

**BALANCE  
DE SOSTENIBILIDAD  
Metro de Madrid  
2017**







# METRO DE MADRID, UN MOVIMIENTO SOSTENIBLE DONDE TODOS TENEMOS CABIDA

Cada mañana, Metro de Madrid abre sus puertas para facilitar la movilidad de los más de 2,3 millones de personas que nos eligen para hacer sus desplazamientos. A punto de cumplir 100 años, cerca de 7.000 empleados, movidos por una gran vocación de servicio, convierten a Metro en el eje vertebrador de la movilidad sostenible en la Comunidad de Madrid.





# ÍNDICE

<b>CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO</b> .....	<b>6</b>
<b>SOBRE ESTE BALANCE</b> .....	<b>9</b>
<b>METRO DE MADRID, MOVIMIENTO CON 100 AÑOS DE HISTORIA</b> .....	<b>11</b>
QUIÉNES SOMOS.....	11
QUÉ HACEMOS.....	13
QUÉ NOS MUEVE.....	14
<b>LA SOSTENIBILIDAD EN METRO DE MADRID</b> .....	<b>16</b>
<b>LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN METRO DE MADRID</b> .....	<b>21</b>
<b>METRO Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE</b> .....	<b>22</b>
LA POLÍTICA DE RC DE METRO DE MADRID: RENOVACIÓN DEL COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD.....	26
<b>NUESTRO DESEMPEÑO</b> .....	<b>29</b>
NEGOCIO RESPONSABLE.....	29
CULTURA INCLUSIVA.....	39
GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.....	43
<b>TABLA DE INDICADORES G4</b> .....	<b>48</b>

## CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

Cerca de 7.000 personas trabajan diariamente para convertir nuestra red de Metro en motor de la movilidad sostenible e inclusiva en la Comunidad de Madrid, dando respuesta al mandato de la ONU, que anima al tejido empresarial a realizar una revisión de sus retos y a poner en marcha de medidas para contribuir a poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar el bienestar de todas las personas, lo que supone un reto para Gobiernos, sociedad y empresas.

Si la organización es, además, una empresa pública, el reto es aún mayor. Nuestra razón de ser es prestar un servicio al ciudadano y hacerlo de la forma más eficiente porque tenemos la misión de convertir en servicio público recursos que son del ciudadano y, por ello, debemos responder de forma eficiente, ética y transparente a la confianza que se nos presta.

En nuestro caso, estamos convencidos de que debemos y podemos ser ejemplo de sostenibilidad más allá de lo que lo somos como consecuencia de nuestra “genética”, pues se sobreentiende que ya “debemos ser responsables” y que tenemos que aspirar a ser sostenibles. Debemos ir más allá y ser ejemplo, además, de compromiso con la sociedad.

Las empresas públicas deben apostar por impulsar políticas de Responsabilidad Corporativa (RC) conectadas con su negocio, estableciendo unos compromisos con la sociedad que deben pasar,

obligatoriamente, por generar riqueza y empleo y favorecer el desarrollo social, todo ello sin perjudicar el equilibrio medioambiental del entorno en el que se opera.

Es el caso de Metro de Madrid que, además de prestar el servicio público del transporte de viajeros, desarrolla otras actividades que aportan un valor añadido y que contribuyen a la sostenibilidad en la Comunidad de Madrid.

Metro de Madrid asume su Responsabilidad Corporativa desde estos dos enfoques que se unen en su razón de ser: la prestación de un servicio público de forma eficiente y dando respuestas a las necesidades de movilidad de la Comunidad de Madrid y, además, haciéndolo de la forma más inclusiva y sostenible posibles.

Para ello, está consolidando una política de Responsabilidad Corporativa plenamente integrada en la estrategia de la compañía y articulada en torno a los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) establecidos por la ONU para cumplir los retos de la Agenda 2030.

Como firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, reafirmamos nuestro apoyo continuo al mismo, a través de nuestro fuerte compromiso con la sociedad y con el cumplimiento de estos objetivos, que ponen el foco en las personas, su desarrollo y bienestar y en el respeto al medio ambiente.

Metro de Madrid es una empresa y sus objetivos, además, deben perseguir también aumentar ingresos, reducir costes y reducir riesgos, de ahí, que se haya hecho un trabajo adicional de integración de los objetivos como empresa, de la estrategia como empresa de servicio público y de los retos como empresa comprometida con la sociedad en la que operamos.

En la actualidad, trabajamos en el desarrollo, diseño y, en su caso, impulso de proyectos con los que se pueden cumplir los objetivos planteados en esta triple “personalidad de Metro” (empresa que busca beneficios; que presta un servicio público y que tiene un fuerte compromiso social).

Trabajamos, en definitiva, por ser motor del movimiento sostenible en la Comunidad y por ser referente de empresa comprometida.

Evidentemente, queda mucho por hacer porque en materia de sostenibilidad no hay metas y sí un buen número de líneas de salida y etapas. Nuestro reto es afrontarlas con el fuerte compromiso social que nos ha acompañado desde nuestro nacimiento, hace ahora cien años.

**Francisco de Borja Carabante Muntada**

*Consejero Delegado*







*“Metro de Madrid, un movimiento sostenible donde todos tenemos cabida”* es un balance de nuestra contribución e impacto sobre los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de la ONU durante el año 2017. A lo largo de todo el documento, se hace referencia a las acciones y programas desarrollados en el marco de la política de **Responsabilidad Corporativa de Metro, articulada en torno a los 17 ODS.**

Este informe toma como base el documento “Integrando los ODS en los informes corporativos: una guía práctica” y está elaborado de conformidad con el **estándar GRI G4** opción esencial, por lo que, al final del documento, se incluye la Tabla de Indicadores GRI4 y su vinculación con los ODS.

Para su elaboración, 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 Grupos de Interés. 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.

El objetivo de esta memoria, que se difundirá en la página web de Metro de Madrid [metromadrid.es](http://metromadrid.es), y a través de la Red Española de Pacto Mundial, es dar a conocer los retos que nos hemos planteado en materia de sostenibilidad y de responsabilidad corporativa y las acciones que estamos llevando a cabo para alcanzarlos.

## SOBRE ESTE BALANCE

Cerca de 7.000 personas trabajan diariamente para facilitar la movilidad sostenible en la Comunidad de Madrid G4-9c





## Quiénes somos

Metro de Madrid somos cerca de 7.000 personas que trabajamos diariamente para ofrecer un servicio de transporte eficiente y de calidad. Un servicio público que facilita la movilidad en la Comunidad de Madrid y reduce el uso del vehículo privado minimizando la congestión en superficie y, por lo tanto, la contaminación atmosférica, acústica y los accidentes de tráfico.

Somos también los más de 626 millones de viajeros que nos eligieron en 2017

para moverse por la Comunidad y que nos han hecho el medio de transporte público preferido para desplazarse de forma rápida y segura.

Somos el medio de transporte madrileño que discurre bajo tierra en más del 90 por ciento de sus 294 kilómetros, una red que atraviesa 12 municipios de la región y permite que el 80 % de los ciudadanos de estos municipios cuenten con una estación a menos de 600 metros de su casa o de su lugar de trabajo.

# METRO DE MADRID, UN MOVIMIENTO CON 100 AÑOS DE HISTORIA

## Nuestra organización

Somos una empresa pública dependiente de la Comunidad de Madrid e integrada en el Consorcio Regional de Transportes.

Las decisiones son tomadas por la Junta General de Accionistas y por el Consejo de Administración, que son los órganos de Gobierno responsables de desarrollar la estrategia de la compañía y a quien reporta y rinde cuentas el consejero delegado como máximo responsable en cuestiones económicas, ambientales y sociales.



Nº de Estaciones	<b>301</b>
Nº de Intercambiadores	<b>26</b>
Nº de Líneas	<b>13 + Ramal</b>
Nº de Vestíbulos	<b>352</b>
Nº coches	<b>2.341 coches</b>
Escaleras Mecánicas	<b>1.699</b>
Ascensores	<b>515</b>
Pasillos rodantes y Rampas	<b>38</b>
Kilómetros de Red	<b>294</b>
Coches x kilómetro	<b>192,37 millones</b>
Demanda de viajeros 2017	<b>626,40 millones</b>



## QUÉ HACEMOS

En Metro de Madrid gestionamos 13 líneas (y un ramal) de la red de Metro de la Comunidad de Madrid, lo que supone la explotación y mantenimiento diarios de 301 estaciones distribuidas en 294 kilómetros de vías y más de 300 kilómetros cuadrados de instalaciones.

Además, aprovechamos nuestra experiencia, avalada por nuestros cien años de historia dedicados a la construcción y explotación de metro, para ofrecer servicios de consultoría y asesoría dentro y fuera de España, al mismo tiempo que gestionamos otros servicios de valor añadido que ofrece el "espacio Metro", como la publicidad en las instalaciones y en los propios trenes.

Ingresos  
**982,94**  
millones de euros

Gastos  
**978,66**  
millones de euros

Inversiones  
**118,96**  
millones de euros

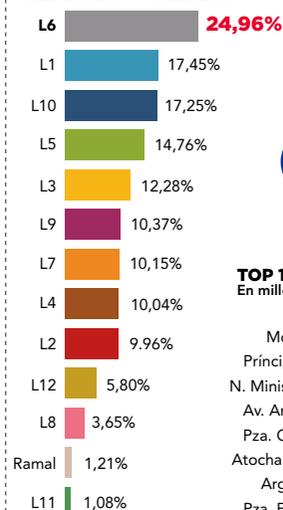


## PERFIL DEL USUARIO

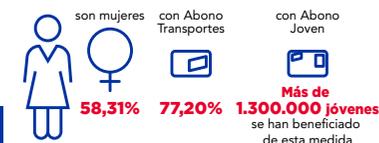
### MOTIVO DEL VIAJE



### DEMANDA POR LÍNEAS



### PERFIL MAYORITARIO



### FRECUENCIA DE VIAJE



### TOP 10 ESTACIONES



### PERIODO HORARIO



Datos de 2017

Y es que nuestra misión es ser la opción de movilidad preferente en la región, proporcionando un servicio de transporte basado en la calidad y la eficiencia en los más de 1,7 millones viajes que se realizan, como media, en un día laborable y los más de 626 millones registrados a lo largo del pasado año.

## QUÉ NOS MUEVE

### Nuestra misión

En 2017, con un aumento de la demanda muy superior a ejercicios anteriores, se afianza y cobra sentido la misión de Metro, originalmente desarrollada en torno a los conceptos de calidad y eficiencia, reafirmando en 2017 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”*

### Nuestro propósito

Entendemos que la sostenibilidad en las ciudades modernas pasa, necesariamente, por la mejora de la movilidad, y somos conscientes de que nuestra responsabilidad debe ir más allá de la prestación del servicio público de transporte de viajeros al que, por su propia naturaleza, se le supone más asequible, accesible y respetuoso con el entorno que otros medios de transporte que operan en superficie.

Nuestro reto es ser el motor de la movilidad sostenible e inclusiva en la comunidad de Madrid, lo que contribuirá a la mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos.





### Nuestros compromisos

Contamos con una política de Responsabilidad Corporativa (RC) que rubrica nuestra apuesta por un crecimiento sostenible e inclusivo que beneficie a todas las personas por igual manteniendo el equilibrio medio ambiental.

### Nuestros valores

Metro de Madrid cuenta con un Código Ético que refuerza su cultura de cumplimiento, contribuye en último término a llevar a cabo la misión de la empresa, y que se asienta en tres valores fundamentales:

- » **Servicio público:** Situar a quienes hacen uso de los servicios que presta Metro y a los ciudadanos en general en el centro de las acciones y decisiones de la Compañía.
- » **Profesionalidad:** Responder de forma eficaz, en equipo y utilizando las habilidades profesionales y los recursos disponibles para alcanzar los mejores resultados de forma eficiente.
- » **Integridad:** Actuar de forma honesta y transparente, conforme a estándares de ética profesional y al marco normativo aplicable.

### Nuestra estrategia

Tenemos una estrategia a medio plazo que se estructura en los siguientes pilares:

- » **Servicio público:** concepto fundamental en Metro de Madrid como empresa pública de transporte y vertebradora de la movilidad en la región y que gira alrededor de la mejora continua de la prestación del servicio a sus clientes y de la innovación tecnológica y organizativa.
- » **Eficiencia:** la eficiencia implica la obligación de la empresa pública de ofrecer un servicio de calidad a un coste razonable. La eficiencia persigue la necesaria sostenibilidad económica de la empresa y la sostenibilidad en términos medioambientales y sociales.
- » **Experiencia de cliente:** Metro de Madrid además de garantizar la movilidad de los ciudadanos debe garantizar una buena experiencia de viaje a sus clientes y debe proyectar una buena imagen ante la sociedad en general.

# LA SOSTENIBILIDAD EN METRO DE MADRID

## La sostenibilidad nos viene “de serie”

Los ingenieros Otamendi, Echarte y Mendoza fueron, sin saberlo, los primeros impulsores de las Smart Cities como padres fundadores de un medio de transporte subterráneo innovador, rápido y movido por la electricidad.

Metro revolucionó por completo la ciudad de Madrid: llegó para unir el centro con la periferia, cambió los hábitos de vida y costumbres de los madrileños, se convirtió en motor de crecimiento y supuso un cambio radical en la propia estructura social de la ciudad.

En 1919, la misión de esta nueva compañía era “establecer rápidas y económicas comunicaciones a través de las grandes urbes... para que pudieran extenderse y progresar” (conceptos muy vinculados al desarrollo sostenible y la sostenibilidad).

Hoy, la misión de Metro no dista mucho de la que se definió en 1919, porque la esencia sigue siendo la misma: ser la opción de movilidad preferente en la región de Madrid, proporcionando un servicio de transporte basado en la calidad y en la eficiencia.

Puede decirse que a Metro de Madrid, la sostenibilidad le viene “de serie”.

Cien años después, Metro no ha perdido su esencia: hoy, el metro es el medio de transporte más económico, accesible y respetuoso con el medio ambiente. Es, por tanto, uno de los agentes de cambio más potentes del presente para la construcción de las Smart Cities, las ciudades inteligentes que precisa el siglo XXI para garantizar las urbes del futuro, donde la calidad de vida de sus ciudadanos es una prioridad.

Hoy, el impacto ambiental del transporte privado y el crecimiento demográfico convierten a Metro de Madrid en eje vertebrador de la movilidad sostenible que conecta 12 municipios de la región.

## Nuestra contribución a la sostenibilidad

Metro de Madrid, como empresa pública que ofrece un servicio de transporte mayoritariamente subterráneo, es un ejemplo de contribución a la sostenibilidad.

Como toda empresa, genera un impacto económico, social y medioambiental en el entorno en el que opera. Nuestro reto es que los impactos sean cada vez más positivos y que, en su caso, seamos capaces de minimizar los posibles impactos negativos que la prestación de nuestro servicio pueda generar en la comunidad.

Nuestro compromiso con la sociedad en la que operamos nos lleva a participar activamente en la sostenibilidad del propio modelo de movilidad, contribuyendo a evolucionar hacia un modelo de transporte sostenible.

# La Fortuna

Andén 1

← Salida

Ascensor  →



Punto



limpio





## EL MOTOR DE LA MOVILIDAD SOSTENIBLE E INCLUSIVA

Metro de Madrid es uno de los agentes de cambio más potentes para la construcción de las ciudades que necesita el siglo XXI

El medio **MÁS**



POLÍTICA DE RC DE METRO DE MADRID

**NEGOCIO RESPONSABLE**

**CULTURA INCLUSIVA**

**GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL**

METRO CONTRIBUYE AL DESARROLLO SOSTENIBLE

**ECONÓMICO**



- Eficiencia en el uso de recursos  
- Favorece la empleabilidad  
- Es la mayor empresa empleadora  
- Ahorro de costes externos

**SOCIAL**



- Cohesión social  
- Plan de accesibilidad

**MEDIOAMBIENTAL**



- Menor tráfico en superficie  
- Modo menos contaminante  
- Uso eficiente de los recursos naturales

El contenido equivalente a



**8** PISCINAS OLÍMPICAS AL LAVAR LOS TRENES CON AGUA REICLADA

**AHORRO**

**27** TONELADAS DE PAPEL AL AÑO

AL SUSTITUIR LOS BILLETES POR LAS TARJETAS



Un consumo anual de energía eléctrica equivalente al de Teruel o Soria gracias a la iluminación led

Contamina **SEIS VECES MENOS** QUE EL COCHE



**RESPONSABLE**

Evita la circulación de **66** MILLONES DE AUTOMÓVILES AL AÑO



DE AUTOMÓVILES AL AÑO

La emisión de

**93** TONELADAS MENOS AL AÑO

DE GASES CONTAMINANTES CON EL USO DEL GESTOR INTELIGENTE DE VENTILACIÓN

QUE CONTROLA **891** VENTILADORES DE LA RED



## Prosperidad económica

- Optimizamos el uso de los recursos económicos: nuestro objetivo es hacer más con menos, haciendo de la eficiencia nuestra seña de identidad. Como gestores de recursos públicos estamos obligados a ofrecer un servicio de calidad a un coste razonable, persiguiendo la necesaria sostenibilidad de la empresa y optimizando el uso de los recursos económicos. Es decir, trabajamos para asegurar la continuidad del negocio desde una perspectiva de eficiencia y sostenibilidad financiera.
- Generamos empleo de calidad: somos cerca de 7.000 trabajadores con contrato indefinido y con una antigüedad media superior a los 19 años en la empresa.
- Favoreciendo la empleabilidad de los ciudadanos: facilitamos la movilidad de los ciudadanos al trabajo o los estudios. Este tipo de desplazamientos representan el 70 por ciento de los realizados en Metro, lo que supone un impulso para la prosperidad económica.
- Supone un ahorro de costes para la sociedad: si Metro no existiera, los costes derivados de la congestión, la contaminación acústica y ambiental y las enfermedades derivadas, así como los accidentes de tráfico, superarían los 157 millones al año.



### Mejora de la calidad del aire en la Comunidad de Madrid

- Evitamos la circulación de tráfico en superficie, por lo que favorecemos la reducción de la contaminación atmosférica al reducir la congestión en superficie
- Somos el medio de transporte menos contaminante: la prestación del servicio de transporte de Metro no requiere el uso de combustibles fósiles, por lo que la elección de Metro como medio de transporte supone contaminar 6 veces menos que si se elige viajar en coche.

### Mejora de la calidad de vida de los ciudadanos

- Acercamos personas, unimos territorios: somos un elemento cohesionador de la sociedad e integrador de territorios. Llegamos a 12 municipios, donde el 80 por ciento de los ciudadanos encuentran una estación a menos de 600 metros de su casa o de su lugar de trabajo.
- Nuestras instalaciones son accesibles e inclusivas: a pesar de la antigüedad de nuestras instalaciones y de las dificultades que ello conlleva para la construcción e implantación de elementos que favorezcan el acceso, el 63% de nuestras estaciones son accesibles. Seguimos trabajando para mejorar este indicador, por eso, estamos desarrollando un ambicioso Plan de Accesibilidad e Inclusión, dotado con más de 145 millones de euros, que permitirá que, en el año 2020, el 73 por ciento de la red cuente con medidas de accesibilidad universal. Este plan de accesibilidad incluye medidas innovadoras en materia de accesibilidad cognitiva.





## LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN METRO DE MADRID

Por nuestra genética, somos sostenibles, pero por nuestro compromiso con la sociedad en la que operamos, debemos ser responsables e ir más allá de lo que se espera de nosotros y del servicio que prestamos.

Y es que, en el mundo actual, donde la sostenibilidad de las ciudades está en peligro si no cambia la forma de ser, de hacer, de vivir y de moverse de sus ciudadanos, no basta con llevar la sostenibilidad integrada de serie. Es una obligación trabajar para garantizar a las generaciones futuras un entorno en el que vivir.

Por ello, en el marco de la prestación del servicio público de transporte de viajeros, Metro desarrolla numerosos proyectos e iniciativas que contribuyen a la sostenibilidad, dentro del suburbano y también hacia afuera.

La apuesta por el progreso económico y el desarrollo social y medioambiental que emerge de nuestro propósito empresarial, han convertido a nuestra Política de RC en la guía para la toma de decisiones empresariales, poniendo el foco en las personas y en su bienestar.

### Nuestros GGII

Nos encontramos en proceso de redefinición y análisis de nuestros grupos de interés que, en la actualidad, son: clientes, empleados, proveedores, Administración, y sociedad.

Para su identificación, realizamos, en el año 2005, un 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 vertebra en torno a los 17 ODS y a los compromisos adquiridos con los GGII.

# METRO Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Hemos alineado nuestro modelo de negocio con la nueva Agenda de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas a través de nuestra Política de RC.

Ponemos nuestro foco en el objetivo 11, pero Metro contribuye también directamente a la consecución del ODS 16 y de los ODS 8, 9, 12 y 13. A través de otras actividades que aportan un valor añadido incide, positivamente y en diferente medida, en los restantes ODS.



## Ciudades y comunidades sostenibles

Nuestro propósito es ser motor de la movilidad sostenible e inclusiva que permita un modelo más respetuoso con el entorno, que apueste por el uso eficiente de los recursos y la lucha contra el cambio climático, poniendo siempre el foco en las personas.

- » Prestamos un servicio de transporte público de calidad, lo que supone la reducción del uso del vehículo privado y la reducción de la contaminación.
- » Invertimos en I+D+i para fomentar el desarrollo tecnológico y la innovación en la prestación del servicio.
- » Mejoramos nuestras instalaciones para hacerlas más accesibles.
- » Trabajamos en la mejora de la eficiencia energética, estamos reduciendo el uso del papel y agua y llevamos a cabo planes de reutilización y reciclaje.
- » Llevamos a cabo una gestión adecuada de las aguas residuales y residuos generados como consecuencia de la prestación del servicio.
- » Estamos sustituyendo, progresivamente, nuestra flota de vehículos por vehículos eléctricos.
- » Apostamos por la reducción del consumo energético y de agua.
- » Invertimos en tecnología para implantar un modelo de transporte más sostenible.



**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

**3**  
**SALUD  
Y BIENES**





### Crecimiento económico y sostenible

Promovemos un entorno laboral seguro y saludable, caracterizado por la igualdad de oportunidades y la no discriminación, el fomento de la diversidad y la conciliación de la vida profesional y personal.

- » Desarrollamos medidas de diversidad y proporcionamos a los grupos desfavorecidos la posibilidad de desarrollarse de forma igualitaria.
- » Proporcionamos condiciones laborales dignas a nuestros empleados y vigilamos que esta forma de actuar se repita en nuestra cadena de valor.



### Reducción de las desigualdades

Trabajamos por extender una cultura de respeto y a favor de la igualdad y de lucha contra cualquier tipo de discriminación.

- » Potenciamos las capacidades de nuestros empleados y formamos a nuestros trabajadores para que puedan desarrollarse y ascender profesionalmente.
- » Potenciamos la participación en iniciativas de carácter solidario cuyo objetivo es favorecer el bienestar social de colectivos desfavorecidos.
- » Contamos con políticas de igualdad e intentamos fomentar estas prácticas en nuestra cadena de valor.
- » Proporcionamos sueldos dignos a nuestros empleados.
- » Desarrollamos iniciativas para favorecer la inclusión social a través del transporte.



### Protección del entorno y uso eficiente de los recursos

Llevamos a cabo actuaciones encaminadas a reducir el uso del vehículo privado y, por lo tanto, reducir la contaminación y mitigar el impacto acústico, mejorando, además, la calidad del aire. Además, trabajamos para mejorar nuestra eficiencia energética.

- » Calculamos nuestra huella de carbono y ponemos en marcha medidas para reducir nuestras emisiones.
- » Formamos y sensibilizamos a nuestros empleados y clientes para favorecer la lucha contra el cambio climático.
- » Contamos con un sistema de gestión ambiental certificado.
- » Hacemos un uso eficiente de los recursos naturales.
- » Estamos desarrollando planes para la reutilización y el reciclaje.



### Paz, justicia e instituciones sólidas

Apostamos por ser ejemplo de empresa responsable y sostenible a todos los niveles.

- » Contamos con una política contra el acoso en la empresa y desarrollamos acciones para cumplirla.
- » Contamos con una política de regalos y una política para la prevención de delitos y contra el fraude.
- » Informamos de nuestro desempeño en materia de sostenibilidad.
- » Nuestros empleados se rigen por un código ético que establece los valores que todos debemos respetar y contamos con un buzón para recibir reclamaciones en caso de incumplimiento.



### Infraestructuras sostenibles y de calidad

Apostamos por infraestructuras que permitan apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, facilitando el uso equitativo y el acceso asequible para todos.

- » Apostamos por la innovación para hacer de nuestro servicio un modelo de transporte cada vez más sostenible.
- » Trabajamos en la mejora de nuestras instalaciones para favorecer el bienestar de empleados y de clientes, especialmente de las personas con discapacidad y otros grupos vulnerables.
- » Incorporamos tecnologías eficientes y sostenibles para mejorar la gestión de los recursos naturales en el desarrollo de nuestro negocio y en la prestación del servicio.
- » Realizamos labores de consultoría en otras comunidades y países para extender nuestro modelo de transporte sostenible.
- » Potenciamos el acceso de nuestros empleados a tecnologías de la información.
- » Promovemos la eficiencia energética para reducir las emisiones y la contaminación.
- » Invertimos en I+D+i para fomentar el desarrollo tecnológico y la innovación en la prestación del servicio.

### Además

- » Desarrollamos un plan de acción social que regula las relaciones con entidades sociales.  
**ODS 1, 2 y 3**
- » Contamos con programa de voluntariado  
**ODS 1 y 2**
- » Ofrecemos un servicio público asequible con ventajas para grupos desfavorecidos  
**ODS 1**
- » Fomentamos una cultura preventiva en relación a la salud a través de campaña dirigidas a nuestros empleados y clientes  
**ODS 3**
- » Promovemos un estilo de vida saludables  
**ODS 3**
- » Fomentamos la participación social de nuestros empleados a través del programa de voluntariado.  
**ODS 4**
- » Desarrollamos un programa de visitas escolares para dar a conocer las ventajas del uso de Metro y fomentar su uso.  
**ODS 4**
- » Favorecemos la conciliación familiar tanto de mujeres como de hombres y desarrollamos políticas salariales que aseguran igualdad en la retribución, independientemente del género.  
**ODS 5**
- » Contamos con un plan de gestión sostenible del agua.  
**ODS 6**
- » Formamos a nuestros empleados en materia de eficiencia energética y realizamos campañas para establecer pautas de ahorro de consumo.  
**ODS 7**
- » Damos a conocer las ventajas del uso de Metro para fomentar su uso.  
**ODS 12**
- » Apostamos por la reducción del uso de sustancias tóxicas, plásticos y materiales no biodegradables en el ciclo de la prestación del servicio para evitar que lleguen a los ecosistemas marinos y costeros.  
**ODS 14**
- » Fomentamos el cuidado del entorno natural y realizamos campañas de sensibilización dirigidas a hijos de empleados.  
**ODS 15**
- » Formamos a empleados y proveedores en materia de Derechos Humanos.  
**ODS 16**
- » Hemos alineado nuestra estrategia de RC con los ODS.  
**ODS 17**
- » Apostamos por las alianzas público privadas para generar proyectos de mayor calado.  
**ODS 17**

## La Política de RC de Metro de Madrid: Renovación del compromiso con la sostenibilidad

Con el reconocimiento internacional de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a finales del año 2015, vimos una oportunidad que nos permitiría utilizar un lenguaje común al de otras empresas a escala internacional sobre nuestro desempeño en torno al desarrollo sostenible y, por lo tanto, mejorar nuestra comunicación con los grupos de interés, al mismo tiempo que podíamos confirmar nuestra contribución a los objetivos establecidos por la ONU.

Con esta base, de la mano de la Red Española de Pacto Mundial, estudiamos en profundidad los objetivos, metas e

indicadores propuestos por la ONU. De forma paralela, analizamos los planes, proyectos y acciones que ya estaban en desarrollo dentro de la compañía o que podían ponerse en marcha para contribuir a la consecución de estos ODS.

Estos trabajos concluyeron que, si bien, en el desarrollo de nuestra principal línea de negocio – el servicio de transporte de personas –, Metro contribuye directamente a la consecución de los ODS 8, 9, 11, 12, 13 y 16, a través de otras actividades que aportan un valor añadido incide, positivamente y en diferente medida, en los restantes ODS.

Partiendo de este marco internacional, y adaptándolo a las características propias de la empresa, la aportación de la compañía al desarrollo sostenible – y, por lo tanto, a la consecución de los ODS – se materializa finalmente en una nueva política de RC articulada en torno a tres líneas de actuación que reflejan la contribución de Metro a los tres pilares del desarrollo sostenible.

Estructurada en tres líneas de actuación, conlleva una serie de compromisos, hasta un total de diez.

Apostamos por implantar este enfoque en nuestro plan estratégico a largo plazo, con el objetivo de renovar, planificar y medir nuestro compromiso y nuestra contribución real a la sostenibilidad.

A través de la política de RC, que se ha convertido en referencia para todas las áreas de la compañía, reafirmamos nuestro compromiso de contribuir al desarrollo sostenible, consiguiendo dar a la responsabilidad social de la empresa una dimensión más global y ambiciosa dentro de la estrategia, aprovechando los retos y oportunidades que los ODS plantean.



### **Negocio responsable**

Priorizamos el respeto por las personas, los valores éticos y el medio ambiente en la gestión de la empresa y en nuestro trabajo diario para la prestación del servicio de transporte. Así, nos comprometemos a:

- Prestar un servicio de calidad
- Ser transparentes
- Aplicar una política de compra responsable en nuestra cadena de valor
- Respetar los derechos humanos
- Promover una educación para el desarrollo sostenible



### **Cultura inclusiva**

Como operadores de un elemento integrador de la sociedad, apostamos por la inclusión de todas las personas y colectivos. Por ello, nos comprometemos a:

- Promover la inclusión social
- Ejecutar un plan de acción social (línea social)



### **Gestión medioambiental**

Apostamos por una gestión medioambiental basada en la promoción del transporte público sostenible, el fomento de la eficiencia energética, el uso racional de los recursos y la protección y conservación del medio ambiente. Nuestros compromisos son:

- Fomentar el uso del transporte público y sostenible
- Contribuir a la reducción de las emisiones a la atmósfera
- Disminuir el impacto ambiental de la propia empresa



## NEGOCIO RESPONSABLE

A través de esta línea de actuación, que impacta sobre los ODS 4, 8, 12 y 16, priorizamos el respeto por las personas, los valores éticos y el medio ambiente en la gestión diaria de la empresa y en la prestación del servicio de transporte, y nos comprometemos a:

### Prestar un servicio de calidad

Para Metro, los clientes son el centro. No en vano, el pilar “servicio público” gira alrededor de la mejora continua de la prestación del servicio a sus clientes y de la innovación tecnológica y organizativa.

Queremos facilitar un servicio que permita desplazarse de forma rápida, segura y eficiente, actuando como elemento integrador de la sociedad y eje vertebrador de la movilidad en la Comunidad de Madrid.

## NUESTRO DESEMPEÑO

### Cumpliendo los parámetros y estándares de calidad contemplados en la Carta de Servicios de Metro de Madrid

Contamos con un Sistema de Gestión de Calidad del Servicio (UNE-EN 13816) que permite el seguimiento y mejora del servicio ofrecido a nuestros clientes y reconoce el cumplimiento de compromisos de calidad muy concretos y específicos en distintos ámbitos que afectan directamente al viajero, entre los que se encuentran el confort (espacio, limpieza o grado de ocupación); seguridad (prevención de siniestros); tiempo (horarios, frecuencias, fiabilidad o regularidad); atención al viajero (relación con el cliente, satisfacción o reclamaciones); accesibilidad (ascensores) o impacto ambiental (emisiones, ruido o consumos).

Valoración Global de los clientes

7,65



### Adaptando nuestra oferta a la demanda

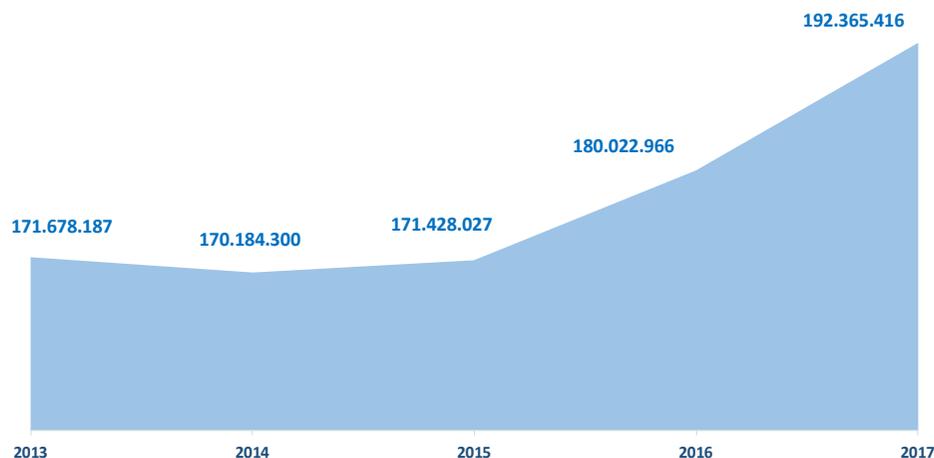
Durante 2017, se produjo un importante crecimiento de la demanda de viajes, a la que Metro ha respondido con un aumento y mejora del servicio, manteniendo la eficiencia y en la mejora de la experiencia del cliente. Así lo demuestran los datos relativos al cumplimiento global de los objetivos estratégicos.

Cuatro de los siete objetivos definidos alcanzaron el 100% de cumplimiento, dos se situaron en torno al 90% y, solo uno descendió al 53%.

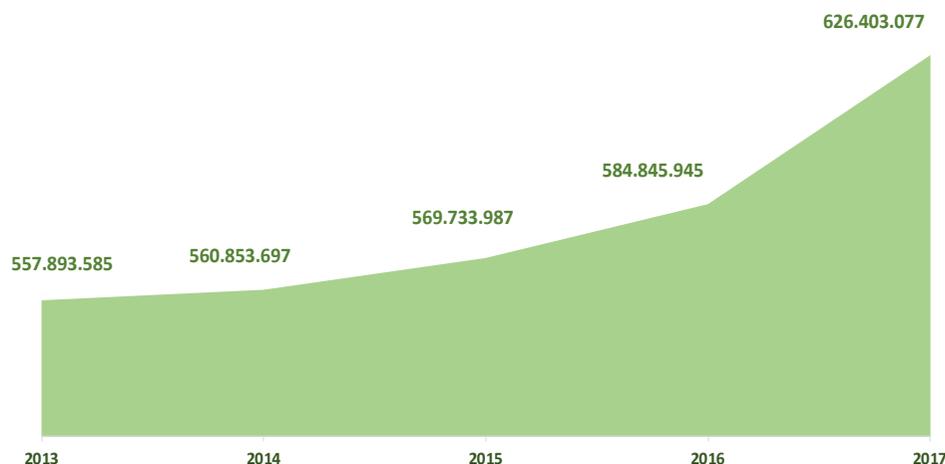
En el marco del pilar estratégico Servicio público, los dos objetivos establecidos: “Mejorar la prestación del servicio” y “Consolidar la recuperación de la demanda”, alcanzaron el 100% de cumplimiento. El crecimiento del número de viajeros durante todo el año ha propiciado estos resultados con un resultado de 626,4 millones de viajes durante el año 2017.

Dentro del pilar estratégico “Eficiencia”, el objetivo “Alcanzar el equilibrio presupuestario” cerró el año con un 55,32% de cumplimiento. Por otra parte, aunque el cumplimiento del plan de inversiones no ha alcanzado la meta prevista, hay que destacar el volumen de inversiones ejecutado (119 MM €), que mejora notablemente en los últimos

### Evolución de la oferta 2013 - 2017 (coches x kilómetro)



### Evolución de la demanda 2013 - 2017 (millones de viajeros)



años. El resultado económico del ejercicio (EBITDA) ha sido positivo (89,20%) a pesar de que la desviación sobre el presupuesto de los gastos operacionales (OPEX) ha sido mayor de la deseada (55,32%). En cuanto al objetivo “Impulsar la eficiencia en los procesos clave” se sitúa en un 90,41% estando penalizado en su resultado tanto por la eficiencia del proceso de contratación (43,54%) como el tiempo disponible de trabajo, que se sitúa muy lejos del valor objetivo debido al absentismo (0%).

Así mismo, en relación con el pilar estratégico Experiencia de cliente, el objetivo “Mejorar la percepción del servicio” se sitúa en un 90%, gracias a la valoración del ICP global y el índice de recomendación NPS (Net Promoters Score), que consiguen compensar el incumplimiento del indicador de las reclamaciones, condicionado por las incidencias relativas a la implantación de la Tarjeta Multi.

En cuanto a los objetivos “Potenciar la imagen de marca” y “Mejorar la accesibilidad de nuestros clientes”, alcanzaron el 100% de cumplimiento gracias a la valoración de la encuesta de percepción, impacto en las acciones de marca, notoriedad de la compañía en las redes sociales y actuaciones realizadas con el Plan de Accesibilidad 2017-2021.

### Mejorando las instalaciones y el servicio prestado

A lo largo del pasado año se pusieron en marcha diversas iniciativas encaminadas a mejorar el servicio y la experiencia de cliente.

#### *Obras de mejora en línea 5 y línea 8*

Han permitido la modernización integral de la línea incrementando la capacidad de servicio hasta en un 44% y dotándola de mayor seguridad y confort.

Se renovaron las vías entre Nuevos Ministerios y Barajas para mejorar la seguridad, disponibilidad y confort, así como para aumentar la eficiencia en el mantenimiento y en la velocidad. En la línea 8 se ha implantado además la información en inglés en señalética y megafonía.

#### *La llegada de la tarjeta MULTI*

Todos los títulos de transporte han pasado a estar soportados en la tarjeta multi, sin contacto y recargable. La “multi” permite un mejor control de la operativa del transporte público y contribuye a la sostenibilidad medioambiental al suponer la retirada de hasta 27 toneladas de papel al año.

#### *Recarga de los dispositivos móviles en trenes y estaciones*

Metro de Madrid ha instalado conectores USB para la recarga de móviles y otros dispositivos electrónicos en casi todas las estaciones de la red así como en sus trenes.

#### *Modernización de las estaciones de Canillejas, Torre Arias, Suances y Aluche*

Son las primeras estaciones del Plan de Modernización 2017-2021 que supondrá la actuación en 32 estaciones de un total de 8 líneas.

La remodelación ha sido integral y ha supuesto la sustitución de 7.700 metros cuadrados de suelo (ahora más resistente y antideslizante) y la implementación del pavimento podotáctil.

Además, se han sustituido los paramentos verticales y se han instalado medias complementarias para la mejora de la accesibilidad, se han impermeabilizado el techo y se implantado la iluminación LED.

### Mejorando la atención al cliente

#### *Extensión del modelo de supervisor comercial*

Se eliminaron todas las taquillas, por lo que el supervisor comercial puede prestar una atención más directa y personalizada al cliente.

#### *Nuevas funcionalidades de la app*

Metro de Madrid informa ya a través de su APP del estado de la red en tiempo real gracias a las notificaciones automáticas que llegan a los dispositivos móviles de los clientes así como del saldo de la tarjeta de transporte público.



Ofrecer un empleo de calidad

Nos comprometemos a mantener unas condiciones laborales de calidad y a fomentar su mejora a través del diálogo permanente con los empleados que, al cierre de 2017, superaban la cifra de 6.800. (infografía personal y distribución). Durante 2017, se abrieron procesos de selección para 200 nuevas plazas de ayudante de oficio, 350 plazas de jefe de Sector –que serán contratados durante entre 2018 y 2019- y 40 plazas de técnicos titulados.

Ratios formación 2017



10,59  
alumnos/curso

15,81  
horas/curso



9,85  
horas/alumno

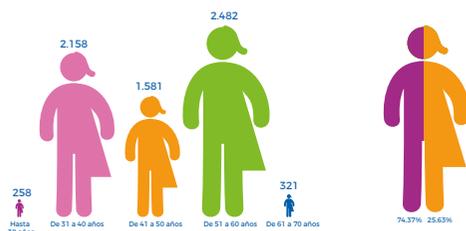


Plantilla media equivalente  
6.412

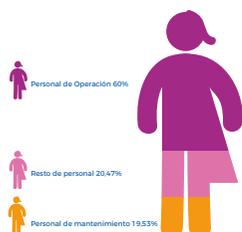


27,54  
horas/plantilla

Distribución de la Plantilla por edad (a 31 de diciembre 2017)



Distribución de la Plantilla por Área Organizativa



A través de planes de formación continua para aumentar la productividad y el crecimiento personal y empresarial

Consideramos la formación como pilar básico para el desarrollo de las personas y de la propia empresa. Se ha potenciado el Plan de Formación incluyendo, como novedad, la “escuela digital” como canal único para la formación on-line interna.

Avanzando en las políticas desarrolladas dentro de la empresa para proporcionar la igualdad de oportunidades laborales

El número total de empleados a fecha de 31 de diciembre de 2017 asciende a 6.800, de los cuales, el número de contratos fijos es de 6,551, cuya distribución por sexo es la siguiente.

Todos los trabajadores de la empresa están cubiertos por Convenio Colectivo de empresa a excepción del consejero delegado, tres directores y un subdirector. Por lo tanto, el 99,93 por ciento de la plantilla está sujeta a convenio.

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

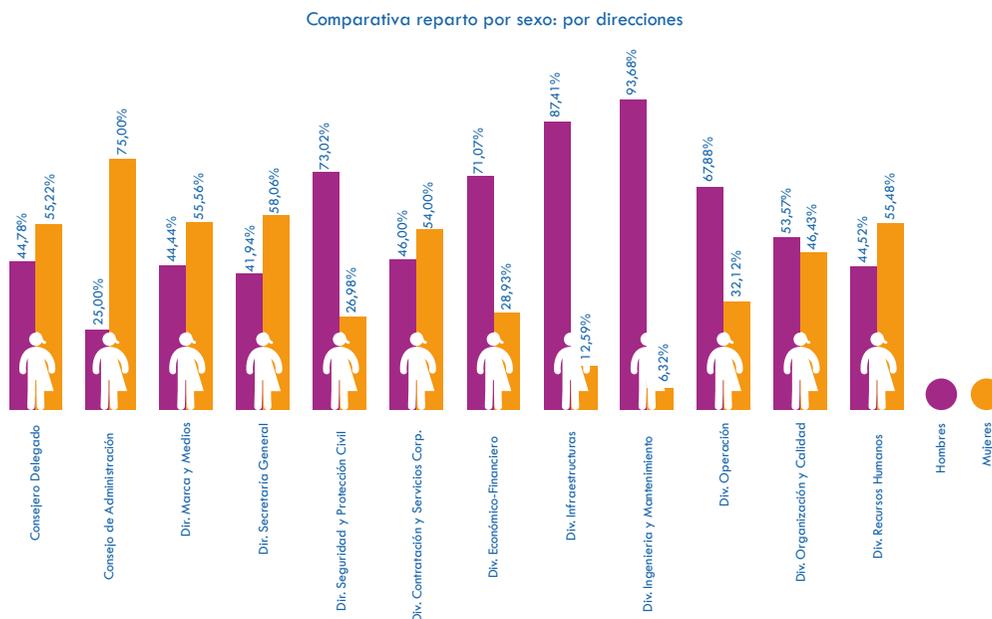
En el año 2017 la diferencia entre el salario de los hombres frente al de las mujeres es de un 0,98% superior (frente al 2,08% de 2016), como consecuencia de la mayor antigüedad de la plantilla masculina sobre la femenina.

## Políticas de igualdad y medidas de conciliación de vida laboral, personal y familiar

Con estas medidas, pretendemos contribuir a la igualdad de oportunidades, a reducir las desigualdades de resultados, incluyendo la eliminación de leyes discriminatorias, políticas y prácticas, y la promoción de la legislación, las políticas y las medidas apropiadas al respecto; a fomentar la igualdad y la no discriminación en la organización, a garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades a todos los niveles y a promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.

Conjunto ordenado de medidas que, real y efectivamente, permite lograr en Metro de Madrid los objetivos de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y eliminar cualquier práctica o situación de discriminación por razón de sexo.

Además, en Metro de Madrid existe un amplio catálogo de que tienen como objetivo ofrecer un abanico de alternativas y de soluciones para favorecer lograr un adecuado equilibrio entre las responsabilidades personales, familiares y laborales.



### Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo en Metro de Madrid

Este protocolo es de aplicación directa a todo el personal de plantilla de Metro de Madrid (sea cual fuere su categoría o cargo) cuando incurra en una conducta de acoso sexual o por razón de sexo hacia otro trabajador o hacia cualquier otra persona que desarrolle su actividad profesional o de formación en dependencias de Metro.

## Promoviendo una vida saludable, incluyendo planes adecuados de salud y seguridad laboral de los empleados

### Empresa saludable - ODS 8

Este proyecto pretende contribuir a promover la seguridad y asegurar los entornos de trabajo para todos los trabajadores (meta 8.8)

El proyecto incluye la puesta en marcha de medidas para promover una vida saludable incluyendo planes adecuados de salud y seguridad laboral, es decir, promover una “empresa saludable”.

En el marco de este programa, durante 2017, se realizaron las siguientes acciones:

- Taller de reanimación cardiopulmonar en colaboración con B-Safe, para que empleados de Metro adquirieran conocimientos teóricos y prácticos para la reanimación cardiopulmonar y el uso de desfibriladores.
- Talleres “Hábitos saludables contra el cáncer” y “El cáncer de mama”, en colaboración con la Fundación GEICAM.

## Aplicar una gestión responsable de nuestros proveedores

Nos comprometemos a favorecer el desarrollo de una política de compra responsable para lo que se valora la gestión sostenible de nuestros proveedores.

## Sensibilizando sobre buenas prácticas en materia de desarrollo sostenible

Durante el mes de mayo, personal de Seguridad (empresas externas) asistió, junto a personal de Metro adscrito a Protección Civil y Operación, 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.

Se ha elaborado, además, un manual de buenas prácticas ambientales dirigido a los locales comerciales situados dentro de las estaciones, con el objetivo de sensibilizar y promover un consumo responsable de los recursos, así como una gestión adecuada de los residuos generados.

## Implantando criterios de responsabilidad social en la selección de proveedores

Durante 2017 se sentaron las bases para la implantación del nuevo marco jurídico para la contratación en el sector público y que persigue hacer una contratación más eficaz, facilitando el acceso a las pymes, fortaleciendo las consideraciones sociales y medioambientales.

Por primera vez, desde el Área de Marca, en 2017 se primaron criterios sociales en la contratación del servicio de animación para la campaña solidaria “En línea con quien más lo necesita” y se contrató a la Fundación Esfera para la prestación del servicio.



**En 2017 se primaron, por primera vez en la historia de Metro, criterios sociales en la contratación de un servicio desde el Área de Marca.**

## Ser transparentes

Nos comprometemos a asegurar una gestión transparente, para lo que desarrollamos e incorporamos, en su caso, procesos de transparencia en la organización y gestión de la compañía.

### Código Ético - ODS 5 y 16

La aprobación y desarrollo del Código Ético supone asegurar una gestión transparente y un comportamiento ético por parte de empleados y directivos. A su vez, busca contribuir a fomentar la igualdad y la no discriminación en la organización y a luchar contra la corrupción.

Metro de Madrid es una compañía que se asienta en una sólida cultura de cumplimiento normativo. La acción diaria de todos los que trabajamos en Metro, en todos los niveles de la empresa, se rige por nuestros principios éticos, de forma que no sólo cumplimos, por supuesto, con la normativa y la legislación vigente, sino que vamos más allá y nuestra acción diaria se soporta en una ética que todos nos aplicamos, máxime teniendo en cuenta la naturaleza de Metro de Madrid como empresa pública.

## Políticas para la prevención de delitos

### Política de conflicto de intereses

El objetivo es ofrecer un marco de referencia que facilite la comprensión y el adecuado tratamiento de escenarios de conflicto entre intereses. Así pues, esta Política tiene como finalidad establecer una definición de conflicto de intereses, los criterios y pautas de actuación que han de aplicarse para su adecuada identificación y gestión, así como los indicios que pueden ayudar a identificar situaciones en las que el conflicto se ha materializado.

### Dawn Raid

Esta Política establece las instrucciones generales sobre cómo gestionar las inspecciones, auditorías, requerimientos y fiscalizaciones más habituales llevados a cabo por supervisores y reguladores de Metro, con carácter ordinario y extraordinario. También fija la interlocución con determinados organismos que solicitan información de forma habitual.

### Política de regalos e invitaciones

Los objetivos fundamentales son:

- » Desarrollar la normativa vigente en lo referente a regalos e invitaciones, de forma que se eliminen dudas en su interpretación y se pueda homogeneizar ésta a nivel corporativo.
- » Que toda persona vinculada a Metro por medio de una relación jurídica laboral o profesional y que, por su cargo, puesto o funciones pudieran recibir y ofrecer regalos e invitaciones, cumpla con los estándares legales y éticos. •
- » Evitar que Metro incurra en algún tipo de riesgo reputacional por no gestionar adecuadamente el ofrecimiento o recepción y aceptación de regalos e invitaciones.

Cada Ámbito de Metro de Madrid (Área o Servicio) debe registrar los regalos e invitaciones dentro de su área, en una tabla de registros, independientemente de que sean rechazados o aceptados .

## Desarrollando herramientas y canales de comunicación para la rendición de cuentas y el reporte de la actividad desarrollada por la compañía

### Reporte de sostenibilidad según GRI - ODS 12 y 16

Esta iniciativa busca mostrar la eficiencia y transparencia de Metro de Madrid, (16.6) y así como crear un modelo de reporte que permita que todas las personas cuenten con información y conocimientos para favorecer el desarrollo sostenible (12.8).

Desde el año 2005 publicamos nuestra memoria de Sostenibilidad. Al principio cada dos años y, desde el año 2012, con periodicidad anual y basada en los criterios del estándar GRI (Global Reporting Initiative).



125 visitas

2.877 alumnos

208 alumnos de centros  
de educación especial

### Promover una educación para el desarrollo sostenible

Nos comprometemos a favorecer que la sociedad conozca los objetivos de desarrollo sostenible promovidos por la ONU.

### Formando y sensibilizando a nuestros grupos de interés en pautas de consumo sostenible

#### Plan de Visitas Escolares - ODS 4 y 12

Con esta iniciativa pretendemos contribuir a que todos los alumnos adquieran los conocimientos y habilidades necesarias para promover el desarrollo sostenible (7.4), a crear un modelo de reporte que permita que todas las personas cuenten con información y conocimientos para favorecer el desarrollo sostenible (12.8) y, al fomentar el uso del transporte público, contribuimos a facilitar ciudades más sostenibles e inclusivas (ODS 11).

Metro de Madrid desarrolla un programa de visitas escolares que permite favorecer el conocimiento de la red de Metro y las ventajas de su uso.



## Difundiendo buenas prácticas en materia de sostenibilidad

A lo largo de 2017, se han reforzado las sesiones formativas de sensibilización ambiental presenciales dirigidas a trabajadores de distintas áreas y personal de nuevo ingreso y las publicaciones de carácter interno y externo.

El pasado año, se llevaron a cabo también acciones formativas en el marco de la Semana de la Ciencia sobre gestión ambiental y se celebró el Día Internacional de los Bosques con una acción dirigida a hijos de empleados que culminó con la plantación de nueve árboles.

#xtumirada



Exposición fotográfica a favor de la inclusión social de personas con síndrome de Down  
*Premio Trébol a la Solidaridad 2017*

## Premios recibidos

### *Premio Plena Inclusión Madrid*

Metro de Madrid recibió el premio “Plena Inclusión Madrid 2017” por su contribución a la inclusión social de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo a través de L.A.R.A., la Línea de Apoyo para el Refuerzo de la Autonomía.

### *Premio Diversa*

Metro de Madrid recibe el premio Diversa Institucional 2017, de la Asociación Diversa Global- como reconocimiento por su decidida apuesta en la defensa y normalización de la realidad del colectivo LGTBI. El premio reconoce a Metro por materializar en los últimos meses una serie de medidas enfocadas a la normalización del colectivo LGTBI en la vida diaria del suburbano.

### *Premio Trébol a la Solidaridad*

Down España concedió el “Premio Trébol a la Solidaridad 2017” a Metro de Madrid por su participación activa en la difusión de la campaña de sensibilización social “Xtumirada”, dirigida a derribar los prejuicios sobre esta discapacidad y a favorecer la inclusión social de las personas con síndrome de Down.

## Participación en encuentros y foros especializados

### II Jornadas de RSC: “La comunicación del valor”

Presentación del programa “L.A.R.A: El camino hacia la plena inclusión”

### Encuentro de la Red de Retos en Madrid

Conferencia sobre la integración de la Política de RC de Metro de Madrid y su integración en la estrategia de la organización



## CULTURA INCLUSIVA

A través de esta línea de actuación, que impacta directamente en los ODS 5, 10 y 11, apostamos por la inclusión de todas las personas y colectivos y nos comprometemos a:

### Promover la inclusión social

Poniendo en marcha medidas que fomenten la inclusión social con especial atención en los grupos vulnerables.

### Desarrollando planes dirigidos a fomentar el acceso de toda la sociedad a un servicio básico de calidad

#### Plan de Accesibilidad e Inclusión de Metro de Madrid 2016-2020 - ODS 10 y 11

Con el desarrollo de este ambicioso plan, pretendemos potenciar y promover la inclusión social de todos, independientemente de la edad, sexo, discapacidad, etnia, origen, religión o condición económico o de otro tipo (10.2) y contribuir a facilitar un sistema de transporte seguro, asequible, accesible y sostenible.

El Plan de Accesibilidad del Gobierno está dotado con una inversión de 145 millones de euros, que permitirá actuar en la red del suburbano instalando 16 ascensores y mejorando 29 estaciones.

El objetivo es atender las necesidades de movilidad de todos los madrileños, en especial, de las 349.897 personas con discapacidad que viven en la Comunidad (según datos de la Consejería de Políticas Sociales y Familia). El plan permitirá hacer el 73% de la red de Metro totalmente accesible para personas con movilidad reducida, frente al 63% existente en la actualidad. De esta manera, se pasará de 189 a 218 estaciones totalmente accesibles, sobre un total de 301 que integran la red de Metro.

#### Línea de Apoyo para el Refuerzo de la Autonomía (L.A.R.A.)

L.A.R.A. apuesta por favorecer la inclusión social de las personas con discapacidad a través de la creación de un modelo de transporte más inclusivo. Su nombre lo toma de la primera usuaria del programa de entrenamiento individualizado para el uso de las instalaciones de la red de Metro de forma autónoma.

Lara, joven con síndrome de Down, es hoy más autónoma e independiente tras aprender a moverse sola por el suburbano con la ayuda de voluntarios de la compañía. El programa nace como consecuencia de una petición individual cubierta inicialmente a través del programa de voluntariado. Dos años después, es una pieza clave de la Política de RC de Metro y se ha convertido en una línea de trabajo integrada en la estrategia de la compañía como parte del Plan de Accesibilidad e

Inclusión de Metro de Madrid 2016-2020.

Persigue la integración social de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo de la Comunidad de Madrid a través de la mejora de la atención al colectivo en la red de Metro, favoreciendo y facilitando su autonomía. Incluye un programa de formación dirigido a empleados para la “Mejora de la atención a personas con discapacidad en la red de Metro”, campañas de sensibilización para favorecer una mejora de la imagen del colectivo de personas con discapacidad, acciones para la mejora de la información y la señalización en la red y un programa de entrenamiento individualizado para el uso autónomo de las instalaciones de la red de Metro.





### Ejecutar un Plan de Acción Social

Con el objetivo de intentar paliar las necesidades de personas y colectivos que, por sus características, capacidades o circunstancias especiales, son vulnerables, nos comprometemos a ejecutar un plan de acción social.

Colaborando con entidades sociales poniendo a su disposición recursos y capacidades clave y aprovechando nuestro gran potencial como canal de comunicación.

### La Línea social de Metro de Madrid - ODS 10

Metro de Madrid desarrolla un plan de acción social llamado línea social por el que pone a disposición de entidades sociales recursos clave de la compañía para, principalmente, dar visibilidad a distintas causas sociales.

Con el desarrollo de este ambicioso plan, pretendemos potenciar y promover la inclusión social de todos, independientemente de la edad, sexo, discapacidad, etnia, origen, religión o condición económico o de otro tipo (10.2).

 **83** acciones realizadas

 **85** organizaciones colaboradoras

 **238 mil €** inversión social equivalente

## BALANCE DE SOSTENIBILIDAD Metro de Madrid 2017

Fomentando la participación social, a través de la involucración de la ciudadanía y de los empleados en la promoción de valores solidarios

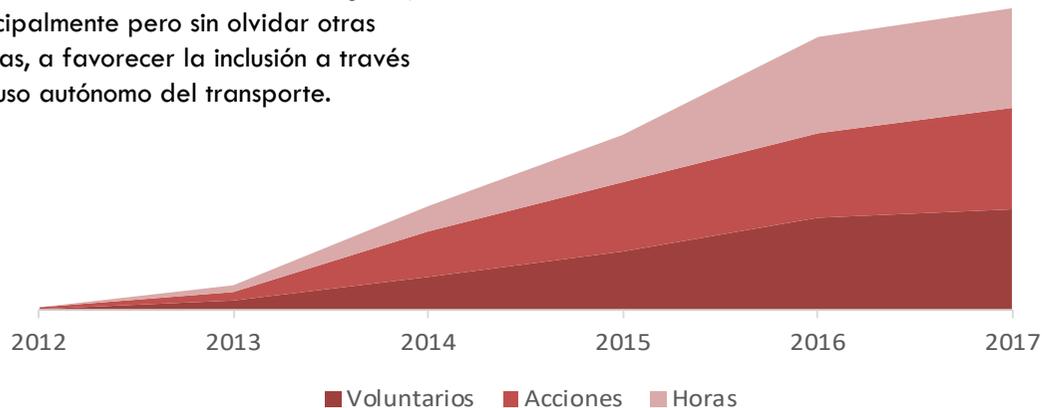
Plan de Voluntariado Corporativo - ODS 10

Con el desarrollo de este ambicioso plan, pretendemos potenciar y promover la inclusión social de todos, independientemente de la edad, sexo, discapacidad, etnia, origen, religión o condición económico o de otro tipo (10.2) y contribuir a facilitar un sistema de transporte seguro, asequible, accesible y sostenible.

Metro de Madrid es la primera empresa pública que desarrolla un programa de voluntariado corporativo ligado directamente al negocio y que facilita la participación de empleados en acciones de carácter solidario dirigidas, principalmente pero sin olvidar otras causas, a favorecer la inclusión a través del uso autónomo del transporte.



Evolución del **Voluntariado Corporativo** en Metro de Madrid







## GESTIÓN AMBIENTAL

Metro de Madrid apuesta por una gestión medioambiental basada en la promoción del transporte público sostenible, el fomento de la eficiencia energética, el uso racional de los recursos y la protección y conservación del medio ambiente.

A través de esta línea de actuación, Metro impacta directamente en los ODS 7 (Energía asequible y no contaminante), ODS 9 (Industria, innovación e infraestructura) y ODS 13 (Acción por el clima).

En este ámbito, Metro ha asumido los compromisos de “Fomentar el uso del transporte público sostenible”, “Disminuir el impacto ambiental” y “Contribuir a la reducción de las emisiones a la atmósfera”.

### Fomento del uso del transporte público

Es un compromiso que resume la esencia misma de nuestro negocio. Con las medidas puestas en marcha para dar respuesta a este compromiso pretendemos contribuir a proporcionar un sistema de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad (11.2) y a garantizar una vida sana y promover

el bienestar para todos en todas las edades, reduciendo el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo (3.2.) y a fomentar el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza (12.8.).

Metro trabaja diariamente para **mejorar la prestación del servicio** aumentando y mejorando la oferta con el objetivo último de favorecer el uso del transporte público.

Se refuerza con otras iniciativas como campañas de sensibilización y comunicación.

### Campañas para el fomento del uso de la red de Metro

Durante 2017, se han realizado diversas acciones dirigidas a fomentar el uso de Metro como medio de transporte preferente en la Comunidad de Madrid.

#### Campaña "Yo voy en Metro"

Campaña para posicionar Metro de Madrid como una opción de movimiento donde todos tenemos cabida.

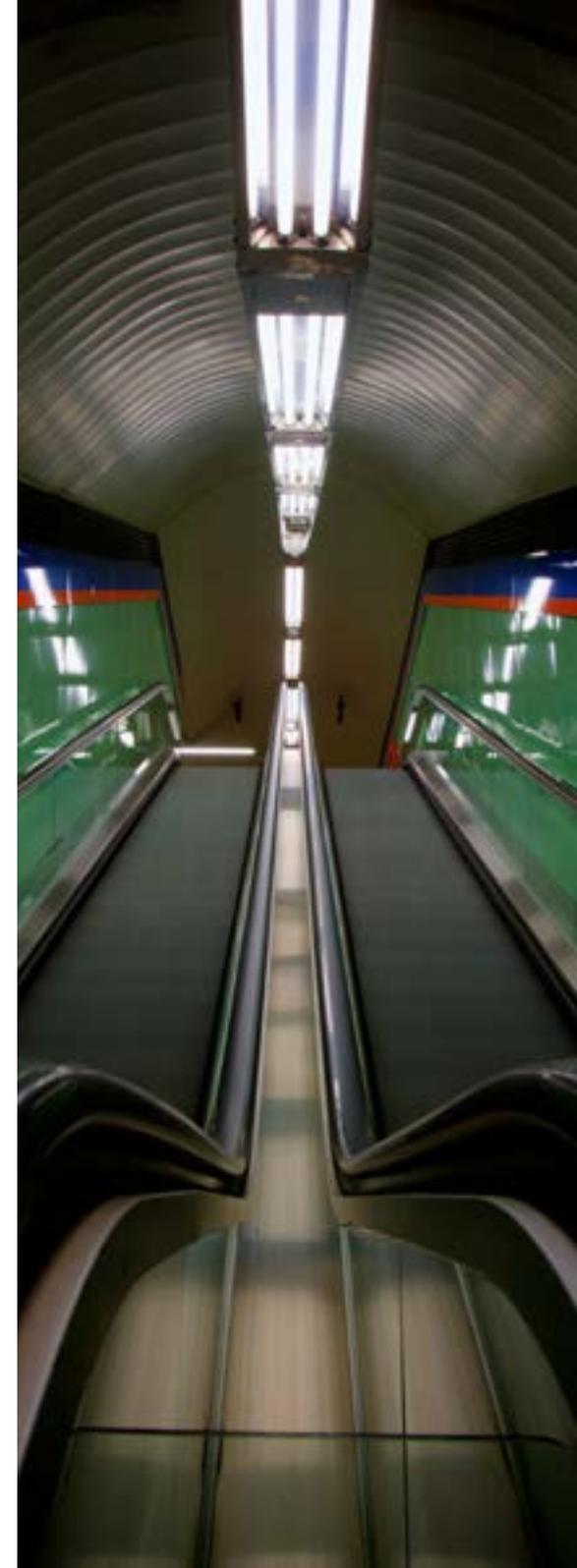


### Ajuste de la oferta a la demanda

Tras varios años de crisis marcados por el descenso de la demanda, en 2014 iniciamos un lento cambio de tendencia que se aceleró en 2017 con un incremento del número de viajes muy superior a los de ejercicios precedentes llegando a alcanzarse 626,4 millones de viajes, registrándose el mayor incremento porcentual de viajes desde el año 2000.

En ese escenario de claro repunte de la demanda de viajes, se afianzó y recobró sentido la Misión de la Compañía, originalmente desarrollada en torno a los conceptos de calidad y eficiencia, reafirmando en 2017 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”.





Disminuyendo el impacto ambiental

Plan de Ahorro Energético - ODS 7, 9 y 11

Con esta iniciativa pretendemos contribuir a la mejora de la eficiencia energética (7.3) y a mejorar las infraestructuras para que sean más sostenibles aumentando la eficiencia del uso de los recursos (9.4) y, en especial, a favorecer un sistema de transporte de calidad para hacer ciudades y comunidades más sostenibles (11.2).

¿Qué es el PAE?

Se trata de una de las líneas estratégicas de la empresa que incluye medidas para fomentar el ahorro y la eficiencia energética en la explotación de la red, manteniendo la alta calidad del servicio. Es un plan innovador que permite intervenir de forma global sobre todos los elementos del sistema ferroviario y crear sinergias entre el material móvil, las instalaciones, la distribución y la regeneración de energía para conseguir mayores beneficios. Ha sido diseñado, liderado y desarrollado con personal de Metro de Madrid. Es, por lo tanto, un ejemplo de investigación e innovación con recursos propios que genera la evolución del mercado, al exigir a los grupos de interés los mismos criterios.

Los resultados de este ambicioso plan, cuya implantación concluyó a finales de 2017, tienen una doble vertiente: la reducción directa en el consumo de energía y la consiguiente reducción indirecta en la emisión de gases de efecto invernadero, minimizando el impacto medioambiental derivado de la actividad de Metro de Madrid.

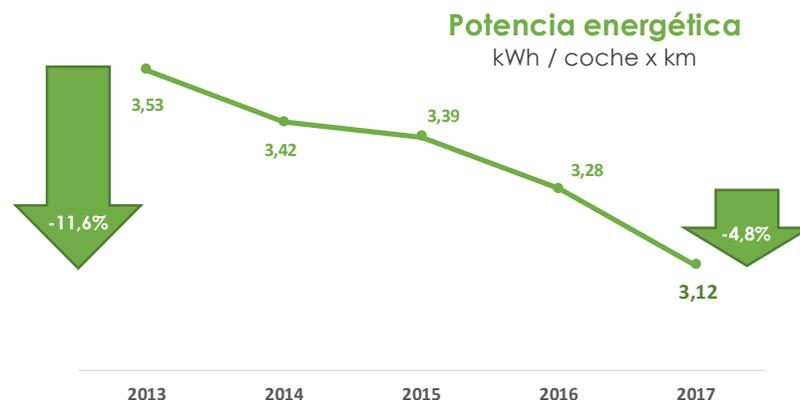
Principales indicadores

Somos el principal consumidor de energía eléctrica de la Comunidad de Madrid con un consumo anual de 600,49 GWh, procediendo casi la totalidad del consumo de trenes.

Para medir la eficiencia energética de los trenes, se utiliza como indicador la unidad de producción coche por kilómetro, que en 2017 fue de más de 192 millones de ckm (coche·km). De este cociente obtenemos el indicador de intensidad eléctrica (consumo eléctrico de cada coche al recorrer un kilómetro).

Este indicador en 2017 fue de 3,12 kWh/ckm, lo que supone un 5% menos que en 2016.

El consumo energético anual de Metro de Madrid en el año 2012 era de 713.218.827 kWh/año y actualmente, tras la ejecución de las medidas implementadas en el PAE el consumo al finalizar el año 2017 ha sido de 605.311.926 kWh/año, lo que equivale al consumo energético de todos los hogares de una ciudad de tamaño de Málaga o Zaragoza en un año.



El consumo energético de Metro de Madrid en 2017 equivale al de todos los hogares de una ciudad del tamaño de Zaragoza o Málaga en un año

### Plan de Gestión Sostenible del Agua - ODS 9 y 11

Con esta iniciativa pretendemos contribuir a la mejora de las infraestructuras para que sean más sostenibles aumentando la eficiencia del uso de los recursos (9.4) y, en especial, a favorecer un sistema de transporte de calidad para hacer ciudades y comunidades más sostenibles (11.2).

#### ¿Qué es el Plan de Gestión Sostenible del Agua?

Es el conjunto de acciones encaminadas a hacer un uso responsable de un recurso natural básico, como es el agua. Incluye la depuración de aguas residuales que se generan en los Talleres Centrales en el Depósito de Canillejas, debido al lavado de coches (de sus componentes y equipos), la limpieza de fosos y las cabinas de pintura.

Desde el año 1994 contamos con una depuradora para tratar los contaminantes de las aguas (restos de pintura, aceite, grasa, metales, detergentes, hidrocarburos y disolventes). Esto ha permitido depurar un volumen de agua superior a 1000 m<sup>3</sup>/año.

En el marco de este plan, depuramos 5.000 m<sup>3</sup> de agua al año, gracias al

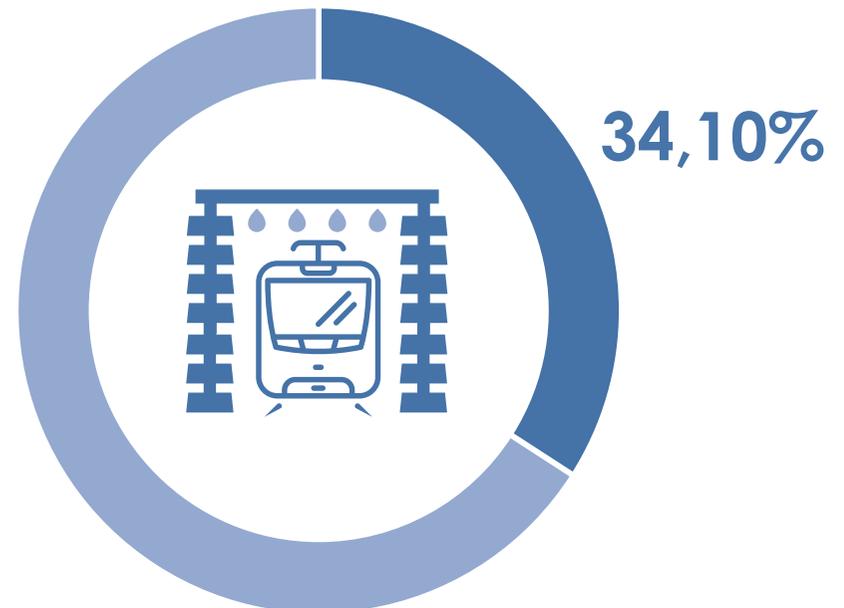
uso de agua reciclada en el proceso de lavado de los trenes. Para ello, disponemos de 11 túneles de lavado dotados de recicladora, en los que cada día se lavan 300 coches.

Incluye la adecuación de todos los contadores y la instalación de dispositivos de ahorro en grifos, duchas y mecanismos de descarga en todos los depósitos y la sede social. De esta manera, se contribuye a que no despilfarremos agua innecesariamente, reduciendo considerablemente su consumo en tareas tan cotidianas como lavarnos las manos.

Por último, disponemos de arquetas separadoras de aceites-grasas en todos los depósitos que evitan el vertido de sustancias contaminantes a la red de alcantarillado.

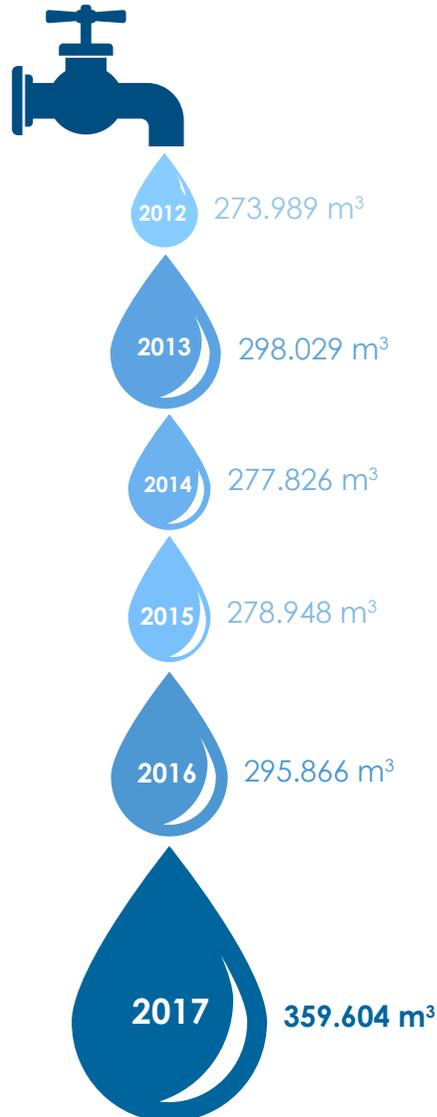


#### Porcentaje de agua reciclada utilizada en túneles de lavado de trenes





Evolución del **consumo de agua** en dependencias de Metro de Madrid



### Gestión de residuos - ODS 13

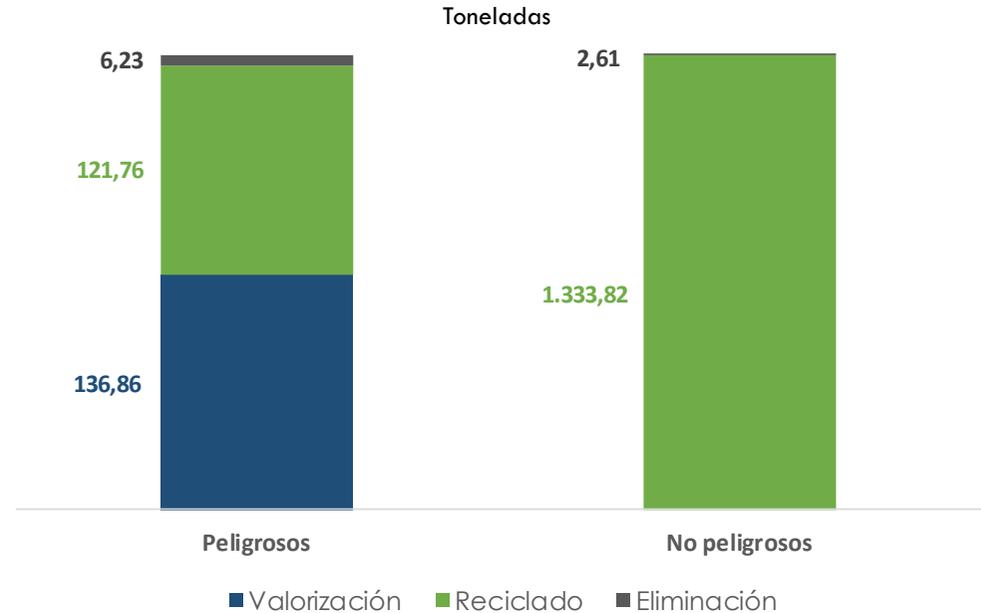
En el último año se han generado un total de 1.600 toneladas de residuos, aumentando un 8% respecto el 2016. Este incremento se debe, al margen del aumento en la cantidad de coches.km recorridos, a la obra de modernización de la línea 5, que ha supuesto la generación de gran cantidad de residuos.

Más del 95% de las toneladas recogidas, han sido gestionadas dentro de la Comunidad de Madrid, con el consiguiente ahorro de emisiones a la atmósfera derivados de las operaciones de transporte, y más del 95% han sido valorizadas. Además, cerca del 60% de los residuos de envases contaminados se han recuperado y reincorporado al ciclo productivo.

### Residuos generados por Metro de Madrid 2017



### Tratamiento de los residuos generados por Metro de Madrid 2017



# G4

GUÍA PARA  
LA ELABORACIÓN  
DE MEMORIAS DE  
SOSTENIBILIDAD



## TABLA DE INDICADORES G4 Y SU VINCULACIÓN CON LOS ODS

<b>G4 – 1</b>	CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO
<b>G4 – 2</b>	LA SOSTENIBILIDAD EN METRO DE MADRID
<b>G4 – 3</b>	Metro de Madrid, S.A.
<b>G4 – 4</b>	QUÉ HACEMOS
<b>G4 – 5</b>	El domicilio social de la empresa tiene su sede en la calle Cavanilles, nº 58, de Madrid.
<b>G4 – 6</b>	En la actualidad, Metro de Madrid desarrolla proyectos de asistencia técnica para el diseño, la construcción, la operación y el mantenimiento de línea 2 y el ramal de la red del Metro de Lima. Además, lleva a cabo cursos de para conductores y supervisores de la línea 1 del Metro de Sevilla. QUÉ HACEMOS
<b>G4 – 7</b>	La empresa Metro de Madrid aparece constituida en forma de Sociedad Anónima y consta inscrita como tal en el Registro Mercantil de Madrid. Actualmente, el 100% de las acciones son propiedad de la Comunidad de Madrid.
<b>G4 – 8</b>	Los productos y servicios ofrecidos por la compañía se ofrecen a una amplia variedad de clientes, si bien puede trazarse un perfil de usuario medio cuya descripción es el de una mujer entre 35 y 44 años que se desplaza a su lugar de trabajo con abono transporte entre las 7:00 y las 9:30 h. Las líneas más utilizadas son la 6, la 1 y la 10, mientras que el trayecto más frecuentes que realizan los usuarios es el que va de Moncloa a Sol.
<b>G4 – 9</b>	COMPROMISO “OFRECER UN EMPLEO DE CALIDAD”
<b>G-10</b>	El número total de empleados -a fecha 31 de diciembre de 2017- asciende a 6.800. La plantilla equivalente total (número de trabajadores con jornada anual completa a los que equivale la plantilla a 31 de diciembre) fue de 6.395,49 trabajadores, y la plantilla media equivalente de 6.412,39 trabajado res. La edad media de la plantilla, constituida en un 74,37 % por hombres y en un 25,63 % por mujeres, es de 46,19 años, con una antigüedad media en la empresa de 19,07 años.

G4 – 11	<p>Todos los trabajadores de la empresa están cubiertos por convenio colectivo de empresa a excepción de los siguientes cargos: consejero delegado (1), directores (3) y subdirectores (1). Por lo tanto, sobre una plantilla de 6.800 trabajadores (a fecha de 31/12/2017), el 99,93% están sujetos a convenio colectivo.</p>
G4 – 34	<p>La Junta de Accionistas de Metro de Madrid es el órgano encargado de deliberar y acordar los cambios de estatutos que la rigen y la facultad de nombrar, destituir o exigir responsabilidad a los administradores.</p> <p>Asimismo, 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.</p> <p>Por otra parte, el 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.</p> <p>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 objeto social, formula las cuentas anuales y presenta el informe de gestión al final de cada ejercicio.</p>
G4 – 35	<p>Describa el proceso mediante el cual el Consejo de Administración delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.</p>
G4 – 36	<p>El Consejero Delegado ostenta la máxima responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, rindiendo cuentas ante el Consejo de Administración.</p>
G4 – 38	<p>Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ejecutivos y no ejecutivos;</li> <li>• independencia;</li> <li>• antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno;</li> <li>• número de otros puestos y actividades significativos, y naturaleza de tales actividades;</li> <li>• sexo</li> <li>• miembros de grupos sociales con representación insuficiente;</li> <li>• competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales;</li> <li>• representación de grupos de interés.</li> </ul>
G4 – 39	<p>El Consejero de Transportes es el Presidente del Consejo de Administración, aunque no ocupa cargo ejecutivo.</p>

CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE: PRINCIPALES DATOS

EC – 1	<b>INGRESOS</b>	Millones de €
	De explotación	883,65
	Comerciales	48,33
	Otros ingresos de gestión	50,96
	Total ingresos	982,94
	<b>GASTOS</b>	Millones de €
	Personal	377,42
	Suministros	81,36
	Servicios exteriores	388,73
	Impuestos	1,40
	Generales	4,39
	Otros gastos	1,58
	Financieros	14,68
Amortizaciones	109,10	
	<b>Total gastos 978,66</b>	
EC – 2	El cambio climático representa una oportunidad para la empresa, por ser el metro el medio de transporte masivo de personas que menos emisiones genera. La empresa está dirigiendo sus esfuerzos al desarrollo de medidas de eficiencia energética para reducir emisiones de CO <sub>2</sub> .	

EC – 3	Metro de Madrid no cuenta con planes de pensiones para sus empleados, aunque sí pone a su disposición otros tipos de beneficios sociales y medidas de conciliación	
EC – 7	La cifra total de Inversiones ejecutadas por Metro Madrid en 2017 ha ascendido a 118,96 millones de euros.	
	<b>ACCIÓN</b>	<b>IMPORTE (€)</b>
	Material Móvil	7.126.643
	Renovación de vía y túneles	16.557.718
	Estaciones	16.851.887
	Actuaciones en recintos	4.141.748
	Energía y subestaciones	17.710.797
	Señalización y comunicaciones	37.018.895
	Ventilaciones de líneas	1.419.085
	Escaleras mecánicas	7.298.769
	Instalaciones de seguridad	814.484
	Talleres y maquinaria diversa	1.666.484
Otras inversiones	8.350.523	
	<b>Total inversiones 118.957.033</b>	

Las inversiones en **material móvil** han estado dirigidas a optimizar los programas de mantenimiento, llevando a cabo mejoras en el material móvil, con el objetivo de evitar paralizaciones innecesarias en los procesos de mantenimiento, dado su elevado plazo de suministro.

Así mismo, se ha mejorado la fiabilidad de los equipos de señalización embarcados y se ha optimizado el funcionamiento de apertura puertas. También se ha llevado a cabo la instalación de alumbrado Led en el recinto de viajeros y de cabina.

Las acciones en materia de renovación y conservación de vía y túneles mejorarán la seguridad en el servicio y la disponibilidad de la vía y del túnel, aumentan la eficiencia en el mantenimiento y mejoran el confort y la calidad del viaje al reducir el nivel de ruido, atenuar las vibraciones con el paso de los trenes y disminuir las filtraciones y desprendimientos.

Dentro de las estaciones, se han llevado a cabo actuaciones a lo largo de toda la red. En aquellas cuyo grado de deterioro así lo ha requerido, se han adecuando de bóvedas de andén, pasillos de conexión, renovación de aseos y vestuarios, se ha procedido a la sustitución de barandillas y pasamanos, así como actuaciones de impermeabilización y corrección de filtraciones, puertas de mampara, rejillas de ventilación y accesos. También se ha invertido en acciones concretas en diferentes estaciones como:- Remodelación de estaciones de Canillejas, Torre Arias y Suanzes con el objetivo de mejorar y ampliar la red de drenaje y saneamiento, renovar las canalizaciones eléctricas y acondicionar las instalaciones para facilitar su correcto mantenimiento y permitir futuras ampliaciones de las mismas, así como con el fin de mejorar su aspecto y la funcionalidad.

## EC – 8

- Con el objetivo de mejorar la seguridad de los viajeros, implementar medidas de accesibilidad y mejorar el aspecto y la funcionalidad de las estaciones, se renovaron los solados en la estación de Aluche, se remodelan los andenes y el vestíbulo de la estación de San Blas y se adecuó el vestíbulo de Alonso Martínez mediante la ampliación del espacio existente en el vestíbulo principal.
- En la estación de García Noblejas se mejoró la climatización y la accesibilidad del vestíbulo principal mediante la instalación de puertas automáticas de acceso al mismo, así como en el vestíbulo de la estación de Mar de Cristal con la implantación de mamparas cortavientos y cerramientos de aire.
- Mejora de los accesos a las estaciones de Cuatro Caminos, Alvarado, Estrecho, Tetuán, Valdeacederas y Ríos Rosas tras la renovación y mejora de los cuadros de las cancelas automáticas; así como implantación de instalaciones electromecánicas, de comunicaciones y de sistemas de control en el nuevo acceso de la estación de El Casar.
- Otras actuaciones como la renovación de rejillas de pozos de ventilación, así como de los peldaños de las escaleras fijas de la estación de Manuel Becerra, o la adecuación de espacios para oficinas de gestión de la Tarjeta de Transporte Público en las estaciones de Getafe Central y Príncipe Pío.
- Mejora de la accesibilidad de los clientes en general, y de las personas con discapacidad en particular, mediante la adecuación de espacios e instalaciones. Principalmente se han realizado actuaciones de renovación del pavimento tactovisual del borde de andén en las estaciones, instalación de interfonos en vestíbulos accesibles a personas con movilidad reducida e implantación y mejora de la señalización de ascensores con braille y autorelieve. Además, el Plan de Metro 2016-2020 incluye la instalación de ascensores en aquellas estaciones que presentan correspondencia con al menos dos líneas de Metro. [SIGUE](#)

Se ha continuado con las actuaciones de implementación de las nuevas funcionalidades de **máquinas billetearas y equipos de peaje** en relación al Billetaje Inteligente de Transporte (BIT) y la Tarjeta de Transporte Público (TTP).

Dentro de **recintos y dependencias** destaca el proyecto de construcción del Centro Integral del Transporte, para el que se han ejecutado las obras de demolición, desamiantado y gestión de los residuos generados por la demolición de las edificaciones existentes en el antiguo depósito de Plaza de Castilla, recinto en el que se ubicará dicho centro.

Por otra parte, se han llevado a cabo mejoras de climatización mediante la instalación de calefacción en los depósitos de Fuencarral y Canillejas; la reforma de la calefacción de los almacenes de Canillejas; la instalación de calefacción en las naves de mantenimiento de material móvil del depósito de Aluche y la sustitución de quemadores de calderas de calefacción y agua corriente sanitaria y equipos de climatización en diversos recintos.

En materia de **energía y subestaciones**, donde se destina la mayor partida presupuestaria de la compañía, se han llevado acciones orientadas principalmente a la optimización del consumo energético. Destacan actuaciones como:

- La renovación de las instalaciones eléctricas y de energía en la Línea 5 comprende la reforma de los centros de tracción de Rubén Darío y Quintana, para el incremento de capacidad de la línea, la instalación de catenaria rígida para mejorar la seguridad y la fiabilidad y la renovación del alumbrado y fuerza del túnel.
- La sustitución del actual sistema de iluminación por luminarias con tecnología LED mejora las prestaciones y la sostenibilidad de las instalaciones, utilizando tecnologías más eficientes que optimizan la utilización de los recursos, generan ahorros energéticos y evitan la emisión de contaminantes a la atmósfera.
- Reacondicionamiento de las instalaciones y de los cuadros de baja tensión, a fin de garantizar el buen funcionamiento de los sistemas de distribución.
- Reforma integral de la instalación eléctrica de baja tensión y alumbrado de la estación de Aluche, por obsolescencia tecnológica y para adecuarla a la normativa vigente.

**SIGUE**



EC – 8

Entre las inversiones en **señalización y comunicaciones** destacan aquellas dirigidas a los trabajos de renovación integral de la señalización de línea 5 en el tramo de Alameda de Osuna y Casa de Campo. Con el fin de dotar a la red de Metro de Madrid de una mayor calidad, mantenibilidad y seguridad en la operación, continuando con la renovación tecnológica en esta línea.

También se han mejorado las condiciones de **ventilación de líneas** mediante el desarrollo del Gestor Inteligente de Ventilación, con los objetivos de maximizar el ahorro económico, minimizando el consumo energético y optimizando el confort térmico percibido por los clientes y, en situaciones de emergencia, realizar la extracción de humo, gases o vapores tóxicos.

Dentro del “*Plan de mejora de disponibilidad de las **escaleras mecánicas** de Metro de Madrid*”, cuyo objetivo es mejorar su fiabilidad, prolongar su vida útil y evitar las paralizaciones prolongadas, se ha continuado con el reacondicionamiento de las escaleras ubicadas en estaciones de alto tránsito y/o que presenten un desgaste apreciable de sus principales componente electromecánicos (cadenas, rodillos etc.), incluyendo el suministro y la sustitución de cadenas de peldaños. Asimismo, se han renovado las escaleras mecánicas 1 y 2 de la estación de Diego de León y de la estación de Chueca.

Las principales actuaciones en materia de **seguridad y protección civil** están orientadas a la mejora de las instalaciones de protección contra incendio, adecuando el sistema del circuito cerrado de televisión; mejorando la seguridad y videovigilancia de recintos y estaciones; implantando una nueva arquitectura a nivel de Protección Contra Incendios en los stands comerciales instalados en la red; y mejorando la funcionalidad de “Desalojo de Estación” en todas las estaciones de Metro de Madrid.

## NUESTROS COMPROMISOS

G4-2

Metro de Madrid, como empresa responsable comprometida con el desarrollo sostenible, orienta, por ello, su gestión a contribuir al progreso económico, social y medioambiental de la sociedad en la que opera, partiendo de un compromiso firme con el respeto a los derechos humanos internacionalmente reconocidos.

En el desarrollo de su política de Responsabilidad Corporativa, Metro trabaja conforme a tres líneas de actuación:

- Dentro de su modelo de **negocio responsable**, Metro prioriza el respeto por las personas, los valores éticos y el Medio Ambiente en la gestión diaria de la empresa y en la prestación del servicio de transporte. En este ámbito, Metro se compromete a:
  - Prestar un servicio de calidad que permita desplazarse de forma rápida, segura y eficiente, actuando como elemento integrador de la sociedad y eje vertebrador de la movilidad en la Comunidad de Madrid.
  - Ofrecer empleo de calidad que mantenga unas condiciones laborales de calidad y a fomentar su mejora a través del diálogo permanente con sus empleados.
  - Aplicar una política de gestión responsable de proveedores, favoreciendo el desarrollo de una política de compra responsable para lo que valorará la gestión sostenible de sus proveedores.
  - Ser transparente, asegurando una gestión transparente, para lo que desarrollará y, en su caso, incorporará, procesos de transparencia en la organización y gestión de la compañía.
  - Promover una educación para el desarrollo sostenible, comprometida a favorecer que la sociedad conozca los objetivos de desarrollo sostenible promovidos por la ONU.
- Metro de Madrid, como elemento integrador de la sociedad, ha adoptado una **cultura inclusiva** que dé cabida a todas las personas y colectivos. Para lograrlo, la compañía se compromete a:
  - Promover la inclusión social a través de la puesta en marcha de medidas para promover la inclusión social, con especial atención a los grupos vulnerables.
  - Ejecutar un plan de acción social con el objetivo de intentar paliar las necesidades de personas y colectivos que, por sus características, capacidades o circunstancias especiales, son más vulnerables.
- Metro de Madrid apuesta por una **gestión medioambiental** basada en la promoción del transporte público sostenible, el fomento de la eficiencia energética, el uso racional de los recursos y la protección y conservación del Medio Ambiente. Con estos compromisos en mente, la empresa:
  - Incorpora criterios de sostenibilidad en su modelo operativo, en su meta de contribuir a conseguir ciudades y comunidades sostenibles.
  - Está comprometida a disminuir su impacto ambiental, utilizando de forma eficiente los recursos naturales, con especial atención a la gestión sostenible del agua y a la mejora de la gestión de sus residuos.
  - Se ha marcado el objetivo de contribuir a la reducción de las emisiones a la atmósfera, poniendo en marcha planes dirigidos a reducir las emisiones generadas por la compañía en el desarrollo de su actividad diaria.



## LOS ODS EN LA ESTRATEGIA DE METRO DE MADRID

G4-2

En el marco de esta política de Responsabilidad Corporativa, Metro establece una serie de compromisos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos por la ONU para 2030, que sirven de principios inspiradores de su estrategia general y de la política de RC de la compañía en los próximos años.

A través de la línea de actuación de **negocio responsable**, nuestros compromisos impactan directamente sobre el ODS 4: Educación de calidad; ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico; ODS 12: Producción y consumo responsables; y ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas. Estos compromisos incluyen:

Cumplir los parámetros y estándares de calidad contemplados en la Carta de Servicios de Metro de Madrid.

- Implantar criterios de sostenibilidad en la prestación del servicio.
- Planes de formación continua para aumentar la productividad y el crecimiento personal y empresarial.
- Avanzar en las políticas desarrolladas dentro de la empresa para proporcionar la igualdad de oportunidades laborales.
- Medidas para promover una vida saludable, incluyendo planes adecuados de salud y seguridad laboral para empleados.
- Sensibilizar sobre buenas prácticas en materia de desarrollo sostenible en la gestión empresarial de sus proveedores.
- Implantar criterios de responsabilidad social en la selección de sus proveedores.
- Desarrollo de un código ético para asegurar una gestión transparente y un comportamiento ético por parte de los empleados y directivos.
- Desarrollo de una política para la prevención de delitos y contra el fraude que asegure el cumplimiento, por parte de los empleados y directivos, de las leyes y políticas fiscales.
- Desarrollo de herramientas y canales de comunicación para la rendición de cuentas y el reporte de la actividad desarrollada por la compañía.
- Formación y sensibilización de sus grupos de interés en pautas de consumo sostenible.
- Difusión de buenas prácticas en materia de sostenibilidad, a través de la comunicación con los grupos de interés.
- Inclusión de los objetivos de desarrollo sostenible y la evaluación de su cumplimiento en la memoria de sostenibilidad, explicando las contribuciones de la empresa al desarrollo sostenible.

SIGUE

Nuestra política de **cultura inclusiva** está comprometida de manera especial con los ODS 5: Igualdad de género; ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico; y ODS 10: Reducción de las desigualdades. Para lograrlo, Metro de Madrid:

- Desarrolla planes dirigidos a fomentar el acceso de toda la sociedad a un servicio básico de calidad.
- Mejora la accesibilidad y la autonomía de todos los viajeros.
- Colabora con entidades sociales poniendo a su disposición recursos y capacidades clave de la compañía, aprovechando su gran potencial como canal de comunicación.
- Fomenta la participación social, a través de la involucración de la ciudadanía y de los empleados en la promoción de valores solidarios.

Por último, los compromisos en materia medioambiental, inciden sobre los ODS 7: Energía asequible y no contaminante; ODS 9: Industria, innovación e infraestructura; y ODS 13: Acción por el clima. La gestión de este pilar incluye acciones orientadas a:

- Promocionar el uso del transporte público y fomentará la movilidad sostenible de empleados, proveedores y sociedad en general.
- Hacer un uso eficiente de los recursos naturales en la prestación del servicio.
- Mejorar la gestión de los residuos.
- Poner en marcha medidas orientadas a reducir de la contaminación atmosférica, hídrica, acústica y del suelo.
- Fomento de la inversión en innovación para el desarrollo de prácticas y tecnologías más sostenibles.
- Elaborar estrategias y planes de actuación contra el cambio climático.

Por último, los compromisos en materia medioambiental, inciden sobre los ODS 7: Energía asequible y no contaminante; ODS 9: Industria, innovación e infraestructura; y ODS 13: Acción por el clima. La gestión de este pilar incluye acciones orientadas a:

- Promocionar el uso del transporte público y fomentará la movilidad sostenible de empleados, proveedores y sociedad en general.
- Hacer un uso eficiente de los recursos naturales en la prestación del servicio.
- Mejorar la gestión de los residuos.
- Poner en marcha medidas orientadas a reducir de la contaminación atmosférica, hídrica, acústica y del suelo.
- Fomento de la inversión en innovación para el desarrollo de prácticas y tecnologías más sostenibles.
- Elaborar estrategias y planes de actuación contra el cambio climático.
- Establecer criterios de eficiencia energética.



## NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

G4 – 15	Metro de Madrid es firmante y socio del Pacto Mundial de las Naciones Unidas	
G4 – 16	<p>AED (Asociación Española de Directivos)</p> <p>AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos)</p> <p>AGERS (Asociación Española de Gerencia de Riesgos y Seguros)</p> <p>ALAMYS (Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos)</p> <p>ESTUDIO DE COMUNICACIÓN (Foro de Comunicación Interna)</p> <p>AMRE (Asociación Marcas Renombradas Españolas)</p> <p>APD (Asociación para el Progreso de la Dirección)</p> <p>ASCOM (Expertos en Compliance)</p> <p>ATUC (Asociación de Empresas Gestoras de Transportes Urbanos Colectivos)</p> <p>AUSAPE (Asociación de Usuarios de SAP España)</p> <p>AUTELSI (Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información)</p> <p>ASOCIACIÓN CENTRO DE DIRECCIÓN DE RR.HH.</p> <p>CLUB ESPAÑOL DE LA ENERGÍA</p> <p>CLUB EXCELENCIA EN LA GESTIÓN</p> <p>COLEGIO DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS</p> <p>COMET</p>	<p>CUMPLEN (Asociación de Profesionales de Cumplimiento Normativo)</p> <p>DEC (Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente)</p> <p>FORÉTICA</p> <p>FUNDACIÓN DE FERROCARRILES-GRAN CEES (Grandes Consumidores de Energía)</p> <p>FUNDACIÓN DE LOS FERROCARRILES ESPAÑOLES</p> <p>IE CLUB BENCHMARKING (Instituto de Empresa)</p> <p>ISMS (Asociación para el Fomento de la Seguridad de la Información)</p> <p>MADRID SUBTERRA</p> <p>PACTO MUNDIAL</p> <p>PRL INNOVACIÓN</p> <p>UITP (Unión Internacional de Transportes Públicos)</p> <p>CEL LOGÍSTICA</p> <p>CPONET (CPO Networking)</p> <p>CEUSS (Confederación Empresarial de Usuarios de Seguridad y Servicios)</p> <p>ICA (International Compliance Association)</p> <p>CCI (Centro de Ciberseguridad Industrial)</p>
G4 – 24	Con motivo de la adaptación a la versión 2015 de la norma de calidad ISO 9001, estamos trabajando en un nuevo listado de grupos de interés de Metro de Madrid que, hasta ahora, estaban formados por clientes, empleados, proveedores, administración y sociedad.	
G4 – 25	Para determinar la relevancia de cada grupo de interés, según indica la ISO 9001:2015, se analizan éstos en función de cómo afectan o pueden afectar a la capacidad de la compañía para entregar regularmente sus productos o servicios adecuados a los requisitos establecidos con sus clientes, legales y reglamentarios.	
G4 – 26	Frecuencia de colaboración: mínimo anualmente.	
G4 – 27	NUESTRO DESEMPEÑO	

## NEGOCIO RESPONSABLE ¿QUÉ NOS MUEVE? NUESTRAS PRIORIDADES

### Servicio de calidad: nuestros clientes son el centro

PR – 1

La Seguridad Ferroviaria es uno de los pilares estratégicos de Metro de Madrid para proporcionar un servicio de transporte basado en la calidad y la eficiencia, por ello, la Dirección de la Compañía ha apostado firmemente por lograr y mantener unos elevados niveles de seguridad en este ámbito.

La adecuada gestión de la seguridad en la circulación se basa en dos líneas estratégicas, una relacionada con la seguridad proactiva y otra con la seguridad reactiva. La seguridad proactiva es aquella que, de manera sistemática, permite detectar situaciones de riesgo de manera previa a que se produzca un incidente. Por su parte, la seguridad reactiva es aquella que analiza los incidentes ocurridos, con el objeto de determinar las causas que los provocaron y poder plantear las medidas correctoras adecuadas, a fin de que éstos no se repitan

Durante el año 2017 se han desarrollado las siguientes actividades principales en materia de Seguridad Ferroviaria Operacional:

- Elaboración de un informe en materia de seguridad ferroviaria para su seguimiento en el Comité de Dirección de la Compañía.
- Desarrollo y ejecución de un Plan Anual de Inspecciones en el ámbito de la seguridad ferroviaria, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normativas de seguridad.
- Análisis de las incidencias más significativas a fin de esclarecer las causas que las motivaron y proponer medidas de mejora.
- Actualización y distribución del nuevo soporte de la Normativa Interna de Seguridad en la Circulación que contiene la Normativa Interna de Circulación y las Normas Internas para la Seguridad de los Agentes en relación con la Circulación.
- Mejorar la cultura de seguridad ferroviaria mediante la impartición de acciones formativas e informativas.
- Puesta en marcha del Plan estratégico sobre los Factores Humanos en la operación en el ámbito del Puesto de Mando de Trenes.
- Realización de análisis toxicológicos aleatorios a los agentes relacionados con la circulación.
- Participación en foros y grupos de trabajo nacionales del ámbito de la seguridad ferroviaria.



PR – 3	<p>Metro de Madrid, en cumplimiento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, Ley 16/1987, de 30 de julio, mantiene informados a los usuarios del 100% de la red de las prestaciones del Sistema de Transporte y de sus modificaciones.</p> <p>Asimismo, la Administración responsable elabora, difunde y tutela un catálogo de derechos y deberes de los usuarios.</p> <p>El Consorcio Regional de Transportes de Madrid, por su parte, da respuesta a estas obligaciones a través del Reglamento de Viajeros del Ferrocarril Metropolitano de Madrid (Decreto 49/1987 de 8 de mayo, de la Comunidad de Madrid, modificado por los decretos 115/1993, 17/1999, 10/2003 y 57/2006), el cual garantiza que los clientes serán informados al menos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadro de tarifas</li> <li>• Certificados de desinfección, desinfectación y desratización.</li> <li>• Disponer de canal de megafonía.</li> <li>• Cuadro de horario.</li> <li>• Horario de apertura y cierre del servicio.</li> </ul> <p>Condiciones de canje.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información “para seguir la ruta”</li> </ul> <p>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.</p> <p>Por otra parte, en 2012 se pusieron en marcha aplicaciones para smartphones Android y Iphone, que ofrecen información de los trayectos óptimos, el mapa de metro e información general sobre tarifas, horarios y billetes.</p>
PR – 5	<p>En materia de información del servicio, en 2017 se interpusieron ante el Defensor del Pueblo tres reclamaciones por parte de usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la dificultad de lectura de los mapas a bordo de los vagones.</li> <li>• Por la separación entre paneles con el nombre de la estación en andenes.</li> <li>• Por la iluminación de mapas y paneles.</li> </ul>

**Empleo de calidad: nuestros trabajadores**

G4 – 10	<p>El número total de empleados de Metro de Madrid a fecha 31 de diciembre de 2017 asciende a 6.800, de los cuales 5.057 son hombres (74,37%) y 1.743 son mujeres (25,63%).</p> <p>El número de trabajadores con contrato fijo es de 6.551, de los cuales 4.848 son hombres y 1.703 son mujeres.</p> <p>El número de trabajadores con contrato eventual es de 249, de los cuales 209 son hombres y 40 son mujeres.</p>
G4 – 11	<p>Todos los trabajadores de la empresa están cubiertos por Convenio Colectivo de empresa a excepción de los siguientes cargos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejero Delegado: 1</li> <li>• Directores: 3</li> <li>• Subdirectores: 1</li> </ul> <p>Por lo tanto, sobre una plantilla a 31/12/2017 de 6.800 trabajadores, estarían sujetos a Convenio Colectivo el 99,93%.</p>
EC – 5	<p>El Convenio Colectivo vigente, establece el salario base por colectivo, sin distinción de sexo, no existiendo por tanto discriminación entre mujeres y hombres, y no se referencia al Salario Mínimo Interprofesional.</p> <p>En el año 2017 la diferencia entre el salario de los hombres frente al de las mujeres de la Compañía es de un 0,98% superior (frente al 2,08% de 2016), como consecuencia de la mayor antigüedad de la plantilla masculina sobre la femenina</p>
LA – 1	<p>Se produjeron 214 ingresos (202 hombres y 12 mujeres) y 205 bajas (42 mujeres y 163 hombres).</p>
LA – 2	<p>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.</p>
LA – 3	<p>Se disfrutaron descansos por maternidad en un total de 61 casos, sumando 4.616 días, con una media de 75,67 días por agente.</p> <p>En el caso de los hombres, fueron 12 quienes solicitaron descansos por paternidad, sumando 425 días, con una media de 35,42 días por trabajador.</p> <p>Asimismo, se solicitaron 212 permiso por paternidad que, con una duración media de 18,65 días, sumaron 3.954 días</p> <p>Por otro lado, en materia de excedencias, se solicitaron 15 por maternidad y 5 por paternidad.</p>



LA - 4	<p>La mayoría de los cambios organizativos se realizan con negociación con los representantes de los trabajadores de forma previa, y siempre respetando el plazo que dispone la ley, 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.</p> <p>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.</p>
LA - 5	<p>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.</p> <p>Este Comité tiene establecida su propia normativa de funcionamiento, composición y atribución de competencias.</p> <p>Competencias: Asuntos relacionados con el medio ambiente laboral: La revisión y actualización de los prefesiogramas de los colectivos de ingreso y el estudio y evaluación de las circunstancias relevantes, desde el punto de vista de prevención laboral, que concurren en la actividad laboral de los distintos colectivos de la empresa. El 100% de los trabajadores está representado en el Comité de Seguridad y Salud.</p>
LA - 6	<p>Se producen un total de 499 accidentes, con 4.534 jornadas perdidas para el accidente de trabajo (0,33%) y 98 accidentes in itinere, con 1.377 jornadas perdidas (0,10%). 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.</p>
LA - 8	<p>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)</p>
LA - 9	<p>El promedio de tiempo de formación fue de 9,85 horas por alumno.</p> <p>En distribución por sexo, se emplearon 18,32 horas en el caso de las mujeres y 28,72 para hombres.</p> <p>La brecha entre ambos sexos puede explicarse analizando la distribución por categorías, donde se emplearon más horas de formación en aquellas donde hay más proporción de trabajadores masculinos como Ayudante, Auxiliar Técnico de Movimiento o Maquinista de tracción eléctrica.</p>

<p><b>LA – 10</b></p>	<p>Durante el año 2017 se ha desarrollado destacados programas formativos dirigidos a colectivos muy diversos con el fin de desarrollar habilidades y actitudes clave computando un total de 6.988 horas.</p> <p>En ésta ámbito, caber destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el año 2017 se ha impartido formación a 121 trabajadores de estaciones, en aspectos técnicos relacionados con la TTP y la tarjeta MULTI y habilidades relacionadas con la atención al cliente. Dicha acción formativa se denomina “<i>La atención, nuestra razón de ser</i>”, y tiene una duración de 32 horas.</li> <li>• Para el personal que realiza tareas de Intervención se han diseñado dos tipos de cursos: uno para aquellas personas que por primera vez van a realizar las tareas de Intervención denominado “<i>Habilidades de Apoyo a la Intervención</i>” y otro para aquellas que llevan más de un año realizando estas tareas “<i>Inteligencia Emocional</i>”, la duración de cada uno de los cursos es de 16 horas y por ellos han pasado un total de 92 Supervisores Comerciales, sumando un total de 1.460 horas.</li> <li>• Bajo el marco del programa de desarrollo <i>IN-Fluir: El arte de dejar huella</i> e integrado en el conjunto de las acciones realizadas en el Área de Mantenimiento de Instalaciones, 69 trabajadores de su equipo técnico han participado en un programa de desarrollo profesional, dirigido desplegar sus capacidades de impacto y de influencia. Dicho proyecto ha representado un total de 1.656 horas de formación.</li> </ul>
<p><b>LA – 11</b></p>	<p>El 23,34% de los trabajadores de Metro recibe evaluación de desempeño. En total 1.587 trabajadores, de los cuales 333 son mujeres y 1.254 son hombres.</p>
<p><b>LA – 12</b></p>	<p>Los órganos de gobierno están compuestos por 3 mujeres y 7 hombres, de los cuales 5 tienen entre 30 y 50 años y los otros 5, más de 50 años.</p> <p>Un 0,19% de la plantilla tiene una nacionalidad distinta a la española.</p> <p>En materia de discapacidad, un 2,11% de los empleados de Metro de Madrid tienen algún tipo de discapacidad.</p> <p>En la distribución por edad, 208 trabajadores (46 mujeres y 162 hombres) son menores de 30 años. La mayor concentración se produce en la franja entre 30 y 50 años, con 3.750 trabajadores (2.882 hombres y 868 mujeres) y 2.811 trabajadores (851 mujeres y 1960 hombres) tienen más de 50 años</p>
<p><b>LA – 13</b></p>	<p>Puesto que el Convenio 2016-2019 establece el salario base por colectivo profesional, sin distinción de sexo, no existe discriminación entre mujeres y hombres.</p>
<p><b>LA – 15</b></p>	<p>No se examinan proveedores en función de criterios relativos a las prácticas laborales. No obstante, antes de adjudicar todos los contratos, sí se verificC136a (mediante rutina automática incluida en SAP) que el adjudicatario propuesto no figura en la lista de ROLECE de empresas que se encuentran en prohibición de contratar con el sector público.</p>



<p>LA – 16</p>	<p>El número total de reclamaciones interpuestas durante 2017 fue de 95, de las cuales 25 versaban sobre prácticas laborales y 70 sobre sanciones.</p> <p>Durante 2017 se abordaron 72 demandas cuyo objeto de reclamación versaba sobre prácticas laborales. También se abordaron otras 47 demandas presentadas contra sanciones impuestas en expedientes disciplinarios.</p> <p>De las citadas 72 demandas, obtuvieron respuesta judicial, durante 2017, un total de 53 (aunque 4 de ellas aún no son firmes). Por lo que se refiere a las 47 demandas interpuestas contra sanciones, durante 2017 se resolvieron 36 de ellas, todas firmes.</p> <p>Durante 2017 se obtuvieron 40 resoluciones judiciales de reclamaciones sobre prácticas laborales presentadas antes de dicho período. Respecto de sanciones el número de resoluciones fue de 8</p>
<p>HR – 6</p>	<p>Metro de Madrid presta servicio en la Comunidad de Madrid, por lo que, con el cumplimiento de la legislación vigente, la normativa laboral interna y los mecanismos de supervisión de los sindicatos garantizan un entorno laboral seguro, eliminando cualquier riesgo de trabajo forzado. Metro de Madrid no realiza ninguna operación con sus empleados que tenga riesgo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido.</p> <p>En cuanto a las empresas contratadas, responden a cuestiones relativas a la prevención de trabajos forzados, aunque no se les somete a ningún análisis adicional en relación con ello.</p>
<p>HR – 7</p>	<p>Apoyo al colectivo LGTB a través de campañas de difusión.</p> <p>Metro y el Observatorio Madrileño contra la LGTBfobia llevaron a cabo una campaña que anima a avisar al 112 y contactar con el Observatorio para recibir apoyo psicológico y jurídico.</p> <p>Los empleados de Metro de Madrid han contado también con información que les permitirá dar respuesta a las necesidades del colectivo.</p>

## Gestión responsable de proveedores

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 (TRLSP), 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 TRLSP, 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.

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 en base a criterios que entren en conflicto con la oferta económica más ventajosa.



## Transparencia

G4 – 17	<p>Las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes pueden consultarse en el Informe Anual de Gestión 2017, disponible en la web de Metro de Madrid.</p> <p><a href="https://www.metromadrid.es/export/sites/metro/comun/documentos/memoria/2017/INFORME_ANUAL_2017_accesible.pdf">https://www.metromadrid.es/export/sites/metro/comun/documentos/memoria/2017/INFORME_ANUAL_2017_accesible.pdf</a></p>
G4 – 19	<p>Para determinar los aspectos relevantes para Metro de Madrid (ámbito interno) y sus grupos de interés (ámbito externo) hemos realizado un análisis de las preocupaciones de grupos internos tales como empleados, órganos de gobierno y de dirección y, externamente, sobre las preocupaciones de los clientes, considerados prioritarios.</p> <p>Se han tomado como referencia los principios de contenido y calidad planteados por GRI G4 tanto para la definición de los contenidos como para la elaboración del informe.</p> <p>La identificación de los aspectos y asuntos relevantes se ha realizado a través de la consulta de distintas fuentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conducto oficial a través de la línea jerárquica.</li> <li>• Encuesta de Comunicación Interna.</li> <li>• Encuestas temáticas a través de Andén Central.</li> <li>• Acción “Encuentros con el consejero”</li> <li>• Buzón de sugerencias de Andén Central.</li> <li>• Perfil del contratante.</li> <li>• Reuniones de los órganos de gobierno y de gestión de Metro.</li> <li>• Encuestas al cliente.</li> <li>• Canales de comunicación y de atención al cliente.</li> <li>• Portal de Transparencia.</li> <li>• Redes sociales de Metro.</li> <li>• Principios de Pacto Mundial.</li> </ul> <p>Tras la identificación de los asuntos relevantes obtenidos de las fuentes se ha llevado a cabo una definición de los aspectos GRI G4 a consultar.</p> <p>Según esto, los aspectos materiales para Metro a los que se hace referencia a este informe son:</p> <p>SIGUE</p>

<p><b>G4 – 19</b></p>	<p><b>SERVICIO PÚBLICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación la Capacidad de Transporte al incremento de la demanda.</li> <li>• Mejora de los aspectos de calidad de servicio, especialmente aquellos prioritarios para el cliente.</li> <li>• Renovación y modernización de la infraestructura e instalaciones: Minimización de perturbaciones con afección a la circulación.</li> <li>• Potenciación de la seguridad ferroviaria, física y ciberseguridad.</li> <li>• Renovación del material móvil.</li> </ul> <p><b>EFICIENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de los resultados económicos del ejercicio.</li> <li>• Eficiencia en costes de explotación y administrativos.</li> <li>• Eficiencia energética: reducir consumos y emisiones.</li> <li>• Optimización del mantenimiento de las infraestructuras, del Material Móvil e Instalaciones.</li> <li>• Disponibilidad de los profesionales necesarios: nuevas incorporaciones.</li> <li>• Promoción de planes de igualdad, así como de salud y seguridad laboral.</li> </ul> <p><b>EXPERIENCIA DE CLIENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de la atención con el cliente.</li> <li>• Accesibilidad.</li> <li>• Conectividad.</li> <li>• Información en tiempo real y multicanal.</li> <li>• Caracterización del cliente: adaptación del servicio a nuevos patrones de movilidad.</li> <li>• Ejecución del Plan de desamiantado.</li> <li>• Potenciación del multilingüismo.</li> <li>• Potenciar la imagen de marca (foros especializados, acción social, centenario, etc.).</li> </ul>
<p><b>G4 – 28</b></p>	<p>El presente informe de sostenibilidad abarca el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.</p>
<p><b>G4 – 29</b></p>	<p>La última memoria de responsabilidad independiente correspondió al ejercicio de 2012. Desde entonces y hasta 2016 los contenidos fueron integrados en el Informe Anual de Gestión y RC de la compañía.</p>
<p><b>G4 – 30</b></p>	<p>La última memoria de responsabilidad independiente correspondió al ejercicio de 2012. Desde entonces y hasta 2016 los contenidos fueron integrados en el Informe Anual de Gestión y RC de la compañía.</p>
<p><b>G4 – 31</b></p>	<p>Para cualquier cuestión relativa a esta memoria o su contenido puede ponerse en contacto con el Servicio de Responsabilidad Corporativa de Metro de Madrid a través del correo electrónico <a href="mailto:responsabilidad.corporativa@metromadrid.es">responsabilidad.corporativa@metromadrid.es</a></p>



G4 – 32	Opción de conformidad esencial del GRI4.
G4 – 42	La misión de la compañía es “ser la opción de movilidad preferente en la región de Madrid, proporcionando un servicio de transporte basado en la calidad y la eficiencia”. Para lograrlo, la estrategia se basa en tres pilares: servicio público, eficiencia y experiencia de cliente.
G4 – 48	El Consejero Delegado es cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.
G4 – 51	La retribución de los miembros del Comité de Dirección es fija, no tienen parte variable vinculada a desempeño ni primas de productividad por obtención de objetivos. Existe la excepción de la categoría de Jefes de División, quienes, aun formando parte de los comités de Dirección y Ejecutivo, están incluidos en la política retributiva marcada por el Convenio Colectivo.
G4 – 52	<p>El colectivo de mandos intermedios, técnicos no titulados, los responsables y técnicos, disponen de una retribución variable vinculada al resultado obtenido por la empresa, sobre la base de objetivos corporativos prioritarios para el año en curso y los objetivos particulares de cada departamento. El cumplimiento obtenido en estos objetivos se pondera mediante la contribución que, a criterio de su responsable, cada empleado haya aportado en la consecución de las metas planteadas, esto es, la Contribución Individual a Resultados (CIR), y se obtiene así el importe de la cantidad variable de cada empleado</p> <p>Existen objetivos de desempeño social a nivel departamental pero no a nivel corporativo, así como objetivos de desempeño ambiental tanto a nivel corporativo como departamental.</p>
G4 – 53	En el caso del grupo de interés de los empleados, la política retributiva se negocia con el Comité de Empresa. Por su parte, para los accionistas se hace a través de la Junta de Accionistas y el Consejo de Administración.
G4 – 56	<p>El Consejo de Administración de Metro aprobó en febrero de 2017 el primer Código Ético de la compañía con el que se afianza la cultura de cumplimiento. Con este documento la empresa se dota de unos valores y unos principios de actuación aplicables a todos los empleados y niveles de la compañía. El Código constituye la base sobre la que se asienta el sistema de Compliance de Metro, que va mucho más allá de una mera cultura de cumplimiento legal y que fomenta la aplicación de criterios éticos en todos los ámbitos y decisiones de la empresa. Servicio público, profesionalidad e integridad son los tres pilares del Código Ético, entendiendo así que situamos a clientes y ciudadanos en el centro de las acciones de la compañía, que respondemos de forma eficaz y eficiente para alcanzar los mejores resultados, y que actuamos de forma honesta y transparente.</p> <p>A lo largo del año, Metro de Madrid se ha reforzado en las líneas marcadas por el Código Ético con la aprobación de la Política de Conflicto de Intereses.</p>

<b>G4 – 57</b>	<p>El Área de Cumplimiento Normativo y Transparencia siempre está a disposición de todos los empleados de Metro para resolver cuantas dudas haya respecto a conductas éticas y lícitas, integridad o cualquier otro asunto en esta materia. Se ha habilitado un espacio concreto sobre Ética y Cumplimiento Normativo en la intranet corporativa -Andén Central-, donde específicamente aparece el contacto de todas las personas que integran el Área.</p>																																													
<b>G4 – 58</b>	<p>Disponemos de un canal de denuncias que permite a los empleados y contratistas de Metro reportar de forma confidencial y segura aquellas situaciones de incumplimiento legal detectadas en el ámbito de la responsabilidad penal de la persona jurídica. Dicho canal consta de un protocolo que regula todo el funcionamiento del proceso, que puede ser consultado por todos los empleados en la intranet corporativa. El canal está también disponible para los contratistas, que reciben el protocolo vía correo electrónico.</p>																																													
<b>EC – 4</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">CONCEPTO</th> <th style="text-align: center;">2014</th> <th style="text-align: center;">2015</th> <th style="text-align: center;">2016</th> <th style="text-align: center;">2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Otras subvenciones de capital no relacionadas con el Plan de Inversiones</td> <td style="text-align: right;">392.500</td> <td style="text-align: right;">392.500</td> <td style="text-align: right;">2.858.738</td> <td style="text-align: right;">4.276.798</td> </tr> <tr> <td>Subvenciones de explotación</td> <td style="text-align: right;">1.043.984</td> <td style="text-align: right;">567.318</td> <td style="text-align: right;">501.618</td> <td style="text-align: right;">710.043</td> </tr> <tr> <td>Prestamos de I+D+i *</td> <td style="text-align: right;">215.877</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>TOTAL</b></td> <td style="text-align: right;"><b>1.652.361</b></td> <td style="text-align: right;"><b>959.818</b></td> <td style="text-align: right;"><b>3.360.356</b></td> <td style="text-align: right;"><b>4.986.840</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>* Préstamos a largo plazo cobrados sin interés.</p> <p><b><u>Subvenciones de capital</u></b></p> <p>Durante el ejercicio 2017 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 3.884 miles de euros. Durante el ejercicio 2016 el importe devengado ascendió 2.466 miles de euros.</p> <p><b><u>Subvenciones de explotación</u></b></p> <p>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:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">CONCEPTO</th> <th style="text-align: center;">2014</th> <th style="text-align: center;">2015</th> <th style="text-align: center;">2016</th> <th style="text-align: center;">2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Subvenciones de formación</td> <td style="text-align: right;">733.641</td> <td style="text-align: right;">391.413</td> <td style="text-align: right;">487.984</td> <td style="text-align: right;">509.620</td> </tr> <tr> <td>Subvenciones de I+D+i</td> <td style="text-align: right;">310.343</td> <td style="text-align: right;">175.905</td> <td style="text-align: right;">13.634</td> <td style="text-align: right;">200.423</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>TOTAL</b></td> <td style="text-align: right;"><b>1.043.984</b></td> <td style="text-align: right;"><b>567.318</b></td> <td style="text-align: right;"><b>501.618</b></td> <td style="text-align: right;"><b>710.043</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b><u>Préstamos de I+D+i</u></b></p> <p>El destino de estas ayudas financieras es financiar las inversiones de I+D+i del ejercicio que tenga la Compañía.</p>	CONCEPTO	2014	2015	2016	2017	Otras subvenciones de capital no relacionadas con el Plan de Inversiones	392.500	392.500	2.858.738	4.276.798	Subvenciones de explotación	1.043.984	567.318	501.618	710.043	Prestamos de I+D+i *	215.877	-	-	-	<b>TOTAL</b>	<b>1.652.361</b>	<b>959.818</b>	<b>3.360.356</b>	<b>4.986.840</b>	CONCEPTO	2014	2015	2016	2017	Subvenciones de formación	733.641	391.413	487.984	509.620	Subvenciones de I+D+i	310.343	175.905	13.634	200.423	<b>TOTAL</b>	<b>1.043.984</b>	<b>567.318</b>	<b>501.618</b>	<b>710.043</b>
CONCEPTO	2014	2015	2016	2017																																										
Otras subvenciones de capital no relacionadas con el Plan de Inversiones	392.500	392.500	2.858.738	4.276.798																																										
Subvenciones de explotación	1.043.984	567.318	501.618	710.043																																										
Prestamos de I+D+i *	215.877	-	-	-																																										
<b>TOTAL</b>	<b>1.652.361</b>	<b>959.818</b>	<b>3.360.356</b>	<b>4.986.840</b>																																										
CONCEPTO	2014	2015	2016	2017																																										
Subvenciones de formación	733.641	391.413	487.984	509.620																																										
Subvenciones de I+D+i	310.343	175.905	13.634	200.423																																										
<b>TOTAL</b>	<b>1.043.984</b>	<b>567.318</b>	<b>501.618</b>	<b>710.043</b>																																										



EC – 6	<p>Nuestro negocio exterior es de consultoría y formación, por lo que no se contrata personal específico, sino que se usan los profesionales contratados en España.</p>
EN – 31	<p>Gastos en protección ambiental: 900.425,38 €</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración: 237.602,85 €</li> <li>• Costos de prevención y gestión ambiental: 662.822,53 €</li> </ul>
EN – 34	<p>A lo largo de 2017 se han presentado 181 reclamaciones sobre impactos ambientales (ruidos, vibraciones, consumo excesivo de energía, etc.) a través de los mecanismos formales de reclamación; todas ellas han sido abordadas y 147 han sido resueltas en el mismo año.</p> <p>Además, en 2017 se han resuelto 15 reclamaciones adicionales que fueron presentadas antes del periodo objeto de la memoria.</p>
LA – 16	<p>El número de reclamaciones interpuestas durante 2017 fue de 95 (datos de SMAC), de las cuales 25 versaban sobre prácticas laborales y 70 sobre sanciones.</p> <p>Durante 2017 se abordaron 72 demandas cuyo objeto de reclamación versaba sobre prácticas laborales. También se abordaron otras 47 demandas presentadas contra sanciones impuestas en expedientes disciplinarios.</p> <p>De las citadas 72 demandas, obtuvieron respuesta judicial, durante 2017, un total de 53 (aunque 4 de ellas aún no son firmes). Por lo que se refiere a las 47 demandas interpuestas contra sanciones, durante 2017 se resolvieron 36 de ellas, todas firmes.</p> <p>Durante 2017 se han obtenido 40 resoluciones judiciales de reclamaciones sobre prácticas laborales presentadas antes de dicho período. Respecto de sanciones el número de resoluciones fue de 8.</p> <p>*Los datos reflejan el número de informes jurídicos referidos a demandas, elaborados durante el año 2017.</p>
HR – 3	<p>En el ejercicio 2017, dentro del colectivo del Servicio de Atención al Cliente y del personal contratado por dicho servicio. (Centro Interactivo de Atención al Cliente, Centros de Atención al Viajero y promotores de stands) no hay constancia de incidentes entre empleados por discriminación de ningún tipo.</p> <p>En relación con los viajeros, se reciben 20 reclamaciones por discriminación por nacionalidad, sexo, color y publicidad sexista en la Red de Metro.</p>
HR – 4	<p>En Metro de Madrid no existe riesgo 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 71,26% de la plantilla.</p>

HR – 5	<p>Respecto a posibles casos de explotación o trabajo infantil, no existe riesgo para la compañía pues en los procedimientos de acceso a la empresa, se comprueba que los empleados tienen una edad mínima de 18 años.</p> <p>Metro de Madrid no realiza ninguna actividad que conlleve un riesgo potencial de explotación infantil. Mediante el convenio colectivo vigente (2016-2019) y los procedimientos de contratación de personal, la compañía garantiza que se respetan las condiciones legales de incorporación, cumpliendo con la edad mínima establecida.</p>
HR – 9	<p>Las operaciones de gestión de los recursos humanos y de prestación del servicio, así como de contratación, son las que disponen de sistemas de evaluación de posibles impactos en materia de derechos humanos.</p>
SO – 3	<p>La empresa dispone de una unidad organizativa específica de Auditoría Interna que realiza anualmente las auditorías previstas en el Plan Anual de Auditoría que aprueba el Comité Ejecutivo permitiendo reducir el riesgo de fraude. Asimismo, la compañía ha sido sometida a numerosas auditorías externas, en particular a las que obliga la Ley de Sociedades Anónimas y ha rendido cuentas con la fiscalía de las Administraciones Tutelares.</p> <p>En la definición del mapa de riesgos y controles se identificaron en total veinte categorías de riesgos de las cuales dos son específicas de soborno y corrupción. Todos los riesgos de soborno y corrupción detectados en la evaluación fueron calificados de riesgos bajos. Entre estos riesgos se encuentran: Riesgo de que un directivo o empleado de Metro reciba o solicite cualquier contraprestación ya sea para realizar las funciones que le son propias o ya sea para incumplirlas o retrasarlas, Riesgo que un particular ofrezca o entregue una contraprestación a un empleado o directivo de Metro a fin de un obtener un beneficio, Riesgo de interferir en un procedimiento de contratación con la intención de obtener un beneficio o ventaja competitiva, Riesgo de comisión del delito de corrupción entre particulares y Riesgo de comisión del delito de tráfico de influencias.</p>
SO – 4	<p>De octubre a diciembre de 2017 se impartieron tres sesiones informativas de bienvenida para 97 nuevos empleados. Estas sesiones suponen el primer contacto de estos trabajadores con el Código Ético. Asimismo, se elaboró el pasado año un Plan de Comunicación Interna que, utilizando básicamente como plataforma la intranet Andén Central, pudiera dar conocer el Código Ético de la compañía a todos los trabajadores de Metro de Madrid y sensibilizara sobre las actuaciones responsables desde la perspectiva del Cumplimiento Normativo y la ética profesional. De este modo, a través de la intranet corporativa se dio a conocer la aprobación del Código Ético y se publicaron distintos banners de refuerzo. El Plan de Comunicación también incluyó la creación de un site propio dentro de la Intranet corporativa en el que se pueden encontrar tanto el Código Ético como las distintas políticas que van siendo aprobadas. También se ha estado dando cumplimiento al requisito legal de que el personal del departamento de Compliance pueda contar con la formación necesaria. Así, el equipo asignado al Área asistió en 2017 a diferentes conferencias en las que se expusieron las novedades legislativas y mejores prácticas ligadas a este ámbito. Por último, destacar también que en el mes de febrero se realizó una sesión formativa monográfica específica sobre la UNE 19601, la norma certificable relativa a la prevención de delitos y sistemas de Compliance, a la que además de los integrantes del Área de Cumplimiento Normativo y Transparencia, asistieron miembros del Área de Auditoría Interna y Control, del Servicio de Calidad, del Servicio de Reingeniería de Procesos y del Servicio de Planificación.</p>
SO – 5	<p>El Área de Cumplimiento Normativo y Transparencia, no tiene constancia de la existencia de caso alguno de corrupción durante el año 2017.</p>



SO – 6	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 2017.
SO – 7	Metro de Madrid no tiene constancia de que durante el año 2017 se hayan iniciado acciones contra nuestra Compañía por causas relacionadas con prácticas monopolísticas.
SO – 8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AYF-0018-2017 y AYF-0032-2017. Sanción por no facilitar la identificación del conductor del vehículo matrícula 2500 FSL (varias multas por importe conjunto de 7.401,01 €).</li> <li>• AYF-0025-2017. Estacionar en vado señalizado el día 30-03-2017 en la calle Fernádel Alarcón, 11 de Málaga. Renault Kangoo 000886JPS. Multa de 100 €. Se presentaron alegaciones contra esta multa, hallándonos a la espera de que se dicte resolución.</li> <li>• AYF-0037-2017. Expediente sancionador por multa de tráfico por exceso de velocidad del vehículo con matrícula 9918 FKX. Multa de 100 €.</li> <li>• AYF-0045-2017. Rebasar un semáforo en fase roja e incumplimiento de la obligación de identificar en tiempo y forma al conductor responsable de infracción grave. Multa de 200 €.</li> <li>• AYF-0047-2017. Expediente sancionador por emisión de nivel sonoro superior al permitido en la calle Costa Brava, 20 el día 25-06-17. Sanción de 100€.</li> <li>• AYF-0050-2017. Expediente sancionador contra la agente al negarse a entregar su documentación a una policía el día 03/01/17 en la estación de Canillejas. Sanción de 601 €</li> </ul>
SO – 11	<p>Procesos penales en los que aparecen Agentes o VS como denunciados y que puedan tener relación con actitudes discriminatorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PNL-0095-2017 Viajero menor de edad que denuncia a policías y a VS. El viajero menor de edad denuncia insultos racistas. La denuncia se halla pendiente de resolución</li> <li>• PNL-0194-2017 Vigilante de Seguridad y Viajero. Denuncias mutuas por lesiones, amenazas y maltrato animal. el Juzgado de Instrucción nº 40 dictó sentencia absolutaria para todos los acusados.</li> <li>• PNL-0008-2017 Denuncia formulada por un empleado de Metro, contra sus superiores, por amenazas y acoso laboral. El Juzgado de Instrucción nº 2 de Fuenlabrada dictó auto de sobreseimiento de la denuncia.</li> </ul> <p>Reclamaciones ante el Defensor del Pueblo con impactos sociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CONS-0047-2017-01 Reclamación 17001063 interpuesta ante el Defensor del Pueblo por José Moreu Alvarez relacionada con la necesidad de mejora de la accesibilidad de la estación de Carabanchel.</li> </ul> <p><b>SIGUE</b></p>

SO – 11

- CONS-0110-2017-01 Expediente 17009460 iniciado con motivo de la reclamación de Roberto González Martínez por demoras en reparación del ascensor de la estación de Aluche, dado que su hermana, que hace uso de silla de ruedas, lleva mas de 15 días sin poder utilizarlo
- CONS-0116-2017-01 Expediente 17008281 por la reclamación de D. Juan José Villar Llamas ante el Defensor del Pueblo por encontrar viajeros que circulan con perros incumpliendo la normativa establecida para ello.
- CONS-0205-2016-04 Segundo requerimiento del Defensor de Pueblo, de ampliación de actuaciones expediente 16004379, relativo a la reclamación interpuesta por Manuel Luna de María, debido a hurto de teléfono en la estación de Pacífico.
- CONS-0220-2017-01 Expediente 17021549 iniciado con motivo de la reclamación de José María López García en relación a la necesidad de mejorar la accesibilidad en la estación de Puerta de Toledo por falta de escaleras mecánicas y ascensores.
- CONS-0231-2017-01 Expediente 17022621, en relación a incidencias con un billete de 10 viajes y la actuación del personal de la estación de Bambú el día 19 de octubre de 2017.
- CONS-0239-2016-02 Reclamación de Antonio Rosa Florido por contaminación acústica procedente de las Cocheras de Canillejas: ruidos calle Esfinge y San Faustino, paso de dresinas, Canillejas, Depósito IV
- CONS-0239-2016-03 Ampliación actuaciones, contaminación acústica cocheras Canillejas, reclamación de Antonio Rosa Florido)
- CONS-0240-2016-03 Problema planteado por Alicia Peña Fernández sobre el horario del funcionamiento del servicio de Atención al Cliente de metro de Madrid (expediente nº 16013941-01)
- CONS-0265-2017-01 Reclamación del CERMI (Comité español de representantes de personas con discapacidad) ante el Defensor del Pueblo nº exp. 17025041 por ausencia de ascensor para personas con discapacidad en la estación de Tetuán.
- CONS-0266-2017-01 Reclamación 17025036 interpuesta por el CERMI ante el Defensor del Pueblo por avería de ascensores en Plaza de Castilla
- CONS-0267-2017-01 Reclamación interpuesta por el CERMI ante el Defensor del Pueblo (expediente 17025033) por ausencia de ascensores en la estación de Moratalaz.
- CONS-0268-2016-02 Queja 16014367 planteada por José Ignacio Saiz López sobre el funcionamiento de las puertas de acceso para personas con discapacidad de la estación de Plaza de Castilla
- CONS-0274-2017-01 Reclamación interpuesta por el CERMI ante el Defensor del Pueblo (expediente 17025045) se quejan que los avisos acústicos y visuales de próxima parada frecuentemente no se encuentran operativos.
- CONS-0275-2017-01 Reclamación interpuesta por el CERMI ante el Defensor del Pueblo (expediente 17025080) por ausencia de ascensores en la estación de Torre Arias.

PR – 2

Durante el año 2017 no se han producido incidentes significativos en materia de Seguridad Ferroviaria Operacional.



PR – 4	<p>Lo más relacionado con este indicador que hemos localizado en nuestros archivos consiste las siguientes reclamaciones ante el Defensor del Pueblo durante el año 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CONS-0276-2017-01. Reclamación interpuesta ante el Defensor del Pueblo (expediente 17025050) por la dificultad de lectura de los mapas a bordo de los vagones.</li> <li>• CONS-0277-2017-01. Reclamación interpuesta ante el Defensor del Pueblo (expediente 17025053) por la separación entre paneles con el nombre de la estación en andenes.</li> <li>• CONS-0278-2017-01. Reclamación interpuesta ante el Defensor del Pueblo (expediente 17025048) por la señalización acústica y visual: iluminación de mapas y paneles.</li> </ul>
PR – 7	<p>No se han localizado en nuestros archivos expediente relacionado con comunicaciones de Marketing.</p>
PR – 8	<p>No existen expedientes del año 2017 relativos a violaciones de la privacidad o fuga de datos personales de los clientes de Metro de Madrid.</p> <p>Las reclamaciones del año 2017 que mayor relación podrían tener con el contenido de este indicador son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CONS-0083-2017. Solicitud de imágenes cursada por los padres de un viajero menor de edad que resultó lesionado el 26-03-2017 en las escaleras mecánicas de acceso a la estación de Pradillo. Se preparó el certificado de las imágenes establecido por la AEPD para dar el acceso solicitado.</li> <li>• CONS-0112-2017-01. Reclamación de viajera con motivo de la NRE 4300001 (Torre Arias, 03-05-2017), solicitando conservación de imágenes, grabaciones de las cámaras y de audio del interfono, así como cancelación de sus datos personales. Se informa que debe comunicarse a la viajera que no se dispone de las grabaciones cuya conservación solicita, y que no se puede acceder a la cancelación de los datos sobre la NRE 4300001.</li> <li>• AYF-0002-2017. Reclamación de Juan Ignacio Calleja del Río ante la Agencia Española de Protección de Datos (la AEPD) por la falta de respuesta de Metro de Madrid a su petición de acceso a sus datos personales. La AEPD estimó la reclamación del viajero, y Metro de Madrid remitió al viajero la respuesta que había sido omitida.</li> <li>• CONS-0205-2016-03. Solicitud de grabaciones en relación con los hechos ocurridos el 09-06-2016 en Pacífico (robo de teléfono), por los que Manuel María Luna de María interpuso reclamación 16004379 ante el Defensor del Pueblo. Se preparó el certificado de las imágenes establecido por la AEPD para dar el acceso solicitado.</li> </ul>

## Educación para el desarrollo sostenible

HR – 2	<p>En 2017 se impartió un total de 825 horas (4% de empleados) de formación sobre políticas y procedimientos relacionados con aspectos de Derechos Humanos relevantes para la actividad de Metro.</p>
--------	---

## GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Metro de Madrid tiene el firme compromiso de satisfacer las necesidades de movilidad de la sociedad con un servicio de calidad y de forma compatible con el Medio Ambiente, contribuyendo a la sostenibilidad de su ámbito geográfico.

Este compromiso se orquesta a través de un Sistema de Gestión Ambiental Corporativo y certificado, cuyos principales objetivos son minimizar el impacto medioambiental, optimizar el uso de los recursos, impulsar la integración de la gestión ambiental en nuestra actividad diaria, fomentar los valores medioambientales en relación con la cadena de proveedores, fomentar el desarrollo profesional, la colaboración y el compromiso ambiental de los empleados, y contribuir desde la vertiente ambiental a reforzar la reputación e imagen responsable de Metro.

El Sistema de Gestión Ambiental ha sido auditado, en el mes de octubre de 2017, bajo los nuevos requisitos de la norma ISO 14.001:2015 por una entidad externa acreditada. Durante dicha auditoría se ha demostrado que la adaptación ha sido exitosa, encontrándose el sistema eficazmente implantado y con un grado de madurez adecuado.

EN – 1	<p>Puesto que 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 dicho servicio. Los consumos más relevantes a lo largo de 2017 fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceite: 21,7 m3 (19,54 Tn)</li> <li>• Grasas: 2,4 Tn</li> <li>• Grasas biodegradables: 6,03 Tn.</li> <li>• Disolvente: 8,4 m3 (7,56 Tn)</li> <li>• Papel: 19,6 Tn</li> </ul>
EN – 2	<p>El porcentaje del papel reciclado respecto al total matriculado en Metro en 2017 es del 55%. Si además se tiene en cuenta el papel ecológico o procedente de bosques de producción sostenible (certificado PEFC), el ratio asciende a un 98%.</p>
EN – 8	<p>El volumen total de captación de aguas en el año 2017 ascendió a 359.604 m3.</p>

<p><b>EN – 9</b></p>	<p>El suministro de agua lo realiza el Canal de Isabel II, entidad suministradora de agua en la Comunidad de Madrid. El sistema de abastecimiento se basa principalmente en la captación de aguas superficiales –aprovechando las aportaciones de los ríos Lozoya, Jarama, Sorbe, Guadalix, Manzanares, Guadarrama, Aulencia y Aberche– realizada a través de los 14 embalses que opera Canal Isabel II gestión. Dispone también de cuatro azudes o pequeñas presas de derivación, construidas en el lecho de los ríos Lozoya, Guadalix, Sorbe y Guadarrama con el fin de derivar el agua para su posterior utilización. Y finalmente, la captación de aguas subterráneas, como apoyo al abastecimiento de agua superficial, constituye en la Comunidad de Madrid un elemento clave en la gestión del sistema de abastecimiento, durante los periodos de sequía o escasez hídrica, disponiendo de 70 pozos.</p>																
<p><b>EN – 10</b></p>	<p>Los porcentajes y volúmenes totales de agua reciclada en los túneles de lavado de Metro de Madrid en 2017 fueron:</p> <table border="1" data-bbox="235 549 1102 785"> <thead> <tr> <th>DEPENDENCIA</th> <th>Volumen agua reciclada</th> <th>Porcentaje del total de la dependencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Depósito 8 – Laguna</td> <td>1 408 m<sup>3</sup></td> <td>34,3%</td> </tr> <tr> <td>Depósito 10 – Cuatro Vientos</td> <td>772 m<sup>3</sup></td> <td>36,0%</td> </tr> <tr> <td>Depósito 11 – Loranca</td> <td>624 m<sup>3</sup></td> <td>28,9%</td> </tr> <tr> <td>Depósito 13 – Villaverde</td> <td>674 m<sup>3</sup></td> <td>37,1%</td> </tr> </tbody> </table>		DEPENDENCIA	Volumen agua reciclada	Porcentaje del total de la dependencia	Depósito 8 – Laguna	1 408 m <sup>3</sup>	34,3%	Depósito 10 – Cuatro Vientos	772 m <sup>3</sup>	36,0%	Depósito 11 – Loranca	624 m <sup>3</sup>	28,9%	Depósito 13 – Villaverde	674 m <sup>3</sup>	37,1%
DEPENDENCIA	Volumen agua reciclada	Porcentaje del total de la dependencia															
Depósito 8 – Laguna	1 408 m <sup>3</sup>	34,3%															
Depósito 10 – Cuatro Vientos	772 m <sup>3</sup>	36,0%															
Depósito 11 – Loranca	624 m <sup>3</sup>	28,9%															
Depósito 13 – Villaverde	674 m <sup>3</sup>	37,1%															
<p><b>EN – 22</b></p>	<p>Los vertidos derivados de la actividad de Metro son canalizados a la red de alcantarillado, cuyo volumen se estima en 359.604 m<sup>3</sup>.</p> <p>Todos los recintos de mantenimiento cuentan con decantadores – separadores de agua/aceite previo vertido al alcantarillado, y en el caso del depósito de Canillejas se dispone, además, de una depuradora propia de aguas industriales.</p> <p>Periódicamente se realizan analíticas en los puntos finales de vertido de los trece recintos, habiendo obtenido en todos los casos resultados por debajo de los siguientes límites establecidos en la normativa vigente (Decreto 57/2005):</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pH: 6-10</li> <li>• DBO: 1000 mg/l</li> <li>• Sólidos en suspensión: 1000 mg/l</li> <li>• Aceites y grasas: 100 mg/l</li> </ul>															



EN – 23	<p>Los impactos ambientales asociados al transporte y gestión de residuos industriales peligrosos y no peligrosos han sido reducidos al máximo gracias a la inclusión de criterios de selección de oferta dirigidos a la priorización de tratamientos de valorización de residuos frente a la eliminación, y al fomento del principio de proximidad del centro de gestión, reduciendo la cantidad de gas CO2 emitido a la atmósfera derivado del transporte de residuos.</p> <p>Además, en 2017 entró en vigencia el nuevo contrato de gestión integral de residuos en el que se incrementan las exigencias relativas a la optimización de transportes en aras de minimizar tiempos y emisiones a la atmósfera y las relativas al tratamiento de residuos, minimizando el impacto ambiental derivado de la generación de residuos.</p> <p>En el último año se han generado un total de 1.600 toneladas de residuos, aumentando un 8% respecto el 2016. Este incremento se debe, al margen del aumento en la cantidad de coches.km recorridos, a la obra de modernización de la línea 5, que ha supuesto la generación de gran cantidad de residuos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RESIDUOS PELIGROSOS: 264,85 toneladas cuya gestión se reparte: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valorización 136,86 ton</li> <li>- Reciclado 121,76 ton</li> <li>- Eliminación 6,23 ton</li> </ul> </li> <li>• RESIDUOS NO PELIGROSOS: 1.336,43 toneladas cuya gestión se reparte: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reciclado 1.333,82 ton</li> <li>- Eliminación 2,61 ton</li> </ul> </li> </ul> <p>Más del 95% de las toneladas recogidas, han sido gestionadas dentro de la Comunidad de Madrid, con el consiguiente ahorro de emisiones a la atmósfera, y más del 95% han sido valorizadas. Además, cerca del 60% de los residuos de envases contaminados se han recuperado y reincorporado al ciclo productivo.</p>
EN – 24	A lo largo de 2017 no se ha producido ningún derrame o vertido accidental significativo.
EN – 25	No ha sido transportado internacionalmente ningún residuo.
EN – 29	En 2017 se dictó una resolución sancionadora en la que se impuso a Metro de Madrid una multa por infracción leve, por importe de 100€, por transmitir un nivel sonoro superior en 1 decibelio al nivel permitido. El origen fue el sistema de ventilación forzada en Paco de Lucía.

Los consumos de combustible por parte de la flota móvil de la compañía se distribuyen de la siguiente forma:

- Gasolina: 163,61 litros
- Gasóleo A: 171.255,58 litros
- Gasóleo B: 111.518 litros

Por otro lado, para desplazamientos por motivos de trabajo, se registró que los trabajadores de la compañía usaron su vehículo privado realizando un total de 249.755,52 km.

Asimismo, en los casos en los que se optó por desplazarse en taxi, aunque no existe un registro de kilometrajes como en el caso anterior, de cara a un seguimiento anual, se toma como referencia la facturación del contrato que la empresa tiene con Radio Teléfono Taxi, así como de los servicios de rutas de transporte de personal contratadas en taxi y servicios no programados. En 2017 ésta ascendió a un total de 901.943,81 €.

Además, Metro de Madrid cuenta con rutas de autobuses nocturnos de personal para el desplazamiento de aquellos trabajadores cuya jornada laboral empieza o termina en horarios en los que el servicio de transporte público no les permite llegar a su puesto de trabajo. Dichos autobuses de personal realizaron en 2017 un total de 551.995 km.

La compañía también pone a disposición de sus clientes servicios alternativos de autobuses cuando se producen interrupciones o cierres en el servicio fruto de obras de remodelación o mejora en las instalaciones. El pasado año, la línea 8 se encontró interrumpida entre el 26 de enero y el 18 de abril. El servicio de autobuses encargado de suplirlo realizó un total de 569.501 km.

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 existe constancia de derrames significativos derivados del transporte de material ni personal.



El cambio climático es una de las principales preocupaciones de la sociedad actual. Éste es provocado fundamentalmente por la emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI), en especial el CO<sub>2</sub>. Por tanto, es responsabilidad de todos, empresas y particulares, reducir las emisiones de este tipo de gases con el objetivo de afrontar las consecuencias del calentamiento global.

Metro de Madrid, como parte de su compromiso medioambiental, ha puesto en marcha medidas orientadas a reducir la contaminación atmosférica, hídrica, acústica y del suelo.

<b>EN – 3</b>	<p>De forma adicional al uso de combustibles utilizados, tanto por la flota de vehículos de la compañía como en el transporte de personal, Metro de Madrid ha hecho uso de otra serie de combustibles no renovables en el desarrollo de su actividad. La relación de los mismos es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gas natural para calefacción: 14.961.587 kWh</li> <li>• Gasóleo C para calefacción: 65.950 litros</li> <li>• Gases fluorados para equipos de refrigeración: 578,67 kg</li> <li>• Electricidad de Alta Tensión: 600.486.367 kWh</li> <li>• Electricidad de Baja Tensión: 6.496.289 kWh</li> </ul>																								
<b>EN – 5</b>	<p>Teniendo en cuenta que la actividad principal de Metro de Madrid es el servicio de transporte de viajeros, el mayor consumo energético proviene de la electricidad de alta tensión utilizada en la oferta del servicio de trenes, tanto para su tracción como en servicios auxiliares.</p> <p>Por lo tanto, a la hora de establecer un denominador de referencia para medir la relación de intensidad energética, la unidad de producción es el coche·kilómetro.</p> <p>Bajo esta premisa, podemos establecer que la intensidad energética de Metro de Madrid en 2017 fue de 3,12 kWh/coche·km.</p> <p>Dicha potencia ha seguido una tendencia de disminución desde 2013 como puede verse en la siguiente tabla:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th></th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Consumo eléctrico AT</b> (kWh)</td> <td style="text-align: center;">606.511.411</td> <td style="text-align: center;">579.693.436</td> <td style="text-align: center;">581.991.186</td> <td style="text-align: center;">589.678.296</td> <td style="text-align: center;">600.486.367</td> </tr> <tr> <td><b>Producción</b> (coche · km)</td> <td style="text-align: center;">171.678.187</td> <td style="text-align: center;">170.184.300</td> <td style="text-align: center;">171.428.027</td> <td style="text-align: center;">180.022.966</td> <td style="text-align: center;">192.365.416</td> </tr> <tr style="background-color: #cccccc;"> <td><b>Intensidad eléctrica</b> (kWh / coche · km)</td> <td style="text-align: center;">3,53</td> <td style="text-align: center;">3,42</td> <td style="text-align: center;">3,39</td> <td style="text-align: center;">3,28</td> <td style="text-align: center;">3,12</td> </tr> </tbody> </table>		2013	2014	2015	2016	2017	<b>Consumo eléctrico AT</b> (kWh)	606.511.411	579.693.436	581.991.186	589.678.296	600.486.367	<b>Producción</b> (coche · km)	171.678.187	170.184.300	171.428.027	180.022.966	192.365.416	<b>Intensidad eléctrica</b> (kWh / coche · km)	3,53	3,42	3,39	3,28	3,12
	2013	2014	2015	2016	2017																				
<b>Consumo eléctrico AT</b> (kWh)	606.511.411	579.693.436	581.991.186	589.678.296	600.486.367																				
<b>Producción</b> (coche · km)	171.678.187	170.184.300	171.428.027	180.022.966	192.365.416																				
<b>Intensidad eléctrica</b> (kWh / coche · km)	3,53	3,42	3,39	3,28	3,12																				

<p><b>EN – 6</b></p>	<p>Metro de Madrid ha ahorrado en los últimos tres años la energía equivalente al consumo anual de más de 110.000 hogares. Este dato es fruto del Plan de Ahorro Energético puesto en marcha por la compañía metropolitana, que incluye un total de doce actuaciones en el material móvil, instalaciones y equipos de la red de explotación de Metro.</p> <p>Las medidas puestas en marcha por Metro no afectan a la prestación del servicio, mientras que los resultados contribuyen a una reducción en el impacto ambiental de la compañía, ya que la energía representa cerca del 70 por ciento de sus emisiones. Desde que se implantó, en 2012 Metro ha conseguido utilizar un 25% menos de energía eléctrica para el funcionamiento diario del servicio de lo que se gastaba anteriormente, ahorrando más de 50 millones de euros en su factura energética.</p>
<p><b>EN – 15</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Flota de vehículos</b> Desde el año 2014, y hasta el año pasado, la flota de furgonetas y el parque móvil de Metro de Madrid se compone exclusivamente por vehículos con motores diésel. Sin embargo, en 2017 se han registrado compras de gasolina que, aunque las emisiones que suponen son insignificantes, rompe con la tendencia de no optar por combustibles más limpios. Las emisiones de la flota de vehículos se estiman en 712,95 toneladas de CO<sub>2</sub> y suponen un 0,39% del total, reduciéndose así casi un 8% en comparación con 2016.</li> <li>• <b>Calefacción</b> Las emisiones derivadas de los combustibles fósiles destinados a climatización suponen un 1,75% y ascienden a 3.226,35 toneladas de CO<sub>2</sub>, un 21% menos que el año anterior.</li> <li>• <b>Gases fluorados</b> Las emisiones ascienden a 1.094,82 toneladas (un 0,59% del total) y, en comparación con 2016, se han visto incrementadas en un 16%.</li> </ul>
<p><b>EN – 16</b></p>	<p>Debe diferenciarse entre el consumo de energía de Alta Tensión (AT) y el de Baja Tensión (BT). Dentro del primero, una parte de la electricidad está destinada a la tracción de los trenes que ofrecen el servicio de viajeros, mientras otra es utilizada por los servicios auxiliares (estaciones, subestaciones eléctricas, depósitos, cocheras, Puesto Central...).</p> <p>La electricidad de baja tensión es aquella destinada a cubrir las necesidades energéticas en estaciones, oficinas y otras dependencias de la compañía.</p> <p>La suma de las emisiones derivadas de ambos consumos, supone la principal fuente de CO<sub>2</sub> de Metro de Madrid ascendiendo a algo más del 97% del total de las emisiones de la compañía con 179.105,96 toneladas de dióxido de carbono, lo que supone un incremento de un 41% con respecto al último ejercicio, continuando con la tendencia ascendente que comenzó el año pasado con la entrada en vigor del contrato de suministro de Iberdrola y Gas Natural Fenosa.</p>
<p><b>EN – 17</b></p>	<p>Desde el año 2015 Metro de Madrid solo calcula sus emisiones GEI hasta el alcance 2.</p>

Al igual que ocurre con la intensidad energética, a la hora de establecer un denominador de referencia para el análisis de las emisiones GEI, podemos tomar la unidad de producción coche·kilómetro.

Por otro lado, siguiendo la tendencia de otros medios de transporte, Metro de Madrid estima su huella de carbono en unidades de viajero y kilómetro recorrido.

La evolución de los resultados de ambas variables se muestra en la siguiente tabla:

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Emisiones (tCO<sub>2</sub>)</b>	606.511.411	579.693.436	581.991.186	589.678.296	600.486.367
<b>Producción (coche · km)</b>	171.678.187	170.184.300	171.428.027	180.022.966	192.365.416
<b>Demanda (viajeros · km)*</b>	3.919.202.435	3.927.097.586	3.985.858.973	4.308.560.077	4.391.711.973
<b>Huella de carbono PRODUCCIÓN (kgCO<sub>2</sub> / coche·km)</b>	0,71	0,34	0,42	0,62	0,96
<b>Huella de carbono DEMANDA (kgCO<sub>2</sub> / viajero · km)</b>	0,0311	0,0148	0,0181	0,0261	0,0419

\* Se toma la distancia del trayecto promedio: 7,025 / 7,002 / 6,996 / 7,367 / 7,011 km.

Analizando las diferentes variables del cálculo de las emisiones, podemos afirmar que el incremento en las emisiones de CO<sub>2</sub> relacionadas con el consumo eléctrico en los últimos dos años es debido a que las comercializadoras responsables del suministro eléctrico desde 2016 cuentan con un mix eléctrico cuyo origen no se centra en energías renovables.

La electricidad procedente de fuentes renovables cayó de un 76,49% en 2015 a un 33,10% en 2017, invirtiéndose prácticamente la proporción.

