NOTIFI. 714/160286147) Archivada en 2016 después de presentar alegaciones. 90 euros -AYF-0039-2016 Expediente Sancionador contra agente por infracción administrativa tipificada como Leve en el artículo 37.04 de la Ley Orgánica 4/2015 de 30 de marzo de protección de la Seguridad Ciudadana. Archivada después de presentar recurso (100 euros) 0013-2015 Expediente de medida correctoras por ruidos. Vecinos de la zona de Chamberí ponen de manifiesto la existencia de alta nivel

de ruido en calle Luchana a la altura de los números 28, 30 y 32. Resuelto en 2016 con comunicación informando del cese de molestias. -AyF-0010-215 Acta de infracción de 21-02-2015, por abandono de cajas de cartón con escombros en calle Jorge Juan, 131, metro O'Donnell. 750 euros de sanción. Archivado por prescripción. -AYF-0010-2016 Denuncia por ruido y molestias ocasionados por el equipo de climatización (unidades de aire acondicionado no amparadas en la licencia) ubicado en Subestación Eléctrica de Gonzalo de Córdoba, 12 (expediente de denuncia 131/2006/29388). Hay una solicitud de medidas correctoras por parte de Ayto. Está pendiente.

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL

En 2016, en el Servicio de Atención al Cliente no se han recibido reclamaciones de los clientes indicando un impacto social de Metro de Madrid, ni exponiendo prácticas poco éticas de la empresa, contra los derechos humanos o temas de soborno, fraude o corrupción. Tampoco se han resuelto reclamaciones de este tipo durante este periodo.

Para aquellos casos en los que el cliente quiera interponer una reclamación a Metro de Madrid, se han establecido mecanismos para la recepción, análisis y gestión de estas comunicaciones.

La recepción se realiza a través de diferentes canales de entrada que Metro pone a disposición de los clientes (Reclamaciones Oficiales en las estaciones, formularios en la web de Metro de Madrid, llamadas telefónicas al Centro Interactivo de Atención al Cliente, web del CRTM, carta postal, RRSS).

Una vez recibidas, se realiza un análisis del contenido de las mismas para resolver la incidencia y dar respuesta a la queja manifestada por cliente. Para ello, se puede solicitar a los departamentos que procedan a dar solución o solicitar información al respecto.

Se han registrado 20 procesos penales en los que los viajeros han denunciado a vigilantes de seguridad o agentes de Metro, si bien los incidentes que dieron lugar a esas denuncias no parecen tener relación con actitudes discriminatorias.

ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

1. Normativa en vigor relativa a Información sobre el servicio: En el 100% de la Red de Metro de Madrid,

el cliente puede encontrar la información requerida en los procedimientos y normativa en vigor.

- 1.1 La LOTT exige mantener informados a los usuarios de las prestaciones del Sistema de Transporte y de sus modificaciones (art. 39) y obliga a la Administración responsable a elaborar un catálogo de derechos y deberes de los usuarios, cuya difusión y cumplimiento se tutelarán por esta (art. 40).
- 1.2 El Consorcio Regional de Transportes de Madrid responde a estas obligaciones con el Reglamento de Viajeros del Ferrocarril Metropolitano de Madrid (Decreto 49/1987 de 8 de mayo, de la Comunidad de Madrid, modificado por los decretos 115/1993, 17/1999, 10/2003, 57/2006 y 72/2016), el cual garantiza que los clientes serán informados al menos de:
 - Cuadro de tarifas (art 2 y 19 del Reglamento de Viajeros)
 - Certificados de Desinfección-Desinfectación-Desratización (art 5 del RV)
 - Disponer de canal de megafonía (art 9 del RV)
 - Cuadro de horario (art 11 del RV)
 - Horario de Apertura y Cierre del Servicio (art 18 del RV) • Condiciones de canje (art 20 del RV), informando, cuando se autorice un cambio de tarifas por modificación de los precios, de los tipos de títulos o de sus condiciones de utilización, sobre las medidas habilitadas para garantizar la disposición del servicio abonado previamente.
- 1.3. El RD 1544/2007 sobre condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, obliga a Metro de Madrid a señalar la zona segura de andén y los asientos reservados.
2. Más allá de lo exigido por los organismos reguladores, Metro de Madrid amplía la información proporcionada sobre su servicio:
 - 2.1. Aspectos relativos a Sostenibilidad, que son objeto de esta Memoria de Responsabilidad Corporativa. Cuando Metro de Madrid acomete una actuación en temas de sostenibilidad, informa a través de distintos canales: noticias en prensa, mensajes en teleindicadores, campañas de cartelería, etc.
 - 2.2. Información sobre las líneas certificadas según la norma ISO 13816. En noviembre

2010 la certificación alcanzó el total de las líneas de la Red, comunicándose mediante etiquetado del 100% de los trenes y estaciones de Metro de Madrid, indicando tanto la certificación obtenida como los compromisos adquiridos con los clientes.

- 2.3. Información sobre utilización segura del servicio, a través de megafonía, información en teleindicadores y pegatinas tanto en trenes como en escaleras mecánicas y puertas de ascensores, etc.
- 2.4. Información en teleindicadores de la frecuencia de paso de los próximos trenes.
- 2.5. Información relativa a la red de metro y la compañía de forma interactiva (vía telefónica, e-mail o web) a través de los Centros Interactivos de Atención al Cliente (CIAC).
- 2.6. Información del servicio de Metro, además de datos generales y turísticos de Madrid, a través de los Centros de Atención al Viajero (CAV) de la red.
- 2.7. Información a través de la página web de Metro y de las redes sociales Twitter, Facebook, YouTube, Instagram y LinkedIn de las incidencias acaecidas en la red, así como noticias de muy diversa tipología (empresariales, experiencias de usuarios, de colaboradores de Metro, del sector) que contribuyen a conocer más la empresa a nuestros usuarios. En las redes sociales Metro de Madrid ofrece canales de comunicación bidireccionales con sus clientes que les permiten expresar sus opiniones sobre la calidad de servicio ofrecido.
- 2.8. Información de los trayectos óptimos, el mapa de Metro e información general sobre tarifas, horarios y billetes, a través de sistemas de telefonía móvil para Android, AppStore de Apple para Iphone.
- 2.9. Información sobre el acceso y estacionamiento con bicicletas.
- 2.10. Información sobre el acceso con animales domésticos.

No consta en los archivos de Asesoría Jurídica que Metro de Madrid, S.A. haya incurrido en incumplimientos de la regulación y los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de sus productos y servicios.

No obstante, cabe destacar que se llegó a formular una reclamación por parte de un ciudadano ante AUTOCONTROL, contra nuestra Sociedad, por considerar que los anuncios que integraban la campaña publicitaria de Metro de Madrid en la Navidad de 2016 constituían una publicidad ilícita, por la discriminación que, a su juicio, se derivaba de que ninguno de los viajeros que aparecían en dichos anuncios circulando por la red de Metro parecía tener la condición de inmigrante o extranjero, pero dicha reclamación fue desestimada, al concluirse que no existía ninguna discriminación o publicidad ilícita.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

El objetivo es conocer cuál es la opinión de nuestros clientes respecto del servicio prestado. Los estudios realizados sobre la percepción de la Calidad de Servicio por parte de los clientes de Metro de Madrid permiten conocer la opinión de los mismos respecto al servicio prestado por la compañía, así como su nivel de satisfacción.

Los estudios analizan la percepción global, por líneas y aspectos. Los resultados permiten profundizar en el análisis de los aspectos del servicio que más influyen en la calidad percibida y que deben ser objeto de mejora. En lo referente a la Valoración Global del servicio se ha obtenido una puntuación de 7,49 puntos, lo que supone un ascenso de 0,19 puntos respecto a 2015 (+2,71%). Se produce un aumento en el porcentaje de clientes que opinan que el servicio está igual o mejor que el año anterior, situándose en 79,48%.

El volumen de clientes que piensan que el servicio ha empeorado se reduce en 12 puntos porcentuales. A través del Índice de Calidad Percibida (ICP) se mide el nivel de percepción de nuestros clientes sobre el servicio prestado de forma pormenorizada a través de la valoración de los diferentes aspectos del mismo, ponderando además la importancia que cada cliente asigna a los mismos.

El valor del ICP obtenido en 2016 ha sido de 7,11, frente a un 7,44 en 2015. Aunque se produce un descenso en los diferentes aspectos, tanto Tiempo de espera en andén como Rapidez de viaje en tren, los dos aspectos de mayor importancia para nuestros clientes, incrementan ligeramente su valoración. El grado de recomendación también ha evolucionado de manera similar al ICP, alcanzando un 7,80 en 2016 (frente al 8,19 en 2015).

ENCUESTA DE IMAGEN

El objetivo es analizar la imagen que los ciudadanos de la Comunidad de Madrid tienen de la empresa Metro de Madrid y de sus principales competidores. Desde otra perspectiva más próxima a la imagen de marca, la valoración global de la imagen de Metro de Madrid entre los ciudadanos de nuestra Comunidad ha mejorado en 2016, alcanzando un 7,50, frente a un 7,35 en 2015. Respecto a la información general que Metro de Madrid ofrece a sus viajeros, la percepción de la misma ha evolucionado también de manera positiva en el año 2016, situándose la valoración global en un 7,72 (frente a 7,61 en el mismo periodo del año anterior).

COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA

Reclamación de un ciudadano ante AUTOCONTROL por considerar que los anuncios que integraban la campaña publicitaria de Metro de Madrid en la Navidad de 2016

constituían una publicidad ilícita, por la discriminación derivada de que ninguno de los viajeros que aparecían en dichos anuncios circulando por la red de Metro parecía tener la condición de inmigrante o extranjero. La reclamación fue desestimada.

PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

No se han recibido reclamaciones de los clientes exponiendo incidencias relacionadas con la privacidad y la fuga de sus datos personales por parte de Metro de Madrid durante 2016.

CUMPLIMIENTO REGULATORIO

No se han encontrado expedientes que se puedan relacionar con este punto.



DESAFÍOS Y ODS

CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública		10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública		10
Medioambiente		
Falta de medición de los residuos en CO2		8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera		8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2		8
Optimizar el uso de papel en la entidad		7
Falta de control del volumen de materiales impresos		7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva		3
Contratación de mano de obra infantil		5
Falta de información a los empleados		3
Deterioro de la Paz Social en la entidad		3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral		4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados		4
Conciliación familiar y laboral		4
Regular la aceptación de regalos		10
Incumplimiento del convenio colectivo		3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad		6
Discriminación por discapacidad		6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad		1
Incertidumbre en el ambiente laboral		1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad		10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados		6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades		10
Falta de compromiso del empleado con la entidad		1
Favoritismo en la contratación de empleados		10
Combatar los casos de soborno		10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo		1
Combatar y erradicar todas las formas de extorsión		10
Realización de horas extras no acordadas		4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación		6
Discriminación por raza		6
Igualdad de género		6
Accidentes laborales		1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados		1
Identificación del empleado con la entidad		1
Discriminación por edad		6
Ausencia de evaluaciones de desempeño		6
Buen ambiente laboral		1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales		10
Combatar y erradicar todas forma de malversación		10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental		7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)		6
Discriminación por género		6
Competencia desleal		10
Generar oportunidades para jóvenes con talento		6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones		1
Proveedores		
Falta de colaboración continua con los proveedores		2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos		2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE		2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores		2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa		2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos		2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores		2
Cumplimiento de la normativa		10
Crear relaciones estables con los proveedores		1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores		1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE		2
Evaluación de proveedores		2
Clientes		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios		1
Información asimétrica con clientes		10
Valoración negativa de los clientes		1
Desinformación de los clientes		1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes		10
Falta de prospección al cliente		1
Formación para clientes		1
Acercar la RSE al consumidor final		1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)		1
Relación duradera con los clientes		1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles		1
Satisfacción del cliente		1
Etiquetado e información transparente al cliente		10
Blanqueo o lavado de dinero		10
Accesibilidad de los productos y servicios		1
Comunidad		
Alianzas entre asociaciones y empresas		5
Invertir en las generaciones del futuro		6
Acción social para la Comunidad		1
Socios		
Satisfacción de expectativas		1
Relación duradera con socios/accionistas		10

CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

