INFORME corporativo 2020

Metro

Metro de Madrid

al servicio de la movilidad

Metro

INFORME corporativo 2020

Metro de Madrid, al servicio de la movilidad,
es el informe corporativo correspondiente al año 2020 donde se presenta una visión general del desempeño de la compañía, incluyendo tanto la información financiera como la no financiera.

El documento se compone de dos bloques:
el Estado de Información no Financiera (EINF), elaborado conforme a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad, siguiendo las recomendaciones de los Estándares GRI y verificado por una empresa externa; y el bloque de información financiera, formado por el Informe de Gestión y las Cuentas Anuales, auditadas por un auditor independiente.

La aportación de Metro de Madrid a la sociedad madrileña durante el año 2020, en un escenario sin precedentes marcado por la pandemia de la COVID-19, merece una valoración muy positiva.

En todo momento, Metro ha puesto de manifiesto su fortaleza y carácter de servicio público esencial, manteniendo la prestación ininterrumpida del servicio en una situación de incertidumbre y de cambio constante a la que ha respondido con una rápida adaptación y con la prioridad de garantizar la salud y seguridad de clientes y empleados.

Con el inicio de la crisis sanitaria y la primera declaración del Estado de Alarma y, gracias al compromiso, experiencia y profesionalidad de sus empleados, Metro de Madrid operó como el **soporte vital básico de la movilidad en la Comunidad de Madrid,** garantizando los desplazamientos de los trabajadores esenciales, ofreciendo una respuesta rápida, ejemplar y segura.

Como consecuencia de la pandemia, Metro ha experimentado una caída del número de viajes, que llegó a ser durante el confinamiento de hasta el 93% y, que al cierre del ejercicio se tradujo en una caída del 50% de la demanda esperada. A pesar de ello, Metro ha mantenido una oferta de servicio sobredimensionada para ese nivel de demanda con el fin de garantizar la distancia entre viajeros adaptándose a las exigencias de las autoridades sanitarias.

En este sentido, hay que destacar la importante inversión que Metro ha realizado al efecto en materia de seguridad e innovación, reforzando la limpieza y la desinfección e implantando un control automatizado de aforos para regular el acceso a las estaciones. Y, todo ello, apoyado con un refuerzo de personal para la mejor prestación del servicio.

A pesar de la situación, Metro ha continuado desarrollando los planes previstos, con el objetivo firme de la mejora continua del servicio: se han instalado 12 nuevos ascensores en las estaciones de Plaza Elíptica y Bilbao, estaciones que han sido renovadas, junto a la de Alfonso XIII. Con una inversión de 47 millones de euros, el 10 de marzo reabrió sus puertas la Línea 4 tras una profunda remodelación que ha permitido incrementar la seguridad y fiabilidad en la circulación.

Además, se han incorporado 145 nuevos maquinistas y 35 nuevos supervisores comerciales. Se ha avanzado en el diseño de los pliegos para la adquisición de 60 nuevos trenes, que se incorporarán a la flota de Metro en los próximos años, lo que permitirá reforzar la atención en estaciones y mejorar la frecuencia de trenes.

También se ha potenciado el uso de las tecnologías para adaptar la prestación del servicio a la nueva situación y para garantizar la seguridad de los viajeros. Se ha limitado el pago en efectivo y realizados chequeos continuos para conocer con detalle lo que acontecía en la red y evitar la

Silvia Roldán Fernández,
consejera delegada de Metro de Madrid

concentración de personas. De manera interna, Metro ha conseguido adaptar cerca de 2.000 puestos de oficina al teletrabajo en un tiempo récord.

Diversos factores como el teletrabajo (con un incremento del 700%), la educación "online", los confinamientos y el temor al contagio hacen que, un año después, la demanda siga aún muy lejos de la "antigua normalidad". Sin embargo, la efectividad de las diversas medidas de seguridad y prevención aplicadas y la propia evolución de la pandemia, auguran cierta recuperación del número de usuarios hacia finales del año 2022. Las previsiones apuntan a que en 2023 se alcanzarán las cifras registradas antes del coronavirus.

En este escenario, Metro aborda el futuro fortalecido por el aprendizaje con el objetivo de seguir siendo el medio de transporte público preferido en la región y con la confianza de que Metro y sus trabajadores volverán a responder con profesionalidad, ilusión y probada vocación de servicio público. Así lo han hecho este año, en el que han trabajado sin descanso "al servicio de la movilidad".

La importancia del capital humano de la compañía y de su decisiva aportación de valor son innegables, por ello, se avanzará en la ampliación de la plantilla de maquinistas, que alcanzará en 2021 su máximo histórico con más de 2.120 efectivos.

Resulta evidente que 2020 vino para cambiar todos los planes, pero Metro ha sabido dar respuesta con agilidad y eficacia y seguir prestando un servicio público esencial con las máximas garantías de seguridad. Superada esa gran prueba, ahora es el momento de seguir trabajando para recuperar la confianza y, por lo tanto, la demanda de usuarios en el convencimiento de que la Comunidad de Madrid no puede avanzar sin transporte público, pilar fundamental para su desarrollo social y económico y, en consecuencia, para la sostenibilidad, que es un reto que concierne a todos los ciudadanos.

Nuestras prioridades, a corto y medio plazo, siguen siendo ser referente en el transporte público sostenible y eje vertebrador de la movilidad multimodal; la eficiencia en el uso y la gestión de los recursos; la mejora continua y la innovación tecnológica; y ofrecer una movilidad inteligente y personalizada, favoreciendo la accesibilidad, la inclusión y la autonomía en el uso de la red.

Por eso, Metro de Madrid como socio firmante de Pacto Mundial de las Naciones Unidas, ha renovado su acuerdo y compromiso con sus Diez Principios inspiradores y con la consecución de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), muy especialmente, con el ODS 11, de contribuir a la consecución de una Comunidad más sostenible e inclusiva a través del transporte, sin olvidar la lucha contra el cambio climático y la lucha contra las desigualdades.

Silvia Roldán Fernández,
consejera delegada de Metro de Madrid

ÍNDICE

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 7

- Acerca del Estado de Información No Financiera 8

Metro de Madrid es 9

Metro de Madrid en 2020 11

- Al servicio de la movilidad 12
- Los desafíos de 2020 14
  - *La respuesta a la COVID-19* 15
  - *La caída de la demanda* 19
  - *La gestión del amianto* 23
  - *La gestión económica* 31

La empresa Metro de Madrid 33

- Estrategia y modelo de negocio 34
- Gobierno y gestión de riesgos 49

El servicio de Metro 59

- Un servicio básico de calidad 60
- Un servicio eficiente 70
- Un servicio con futuro 72

La gestión en Metro: ética, responsabilidad y compromiso 74

- Ética y transparencia 75
- La relación con los grupos de interés 80
- La cadena de suministro 87
- Compromiso con las personas 93
  - *Respeto a los derechos humanos* 93
  - *Los empleados* 96
    - *Empleo de calidad* 105
    - *Diversidad e igualdad* 116
    - *Desarrollo y talento* 118
    - *Cuidado y bienestar de los clientes* 126
  - *Los clientes* 140
    - *Servicio de calidad* 141
    - *Cuidado y protección del viajero* 152
    - *Mejora de la experiencia de viaje* 157
    - *Accesibilidad e inclusión* 158
    - *Servicios de valor añadido* 160
- Compromiso con la sociedad 162
- Compromiso con el medioambiente 171

Índice de contenidos de la ley 11/2018 e indicadores GRI 183

Verificación del EINF 204

GESTIÓN DEL EJERCICIO 2020 202

Informe de gestión 203

CUENTAS ANUALES 209

Cuentas anuales 210

Informe de Auditoría 298

INFORME corporativo 2020

I

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

ACERCA DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

De conformidad con la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, el Consejo de Administración de Metro de Madrid S.A. emite el presente Estado de Información no Financiera (EINF) para el ejercicio 2020 como parte del Informe Corporativo 2020 "Metro de Madrid, al servicio de la movilidad", que incluye las cuentas anuales y el informe de gestión. Este informe, que se realiza con periodicidad anual, es de carácter público y puede ser consultado en la web de Metro de Madrid *(www.metromadrid.es),* donde también puede consultarse el último informe correspondiente a 2019.

Metro de Madrid ha analizado la materialidad de los requerimientos de la Ley 11/2018 teniendo en cuenta la opinión de los principales grupos de interés. Tal y como se muestra en el Anexo I "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre", el EINF se ha elaborado siguiendo los Estándares Global Reporting Initiative (GRI) seleccionados, para aquellos requerimientos considerados materiales para el negocio.

El EINF, que aborda todos los puntos mencionados en la normativa, ha sido verificado por KPMG, sin salvedades.

El perímetro del EINF considera la sociedad Metro de Madrid S.A. En los apartados Metro de ***Madrid en 2020*** -de información general- y ***El Servicio de Metro*** también se consideran las sociedades en las que Metro posee participaciones (TFM, MLM y Metrocall[1]) mientras que en el resto de apartados, en los que se incluye información detallada para dar respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018 de Información no Financiera, el grado de detalle depende del nivel de control operativo que tiene Metro de Madrid en cada una de ellas.

Para cualquier consulta sobre este informe, los interesados pueden ponerse en contacto a través de los correos electrónicos memoriaanual@metromadrid.es y responsabilidad.corporativa@metromadrid.es.

Contenidos generales Ley 11/2018	SOCIEDAD PARTICIPADA		
	TFM (42,5%)	MLM (42,5%)	Metrocall (40%)
Información general			
Gestión ambiental	Solo la información relativa al personal operativo y de mantenimiento, no de gestión.		
Gestión social y de personal			
Derechos humanos			
Corrupción y soborno			
Información financiera			
Sociedad		Solo la información relativa a reclamaciones y quejas.	

1. Metro de Madrid tiene participación en las sociedades que configuran el siguiente perímetro de consolidación

- **Metrocall**
  Compañía que tiene por objetivo la implantación, gestión y explotación de una red pública de telecomunicaciones apta para dar servicio de telefonía móvil en la red e instalaciones de Metro.

  Metro posee una inversión del 40% en esta sociedad, en la que no tiene activos.
- **TFM**
  Concesionaria para la construcción y explotación de la Línea 9 entre Puerta de Arganda y Arganda del Rey.

  Metro de Madrid posee una proporción del 42,5% del capital social de esta compañía y, en virtud del contrato de explotación con la sociedad, Metro de Madrid se encarga de la explotación integral (operación y mantenimiento) de toda la línea, asumiendo el coste del personal operativo y de mantenimiento y los costes de suministro.
- **MLM**
  Concesionaria para la construcción y explotación de la Línea ML1 de Metro Ligero.

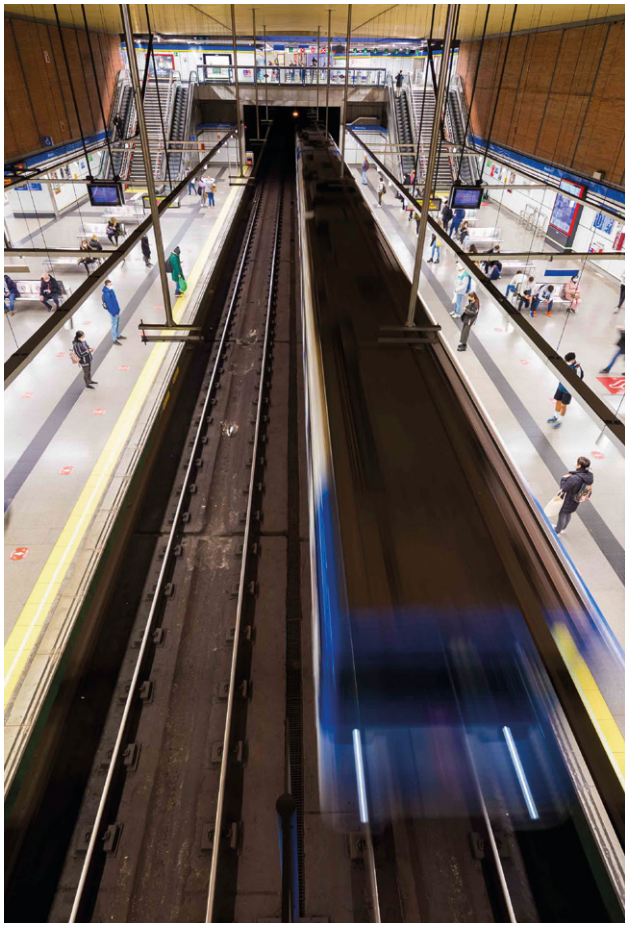
  Metro posee un 42,5% de las acciones y, como parte del contrato de explotación que mantiene con la sociedad, se encarga de la explotación de la línea, asumiendo el coste operativo y de mantenimiento y parte de los costes de suministros.

ESTADO DE
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA

1

Metro de Madrid es

METRO DE MADRID ES



Metro de Madrid es una empresa centenaria, de naturaleza pública que gestiona el servicio de transporte público en 12 líneas de Metro, un Ramal (Ópera-Príncipe Pío) y una línea de Metro Ligero (ML1), uniendo 12 municipios de la Comunidad de Madrid[2].

Metro de Madrid es…

- **Un actor social de relevancia y eje vertebrador del territorio.** La actividad de Metro, como servicio esencial, está ligada a la actividad de los ciudadanos y a sus necesidades de movilidad. De ahí que, durante el año 2020, la actividad de Metro haya estado marcada por las consecuencias que, sobre la sociedad y su movilidad, ha tenido la COVID-19. Durante 2020, tuvo que esforzarse en mantener una oferta del servicio muy por encima de la demanda para seguir garantizando los desplazamientos asegurando, además, el mantenimiento de la distancia interpersonal recomendada.
- **Motor de la movilidad sostenible en la Comunidad de Madrid.** Como empresa que facilita el desplazamiento de los ciudadanos para desarrollar sus actividades cotidianas, es un agente fundamental y, a la vez, reflejo del desarrollo económico de la región. Durante el año 2020, ha sido garante de gran parte de la movilidad imprescindible de los trabajadores de sectores críticos.
- **Ejemplo de capacidad de adaptación.** Más de cien años después de implementar en Madrid un sistema de transporte pionero y capaz de dar respuesta a las necesidades de la sociedad, Metro sigue siendo un ejemplo de modernidad y de servicio a la ciudadanía y un ejemplo de capacidad de adaptación, como ha quedado demostrado durante el último año. En un escenario de emergencia de salud pública, Metro ha sido capaz de poner en marcha rápidamente un plan de contingencia basado en garantizar la prestación de su servicio asegurando las adecuadas condiciones de seguridad y salud para usuarios y trabajadores.
- **Un referente como exportador de conocimiento.** Metro de Madrid sigue despertando el interés por parte de operadores ferroviarios, organismos y otras entidades de transporte. Durante el primer trimestre de 2020 se recibieron 17 visitas institucionales, técnicas y docentes, con 294 participantes. Además, Metro continuó asesorando en el diseño, construcción, operación, mantenimiento y formación de personal de la Línea 2 y el Ramal de la red de Metro de Lima.

2. Madrid, Alcobendas, San Sebastián de los Reyes, Arganda, Rivas-Vaciamadrid, Leganés, Alcorcón, Móstoles, Getafe, Fuenlabrada, Coslada y San Fernando de Henares.

ESTADO DE
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA

2

Metro de Madrid en 2020

AL SERVICIO DE LA MOVILIDAD

DATOS DE OFERTA Y DEMANDA

	2018	2019	2020
Kilómetros de red	293,91	293,91	293,91
Número de estaciones	301	302	302
Parque en explotación	2.341	2.341	2.341
Coches x km (millones/año)	189,02	182,96	171,24
Total de viajes (millones)	**657,21**	**677,4**	**349,8**

DATOS ECONÓMICOS *(millones de euros)*

	2018	2019	2020
Ingresos totales	1.035,62	1.054,61	1.022,14
Gastos totales	972,56	992,42	1.011,92
Inversiones	87,9	96,6	134,89

Empleo de calidad

- **7.260** empleados
- **99,92%** de la plantilla sujeta a convenio colectivo, lo que garantiza el mantenimiento y estabilidad de los empleos.
- **20,03** años de antigüedad media.

Diversidad

- **25,37%** de mujeres en plantilla, frente al **74,63%** que representan los hombres
- **25%** en el Comité de Dirección (**75%** hombres) y **40%** en el Consejo de Administración (**60%** hombres)

Rentabilidad

- **10,22** millones de euros de beneficios

Solvencia

- **6** en la ratio de deuda/ebitda

Servicio seguro

- **8.766** cámaras de vigilancia
- **1.500** vigilantes de seguridad

Medioambiente

- **0,80%** de mejora de la eficiencia energética en tracción
- **2.199 m³** de agua reciclada, el **25,3%** de la utilizada para la limpieza de trenes
- Viajar en Metro contamina **2,5** veces menos que en vehículo privado[3]
- **95%** de los residuos son valorizados

Accesibilidad e inclusión

- **65,89%** de la red accesible
- **1.703** escaleras mecánicas
- **551** ascensores
- **8** personas con discapacidad intelectual entrenadas para viajar de forma autónoma

Contribución social

- **707.904,76 euros** de inversión social equivalente
- **71** acciones dentro de la Línea social
- **46** colaboraciones con entidades sociales

3. Tomando una ocupación media de 1,3 personas/vehículo (Fuente: Plan de Movilidad Urbana Sostenible de la ciudad de Madrid, 2014) por motivo de trabajo y un factor de emisión de un coche promedio sin hacer distinción de combustible de 171,4 grCO_2 e/km (Fuente: Department for Environment, Food and Rural Affairs, UK, 2020) nos resultan unas emisiones de 131,85 gr CO_2 e/viajero·km, es decir 2,5 veces más que Metro de Madrid.

Plano oficial de la red de Metro de Madrid

RED DE METRO Y METRO LIGERO *Metro and Light Rail Network*

www.metromadrid.es

Síguenos en *Follow us on*

SIMBOLOGÍA *Key*

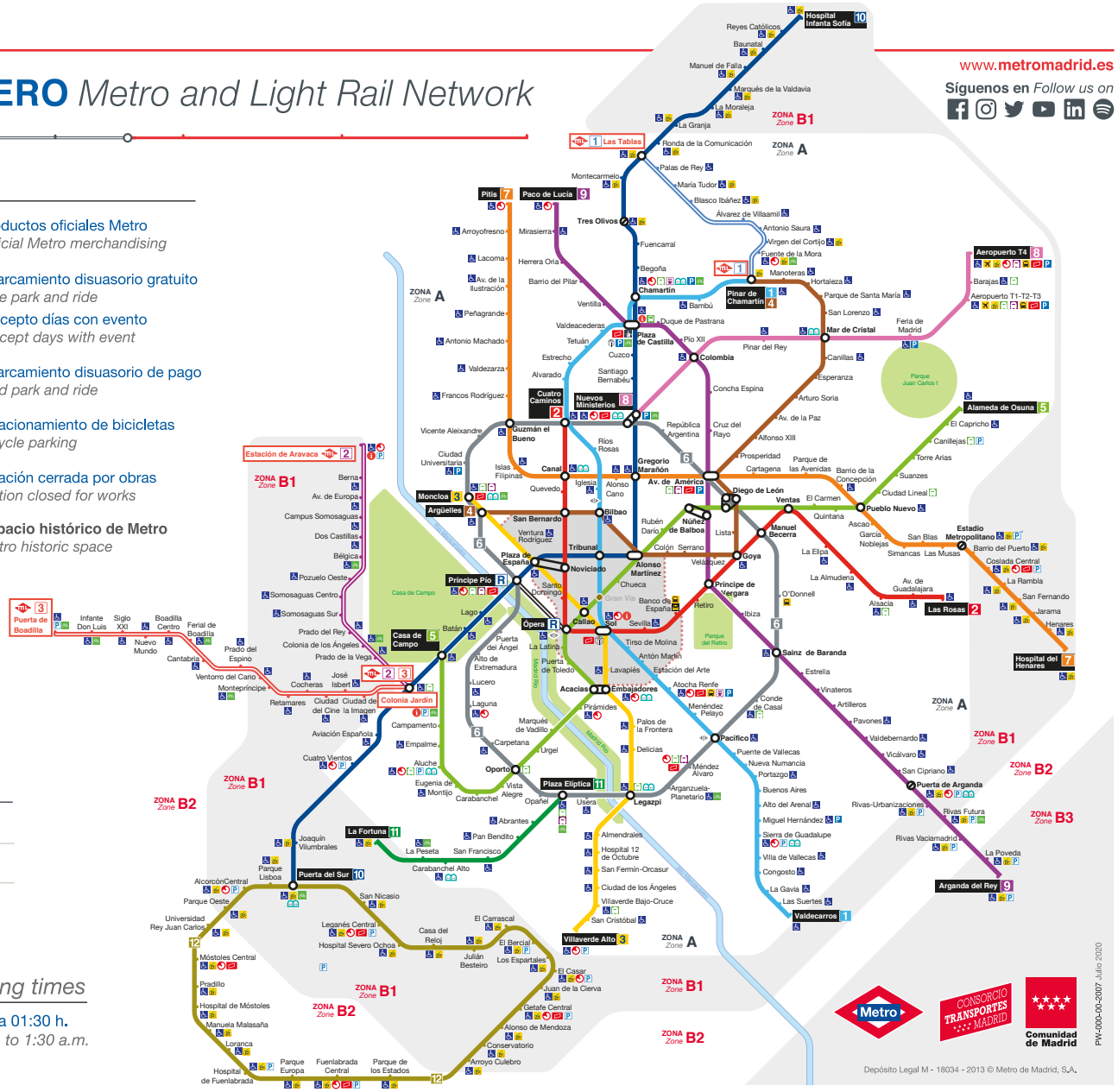
- Estación accesible / ascensor *Step-free access / lift*
- Transbordo corto *Metro interchange*
- Transbordo largo *Metro interchange with long walking distance*
- Cambio de tren *Change of trains*
- Metro Ligero *Light Rail*
- Cercanías *Suburban railway*
- Autobuses interurbanos *Suburban buses*
- Autobuses largo recorrido *Interegional bus station*
- Terminal autobuses nocturnos *Night bus line terminal*
- Autobús exprés aeropuerto *Airport express bus*
- Estación de tren *Railway station*
- Aeropuerto / *Airport* Adolfo Suárez Madrid-Barajas
- Zonas tarifarias *Fare zones* (ZONA *Zone* A, ZONA *Zone* B1)
- ATENCIÓN A LA TARIFA Validación a la SALIDA *PAY THE RIGHT FARE Ticket checked at the EXIT*
- Área acceso restringido para vehículos privados *Area with restricted traffic access*
- Atención al cliente *Customer Service*
- Oficina de gestión Tarjeta Transporte Público *Public Transport Card Office*
- Objetos perdidos *Lost and found*
- Bibliometro *Metro Library*
- Productos oficiales Metro *Official Metro merchandising*
- Aparcamiento disuasorio gratuito *Free park and ride* *Excepto días con evento *Except days with event*
- Aparcamiento disuasorio de pago *Paid park and ride*
- Estacionamiento de bicicletas *Bicycle parking*
- Estación cerrada por obras *Station closed for works*
- Espacio histórico de Metro *Metro historic space*

1 Pinar de Chamartín Valdecarros	8 Nuevos Ministerios Aeropuerto
2 Las Rosas Cuatro Caminos	9 Paco de Lucía Arganda del Rey
3 Villaverde Alto Moncloa	10 Hospital Infanta Sofía Puerta del Sur
4 Argüelles Pinar de Chamartín	11 Plaza Elíptica La Fortuna
5 Alameda de Osuna Casa de Campo	12 MetroSur
6 Circular	R Ópera Príncipe Pío
7 Hospital del Henares Pitis	

1 Pinar de Chamartín Las Tablas
2 Colonia Jardín Estación de Aravaca
3 Colonia Jardín Puerta de Boadilla

HORARIO *Opening times*

Todos los días de 06:00 a 01:30 h.
Every day from 6:00 a.m. to 1:30 a.m.



LOS DESAFÍOS DE 2020

Metro de Madrid se ha enfrentado a grandes desafíos durante 2020: gestionar la crisis sanitaria provocada por la COVID-19 sin dejar de prestar servicio ni siquiera en los momentos más complicados de la pandemia; hacer frente a una caída de la demanda sin precedentes en la historia de la compañía; y velar por la salud y la seguridad tanto de sus usuarios como de sus trabajadores, en un escenario marcado por la incertidumbre.

En todo momento, la compañía ha puesto de manifiesto su vocación de servicio público, respetando las medidas establecidas por las autoridades sanitarias y adaptándose a las fases que se han atravesado durante el último año.

Gracias al plan de acción definido y, especialmente, al esfuerzo de sus empleados, Metro garantizó durante los meses de confinamiento la movilidad de los trabajadores esenciales y, durante el resto de la pandemia, ha continuado ofreciendo servicio con las máximas garantías, lo que exigía sobredimensionar la oferta para garantizar la distancia de seguridad establecida, a pesar de la bajada de la demanda.

Plan de contingencia frente a la COVID-19

- Desde los comienzos de la pandemia, Metro reforzó la limpieza de sus trenes e instalaciones e implantó la apertura automática de puertas en los modelos de tren que lo permitían (64%).
- Además, ajustó la oferta al número de viajeros que usaban Metro durante aquellos primeros meses de la crisis sanitaria, adelantó el horario de cierre a las 24 horas y cerró 44 vestíbulos y 183 accesos de su red para minimizar riesgos entre sus empleados.
- A partir del mes de mayo, se estableció la obligatoriedad del uso de la mascarilla en Metro y se colocaron vinilos y cartelería en las estaciones, recordando esta y otras normas de seguridad frente al coronavirus.
- Una vez comenzó la desescalada, continuó implantando nuevas medidas, entre ellas, un control de aforo automatizado para regular el acceso al interior de las estaciones, así como un refuerzo de personal en las estaciones con más afluencia de público para distribuir a los viajeros de manera adecuada en los andenes.

Una caída de la demanda sin precedentes

- Metro de Madrid cerró 2020 con un descenso en el número de viajeros cercano al 50% respecto al año anterior. La cifra de la demanda anual ha retrocedido hasta niveles de hace treinta años con una pérdida de 328 millones de viajes respecto 2019.

Mantenimiento de planes previstos

- Metro de Madrid **ha seguido reforzando su plantilla** para ofrecer un mejor servicio a sus usuarios, con la incorporación de 145 nuevos maquinistas.
- Ha elaborado los pliegos para la adquisición de 60 nuevos trenes por un valor estimado de unos 790 millones de euros.
- Igualmente, ha continuado desarrollando el Plan de Accesibilidad, con 12 nuevos ascensores puestos en marcha en el verano de 2020 en las estaciones de Plaza Elíptica y Bilbao.
- También ha seguido trabajando en el Plan de Modernización, de manera que, a lo largo de 2020, se han renovado las estaciones de Plaza Elíptica, Bilbao y Alfonso XIII.
- El día 10 de marzo de 2020 y después de 2 meses de trabajos, se reabrió al público la Línea 4 de Metro, tras llevar a cabo una serie de tareas de modernización de la señalización ferroviaria y de la electrificación de la línea aérea.
- Se han adjudicado los contratos de mantenimiento de todas las líneas de la red (a excepción de Metro Ligero 1 y el Depósito de Canillejas) contemplados dentro del Plan de Modernización, que cuenta con una inversión total de más de 35 millones de euros.
- Además, Metro de Madrid ha continuado trabajando en la identificación, control y eliminación de materiales con amianto e impulsando medidas específicas dirigidas a vigilar y proteger la salud de sus empleados.

LA RESPUESTA A LA COVID-19

Impacto de la crisis sanitaria en el sector transporte

La irrupción de la pandemia en 2020 ha condicionado los objetivos y actuaciones de Metro de Madrid en el corto y en el medio plazo. La crisis sanitaria ha tenido un fuerte impacto en el sector del transporte en general[4] y, en concreto, en el sector del transporte colectivo, que se ha visto obligado a adoptar en muy corto espacio de tiempo diversas medidas para adaptar la prestación del servicio a las nuevas exigencias de seguridad.

En el corto y medio plazo se espera una lenta recuperación de la demanda debido a una menor actividad económica, al crecimiento del teletrabajo y de las compras on-line y a un aumento en el uso de otros medios de transporte alternativos.

Los estudios a largo plazo sobre cómo la crisis de la COVID-19 va a influir en las tendencias globales y en los cambios de comportamiento en relación a la movilidad, apuntan, además, a un gran impacto en el desarrollo tecnológico en todos los ámbitos.

4. Según The Future of Mobility post-COVID" realizado conjuntamente por la consultora Arthur D. Little y la UITP (Unión Internacional de Transportes Públicos).

5. Según la Encuesta Origen-Destino realizada por Metro en 2017.

Principales consecuencias

- **Desplome económico y reducción del PIB,** que tendrá efectos en la disponibilidad presupuestaria, incluyendo en la relativa a la movilidad, además de un incremento acusado del paro con el consiguiente descenso de los viajes realizados con motivos laborales (que, en el caso de Metro, por ejemplo, representan casi el 60% de los desplazamientos[5]).
- **Reducción de la movilidad.** Es una tendencia que se consolidará en el futuro debido no solo a las causas económicas, sino al incremento del teletrabajo, a la reducción de los desplazamientos por ocio, a la reducción del turismo (temporalmente) y al incremento del comercio electrónico.
- **Falta de confianza en la percepción de seguridad de los medios de transporte masivos.** Aunque a medio plazo desaparecerá, la preocupación sobre los parámetros de protección frente a la COVID-19, como la limpieza y la distancia social, se mantendrán en el tiempo, lo que hace que, por ejemplo, los niveles de limpieza y desinfección actuales se tengan que mantener a largo plazo.
- **Modos de vida más saludables,** incrementándose los paseos a pie, el uso de patinetes y bicicletas y los desplazamientos de menor duración. Sin embargo, no se espera que estos cambios de comportamiento continúen de la misma forma a medio plazo.
- **Avances en la digitalización de los servicios** con el objetivo de reducir al máximo los puntos de contacto físico y ofrecer una información más personalizada.
- **Importancia de las soluciones tecnológicas para ofrecer un servicio multimodal incluyendo la compra del billete y el pago.** En el caso de Metro, ofrece información en tiempo real sobre aforos en estaciones e incidencias, lo que permite garantizar la distancia social, evitar transacciones con contacto físico y conocer cambios en los horarios de servicio. Todos estos servicios en plataformas integradas es lo que se conoce como Movilidad como Servicio (MaaS Movility as a Service).

LA RESPUESTA A LA COVID-19

Metro de Madrid y la crisis de la COVID-19

Desde la declaración de la COVID-19 como pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS), el papel desarrollado por Metro de Madrid como elemento clave para el transporte de los miles de sanitarios, policías y otros trabajadores esenciales hace que, a pesar del drástico descenso de la demanda, se haya mantenido un nivel de oferta sobredimensionada como medida para garantizar las mejores condiciones sanitarias de los usuarios que utilizan el servicio.

Las medidas aplicadas en Metro de Madrid relacionadas con esta crisis tienen impacto en el ámbito operativo, en el financiero y en la planificación:

Ámbito operativo

Medidas dirigidas a cuidar y proteger a clientes y empleados garantizando, además, la prestación del servicio.

- **Información y señalización en la red.** Siguiendo las directrices de las autoridades sanitarias, Metro incorporó la información requerida sobre el uso obligatorio de la mascarilla en los elementos informativos existentes en sus instalaciones. Esta medida se completó con la colocación de vinilos para la distribución en el espacio de los usuarios en zonas de espera para respetar la distancia interpersonal y con la señalización de encaminamiento de flujos, separando los sentidos de circulación. Dada la evolución de la pandemia, se estima que estas acciones tendrán continuidad en el medio plazo.
- **Limpiezas y desinfección.** Desde el inicio de la pandemia, Metro puso en marcha un ambicioso plan de refuerzo de la limpieza y desinfección en trenes y estaciones. Se estima que estos refuerzos continúen en el medio plazo y se incorporen a los requisitos exigidos en los nuevos contratos de limpieza.
  - **Refuerzos de limpieza en instalaciones,** como estaciones y depósitos; nebulización de vestuarios, comedores y otras dependencias de empleados; refuerzo de la limpieza en el Puesto Central y establecimiento de protocolos de limpieza en caso de sospecha de posible brote de coronavirus.
  - **Refuerzos de limpieza en trenes:** desinfección continua de todos los elementos de la cabina de conducción, desinfección de elementos manipulados por los usuarios en el interior de los trenes y establecimiento de protocolos de limpieza en caso de sospecha de posibles contagios por la COVID-19. Se realizaron **74.655 operaciones de limpieza y desinfección de trenes.**
  - **Innovación en productos y técnicas de desinfección.**
    - Desinfección con Asepticae Ion-Plata, un desinfectante con 24-48 horas de protección residual, con un tiempo de actuación entre 30 segundos y 2 minutos y aplicable en presencia de personas.
    - Desinfección con el producto Asepticae Metal en barras pasamanos, constatando la efectividad entre los 15 y los 30 días.
    - Desinfección mediante técnicas de ultravioleta de elementos de alto contacto con el usuario, como pasamanos de escaleras mecánicas.

LA RESPUESTA A LA COVID-19

- **Dispositivos de Gestión de Afluencia de Viajeros (GAV),** realizados por personal de estaciones y vigilantes, así como por mandos intermedios, en las estaciones de mayor afluencia de viajeros en hora punta para:
  - **Regular el tránsito de viajeros** en caso de afluencia que pueda saturar la capacidad de andenes, distribuyendo a los viajeros en la estación para garantizar la distancia interpersonal.
  - **Desalojar la estación** en caso de una afluencia masiva de viajeros impidiendo la entrada hasta que se garantice el mantenimiento de las medidas de seguridad.
  - **Organizar la distribución de viajeros** en todo el andén y la espera al siguiente tren, en situaciones de alta densidad.
  - **Supervisar y controlar en la hora punta** de la mañana, mediodía y tarde de las secciones más críticas de la red.
- **Tecnología - Control de Acceso Temporal (CAT).** Supone la laminación de la entrada de viajeros para restar densidad a los trenes más cargados y su derivación a los siguientes trenes con menor densidad de viajeros. Se compone de:
  - **Algoritmo de cálculo en servidores de Metro con tecnología big data.** Los datos de entrada de usuarios en peaje permiten estimar la matriz dinámica origen-destino (construida en función de un modelo de análisis) y modelar la intensidad de viajeros a través de la aplicación VISUM *(ver más información en Los clientes).* El algoritmo utiliza esta información junto con los datos en tiempo real de posición de los trenes para estimar la densidad de viajeros tren a tren.
  - **Software** instalado en la barrera de peaje de cada una de estas estaciones.
  - **Protocolo de información a viajeros** de limitación de aforo a través de teleindicadores y megafonía, así como con refuerzo de personal de estación y vigilantes para orientar la espera de viajeros y respetar la señalización establecida de distancia de seguridad.
- **Información en la app y comunicación con el usuario.** Para reforzar la información al usuario y favorecer la planificación del viaje con la menor ocupación posible:
  - La **app** ofrece el porcentaje de aforo de cada estación mediante un código semafórico y en pequeñas franjas temporales. Se ofrece también el histórico de aforo de la última hora, la información del tiempo que le queda al próximo tren y al siguiente. Esto permite minimizar la espera en andén, espacio más susceptible de concentración de usuarios en la estación.
  - Existe una **comunicación permanente** al cliente ofreciendo los datos de estaciones en tiempo real para su conocimiento y planificación de sus viajes, para lo que se cuenta también con megafonía y teleindicadores de los vestíbulos de las estaciones.
- **Vigilancia y cuidado de los empleados y mantenimiento del servicio** *(ver Los empleados)*
  - **Estudio de seroprevalencia COVID-19** para el conjunto de la plantilla de Metro de Madrid (con carácter voluntario).
  - **Planes de reducción de personal presencial:** servicios reducidos en mantenimientos y telemando en estaciones, entre otros.
  - **Plan de abastecimiento de equipos de protección** y otros elementos para garantizar todos los suministros en los diversos escenarios: mascarillas, hidrogel, entre otros.
  - **Implantación del teletrabajo** como alternativa preferente.
  - **Adecuación de oficinas y recintos** corporativos a los nuevos requisitos de distancia social, reforzando la limpieza y la desinfección.
  - **Campañas de información** y refuerzo de la comunicación interna que permite difundir rápidamente las recomendaciones y protocolos.
  - **Medidas organizativas** dirigidas a la prevención y a la respuesta rápida ante la eventual aparición de rebrotes.

LA RESPUESTA A LA COVID-19

Ámbito financiero

- **Plan de ajuste 2020 (gastos-inversiones),** en función de las nuevas necesidades y del entorno, caracterizado por una crisis sanitaria con un gran impacto en el descenso de la demanda, a la que Metro ha tenido que responder sobredimensionando la oferta para mantener los niveles de protección frente a la COVID-19.
- **Replanteamiento de presupuestos 2021** manteniendo todas las inversiones necesarias por seguridad o para garantizar mantenimiento futuro del servicio. Para ello, se estudian nuevas vías de financiación y fuentes de ingresos, así como la participación en los Fondos Europeos de Recuperación y Resiliencia enfocados a la digitalización, la cohesión social y la inversión verde.

Ámbito de planificación

- **Refuerzo de los planes de continuidad de negocio y de gestión de crisis.**
- **Incremento de la frecuencia en las horas punta** gracias a la incorporación de maquinistas.
- **Organización eficiente del trabajo** con el desarrollo de un modelo mixto de presencia y trabajo remoto, apoyado en la digitalización.
- **Aseguramiento de las inversiones** necesarias para mantener en estado óptimo la infraestructura, instalaciones y material móvil.

Metro de Madrid ha estado en permanente contacto con las asociaciones profesionales del transporte público, operadores de transporte público de Madrid y del resto de España y el grupo de benchmarking de Metros CoMET/NOVA para intercambiar experiencias y aplicar las medidas necesarias para hacer frente a la crisis sanitaria.

Cabe destacar la experiencia y lecciones aprendidas en los metros asiáticos, donde la pandemia irrumpió con anterioridad a marzo. Esta información ha resultado de gran utilidad tanto a la hora de conocer qué medidas se estaban implantando en otras explotaciones como para definir los objetivos que componen la estrategia de 2020 de Metro de Madrid.

- **Certificado AENOR por sus buenas prácticas contra la COVID-19**
- **Renovación del Sello Garantía Excelente en reconocimiento de sus buenas prácticas a la hora de aplicar protocolos de seguridad frente al coronavirus**
- **Reconocimiento por la gestión de la crisis sanitaria del coronavirus por parte de la Policía Municipal de Madrid**

AENOR

PROTOCOLO
FRENTE A LA COVID-19

METRO DE MADRID

LA CAÍDA DE LA DEMANDA

NÚMERO DE VIAJES REGISTRADOS EN 2020 Y COMPARATIVA CON 2019 Y 2018

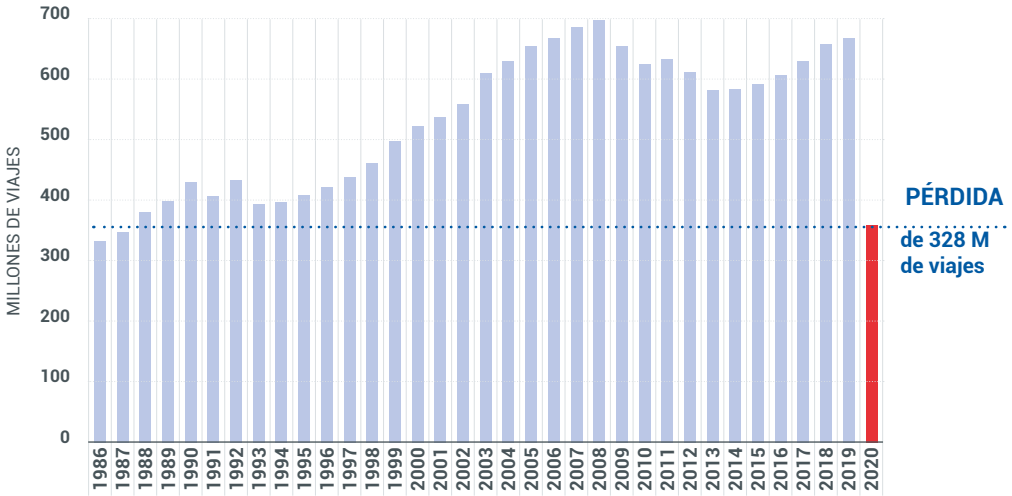
	2018	2019	2020
Número de viajes	657.211.853	677.476.027	**349.845.647**
Diferencia		3,08%	**-48,36%**

Así, la cifra de la demanda anual ha retrocedido hasta niveles de hace treinta años con una pérdida de 328 millones de viajes respecto 2019.

Evolución de la demanda

El impacto de la COVID-19 en la demanda ha sido muy negativo y ha obligado a Metro a corregir sus previsiones en un año en el que se esperaba alcanzar el récord histórico de trayectos con 691 millones de viajes.

A pesar de haber seguido prestando servicio durante todo el año, las restricciones a la movilidad, los cambios en la actividad de los ciudadanos (como el teletrabajo) y el miedo al contagio, han provocado que Metro haya cerrado el año 2020 con un descenso en el número de viajeros cercano al 50% respecto al año anterior.

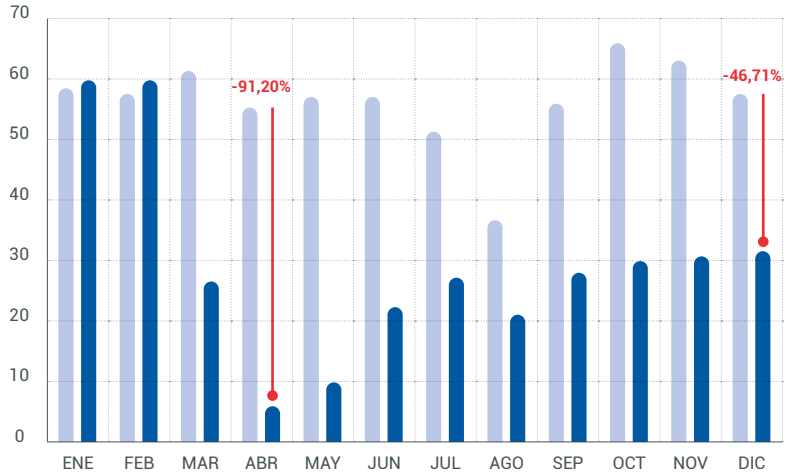


LA CAÍDA DE LA DEMANDA

Evolución de la demanda durante 2020

Hasta el comienzo de la crisis, en marzo de 2020, la demanda mensual de Metro presentaba una tendencia creciente. Sin embargo, como consecuencia del confinamiento, se produjo una caída significativa, que llegó a superar el 90% en el mes de abril.

A partir de este momento, se produce una ligera recuperación, pero sin llegar a los niveles del ejercicio anterior.



Demanda por líneas

Esta evolución de la demanda en Metro es similar a la registrada en otros medios de transporte público, donde la caída global se sitúa en promedio en el 47,4%.

Las líneas 4 y 8 son las que registran los mayores descensos. La primera, como consecuencia de su cierre total entre los meses de enero y marzo, y la segunda, por el cierre del Aeropuerto durante varios meses.

Destaca también la Línea 10B con más de un 50% de pérdida respecto al año anterior debido, posiblemente, a la menor actividad empresarial en el entorno de muchas de las estaciones.

Líneas	2019	2020	Diferencia 2020-2019	%	Peso en la demanda anual 2020
1	97.425.512	50.617.542	-46.807.970	-48,04%	14,47%
2	42.022.840	22.392.307	-19.630.533	-46,71%	6,40%
3	70.818.209	36.713.166	-34.105.043	-48,16%	10,49%
4	43.540.262	13.318.444	-30.221.818	-69,41%	3,81%
5	72.264.390	37.882.821	-34.381.569	-47,58%	10,83%
6	111.713.318	60.451.282	-51.262.036	-45,89%	17,28%
7	46.608.443	25.278.714	-21.329.729	-45,76%	7,23%
8	19.748.029	9.123.882	-10.624.147	-53,80%	2,61%
9	45.170.827	24.751.333	-20.419.494	-45,21%	7,07%
10	78.755.288	38.747.572	-40.007.716	-50,80%	11,08%
11	5.620.922	3.455.122	-2.165.800	-38,53%	0,99%
12	36.570.957	21.005.386	-15.565.571	-42,56%	6,00%
RAMAL	6.584.620	3.215.437	-3.369.183	-51,17%	0,92%
Viajeros sin T.T.	33.894	11.279	-22.615	-66,72%	0,00%
Viajeros Serv. Alternativo	598.516	2.881.360	2.282.844	381,42%	0,82%
TOTAL	677.476.027	349.845.647	-327.630.380	-48,36%	

LA CAÍDA DE LA DEMANDA

Estaciones con mayor número de entradas

Se ha mantenido Sol como la estación con mayor número de entradas, seguida de Avenida de América, pero estas estaciones son también las que más viajeros han perdido respecto a 2019.

Líneas	2019	2020	Diferencia 2020-2019	%
Sol	77.135.814	39.149.847	-37.985.967	-49,25%
Avenida de América	55.532.853	27.507.553	-28.025.300	-50,47%
Nuevos Ministerios	49.957.884	25.442.564	-24.515.320	-49,07%
Príncipe Pío	46.253.577	25.004.221	-21.249.356	-45,94%
Moncloa	43.044.697	22.899.656	-20.145.041	-46,80%
Plaza de Castilla	38.173.875	20.578.972	-17.594.903	-46,09%
Legazpi	25.239.382	14.373.972	-10.865.410	-43,05%
Pacífico	25.169.769	14.314.753	-10.855.016	-43,13%
Gregorio Marañón	26.684.802	13.694.551	-12.990.251	-48,68%
Cuatro Caminos	25.403.185	13.523.265	-11.879.920	-46,77%

Estaciones con mayor caída de la demanda

Entre las estaciones con mayor caída de la demanda destaca, en términos absolutos, Estadio Metropolitano, debido a la gran influencia que tienen las celebraciones de eventos en el estadio[6].

Líneas	2019	2020	Diferencia 2020-2019	%
Colón	2.917.829	558.932	-2.358.897	-80,84%
Serrano	5.400.302	1.422.941	-3.977.361	-73,65%
Aeropuerto T1-T2-T3	5.151.094	1.361.652	-3.789.442	-73,57%
Estadio Metropolitano	12.161.558	3.224.728	-8.936.830	-73,48%
Lista	3.160.511	887.191	-2.273.320	-71,93%
Velázquez	4.382.903	1.231.900	-3.151.003	-71,89%
Avenida de la Paz	2.344.369	672.376	-1.671.993	-71,32%
San Lorenzo	3.158.547	926.792	-2.231.755	-70,66%
Alfonso XIII	5.877.012	1.747.412	-4.129.600	-70,27%
Arturo Soria	4.015.034	1.207.670	-2.807.364	-69,92%

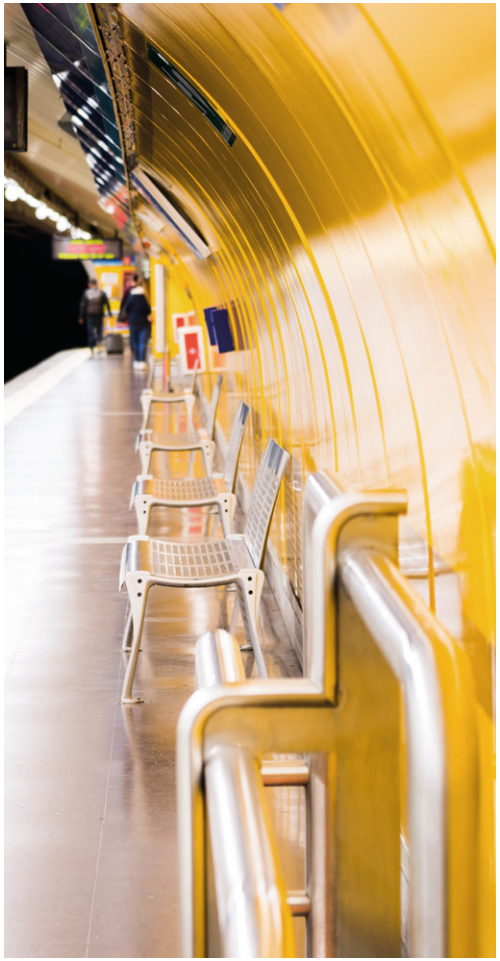
6. Las estaciones que registran una mayor bajada de la demanda se corresponden,a excepción de Estadio Metropolitano y Aeropuerto T1-T2-T3, con estaciones de la Línea 4, que permaneció cerrada del 13 de enero al 10 de marzo como consecuencia de las obras de remodelación integral.

LA CAÍDA DE LA DEMANDA

Distribución por título de transporte[7]

Los abonos turísticos y 3ª Edad han sido los que más descienden respecto a 2019, mientras que el abono normal es el título más utilizado. El abono joven representa casi el 27%.

Tipo de título	2019	2020	Diferencia 2020-2019	%	% viajes del total de títulos 2019	% viajes del total de títulos 2020
Joven	176.861.704	91.210.795	-85.650.909	-48,43%	26,45%	26,7%
Normal	270.464.859	142.247.433	-128.217.426	-47,41%	40,4%	41,7%
10 viajes	135.415.612	65.764.064	-69.651.548	-51,44%	20,2%	19,3%
3ª Edad	42.132.571	18.507.887	-23.624.684	-56,07%	6,3%	5,4%
Sencillo	25.056.220	13.817.928	-11.238.292	-44,85%	3,7%	4,1%
Tarjeta Azul	9.368.056	5.506.659	-3.861.397	-41,22%	1,4%	1,6%
Infantil	4.669.134	3.021.264	-1.647.870	-35,29%	0,7%	0,9%
Turístico	4.379.956	701.588	-3.678.368	-83,98%	0,7%	0,2%
Pase familiar	435.522	207.980	-227.542	-52,25%	0,1%	0,1%
Total títulos	**668.783.634**	**340.985.598**	**-327.798.036**	**-49,01%**		
Otros (pasos por portón, aglomeraciones…)	8.059.983	5.967.410	-2.092.573	-25,96%		
Viajeros sin Título de transporte	33.894	11.279	-22.615	-66,72%		
Viajeros Servicio Alternativo	598.516	2.881.360	2.282.844	381,42%		
Total viajes	**677.476.027**	**349.845.647**	**-327.630.380**	**-48,36%**		
				Total abonos	**76,6%**	**75,9%**



7. Para el cálculo del porcentaje de abonos, solo se tienen en cuenta las validaciones registradas con títulos de transporte.

LA GESTIÓN DEL AMIANTO

Durante 2020, Metro ha seguido trabajando en la identificación, control y eliminación de materiales con amianto e impulsando medidas específicas para vigilar y proteger la salud de sus empleados.

Principales hitos

- **Ampliación del colectivo diana.** Esta decisión, tomada en el pleno extraordinario del Comité de Seguridad y Salud (celebrado el 2 de septiembre), supone el establecimiento de un criterio garantista para la salud de los empleados de Metro y establece nuevos colectivos que deben incorporarse al programa de Vigilancia Sanitaria Específica al Amianto (VSEA). Aunque no existen trabajadores que desarrollen actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevado.
  - **Área de Material Mantenimiento Móvil:**
    - Talleres Centrales (Secciones de Máquinas Eléctricas, Máquinas Herramientas, componentes de Instalaciones de Estaciones, Aparellaje, Chapa, Caja, Conservación, Vehículos Auxiliares, Electromecánica, Manutención y Transporte, Acondicionamiento de Caja y Taller Electrónico.)
    - Ciclo corto.
    - Sección Centro de Control de Reparaciones (CCR)
  - **Área de Infraestructuras:**
    - Obras
    - Tratamientos Ambientales (sección residuos)
  - **Área de Mantenimiento de Instalaciones:**
    - Escaleras mecánicas
    - Señales
    - Mantenimiento de Instalaciones de Baja Tensión
    - Energía
    - Línea Aérea
  - **Trabajadores de los siguientes ámbitos organizativos:**
    - Sección de Almacenes y Laboratorios de Recepción de Materiales
    - Oficiales Polivalentes
  - **Colectivo de Maquinistas de Tracción Eléctrica (MTE), cuya incorporación haya sido anterior a noviembre de 2017 y que hayan manejado los siguientes trenes:**
    - Vehículos clásicos modelos Cuatro Caminos, Embajadores, Legazpi, Salamanca, Bulevares, Tetuán, Quevedo, Vallecas y Ventas.
    - Vehículos retirados de servicio series 300; 500; 1000.
    - Vehículos auxiliares VAI, VR-15, VR-16, VR-111, VR-112, AT-1 y AT-2.
    - Series 2000, 5000 y 6000.
- Presentación del Plan de desamiantado a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y a la representación legal de los trabajadores.
- Revisión y modificación de la "IG-12 Protocolo de Actuación ante la presencia de materiales con amianto en Metro de Madrid", que incluye las pautas para la identificación, control y eliminación del amianto sin que suponga un riesgo para la salud.
- Mantenimiento del «Registro de materiales con amianto», ampliando los campos de inspección y control de elementos identificados.
- Actualización permanente del apartado específico sobre el Plan de desamiantado en el portal del empleado, donde se recogen los avances más significativos y las principales actuaciones realizadas.

LA GESTIÓN DEL AMIANTO

El plan de desamiantado

Contempla el análisis y posterior eliminación de elementos con amianto presentes en material móvil, instalaciones e infraestructuras. Con un periodo inicial de siete años, está sujeto a actualizaciones y revisiones periódicas. Hasta su completa eliminación, en todo caso, se mantendrán implantados los oportunos protocolos de actuación dirigidos a lograr la inexistencia de cualquier riesgo de exposición.

Pactado con los principales sindicatos[8], se puso en marcha en marzo de 2018. Cuenta con un presupuesto superior a los 140 millones de euros que ya ha sido ejecutado al 44% con el siguiente avance:

- **Eliminación de materiales con amianto en el material móvil:** 100% del presupuesto ya ejecutado (inversión prevista: 5 millones de euros). Se continuará con la caracterización de elementos sospechosos de todo el parque móvil.
- **Eliminación de materiales con amianto en subestaciones eléctricas:** 45% ya ejecutado o en ejecución (inversión prevista: 2,5 millones).
- **Eliminación de materiales con amianto en estaciones, depósitos y dependencias de Metro:** 42% ya ejecutado o en ejecución (inversión inicial prevista: 133 millones).

En el año 2021, se revisará este plan inicial para ajustarse a las nuevas previsiones como consecuencia del proceso de investigación y análisis llevado al efecto.

EJECUCIÓN DEL PLAN

	TIPO DE TÍTULO	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Capítulo 1	Eliminación de MCA en Material Móvil	5 M€							
Capítulo 2	Eliminación de MCA en Instalaciones (21 subestaciones eléctricas)	Elementos aislantes: 1 M€			Elementos constructivos: 1,5 M€				
Capítulo 3	Eliminación de MCA en Almacenes	-							
Capítulo 4	Eliminación de MCA en estaciones, túneles, pozos de ventilación, centros de transformación, pozos de bombeo.	Plan de Modernización de estaciones: 20 estaciones, 64 M€				8 estaciones: 32 M€		25 estaciones: 26 M€	
Capítulo 5	Eliminación de MCA en dependencias, recintos y depósitos.						7 M€		
	INVERSIÓN ESTIMADA TOTAL	136,5 M€ (+Asistencia Técnica 4 M€)							

8. Suscrito por Solidaridad Obrera, UGT, Sindicato Libre y Sindicato de Técnicos. Se quedan fuera CCOO y Sindicato de Maquinistas.

LA GESTIÓN DEL AMIANTO

Acciones de análisis y mediciones

Vigilancia y protección de los empleados

- **Población diana: 3.583 trabajadores** en activo, tras la inclusión de nuevos colectivos. En 2019, la población diana incluía a 1.075 trabajadores en activo.
- **1.464** protocolos de VSEA, sin hallazgos patológicos en relación con una eventual exposición.
- Desde el inicio de la VSEA (el 1 de junio de 2017) hasta el 31/12/2020, se han realizado **1.464** protocolos correspondientes a **970** trabajadores (el **25%** de la población diana).
- Adicionalmente, y con carácter voluntario, han sido remitidos para valoración adicional por parte del Servicio de Neumología un total de **11 agentes** pertenecientes a la población diana, se ha solicitado estudio TCAR (tomografía computarizada de alta resolución) a **5 trabajadores**, sin haberse encontrado en ninguno de ellos lesiones compatibles con exposición al amianto.
- No se han detectado hallazgos patológicos en relación con la posible exposición al amianto en las revisiones médicas realizadas.

En el año 2020 se han realizado 155 protocolos de VSEA. Desde la declaración del primer estado de alarma por la COVID-19 se dejaron de realizar los protocolos de VSEA por el riesgo que podía suponer la realización de las espirometrías.

Durante 2020, no se ha declarado ningún caso de enfermedad profesional por patología relacionada con el amianto.

Mediciones en puestos de trabajo

Durante 2020 se han seguido realizando mediciones mediante bomba de aspiración que permiten recoger una muestra de aire similar a la que respira un trabajador a lo largo de su jornada laboral.

Se han realizado 22 mediciones personales de amianto en 10 ubicaciones diferentes.

En las mediciones efectuadas no se ha detectado la presencia de fibras de amianto, por lo que no existe riesgo para la salud.

Formación y comunicación a empleados

- **377 empleados** participaron en la formación sobre el amianto:
  - **263 participantes** en módulos e-learning
  - **114 en 21** sesiones presenciales

Participación y diálogo social

Los delegados de Prevención participan en todas las sesiones plenarias y en todas las reuniones del Comité de Seguridad y Salud:

- **Durante el 2020**, se han celebrado once plenos ordinarios, en nueve de ellos, se han tratado temas relacionados con el amianto.
- Adicionalmente, se mantuvo en el mes de **agosto** una reunión para tratar un tema específico de amianto.
- El **2 de septiembre de 2020,** tuvo lugar el pleno extraordinario para abordar la Vigilancia Sanitaria Específica por Amianto Obligatoria (VSEAO).
- **Diez reuniones** del Grupo de Trabajo de Amianto creado dentro del Comité de Seguridad y Salud.
- **Cinco reuniones** de la Comisión para el Seguimiento y Ejecución de la Estrategia de acción para la Gestión del amianto en Metro y el Plan para su eliminación.

LA GESTIÓN DEL AMIANTO

Expedientes abiertos en la jurisdicción social

Al cierre de este informe, estaban pendientes de resolución judicial varios expedientes relacionados con temas derivados de la gestión del amianto, entre ellos, la impugnación a un acta de infracción de la Inspección de Trabajo por parte de Metro por no aplicar la VSEA a los maquinistas de Metro.

Se encuentran en fase de tramitación administrativa tres expedientes para la imposición, por parte del Instituto Nacional de la Seguridad Social, de recargos de las prestaciones de la Seguridad Social por la enfermedad profesional de tres empleados

Durante 2020, Metro decidió mantener la impugnación sobre la capitalización del recargo de prestaciones por la pensión de incapacidad de otro empleado, aunque desestimó impugnar el pago del recargo impuesto.

Plan de inspecciones periódicas y mediciones

Se han realizado 3.310 mediciones, frente a las 3.149 del año 2019.

MEDICIONES REALIZADAS EN OBRAS E INFRAESTRUCTURAS[9]

Tipo de muestras	Nº de muestras		Nº de muestras con resultado (+)		Nº de muestras con resultado (-)	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Muestras ambientales	1.749	694	0	0	1.749	694
Muestras superficiales	184	339	0	5	184	334
Muestras materiales	1.019	1.695	110	329	909	1.366
Total de muestras	**2.952**	**2.728**	**110**	**334**	**2.842**	**2.394**

Hasta la fecha, desde 2017 (hasta 31/12/2019 y hasta 31/12/2020).

9. Datos no acumulativos, los datos totales acumulados a fecha 32/12/2020 sería la suma de los dos años 2020 y 2019.

LA GESTIÓN DEL AMIANTO

La presencia puntual en trenes o estaciones no supone ningún riesgo para los viajeros al hallarse en lugares de difícil acceso y manipulación y estar en situación de "no friable", es decir, que no desprende fibras. Es por ello que la seguridad en Metro de Madrid está garantizada para los trabajadores y los viajeros que cada día transitan por la red.

MEDICIONES REALIZADAS EN ESTACIONES

Tipo de muestras	Nº de muestras		Nº de muestras con resultado (+)		Nº de muestras con resultado (-)	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Muestras ambientales	343	204	0	0	343	204
Muestras superficiales	0	1	0	0	0	1
Muestras materiales	45	171	16	75	29	96
Total de muestras	**388**	**376**	**16**	**75**	**372**	**301**

MEDICIONES REALIZADAS EN ANDENES CON MCA

Tipo de muestras	Nº de muestras		Nº de muestras con resultado (+)		Nº de muestras con resultado (-)	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Muestras ambientales	15	45	0	0	15	45
Total de muestras	**15**	**45**	**0**	**0**	**15**	**45**

RESULTADOS DE ANÁLISIS SOSPECHAS DE MATERIAL MÓVIL

Número de registros acumulados		Negativo MCA		Positivo MCA		Pendientes de resultados	
2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
194	173	49	40	120	89	25	44

SOSPECHAS MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES

Número de registros acumulados		Negativo MCA		Positivo MCA		Pendientes de resultados	
2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
121	139	86	84	35	53	0	2

SOSPECHAS MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES

Número de registros acumulados		Negativo MCA		Positivo MCA		Pendientes de resultados	
2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
315	349	51	121	264	179	0	49

Hasta la fecha, desde 2017 (hasta 31/12/2019 y hasta 31/12/2020).

Datos totales acumulados a 31 de diciembre de 2020.

LA GESTIÓN DEL AMIANTO

Acciones de desamiantado

- **Material móvil: 4.328 equipos desamiantados.**
  - **Retirada de elementos** por presencia del amianto en placas, juntas y valvulería.
  - **Desamiantado de vehículos auxiliares:** zapatas de freno y juntas de tubos de escape.
  - **Retirada de amianto en equipos:** pequeñas piezas en fuentes de alimentación, ondulador, llaves de paso, electroválvulas.

MATERIAL MOVIL	TOTAL DESAMIANTADOS
Convertidores 42 KVA	20
Resistencias freno 5000	15
Resistencias freno 2000	5

LA GESTIÓN DEL AMIANTO

Infraestructuras: 65 acciones de desamiantado

Solo se han registrado elementos con amianto en estaciones antiguas de la red en zonas muy específicas con bóvedas o cuartos técnicos.

OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	TOTAL DESAMIANTADOS
Esperanza: andenes y CI1.	2
Arturo Soria: andenes y CI1, CL1 y VE4.	4
Alfonso XIII: andenes y BA1, CE1, CI1 y CL1.	5
Prosperidad: andenes y CI1, CL1 y VE3.	4
Avda. de América: andenes de Línea 4 y VE4.	2
Diversos elementos detectados en el túnel de la Línea 4.	1
Alonso Martínez: BT2, CC1, CC2, CT2 y TM1.	5
Tribunal: BT1, CC1, CI1 y CT1.	4
Begoña: BT1, CC1, CE1, CI1, CT1 y DP2.	6
Plaza de Castilla: BT2, CC3, CE2, CE· y CT2.	5
Fuencarral: BT1 y CT1.	2
Cuatro Caminos: CE3.	1
Plaza de España: CT2-BT2	2

OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	TOTAL DESAMIANTADOS
Pacífico: CT2, CE2 y GI2.	3
Nuevos Ministerios: CE2 y EM12-CI22	3
Guzman el Bueno: DP3, CI1 y CT2	3
Ventas: CC2 y trasdosado CC1	3
Trasdosados de paneles vitrificados en Argüelles-6 y CC2	2
Subestación de Quevedo.	1
Ascao: cámaras bufas andenes y pasillo	1
*Sainz de Baranda: CE1	1
*Avenida de América: PV2	1
*Barrio del Pilar: CA1 y DP4	2
*Concha Espina: DP3	1
*Todas las cubiertas y MCA diversos en el depósito de Aluche.	1
NÚMERO DE DESAMIANTADOS	**65**

LA GESTIÓN DEL AMIANTO

Instalaciones

El objetivo de las actuaciones de desamiantado desarrolladas se ha centrado en:

- **Retirar los elementos con amianto** en estado friable o que interfirieran para el mantenimiento.
- **Retirar las placas de fibrocemento** ubicadas en suelos y que suponían un elemento de desgaste al ser pisados por el personal de mantenimiento.

Se ha retirado material con amianto en:

- **25 subestaciones eléctricas.**
- **18 centros de transformación.**
- **2 salas de calderas.**
- **55 armarios de vía** repartidos entre los Depósitos de Aluche, Canillejas y Cuatro Caminos.

LA GESTIÓN ECONÓMICA

Nota aclaratoria:

La información contenida en este apartado se refiere a la gestión económica realizada por Metro durante el año 2020.

Para ampliar la información financiera de la compañía, *ver Cuentas anuales.*

Metro cerró 2020 con resultados positivos a pesar de la crisis sanitaria, que ha supuesto una brusca bajada de la demanda. Aun así, la compañía ha mantenido y, en ocasiones, ha aumentado su oferta de servicio con el fin de garantizar la seguridad en los desplazamientos. A esto hay que añadir el gran esfuerzo realizado para adaptar las instalaciones a la nueva situación.

	2019	2020	DIFERENCIA
INGRESOS	1.054,61	1.022,14	-3,08%
GASTOS	992,42	1.011,92	9,96%
BENEFICIOS	62,19	10,22	-83,57%

Durante el ejercicio 2020, la situación financiera de Metro de Madrid ha estado marcada por el descenso de la demanda derivado de la pandemia, que se traduce en una caída de ingresos de aproximadamente un 3%, a lo que hay que añadir el coste de las medidas de seguridad e higiene, que asciende a 17 millones de euros.

Además, Metro ha seguido trabajando en la contención de los gastos operacionales, disminuyendo partidas tan significativas como la energía.

Con todo ello, se ha obtenido un beneficio de 10,22 millones de euros.

Estos resultados positivos se deben a que la principal fuente de ingresos de Metro es la directamente relacionada con su actividad de transporte de viajeros, que supone más del 90% del total de los ingresos de la compañía. Estos ingresos se encuentran regulados en el Contrato-Programa firmado entre el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) y Metro de Madrid.

En este Contrato-Programa se especifican unos niveles de servicio que se compromete a cumplir Metro de Madrid (frecuencias, grado de ocupación y disponibilidad de elementos de transporte vertical) y se especifica la compensación que el CRTM se compromete a abonar anualmente a Metro por el servicio de transporte realizado, siempre y cuando se cumplan los niveles de servicio acordados.

El Contrato Programa fija una tarifa de mercado y una demanda prevista, a partir de las cuales se obtienen los ingresos previstos para el ejercicio correspondiente. Dicho documento también especifica una cláusula de garantía sobre los ingresos previstos que cubren desviaciones del ± 2% de la demanda real frente a la prevista. De esta manera, se garantiza el cumplimiento de la prestación del servicio de transporte público con la calidad requerida, así como un horizonte de estabilidad presupuestaria y financiera para el desarrollo de la actividad de Metro de Madrid.

En 2020, y a pesar del escenario tan complicado generado por la pandemia de la COVID-19, y que ha afectado de manera extraordinaria al transporte público, Metro de Madrid ha cumplido con los niveles de servicio comprometidos y ha percibido unos ingresos finales por la aplicación de la cláusula de garantía establecida en el Contrato Programa.

LA GESTIÓN ECONÓMICA

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

		2019	2020
A)	**Valor económico directo creado (VEC)**	**1.052.702**	**1.015.616**
	B) Costes operativos	474.138	479.003
	C) Salarios y beneficios sociales	397.549	414.403
	D) Pago a proveedores de fondos	7.066	7.418
	E) Pagos a gobiernos	2.174	1.444
	F) Inversiones en la comunidad	234	57
Σ(B-F)	**Valor económico distribuido (VED)**	**881.161**	**902.325**
A-Σ(B-F)	**Valor económico retenido (VER)**	**171.541**	**113.292**

Valor económico (en miles de euros)

Inversiones más significativas

Las inversiones más significativas efectuadas por Metro durante 2020 ascienden a 134.890.270 euros y han sido destinadas, principalmente, a la mejora de la prestación del servicio, como las obras de remodelación y mejora de estaciones, la implantación de ascensores o la mejora de la señalización, así como para seguir garantizando la seguridad y protección del viajero y mejorar su experiencia en el uso de la red de Metro.

El desglose de estas inversiones puede encontrarse en las *Cuentas anuales (página 245).*

Ayudas financieras y subvenciones

Durante los ejercicios 2020 y 2019, Metro percibió ayudas financieras y subvenciones concedidas por las Administraciones Públicas de cuya cuantía y desglose se ofrece información detallada en las *Cuentas anuales (páginas 260 a 262).*

Perspectivas para 2021

La estrategia de Metro de Madrid para el ejercicio 2021 se centrará en seguir mejorando un servicio público fundamental para la movilidad de los madrileños y poder atender el volumen de viajeros que, si se cumplen las perspectivas favorables de evolución de la pandemia y se siguen aplicando las diversas medidas de seguridad y prevención, prevé que crezca a lo largo del 2021.

Entre las prioridades está la renovación tecnológica centradas en los objetivos de servicio púbico, eficiencia y experiencia al cliente; la adaptación de la oferta a la demanda; el impulso de la seguridad, eficiencia y sostenibilidad, que ayudarán a impulsar una gestión económica basada en la eficiencia.

Los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el 2021 reflejan un crédito presupuestario de 1.195,431 millones de euros a favor de Metro de Madrid, cuyo desglose aparece detallado en las *Cuentas anuales (página 223).*

Para más información relativa a la gestión económico-financiera de Metro de Madrid durante 2020 *ver II. Informe de gestión y cuentas anuales.*

ESTADO DE
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA

3

La empresa Metro de Madrid

ESTRATEGIA Y MODELO DE NEGOCIO

EL ENTORNO

Entorno empresarial

La estrategia y la actividad de Metro de Madrid se han visto afectadas por la COVID-19 y por su fuerte impacto en el sector del transporte en general y, en especial, en el transporte colectivo, que se ha visto obligado a adoptar medidas estructurales en muy corto espacio de tiempo para garantizar la seguridad y la salud de los viajeros.

En el corto-medio plazo se prevé una lenta recuperación de la demanda debido, principalmente, a una menor actividad económica, al aumento del teletrabajo, a la educación y compras online y a una apuesta, por parte de los ciudadanos, de medios de transporte alternativos.

MODELO DE NEGOCIO

Actividades, marcas, productos

Metro de Madrid S.A. es una empresa pública propiedad de la Comunidad de Madrid e integrada en el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM), organismo que coordina y controla los diversos medios de transporte público que prestan servicio en la región.

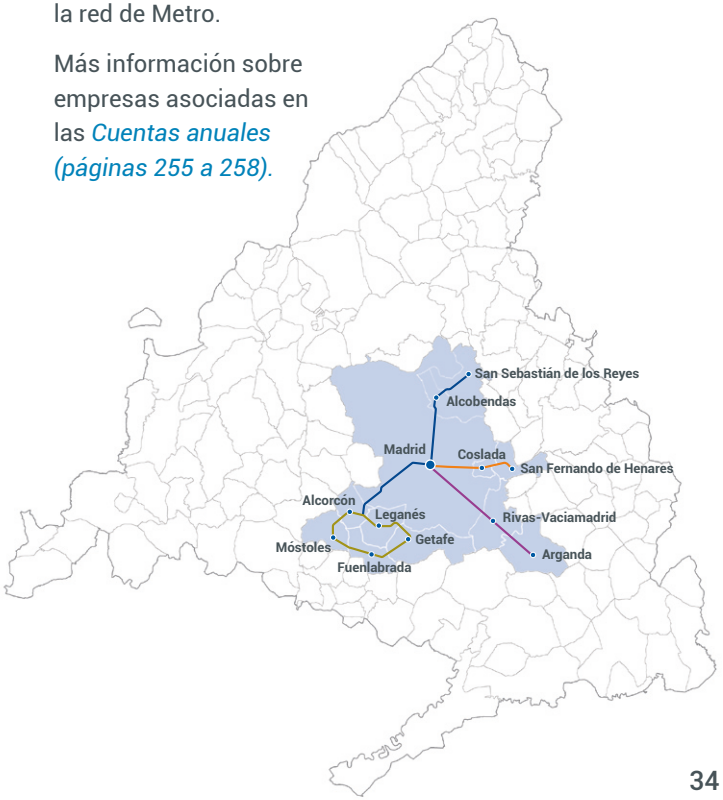
Metro se encarga de explotar las líneas existentes en la red de Metro en funcionamiento, de la planificación y de la mejora de la calidad del servicio del transporte y del mantenimiento y optimización de las instalaciones de la red.

Mercados en los que opera

Con sede en Madrid[10], Metro de Madrid es el responsable de explotar las 12 líneas de ferrocarril suburbano y el Ramal Ópera-Príncipe Pío. Además, se encarga de explotar la Línea 9B –entre Puerta de Arganda y Arganda del Rey-, a través de TFM S.A., y la línea de Metro Ligero ML1, que gestiona a través de MLM S.A., empresa privada en la que Metro participa.

Metro también posee participaciones financieras en la empresa Metrocall S.A., encargada de prestar cobertura de telefonía móvil a los distintos operadores dentro de la red de Metro.

Más información sobre empresas asociadas en las *Cuentas anuales (páginas 255 a 258).*



10. Calle Cavanilles, 58. Madrid.

FINANCIACIÓN DE METRO

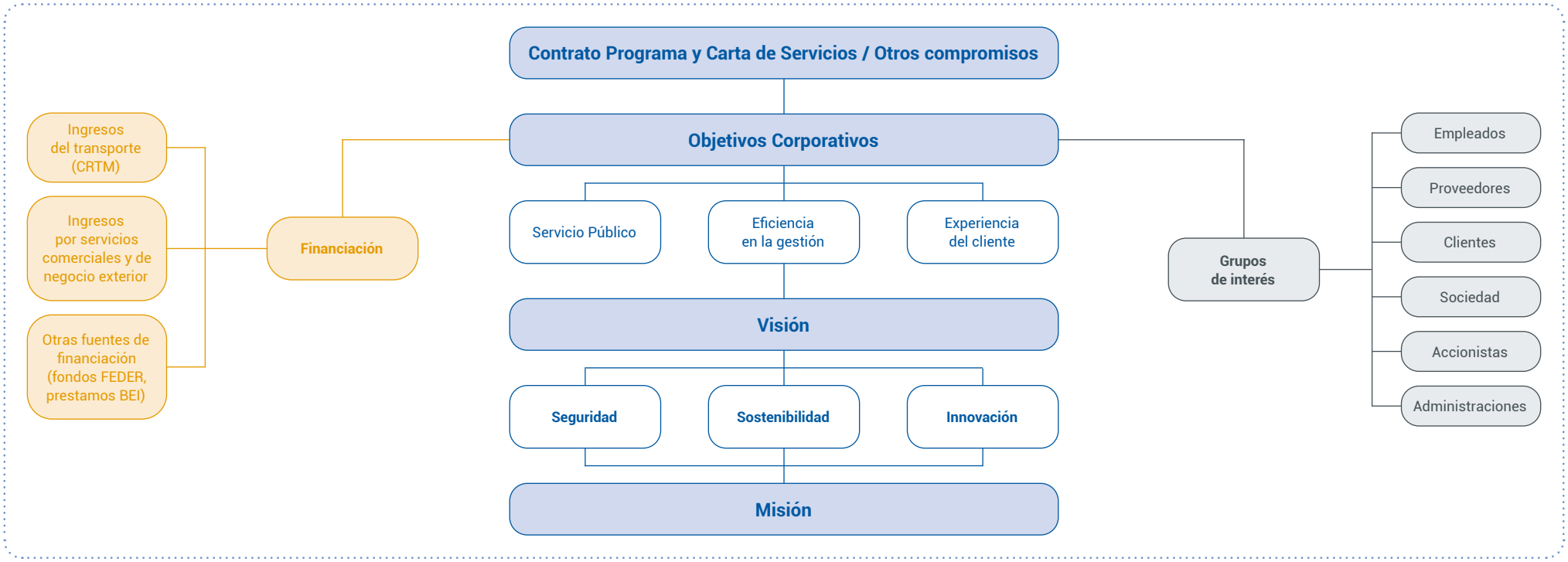
La financiación de Metro procede de los ingresos generados por sus operaciones y del endeudamiento que dichos recursos (EBITDA) le permiten en el mercado financiero.

La principal fuente de ingresos es el transporte de viajeros, que supone más del más del 90% del total, y es el resultado de un contrato programa con el Consorcio de Transportes de la Comunidad de Madrid por el que Metro se compromete a prestar un servicio establecido con una frecuencia y un grado ocupación máximo de cada tren y a permitir el uso de la red a los portadores de títulos de transporte emitidos por el CTRM.

Como contraprestación, Metro factura al Consorcio una tarifa de mercado equivalente al precio de un billete sencillo de uso exclusivo en la red de Metro de Madrid (independiente de los descuentos o bonificaciones otorgados a determinados colectivos, como jóvenes, personas mayores o personas con discapacidad).

El resto de los ingresos proceden del alquiler de espacios para uso comercial (desde tiendas, máquinas vending o de venta de títulos de transporte emitidos por el Consorcio Regional de Transportes), de las labores de mantenimiento a trenes propiedad de otras sociedades, de la asesoría a otras redes y operadores de metro y de la explotación y el mantenimiento de la Línea TFM y de la línea de Metro Ligero ML1.

Como empresa pública prestadora del servicio de transporte, considerado servicio esencial y básico, está comprometida con la eficiencia económica, lo que le obliga a ofrecer un servicio de calidad a un coste razonable y con la eficiencia y sostenibilidad también en términos medioambientales y sociales, a través de la orientación a resultados y la innovación tecnológica, organizativa y de procesos.



Tarifas 2020 Metro de Madrid

CONSORCIO TRANSPORTES MADRID — Tu sistema de transportes — www.crtm.es

Metro — www.metromadrid.es — 902 444 403 / 917 796 399

BILLETES		ÁMBITO DE VALIDEZ A la venta en la Red de METRO	PRECIO (€)
SENCILLOS	Metro Zona A + ML1	Estaciones de la Red de Metro pertenecientes a la zona tarifaria A (incluido ML1)	1,50-2,00 €*
	T.F.M.	Red de TFM. Estaciones de Línea 9, tramo: Puerta de ARganda - Arganda del Rey (Zonas B1, B2 y B3)	2,00 €
	Metro Ligero Oeste	ML2 (Colonia Jardín - Estación de Aravaca) ML3 (Colonia Jardín - Puerta de Biadilla)	
	MetroNorte	Estaciones de Línea 10, tramo: La Granja - Hospital Infanta Sofía (Zona B1)	1,50 €
	MetroEste	Estaciones de Línea 7, tramo: Barrio del Puerto - Hospital del Henares (Zona B1)	
	MetroSur	Estaciones de Línea 12 y Joaquín Vilumbrales y Puerta del Sur de Línea 10 (Zonas B1 y B2)	
	Combinado Sencillo	Estaciones de la Red de Metro y MetroLigero: ML1, ML2 y ML3.	3,00 €
10 VIAJES	METROBÚS	Estaciones de la Red de Metro pertenecientes a la zona tarifaria A (incluido ML1) y EMT	12,20 €
	T.F.M.	Red de TFM. Estaciones de Línea 9, tramo: Puerta de Arganda - Arganda del Rey (Zonas B1, B2 y B3)	
	Metro Ligero Oeste	ML2 (Colonia Jardín - Estación de Aravaca) ML3 (Colonia Jardín - Puerta de Biadilla)	
	MetroNorte	Estaciones de Línea 10, tramo: La Granja - Hospital Infanta Sofía (Zona B1)	11,20 €
	MetroEste	Estaciones de Línea 7, tramo: Barrio del Puerto - Hospital del Henares (Zona B1)	
	MetroSur	Estaciones de Línea 12 y Joaquín Vilumbrales y Puerta del Sur de Línea 10 (Zonas B1 y B2)	
	Combinado 10 viajes	Estaciones de la Red de Metro y MetroLigero: ML1, ML2 y ML3.	18,30 €
SUPLEMENTO AEROPUERTO		Para entrar o salir a las estaciones de Metro del aeropuerto hay que abonar un suplemento, excepto los viajeros con Abono Transporte o billete turistico.	+3,00 €
Tarjeta MULTI			2,50 €
Tarjeta PERSONAL			4,00 €

ABONO DE TRANSPORTES (€)														
	ZONA								INTERCAMBIABLES ENTRE LAS ZONAS B1 Y E2					
	A	B1	B2	B3	C1	C2	E1	E2	2 zonas	3 zonas	4 zonas	5 zonas	6 zonas	7 zonas
NORMAL	54,60 €	63,70 €	72,00 €	82,00 €	89,50 €	99,30 €	110,60 €	131,80 €	47,90 €	54,60 €	63,70 €	72,00 €	82,00 €	89,50 €
JOVEN	20,00 €													
3ª EDAD	9,30 €						-							
TARJETA AZUL	6,20 €	-												
TARJETA INFANTIL	Gratuita						-							
DESCUENTOS ESPECIALES*	**20%** Familias numerosas categoría general o Personas con discapacidad igual o superior al 65%													
	50% Familias numerosas categoría especial													
	40% Familias numerosas categoría general + Personas con discapacidad igual o superior al 65%													
	70% Familias numerosas categoría especial + Personas con discapacidad igual o superior al 65%													

* Los descuentos especiales no se aplican al Billete Turístico.

BILLETE TURÍSTICO (€) A la venta en la Red de METRO, en determinados estancos, quioscos de prensa y lugares de interés turístico												
Días naturales y consecitivos	Zona A						Zona T					
	1 día	2 días	3 días	4 días	5 días	7 días	1 día	2 días	3 días	4 días	5 días	7 días
NORMAL	8,40 €	14,20 €	18,40 €	22,60 €	26,80 €	35,40 €	17,00 €	28,40 €	35,40 €	43,00 €	50,80 €	70,80 €
INFANTIL	Descuento de 50% únicamente para niños menores de 11 años											

* Precio mínimo de 1,50€ hasta 5 estaciones; 0,10€ por cada estación adicional, hasta un máximo de 2,00€ para recorridos superiores a 9 estaciones.

** Al precio del Billete Sencillo Metro Zona A resultante del recorrido realizado, se le añadirá un suplemento de 3€.

LOS NIÑOS MENORES DE 4 AÑOS NO PRECISAN TÍTULO DE TRANSPORTE.

ESTRATEGIA

La irrupción de la pandemia en 2020 ha condicionado en el corto y en el medio plazo los objetivos y actuaciones de Metro de Madrid (como aparece reflejado en el apartado La respuesta a la COVID-19).

La COVID-19 ha confirmado la gran capacidad de adaptación de Metro para seguir dando respuesta a las expectativas de la sociedad, a pesar de los cambios o la incertidumbre. Y esto es posible gracias a que el modelo de negocio de Metro y su estrategia están orientadas a que todas las decisiones y actuaciones permitan seguir colocando a Metro como clara opción de preferencia para los clientes en sus desplazamientos por la Comunidad de Madrid.

DAFO

Para determinar la estrategia se identifican los impactos, riesgos y oportunidades según el contexto interno y externo en el que se mueve la compañía y se establecen las prioridades con el objetivo de fomentar las fortalezas y minimizar las debilidades.
(Ver también apartado Riesgos).

En 2020, la estrategia de la compañía se reorientó teniendo en cuenta el siguiente análisis DAFO:

AMENAZAS

- **Escenario de incertidumbre**
- **Caída de la demanda y recuperación incierta**
- **Restricciones al uso del transporte público**
- **Dificultad para cumplimiento de compromisos**
- **Desequilibrio financiero**

DEBILIDADES

- **Dependencia financiera y rigidez de la estructura de costes**
- **Mayor percepción de riesgo de contacto: medio de transporte colectivo y subterráneo**
- **Conflictividad social y absentismo**
- **Modelos de trabajo presenciales y cercanos**

FORTALEZAS

- **Modo de transporte preferido y mejor valorado**
- **Limpieza como aspecto preferido y mejor valorado**
- **Servicio de prevención de riesgos y salud laboral propios**
- **Posibilidad de reforzar la imagen de marca**

OPORTUNIDADES

- **Revisión de financiación, contrato programa, etc.**
- **Nuevos modelos operativos**
- **Transformación tecnológica digital**
- **Transformación organizativa y de gestión**

MISIÓN

Enfatiza la vocación de prestar un servicio público de calidad, eficiente y comprometido con el cliente, potenciando la seguridad, la sostenibilidad y la innovación tecnológica y la digitalización.

Ser la principal solución de movilidad en la región de Madrid, proporcionando un servicio público de calidad, eficiente y comprometido con el cliente, al tiempo que potenciamos la seguridad, la sostenibilidad y la innovación.

Servicio público

Concepto fundamental como empresa pública de transporte, vertebradora de la movilidad en la región, que gira alrededor de la mejora continua de la prestación del servicio a sus clientes y potencia la seguridad.

Experiencia de cliente

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.

Eficiencia en la gestión

Persigue la necesaria sostenibilidad económica de la empresa, la sostenibilidad en términos medioambientales y sociales; a través de la orientación a resultados y la innovación tecnológica, organizativa y de procesos.

En paralelo y desde una perspectiva transversal, estos tres pilares estratégicos potencian tres conceptos fundamentales:

- **La seguridad, tanto operacional, como física y lógica**
- **La sostenibilidad**
- **La innovación tecnológica y la digitalización**

La estrategia de Metro...

- **se apoya en el Código Ético**
- **es aprobada por el Consejo de Administración en el medio y largo plazo**
- **es liderada y desplegada en el corto plazo por la Dirección**
- **se estructura en objetivos anuales: corporativos y departamentales**
- **y se adapta a un entorno cambiante**

Seguimiento de la estrategia por la Dirección

- **Seguimiento mensual de la evolución de los objetivos estratégicos por la Dirección**
- **Seguimiento semestral de los objetivos departamentales por la Dirección**
- **Evaluación del grado de consecución final vinculado a la retribución variable del 24,63% de la plantilla.**
- **Presentación de los resultados al Consejo de Administración**

OBJETIVOS 2020

Persiguen garantizar la vuelta progresiva a la normalidad en las condiciones sanitarias establecidas.

La irrupción de la crisis sanitaria en marzo supuso un cambio de planteamiento en la fijación de objetivos corporativos y departamentales para 2020 y en las líneas de actuación correspondientes.

La COVID-19 obligó a focalizar prioridades y esfuerzos en proporcionar el mejor servicio posible salvaguardando la seguridad sanitaria, tanto de clientes viajeros como de empleados, favoreciendo la ocupación recomendada en cada fase de la desescalada (trenes y estaciones), y reforzando la limpieza y desinfección de trenes, instalaciones y dependencias.

Gran parte de los objetivos formulados guardan relación, por lo tanto, con la implantación de medidas derivadas de la crisis sanitaria y de su impacto en la explotación y en la gestión de Metro de Madrid *(ver Metro en 2020: la respuesta a la COVID-19)*, aunque se mantuvieron los objetivos corporativos relacionados con el Plan de Desamiantado, la Seguridad Ferroviaria Operacional, la Sostenibilidad financiera y la Calidad de servicio prestado. Los objetivos corporativos 2020 son:

- **Favorecer la ocupación recomendada en cada fase de la desescalada,** para facilitar el distanciamiento social durante todas las etapas del viaje.
- **Reforzar las medidas preventivas de protección para clientes,** para garantizar la salud de los clientes.
- **Asegurar nuevos requisitos de Prevención de Riesgos Laborales,** para velar por la salud de los empleados.
- **Garantizar la sostenibilidad financiera,** para hacer frente a la reducción de los ingresos, tarifarios por el descenso de demanda, y hacer frente al incremento de gastos por las medidas frente a la COVID-19.
- **Potenciar la seguridad laboral,** poniendo el foco en la lucha contra en amianto.
- **Potenciar la seguridad ferroviaria,**
- **Extender la conectividad 4G en la red,** para que el 100% de la demanda de Metro tenga cobertura de voz y datos.
- **Mantener la calidad del servicio prestado,** cumpliendo los indicadores del sistema de calidad certificado según la Norma UNE-13816.

En lo que se refiere a los objetivos departamentales que despliegan la estrategia corporativa y reflejan la contribución de los diferentes ámbitos organizativos a la consecución de los objetivos de empresa, se destaca que en 2020 se han establecido objetivos en la misma línea de contribución a mitigar la crisis sanitaria en la explotación y en la gestión, muchos de ellos con carácter transversal que comparten las distintas divisiones de la compañía.

OBJETIVOS 2020

CUMPLIMIENTO OBJETIVOS CORPORATIVOS 2020

89´71%
FAVORECER
la ocupación recomendada en cada fase del desescalado

100´00%
REFORZAR
medidas preventivas de protección para clientes

100´00%
ASEGURAR
nuevos requisitos de PRL

100´00%
POTENCIAR
la seguridad laboral

96´23%
POTENCIAR
la seguridad ferroviaria

89´36%
EXTENDER
la conectividad 4G en la red

100´00%
GARANTIZAR
la sostenibilidad financiera

92´24%
MANTENER
la calidad del servicio prestado en Metro de Madrid

CUMPLIMIENTO GLOBAL 95´94%

OBJETIVOS PREVISTOS PARA 2021

Se prevé mantener los objetivos y que tengan cierta continuidad con los de 2020 mientras se prolongue la crisis sanitaria. Habrá medidas (ad-hoc en su momento) que se conviertan en recurrentes y se marcará el camino de la recuperación con la ayuda de proyectos tecnológicos y organizativos, así como del marco de procesos adecuado que facilite la evolución de la compañía en su sostenibilidad y en el servicio esencial a la sociedad.

APUESTA POR LA SOSTENIBILIDAD

La actividad de Metro genera un impacto económico, social y medioambiental en el entorno en el que opera. El objetivo es que este impacto sea cada vez más positivo, para lo que Metro completa sus objetivos estratégicos de negocio con una serie de objetivos generales que, a modo de compromisos, están dirigidos a contribuir a la gestión responsable y sostenible de la compañía, al mismo tiempo que se mejora el servicio. Estos compromisos están presentes en la toma de decisiones en cualquier ámbito de gestión.

La gestión de estos impactos está incluida en el sistema de gestión de riesgos (del que se da información en el apartado Riesgos y sistema de cumplimiento) y, por lo tanto, su revisión se realiza de forma periódica.

Estos compromisos están recogidos en la ***Política de Responsabilidad Corporativa (RC),*** **que busca favorecer la movilidad sostenible e inclusiva en la Comunidad de Madrid:**

NEGOCIO RESPONSABLE

Prioriza el respeto por las personas, los valores éticos y el medioambiente en la gestión de la empresa y en su trabajo diario para la prestación del servicio de transporte. Así, se compromete a:

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

CULTURA INCLUSIVA

Como operador de un elemento integrador de la sociedad, apuesta por la inclusión de todas las personas y colectivos. Por ello, se compromete a:

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

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

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 medioambiente. En esta línea, sus 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**

LA CONTRIBUCIÓN DE METRO A LA SOSTENIBILIDAD

Como empresa pública que ofrece un servicio de transporte mayoritariamente subterráneo, y que utiliza la electricidad como fuente de energía, capaz de unir territorios y personas atendiendo a sus necesidades y dando respuesta a las necesidades de movilidad con un mínimo impacto ambiental, Metro es un ejemplo de contribución a la sostenibilidad y, por lo tanto, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

CONTRIBUYE AL DESARROLLO ECONÓMICO...

- **Optimizando el uso de los recursos económicos** y haciendo de la eficiencia su seña de identidad

  Como gestora de recursos públicos, Metro asume la responsabilidad de ofrecer un servicio de calidad a un coste razonable, persiguiendo la sostenibilidad de la empresa y haciendo un uso eficiente de los presupuestos asignados por la Administración.

- **Generando empleo de calidad**

  El **99,92%** de los **7.260** empleados cuentan con contrato indefinido y está sujeto a convenio. La antigüedad media en Metro es de 20,03 años.

- **Facilitando la empleabilidad**

  Facilita el desplazamiento de los ciudadanos a su lugar de trabajo o de estudios. Este tipo de desplazamientos representa más del **70%**[11] de los realizados en Metro, lo que supone un impulso al desarrollo económico.

- **Potenciando la actividad económica**

  Favorece los desplazamientos a los lugares de ocio, por lo que impulsa la actividad económica de los municipios en los que opera.

- **Ahorrando costes a la sociedad**

  La existencia de la red de Metro en la Comunidad de Madrid supone una reducción de la contaminación ambiental, acústica y lumínica y de las enfermedades que generan y, al reducir el tráfico de vehículos en la superficie, supone la reducción de accidentes.

CONTRIBUYE AL DESARROLLO SOCIAL...

- **Acercando personas**

  Como eje vertebrador y elemento cohesionador. Llega a **12 municipios de la región** y en ellos, el **80%** de los ciudadanos tiene una estación de Metro a menos de **600 metros.**

- **Favoreciendo la accesibilidad y la inclusión**

  A pesar de la antigüedad de las instalaciones, el 65,89% de las estaciones son accesibles.

CONTRIBUYE A LA MEJORA DEL ENTORNO...

- **Evitando la circulación de tráfico en superficie**

  Mejora la calidad del aire al reducirse la contaminación.

- **Generando menos contaminación que otros medios de transporte**.

  Es el medio de transporte público colectivo menos contaminante. La prestación del servicio no requiere del uso de combustibles fósiles y, en su mayor parte, discurre bajo tierra, descongestionando la superficie.

UNA ESTACIÓN A MENOS DE 600 METROS

DE LA CASA O PUESTO DE TRABAJO DEL 80%

DE LOS HABITANTES DE LOS 12 MUNICIPIOS A LOS QUE LLEGA METRO

11. Según Estudio Origen-Destino 2017 realizado por Metro de Madrid.

METRO Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La Política de Responsabilidad Corporativa está articulada en torno a los ODS, poniendo el foco en la contribución al ODS 11 **"Ciudades y comunidades sostenibles",** como medio de favorecer la movilidad sostenible e inclusiva en la región.

La actividad de Metro de Madrid impacta, además, en el ODS 7, ODS 8, ODS 9, ODS 10 y ODS 13 y lo hace de la siguiente forma:

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

CÓMO CONTRIBUYE METRO AL ODS 7
"Energía asequible y no contaminante"

- Promueve la eficiencia energética para reducir las emisiones y la contaminación.
  - La aplicación de algunas de las medidas del Plan de Eficiencia Energética (PEE) **ha supuesto una mejora del 0,80%** de la eficiencia energética en la tracción, con una ratio de consumo de 2,0396 kWh/coche·km. En 2019 fue de 2,056 kWh/coche·km.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

CÓMO CONTRIBUYE METRO AL ODS 11
"Ciudades y comunidades sostenibles"

- Presta un servicio de transporte público de calidad, lo que supone la reducción del uso del vehículo privado y la reducción de la contaminación:
  - Dispone de un sistema de gestión de calidad de transporte público de pasajeros basado en la norma UNE-EN 13816.
  - Viajar en Metro en lugar de en coche **supone contaminar 2,5 veces menos**[12].
- Está mejorando las instalaciones para hacerlas más accesibles.
  - Casi el **66% de la red es accesible,** acercándose al objetivo del 73% marcado en el **Plan de Accesibilidad e Inclusión de Metro de Madrid.**
- Realiza campañas y acciones de sensibilización para promover el uso del transporte público, en especial, de la red de Metro, para reducir la contaminación.
  - Con más de 350.000 escolares desde 1982, el programa educativo de Metro se ha adaptado a la nueva situación generada por la COVID-19 y se retomó de manera digital en el último trimestre de 2020. 950 niños de Primaria participaron en acciones educativas organizadas por Metro para promover hábitos sostenibles y el uso del transporte público; y otros 70 alumnos participaron en la nueva modalidad de talleres virtuales.
  - **118 visitas escolares y 52 talleres** dirigidos a estudiantes de Primaria
- Lleva a cabo una gestión adecuada de los residuos generados como consecuencia de la prestación del servicio.
  - **Valorizados más del 95% de los residuos.**

12. Dato provisional, a falta de la actualización de los factores de emisión de 2020 por parte de la Oficina Española de Cambio Climático. Para más información, consultar apartado *"Cambio climático"* en la página 175.

METRO Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

CÓMO CONTRIBUYE METRO AL ODS 9
"Industria, innovación e infraestructura"

- Trabaja en la mejora de sus instalaciones para favorecer el bienestar de empleados y de clientes, especialmente de las personas con discapacidad y otros grupos vulnerables.
  - Más de 39,58 millones de euros invertidos en la **mejora de las estaciones.**
- Apuesta por la innovación para hacer del servicio un modelo de transporte cada vez más sostenible.
  - Trabaja en la Estación 4.0, que es fruto de la transformación digital y del estudio e implantación de avances tecnológicos.
  - Colabora en diversos proyectos de investigación dirigidos a fomentar la implantación de medidas innovadoras para mejorar el servicio de transporte y favorecer la eficiencia y la sostenibilidad.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

CÓMO CONTRIBUYE METRO AL ODS 8
"Trabajo decente y crecimiento económico"

- Proporciona estabilidad en el empleo:
  - **7.260 empleados,** con una antigüedad media superior a los 20 años.
- Favorece la creación de empleo:
  - **145 nuevos maquinistas**
  - **35 nuevos supervisores comerciales**
- Desarrolla medidas de diversidad.
  - Cuenta con un **Plan de Igualdad desde 2009 y se está realizando un nuevo diagnóstico de situación para su actualización.**
  - El número de mujeres **ha aumentado 7 puntos desde 1990. Hoy, el 25,37% de la plantilla son mujeres (frente al 74,63% de hombres). La mujer representa el 25% en el Comité de Dirección y un 40% en el Consejo de Administración.**
- Genera empleo de manera indirecta:
  - **Más de 2.800 empleos** solo entre puestos derivados de los contratos de limpieza y seguridad
- Potencia las capacidades de los empleados y forma a sus trabajadores para que puedan desarrollarse y ascender profesionalmente.
  - Los empleados de Metro han recibido **más de 109.000 horas de formación** para la mejora de su capacitación profesional
- Favorece el crecimiento económico, especialmente en la Comunidad de Madrid:
  - **El 72,61% de los contratos** se formalizaron con empresas de la Comunidad de Madrid, con una cuantía cercana a los 163 millones de euros.
  - **El 79,89% de los contratos se formalizaron con pymes,** con una cuantía superior a los 64,2 millones de euros
- La legislación y las normas de contratación incorporan criterios sociales y medioambientales siempre que guarden relación con el objeto del contrato y establece la prioridad de contratar con pymes.

METRO Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

CÓMO CONTRIBUYE METRO AL ODS 13
"Acción por el clima"

- Cuenta con un sistema de gestión ambiental certificado
  - Gastos en protección ambiental: **987.986,30 euros**
- Hace un uso eficiente de los recursos naturales
  - Más del **25% del agua** utilizada en los túneles de limpieza de trenes es reciclada.
- Calcula su huella de carbono y desarrolla medidas para reducir sus emisiones
  - Durante 2020 ha trabajado en el diseño de un plan de reducción de emisiones de CO_2.

3 SALUD Y BIENESTAR

CÓMO CONTRIBUYE METRO AL ODS 3
"Salud y bienestar"

- Metro garantizó durante los meses de confinamiento la movilidad de los trabajadores esenciales y, durante el resto de la pandemia, ha continuado ofreciendo servicio con las máximas garantías, lo que exigía sobredimensionar la oferta para garantizar la distancia de seguridad establecida, reforzando la limpieza y desinfección para garantizar el cuidado y protección de clientes y empleados.

METRO Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

CÓMO CONTRIBUYE METRO AL

RESTO DE ODS

- Desarrolla iniciativas para favorecer la inclusión social a través del transporte. Durante 2020, **Metro ha entrenado a 8 personas con discapacidad intelectual** que ya viajan por la red de forma autónoma.
(ODS 10 "Reducción de las desigualdades").
- Ha actualizado su **Guía de uso de Metro de Madrid en lectura fácil** y ha publicado un anexo que explica, también en lectura fácil, la nueva información y señalización de Metro frente a la COVID-19.
(ODS 10 "Reducción de las desigualdades").
Esta información ya es accesible y navegable en formato web.
- Dentro del programa L.A.R.A., se ha lanzado un vídeo tutorial, protagonizado por dos personas con discapacidad intelectual, para fomentar los desplazamientos de personas con problemas de comprensión.
(ODS 10 "Reducción de las desigualdades")
- Sus empleados se rigen por un código ético que establece los valores que todos deben respetar. Cuenta con un buzón para recibir reclamaciones en caso de detectar ilícitos penales. Este buzón está en vías de ser abierto también a recibir incumplimientos de código ético no constitutivos de delito.
(ODS 16 "Paz, justicia e instituciones sólidas").
- Cuenta con una política de Compliance que regula la aceptación de regalos y un manual de prevención de delitos.
(ODS 16 "Paz, justicia e instituciones sólidas").
- Informa de su desempeño en materia de sostenibilidad a través del Estado de Información No Financiera incluido en el informe corporativo anual.
(ODS 16 "Paz, justicia e instituciones sólidas").
- Metro de Madrid cuenta desde 2020 con un **Reglamento del Consejo de Administración y de la Política corporativa de Adscripción a Asociaciones,** alineado con el Código Ético y con la legislación en materia de contratación pública.
(ODS 16 "Paz, justicia e instituciones sólidas" y ODS 17"Alianzas para lograr los objetivos")
- Desarrolla un plan de acción social que regula las relaciones con entidades sociales y que ha supuesto en 2020 cerca de **708.000 euros de inversión social equivalente**[13].
(ODS 1 "Fin de la pobreza", ODS 2 "Hambre cero" y ODS 3 "Salud y bienestar").
- La iniciativa **Metreroscovid19**, promovida por un grupo de trabajadores y respaldada por la empresa poniendo a su disposición al Servicio de Logística, **consiguió recaudar más de 110.000 euros** entre empleados, allegados y clientes, que realizaron alrededor de 3.000 donaciones para la compra de productos de higiene y limpieza, así como bolsas de comida, repartidas en 23 centros sanitarios, 43 residencias de mayores y otras 43 asociaciones.
(ODS 1 "Fin de la pobreza", ODS 2 "Hambre cero" y ODS 3 "Salud y bienestar")

13. La inversión social equivalente es el valor de los recursos que Metro cede a las entidades a través de su programa de acción social. No se trata de una inversión económica directa, sino de donaciones en especie (espacio en soportes publicitarios, donaciones de excendentes...).

METRO Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

CÓMO CONTRIBUYE METRO AL

RESTO DE ODS

- Durante 2020, se realizaron aportaciones en especie a varias organizaciones sin ánimo de lucro (**más de 8.000 prendas de ropa y abrigo** del antiguo uniforme valoradas en más de 162.000 euros y **540 equipos informáticos** en desuso), así como donaciones y cesiones de espacios en soportes publicitarios y en estaciones de la red de Metro. ***(ODS 1 "Fin de la pobreza")***
- Cuenta con un programa de voluntariado que, pese a los efectos de la crisis social y sanitaria de la COVID-19, ha permitido la realización de **13 acciones de voluntariado, sumando 109 horas entre 64 voluntarios.** ***(ODS 1 "Fin de la pobreza" y ODS 2 "Hambre cero").***
- Ofrece un servicio público asequible con ventajas para grupos desfavorecidos: **Abono Joven a 20 euros y reducción del coste del abono para mayores de 65 años** ***(ODS 1 "Fin de la pobreza").***
- Favorece la conciliación familiar tanto de mujeres como de hombres y desarrolla políticas salariales que aseguran igualdad en la retribución, independientemente del género ***(ODS 5 "Igualdad de género").***
  - Descanso por maternidad: **48 casos: 3.600 días; promedio de 75 días**
  - Permiso por paternidad: **280 casos: 14.517 días, promedio 51,85 días**
  - Se solicitaron **14 excedencias por maternidad y 7 excedencias por paternidad**
- Forma a empleados y proveedores en materia de Derechos Humanos ***(ODS 16 "Paz, justicia e instituciones sólidas").***
  - **237 empleados se formaron** en gestión de la diversidad
- Su política de RC está alineada con los ODS ***(ODS 16 "Paz, justicia e instituciones sólidas").***
- Apuesta por las alianzas público-privadas para generar proyectos de mayor calado ***(ODS 17 "Alianzas para lograr los objetivos").***
  - Colaboración con 46 entidades sociales.
  - Acuerdos de colaboración para realizar proyectos vinculados con la inclusión con Down España, Plena Inclusión Madrid, Capacis y la Fundación A LA PAR, además de con Arcópoli, Transexualia y Cruz Roja.

GOBIERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS

ESTRUCTURA

La toma de decisiones en Metro de Madrid se estructura en dos órganos de Gobierno, que son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración, y dos órganos de Gestión: el Comité de Dirección y el Comité Ejecutivo.

Los órganos de Gobierno y de Gestión de Metro velan por el cumplimiento de los objetivos de la compañía sobre la base de la ética y responsabilidad tanto en la toma de decisiones como en la ejecución de los distintos planes para crear valor a largo plazo, mejorar la eficiencia económica y dar respuesta a las expectativas de los clientes.

Para ello, se rigen, como el resto de integrantes de la compañía, por el Código ético y otras políticas específicas relativas a Cumplimiento Normativo.

ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN

Órganos de Gobierno

La **Junta General de Accionistas** es el órgano societario responsable de la aprobación de los estatutos, del nombramiento y destitución de los administradores de la sociedad, la censura de la gestión social, la aprobación de cuentas y la aplicación de resultados, la designación de auditores de cuentas, así como la transformación, fusión, escisión, disolución o prórroga de la duración de la sociedad.

Está formada por responsables de la Comunidad de Madrid, accionista único de la compañía desde diciembre de 2011.

Composición de la Junta General de Accionistas a fecha de 31 de diciembre de 2020

Presidenta:

- Dª. Isabel Díaz Ayuso

Consejeros:

- D. Ignacio Jesús Aguado Crespo
- Dª. Mª. Eugenia Carballedo Berlanga
- D. Enrique López López
- D. Javier Fernández-Lasquetty y Blanc
- D. Manuel Giménez Rasero
- D. David Pérez García
- Dª. Paloma Martín Martín
- D. Enrique Ruiz Escudero
- D. Javier Luengo Vicente (sustituye a D. Alberto Reyero Zubiri desde el 5 de octubre de 2020)
- D. Ángel Garrido García
- D. Enrique Ossorio Crespo
- D. Eduardo Sicilia Cavanillas
- Dª. Marta Rivera de la Cruz

Secretario:

- D. Fabio Pascua Mateo

La Junta General de Accionistas es responsable, además, de la designación de los miembros del Consejo de Administración, entre los que se encuentran representadas la Comunidad de Madrid y el Consorcio Regional de Transportes, que es el organismo público responsable de las competencias de transporte regular de viajeros en la región.

El Consejo de Administración es el órgano societario de administración de Metro, sociedad a la que representa, como máximo órgano de gobierno. Aprueba la estructura orgánica y resuelve lo relacionado con la actividad de Metro, formula las cuentas anuales, el informe de gestión y la aplicación del resultado de cada ejercicio. Otra de sus funciones es la de supervisar y aprobar el Informe Corporativo Anual, que incluye el Estado de Información No Financiera.

Tiene atribuidos los más amplios poderes para la gestión de los intereses sociales, por lo que tiene la capacidad de determinar nuevas líneas de negocio o planes a desarrollar, ejecutar los actos y celebrar los contratos necesarios para el cumplimiento del objeto social de la compañía.

El Consejo de Administración se reúne, al menos, una vez al trimestre, y reporta a la Junta General de Accionistas que, a su vez, rinde cuentas a los ciudadanos a través de las fórmulas que establece la ley al tratarse de una administración.

Tal y como se refleja en la Ley de Sociedades de Capital, el Consejo de Administración de Metro de Madrid tiene una serie de funciones que requiere someter a su juicio una serie de aspectos de forma periódica. Por ello, el Consejo se reúne para tratar aquellos aspectos críticos para la compañía o que, por su relevancia, deban ser puestos en conocimiento de los miembros de este órgano.

ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN

Con carácter general y no exhaustivo, se reportan periódicamente aspectos como la evolución de los principales planes de acción de la compañía, resultados económicos, contrataciones o las políticas a aprobar.

Durante 2020 se celebraron siete sesiones, en las que se trataron 54 puntos con las principales preocupaciones elevadas a través de la estructura jerárquica

Otras funciones:

- **Diseño de las políticas y estrategias** generales de la compañía en el medio y largo plazo, que incluye:
  - **Definición de la misión de Metro** y sus pilares estratégicos.
  - **Actualización de los valores.**
- **Elección de los integrantes** de la Comisión Ejecutiva de Contratación (formada por 3 mujeres).
- **Revisión de los riesgos** de Cumplimiento Normativo y supervisión de las medidas adoptadas y propuestas de nuevas iniciativas.

En este órgano también se depositan las grandes preocupaciones relacionadas con todos los ámbitos, que son incorporadas al orden del día de las sesiones del Consejo.

Al Consejo se le informa periódicamente de cuestiones relevantes de todo lo relacionado con la gestión, incluidos los temas económicos, ambientales y sociales, ya que la compañía cuenta en su estructura con departamentos que asumen las funciones correspondientes a la gestión de estos asuntos *(ver Organigrama de Metro de Madrid).* Además, existe un Servicio de Responsabilidad Corporativa que vela por el cumplimiento de la Política de Responsabilidad Corporativa de la compañía.

Las funciones del máximo órgano de gobierno de Metro de Madrid están recogidas en los estatutos de Metro, así como en el Reglamento de Régimen Interno del mismo (ambos documentos publicados en portal de transparencia).

Composición del Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2020

- **10 consejeros (4 mujeres, 6 hombres)**
- De ellos, solo uno es **consejero ejecutivo**, la consejera delegada de Metro.
- Todos, excepto la consejera delegada de Metro de Madrid, son **cargos de la Comunidad de Madrid** o del Consorcio de Transportes.
- **El consejero de Transportes, Movilidad e Infraestructuras,** preside el Consejo y tiene la responsabilidad de representar al órgano, presidir sus reuniones, dirigir las discusiones y deliberaciones y votaciones y ejecutar los acuerdos.

A 31 de diciembre de 2020, su composición es la siguiente:

Presidente:

- D. Ángel Garrido García

Vicepresidente

- D. Miguel Ángel García Martín

Consejeros Asistentes

- Dª. María Consolación Pérez Esteban
- Dª. Silvia Roldán Fernández
- D. Miguel Núñez Fernández
- Dª. María Teresa Barcons Marqués
- D. Abel Bueno García
- D. Luis Miguel Martínez Palencia
- Dª. Mª Victoria Alonso Márquez
- D. Rodrigo Tilve Seoane (sustituye a D. Isaac Barbero desde el 16 de septiembre de 2020)

Secretario, No Consejero

- D. Santiago Ruedas Arteaga

ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN

Delegación de poderes

La **consejera delegada** dispone de poderes de gestión en todos los ámbitos que sean susceptibles de delegación (económicos, ambientales y sociales, entre otros) y rinde cuentas de dicha gestión al Consejo de Administración, que le otorga esos poderes de forma periódica.

Así mismo, el **Consejo de Administración** delega facultades de contratación en la Comisión Ejecutiva de Contratación para contratos superiores a tres millones de euros y en la consejera delegada para contratos de menor cantidad. Esta, a su vez, otorga facultades de contratación distribuidas a los responsables de área de la empresa en función de la cuantía de los contratos *(ver La cadena de suministro).*

Órganos de Gestión

Son el Comité de Dirección y el Comité Ejecutivo, que se apoyan en la estructura directiva de la compañía, de la que proceden sus miembros.

El Comité de Dirección debe conocer los aspectos fundamentales de la actividad de la empresa para la toma de decisiones y trasladar las propuestas al Consejo de Administración. Desde la dirección del Comité se concreta la estrategia en el corto plazo, a través de objetivos corporativos y departamentales anuales.

Se someten a su conocimiento temas como la estrategia, los planes y proyectos corporativos, el control del cumplimiento y presupuesto anual, el seguimiento y control de los riesgos corporativos y la evolución de la demanda y la calidad del servicio. Se reúne quincenalmente en convocatoria ordinaria.

Composición del Comité de Dirección a 31 de diciembre de 2020

- **Dª. Silvia Roldán Fernández,** Consejera Delegada
- **D. Santiago Ruedas Arteaga,** Secretario General
- **D. Miguel Oliver García,** Dirección de Cliente, Marca y Medios
- **D. Juan Tébar Molinero,** Dirección de Explotación Ferroviaria
- **D. Víctor Brocate Aparicio,** Dirección de Seguridad y Protección Civil
- **Dª. Cristina Sánchez Masa,** Subdirección de Relaciones Institucionales
- **D. Pedro Pablo García de Ascanio,** Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia
- **D. Miguel Muñoz Cutuli,** Área de Auditoría y Control Interno

El **Comité Ejecutivo** analiza semanalmente las solicitudes de contratación para garantizar que se adecuan a la normativa de contratación. Está compuesto por la consejera delegada y por miembros fijos —vinculados a los departamentos económicos, de contratación y de explotación— y variables, que pueden ser directores, responsables de División y/o responsables de Área que participan en las sesiones donde el orden del día incluye solicitudes de contratación que son de su competencia.

Composición del Comité Ejecutivo a 31 de diciembre de 2020

- **Dª. Silvia Roldán Fernández,** Consejera Delegada
- **D. Santiago Ruedas Arteaga,** Secretario General
- **D. Juan Tébar Molinero,** Dirección de Explotación Ferroviaria
- **D. Pablo Escudero Pérez,** División Económico Financiera
- **Dª. Nuria López Gimeno,** Área de Contratación y Servicios Corporativos
- **Dª. Milagros Ayuso Ferreras,** Área de Asesoría Jurídica

ORGANIGRAMA DE METRO DE MADRID A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

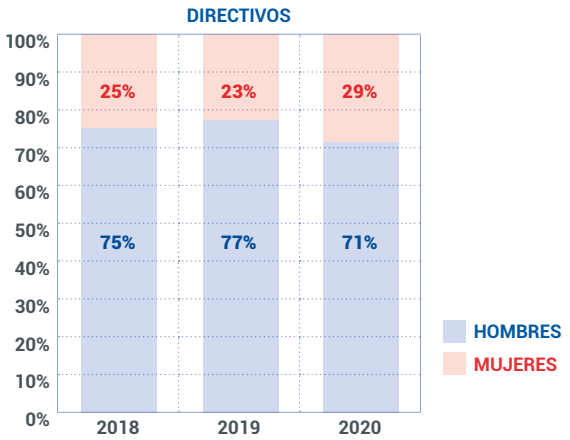
DIVERSIDAD EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN

No existe una política que establezca los criterios objetivos de diversidad sobre la elección o renovación de los miembros de los órganos de Gobierno y de gestión. En el caso de la Junta General de Accionistas y del Consejo de Administración, su elección depende del cargo público que ostentan, por lo que no puede establecerse una política de diversidad específica.

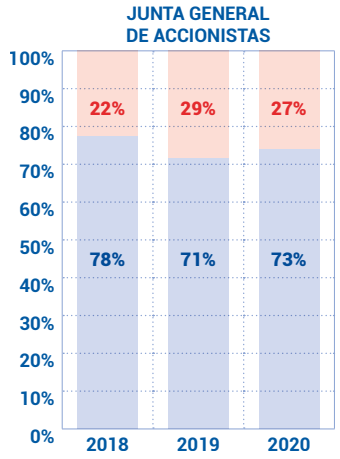
En el caso de los órganos de gestión, están integrados por miembros de la estructura directiva de la compañía que, en los últimos años está experimentando una evolución positiva en cuanto a la presencia de mujeres en cargos de responsabilidad.

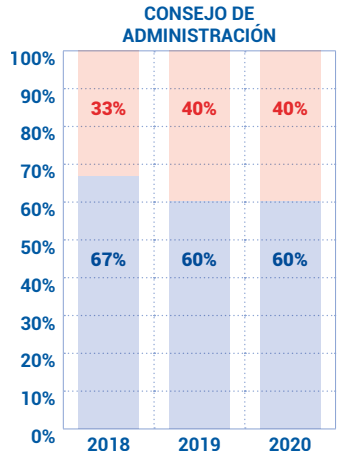
Las personas que integran los órganos de Gobierno y gestión de Metro se rigen por el Plan de Igualdad, que persigue un mayor grado de integración e igualdad de género y fomentar la igualdad de trato y oportunidades para los trabajadores de Metro de Madrid.

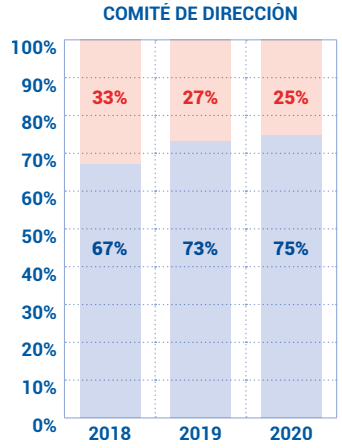
EVOLUCIÓN DE LA PRESENCIA FEMENINA EN CARGOS DE RESPONSABILIDAD

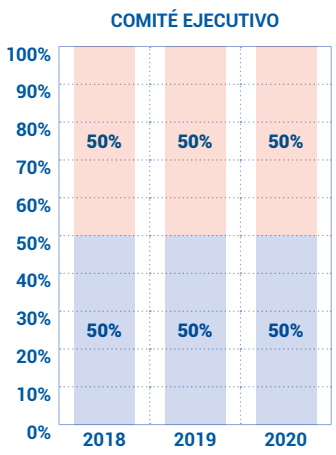


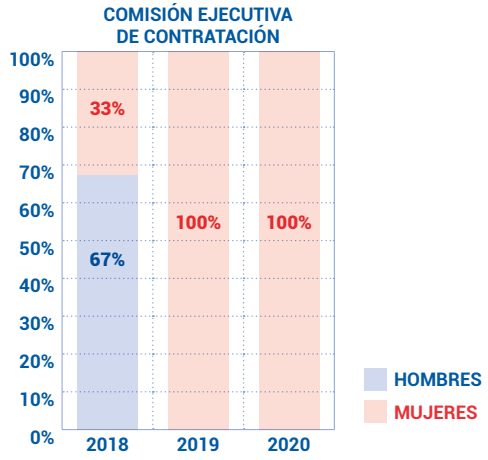
DIVERSIDAD POR RAZÓN DE SEXO EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN Y EN LA DIRECCIÓN DE METRO A FECHA DE 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y COMPARATIVA CON AÑOS 2019 Y 2018











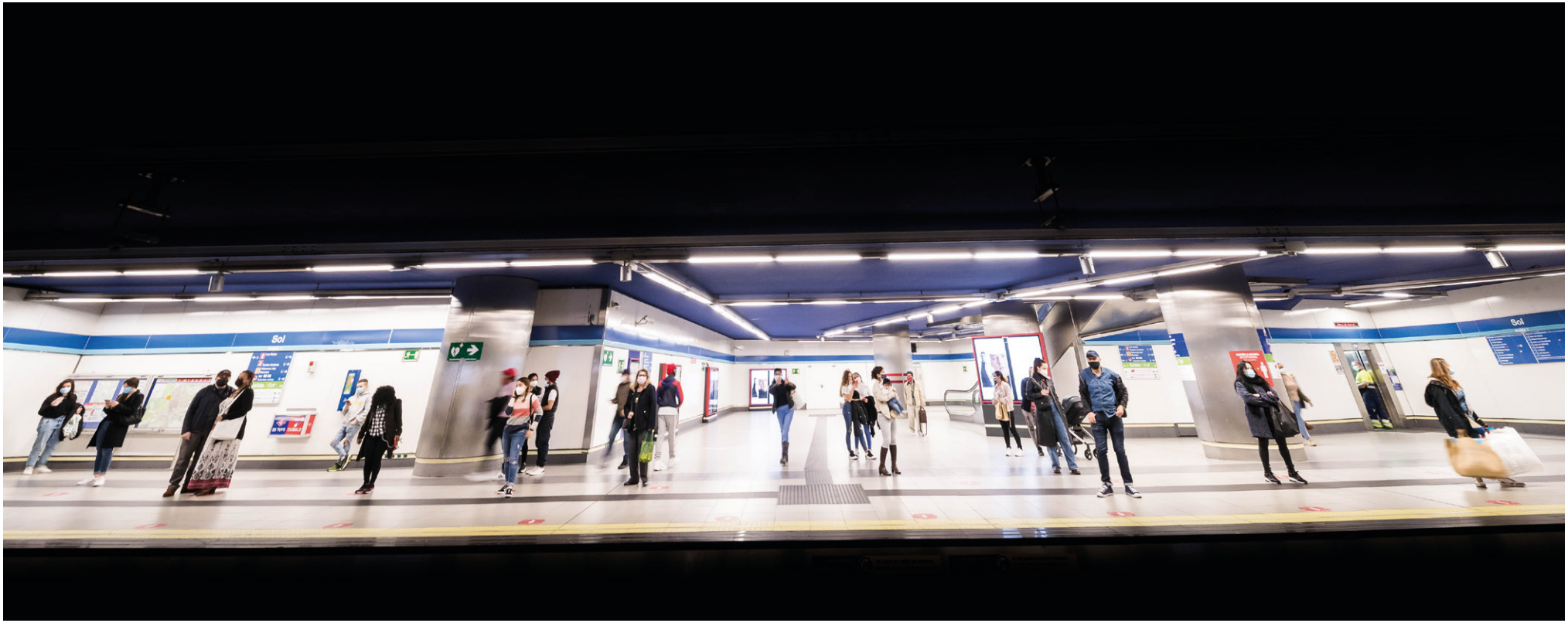
REMUNERACIONES

Los miembros de los órganos de Gobierno –Junta General de Accionistas y Consejo de Administración- no reciben ningún tipo de remuneración procedente de Metro de Madrid por su labor ni por su participación en sesiones ordinarias ni extraordinarias.

Por su parte, la retribución de la consejera delegada, los directores y la subdirectora es fija, no tienen parte variable vinculada a desempeño ni primas de productividad por obtención de objetivos. Está compuesta por salario base y antigüedad anual. Sus retribuciones están sujetas a la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid.

RETRIBUCIÓN MEDIA DEL PERSONAL FUERA DE CONVENIO

	2018	2019		2020	
Mujeres	92.061,60	94.564,73	**2,72%**	93.385,16	**-1,25%**
Hombre	95.421,21	97.572,55	**2,25%**	97.883,34	**0,32%**



LA GESTIÓN DEL RIESGO

Para Metro de Madrid es una prioridad gestionar los riesgos de forma adecuada. Por ello, cuenta con sistemas de control y gestión que permiten tratar las amenazas e incertidumbres relacionadas con la estrategia, con la prestación del servicio y con el entorno en el que desarrolla su actividad.

La compañía identifica y gestiona sus principales riesgos a través de distintos sistemas de gestión: el sistema de Gestión de Riesgos Corporativos, el sistema de Compliance, la gestión de riesgos relacionados con la seguridad ferroviaria, la prevención de riesgos laborales, así como otros riesgos asociados a los distintos sistemas de gestión relativos a los principales procesos de la organización.

Cada uno de estos sistemas, desde sus diferentes aproximaciones y a través de sus respectivas metodologías, aseguran que se identifican, miden y gestionan los principales riesgos que pueden afectar a Metro, articulando planes de acción y mitigando la probabilidad de consecuencias derivadas de su activación.

El **sistema de Gestión de Riesgos Corporativos,** desarrollado a partir de los planteamientos conceptuales del modelo COSO, identifica los riesgos de alto nivel en el mapa de riesgos corporativos, los prioriza y gestiona, monitorizando el nivel de riesgo e implementando planes de acción para su mitigación y posterior control.

Entre los 65 riesgos identificados en este sistema se identifican también riesgos de índole económica, social y medioambiental y sobre la responsabilidad social de la compañía. Todos ellos son analizados y supervisados periódicamente por la dirección para la toma de decisiones.

En 2020, se ha revisado el mapa de riesgos corporativos, considerando sus implicaciones a corto y largo plazo, y se ha lanzado un nuevo grupo gestor relativo al riesgo específico de pandemias, epidemias e infecciones masivas

Actualmente Metro trabaja en la sistematización del propio modelo de gestión, profundizando en la definición y revisión de los controles y las acciones mitigadoras, y en la mejora del modelo de gobierno y reporte para su simplificación, lo que permitirá una mayor eficiencia en la toma de decisiones.

El **sistema de Compliance** *(ver también Ética y transparencia)* busca asegurar que Metro de Madrid cumple con la normativa externa e interna aplicable en cualquiera de sus ámbitos de actividad y gestiona los riesgos relacionados con la ética y el cumplimiento normativo: 20 grupos con un total de 165 riesgos identificados.

Entre ellos, se incluyen varios grupos de riesgos relativos a temas económicos, ambientales y sociales que son evaluados periódicamente, al igual que los controles que sirven para mitigarlos.

Para gestionar este sistema existe un ámbito organizativo independiente que reporta directamente al Consejo de Administración, sin dependencia jerárquica ni vinculación funcional alguna con los distintos ámbitos funcionales de gestión ni con la dirección ejecutiva.

Funciones del sistema de cumplimiento normativo

- **Identificación y evaluación de riesgos vinculados al cumplimiento normativo**
- **Implantación de políticas, procedimientos y controles con la finalidad de prevenir y mitigar esos riesgos**
- **Monitorización del Cumplimiento de la normativa sujeta al ámbito de aplicación de la función, así como de la eficacia de los controles establecidos**

AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO

Durante el último año se ha reforzado la función independiente de auditoría interna para monitorizar la efectividad de los procedimientos y contribuir a la mejora continua de la calidad y el cumplimiento, todo ello con un enfoque transversal e integrado, pieza clave y fundamental del buen gobierno y de la gestión de riesgos.

El plan de auditoría trianual (2018-2020)

Incluye auditorías operativas relativas al cumplimento de los controles internos existentes en los procesos y procedimientos que dan respuesta a los principales riesgos seleccionados y las auditorías de los sistemas de gestión certificados, así como las verificaciones administrativas, previas y de continuidad a la concesión de fondos FEDER en el eje 4 del Programa Operativo 2014-2020 (formando parte como miembros permanentes del equipo de evaluación de fraude de las operaciones cofinanciadas de la Comunidad de Madrid); y el seguimiento de las medidas identificadas en las auditorías que se encuentren pendientes de aplicación.

Además de las auditorías internas de los Sistemas de Gestión Certificados con base en las normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001 y UNE-EN 13816, se ha continuado con el certificado único como parte de la evolución hacia un Sistema de Gestión Integrado ISO 9001, así como con las auditorías de la ISO 22320 Gestión de Emergencias y del nuevo estándar de Seguridad Ferroviaria Operacional.

En 2020 y dadas las circunstancias excepcionales generadas por la crisis sanitaria derivada de la COVID-19, los procesos de auditoría se han llevado a cabo en remoto de forma virtual (salvo excepciones puntuales y justificadas), haciendo uso de aplicaciones ofimáticas, atendiendo los criterios y protocolos establecidos en la norma UNE-EN ISO 19011:2018 "Directrices para la auditoría de sistemas de gestión".

36 AUDITORÍAS DE CONTROL INTERNO Y DE SISTEMAS DE GESTIÓN DURANTE 2020

Tipo de auditorías	Número de auditorías		Total
Auditorías de sistemas de gestión	Año 2020	12	**12**
Auditorías de control interno	Recurrentes	9	**24**
	Año 2020	8	
	Seguimiento auditorías anteriores	7	
	TOTAL		**36**

DESGLOSE DE AUDITORÍAS INTERNAS SEGÚN TEMÁTICA

SG Medioambiente	1
Económicas	5
Social /Resto	30
TOTAL	**36**

AUDITORÍA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS FRENTE A LA COVID-19

Durante 2020 se ha realizado el Diagnóstico y Mejora Continua de los procesos y procedimientos implantados con ocasión de la crisis sanitaria originada por la COVID-19, para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento Particular para certificación de protocolos frente a la COVID-19 realizado por AENOR.

VERIFICACIONES DE FONDOS FEDER

Se ha realizado además la verificación de cuatro proyectos con los que Metro opta a obtener fondos adicionales para la cofinanciación de gastos en el Programa Operativo FEDER 2014-2020, en el eje 2 “Mejorar el uso y calidad de las TIC y el acceso a las mismas”.

En 2021, Metro prevé trabajar en:

- **Incorporación de nuevas auditorías derivadas de los nuevos planes de acción para mitigar los riesgos corporativos y de compliance**
- **Afianzamiento del empleo de entornos virtuales que permitan un desarrollo más eficaz de los procesos de auditoría interna**
- **Identificación de potenciales sinergias y duplicidades entre los procesos de auditoría de Control Interno y de auditoría de Sistemas de Gestión Certificados**
- **Impulso de estrategias y mecanismos para la integración de procesos e incorporación a un mapa corporativo**

ESTADO DE
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA

4

El servicio de Metro

UN SERVICIO BÁSICO DE CALIDAD

Durante 2020, Metro ha confirmado su posición como actor social de relevancia en la Comunidad de Madrid y como servicio básico, necesario para el desarrollo de la actividad de los ciudadanos.

A pesar de las consecuencias de la COVID-19 y su impacto en la actividad de la compañía, Metro ha seguido desarrollando diversos planes y acciones dirigidos a prestar un mejor servicio y a hacerlo de manera segura, eficiente y sostenible, a través de:

- **Mejora y mantenimiento** de las instalaciones
- Aumento de la **capacidad del transporte**
- **Mayor disponibilidad** de trenes
- **Medidas operativas**
- **Mejora de la seguridad y el confort**

MEJORA Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

El estado de las instalaciones de una red como la de Metro, condiciona las posibilidades de uso, su accesibilidad, la seguridad operacional y la ferroviaria. Durante 2020, Metro siguió realizando tareas dirigidas a mejorar y mantener sus instalaciones, lo que supuso una inversión superior a los 134,8 millones de euros cuyo desglose aparece en el Informe de Gestión.

Plan de modernización de estaciones

Gracias a este plan, que cuenta con un presupuesto superior a los 88,6 millones de euros, Metro está actualizando sus instalaciones e incorporando los estándares establecidos en los últimos años en el resto de la red.

Año 2017-2020		Actualización 20/01/2021
Modernización de estaciones	Presupuesto actual	Porcentaje*
Redacción de Proyecto	51.659.460,00 €	58,28%
En contratación	7.279.650,00 €	8,21%
En ejecución	13.615.450,00 €	15,36%
Terminado	16.084.498,40 €	18,15%
Total Plan	88.639.058,40 €	

* Grado de avance sobre el que se está trabajando.

MEJORA Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

Principales acciones durante 2020:

- **Renovación de acabados** arquitectónicos y renovación de instalaciones en Príncipe de Vergara, Tribunal, Gran Vía, Esperanza, Arturo Soria, Alfonso XIII, Prosperidad, Avda. de América-4 y Ascao.
- **Obras de desamiantado de cuartos y zonas con MCA.**
- **Mejoras de condiciones climáticas en varios vestíbulos de la red.**
- **Renovación de templetes** en la Línea 12.
- **Reforma del vestíbulo de Aeropuerto T1-T2-T3.**
- **Actuaciones de emergencia en Hospital del Henares**
- **Actuaciones en los túneles.**
  - Renovación de las rejillas de pozos de ventilación en las líneas 1, 3 y 12, entre otras.
  - Acondicionado del pozo de bombeo de Línea 3, entre Villaverde Bajo-San Cristóbal.
- **Construcción de una nueva nave** para bogíes en el Depósito de Canillejas, donde se están reformando, además, los Talleres Centrales.
- **Acondicionamiento de espacios** para el traslado de los trabajadores de Cuatro Caminos en los depósitos de Canillejas, Laguna, Ventas y Hortaleza.
- **Actuaciones en señalética.**
- **Actuaciones complementarias** en materia de accesibilidad para adaptar la red de Metro a las exigencias legales establecidas, acentuando la implantación de las baldosas podotáctiles en los bordes de andén.

En marzo de 2020, se reabrió la Línea 4, después de 2 meses de trabajos para renovar la señalización ferroviaria y la electrificación de la línea aérea. El objetivo principal de la intervención, que contó con un presupuesto de 47 millones de euros, fue incrementar la seguridad y fiabilidad en la circulación y mejorar la calidad del servicio. Para ello, se ha homogeneizado la señalización ferroviaria y la electrificación de la línea aérea, instalando un sistema completo de catenaria rígida.

Este sistema permite reducir el número de incidencias en la red y recortar el gasto en mantenimiento. La nueva señalización ha dotado a la línea de mayor seguridad y disponibilidad. Además, permite mejorar la capacidad de transporte, ya que admite mayor número de trenes que pueden prestar servicio al mismo tiempo.

MEJORA Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

Plan de Accesibilidad e Inclusión

Gracias a este plan, que cuenta con un presupuesto superior a los **145 millones de euros**, el 73,08% de las estaciones serán completamente accesibles. Al cierre de 2020, lo eran el 65,89%.

Año 2017-2020		Actualización 20/01/2021
Plan de Accesibilidad e Inclusión	Presupuesto actual	Porcentaje*
Redacción de Proyecto	63.003.938,59 €	43,22%
En contratación	10.335.268,00 €	7,09%
En ejecución	28.581.796,60 €	19,61%
Terminado	43.863.320,51 €	30,09%
Total Plan	145.784.323,70 €	

* Grado de avance sobre el que se está trabajando.

Metro de Madrid está preparando un nuevo plan de accesibilidad que se prolongará hasta 2027 y que, como el anterior, se desarrollará en colaboración con CERMI Comunidad de Madrid.

Ascensores nuevos y mejorados

- Durante 2020, se han puesto en funcionamiento nuevos ascensores en las estaciones de Bilbao y Plaza Elíptica y se está trabajando en las estaciones de Príncipe de Vergara, Tribunal y Gran Vía.
- Paralelamente, en aquellas estaciones que contaban con ascensores, se han ejecutado medidas complementarias para conseguir la accesibilidad total.

Sistema de lazos inductivos en los interfonos

La implantación de esta medida permite que las personas con audífonos puedan interactuar de manera más eficaz con el personal del suburbano que les atiende a través de los interfonos, al poder escuchar los mensajes de manera más nítida gracias a un sistema que elimina el ruido ambiente y mejora la nitidez.

La instalación de bucles de inducción arrancó en 2019 como proyecto piloto en la estación de Metro de Las Rosas, donde se realizaron diversas pruebas con usuarios hipoacúsicos voluntarios, pertenecientes a la Asociación Aspas.

En la actualidad, el sistema ya se ha instalado en una docena de estaciones y está previsto que se extienda a otras 42. En concreto, se van a instalar en los interfonos de las estaciones en las que se están desarrollando obras de mejora de accesibilidad y de modernización, así como en aquellas en las que ya se han terminado estos trabajos.

MEJORA Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

Mantenimiento de las instalaciones

La red de Metro, heterogénea en cuanto a la antigüedad, la arquitectura y las soluciones tecnológicas y constructivas, requiere de una monitorización y análisis permanente para planificar y optimizar los mantenimientos y las renovaciones de equipos e instalaciones.

Son los empleados los primeros en realizar este sistema de control, pero también cuentan con otras herramientas que permiten dar una respuesta ágil a cualquier incidencia relacionada con el estado de las instalaciones.

Control y gestión de las instalaciones en remoto

El COMMIT (Centro de Operaciones de Mantenimiento y Monitorización de Instalaciones y Telecomunicaciones) es un referente internacional en la gestión de incidencias y el mantenimiento predictivo y correctivo.

Este centro de control permite gestionar las escaleras mecánicas, ascensores, máquinas de venta, torniquetes, cancelas, equipos de suministro eléctrico, equipos de señalización y un sinfín de instalaciones repartidas por toda la red.

- **Integra 30.153 de los 35.015** equipos existentes (el 86,1%)
- **77,2% de los equipos** cuenta con telemando (permite la solución de incidencias en remoto).

Durante 2020, como consecuencia de la crisis sanitaria, la reducción de la movilidad y el teletrabajo, se redujo el número de incidencias y aumentaron las incidencias comunicadas por los empleados en relación a los sistemas informáticos.

- **Más de 172.000 incidencias** de instalaciones, infraestructuras y comunicaciones, lo que supone una reducción del 20% respecto a 2019.
- **Cerca de 43.000 incidencias,** peticiones y solicitudes de información de sistemas informáticos, que es un 30% más que el año anterior.

Además de las obras de modernización y remodelación, Metro realiza labores de mantenimiento que permiten el aumento de los índices de fiabilidad y disponibilidad, al reducirse las incidencias y el tipo y coste de intervenciones.

- **Escaleras mecánicas:** 1.703 escaleras con una disponibilidad del 98,35%
  - Reacondicionamiento integral: 298 escaleras.
  - Reacondicionamiento de pasamanos: 395 escaleras.
  - Instalación el dispositivo de detección de ausencia de escalón: 924.
  - Modernización de 896 escaleras mecánicas y pasillos rodantes.
  - Reforma de maniobra eléctrica en 283 escaleras mecánicas.
  - Reformas para permitir la monitorización desde el COMMIT y optimizar las funcionalidades del telemando: 36 escaleras mecánicas y 4 pasillos rodantes.
  - Mejoras para garantizar la seguridad operativa en 106 escaleras.
  - Modernización de los elementos de protección del entorno en 210 escaleras.
- **Ascensores:** 551 ascensores con una disponibilidad del 98,81%.
  - Reacondicionamiento de 181 ascensores.
  - Instalación de botoneras accesibles en 481 ascensores.
- **Venta y peaje:**
  - Sustitución de CPU de 246 máquinas de venta.
  - Sustitución electromecánica de 48 pasos de control.
  - Sustitución de 130 kit de lectores de pago electrónico con tarjeta bancaria.
- **Instalaciones de baja tensión**

  Se han adecuado las torres de iluminación de 8 depósitos y mejorado el alumbrado de 60 salidas de emergencia de Línea 12, entre otras acciones.
- **Pozos de ventilación**

  Se han reacondicionado e integrado en COMMIT 70 pozos de ventilación de las líneas 2, 9 y 11 para garantizar la seguridad del funcionamiento y mejorar su disponibilidad y fiabilidad, con las correspondientes repercusiones en la eficacia y eficiencia como sistema de ventilación de andenes y túneles.

MEJORA Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

- **Climatización**

  Se han instalado equipos de medida de temperatura y de integración en COMMIT en cuartos de trabajo y otros espacios de 213 estaciones.

Para facilitar las labores de mantenimiento se ha puesto a disposición de los trabajadores de mantenimiento y de obra civil 404 tablets para facilitar la consulta de documentación técnica y planos de localización.

Mantenimiento de vía

Como el resto de infraestructuras, las vías se monitorizan para conocer su estado. En este caso, a través de la auscultación del carril por ultrasonidos y sistemas de registro del estado de su geometría. Cada año se realizan alrededor de 75.000 inspecciones mediante ultrasonidos en soldaduras, lo que permite incrementar el grado de fiabilidad.

Los trabajos de mantenimiento de vías no solo garantizan la seguridad de la circulación, sino que mejoran el confort de los desplazamientos en Metro al atenuar, por ejemplo, las vibraciones. Durante 2020:

- Se han renovado las diagonales de vía de Línea 4 entre las estaciones de Avenida de América y Diego de León y entre las estaciones de Goya y Lista; de Línea 5 entre las estaciones de Vista Alegre y Carabanchel, Alonso Martínez y Chueca y Gran Vía y Callao.
- Se ha mejorado el estado de la vía entre Cuatro Vientos y Joaquín Vilumbrales, en Línea 10.

Aumento de la capacidad de transporte

- La transformación de la Línea 4 ha permitido incrementar la capacidad de transporte en la línea al mismo tiempo que se mejora la fiabilidad y la seguridad y se reduce el tiempo de recorrido de la línea en 7,30 minutos, disminuye el número de perturbaciones y se contribuye al ahorro energético.
- La implantación de nuevas marchas de circulación en conducción automática (Automatic Train Operation, ATO) en la Línea 10 facilita la circulación de trenes de 4 coches, ampliando la capacidad de la línea.

Más trenes disponibles

- **El material móvil de Metro**

  Metro ha seguido trabajando en la mejora de la fiabilidad, disponibilidad, mantenibilidad y transformación digital de la flota de material móvil impulsando la implantación de nuevas tecnologías, al mismo tiempo que se abordan los problemas diarios para ofrecer el mejor servicio al viajero.

  Los trenes de Metro están equipados con los más modernos sistemas de protección automática de la marcha y cuentan, además, con las más avanzadas prestaciones para el viajero.

  - **2.341 coches,** más 8 unidades de Metro Ligero (que circulan por ML1)
  - **20,04 años de antigüedad media**

FLOTA ACTUAL (NÚMERO DE COCHES)

Serie	2018	2019	2020
2000	724	724	724
3000	500	500	500
5000	202	202	202
6000	46	46	46
7000	222	222	222
8000	389	389	389
9000	258	258	258
TOTAL	**2.341**	**2.341**	**2.341**

MEJORA Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

Compra "responsable" de nuevos trenes

Metro ha finalizado el proceso de elaboración de pliegos para el diseño, fabricación y suministro de 60 nuevos trenes que se destinarán, previsiblemente, a las líneas 6 y 8.

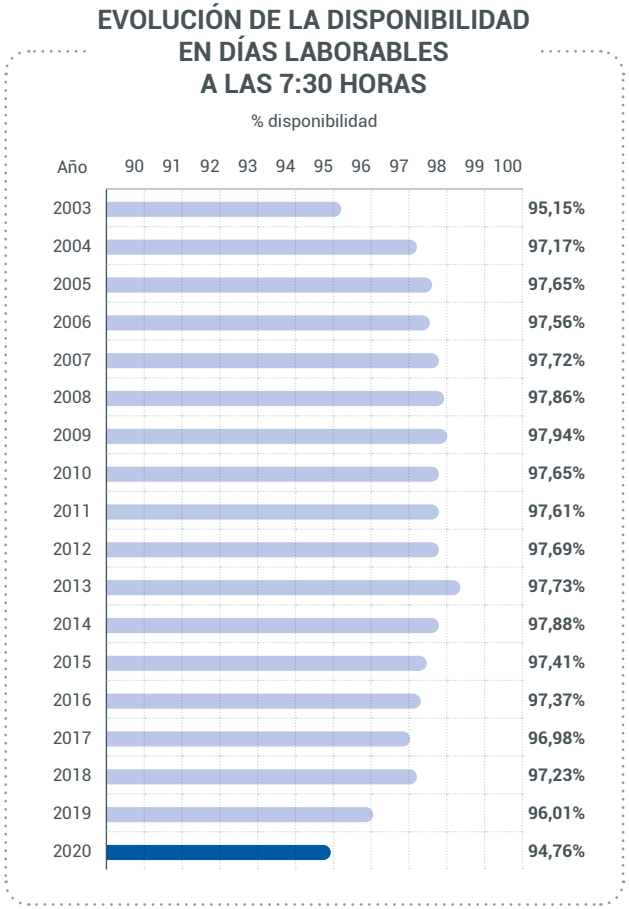
Su puesta en servicio permitirá la reducción de sus costes asociados, dado que sus especificaciones están basadas en su ciclo de vida, por lo que se ha tenido en cuenta en sus requisitos no solo el coste de adquisición en base a las prestaciones que se solicitan, sino también el coste de su vida útil en términos de costes de operación (consumo energético) y mantenimiento (preventivo correctivo), así como los costes de su enajenación cuando deban ser dados de baja.

Adicionalmente, en los pliegos se incluyen requisitos específicos sobre medioambiente, en los que no solo tiene en cuenta la explotación y mantenimiento de los trenes, sino también su diseño, fabricación, selección y manipulación de materiales. Toda solución técnica o estética ha de estar concebida, motivada y justificada por un riguroso análisis de las posibles influencias en el medioambiente y en la salud.

Por primera vez, se establece un enfoque metodológico que permite valorar, presentar y comparar el comportamiento ambiental de productos, sobre la base de una evaluación exhaustiva de su impacto ambiental en todo el ciclo de vida ("huella ambiental").

La disponibilidad media de los trenes durante 2020 fue de 94,76% (frente al 96,01% de 2019).

Evolución de la disponibilidad[14]



La fiabilidad

La disponibilidad del material móvil para la prestación del servicio está ligada a los niveles de fiabilidad, indicador que mide la media de kilómetros de circulación realizada por un tren entre averías que no afectan al servicio; y entre perturbaciones, que sí puede comprometer la prestación del servicio.

En km	Fiabilidad entre averías	Fiabilidad entre perturbaciones
2018	34.995	168.461
2019	35.820	193.458
Diferencia	**2,36%**	**14,84%**
2020	36.713	160.764
Diferencia	**2,49%**	**-16,90%**

Para aumentar su disponibilidad, el material móvil de Metro es sometido anualmente a un riguroso plan de mantenimiento preventivo que incluye más de 13 visitas a talleres para revisiones fijas, lo que permite aumentar también los niveles de fiabilidad, calidad y seguridad.

14. En días laborables, durante la hora punta (07.30 horas).

MEJORA Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

El mantenimiento preventivo del material móvil

Metro de Madrid es un referente en mantenimiento. Es, junto a Renfe y Patentes Talgo S.L., una de las tres únicas entidades nacionales (de un total de 47), con capacidad de mantener cualquier material rodante de la Red Ferroviaria de Interés General (RFIG)[15]. Y lo es gracias a su Taller Central de Mantenimiento que está reconocido como Centro de Mantenimiento de Material Rodante Ferroviario.

- **Revisiones de ciclo corto:**
  - **Visita (cada 30 días):** inspección funcional y de seguridad donde se revisan el estado y funcionalidad de los equipamientos y sistemas.
  - **Revisión modular A/B** (cada 120.000 km o cada año): revisión e inspección profunda de equipamientos mecánicos, eléctricos y neumáticos.
  - **Revisión modular C** (cada 150.000 km o cada 14 meses): revisión e inspección profunda de equipamiento del recito de viajeros (puertas), cabina de conducción y equipos electrónicos.
  - **Revisión modular D/E** (cada 180.000 km o cada 18 meses): revisión e inspección profunda de equipamientos mecánicos (bogies) y acoplamientos.
- **Revisión de ciclo largo**

  Se realiza cada **600.000 km** o cada **6 años** y es una gran revisión general donde se desmontan, revisan y reparan todos los equipamientos del tren (más de cien elementos).

A estos trabajos se añaden mantenimientos específicos que dependen de las características especiales de cada elemento del tren, una revisión integral sobre los propios planes de mantenimiento que integra distintas tecnologías de mantenimiento industrial utilizadas solo en aviación y centrales nucleares.

	REVISIONES DE CICLO CORTO	REVISIONES DE CICLO LARGO
EN 2020	5.525	238
EN 2019	5.582	292
	OPERACIONES	OPERACIONES

	ELEMENTOS REPARADOS	OPERACIONES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO
EN 2020	6.473	11.465
EN 2019	6.578	12.483
	OPERACIONES	OPERACIONES

15. La RFIG la componen Alta Velocidad, locomotoras eléctricas y diésel, autopropulsados eléctricos y diésel, coches, material rodante auxiliar y material histórico.

MEJORA Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

PRINCIPALES MAGNITUDES DEL MANTENIMIENTO DE MATERIAL MÓVIL

1
TALLER CENTRAL
de 36.000 m²

12
TALLERES PRINCIPALES
de primer nivel.

10
TALLERES SECUNDARIOS
de primer nivel.

+700
TRABAJADORES

4
TURNOS DE TRABAJO

+600
PRODUCTOS QUÍMICOS
utilizados

+3.000
EQUIPOS DE TRABAJO
(instalaciones, máquinas, y elementos de trabajo).

+1.000
ACCESORIOS DE ELEVACIÓN
(balancines, útiles, eslingas de cadena y textiles)

Durante el año 2020 se han realizado **39**
INSPECCIONES DE SEGURIDAD
- 23 en el Servicio de Mantenimiento de Ciclo Corto
- 14 en el Servicio de Mantenimiento de Talleres Centrales
- 2 en el Servicio de Ingeniería de Mantenimiento de Material Móvil

Se han realizado **30**
OBSERVACIONES PREVENTIVAS
Que generan acciones a acometer.
- 12 en el Servicio de Mantenimiento de Ciclo Corto
- 15 en el Servicio de Mantenimiento de Talleres Centrales
- 3 en el Servicio de Ingeniería de Mantenimiento de Material Móvil

Se ha trabajado en **22**
INSTRUCCIONES Y NORMAS DE PREVENCIÓN
- 4 instrucciones operativas
- 4 normas operativas
- 4 instrucciones generales
- 10 instrucciones específicas

MEJORA Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

El mantenimiento correctivo en el material móvil

Metro lleva a cabo diversas acciones orientadas a reducir las averías y perturbaciones que pueden producirse como consecuencia de incidencias en los trenes y para mejorar la calidad del servicio. Para ello, desarrolla, entre otras, las siguientes acciones:

- **Mejoras y renovación de equipos** y elementos de los trenes.
- **Implantación de nuevos sistemas informáticos** para facilitar la comunicación de posibles incidencias.
- **Sensorización de los trenes** para la posterior explotación de los datos para su uso en la planificación de mantenimientos y reparaciones.

MEDIDAS OPERATIVAS

Sistemas de venta

Metro cuenta con 1.277 máquinas de venta de títulos de transporte (las mismas que en 2019), con una disponibilidad del 99,02%. Durante 2020, se han realizado las siguientes acciones:

- **Reorganización de equipos**
  - En la estación de Aeropuerto T1-T2-T3 se han reordenado los equipos de venta y peaje para aportar más espacio al vestíbulo y evitar las aglomeraciones puntuales. Se han añadido dos nuevas máquinas para agilizar el acceso a la estación.
- **Mejora de equipos**
  - Se han reformado 46 máquinas de venta para dotarlas de dispensadores de Tarjetas de Transporte Público tipo "MULTI", lo que ha permitido mejorar la oferta de venta de títulos en 33 vestíbulos de la red. Esta mejora ha supuesto una inversión de 476.000 euros.
  - Se han reformado 35 máquinas para dotarlas de aceptador de billetes de banco con módulo de devolución, lo que mejora la experiencia del cliente al poder recibir el cambio, tras una compra, en monedas y billetes. Esta acción también permite mejorar los costes de explotación ya que se reduce la necesidad de reposición de monedas de cambio en las máquinas modificadas. Esta mejora ha supuesto una inversión de 240.000 euros.
- **Nuevo interfaz de venta para Gran Vía**
  - Este interfaz, preparado para dar servicio a la estación 4.0, se ha validado con usuarios reales, que han valorado el nuevo diseño con una nota de 8,7 puntos. El 70% de los validadores definen el sistema como "mucho más intuitivo y fácil de usar".

En 2021, Metro instalará en Gran Vía las nuevas máquinas de venta, con una pantalla táctil de 42 pulgadas, según el modelo de la Estación 4.0 y prevé comenzar a instalar lectores de pago con tarjeta "sin contacto", lo que permitirá a los viajeros realizar los pagos de una forma más sencilla y rápida y a través de los smartphones.

Sistemas de peaje

Actualmente Metro cuenta en sus instalaciones con 2.571 validadoras, con grado de disponibilidad, del 99,30%.

- **Control de aforo**
  Para garantizar la seguridad de los viajeros, se diseñó y puso en producción este nuevo sistema que permite el paso de los viajeros en función de la demanda de cada una de las estaciones de la red, limitando el acceso durante intervalos menores de 5 minutos para asegurar el cumplimiento de las medidas de seguridad impuestas por las autoridades sanitarias en relación a la COVID-19.
- **Nuevas validadoras**
  En 2020 se adjudicó el contrato para la instalación de 52 nuevas validadoras que se instalarán en estaciones donde se producen aglomeraciones de viajeros debido a eventos deportivos, manifestaciones u otro tipo de encuentros masivos. Permitirán aumentar el flujo de viajeros.
- **Validación de los títulos con smartphone**
  Metro trabaja en un nuevo sistema de validación de títulos a través de dispositivos móviles, que convivirá con el pago con tarjeta.
- **Pago EMV**
  Metro sigue trabajando también en la definición de los proyectos para para permitir el pago y validación en tornos con tarjeta bancaria sin contacto, que será una realidad en los próximos años y que se implantará en todos los vestíbulos.
- **Nuevos peajes para la Estación 4.0**
  La estación de Gran Vía será la primera en contar con nuevos pasos de control de peaje desarrollados pensando en el usuario, con una mejor ergonomía, usabilidad y posibilidades de información.

UN SERVICIO EFICIENTE

Como empresa pública, Metro basa su gestión en la optimización del uso de los recursos para ofrecer un servicio de calidad a un coste razonable y asegurar la continuidad del negocio desde una perspectiva de eficiencia y sostenibilidad financiera.

En circunstancias normales, el objetivo primordial es que el coste por viajero crezca siempre por debajo de los ingresos por transporte de viajeros. Es decir, que los costes siempre crezcan por debajo del crecimiento de la demanda.

En 2020, no ha sido posible el cumplimiento de este objetivo porque la demanda ha disminuido un 48,36% como consecuencia de la COVID-19.

	2018	2019	2020
GASTOS OPERACIONALES	**861.277.177**	**871.806.623**	**886.852.716**
Amortizaciones	112.170.755	110.606.924	104.222.776
Gastos financieros	8.596.333	6.205.364	7.114.341
Ingresos COVID			-16.898.545
Mantenimiento MM	**-33.573.662**	**-35.817.128**	**-35.796.360**
COSTES ACTIVIDADES	**948.470.603**	**952.801.783**	**945.494.928**

COSTE CIRCULACIÓN DE TRENES / COCHE·KILÓMETRO

	2018	2019	2020	Diferencia 2020-2019
Total	504.699.577,00 €	504.674.507,00 €	490.128.953,00 €	-2,88%
Coches·km	189.023.133,00 €	182.958.870,00 €	171.235.153,00 €	-6,41%
Coste/coche·km	**2,6700 €**	**2,7584 €**	**2,8623 €**	**3,77%**

COSTE GESTIÓN ESTACIONES / HORA APERTURA ESTACIONES

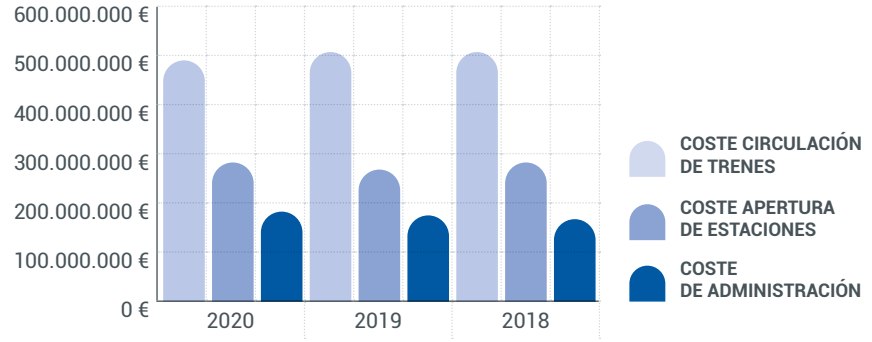
	2018	2019	2020	Diferencia 2020-2019
Total	283.125.313,00 €	280.173.871,00 €	285.190.451,00 €	1,79%
Horas apertura estaciones	2.197.300,00 €	2.203.079,00 €	2.140.878,00 €	-2,82%
Coste/hora apertura estación	**128,85 €**	**127,17 €**	**133,21 €**	**4,75%**

COSTE ADMINISTRACIÓN / VIAJERO

	2018	2019	2020	Diferencia 2020-2019
Total	160.645.714,00 €	167.953.405,00 €	170.175.524,00 €	1,32%
Plantilla media	6.883,00 €	7.015,00 €	7.165,00 €	2,14%
Coste Administración /plantilla media	**23.339,49 €**	**23.942,04 €**	**23.750,95 €**	**-0,80%**

Como consecuencia del fuerte descenso en la demanda debido a la COVID-19, el coste por viajero ha sufrido un fuerte incremento a pesar del esfuerzo realizado en la contención del gasto en Metro de Madrid, que este año ha logrado disminuir sus costes de actividades en un 0,77% con respecto al año 2019.

COSTES POR ACTIVIDADES



COSTE ACTIVIDADES / VIAJERO

	2018	2019	2020	Diferencia 2020-2019
Coste actividades	948.470.603,00 €	952.801.784,00 €	945.494.928,00 €	-0,77%
Ingresos explotación TFM	-10.074.246,00 €	-11.078.120,00 €	-11.021.735,00 €	-0,51%
Ingresos explotación MLM	-7.520.949,00 €	-7.566.826,00 €	-7.654.449,00 €	1,16%
Comisión venta títulos	-23.245.908,00 €	-24.110.018,00 €	-12.652.540,00 €	-47,52%
Ingresos explotación (TFM, MLM, VTA, TIT)	**-40.841.103,00 €**	**-42.754.964,00 €**	**-31.328.724,00 €**	**-26,72%**
Coste viajero Metro	**907.629.500,00 €**	**910.046.820,00 €**	**914.166.204,00 €**	**0,45%**
Viajeros	657.211.853,00 €	677.476.027,00 €	349.845.647,00 €	-48,36%
COSTE POR VIAJERO	**1,3810 €**	**1,3433 €**	**2,6131 €**	**94,53%**

UN SERVICIO CON FUTURO

Metro de Madrid sigue mirando al futuro diseñando fórmulas que permitan mejorar la gestión y la prestación del servicio y todos los aspectos relacionados, como la seguridad e información al viajero y el telecontrol de estaciones.

Para ello, trabaja en un plan de transformación digital con el que busca adaptar su oferta a la demanda de una forma más ágil, permitiendo además la conexión en tiempo real entre los clientes, los empleados y las propias instalaciones y equipos.

El proyecto del Metro del futuro es fruto de la transformación digital y del estudio e implantación de avances tecnológicos que afectará a instalaciones, trenes y estaciones y permitirá mantener elevados estándares de calidad y ofrecer nuevos servicios y facilitando el mantenimiento predictivo.

Estación 4.0

Contará con sistemas digitales abiertos y basados en la industria 4.0, lo que permitirá que los usuarios y los empleaos estén conectados en tiempo real con todas las instalaciones,

Para ello se trabaja en el rediseño de los actuales sistemas de gestión de estaciones, basados en arquitecturas cerradas y poco flexibles para convertirlos en modelos abiertos y normalizados. Afectará a los sistemas de seguridad, información al viajero, control de estación y redes industriales, así como a los sistemas de venta y peaje.

El tren digital

Permite dotar al tren de los sistemas que permitan mayor fiabilidad, mayor eficiencia energética, mantenimiento según condición y 100% de orientación al viajero. Se basa en el uso de sistemas Big Data y Business Intelligence incorporados al propio tren y permitirá un mejor conocimiento del cliente, una mejora de la calidad del servicio y una mejora general de la eficiencia.

Centro de Control de Operación de Red (CCOR)

Es el ejemplo de lo que será el Metro del futuro: un espacio completamente digitalizado. Se trata de un centro de mando que unificará el control de tráfico centralizado, el control de estaciones, la información al viajero, el telemando de energía, la seguridad de la red, el COMMIT y el COMMIT de material móvil (en fase de desarrollo).

Con más de 100 puestos de operador, mejorará la calidad de explotación del servicio prestado y reducirá la respuesta ante incidencias, que se resolverán con mayor eficiencia y eficacia.

Railnet

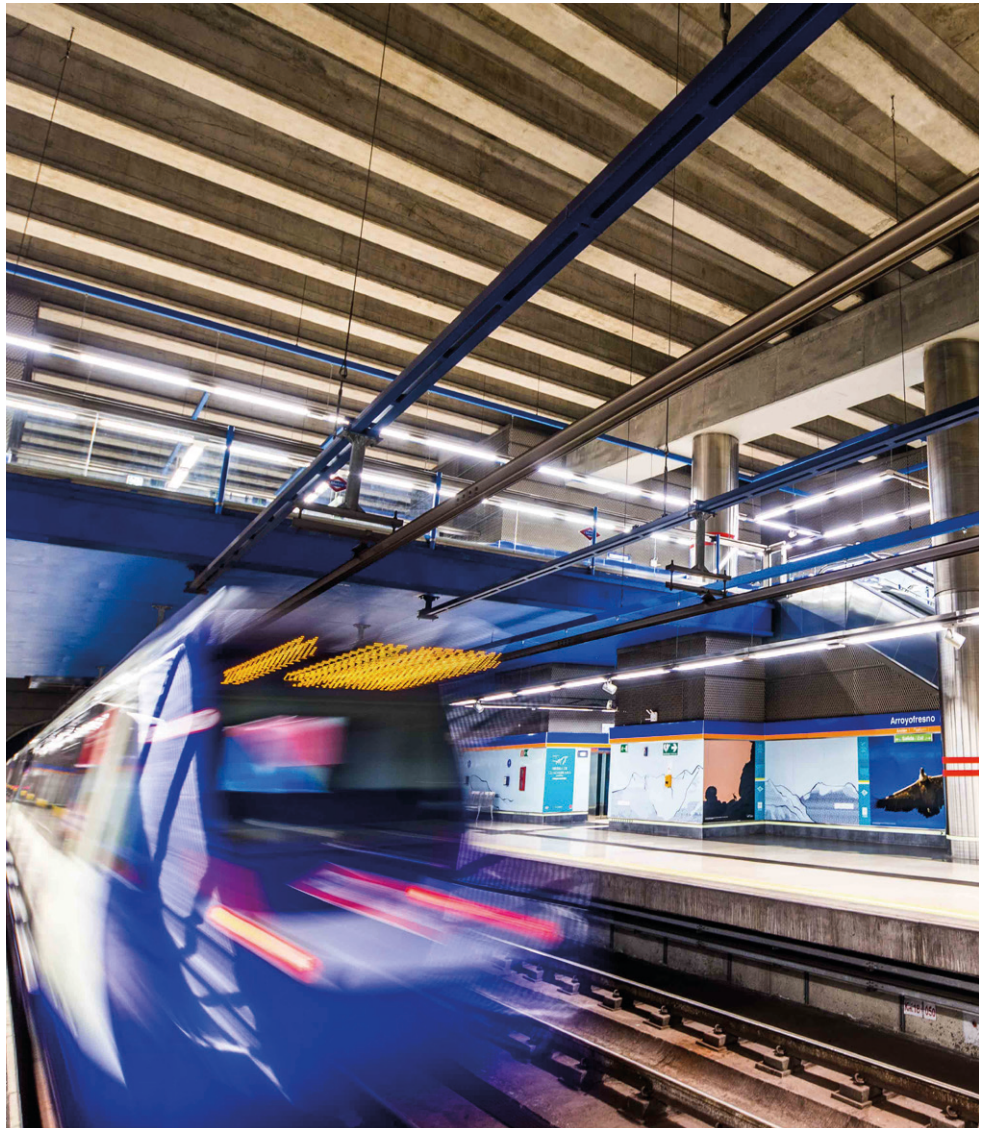
Este novedoso sistema de comunicaciones implica una renovación tecnológica global que mejorará la capacidad, seguridad y fiabilidad de la red.

La transformación digital de Metro de Madrid abarcará también otras líneas clave: eficiencia energética y sostenibilidad; ciberseguridad, desde una perspectiva estratégica, táctica y operativa; gobierno del dato, con sistemas de explotación de la información a través de un entorno colaborativo; sistemas abiertos y escalables para una adaptación rápida y a la evolución de las tecnologías; cultura de la innovación transversal de la organización; y el foco en clientes actuales y futuros.

INNOVACIÓN PARA UN TRANSPORTE MÁS EFICIENTE Y SOSTENIBLE

Metro colabora en diversos proyectos de investigación dirigidos a fomentar la implantación de medidas innovadoras para mejorar el servicio de transporte y favorecer la eficiencia y la sostenibilidad:

- **Proyectos CONNECTA2-SAFE4Rail2,** sobre redes embarcadas en materia móvil.
- **Participación en el grupo de espectro de la UITP** (SUG-UITP).
- **Participación en el grupo ferroviario del Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación** sobre el tren conectado.
- **Proyecto EmulRadio4Rail:** cuyo objetivo es construir un emulador de diversas tecnologías de radio comunicaciones habituales en el sector ferroviario.
- **Proyecto TERCIO:** que busca el desarrollo de un sistema distribuido de monitorización de portadoras radio, embarcable y basado en tecnologías de radio-software.
- **Solicitud de patente europea (18382928.2)** para el "dispositivo para monitorizar la interacción catenaria-pantógrafo en vehículos ferroviarios", concebido, prototipado y probado en Metro de Madrid, íntegramente con medios propios.
- **Proyecto SPARC,** impulsado por Metro con medios propios para desarrollar un dispositivo capaz de auscultar el estado del contacto catenaria-pantógrafo mediante un receptor radio que se ubicaría en el recinto de viajeros.
- **Proyecto NextGear,** cuyo objetivo es estudiar la forma de reducir los costes de fabricación del material móvil del futuro, a través de la implementación de estrategias de CBM, con sensorizaciones o la fabricación aditiva de componentes mecánicos.
- **Proyecto TRANSIT,** que busca lograr un menor impacto de los trenes en cuestión de ruido y vibraciones.
- **Proyecto MultiX4Rails,** para estudiar tecnologías de comunicaciones tren-tierra en ferrocarril.
- **Proyecto My Rails:** que tiene como objetivo desarrollar una metrología para la medida del intercambio de energía entre el material móvil y el sistema de alimentación eléctrica, el diseño de marchas más eficientes, así como la caracterización de los sistemas ferroviarios como consumidor – productor de energía.



ESTADO DE
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA

5

La gestión en Metro: ética, responsabilidad y compromiso

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Metro de Madrid se esfuerza en mantener altos niveles de calidad en la prestación del servicio público de transporte, para lo que, además de realizar una gestión eficiente, aplica criterios éticos en todas sus decisiones.

Esta forma de actuar gira en torno al sistema de Compliance de Metro *(ver Gobierno y gestión de riesgos)*, cuyo objetivo es asegurar que la compañía, y todos sus miembros, cumplan con la normativa externa e interna aplicable en todos los ámbitos de actividad.

Este sistema va más allá del cumplimiento legal, se asienta sobre el Código Ético y establece una serie de políticas y herramientas dirigidas a gestionar los principales riesgos asociados, incluidos los relacionados con la corrupción y el soborno.

CORRUPCIÓN Y SOBORNO

En los registros de 2020 no hay constancia de la existencia de ningún caso de corrupción y no se han recibido denuncias ni sanciones por estos motivos.

Además, la evaluación de riesgos realizada durante 2020 aportó valores bajos gracias a la acción mitigadora de los controles implementados

CÓDIGO ÉTICO

El Código Ético de Metro contribuye a llevar a cabo la misión de la compañía y define el modelo de comportamiento de quienes forman parte de Metro, que asumen el servicio público, la profesionalidad y la integridad como valores de referencia en su trabajo diario.

Aprobado en 2017 por el Consejo de Administración, está estructurado en cinco capítulos y 24 artículos y establece las pautas que deben primar en el desempeño profesional en contextos tan dispares como la calidad del servicio o la seguridad ferroviaria, la protección de datos, prevención de la corrupción, aceptación de regalos e invitaciones o conflictos de interés, el uso de bienes y recursos o la prevención del acoso.

Metro sitúa a clientes y ciudadanos en el centro de sus acciones y responde a sus necesidades de forma eficaz y eficiente para alcanzar los mejores resultados, actuando siempre de forma honesta y transparente

Los valores de Metro

Servicio público

Implica situar a los clientes, y a los ciudadanos en general, en el centro de las acciones y decisiones de la compañía.

Profesionalidad

Supone dar una respuesta eficaz y eficiente, utilizando las habilidades profesionales y recursos disponibles para alcanzar los mejores resultados.

Integridad

Conlleva actuar de forma honesta y transparente, conforme a estándares de ética profesional y al marco normativo aplicable.

OTRAS POLÍTICAS Y HERRAMIENTAS

Durante 2020, Metro de Madrid ha reforzado su compromiso ético con la aprobación del Reglamento del Consejo de Administración y de la Política corporativa de Adscripción a Asociaciones, alineada con el Código Ético y con la legislación en materia de contratación pública.

Esta nueva política establece las directrices básicas y los criterios generales relativos a la adscripción de Metro a asociaciones profesionales, organizaciones divulgativas, grupos de trabajo, clústeres, confederaciones, foros, grupos de benchmarking y, en general, cualquier agrupación empresarial sin ánimo de lucro, reforzando los niveles de transparencia en la gestión.

Durante 2020, Metro no realizó ninguna contribución económica a grupo o partido político, ni realizó ningún tipo de patrocinio a través del pago a otras empresas u organizaciones. Sí realizó una contribución a una Fundación y aportaciones en especie (de las que se ofrece información en Compromiso con la sociedad), y abonos en concepto de afiliación o adscripción a entidades y organismos que cumplen los criterios establecidos en la política corporativa de Adscripción a Asociaciones.

Intercambio de experiencias y conocimiento

Metro de Madrid forma parte de diversas entidades y organismos nacionales e internacionales de carácter sectorial y empresarial y profesional, bien como miembro activo o como representado para intercambiar conocimientos y experiencias, implantar nuevas tecnologías y adaptarse a normativas de carácter internacional.

OTRAS POLÍTICAS Y HERRAMIENTAS

ASOCIACIONES Y ORGANISMOS DE LOS QUE METRO FORMA PARTE

TIPO ENTIDAD	ENTIDAD	CUOTAS 2020
INTERNACIONAL	ALAMYS (Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos)	4.000,00 €
	CoMET (Imperial College London)	57.691,85 €
	Pacto Mundial Red España	$7.500,00
	UITP (Unión Internacional de Transportes Públicos)	34.326,90 €
	UNIFE (European RAI Industry)	9.000,00 €
	TOTAL	**111.171,75 €**
SECTORIAL Y EMPRESARIAL	AED (Asociación Española de Directivos)	9.500,00 €
	AEDIPE (Asociación Centro de Dirección de RR.HH.)	600,000 €
	AEM (Asociación Española de Mantenimiento)	
	AMRE (Asociación Marcas Renombradas Españolas)	4.000,00 €
	APD (Asociación para el progreso de la Dirección)	1.765,29 €
	ATUC (Asociación de Empresas Gestoras de Transportes Urbanos Colectivos)	12.344,00 €
	CEUSS (Confed. Empresarial de Usuarios de Seg. y Servicios)	1.000,00 €
	CEIM	6.263,74 €
	Club Español de la Energía	1.612,96 €
	Club Excelencia en la Gestión	7.582,00 €
	DEC (Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente)	3.500,00 €
	Forética	5.100,00 €
	Fundación de los Ferrocarriles Españoles	10.500,00 €
	GRAN CEES (Grandes Consumidores de Energía)	7.714,29 €
	IE CLUB BENCHMARKING (instituto de Empresa)	2.300,00 €
	Madrid Subterra	14.000,00 €
	TOTAL	**87.782,28 €**

TIPO ENTIDAD	ENTIDAD	CUOTAS 2020
PROFESIONALES	AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos)	850,00 €
	AGERS (Asociación Española de Gerencia de Riesgos y Seguros)	897,65 €
	ASCOM (Expertos en Compliance)	900,00 €
	ASOCIACIÓN INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS DE ESPAÑA	365,00 €
	AUSAPE (Asociación de Usuarios de SAP España)	750,00 €
	AUTELSI (Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información)	2.450,00 €
	CCI (Centro de Ciberseguridad Industrial)	400,00 €
	CEL Logística	750,00 €
	Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos	1.343,20 €
	CUMPLEN (Asociación de Profesionales de Cumplimiento Normativo)	350,00 €
	DIRSE (Asociacion Española de Directivos de Responsabilidad Social)	
	Estudio de Comunicación (Foro de Comunicación Interna)	970,00 €
	IFMA (Sociedad Española de Facility Management)	350,00 €
	ISMS (Asociación para el fomento de la Seguridad de la Información)	550,00 €
	PRL Innovación	880,00 €
	TOTAL	**11.805,85 €**

OTRAS POLÍTICAS Y HERRAMIENTAS

Política de conflicto de intereses

Define qué es, cómo actuar, registrar y documentar este tipo de actuaciones. Fue aprobada por el Consejo de Administración en 2017 y afecta a los administradores y empleados de la compañía. El texto cuenta con un anexo que regula los proyectos ligados a financiación mediante ayudas europeas. En el Portal de Transparencia se publica, además, la pertenencia de los miembros del Comité de Dirección a órganos colegiados.

- Durante el año 2020 se han registrado 2 nuevos conflictos de intereses, que sumados a los registrados desde el año 2017, suponen un total de 10.

Política de actuación ante requerimientos, inspección, auditoría o fiscalización (Dawn Raid),

Protocolo para gestionar los principales requerimientos de los órganos de supervisión y regulación.

No existen acciones jurídicas pendientes o finalizadas con respecto a competencia desleal, prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

Política de regalos e invitaciones

Que regula la aceptación de regalos y sirve de guía a los empleados para actuar de forma ética y transparente al comunicar y registrar la recepción de regalos en un inventario que se monitoriza de manera aleatoria.

Buzón de denuncias

Que facilita a los empleados y contratistas de Metro la posibilidad de reportar, de manera confidencial y segura, situaciones de incumplimiento legal. Cuenta con un protocolo al que los empleados tienen acceso a través del portal corporativo y los contratistas reciben por correo. A partir de 2021, también podrán reportarse consultas y denuncias sobre cuestiones relativas al incumplimiento del Código Ético.

- Durante 2020 se recibieron cuatro comunicaciones que fueron desestimadas por no estar relacionadas con el catálogo de delitos contemplados por la herramienta, que incluye, entre otros, la estafa, los delitos contra la propiedad intelectual o industrial o contra la salud pública.

Metro cuenta además con un Espacio sobre Ética y cumplimiento en la intranet corporativa donde los empleados pueden resolver sus dudas respecto a conductas éticas y lícitas, integridad o cualquier otro asunto relacionado. También pueden dirigirse al personal del Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia, responsable del sistema de Compliance.

- En 2020 se recibieron cerca de 50 consultas, en su mayor parte relativas a la aceptación de regalos e invitaciones.

Formación y concienciación, son herramientas utilizadas en Metro para mitigar los riesgos relacionados con la corrupción, el soborno y otras actuaciones consideradas ilícitas. Por ello, a pesar de que los riesgos asociados fueron calificados como muy bajos en la última evaluación realizada en 2020, se puso en marcha un plan integral de formación en Compliance:

- Dos sesiones (en julio y agosto) impartidas a 45 nuevos maquinistas de tracción eléctrica.
- 1.876 empleados de oficinas entre directivos y responsables de grupo, técnicos y oficiales administrativos. Se extenderá en 2021 al resto de la plantilla.

El plan integral de formación en Compliance pretende promover una cultura ética corporativa. Sus módulos incluyen cuestiones relativas al Código Ético, al Buzón de Denuncias, la protección de datos y las principales políticas y procedimientos de Cumplimiento Normativo

PORTAL DE TRANSPARENCIA

Metro de Madrid da cumplimiento a la Ley 19/2013 de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, así como a la 10/2019 de Transparencia y Participación Ciudadana a través del Portal de Transparencia que ofrece de manera permanente y actualizada la información institucional, jurídica, económica, presupuestaria y estadística de la empresa.

A través de este espacio, los ciudadanos pueden enviar peticiones de información vía correo electrónico o a través de formularios.

- **169 solicitudes de información,** de las que se respondieron un 100% en el plazo marcado legalmente. Frente a las 182 del año 2019.

DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Enero	9	Julio	7
Febrero	20	Agosto	3
Marzo	18	Septiembre	16
Abril	9	Octubre	19
Mayo	17	Noviembre	17
Junio	20	Diciembre	14
		TOTAL	**169**

- Durante 2020, se registraron un total de **34.825 visitas** al Portal de Transparencia, frente a las 72.585 de 2019. En el portal se ofrece información de muy diversa índole, como los procesos de selección de personal abiertos por la compañía que, en el mes de abril de 2019, provocaron un notable aumento en el número de visitas al portal.

DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE ACCESOS AL PORTAL DE TRANSPARENCIA Y COMPARACIÓN CON 2019

	2019	2020
Enero	1.589	4.250
Febrero	5.510	4.186
Marzo	9.570	5.201
Abril	19.372	3.521
Mayo	12.058	3.121
Junio	3.500	1.876
Julio	3.148	1.987
Agosto	2.450	1.690
Septiembre	3.866	2.427
Octubre	4.774	1.934
Noviembre	3.710	2.682
Diciembre	3.038	1.950
TOTAL	**72.585**	**34.825**

- En 2020 se tiene constancia de la existencia de dos quejas elevadas al Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, de las que, al cierre de este Informe, se desconocía si han sido o no admitidas. El año 2019, fueron admitidas dos.

LA RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Metro apuesta por una relación permanente y cercana a sus grupos de interés como la mejor forma de avanzar en el cumplimiento del principal objetivo de la compañía, que es dar respuesta a sus expectativas prestando un servicio de calidad.

Los grupos de interés de Metro

- **Empleados**
- **Clientes**
- **Proveedores**
- **Accionistas**
- **Sociedad**
- **Administraciones**

Tras la creación del catálogo de los grupos de interés en 2019, durante el 2020 Metro de Madrid realizó una revisión, para lo que se procedió a identificar y priorizar las expectativas mas relevantes. La crisis sanitaria obligó a realizar, posteriormente, otro procedimiento de revisión de urgencia, simplificado, para actualizar los grupos relevantes, así como sus expectativas, para identificar iniciativas, canales de comunicación y acciones, que se incorporaron al marco estratégico de la compañía.

Durante 2020, Metro ha reforzado el diálogo con sus grupos de interés en un escenario marcado por la incertidumbre con el objetivo de desarrollar los planes y acciones más ajustados a sus necesidades y expectativas.

COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Empleados

Metro promueve una comunicación continua con sus empleados a través de diferentes canales que permiten un diálogo tanto de forma proactiva como de forma espontánea, atendiendo y recogiendo las cuestiones que transmiten los empleados.

La principal relación de Metro con sus empleados se rige por los acuerdos alcanzados y reflejados en el convenio colectivo y se desarrolla, principalmente, a través de la interacción propia del desarrollo profesional que incluye las relaciones jerárquicas propias de la actividad diaria y la evaluación del desempeño profesional.

Además, se mantiene un diálogo permanente a través de otras herramientas entre las que se encuentran:

Comités oficiales

Metro mantiene una comunicación permanente con sus empleados a través de los comités oficiales en los que están representados.

- **Comité de empresa**
  Es el órgano representativo y colegiado del conjunto de los empleados, formado por los miembros elegidos cada cuatro años tras la celebración de las correspondientes elecciones. Con carácter general, a los representantes de los trabajadores se les reconocen una serie de competencias en las relaciones laborales que básicamente se centran en los siguientes aspectos:
  - **Recibir información** de la empresa y a ser consultado y emitir informe sobre determinadas materias.
  - **Vigilancia y control** sobre el cumplimiento de normas sociales.
  - **Participación y colaboración** en la actividad de la empresa.
  - **Negociación y acuerdos** con la empresa.

  Los representantes legales deben informar a sus representados, los empleados, de los temas y cuestiones señalados en cuanto puedan tener repercusión, directa o indirectamente, en las relaciones laborales.

  Los representantes de los trabajadores y de la Dirección celebran reuniones periódicas para intercambiar información y posturas acerca de aspectos relevantes, así como, eventualmente, debatir y llegar a acuerdos.
- **Comités en cascada (Comité de Seguridad y Salud):**
  Son reuniones en las que se tratan y discuten temas directamente relacionados con la prevención de riesgos laborales. Se estructuran mediante reuniones en tres niveles que abarcan toda la estructura jerárquica de

COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Metro. El Comité de nivel 1 está formado por el Comité Ejecutivo; el de nivel 2 se establece para cada Dirección o División y a él asiste toda la línea jerárquica, desde el director o responsable de División hasta los responsables de Servicio con la representación que estime conveniente cada Dirección o División. Por último, el de nivel 3, se establece para cada Área o Servicio y está integrado, además, de por el responsable de Área o Servicio, por el personal que éste determine.

- **Comité de nivel 1.** Periodicidad anual.
- **Comités de nivel 2.** Periodicidad, como mínimo, anual, se celebran con anterioridad al de nivel 1.
- **Comités de nivel 3.** Periodicidad, como mínimo, semestral. En el caso de aquellos Servicios que cuenten, principalmente con personal que desarrolla tareas administrativas y propias de oficina, la periodicidad de las reuniones será, como mínimo, anual, debiéndose, en cualquier caso, celebrar durante el primer semestre del año.

Oficina de atención del empleado

Espacio físico en el que los empleados pueden realizar todos los trámites administrativos y recibir información.

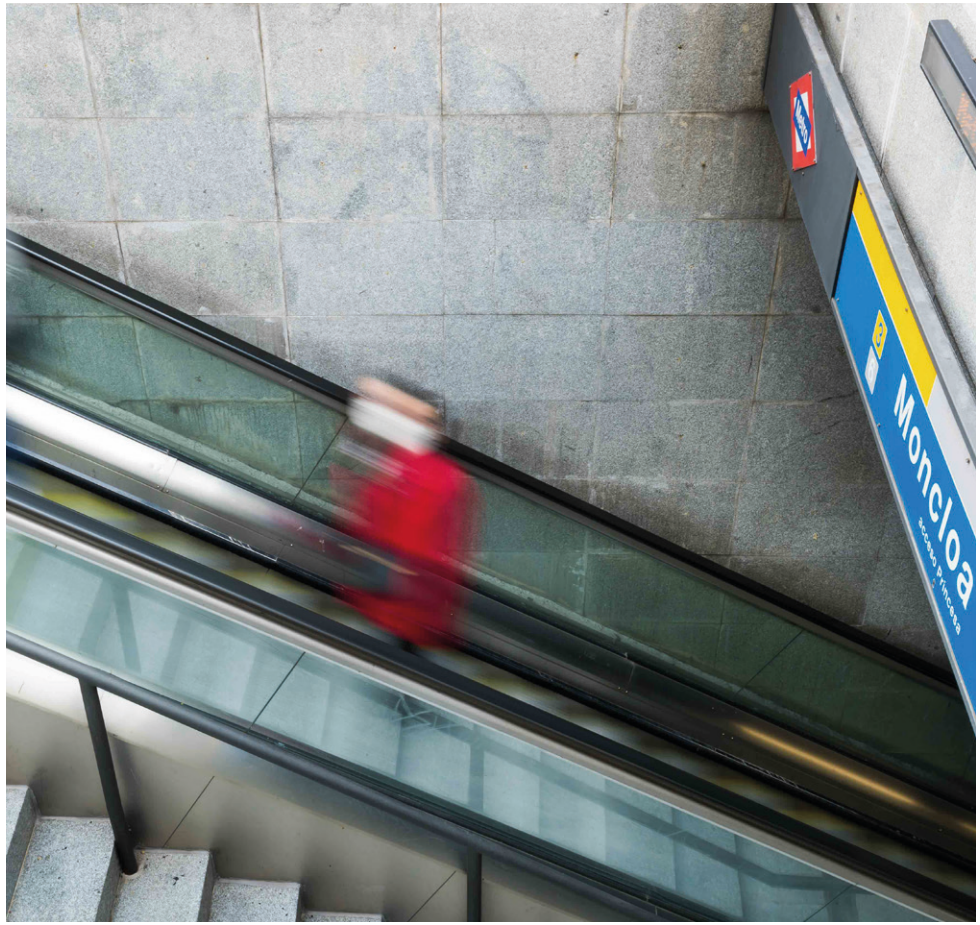
Oficina del trabajador social

Presta apoyo a los empleados que así lo requieren movilizando recursos propios de la empresa o movilizando recursos externos con el objetivo de asesorar, realizar seguimientos, gestiones y adoptar las medidas necesarias relacionadas con la problemática psico-social-laboral de los trabajadores.

Andén Central, el portal del empleado

Es el lugar de encuentro colaborativo y la principal herramienta de comunicación interna que favorece la transparencia y la participación al incluir, entre otros aspectos, la valoración de contenidos por parte de los empleados, que pueden entablar “hilos de comunicación”.

Desde el inicio de la pandemia, se transformó en la principal fuente de información al centralizar todas las comunicaciones relacionadas con la COVID-19 y las instrucciones necesarias para hacer frente a una situación tan complicada. Permitió, además, la conexión en remoto desde cualquier dispositivo o ubicación y el acceso a todo lo necesario para el desempeño del trabajo diario y a la conexión y vinculación con otros compañeros y responsables.



COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Netro, la app del empleado

Ya ha sido instalada en sus dispositivos por el 60,22% de los empleados, facilita la comunicación rápida en tiempo real entre compañeros y equipos de trabajo, ya que permite la creación de chats, accediendo de forma directa al directorio de empleados de Metro. Durante 2020, ha sido un canal esencial de información por la rapidez de transmisión y la facilidad para llegar a los empleados.

Canal de denuncias, *(ver Ética y transparencia).*

Encuestas

- **De Comunicación Interna**

  Se realiza anualmente y la comunicación interna obtiene en 2020 una nota de un 6,34, superando la nota de 6,30 del año 2019.

  El objetivo es conocer la percepción de la plantilla sobre la comunicación interna tanto del contenido de la comunicación como de la eficacia de los canales.

- **De formación:** persiguen conocer la opinión de los participantes en el plan de formación.
  - **Encuesta de satisfacción:** recoge la opinión de los participantes a los cursos. Es una encuesta voluntaria y anónima para los alumnos, en la que 4 es la valoración máxima.
  - **Encuesta de eficacia de la formación** recoge la opinión del responsable del trabajador participante y se evalúan aquellas acciones formativas finalizadas en un plazo no superior a 10 meses respecto al periodo de evaluación.

SATISFACCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Programa "Juntos sumamos"

Programa de voluntariado corporativo que permite conocer y dar respuesta a las inquietudes sociales de sus empleados. En 2021, los empleados contarán con una plataforma sobre voluntariado que servirá de punto de encuentro entre los empleados.

COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Clientes *(ver Los clientes)*

La comunicación y el diálogo permanente con los clientes es fundamental para afrontar los retos y oportunidades que surgen en el desarrollo de la actividad de Metro.

Estudios de opinión

Metro de Madrid realiza estudios de opinión de forma periódica a través de encuestas presenciales -no realizadas este año como consecuencia de la COVID-19-, telefónicos, a través de redes sociales o de paneles de clientes.

Los resultados de las encuestas realizadas de Percepción de la calidad en Metro de Madrid y la de Información general en 2020 no son comparables con años anteriores, ya que se realizaron de forma online y no presencial.

Durante 2020, se realizaron las siguientes consultas

- **Encuesta CoMET 2020 de Percepción del Servicio en Distintos Metros del Mundo 2020**
- **Encuesta sobre la Imagen de Metro de Madrid 2020**
- **Encuesta de la información ofrecida por el Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC) de Metro de Madrid 2020.**
- **Encuesta online de Percepción de la Calidad del Servicio de Metro de Madrid**
- **Encuesta online de Información general en Metro de Madrid.**

No pudo realizarse la Encuesta de Seguridad, que analiza la valoración que de este aspecto del servicio hacen los usuarios de la red, pero sí se lanzó una encuesta de opinión a través de redes sociales sobre las medidas adoptadas ante la COVID-19.

Comunicación diaria y directa

Metro mantiene una comunicación diaria con miles de personas a través de canales que facilitan una comunicación en tiempo real e interactiva.

- **Centros de Atención al Cliente (CAC)** ubicados en las estaciones de Plaza de Castilla y Sol, donde se ofrece una atención presencial especializada.
- **Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC),** donde se ofrece una atención interactiva y multiplataforma en tiempo real: vía telefónica, web o correo electrónico. Los clientes son atendidos de forma directa y personal, reciben información de servicio y pueden resolver sus dudas y realizar sugerencias y quejas.
- **En las propias estaciones a través de la figura del supervisor comercial** que facilita el trato directo con el cliente optimizando la presencia física y la visibilidad de los trabajadores y ofreciendo un trato personalizado; y a través de los interfonos que ofrecen una atención en remoto.
- **Escucha activa** a través de los canales digitales de Metro: Facebook, Twitter, Instagram y APP oficial de Metro de Madrid.

COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Reclamaciones y sugerencias
Los clientes pueden presentarlas a través de varios canales como los CAC, el CIAC, la web, hojas reclamaciones oficiales o las redes sociales.

Comunicación corporativa:
A través de la **www.metromadrid.es** y del Informe Corporativo anual.

Proveedores

La relación de Metro con sus proveedores se realiza a través del propio proceso de contratación de servicios, suministros y obras. El diálogo se mantiene a través del espacio de contratación ubicado en la web de Metro, en las sesiones de coordinación de actividades empresariales y a través de las reuniones y actas de seguimiento de contratos.
(Ver La cadena de suministro).

Accionistas

La Comunidad de Madrid es el accionista único de Metro desde el año 2011. La relación, como grupo de interés, es permanente y se realiza a través de comunicaciones formales e informales y de los órganos de Gobierno de la compañía -Junta General de Accionistas y Consejo de Administración-, en los que está representada la Administración regional.

Los órganos de Gobierno se reúnen de forma periódica, como se recoge en el apartado Gobierno y gestión de riesgos.

Sociedad

La relación de Metro con el grupo de interés "sociedad" se mantiene a través de diversos canales que permiten conocer los intereses, necesidades y expectativas de la sociedad en la que opera la compañía.

A través de su único accionista (Comunidad de Madrid) y del Consorcio Regional de Transportes, o directamente, Metro mantiene una comunicación constante con el entorno en el que opera y con las comunidades de su área de influencia.

Además, existen otros canales y fórmulas de diálogo:

Estudios de opinión (a través de las mismas encuestas realizadas a los clientes).

Alianzas con entidades sociales de referencia para conocer las necesidades de colectivos prioritarios para Metro. Además de las colaboraciones puntuales (de las que se informa en el apartado Compromiso social), Metro establece acuerdos de colaboración que permiten realizar proyectos de mayor calado y facilitan el intercambio de información y el conocimiento sobre colectivos específicos:

- **Plena Inclusión Madrid.**
- **Cruz Roja Española.**
- **Fundación Capacis.**
- **Fundación A LA PAR.**
- **Asociación Arcópoli.**
- **Down España.**

COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Alianzas para conocer el entorno y las tendencias nacionales e internacionales en materia de transporte y de otros ámbitos de interés para Metro como la sostenibilidad *(ver Compromiso social).*

Participación activa en grupos de trabajo junto a otros organismos y entidades:

- **Grupo de acción "RSE en las empresas públicas":** plataforma colaborativa empresarial que busca fomentar el intercambio de conocimiento entre empresas públicas en aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno.
- **Clúster de Impacto Social:** punto de encuentro empresarial en liderazgo, intercambio y diálogo en materia de impactos sociales.
- **Foro de Marcas Renombradas:** alianza estratégica público privada de las principales empresas españolas con marcas líderes.
- **Grupo CoMET:** organismo internacional de benchmarking formado por los suburbanos más importantes del mundo.
- **Alianza empresarial sobre el "Futuro de la Sostenibilidad"**, junto a más de 60 grandes empresas, puesta en marcha a raíz de la pandemia e impulsada por Forética, de la que Metro es socio.

Participación en encuentros profesionales en los que se analizan diversos asuntos de interés para Metro y sus grupos de interés. Durante 2020:

- **ALAMYS.** Participación en la Asamblea de Miembros Principales, Comité de Dirección, Comités Técnicos, Congreso Anual 2020, Semana Metroferroviaria de Sao Paulo y otros encuentros de carácter técnico.
- **UITP.** Participación en el Comité y Asamblea de Metros y en la Conferencia sobre la lucha contra la COVID-19.
- **RAIL LIVE.** Participación en la mesa redonda *How can the world's urban transport organisations provide a cleaner, more connected, more punctual service for the mega cities of the future?* junto a otras empresas ferroviarias.
- **Seminario oficial de la Oficina Regional Euroasiática.**
- **World Bank Group.**
- **Comisión Ejecutiva de ATUC** (Asociación de Transporte Urbano Colectivo).

Representantes de diversas áreas de Metro han participado, además, en diferentes encuentros internacionales, como en el International Rail Forum for North America, en el Seminario anual organizado por la oficina regional de UITP en América del Norte; en el Seminario Recovery Summit o en el Comité asesor de Railactivation.

Portal de transparencia, a través del que se pueden realizar consultas sobre la actividad y gestión de la compañía *(ver más información en Ética y transparencia).*

Administraciones

La relación con la Administración nacional y los responsables de los distintos municipios en los que opera Metro es constante a través de los representantes de la compañía -consejera delegada de Metro- y a través de la Comunidad de Madrid -como único accionista- y del Consorcio Regional de Transportes.

Durante 2020, esta comunicación ha sido muy intensa debido a la situación de incertidumbre provocada por la pandemia y la necesidad de una mayor coordinación para hacer frente a la COVID-19.

TEMAS MÁS RELEVANTES PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS

Durante el 2020 no han podido realizarse estudios sobre la relevancia de temas para los grupos de interés debido a la crisis sanitaria y a las prioridades y retos a los que se enfrentó la compañía que sí que había realizado, en el año 2019, su primer análisis de materialidad.

Este estudio permitió identificar los aspectos sociales, ambientales y de comportamiento ético que eran más relevantes para los distintos grupos de interés, que destacaron como prioritarios los siguientes:

- **La relevancia de Metro como actor social, vertebrador del territorio, responsable y comprometido.**
- **Las condiciones de trabajo seguras y motivadoras.**
- **La preocupación por una gestión ética y responsable.**
- **La calidad del servicio como cuestión clave.**
- **La accesibilidad de las instalaciones.**
- **La responsabilidad ambiental de Metro.**
- **La necesidad de comunicaciones veraces y eficaces.**

Dadas las circunstancias, Metro ha reforzado las acciones orientadas a cuidar y proteger a sus clientes y empleados, al mismo tiempo que se mantenía una óptima calidad del servicio.

Metro prevé realizar un nuevo análisis de materialidad en el primer semestre de 2021 para conocer cuáles son los temas prioritarios para sus grupos de interés tras la crisis sanitaria.

LA CADENA DE SUMINISTRO

La política de Responsabilidad Corporativa de Metro incluye, entre sus compromisos, la aplicación de una gestión responsable de su cadena de suministro para favorecer, además de una correcta prestación del servicio, la contribución de Metro a la sostenibilidad.

Metro se compromete a mantener relaciones contractuales con proveedores con los que pueda asegurar el respeto a los derechos humanos y el cumplimiento de sus compromisos sociales y medioambientales. La compañía no establece relaciones con proveedores que puedan generar impactos sociales negativos.

Como empresa de naturaleza pública, la contratación de Metro se rige por las normas en materia de contratos públicos y, por ello, tiene la condición de:

- **Poder adjudicador,** a los efectos de la Ley 9/2017, de 8 de octubre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- **Entidad contratante,** a efectos del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.

El Real Decreto-Ley 3/2020 entró en vigor el 6 de febrero de 2020, quedando derogada desde ese momento la Ley 31/2007, de octubre, sobre procedimientos de contratación de los servicios del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.

La contratación de suministros, obras y servicios

Todas las contrataciones de Metro se publican en el Perfil del Contratante del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, así como en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid (BOCAM), en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE) y en el Boletín Oficial del Estado (BOE), en los casos que procede.

Como establece la Ley de Contratos del Sector Público, la contratación se somete a los principios de:

- **Libertad de acceso a las licitaciones**
- **Publicidad y transparencia de los procedimientos**
- **No discriminación e igualdad de trato entre los licitadores**
- **Eficiente utilización de los fondos destinados a la contratación, con el objetivo de estabilidad presupuestaria y control del gasto.**
- **Integridad**
- **Salvaguarda de la libre competencia**
- **Reconocimiento mutuo**
- **Proporcionalidad**
- **Selección de la oferta económicamente más ventajosa**

SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Las normas de contratación incorporan criterios sociales y medioambientales siempre que guarden relación con el objeto del contrato y establecen que, en la medida de lo posible, se facilitará el acceso a la contratación de Metro de las pequeñas y medianas empresas, así como de las empresas de economía social.

En todos los pliegos de condiciones particulares de las contrataciones de servicios y suministros de cuantías iguales o superiores a 15.000 euros y de obras de cuantías iguales o superiores a 40.000 euros, se incluyen cláusulas sociales y ambientales.

Además, en los pliegos se prevé que, en caso de que exista empate a puntuación entre dos o más ofertas, se aplicarán los criterios de desempate que se exponen a continuación:

- **Mayor porcentaje de trabajadores fijos** con discapacidad en plantilla.
- **Mayor porcentaje de personas trabajadoras en inclusión** en la plantilla de la empresa.
- **Menor porcentaje de contratos temporales** en la plantilla de la empresa.
- **Mayor porcentaje de mujeres** empleadas en la plantilla de la empresa.
- **Sorteo,** en caso de que la aplicación de los anteriores criterios no hubiera dado lugar a desempate.

Durante el año 2020, se valoraron dos procedimientos de contratación de acuerdo marco[16] en base a la inclusión de criterios sociales y ambientales. En estos dos proce-dimientos participaron 14 empresas. Ninguna de ellas estaba incluida en el Registro Nacional de Huella de Carbono, mientras que seis obtuvieron la máxima puntuación en el criterio "Conciliación de la vida laboral, personal y familiar". En el caso de los medios sostenibles dentro del servicio de transporte, cuatro empresas recibieron una valoración por encima del 50% de los puntos, alcanzado 2 de ellas la máxima puntuación posible.

Por su parte, el documento de "Condiciones generales para la petición de ofertas en contrataciones menores" (obras de valor estimado inferior a 40.000 euros y servicios o suministros de valor estimado inferior a 15.000 euros) especifica los compromisos que hay que cumplir con la normativa de seguridad y salud, las normas laborales y el respeto al medioambiente.

16. Mecanismo de racionalización de la contratación de Metro consistente en la celebración de un acuerdo general con uno o varios operadores económicos, con el fin de fijar las condiciones a que habrán de ajustarse los contratos incluidos en dicho acuerdo que se pretendan adjudicar durante un período determinado, en particular por lo que respecta a los precios, y en su caso, a las cantidades previstas.

ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS

La contratación de Metro se articula a través del Manual Interno de Contratación que recoge las distintas reglas aplicables a la contratación dentro de la compañía con el objeto de facilitar a los distintos departamentos la aplicación de las leyes por las que se rige la contratación de Metro y las que se han establecido en la compañía para mejorar el sistema de contratación y el control sobre la cadena de suministro.

En el manual, se identifica al órgano de contratación según la cuantía de los contratos.

Antes de adjudicar los contratos, se verifica que la empresa que ha presentado la mejor oferta no está incursa en ninguna de las causas de prohibición de contratar establecidas en el artículo 71 de la Ley de Contratos del Sector Público, en la fecha de finalización del plazo de presentación de ofertas, lo que deberá mantenerse hasta el momento en que se proceda a la formalización del contrato. Para llevar a cabo esta verificación, se consulta el **Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público** (ROLECE).

A las empresas que no tienen la obligación de estar inscritas en el ROLECE, se les exige la presentación de una declaración responsable de no estar en prohibición de contratar.

Valor estimado del contrato	Órgano de Contratación		Sustitución del Organo de Contratación
- Suministros, servicios y otros negocios jurídicos: inferior a 15.000 euros - Obras: inferior a 40.000€	Responsable del Área relacionada con el objeto del contrato		Superior jerárquico. En ausencia o imposibilidad de éste, cualquiera de los Responsables de División, Subdirectores, Directores y, en todo caso, el Consejero Delegado.
- Suministros, servicios y otros negocios jurídicos: igual o superior a 15.000 euros e inferior a 35.000€ - Obras: igual o superior a 40.000 euros e inferior a 80.000 €	Máximo responsable jerárquico del ámbito relacionado con el objeto del contrato, según corresponda:	Responsables de Área que dependan directamente del Consejo de Administración o del Consejero Delegado	Consejero Delegado. En ausencia o imposibilidad de éste, cualquiera de los Responsables de División, Subdirectores o Directores.
		Responsable de División	Superior jerárquico. En ausencia o imposibilidad de éste, cualquiera de los Responsables de División, Subdirectores, Directores y, en todo caso, el Consejero Delegado.
		Director o Subdirector relacionado con el objeto del contrato	Consejero Delegado. En ausencia o imposibilidad de éste, cualquier Director o Subdirector.
- Suministros, servicios y otros negocios jurídicos: igual o superior a 35.000 € e inferior a 3.000.000€ - Obras: igual o superior a 80.000 € e inferior a 3.000.000 €	Consejero Delegado de Metro		Directores, Subdirectores o Responsables de División actuando conjuntamente dos cualesquiera de ellos
- Suministros, servicios y otros negocios jurídicos: superior o igual a 3.000.000€ - Obras: superior o igual a 3.000.000 €	Consejo de Administración de Metro El consejo podrá actuar en esta materia a través de la comisión ejecutiva de contratación que se cree en su seno.		

SUPERVISIÓN DE LOS CONTRATOS

Metro exige a las empresas el cumplimiento de la normativa legal, incluidos los derechos de los trabajadores, e incluye penalizaciones, condiciones especiales de ejecución y causas de resolución de contrato orientadas a fomentar el cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social y laboral.

Para supervisar los contratos, la compañía cuenta con diversas herramientas:

Control interno

- **Tareas de validación y aprobación** establecidas en cada fase de la contratación.
- **Seguimiento y control** del cumplimiento de los acuerdos durante la ejecución de los contratos:
  - **Figura de responsable de contrato**
    La Ley 9/2017, de 8 de octubre, de Contratos del Sector Público establece que el Órgano de Contratación deberá designar un responsable del contrato, al que le corresponderá supervisar la ejecución del contrato y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias para asegurar la correcta prestación del servicio, obra o suministro pactado.

    En noviembre de 2020, el Consejo de Administración aprobó el nuevo "Procedimiento corporativo de seguimiento de la ejecución de contratos", donde se regula, entre otras cuestiones, la forma en que debe designarse al responsable del contrato y sus funciones.
  - **Plataforma para el seguimiento**
    En el primer trimestre de 2021 se pondrá en funcionamiento la herramienta "Consola de seguimiento de contratos", que servirá al responsable del contrato como instrumento para la gestión de la ejecución de los contratos, en los términos requeridos en el mencionado Procedimiento corporativo.
- **Régimen sancionador,** que incluye diversas penalizaciones y causas de resolución como, por ejemplo:
  - **El retraso en el pago** de los salarios, durante la ejecución del contrato, que conllevará la aplicación de penalidades o será causa de resolución, sin que el contratista tenga derecho a compensación económica.
  - **El impago de los salarios** o el incumplimiento de las condiciones establecidas en los convenios colectivos conllevará la resolución del contrato.

Además, con carácter periódico y aleatorio, se realizan auditorías internas sobre las solicitudes de contratación que se elevan a Comité Ejecutivo.

Supervisión externa

A través del Registro de Contratos de la Comunidad, de la Cámara de Cuentas, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid y del Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.

TIPOS DE PROVEEDORES

Los proveedores de Metro de Madrid son prestadores de obras, suministros y servicios. El 77,89% de los proveedores durante 2020 fueron pymes y el 67,23% fueron empresas establecidas en la Comunidad de Madrid.

	2019		2020		
Tipos de proveedores	Número	% respecto al total	Número	% respecto al total	Diferencia 2020-2019
Pymes	609	79,09%	599	77,89%	-8,20%
Empresas de la Comunidad de Madrid	528	68,57	517	67,23%	-2,08%

El 97,66% de los proveedores tienen sede en España, donde se reconoce el respeto a los derechos humanos y al respeto al Estatuto de los Trabajadores, que contempla la no existencia del trabajo infantil y trabajo forzoso y los derechos de todos los trabajadores, como el de afiliación a organizaciones sindicales.

CONTRATOS SEGÚN TIPO DE CONTRATISTA E IMPORTE

	2019		2020	
Contratos con pyme	2.017	80,52%	1.788	79,89%
Importe contratos pyme	68.039.579,76	22,94%	64.293.400,62 €	27,94%
Contratos C. Madrid	1.885	75,25%	1.625	72,61%
Importe contratos C. Madrid	180.708,424,09	60,94%	162.791.707,16 €	70,74%

CONTRATOS Y CUANTÍAS[17]

NÚMERO DE CONTRATOS FORMALIZADOS, NÚMERO DE CONTRATISTAS Y CUANTÍAS DE LOS CONTRATOS

	2019	2020
Contratos formalizados	2.505	2.238
Contratistas diferentes	770	769
Importe de los contratos	296.544.919,52	230.135.419,48

Los contratos en Metro se clasifican de la siguiente forma:

- Según su naturaleza:
  - **De suministro**
  - **De obras**
  - **De servicios**

NÚMERO DE CONTRATOS SEGÚN SU NATURALEZA

	2019	2020
Obras	106	143
Servicios	638	615
Suministros	1761	1480
TOTALES	2.505	2.238

17. Datos referidos a contratos formalizados de solicitudes finalizadas en 2020.

CONTRATOS Y CUANTÍAS

Según el procedimiento de adjudicación del contrato:

- **Contratos menores:** contratos de servicio o suministro de valor estimado inferior a 15.000 euros y contratos de obras de valor estimado inferior a 40.000 euros.
- **Procedimiento abierto súper simplificado:** se aplica este procedimiento en contrataciones de servicio o suministro de valor estimado igual o superior a 15.000 euros e inferior a 35.000 euros y contratos de obras de valor estimado igual o superior a 40.000 euros e inferior a 80.000 euros, y siempre que se cumplan los criterios que la Ley de Contratos del Sector Público establece para este tipo de procedimientos.
- **Procedimiento abierto simplificado:** se podrá aplicar este procedimiento en contrataciones de servicio o suministro de valor estimado superior o igual a 35.000 euros e inferior o igual a 100.000 euros y contratos de obras de valor estimado superior o igual a 80.000 euros e igual o inferior a 2.000.000 euros, y siempre que se cumplan los criterios que la Ley de Contratos del Sector Público establece para este tipo de procedimientos.
- **Procedimiento abierto ordinario:** se podrá aplicar este procedimiento en contrataciones de servicio o suministro de valor estimado superior a 100.000 euros y contratos de obras de valor estimado superior a 2.000.000 euros.
- **Procedimiento negociado sin publicidad y con concurrencia:** se podrá aplicar este procedimiento en contrataciones de valor estimado superior a los umbrales de los contratos menores, siempre que cumplan los criterios que la normativa de contratación regula para este procedimiento.
- **Procedimiento negociado sin publicidad y sin concurrencia:** se podrá aplicar este procedimiento siempre que cumplan los criterios que la normativa de contratación regula para este procedimiento.
- **Tramitación de emergencia:** se podrá aplicar siempre que se cumplan todos los criterios que la normativa de contratación regula para este tipo de tramitación.

Con el fin de cuantificar todos los contratos formalizados, se añade a la relación de los procedimientos anteriores, aún no siendo un tipo de procedimiento en sí mismo, los contratos basados en un acuerdo marco, que son los que se adjudican a los operadores económicos con los que se haya celebrado un acuerdo marco, siguiendo para ello los criterios marcados por la normativa de contratación.

NÚMERO DE CONTRATOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO

	2019	2020
EMERGENCIA	0	42
DERIVADOS	159	165
MENORES	1900	1672
ABIERTO SUPERSIMPLIFICADO	53	23
ABIERTO SIMPLIFICADO	74	88
ABIERTO ORDINARIO	222	177
NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD Y CON CONCURRENCIA	2	3
NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD Y SIN CONCURRENCIA	95	68
TOTALES	2.505	2.238

RECLAMACIONES Y DEMANDAS

El órgano de contratación es asesorado por los servicios jurídicos de Metro para resolver diversas cuestiones relacionadas con la relación con proveedores, lo que permite llevar una gestión ética y responsable de la cadena de suministro, reduciendo los posibles riesgos normativos.

Durante 2020, se recibieron 15 reclamaciones o recursos especiales en materia de contratación planteados ante el Tribunal Administrativo de Contratación Pública (TACP) de la Comunidad de Madrid y dos recursos de alzada impropio interpuestos ante la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras, además de un recurso contencioso administrativo. Durante este periodo, el TACP ha estimado una reclamación especial sobre una exclusión en una licitación correspondiente a 2019. La resolución fue ejecutada.

COMPROMISO CON LAS PERSONAS

LA GESTIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Como empresa pública que, haciendo uso de recursos de carácter público, ofrece un servicio básico para los ciudadanos, Metro tiene un claro compromiso con las personas y una firme responsabilidad en cuanto a Derechos Humanos:

- **Con los 7.260 empleados que forman parte de la plantilla**
  Metro garantiza la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, así como el derecho de afiliación a cualquier sindicato y la no discriminación debido a esta pertenencia. Además, mantiene un diálogo permanente con los representantes sindicales de las distintas organizaciones.
- **Con los más de 349,8 millones de usuarios del servicio y con la sociedad en la que opera**
  Tanto el Código Ético como la Política de Calidad de Metro de Madrid establecen un trato respetuoso a los clientes. La compañía, y todos sus miembros, tienen el compromiso de actuar de forma honesta y transparente, conforme a estándares de ética profesional y al marco normativo aplicable. Además, la Política de Calidad reconoce el trato a todos los clientes por igual
- **Con los colaboradores de las empresas con las que Metro contrata obras, servicios o suministros.**
  El 97,66% de los proveedores tienen sede en España, donde se reconoce el respeto a los derechos humanos y al respeto al Estatuto de los Trabajadores, que contempla la no existencia del trabajo infantil y trabajo forzoso y los derechos de todos los trabajadores, como el de afiliación a organizaciones sindicales.

  Además, como miembro adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Metro asume como propios los principios con respecto a los derechos humanos, laborales, medioambientales y contra la corrupción que integran este código ético internacional, tanto en el desarrollo de su actividad como en el de las actividades desarrolladas por sus colaboradores y proveedores.

Para identificar, prevenir y mitigar los posibles impactos negativos de la actividad, o actividades vinculadas, sobre los derechos humanos, Metro cuenta con las siguientes herramientas:

LA GESTIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Empleados

- **Convenio colectivo** *(ver Los empleados)*
  Metro tiene un férreo compromiso con la implantación de políticas laborales justas y éticas, así como con la protección de los derechos de los trabajadores. Reconoce la libertad de asociación, el derecho a la negociación colectiva, los principios de igualdad y no discriminación e igualdad de trato por razón de sexo, estado civil, edad, origen racial o étnico, condición social, lengua, cultura o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, afiliación o no a un sindicato, condiciones personales o tipos de contratos o jornada.

  Por la propia naturaleza de Metro (empresa pública) y por el entorno en el que desarrolla su actividad, no se mencionan derechos relacionados con el trabajo infantil o forzoso, a los que sí se hace referencia en el caso de los proveedores.

- **Protocolo contra el acoso** *(ver Los empleados)*
  Incluye mecanismos para la detección e intervención en supuestos de discriminación por razón de la orientación sexual y/o identidad o expresión de género, así como medidas para prevenir y, en su caso, corregir y eliminar estas conductas en el centro de trabajo, y establece acciones positivas tendentes a la integración LGTBI.

Empleados, clientes y sociedad

- **Política de Responsabilidad Corporativa**
  (ver Estrategia y modelo de negocio)
  Articulada en torno a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) parte de un compromiso firme con el respeto a los derechos humanos internacionalmente reconocidos.

- **Código Ético** *(ver Ética y transparencia)*
  Establece los valores y comportamientos que deben guiar la forma en la que los profesionales de Metro desempeñan sus funciones y responsabilidades e interactúan con quienes hacen uso de los servicios que presta la empresa, con las empresas proveedoras y contratistas, con la propia compañía y sus profesionales.

- **Formación específica en materia de Derechos Humanos**
  Un 3,64% de la plantilla ha recibido formación durante 2020 sobre políticas y procedimientos relativos a Derechos Humanos. En total, 237 trabajadores que han recibido 1.902,5 horas de formación sobre respeto a la diversidad, atención a las personas con discapacidad intelectual y sensibilidad en género.

LA GESTIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Proveedores

- **Manual interno de contratación**
  Establece las reglas que rigen la contratación en Metro[18] y que garantiza que los contratistas cumplen las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el derecho de la Unión Europea, el derecho nacional, los convenios colectivos en las disposiciones de derecho internacional medioambiental, social y laboral que vinculen al Estado y, en particular, las siguientes:
  - **Convenio OIT n.º 87,** sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación.
  - **Convenio OIT n.º 98,** sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva.
  - **Convenio OIT n.º 29,** sobre el trabajo forzoso.
  - **Convenio OIT n.º 105,** sobre la abolición del trabajo forzoso.
  - **Convenio OIT n.º 138,** sobre la edad mínima.
  - **Convenio OIT n.º 111,** sobre la discriminación (empleo y ocupación).
  - **Convenio OIT n.º 100,** sobre igualdad de remuneración.
  - **Convenio OIT n.º 182,** sobre las peores formas de trabajo infantil.
  - **Convenio de Viena** para la protección de la capa de ozono y su Protocolo de Montreal relativo a las sustancias que agotan la capa de ozono.
  - **Convenio para el control de la eliminación y el transporte transfronterizo de residuos peligrosos** (Convenio de Basilea).
  - **Convenio de Estocolmo** sobre contaminantes orgánicos persistentes (COP).
  - **Convenio de Rotterdam** sobre el procedimiento de consentimiento fundamentado previo aplicable a ciertos plaguicidas y productos químicos peligrosos objeto de comercio internacional (PNUMA/FAO) (Convenio PIC), Rotterdam, 10 de septiembre de 1998, y sus tres Protocolos regionales.

  Para más información, *ver La cadena de suministro.*

Para revisar y asegurar el cumplimiento de su compromiso con el respeto a los derechos humanos, Metro dispone de diversos canales que permiten a cualquier persona canalizar una reclamación o una queja sobre su actividad o comportamiento empresarial, incluidos los que tienen que ver con la vulneración de los derechos humanos.

Empleados y proveedores

- **Canal de denuncias** *(ver Ética y transparencia)*
  Aunque no está asociado específicamente a este tipo de denuncias, incluye referencias a comportamientos contra los derechos de los ciudadanos extranjeros, delitos de odio o de trata de seres humanos.
- **Auditorías internas** *(ver La cadena de suministro)*
  Para supervisar y garantizar el respeto a los derechos humanos por parte de sus contratistas, se analizan periódicamente los contratos y se realizan auditorías internas que permiten garantizar el cumplimiento de la normativa de contratación establecida.

Clientes

- **Centros de atención al cliente** *(ver Los clientes)*
  Los usuarios de la red de Metro tienen a su disposición centros de atención al cliente, presenciales y online para presentar reclamaciones y quejas sobre incumplimientos de todo tipo, incluidos los relativos a los derechos humanos

  Durante 2020, Metro no ha registrado ningún caso de vulneración de derechos humanos ni se tiene constancia de incidentes entre empleados por discriminación de ningún tipo. Sí se han recibido 8 reclamaciones a través de los centros de atención al cliente, principalmente por percepción de discriminación por nacionalidad, sexo o color por parte del cliente.

18. Metro forma parte del sector público y tiene la condición de poder adjudicador a los efectos de la Ley 9/2017, de 8 de octubre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (LCSP), según lo establecido en el artículo 3 de esta ley. Además, tiene la condición de entidad contratante a los efectos de 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 (LCSE), según lo establecido en el artículo 3 en relación con la disposición adicional segunda de esta ley.

LOS EMPLEADOS

Metro de Madrid apuesta por el empleo estable, por la diversidad y la igualdad de oportunidades, por una formación especializada y permanente orientada a mejorar la capacitación y el desarrollo profesional y por el cuidado y bienestar del equipo humano que forma la compañía.

El equipo de profesionales que integra esta empresa centenaria, a los que les une una marcada vocación de servicio público, es uno de los pilares que hacen de Metro el medio de transporte público colectivo de referencia en la Comunidad de Madrid por su eficiencia, altos niveles de calidad y capacidad de dar respuesta a las necesidades de la sociedad.

Así quedó demostrado en 2020, un año marcado por la COVID-19, en el que el personal de Metro de Madrid, como servicio básico, siguió prestando servicio para favorecer la movilidad de las personas obligadas a desplazarse a pesar de las restricciones previstas en el estado de alarma.

La prestación de un servicio de calidad solo es posible con un equipo preparado, seguro y comprometido. Por ello, Metro apuesta por el empleo estable, por la protección, cuidado y bienestar de sus trabajadores, por la formación especializada orientada a mejorar la capacitación y el desarrollo profesional y por el refuerzo de la involucración, motivación y orgullo de pertenencia de sus 7.260 empleados.

En la gestión de los RRHH, los principales riesgos a los que se enfrenta la compañía están relacionados con la singularidad del negocio ferroviario, que requiere una formación y experiencia muy específicas, y con la prestación de un servicio básico en contextos cambiantes, lo que obliga a la compañía a tener una gran capacidad de adaptación para la reasignación de recursos y la adaptación a nuevos entornos.

Para ello, Metro basa su estrategia en la innovación, la digitalización y la formación, pero también en un consolidado sistema de gestión de prevención de riesgos laborales, que fomenta la integración de la actividad preventiva en toda la organización, implementando una efectiva cultura de prevención.

DATOS A CIERRE DE 2020

7.260 EMPLEADOS

CON UNA EDAD MEDIA DE **47,95** AÑOS

CON UNA ANTIGÜEDAD DE **20,03** AÑOS

EMPLEADOS

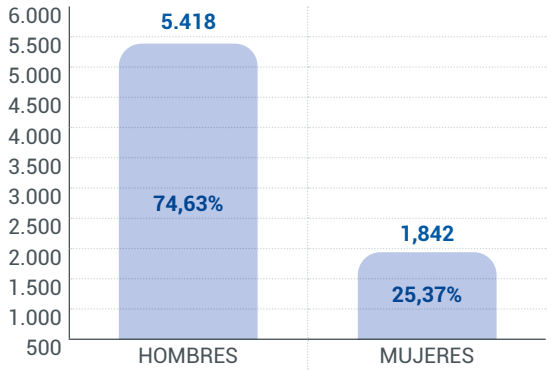
Año	Nº empleados	Variación
2018	6.976	
2019	7.146	2,44%
2020	7.260	1,60%

PERFIL DEL EMPLEADO DE METRO

Hombre, de **entre 30 y 50 años,** destinado a labores de operación y mantenimiento.

DISTRIBUCIÓN POR SEXO

	Hombres	Mujeres	TOTAL
2020	5.418	1.842	7.260
	74,63%	25,37%	



DISTRIBUCIÓN POR EDAD

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Menos de 30 años	129	33	162
Entre 30 y 50 años	3.200	835	4.035
Más de 50 años	2.089	974	3.063
TOTAL	**5.418**	**1.842**	**7.260**

El 91,07% de la plantilla desarrolla sus competencias profesionales en el ámbito de la explotación ferroviaria, que engloba al personal de Operación, Ingeniería y Mantenimiento e Infraestructuras. Más de la mitad trabaja de cara al público, atendiendo a los viajeros en las estaciones y trasladándoles en trenes.

- **4.587 profesionales dedicados a la prestación del servicio en la red:**
  - **1.906 maquinistas**.
  - **1.866 en la atención directa al viajero**.
  - **815 profesionales dedicados a la prestación del servicio.**
- **2.025 profesionales dedicados al mantenimiento.**

PERFIL DEL EMPLEADO DE METRO

EMPLEADOS POR ACTIVIDAD, CLASIFICACIÓN PROFESIONAL, EDAD Y SEXO DURANTE 2020

2020		HOMBRES				MUJERES				
Actividad	Clasificación profesional	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total hombres	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total mujeres	Total general
ADMINISTRACIÓN CORPORATIVA	Dirección (*)	0	3	1	4	0	2	0	2	6
	Empleados	0	44	42	86	0	18	53	71	157
	Mandos intermedios	0	2	6	8	0	0	0	0	8
	Personal auxiliar	0	1	0	1	0	0	1	1	2
	Responsables y técnicos	0	100	80	180	2	107	67	176	356
	Técnicos no titulados cualificados	0	37	45	82	0	21	16	37	119
MANTENIMIENTO	Empleados	21	648	510	1.179	0	21	21	42	1.221
	Mandos intermedios	0	29	78	107	0	0	1	1	108
	Personal auxiliar	0	0	1	1	0	0	0	0	1
	Responsables y técnicos	1	188	149	338	0	81	17	98	436
	Técnicos no titulados cualificados	0	93	156	249	0	1	9	10	259
OPERACIÓN	Empleados	84	1.812	853	2.749	26	532	763	1.321	4.070
	Mandos intermedios	1	139	101	241	0	7	15	22	263
	Personal auxiliar	0	0	9	9	0	1	11	12	21
	Responsables y técnicos	0	24	49	73	0	19	2	21	94
	Técnicos no titulados cualificados	0	66	45	111	0	9	19	28	139
	TOTAL GENERAL	**107**	**3.186**	**2.125**	**5.418**	**28**	**819**	**995**	**1.842**	**7.260**

(*) Están incluídos Consejera Delegada, Secretario General, Directores y Subdirectores

PERFIL DEL EMPLEADO DE METRO

EMPLEADOS POR ACTIVIDAD, CLASIFICACIÓN PROFESIONAL, EDAD Y SEXO DURANTE 2019

2019		HOMBRES				MUJERES				
Actividad	Clasificación profesional	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total hombres	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total mujeres	Total general
ADMINISTRACIÓN CORPORATIVA	Dirección (*)	0	1	2	3	0	1	1	2	5
	Empleados	1	47	39	87	2	23	53	78	165
	Mandos intermedios	0	2	6	8	0	0	0	0	8
	Personal auxiliar	0	1	1	2	0	0	1	1	3
	Responsables y técnicos	0	94	74	168	0	99	61	160	328
	Técnicos no titulados cualificados	0	35	48	83	0	17	17	34	117
MANTENIMIENTO	Empleados	27	687	507	1.221	0	19	21	40	1.261
	Mandos intermedios	1	36	76	113	0	0	1	1	114
	Personal auxiliar	0	0	1	1	0	0	2	2	3
	Responsables y técnicos	0	190	140	330	0	87	15	102	432
	Técnicos no titulados cualificados	0	79	156	235	0	2	9	11	246
OPERACIÓN	Empleados	116	1.718	794	2.628	33	551	734	1.318	3.946
	Mandos intermedios	1	143	99	243	0	9	13	22	265
	Personal auxiliar	0	0	8	8	0	1	11	12	20
	Responsables y técnicos	0	24	47	71	1	17	2	20	91
	Técnicos no titulados cualificados	0	69	46	115	0	11	16	27	142
	TOTAL GENERAL	**146**	**3.126**	**2.044**	**5.316**	**36**	**837**	**957**	**1.830**	**7.146**

(*) Están incluídos Consejera Delegada, Secretario General, Directores y Subdirectores

PERFIL DEL EMPLEADO DE METRO

EMPLEADOS POR ACTIVIDAD, CLASIFICACIÓN PROFESIONAL, EDAD Y SEXO DURANTE 2018

2018		HOMBRES				MUJERES				
Actividad	Clasificación profesional	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total hombres	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total mujeres	Total general
ADMINISTRACIÓN CORPORATIVA	Dirección (*)	0	1	1	2	0	3	0	3	5
	Empleados	2	48	40	90	2	24	55	81	171
	Mandos intermedios	0	1	7	8	0	0	0	0	8
	Personal auxiliar	0	0	1	1	0	0	1	1	2
	Responsables y técnicos	0	93	70	163	0	0	54	54	217
	Técnicos no titulados cualificados	0	33	42	75	0	100	14	114	189
MANTENIMIENTO	Empleados	36	703	508	1.247	0	14	21	35	1.282
	Mandos intermedios	1	33	79	113	0	19	2	21	134
	Personal auxiliar	1	0	1	2	0	0	2	2	4
	Responsables y técnicos	0	187	136	323	0	87	11	98	421
	Técnicos no titulados cualificados	0	77	155	232	0	2	9	11	243
OPERACIÓN	Empleados	113	1.637	772	2.522	35	545	699	1.279	3.801
	Mandos intermedios	1	127	97	225	0	7	13	20	245
	Personal auxiliar	0	2	9	11	0	0	10	10	21
	Responsables y técnicos	0	23	47	70	0	17	2	19	89
	Técnicos no titulados cualificados	0	74	44	118	0	11	15	26	144
	TOTAL GENERAL	**154**	**3.039**	**2.009**	**5.202**	**37**	**829**	**908**	**1.774**	**6.976**

(*) Están incluídos Consejera Delegada, Secretario General, Directores y Subdirectores

MÁS PROFESIONALES

En 2020, Metro contrató **181 profesionales**[19]:

- **35 nuevos Jefes de Sector.**
- **145 Maquinistas de Tracción Eléctrica (MTE).**
- **1 Subjefe de Servicio (Responsable del Área de Prevención y Salud Laboral).**
- **1 Técnico Agregado Medio (Médico del Trabajo).**

CONTRATOS POR COLECTIVO PROFESIONAL, SEXO Y EDAD EN 2020 Y SU COMPARACIÓN CON 2019

2020	HOMBRES			MUJERES			
Clasificación profesional	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total general
Empleados	14	121	13	5	25	1	181
Responsables y técnicos	0	1	0	0	1	0	

2019	HOMBRES			MUJERES			
Clasificación profesional	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total general
Empleados	31	121	6	6	32	1	199
Responsables y técnicos	0	1	0	0	1	0	

2018		
Clasificación profesional		
Empleados	226	226
Responsables y técnicos	23	

19. Los datos de contrataciones (181), reingresos (75) y bajas (10) considera reingresos y bajas definitivos -para la tasa de reposición-. Solo se consideran bajas aquellas que no tienen reserva de puesto y los reingresos obedecen a entradas de este tipo de bajas. Ver, además, la información de la página 101 sobre plantilla equivalente total y plantilla media equivalente.

MÁS PROFESIONALES

Además, se registraron **10 reingresos** y **75 bajas (y 147 jubilaciones parciales).**

REINGRESO POR COLECTIVO PROFESIONAL, EDAD Y SEXO

2020	HOMBRES			MUJERES			
Clasificación profesional	**Menores 30**	**Entre 30 y 50**	**Mayores 50**	**Menores 30**	**Entre 30 y 50**	**Mayores 50**	**Total general**
Empleados	0	6	1	0	1	2	**10**

2019	HOMBRES			MUJERES			
Clasificación profesional	**Menores 30**	**Entre 30 y 50**	**Mayores 50**	**Menores 30**	**Entre 30 y 50**	**Mayores 50**	**Total general**
Empleados	0	2	2	0	4	3	**16**
Responsables y técnicos	0	3	2	0	0	0	

Para 2021, están previstas las siguientes contrataciones:

- **2 Jefes de sector**
- **200 Maquinistas de Tracción Eléctrica (MTE).**
- **3 Técnicos agregados medios.**

Para 2021, está previsto contratar

200

MAQUINISTAS DE TRACCIÓN ELÉCTRICA (MTE)

BAJAS

BAJAS POR COLECTIVO PROFESIONAL, SEXO Y EDAD. AÑO 2020

2020		HOMBRES			MUJERES			
Motivo	Clasificación profesional	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total general
BAJA POR IPA	Empleados		1	2		1	1	75
	Mandos intermedios y técnicos no titulados			1				
	Personal auxiliar						1	
	Responsables y técnicos					1		
BAJA POR IPT	Empleados		1	5			6	
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
BAJA VOLUNTARIA	Empleados							
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos					1		
EXCEDENCIA POR INCOMPATIBILIDAD	Empleados		2					
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
EXCEDENCIA VOLUNTARIA	Empleados		7				2	
	Mandos intermedios y técnicos no titulados		1					
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos			1		1		
EXCEDENCIA VOLUNTARIA	Empleados		1	8				
	Mandos intermedios y técnicos no titulados			2				
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos			3				
JUBILACIÓN	Empleados			13			8	
	Mandos intermedios y técnicos no titulados			5				
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							

BAJAS

BAJAS POR COLECTIVO PROFESIONAL, SEXO Y EDAD. AÑO 2019

2019		HOMBRES			MUJERES			
Motivo	Clasificación profesional	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total general
BAJA POR IPA	Empleados		1	2				61
	Mandos intermedios y técnicos no titulados			1				
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
BAJA POR IPT	Empleados		3	7		1	1	
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
BAJA TEMPORAL 2018 BAJA POR IPA 2019	Empleados		1			1		
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
BAJA TEMPORAL 2018 BAJA POR IPT 2019	Empleados		2	1				
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
DESPIDO	Empleados		1					
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
EXCEDENCIA POR INCOMPATIBILIDAD	Empleados	1	2					
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
EXCEDENCIA VOLUNTARIA	Empleados	1	4			2		
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos			1				
FALLECIMIENTO	Empleados			6				
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
JUBILAICÓN	Empleados			13			2	
	Mandos intermedios y técnicos no titulados			3				
	Personal auxiliar			1				
	Responsables y técnicos			3				

En 2018 hubo 86 bajas (60 hombres y 26 mujeres).

Metro no ha solicitado expediente de regulación de empleo (ERTE) ni ha registrado ningún despido de personal sujeto a convenio a lo largo de 2020[20].

Para llevar a efecto jubilaciones parciales en 2021, deberá acordarse tal posibilidad, o bien en el futuro convenio colectivo, o bien en un acuerdo específico alcanzado con la representación legal de los trabajadores. En este caso, podrían acceder los trabajadores que, cumpliendo los requisitos necesarios (62 años de edad; y 35 años y 3 meses de cotización), así lo soliciten en el momento en que se pueda coordinar con la contratación de nuevos empleados.

20. Durante 2020 se produjeron dos ceses de personal de alta dirección, no sujetos a convenio colectivo.

EMPLEO DE CALIDAD

Las condiciones laborales de los 7.260 empleados de Metro están marcadas por el respeto al Estatuto de los Trabajadores y articuladas en torno al convenio colectivo establecido para el período 2016-2019, que se encuentra prorrogado por ultraactividad[21], como máximo, hasta el 9 de abril de 2021. Este convenio cubre al **99,92%** de los empleados. El convenio colectivo establece el compromiso de protección de la salud y seguridad en el trabajo de los empleados.

Metro cuenta, además, con otras herramientas dirigidas a favorecer la protección y el bienestar de sus empleados:

- **Plan de igualdad.**
- **Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo**.
- **Medidas de conciliación de la vida laboral,** personal y familiar, reforzadas especialmente durante los meses de marzo a junio como consecuencia de la inactividad de los centros escolares.
- **Política de seguridad y salud.**

NEGOCIACIÓN DEL CONVENIO COLECTIVO

A lo largo del año 2020 se han celebrado 20 reuniones de la Comisión Negociadora del convenio colectivo, además de reuniones adicionales de mesas técnicas en ámbitos organizativos más reducidos, con el objetivo de acercar posiciones entre las partes y avanzar en la consecución de la norma convencional. Se han alcanzado varios acuerdos en materias como:

- **Incrementos retributivos**.
- **Incrementos adicionales de masa salarial.**
- **Prórroga del régimen de jubilación parcial.**
- **Criterios de escalafonamiento de trabajadores de nuevo ingreso de diversos colectivos.**
- **Prórroga del período de ultraactividad del convenio colectivo 2016-2019.**
- **Regulaciones variadas sobre relaciones laborales (peticiones de servicio y procesos selectivos).**
- **Digitalización.**
- **Aspectos relacionados con la COVID-19.**

El objetivo para 2021 es alcanzar un acuerdo que permita contar con un nuevo texto que regule las relaciones laborales en la empresa. Al cierre de este informe, se había llegado ya a un acuerdo relativo al abono del importe correspondiente al incremento adicional del 0,30% de la masa salarial de 2019 para 2020, así como a la prórroga del régimen de jubilación parcial hasta el 9 de abril de 2021.

21. Período que transcurre durante la negociación de un nuevo convenio colectivo, una vez extinguido el anterior.

DIÁLOGO SOCIAL

Metro de Madrid garantiza la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, así como el derecho de afiliación a cualquier sindicato y la no discriminación debido a esta pertenencia. Además, mantiene un diálogo permanente con los representantes sindicales de las distintas organizaciones.

Seis organizaciones sindicales[22] cuentan con representación en el comité de empresa, que tiene 35 representantes. El porcentaje de afiliación entre la plantilla es del 72,26%. Durante 2020, se convocaron tres paros parciales y una huelga de 24 horas convocada por un sindicato sin representación en Metro. Dos de los paros fueron desconvocados. Se celebró un paro parcial y la huelga de 24 horas.

Los cambios organizativos se realizan tras comunicación y acuerdo con los representantes de los empleados y, en caso de no existir acuerdo, en la Comisión de Seguimiento y Desarrollo. En todo caso, se respeta el plazo que establece la ley ante la realización de cualquier cambio en la organización.

22. CCOO, Sindicato Libre, Solidaridad Obrera, Sindicato de Maquinistas, Sindicato de Técnicos y UGT

ESTABILIDAD

El **99,92% de los empleados de Metro** tiene contrato indefinido, lo que garantiza la estabilidad y el mantenimiento de los empleos. Solo cuatro miembros del Comité de Dirección, entre los que se incluye la consejera delegada, están fuera del convenio.

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO, CLASIFICACIÓN PROFESIONAL, SEXO Y EDAD 2020

2020		HOMBRES				MUJERES				
Clasificación profesional	Clasificación profesional	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total hombres	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total mujeres	Total general
100. Indefinido. Tiempo completo. Ordinario	Dirección		3	1	4		2		2	6
	Empleados	104	2.474	1.012	3.590	26	564	719	1.309	4.899
	Mandos intermedios	1	169	131	301		7	12	19	320
	Personal auxiliar		1	5	6		1	11	12	18
	Responsables y técnicos	1	308	236	545	2	203	78	283	828
	Técnicos no titulados cualificados		195	192	387		31	35	66	453
130. Indefinido. Tiempo completo. Minusválidos	Empleados		20	6	26		6	3	9	35
	Personal auxiliar			1	1				0	1
189. Indefinido. Tiempo completo. Transformación contrato temporal	Empleados		4	1	5				0	5
	Mandos intermedios		1		1				0	1
	Responsables y técnicos		4	1	5		4		4	9
	Técnicos no titulados cualificados		1		1				0	1
200. Indefinido. Tiempo parcial. Ordinario (Antes 3. Tiempo parcial indef. reduc. días)	Empleados	1	6	1	8		1	1	2	10
230. Indefinido. Tiempo parcial. Minusválidos	Empleados			1	1			2	2	3
540. Dur. Temp. T. Parc. Jub. Ant.	Empleados			384	384			112	112	496
	Mandos intermedios			54	54			4	4	58
	Personal auxiliar			4	4			1	1	5
	Responsables y técnicos			41	41			8	8	49
	Técnicos no titulados cualificados			54	54			9	9	63
	Total general	**107**	**3.186**	**2.125**	**5.418**	**28**	**819**	**995**	**1.842**	**7.260**

ESTABILIDAD

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO, CLASIFICACIÓN PROFESIONAL, SEXO Y EDAD 2019

2019		HOMBRES				MUJERES				
Clasificación profesional	Clasificación profesional	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total hombres	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total mujeres	Total general
100. Indefinido. Tiempo completo. Ordinario	Dirección		1	2	3		1	1	2	5
	Empleados	143	2.431	1.004	3.578	35	590	719	1.344	4.922
	Mandos intermedios	2	180	140	322		9	12	21	343
	Personal auxiliar		1	6	7		1	12	13	20
	Responsables y técnicos		304	232	536	1	198	71	270	806
	Técnicos no titulados cualificados		182	207	389		30	34	64	453
130. Indefinido. Tiempo completo. Minusválidos	Empleados		12	2	14			2	2	16
189. Indefinido. Tiempo completo. Transformación contrato temporal	Empleados		4		4				0	4
	Mandos intermedios		1		1				0	1
	Responsables y técnicos		4	1	5		4		4	9
	Técnicos no titulados cualificados		1		1				0	1
200. Indefinido. Tiempo parcial. Ordinario (Antes 3. Tiempo parcial indef. reduc. días)	Empleados	1	5	1	7		3		3	10
230. Indefinido. Tiempo parcial. Minusválidos	Empleados			1	1			2	2	3
401. Duración determinada. Tiempo completo. Por obras	Empleados				0		1		1	1
540. Dur. Temp. T. Parc. Jub. Ant.	Empleados			332	332			85	85	417
	Mandos intermedios			41	41			2	2	43
	Personal auxiliar			4	4			2	2	6
	Responsables y técnicos			28	28			7	7	35
	Técnicos no titulados cualificados			43	43			8	8	51
	Total general	**146**	**3.126**	**2.044**	**5.316**	**36**	**837**	**957**	**1.830**	**7.146**

ESTABILIDAD

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO, CLASIFICACIÓN PROFESIONAL, SEXO Y EDAD 2018

2018		HOMBRES				MUJERES				
Clasificación profesional	Clasificación profesional	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total hombres	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total mujeres	Total general
100. Indefinido. Tiempo completo. Ordinario	Dirección		1	1	2		3		3	5
	Empleados	149	2.373	1.019	3.541	37	585	702	1.324	4.865
	Mandos intermedios	2	160	142	304		7	14	21	325
	Personal auxiliar			8	8		2	12	14	22
	Responsables y técnicos		299	230	529	1	198	61	260	789
	Técnicos no titulados cualificados		183	207	390		27	33	60	450
130. Indefinido. Tiempo completo. Minusválidos	Empleados		5	2	7			2	2	9
	Personal auxiliar			1	1				0	1
189. Indefinido. Tiempo completo. Transformación contrato temporal	Empleados		5		5				0	5
	Mandos intermedios		1		1				0	1
	Responsables y técnicos		4	1	5		4		4	9
	Técnicos no titulados cualificados		1		1				0	1
200. Indefinido. Tiempo parcial. Ordinario (Antes 3. Tiempo parcial indef. reduc. días)	Empleados	2	5	1	8		3		3	11
230. Indefinido. Tiempo parcial. Minusválidos	Empleados			1	1			2	2	3
401. Duración determinada. Tiempo completo. Por obras	Empleados				0		2		2	2
540. Dur. Temp. T. Parc. Jub. Ant.	Empleados			297	297			69	69	366
	Mandos intermedios			41	41			1	1	42
	Personal auxiliar			2	2			1	1	3
	Responsables y técnicos			22	22			6	6	28
	Técnicos no titulados cualificados			34	34			5	5	39
	Total general	**153**	**3.037**	**2.009**	**5.199**	**38**	**831**	**908**	**1.777**	**6.976**

ESTABILIDAD

La plantilla de Metro asciende a 7.260 trabajadores a fecha de 31 de diciembre de 2020, año en que se produjeron 181 nuevas contrataciones, 10 reingresos, 75 bajas y 147 jubilaciones parciales. La mayoría con contrato indefinido a tiempo completo, un total de 6.576, pero también 13 empleados con jornadas parciales (tipos de contrato 200 y 230) y 671 empleados que, a lo largo del año, estuvieron en distintos periodos en situación de jubilación parcial anticipada. Todo ello configura una plantilla equivalente total de 6.538,38, mientras que la plantilla media equivalente fue de 6.507,05 trabajadores[23].

Metro no proporciona planes de pensiones a sus empleados, pero sí pone a su disposición medidas de conciliación y otros beneficios sociales como:

- **Título de Transporte Anual para el desempeño de la actividad laboral**
- **Préstamos para la adquisición de la primera vivienda**
- **Anticipos sin interés y anticipos de urgencia**
- **Reconocimientos médicos anuales y revisiones preventivas (ginecología, urología, oftalmología) voluntarios y gratuitos**
- **Dietas de comida para quienes, teniendo turno de trabajo seguido, sobrepasen su jornada ordinaria una hora o más, o dos horas si se tiene turno de trabajo partido**

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 o permisos para asuntos propios, guardan proporción a la jornada contemplada en el contrato de trabajo individual respecto de la jornada completa y ordinaria.

23. La diferencia entre la plantilla equivalente total (6.538,38) y la equivalente media (6.507,05) es del 0,48%.

FLEXIBILIDAD

El servicio de Metro se presta entre las 6.00 y las 1.30 horas y, durante la noche, se realizan labores de limpieza y mantenimiento de instalaciones y trenes. Las jornadas de los empleados se dividen en turnos a través de sistemas que permiten conocer con antelación el calendario de prestación laboral con respeto a los periodos adecuados de descanso y periodos de vacaciones definidos.

Los empleados pueden realizar cambios de turno a través de una aplicación móvil de forma rápida y cómoda.

En el caso de los empleados que trabajan en oficinas, existe un horario de entrada y de salida flexible, permitiendo la entrada entre las 07.15 horas y las 08.15 horas y la salida entre las 14.30 horas y las 15.30 horas, con 30 minutos de descanso dentro la jornada.

Teletrabajo

La emergencia sanitaria por la COVID-19 motivó la declaración del estado de alarma y restricciones a la movilidad de las personas, hasta llegar a medidas de confinamiento forzoso. Esto obligó a Metro a priorizar la prestación de servicios no presencial del personal de oficina (asimilada a la modalidad de teletrabajo).

- **Conectados en remoto**
  Gracias al Área de Comunicación y Tecnologías de la Información, se implantó rápidamente un nuevo modelo deslocalizado y soportado en tecnología en remoto que permitió que, en pocos días, más de 2.000 personas estuvieran conectadas y comunicadas entre sí, realizando prácticamente la totalidad de sus funciones desde sus puestos instalados en sus domicilios.

El acceso en remoto ha sido ampliado para la gestión y explotación del servicio y permite una conexión de hasta 2.500 usuarios a través de tecnologías de red privada virtual (VPN).

Para facilitar el trabajo de los empleados, se han impulsado y mejorado los sistemas que permiten el trabajo colaborativo y se ha dotado a todos los empleados de firma electrónica para el desarrollo de labores de carácter administrativo.

La modalidad del teletrabajo sigue vigente al cierre de este informe, salvo en aquellos servicios y actividades que deben prestarse necesariamente de forma presencial, y afecta también a trabajadores especialmente sensibles y que tengan justificada la necesidad de conciliación familiar y laboral.

En la actualidad, alrededor de 1.200 personas de los colectivos de responsables, técnicos y personal administrativo trabajan desde sus domicilios o alternan con trabajo presencial en oficina.

Durante el 2021, a través de la negociación del convenio colectivo, se regulará la modalidad de prestación laboral a través del teletrabajo.

Mejoras en el registro de la jornada laboral

- **Control electrónico de presencia para el personal de línea**
  En fase de pruebas desde octubre de 2020, permitirá eliminar el tradicional sistema de fichajes en papel y hacerlo más efectivo y sostenible con la instalación de nuevos terminales y sistemas electrónicos para el control de tiempos.
- **Control de presencia en remoto**
  Se encuentra en fase de pruebas el nuevo sistema de registro de jornada laboral para los trabajadores que prestan sus servicios en la actual modalidad organizativa no presencial, sobrevenida y asimilada al teletrabajo, en el contexto transitorio de emergencia sanitaria provocada por la COVID-19. Permite realizar los fichajes a través del portal corporativo interno.

Conciliación

Metro facilita la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de sus trabajadores, compaginándola con la cobertura de servicio público que presta, para lo que pone a disposición de sus empleados:

- **11 permisos al año,** 7 de ellos retribuidos, para atender asuntos personales.
- **Jornadas reducidas** acumuladas en días completos de trabajo, con el consecuente incremento de los días no laborales, bonificadas económicamente.
- **Permisos sin retribución** de hasta tres meses de duración sin pérdida de antigüedad.
- **Flexibilidad horaria.**
- **Adaptación de la jornada** por razón de estudios.
- **Incremento del tiempo de excedencia** por cuidado de hijos hasta cinco años, computando dicho tiempo a efectos de antigüedad y con reserva del puesto de trabajo.
- **Incremento del tiempo de permiso** para cuidado del **lactante** hasta que éste alcance un año de edad.

FLEXIBILIDAD

JORNADAS REDUCIDAS POR TIPO, EDAD Y SEXO

	TIPO	TOTAL POR TIPO	HOMBRES	MUJERES	POR EDAD Y TIPO	EDAD
2020	GUARDA LEGAL POR MENOR	332	0	0	0	Menor de 30
			155	164	319	Entre 30 y 50
			2	11	13	Más de 50
	GUARDA LEGAL POR DISCAPACIDAD	4	0	0	0	Menor de 30
			0	1	1	Entre 30 y 50
			0	3	3	Más de 50
	GUARDA LEGAL POR FAMILIAR	67	1	0	1	Menor de 30
			4	9	13	Entre 30 y 50
			6	47	53	Más de 50
	REDUC. JORNADA MENOR CON ENFERMEDAD GRAVE	13	0	0	0	Menor de 30
			5	7	12	Entre 30 y 50
			1	0	1	Más de 50
	TOTAL	416	174	242	416	

	TIPO	TOTAL POR TIPO	HOMBRES	MUJERES	POR EDAD Y TIPO	EDAD
2019	GUARDA LEGAL POR MENOR	344	0	0	0	Menor de 30
			142	180	322	Entre 30 y 50
			7	15	22	Más de 50
	GUARDA LEGAL POR DISCAPACIDAD	3	0	0	0	Menor de 30
			1	1	2	Entre 30 y 50
			0	1	1	Más de 50
	GUARDA LEGAL POR FAMILIAR	79	2	0	2	Menor de 30
			11	15	26	Entre 30 y 50
			5	46	51	Más de 50
	REDUC. JORNADA MENOR CON ENFERMEDAD GRAVE	10	0	0	0	Menor de 30
			3	6	9	Entre 30 y 50
			1	0	1	Más de 50
	TOTAL	436	172	264	436	

	TIPO	TOTAL POR TIPO	HOMBRES	MUJERES	POR EDAD Y TIPO	EDAD
2018	GUARDA LEGAL POR MENOR	664	0	2	2	Menor de 30
			279	350	629	Entre 30 y 50
			7	26	33	Más de 50
	GUARDA LEGAL POR DISCAPACIDAD	4	0	0	0	Menor de 30
			0	1	1	Entre 30 y 50
			0	3	3	Más de 50
	GUARDA LEGAL POR FAMILIAR	146	1	0	1	Menor de 30
			16	27	43	Entre 30 y 50
			9	93	102	Más de 50
	REDUC. JORNADA MENOR CON ENFERMEDAD GRAVE	17	0	0	0	Menor de 30
			6	9	15	Entre 30 y 50
			2	0	2	Más de 50
	TOTAL	831	320	511	831	

FLEXIBILIDAD

PERMISOS POR MATERNIDAD

	GRUPO PROFESIONAL	INTERVALO DE EDAD	Nº PERSONAS	DÍAS
2020	EMPLEADOS	ENTRE 30 Y 50	33	2.420
2020	MANDO INTERMEDIO	ENTRE 30 Y 50	1	85
2020	RESPONSABLES Y TECNICOS	ENTRE 30 Y 50	14	1.095
2020	**TOTAL GENERAL**		**48**	**3.600**
2019	EMPLEADOS	ENTRE 30 Y 50	27	2.212
2019	RESPONSABLES Y TECNICOS	ENTRE 30 Y 50	11	840
2019	**TOTAL GENERAL**		**38**	**3.052**

Durante 2018, se contabilizaron **50 permisos por maternidad** con un total de 3.916 días (y un promedio de 78,32 días).

PERMISOS POR PATERNIDAD

Año	Casos	Total días	Promedio días
2020	280	14.517	51,85
2019	216	6.370	25,07
2018	217	4.806	22,15

EXCEDENCIAS MATERNALES Y PATERNALES POR EDAD Y SU COMPARATIVA CON 2019 Y 2018

	2020			2019		
	Entre 30 y 50			Entre 30 y 50		
TIPO	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL
Maternal	14		14	10		10
Paternal	7		7		10	10
				1		1
TOTAL			21			21

En 2018, 22 empleadas solicitaron la **excedencia maternal y 5 empleados la excedencia paternal,** lo que supone un total de 27 excedencias.

FLEXIBILIDAD

ABSENTISMO (POR TIPO)

Motivo	2020	2019	2018
Enfermedad Comun	8,09%	7,40%	6,87%
Baja Coronavirus	4,37%	0,00%	0,00%
Accidente	0,60%	0,70%	0,41%
Maternidad/Paternidad	1,08%	0,74%	0,62%
Permiso Retribuido	0,40%	0,67%	0,69%
Pap No Retribuido	0,24%	0,32%	0,38%
Perm. Retrib. Coronavirus	0,14%	0,00%	0,00%
Permiso No Retribuido	0,21%	0,12%	0,13%
Huelga	0,01%	0,29%	0,17%
Baja Por Clinica	0,03%	0,01%	0,01%
Suspension De Empleo	0,01%	0,02%	0,02%
Falta Sin Justificar	0,01%	0,01%	0,01%
Falta Justificada	0,00%	0,00%	0,01%

De forma más específica, y dentro de las normas adoptadas como respuesta temporal e inmediata a la situación de emergencia y excepcionalidad provocada por la COVID-19, hasta el 31 de enero está en vigor el plan MECUIDA, que establece mecanismos para reorganizar la prestación de servicios y facilitar el cuidado mediante la adaptación de las jornadas y horarios, o su reducción, incluso de hasta el cien por cien.

- **252 medidas** que han favorecido la conciliación de los trabajadores durante los meses de confinamiento (licencias sin retribuir, excedencias, adaptaciones horarias, jornadas reducidas y cambio de vacaciones).
- **90 adaptaciones horaria**s

Desconexión laboral

Aún no se ha elaborado una política interna de desconexión en la que se recoja el derecho a la desconexión laboral, pero sí se han llevado a cabo acciones de formación y sensibilización sobre el uso razonable de las herramientas tecnológicas para evitar el riesgo de fatiga informática en el caso del teletrabajo.

Además, el nuevo sistema de fichajes en remoto para el personal de oficina que desarrolla su actividad en la modalidad de teletrabajo, establece el registro de jornada real lo que permite establecer un control sobre el exceso de jornada en caso de que se produjera.

REMUNERACIONES

La **remuneración media anual** de un trabajador de Metro es de **47.537,54 euros.**

REMUNERACIÓN MEDIA

SEXO	Retribuciones medias
Hombres	47.882,49
Mujeres	46.497,77

Un **24,63% de la plantilla** recibe anualmente complemento **variable**, una retribución para mandos intermedios y técnicos no titulados cualificados que se calcula teniendo en cuenta los siguientes factores: **Fórmula Colectiva de Productividad (FCP), indicadores departamentales y Contribución Individual a Resultados (CIR)**

Los salarios están establecidos bajo el ámbito de la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid y aprobados por convenio colectivo, que contempla el salario base por categoría profesional **sin distinción de sexo.**

Durante 2020, el incremento porcentual para el personal de convenio y dirección -congelado para la alta dirección- fue del **2,00%.**

La relación entre la retribución total anual del trabajador mejor pagado de la organización con respecto a la retribución anual media de toda la plantilla (sin contar al trabajador mejor pagado) es de un **367,26 %.** Se han considerado las retribuciones salariales (sin antigüedad) del trabajador mejor pagado frente a la masa salarial certificada para el año 2020, sin considerar los beneficios sociales y otros gastos sociales y la antigüedad, de la plantilla media equivalente del año 2020.

		HOMBRES			MUJERES		
	Clasificación profesional	**Menores 30**	**Entre 30 y 50**	**Mayores 50**	**Menores 30**	**Entre 30 y 50**	**Mayores 50**
2020	Personal fuera de convenio		97.883,34			93.385,16	
	Responsables y técnicos	45.484,83	57.793,36	72.424,56	45.313,35	58.677,06	66.392,91
	Mandos intermedios	47.056,60	49.689,24	54.748,26		48.568,17	52.921,94
	Técnicos no titulados cualificados		50.170,97	54.491,23		47.871,30	51.569,51
	Empleados	42.500,43	43.245,00	46.713,29	41.787,53	42.031,09	44.168,35
	Personal auxiliar		35.491,47	40.990,08		44.142,61	36.776,50
2019	Personal fuera de convenio		97.572,55			94.564,73	
	Responsables y técnicos		77.198,76	79.113,76	42.390,48	75.080,81	76.236,34
	Mandos intermedios	44.090,51	50.172,56	47.578,29		42.374,33	45.334,07
	Técnicos no titulados cualificados		48.660,71	51.696,01		41.765,78	42.424,22
	Empleados	40.574,78	39.826,16	37.773,40	39.331,26	38.043,72	40.189,55
	Personal auxiliar		34.815,08	27.351,20		42.908,42	28.961,30
2018	Personal fuera de convenio		95.421,21			92.061,60	
	Responsables y técnicos		73.695,67	81.460,86	40.870,84	73.207,12	76.978,28
	Mandos intermedios	44.445,96	48.372,34	52.208,13		49.038,42	48.852,08
	Técnicos no titulados cualificados		47.190,40	53.773,17		46.168,67	50.698,97
	Empleados	40.144,89	39.747,59	44.517,56	38.413,16	38.679,13	41.552,76
	Personal auxiliar			38.501,00		33.989,43	34.908,86

DIVERSIDAD E IGUALDAD

El respeto a la diversidad e igualdad de trato están garantizadas en Metro. Las contrataciones se realizan a través de convocatorias públicas de empleo que contemplan criterios de igualdad por sexo, raza o nacionalidad y la reserva del 7% de las plazas para personas con discapacidad.

El convenio colectivo establece el salario base por colectivo profesional y sin distinción de sexo. Este principio de igualdad y no discriminación se recoge también en el Plan de Igualdad.

DIVERSIDAD

- Un 0,17% tiene una nacionalidad distinta a la española.
- El 2,82% de los puestos están ocupados por personas con discapacidad, es decir, 205 trabajadores.

REPRESENTACIÓN FEMENINA

Las **mujeres representan 25,37% de la plantilla.** Su presencia sigue creciendo en todos los perfiles profesionales desde el año 1990, aunque recae levemente con respecto al año pasado, debido a la incorporación de un mayor número de hombres en el colectivo de maquinistas.

PLANTILLA POR SEXO DURANTE 2020 Y COMPARACIÓN CON 2019 Y 2018

	HOMBRES		MUJERES		TOTAL
2018	**5.199**	**74,52%**	**1.777**	**25,47%**	**6.976**
2019	**5.316**	**74,39%**	**1.830**	**25,61%**	**7.146**
Diferencia 2018-2019	117	-0,13%	57	0,14%	170 2,4%
2020	**5.418**	**74,63%**	**1.842**	**25,37%**	**7.260**
Diferencia 2019-2020	102	0,23%	12	-0,24%	114 1,6%

En el caso del **Comité de Dirección**, la **mujer representa el 25%** del total y el 28,75% de los puestos directivos *(ver Gobierno).*

El convenio establece el salario base por colectivo profesional, sin distinción de sexo, y el Plan de Igualdad contempla medidas y herramientas para velar por la igualdad de oportunidades y medidas de conciliación.

BRECHA SALARIAL

En 2020, la diferencia entre el salario de los hombres y el de las mujeres fue de un 1,47, esta diferencia se debe a la antigüedad del empleado en la empresa, que es mayor en los hombres que en las mujeres

Metro cuenta con un Protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo, de aplicación a toda la plantilla, que establece los cauces de denuncia y recoge un procedimiento para la investigación de los hechos y, en su caso, la toma de medidas. Durante 2020, no se tuvo constancia de ningún caso de discriminación en el entorno laboral.

BRECHA SALARIAL

	2019	2020
Ponderación salario medio hombres	50,77%	50,73%
Ponderación salario medio mujeres	49,23%	49,27%
Brecha salarial	1,54%	1,47%

CULTURA DE IGUALDAD DE TRATO Y OPORTUNIDADES

- **El Plan de Igualdad de Metro** establece las herramientas para fomentar la presencia de la mujer en la compañía como el análisis de perfiles de categorías y ocupaciones en las que las mujeres están subrepresentadas para impulsar su acceso a las mismas, así como la promoción de la formación voluntaria para ampliar y potenciar el desarrollo de la mujer en la empresa.

  Durante 2020 se han analizado el diagnóstico de situación realizado sobre la igualdad de trato y oportunidades en Metro para, de cara a 2021 y en el marco de la negociación del convenio colectivo, proceder a su actualización.
- **Acciones para favorecer la no discriminación,** igualdad de género y corresponsabilidad, sensibilizando, también, sobre la educación no sexista y el impulso de la formación tecnológica de la mujer.

DURANTE 2020

- **#muévete por la igualdad.** Campaña de sensibilización dirigida a promover la igualdad de la mujer que incluyó acciones internas y externas, como la tematización de un tren y un mural en la estación de Sáinz de Baranda con las creaciones artísticas de tres artistas urbanas vinculadas a la entidad Madrid Street Art Project: Julieta XLF, Sara Fratini y Nuriatoll, y la publicación del libro "La mujer en Metro" , que reconoce el papel de la mujer en la historia de la compañía
- Dos becas para el acceso de dos empleadas de Metro de Madrid al **Proyecto Progresa de la CEOE,** dirigido a mujeres predirectivas con un mínimo de siete años de experiencia laboral, y con el que se busca impulsar el talento femenino. El programa busca dotar a mujeres de alto potencial de las herramientas y habilidades necesarias para impulsar su carrera profesional y asumir, en un futuro, puestos de alta responsabilidad en las organizaciones.
- **Foro Mujeres en Movimiento. Liderazgo femenino en el transporte y la sostenibilidad.** Encuentro organizado por Metro que reunió por primera vez a las directivas de algunas de las principales empresas del transporte y la energía en España para debatir sobre el papel de la mujer en el presente y en el futuro de estos sectores, haciendo hincapié en el reto que ha supuesto la pandemia para sus compañías.

DESARROLLO Y TALENTO

La formación favorece el desarrollo profesional y es un factor que impulsa la competitividad de la compañía. Potenciar el desarrollo de las habilidades de los empleados a través de novedosas metodologías de formación, orientadas a la especialización de los profesionales y a mejorar sus aptitudes, poniendo a su disposición los mejores recursos.

Metro cuenta con un Plan de Formación y Desarrollo anual, dinámico, flexible y alineado con la estrategia de la empresa, que es fruto de un trabajo colaborativo con todas y cada una de las unidades organizativas de la compañía, así como de la representación de los trabajadores.

Objetivos del plan

- **Adaptar la formación de las personas a la evolución de la compañía**
- **Garantizar la seguridad y la calidad del servicio**
- **Fomentar y motivar la implicación de los empleados en el proceso formativo**
- **Aprovechar de forma óptima todos los recursos disponibles**

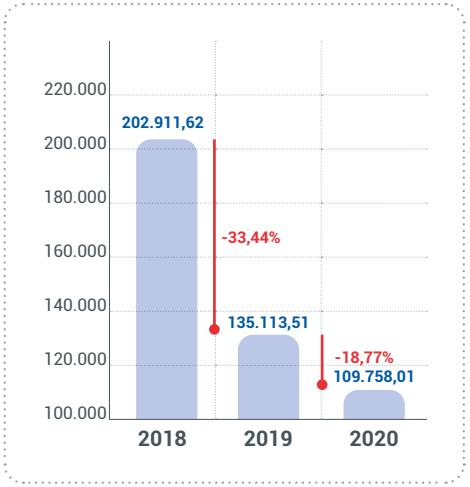
Proceso de diseño del Plan de formación

- **Detección de necesidades** (unidades organizativas y representación de los trabajadores)
- **Validación por el Servicio de Formación y Gestión del Conocimiento** (criterios de criticidad, prioridad, presupuesto y tiempo)
- **Aprobación por parte de la Dirección**
- **Desarrollo del plan**

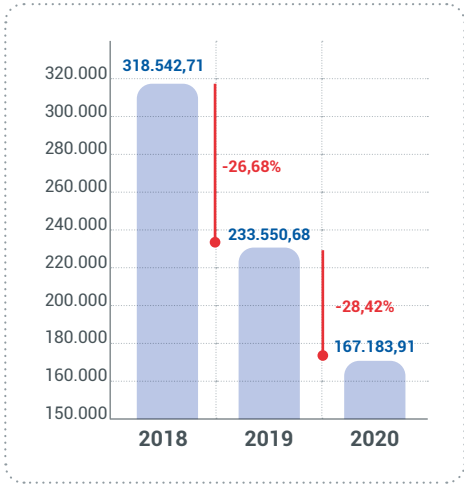
Algunos de los cursos son bonificados por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE), previa comunicación a la representación legal de los trabajadores.

Principales resultados durante 2020

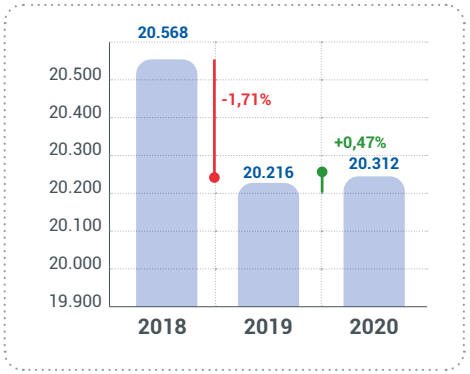
Total horas de formación SIN NUEVO INGRESO



Total horas de formación



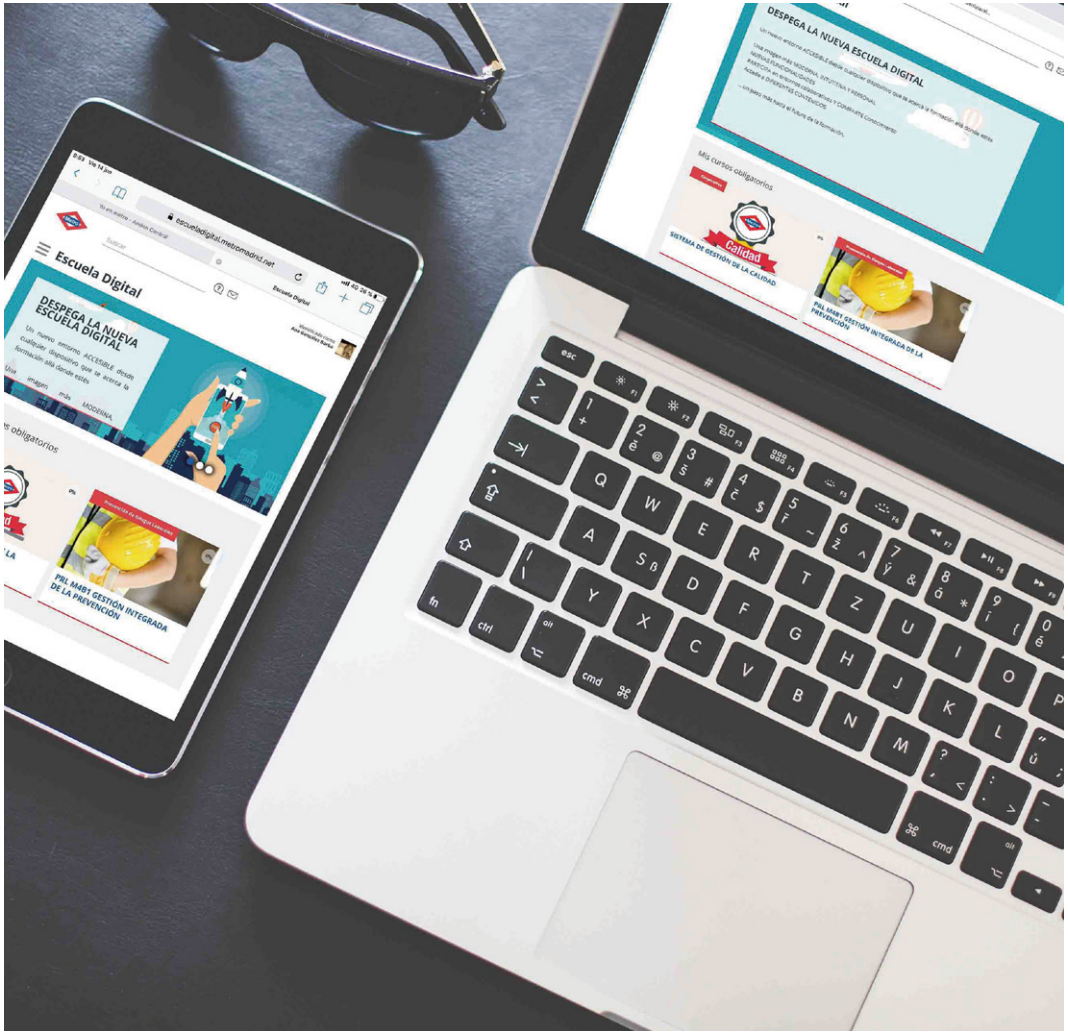
Total participantes / alumnos



HORAS DE FORMACIÓN POR GRUPO PROFESIONAL, SEXO Y EDAD EN 2020 Y COMPARACIÓN CON 2018 Y 2019[24]

Grupo profesional		2018				2019				2020			
		Menor 30	De 30 a 50	Mayor 50	Horas	Menor 30	De 30 a 50	Mayor 50	Horas	Menor 30	De 30 a 50	Mayor 50	Horas
Empleados	Total	14.102	116.501,00	28.873,50	**159.476,84**	451	6.096,00	4.238,00	**102.266,44**	3.275	47.916,30	18.261,40	**69.453,17**
	Hombre	13.530	104.173,70	21.063,10	**138.766,71**	398	4.763,00	2.358,00	**75.498,41**	3.074	40.798,50	8.869,90	**52.742,31**
	Mujer	572	12.327,20	7.810,50	**20.710,13**	53	1.333,00	1.880,00	**26.768,03**	202	7.117,80	9.391,60	**16.710,86**
Mandos intermedios	Total	26	9.027,80	4.836,70	**13.889,92**	5	526,00	435,00	**6.911,29**	8	7.815,50	2.328,30	**10.151,47**
	Hombre	26	8.818,60	4.374,40	**13.218,51**	5	489,00	403,00	**6.319,29**	8	7.093,00	2.071,00	**9.171,72**
	Mujer	0	209,20	462,30	**671,41**	0	37,00	32,00	**592,00**	0	722,50	257,30	**979,75**
Personal auxiliar	Total	0	0,00	36,50	**36,50**	0	4,00	10,00	**84,97**	0	0,00	5,00	**5,00**
	Hombre	0	0,00	26,00	**26,00**	0	2,00	5,00	**17,00**	0	0,00	1,50	**1,50**
	Mujer	0	0,00	10,50	**10,50**	0	2,00	5,00	**67,97**	0	0,00	3,50	**3,50**
Responsables y técnicos	Total	0	14.289,30	5.902,90	**20.192,22**	4	1.301,00	642,00	**13.786,95**	10	15.034,40	6.843,70	**21.888,04**
	Hombre	0	10.083,70	5.000,00	**15.083,72**	0	874,00	522,00	**9.400,59**	2	9.848,40	5.472,10	**15.322,55**
	Mujer	0	4.205,60	902,90	**5.108,50**	4	427,00	120,00	**4.386,36**	8	5.185,90	1.371,60	**6.565,49**
Técnicos No titulados cualificados	Total	0	5.005,00	4.391,20	**9.396,14**	0	779,00	675,00	**12.063,86**	0	4.579,60	3.680,70	**8.260,33**
	Hombre	0	4.571,50	4.029,90	**8.601,32**	0	714,00	612,00	**11.218,91**	0	3.949,70	3.076,50	**7.026,16**
	Mujer	0	433,50	361,30	**794,82**	0	65,00	63,00	**844,95**	0	630,00	604,20	**1.234,17**
Total general		**14.128**	**144.823**	**44.041**	**202.992**	**460**	**8.706**	**6.000**	**135.114**	**3.293**	**75.346**	**31.119**	**109.758**

24. Estos datos no incluyen la formación de empleados de nuevo ingreso.



PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN[25]

Horas / alumno	2018	2019	Variación	2020	Variación
Mujer	14,60	11,97	-18,01%	6,75	-43,61%
Hombre	15,70	10,75	-31,53%	8,74	-18,70%
Total	**15,49**	**11,55**	**-25,44%**	**8,23**	**-28,74%**

Impulso de la formación online y mejora de las competencias digitales

En el mes de marzo del 2020, con la publicación del RD 463/2020, se activó la suspensión de toda la actividad formativa presencial y el comienzo de una nueva forma de trabajar, de gestionar equipos y obtener resultados bajo circunstancias personales y emocionales complejas.

La actividad formativa tuvo que reinventarse y adaptarse a esta nueva situación para seguir aportando valor a la organización manteniendo vivo el aprendizaje.

Este proceso de adaptación fue rápido y fue posible gracias a:

- **La búsqueda de nuevas fórmulas desde el Servicio de Formación.**
- **La partición activa del Área de Sistemas de Información.**
- **La escuela digital, plataforma de formación on-line, versátil, estable, desarrollada y mantenida internamente.**

Durante 2020, el Servicio de Formación de Metro ha puesto a disposición de los empleados un gran número de contenidos en la escuela digital con objeto de facilitar su desarrollo profesional y personal, y ha ofertado más de 100 cursos y seminarios.

25. Con motivo de las medidas higiénico sanitarias, los aforos de las aulas y los cursos presenciales se redujeron.

HORAS DE FORMACIÓN POR COLECTIVO EN 2020 Y COMPARACIÓN CON 2019 Y 2018

	2018			2019			2020 (aproximación)		
Colectivo	Horas totales	Participaciones	Promedio	Horas totales	Participaciones	Promedio	Horas totales	Participaciones	Promedio
Agente de taquilla	9	2	4,5	86	12	7,2	3	6	0,5
Aux. administrativo							2	1	2
Aux. Téc. Movimiento	571	43	13,3	222	46	4,8	133,5	46	2,9
Auxiliar técnico	2.440	329	7,4	2.385	334	7,1	2.341,79	476	4,92
Ayudante	58.433	2.315	25,2	5.302	254	20,9	3	2	1,5
Consejero Delegado	4	1	4	60	1	60			
Contramaestre	3	2	1,5				7,2	3	2,4
Director	46	10	4,6	25	1	25	19,5	9	2,17
Gerente Estación	43	8	5,3	39	10	3,9	18	7	2,57
Inspector Jefe	616	53	11,6	1.373	96	14,3	541	60	9,02
Inspector P. M.	2.301	198	11,6	4.339	346	12,5	1.692,63	196	8,64
Instruc. Formación	753	80	9,4	1.151	105	11	1.819,75	269	6,76
Jefe de Vestíbulo	2.071	114	18,2	1.859	112	16,6	3	6	0,5
Jefe de sector	136.577	7.647	17,9	97.038	7.480	13	24.854,25	4.334	5,73
Jefe de Area	736	100	7,4	827	97	8,5	821,65	181	4,54
Jefe de Depósito	1.779	218	8,2	940	259	3,6	227,25	129	1,76
Jefe de División	143	25	5,7	172	20	8,6	151,2	60	2,52
Jefe de Linea	4.154	377	11	2.892	326	8,9	2.222,47	453	4,91
Jefe de Negociado	18	6	3	43	12	3,6	23,5	20	1,18
Jefe de Servicio	1.289	81	15,9	2.522	112	22,5	1.039,70	168	6,19
Jefe Turno D. C.				59	21	2,8	152	53	2,87
Maestro	2.209	385	5,7	1.894	366	5,2	970,75	425	2,28
Maquinista de tracción eléctrica	42.742	1.874	22,8	52.407	2.927	17,9	81.891,86	4.499	18,2

HORAS DE FORMACIÓN POR COLECTIVO EN 2020 Y COMPARACIÓN CON 2019 Y 2018

	2018			2019			2020 (aproximación)		
Colectivo	Horas totales	Participaciones	Promedio	Horas totales	Participaciones	Promedio	Horas totales	Participaciones	Promedio
Mozo de limpieza	2	1	1,5	4	1	4			
Of. administrativo	287	59	4,9	308	96	3,2	985,94	261	3,78
Oficial	27.497	3.550	7,7	28.344	3.556	8	15.610,98	2.949	5,29
Operador D. C.	41	13	3,1	434	28	15,5	153	85	1,8
Operador de TICS	2.533	364	7	1.316	318	4,1	671	138	4,86
Operador Explot. Instalaciones	732	83	8,8	549	113	4,9	330,75	135	2,45
Ordenanza	30	6	5	3	2	1,5			
Peón	2	1	2						
Program. Analista	2	1	2	1	1	0,5	9	7	1,29
Program. Operador	87	22	4	7	9	0,8	19,5	23	0,85
Subdirector	49	4	12,3	134	5	26,8	6,7	2	3,35
Subjefe de Servicio	2.213	179	12,4	2.838	201	14,1	1.859,70	300	6,2
Supervisor Material Móvil	4	2	2	13	8	1,6	4	4	1
T.A.M.	6.953	666	10,4	6.817	790	8,6	7.966,69	1.223	6,51
T.A.S.	7.065	592	11,9	7.757	803	9,7	7.382,93	1.409	5,24
Téc. Especial. Material Móvil	2.054	252	8,1	3.239	379	8,5	863,25	292	2,96
Tecn. Agreg. Especialista (TAE)	1.701	182	9,3	2.066	226	9,1	2.632,77	505	5,21
Técn.Explot.Instalaciones	1.813	241	7,5	1.623	202	8	936	302	3,1
Técnico Delineación	31	14	2,2	346	16	21,6	138,5	18	7,69
Técnico Ayudante	1.611	222	7,3	1.265	340	3,7	2.432,45	699	3,48
Técnico de Línea	6.900	246	28	855	185	4,6	6.241,75	557	11,21
TOTALES	**318.543**	**20.568**	**15,49**	**233.551**	**20.216**	**11,55**	**167.183,91**	**20.312**	**8,23**

PRINCIPALES PROGRAMAS FORMATIVOS DESARROLLADOS EN 2020

Formación preventiva sobre la COVID-19

Metro ha impartido un curso, de obligado cumplimiento, para todos los trabajadores sobre la COVID-19, con los siguientes objetivos:

- **Identificar síntomas de la enfermedad.**
- **Como evitar contagios.**
- **Utilización de medidas de prevención e higiene.**

Formación general sobre prevención

Consciente que la labor de sensibilización en materia preventiva es indispensable, Metro ha puesto en marcha un programa de "lecciones aprendidas" donde, de una manera sencilla y didáctica, se repasan conceptos fundamentales para la realización de tareas rutinarias de forma segura y que pretende evitar el exceso de confianza y la relajación de las medidas de seguridad a adoptar. Metro de Madrid camina de esta forma hacia la búsqueda de lo que se denomina trabajadores inconscientemente seguros.

Otros programas formativos

- **Formación a maquinistas de tracción eléctrica (MTE):**
  - **Nuevos maquinistas: 160 empleados** formados.
  - Habilitación en diferentes tipos de trenes a maquinistas: **238 empleados.**
- **Habilitación para inspector de Puesto de Mando:**
  - **11 empleados** de los colectivos de técnico de línea y de MTE, tras un proceso de promoción interna.
- **Formación sobre el Modelo de Atención al cliente:**
  - **377 participantes y 9.307,65 horas** de formación.

    El objetivo de esta formación es reforzar las habilidades relacionadas con la Atención al Cliente, así como prevención y planes de autoprotección. En 2021 se incluirán nuevos contenidos formativos relacionados con Cumplimiento Normativo y la COVID-19 y se prevé llegar a 300 personas.
- **Formación online sobre competencias transversales y transformación digital:**
  - **86 personas** del colectivo de responsables y técnicos **(45 responsables y 41 técnicos).**
- **Formación sobre políticas y procedimientos relativos a Derechos Humanos:**
  - **237 trabajadores y 1.902,5 horas** de formación.
- **Formación para el desarrollo de las habilidades de oratoria y hablar en público:**
  - **756 horas de formación a 27 Directivos,** Mandos y Técnicos pertenecientes a diversas áreas de la organización que precisan de esta habilidad para realizar su actividad. Esta formación ha permitido mejorar las habilidades de comunicación en 17,6 puntos porcentuales, alcanzando una valoración media en esta competencia del 82,4%.
- **Programa para el desarrollo de habilidades digitales:**
  - **1.692 participantes y 11.042 horas de formación.**

    Se trata de un programa específico, impulsado por la pandemia y sus consecuencias sobre la presencialidad laboral y formativa, que incluye contenidos enfocados a competencias digitales y programas presenciales virtualizados.
- **Programa de idiomas:**
  - Han participado **75 trabajadores** de diversos colectivos y departamentos.
- **Programa para el desarrollo de competencias específicas para el equipo técnico del Área de Mantenimiento de Material Móvil:**
  - **36 técnicos** del Área de Mantenimiento de Material Móvil.

    En este programa tiene como finalidad desarrollar la comunicación, la gestión de las emociones, la motivación, la gestión de conflictos, la persuasión y el impacto e influencia.

PRINCIPALES PROGRAMAS FORMATIVOS DESARROLLADOS EN 2020

- **Programa de actualización jurídico – administrativo:**
  - Se han registrado **124 asistencias** a diversos foros y jornadas.

    Este programa se materializa en un acuerdo de colaboración con la Fundación FIDE, la Fundación para la Investigación del Derecho y la Empresa, para cubrir necesidades de actualización y formación de las áreas jurídicas de la empresa, dada la dificultad en este sentido, así como beneficiarse al resto de profesionales de la compañía. Y ello gracias a un formato basado en la asistencia a sesiones monográficas, foros de discusión, grupos de trabajo y congresos del más alto nivel dado el perfil de sus ponentes y a las temáticas y contenidos de necesaria actualidad en el mundo empresarial.

- **Programa de formación al equipo de Operación de la Línea 2 del Metro de Lima**:
  - Formación a **17 participantes.**

    Esta acción se enmarca dentro del contrato que Metro de Madrid tiene con el Metro de Lima, Línea 2, con el objetivo de formar al personal de Operación de Metro de Lima en relación con la actividad de conducción y la propia de estaciones, siguiendo unos programas de formación específicos para la explotación de esta línea.

- **Formación sobre Cumplimiento Normativo para promover una cultura ética corporativa que se extienda a todos los niveles de la compañía, que permita detectar situaciones de riesgo y actuar debidamente para evitar posibles consecuencias negativas para Metro de Madrid** *(ver apartado Ética y Transparencia).*

- **Formación en mantenimiento del Material Móvil, Instalaciones y Obra Civil:**
  - Más de **21.000 horas** formativas con **3.200 participantes.**

    El objetivo de esta formación es preparar a los empleados de Metro para asumir nuevos mantenimientos, aumentar la capacidad productiva por nuevas capacitaciones y mejorar la disponibilidad y fiabilidad del material.

- **Programas de formación especializada transversal sobre Prevención y Salud:**
  - Curso sobre **ISO 45001: 37 asistentes.**
  - Curso sobre Prevención de Riesgos Laborales para el rol de responsable: **87 asistentes.**

- **Otros proyectos formativos relacionados con Atención al cliente, liderazgo y comunicación eficaz:**
  - **2.490 horas** de formación realizadas por 208 trabajadores.

- **Prácticas laborales de estudiantes universitarios en Metro.**
  - **11 alumnos**

    Metro colabora con diversas universidades con el objeto de ofrecer a sus alumnos la posibilidad de una primera toma de contacto con la realidad laboral mediante la realización de prácticas. En Metro, se ofrece la posibilidad de fortalecer el conocimiento sobre el sector ferroviario.

A cierre de 2020, Metro de Madrid mantiene acuerdos con:

- Universidad Politécnica de Madrid.
- Universidad Complutense de Madrid.
- Universidad Rey Juan Carlos.
- Universidad Carlos III de Madrid.
- Universidad Pontificia de Madrid (incluye el Master Universitarios en Sistemas Ferroviarios).

- **Programa de prácticas curriculares externas correspondientes al Ciclo Formativo de Grado Medio de Mantenimiento Material Móvil Ferroviario correspondiente a la Formación Profesional Dual**
  - **5 participantes.**

    De esta manera, Metro de Madrid apoya la empleabilidad del colectivo de jóvenes que son los que tienen la mayor tasa de desempleo.

NUEVO MODELO DE GESTIÓN DE PERSONAS

Durante el año 2020 se ha seguido trabajando en la integración de toda la información laboral y profesional de los empleados en un único sistema o herramienta informática, con el fin de poder realizar una adecuada gestión y explotación de los datos, de forma organizada, actualizada, integrada y accesible tanto a los responsables que tienen equipos a su cargo como a los propios empleados y a todo el departamento de Recursos Humanos.

Objetivos

- **Optimización de las plantillas: mejorar la adecuación persona/puesto.**
- **Gestión del desempeño.**
- **Elaboración de planes de desarrollo.**
- **Detección de empleados de alto potencial.**
- **Diseño de planes de sucesión.**
- **Procesos de selección, rotación y/o promoción de empleados.**
- **Definición de objetivos individuales.**

Este nuevo modelo permite a los empleados actualizar su currículum vitae, ver las funciones de su puesto, consultar sus evaluaciones de desempeño, reconocer a sus compañeros o navegar por el organigrama de la compañía. Permite a los gestores de equipos ver toda la información de las personas que gestionan, y por supuesto, a Metro disponer de esta información para nutrir sus procesos y mejorar en la toma de decisiones.

- **746 empleados han actualizado su CV.**
- **2.322 empleados han consultado el CV de otros compañeros.**
- **11.021 reconocimientos a otros compañeros.**
- **946 las personas reconocidas.**

Durante el año 2021 está previsto incorporar a este modelo la evaluación del desempeño de los colectivos de responsables, técnicos, mandos intermedios y técnicos no titulados. Para ello, durante el año 2020 se ha redefinido el proceso de evaluación del desempeño, incorporando como novedad la definición y seguimiento de Objetivos Individuales, de tal forma que los responsables junto con los colaboradores, definirán y medirán a lo largo del año dichos objetivos, que podrán ser de resultado (mejora o aumento de un indicador concreto) o de desarrollo (mejora de alguna competencia de comportamiento).

Acompañando a la evaluación del desempeño, se van a llevar a cabo dos líneas de actuación claves para el desarrollo del colectivo implicado, en concreto:

Talleres Directivos: consiste en 4 impactos que se llevarán a cabo a lo largo del 2021 cuya finalidad principal consiste en sensibilizar a los responsables de equipos sobre la importancia de su rol de líder como actor principal para el desarrollo de sus equipos.

Definición de contenidos de desarrollo competencial que se ubicarán en la plataforma de formación de Metro de Madrid. Estos contenidos se vincularán a la evaluación del desempeño por sugerencia del responsable o bien por iniciativa propia, el propio colaborador podrá consumirlos, logrando con ello impulsar la corresponsabilidad (responsable – colaborador) en el desarrollo profesional del colectivo implicado.

CUIDADO Y BIENESTAR

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Metro cuenta con un Servicio de Salud Laboral cuyo objetivo es proteger y mejorar la salud de todos sus trabajadores mediante la vigilancia sanitaria, individual y colectiva y la promoción de la salud *(ver La gestión del amianto).*

Sistema de gestión

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud de Metro ha renovado su certificación según ISO 45001. Para el año 2021, la compañía prevé iniciar la integración de este sistema con las áreas de Calidad y Medio Ambiente con el objetivo de alcanzar un sistema de gestión más robusto y optimizado.

Comité de seguridad y salud

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 y tiene reconocida la facultad de adoptar cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores.

Está integrado por ocho Delegados de Prevención, en representación de los trabajadores, por igual número de representantes asignados por la Dirección y un secretario de actas, designado por Metro.

En el Comité de Seguridad y Salud, que da cumplimiento a la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, está representando el 100 % de la plantilla y tiene su propia normativa de funcionamiento, composición y atribución de competencias.

Este Comité, que se reúne periódicamente, forma parte de los elementos de participación y consulta, regulares y periódicos, de las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales de Metro de Madrid, entre la representación de la Dirección y los representantes de los trabajadores, recogidos en el proceso "Consulta, Participación y Comunicación. Comité de Seguridad y Salud", integrado en el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales de Metro de Madrid, conforme a las previsiones legalmente establecidas.

Durante 2020:

- Se han celebrado 15 plenos (11 ordinarios y 4 extraordinarios).
- Se han tratado 608 temas y se tramitaron 670 de comunicaciones por escrito.
- 20 reuniones de los Grupos de Trabajo constituidos dentro del seno del Comité de Seguridad y Salud.
- 4 reuniones por asuntos diversos fuera de los Plenos y los Grupos de Trabajo.
- 201 actividades de forma conjunta con la Representación de los Trabajadores (reuniones, mediciones, evaluaciones de riesgos, inspecciones de seguridad, asistencia a simulacros y visitas, entre otras).

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Seguimiento anual del estado de salud de los empleados

La compañía, que cuenta con Clínica propia, realiza anualmente estudios del estado de salud de sus empleados con la información obtenida a través de los reconocimientos médicos anuales, consultas y pruebas específicas.

Durante 2020, a pesar del confinamiento establecido por el Gobierno durante más de tres meses, Metro se ha esforzado en realizar la correspondiente vigilancia sanitaria a sus trabajadores, realizándose al 69% (5.016 trabajadores), priorizando en aquellos trabajadores con riesgo para él o terceras personas.

(Ver La gestión del amianto)

Campañas de prevención

En el entorno de empresa saludable se realizan campañas preventivas de promoción de la salud en el trabajo, en las que los trabajadores pueden participar de forma voluntariedad.

- **Vacunación antigripal:** 843 empleados (frente a los 218 del año anterior).
- **Campaña de prevención de cáncer ginecológico y de mama:** 244 empleadas (frente a las 397 del año anterior).
- **Campaña de prevención de cáncer próstata:** 1.382 empleados (1.759 durante 2019).
- **Campaña de detección de afecciones respiratorias:** 105 empleados.
- **Cursos de higiene postural prevención de trastornos musculo esqueléticos:** 33 asistentes.

Inspecciones de seguridad y observaciones preventivas

Inspecciones de seguridad

Realizadas por los técnicos del Servicio de Prevención laboral, tienen como objetivo detectar condiciones técnicas peligrosas en instalaciones y equipos que puedan originar un incidente.

- Durante el año 2020, y como consecuencia de la COVID-19, el número de inspecciones que se han realizado se ha incrementado un 31% respecto a 2019, registrando 134 inspecciones de seguridad.

Observaciones preventivas

Llevadas a cabo por mandos intermedios, constituyen una de las prácticas preventivas más eficaces para verificar el comportamiento seguro de los trabajadores de Metro de Madrid.

- Respecto a la planificación inicial prevista para el 2020, el número de observaciones preventivas se incrementó motivado por la COVID-19, llegando a realizarse un total de 131 observaciones, un 62% más que en el año 2019.

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Medición de sustancias potencialmente peligrosas

Metro ha realizado 459 mediciones para evaluar los riesgos derivados de la exposición a agentes físicos y químicos en los diferentes puestos de trabajo[26].

Durante 2020, anticipándose al cambio legislativo del 22 de diciembre, Metro ha iniciado una campaña de mediciones de polvo de sílice (considerado elemento cancerígeno) en distintos puestos de trabajo para determinar si se supera el Valor Límite Ambiental.

Respuesta a la COVID-19

Durante 2020, Metro de Madrid ha seguido realizando las actividades programadas en materia de Seguridad y Salud Laboral, aunque la declaración del estado de alarma obligó a que, como servicio esencial, Metro centralizase sus esfuerzos en colaborar con el Ministerio de Sanidad para mitigar los efectos de la pandemia a través de la protección y el cuidado de sus clientes y empleados.

Ante esta situación, Metro de Madrid estableció:

- **Protocolo de actuación contra el coronavirus,** donde se establecen las pautas de actuación para todos los empleados en función de los posibles escenarios de exposición y de la naturaleza de las actividades realizadas.
- **Plan de contingencia** que garantiza la continuidad del servicio con el máximo nivel de seguridad, tanto para los trabajadores como para los viajeros. Se centra en los siguientes aspectos:
  - **Limpieza de instalaciones, trenes y vehículos automóviles.**
  - **Reparto de material higiénico.**
  - **Plan de comunicación a viajeros.**
  - **Coordinación con contratas.**
  - **Plan de comunicación interna.**

- **Reparto de material higiénico**
  Más de 2 millones de euros en la compra de productos de seguridad e higiene:
  - **3.609 litros de hydrogel.**
  - **789.792 toallitas individuales desinfectantes.**
  - **33.744 unidades de limpiadores desinfectantes.**
  - **1.500 dispensadores de gel.**
  - **1.920 bidones de Asepticae.**
  - **939.100 mascarillas FFP2.**
  - **760.800 mascarillas quirúrgicas.**
  - **120.000 unidades de guantes desechables.**

26. En concreto, se han analizado agentes como CO, CO_2, NO, NOx, Partículas (insolubles): fracción inhalable, Campos Electromagnéticos, Radón, Ruido, Iluminación, Temperatura, Humedad Relativa y Velocidad de aire. Adicionalmente, se han realizado mediciones de contaminantes químicos (Partículas, Sílice, Fibras de Amianto, y Metales) mediante toma de muestras y análisis en laboratorio externo, en diferentes ubicaciones y puestos de trabajo.

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

- Protocolo de actuación contacto con casos positivos.
- Protocolos de actuación con medidas específicas de actuación para diferentes colectivos (trabajadores especialmente sensibles).
- Creación de un equipo de rastreadores encargado del seguimiento de los contactos estrechos de los casos confirmados entre el personal de Metro. En el proceso de rastreo han participado los delegados de Prevención, con el deber de sigilo profesional que les confiere el artículo 37 de la Ley 31/1995.
- FFP2 obligatoria para personal de atención al viajero. En septiembre de 2020, como consecuencia de los rebrotes surgidos en toda España, se impuso el uso obligatorio de mascarillas FP2 para el personal de Metro que realiza tareas de atención al público, así como de todos aquellos que no pueden garantizar una distancia social.
- Estudio serológico de anticuerpos para determinar la incidencia de la primera oleada de la pandemia en el personal de Metro de Madrid.
  - **4.230 agentes, un 58,96% de la plantilla.**
  - **Solo un 9,43%** (399 agentes), resultó haber desarrollado anticuerpos IgG al frente a SARSCoV-2 (muy similar a los datos nacionales, que sitúa la incidencia en un 9,9%).
- Aumento en un 31% el número de inspecciones de seguridad: 134 inspecciones durante 2020.
- Curso obligatorio sobre la COVID-19 para todos los empleados, dirigido a identificar los síntomas de la enfermedad, a cómo evitar contagios y a fomentar las medidas de prevención e higiene.
- Posibilidad de realizar horas extras para la conducción de trenes de viajeros a los trabajadores que se encuentran en posesión de la habilitación correspondiente, con objeto de favorecer las mejores condiciones para la prestación del servicio de transporte.
- Modificación temporal voluntaria del horario de prestación de servicio.

Las medidas puestas en marcha por Metro para luchar contra el coronavirus y velar por la seguridad y salud de sus empleados y clientes, han permitido la certificación, por parte de AENOR, del "Protocolo frente al COVID".

Los aspectos tenidos en cuenta para otorgar este certificado, han sido los protocolos para hacer frente al coronavirus en diferentes ámbitos de la empresa, como la gestión de riesgos específicos; la gestión de la salud laboral; las buenas prácticas de limpieza e higiene; las medidas organizativas; las medidas preventivas; la información, la formación, la gestión de la crisis y la continuidad de un servicio de calidad.

Prevención de riesgos laborales en proveedores

Metro garantiza el cumplimiento de la legislación en materia preventiva también en aquellas actividades en las que es empresario titular del centro de trabajo y donde un tercero realiza su actividad, por cuenta o no de Metro de Madrid. Para ello, realiza las siguientes acciones[27]:

- **Reuniones de coordinación de actividades.**
- **Intercambio de información.**
- **Visitas de seguridad.**
- **Auditorías, internas y externas.**

Como consecuencia, el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, certificado en la norma ISO 45001, cubre a la totalidad de los empleados de Metro y a otros empleados que, sin tener una relación contractual con la empresa, desarrollan labores en espacios de Metro bien como consecuencia de la ejecución de contratos de obras y servicios de propia actividad, o servicios como la limpieza y seguridad. El número de trabajadores no empleados de Metro cubiertos ascendió en 2020 a 8.191.

27. De conformidad con lo establecido en el RD 171/2004 por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales.

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Accidentabilidad laboral

Durante 2020, en las 8.873.616 horas trabajadas por los empleados de Metro, se registraron 306 accidentes laborales (frente a los 472 del año 2019), todos ellos de carácter leve (no se produjeron lesiones relacionadas con el trabajo de alta consecuencia). 176 supusieron una baja y 130 fueron sin baja laboral.

ÍNDICES DE ACCIDENTABILIDAD 2020

Año	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
Indice de incidencia	**2,47**	2,79	1,48
Indice frecuencia general	**34,48**	39,16	20,8
Indice frecuencia accidente con baja	**19,83**	22,53	11,95
Indice gravedad28	**0,74**		
Duración media de la baja por accidente	**50,05**	48,06	58,78
Influencia de la accidentabilidad en el IGA	**0,34**	0,37	0,24

COMPARATIVA ENTRE LOS AÑOS 2020, 2019 Y 2018

Año	2018	2019	Variación	2020	Variación
Indice de Incidencia	4,01	3,71	-7,48%	2,46	-33,69%
Indice Frecuencia General	47,94	50,82	6,01%	34,48	-32,15%
Indice Frecuencia Accidente con baja	29,34	27,99	-4,60%	19,83	-29,15%
Indice Gravedad	0,55	0,79	43,64%	0,74	-6,33%
Duración media de la baja por accidente	20,38	38,58	89,30%	50,05	29,73%
Influencia de la accidentabilidad en el IGA	0,22	0,41	86,36%	0,34	-17,07%

28. En posteriores informes, el índice de gravedad se desglosará por género. Para el presente informe este indicador no fue calculado de este modo

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

El índice de frecuencia general de accidentes de trabajo en 2020 ha sido de 34,48%, siendo mayor el de los hombres (39,16) que el de las mujeres (20,80). La duración media de accidentes ha sido de 50,05 días por cada accidente con baja. La duración ha sido inferior en los hombres 48,06 días frente a la de las mujeres de 58,78. Durante 2020, no se han detectado casos de enfermedades profesionales declaradas por Metro de Madrid ni casos de muertes por accidente laboral.

ACCIDENTABILIDAD POR EDAD Y GÉNERO 2020-2019-2018

EDAD		2020			2019			2018		
		Ind. Incidencia	Ind. Frec. General	Ind. Frec. Acc. C/B	Ind. Incidencia	Ind. Frec. General	Ind. Frec. Acc. C/B	Ind. Incidencia	Ind. Frec. General	Ind. Frec. Acc. C/B
Hasta 30	Hombres	4,59	55,58	37,05	5,11	60,61	38,57	1,24	22,72	9,09
	Mujeres	9,18	98,8	74,1	2,78	41,94	20,97	5,88	43,04	43,04
31-40	Hombres	2,74	38,96	22,1	5,16	59,2	39,96	4,89	54,16	35,8
	Mujeres	1,18	17,49	9,54	1,02	19,99	7,69	2,56	35,88	18,72
41-50	Hombres	2,9	41,97	23,37	3,77	51,31	28,45	4,36	52,26	31,9
	Mujeres	1,95	25,48	15,77	2,96	51,54	22,23	3,7	50,46	27,1
51-60	Hombres	3,24	45,76	26,15	4,1	58,7	30,98	4,43	49,63	32,43
	Mujeres	0,6	12,04	4,82	2,64	36,58	19,95	3,7	54,19	27,1
Metro	Hombres	**2,79**	**39,16**	**22,53**	**4,28**	**55,15**	**32,28**	**4,34**	**49,58**	**31,72**
	Mujeres	**1,48**	**20,8**	**11,95**	**2,23**	**39,07**	**16,8**	**3,06**	**43,16**	**22,41**

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

INDICADORES DE ACCIDENTABILIDAD POR GRUPOS Y COLECTIVOS

		2018			2019			2020		
		Ind. Incidencia	Ind. Frec. General	Ind. Frec. Acc. C/B	Ind. Incidencia	Ind. Frec. General	Ind. Frec. Acc. C/B	Ind. Incidencia	Ind. Frec. General	Ind. Frec. Acc. C/B
RESPONSABLES Y TÉCNICOS	Consejero Delegado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Director	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Jefe de Area	0,00	17,01	0,00	0,00	35,11	0,00	0,00	19,21	0,00
	Jefe de División	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Jefe de Servicio	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Subdirector	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Subjefe de Servicio	1,47	10,76	10,76	1,45	54,70	10,94	0,00	0,00	0,00
	T.A.M.	0,40	2,94	2,94	0,38	17,35	2,89	0,35	5,72	2,86
	T.A.S.	0,33	4,78	2,39	0,31	14,24	2,37	0,00	2,64	0,00
	Tecn. Agreg. Especialista (TAE)	2,04	29,86	14,93	0,96	7,26	7,26	0,00	7,36	0,00
TÉCNICOS NO TITULADOS CUALIFICADOS	Inspector P. M.	0,00	9,63	0,00	1,10	16,59	8,30	0,00	9,10	0,00
	Instruc. Formación	0,00	33,26	0,00	3,85	87,11	29,04	0,00	0,00	0,00
	Operador D. C.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Operador Explot. Instalaciones	4,65	34,03	34,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Program. Analista	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Program. Operador	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Supervisor Material Móvil	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	345,81	0,00
	Téc. Especial. Material Móvil	2,99	32,76	21,84	0,00	22,88	0,00	2,67	21,52	21,52
	Técn.Explot.Instalaciones	0,00	0,00	0,00	0,00	12,58	0,00	0,00	0,00	0,00
	Técnico Ayudante	0,59	12,91	4,30	1,12	12,65	8,43	0,00	17,57	0,00

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

INDICADORES DE ACCIDENTABILIDAD POR GRUPOS Y COLECTIVOS

		2018			2019			2020		
		Ind. Incidencia	Ind. Frec. General	Ind. Frec. Acc. C/B	Ind. Incidencia	Ind. Frec. General	Ind. Frec. Acc. C/B	Ind. Incidencia	Ind. Frec. General	Ind. Frec. Acc. C/B
MANDOS INTERMEDIOS	Inspector Jefe	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Jefe de Linea	1,74	12,72	12,72	0,90	13,60	6,80	0,91	14,63	7,31
	Jefe de Negociado	0,00	91,45	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Jefe Turno D. C.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Maestro	2,65	32,37	19,42	5,22	54,08	39,39	0,89	7,20	7,20
	Técnico de Línea	1,96	43,04	14,35	0,80	24,16	6,04	0,82	13,19	6,60
PERSONAL AUXILIAR	Agente de taquilla	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Aux. administrativo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	242,07	0,00
	Mozo de limpieza	0,00	0,00	0,00	0,00	1509,83	0,00			
	Ordenanza	0,00	0,00	0,00	0,00	754,92	0,00	0,00	0,00	0,00
	Peón	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Subalterno	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

INDICADORES DE ACCIDENTABILIDAD POR GRUPOS Y COLECTIVOS

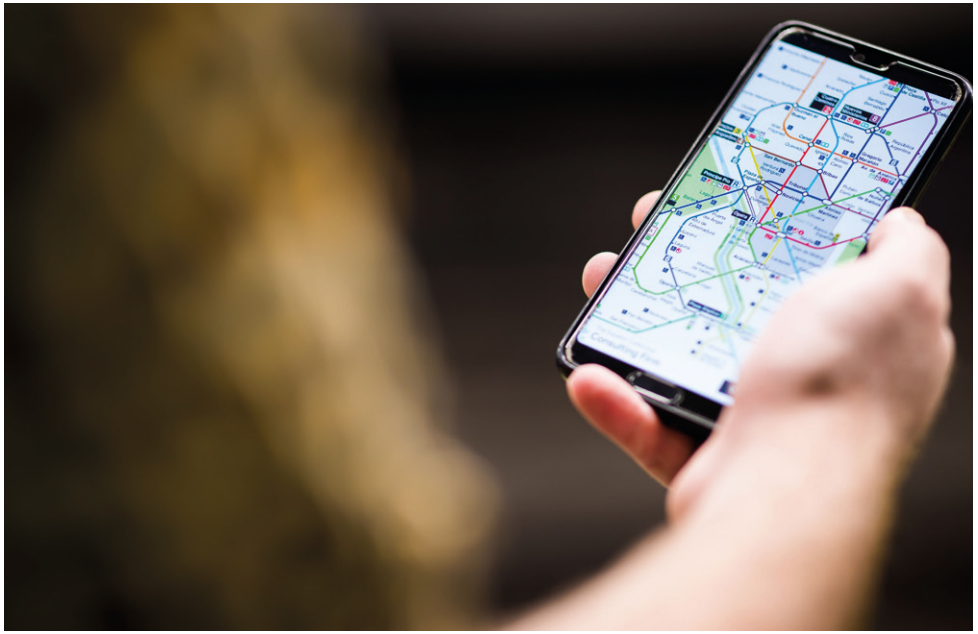
		2020			2019			2018		
		Ind. Incidencia	Ind. Frec. General	Ind. Frec. Acc. C/B	Ind. Incidencia	Ind. Frec. General	Ind. Frec. Acc. C/B	Ind. Incidencia	Ind. Frec. General	Ind. Frec. Acc. C/B
EMPLEADOS	Aux. Téc. Movimiento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Auxiliar técnico	1,63	11,90	11,90	3,42	25,81	25,81	1,71	34,48	13,79
	Ayudante	8,87	100,91	64,84	0,00	94,36	0,00	0,00	0,00	0,00
	Contramaestre	0,00	731,61	0,00	0,00	0,00	0,00			
	Gerente Estación	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Jefe de Vestíbulo	0,00	16,63	0,00	5,41	61,21	40,81	0,00	0,00	0,00
	Jefe de sector	3,53	54,26	25,86	2,74	47,86	20,69	1,74	25,88	14,04
	Jefe de Depósito	3,61	26,44	26,44	3,66	36,83	27,62	4,88	59,04	39,36
	Maquinista de tracción eléctrica	3,50	36,96	25,62	3,63	39,89	24,41	3,28	43,64	26,45
	Of. administrativo	0,85	12,40	6,20	97,52	1235,32	736,20	0,00	2,24	0,00
	Oficial	11,25	120,23	82,34	0,00	0,00	0,00	11,14	146,23	89,91
	Operador de TICS	0,00	0,00	0,00	3,23	40,59	24,65	1,46	11,81	11,81
	Técnico Delineación	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	TOTAL	**4,01**	**47,94**	**39,34**	**3,71**	**50,82**	**27,99**	**2,47**	**34,48**	**19,83**

TRANSFORMACIÓN CULTURAL

Metro está desarrollando un proceso de transformación cultural basado en un cambio del modelo de gestión de las personas, en la implantación de nuevas estructuras y formas de trabajo, en la remodelación de los espacios y en la implantación de un nuevo modelo de comunicación que permita una mayor fluidez y una mejora de la relación con los empleados.

Nuevo modelo de gestión basado en la tecnología

Durante el año 2020 se ha seguido trabajando en la integración de toda la información laboral y profesional de los empleados en un único sistema con el fin de poder realizar una adecuada gestión y explotación de los datos, de forma organizada, actualizada, integrada y accesible tanto a los responsables que tienen equipos a su cargo como a los propios empleados y a todo el departamento de Recursos Humanos.



Objetivos

- **Optimización de las plantillas:** mejorar la adecuación persona/puesto
- **Gestión del desempeño**
- **Elaboración de planes de desarrollo**
- **Detección de empleados de alto potencial**
- **Diseño de planes de sucesión**
- **Procesos de selección, rotación y/o promoción de empleados**
- **Definición de objetivos individuales**

Este nuevo modelo permite a los empleados actualizar su currículum vitae, ver las funciones de su puesto, consultar sus evaluaciones de desempeño, reconocer a sus compañeros o navegar por el organigrama de la compañía. Permite a los gestores de equipos ver toda la información de las personas que gestionan, y por supuesto, a Metro disponer de esta información para nutrir sus procesos y mejorar en la toma de decisiones.

- **746 empleados han actualizado su CV**
- **2.322 empleados han consultado el CV de otros compañeros**
- **11.021 reconocimientos a otros compañeros**
- **946 las personas reconocidas**

Durante el año 2021 está previsto incorporar a este modelo la evaluación del desempeño de los colectivos de responsables, técnicos, mandos intermedios y técnicos no titulados.

NUEVA SEDE Y NUEVA FORMA DE TRABAJO

La nueva sede corporativa acogerá en una sola ubicación a la mayor parte del personal de oficina de Metro —unas mil personas—, repartida actualmente en distintos puntos de la ciudad de Madrid. Este cambio facilitará la relación entre áreas de gestión y permitirá la modernización y potenciación de nuevas formas de trabajo y uso del espacio, que será completamente accesible.

Avances en la nueva sede de Metro

- Ya se ha ejecutado el contenedor del edificio y durante 2021 se llevarán a cabo los trabajos de acondicionamiento del interior, para proceder, posteriormente, al traslado de la plantilla.
- Se han estudiado todos los espacios para verificar su adecuación a las medidas preventivas ante la COVID-19 (distancias de 1,5 metros entre empleados, circulaciones diferenciadas o la ventilación natural de los espacios).
- Se trabaja en la implantación de una nueva forma de trabajo a través de la definición de un nuevo modelo tecnológico, de la definición del modelo de bienestar y medioambiental, el modelo de seguridad de edificio, el equipo para la transformación digital y el de la definición de espacios y mobiliario.
- Implantación de un modelo comunicación descentralizado y no jerárquico para la información e implicación con la nueva sede a través del grupo de Embajadores Internos, que ha informado y comunicado a todos los empleados los avances del edificio y la filosofía de trabajo que se pretende implantar con este proyecto de transformación cultural. Este modelo de comunicación agiliza la información y abre la participación a los trabajadores de forma más democrática y accesible.

Referente en sostenibilidad

La nueva sede se certificará con el sello VERDE, referente en sostenibilidad (ambiental, social y económica) en la edificación. Contará con aislamiento de la envolvente térmica, instalación de geotermia, reducción de huella hídrica con aprovechamiento de aguas grises para llenado de cisternas, uso de material reciclado en materiales de obra, aprovechamiento de luz natural para reducción de consumo eléctrico, sensores en iluminación artificial y se fomentará el uso de escaleras como alternativa al ascensor, entre otros aspectos.

Adaptación de espacios existentes

Para mejorar las condiciones de accesibilidad de la actual sede de Metro, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones para favorecer la accesibilidad del edificio:

- Instalación de unas puertas de acceso al inmueble con pulsador accesible
- Ejecución de una rampa con pendiente accesible en vestíbulo principal
- Instalación de puerta de apertura con pulsador accesible para acceso a aseo accesible y zona de oficinas
- Reforma de uno de los aseos existentes para que sea accesible

NUEVA SEDE Y NUEVA FORMA DE TRABAJO

La transformación digital

La nueva sede permitirá crear un entorno de trabajo más digital con una tecnología puntera adaptada a las necesidades actuales de la compañía que, como consecuencia de la COVID-19, se ha visto obligada a impulsar rápidamente un plan para potenciar la transformación digital.

- Medidas de información y sensibilización para dar a conocer a la plantilla las nuevas herramientas digitales y los beneficios de la digitalización para los empleados.
  - **La figura del "Dejitaru",** embajador digital que se encarga de transmitir información en sus zonas de influencia y potenciar y solucionar temas digitales.
  - **Espacio específico en la intranet** para albergar toda la información y centralizar el acceso a las herramientas, poniendo a disposición de los empleados tutoriales y cursos online que pueden realizar voluntariamente en cualquier momento y desde cualquier dispositivo.
  - **Herramienta de evaluación** para identificar el perfil digital y orientar a qué tipo de herramientas, cursos o acciones deben iniciarse.
  - **Módulos específicos de formación online** a los que pueden acceder los empleados desde la plataforma Escuela Digital.
  - **Herramientas digitales** que favorecen el trabajo colaborativo, la gestión del tiempo y la organización de trabajo, el acceso y la compartición de información.
- Plan de limpieza para eliminar el papel residual existente en los edificios de oficina, digitalizar los trámites que continúan generando papel, así como evolucionar a métodos de trabajo sin papel con políticas de "cero impresión" y poco espacio para el almacenamiento físico de papel.

BIENESTAR DEL EMPLEADO

Metro apuesta por incrementar el compromiso y la motivación de sus profesionales, para lo que desarrolla diferentes iniciativas que promueven una forma de trabajo más colaborativa y eficiente, fomentando la comunicación y el reconocimiento profesional y los hábitos saludables en el entorno de trabajo.

Más comunicación para fomentar la motivación

(ver también La relación con los grupos de interés).

Metro promueve una comunicación para fomentar la motivación de los empleados. Lo hace a través de diferentes canales, como Andén Central —el portal corporativo— o Netro —la app interna—. Esta política de comunicación ha sido valorada con un 6,30 en la última encuesta de comunicación interna realizada por la compañía del ejercicio 2019.

- **Andén Central** continúa siendo el lugar de encuentro colaborativo y la principal herramienta de comunicación interna. Permite realizar trámites y gestiones de manera digital, informarse y valorar y comentar los contenidos y establecer "hilos de comunicación".

  Durante el 2020, ha sido el principal canal de información sobre la COVID-19 tanto para los empleados que trabajaban de forma presencial como para los que lo hacían en remoto.

  En 2020 se recibieron 1.959 consultas a través del portal del empleado, relacionadas con: Abono Transporte y pases familiares, anticipos de urgencia y a plazo, conciliación familiar (lactancia, maternidad, paternidad, cuidado del menor), consultas médicas, contrato de trabajo, datos bancarios, datos familiares, datos personales, escalafón, excedencias, huelgas, incapacidad temporal, IRPF, Jornada, liquidaciones, pagas extraordinarias, reclamaciones de nómina, préstamos vivienda, sindicatos, vacaciones o asociaciones.

  A través del Buzón de Andén Central se recibieron 283 sugerencias.

- **La app de empleados** –que ya ha sido descargada por el 60,22% de los empleados- permite, desde el móvil y en cualquier lugar, acceder a la nómina, consultar la información relacionada con fichajes o conectar con cualquier compañero. Facilita la comunicación rápida en tiempo real entre compañeros y equipos de trabajo, ya que permite la creación de chats, accediendo de forma directa al directorio de empleados.

  Durante el 2020, ha sido un canal esencial de información por la rapidez de transmisión y la facilidad para llegar a los empleados. Se han incorporado nuevas funcionalidades que permiten incluir mensajes temáticos y documentación relevante a un solo clic.

  Esta herramienta evolucionará durante el 2021 a una app más completa con nuevas funcionalidades para aumentar el número de gestiones de forma online y facilitar su trabajo diario además de comunicarse con la empresa.

Acciones de ocio y deporte para fomentar el bienestar y el trabajo en equipo

Desde que se inició la pandemia en marzo de 2020, los campeonatos deportivos –de fútbol y pádel- se vieron interrumpidos, así como las actividades de los grupos de ocio de empleados como el taller de fotografía, las charlas de pintura, las visitas a exposiciones y los grupos de Bicimetreros y Motometreros, así como la participación de grupos de empresa en competiciones externas.

También se han visto afectadas las actividades dirigidas a hijos y familias de los empleados, como la "Expedición a Canillejas", que se realiza todos los años en Navidad, o la celebración del "Día del árbol" un taller sostenible de plantación de árboles en la que participan los hijos de empleados.

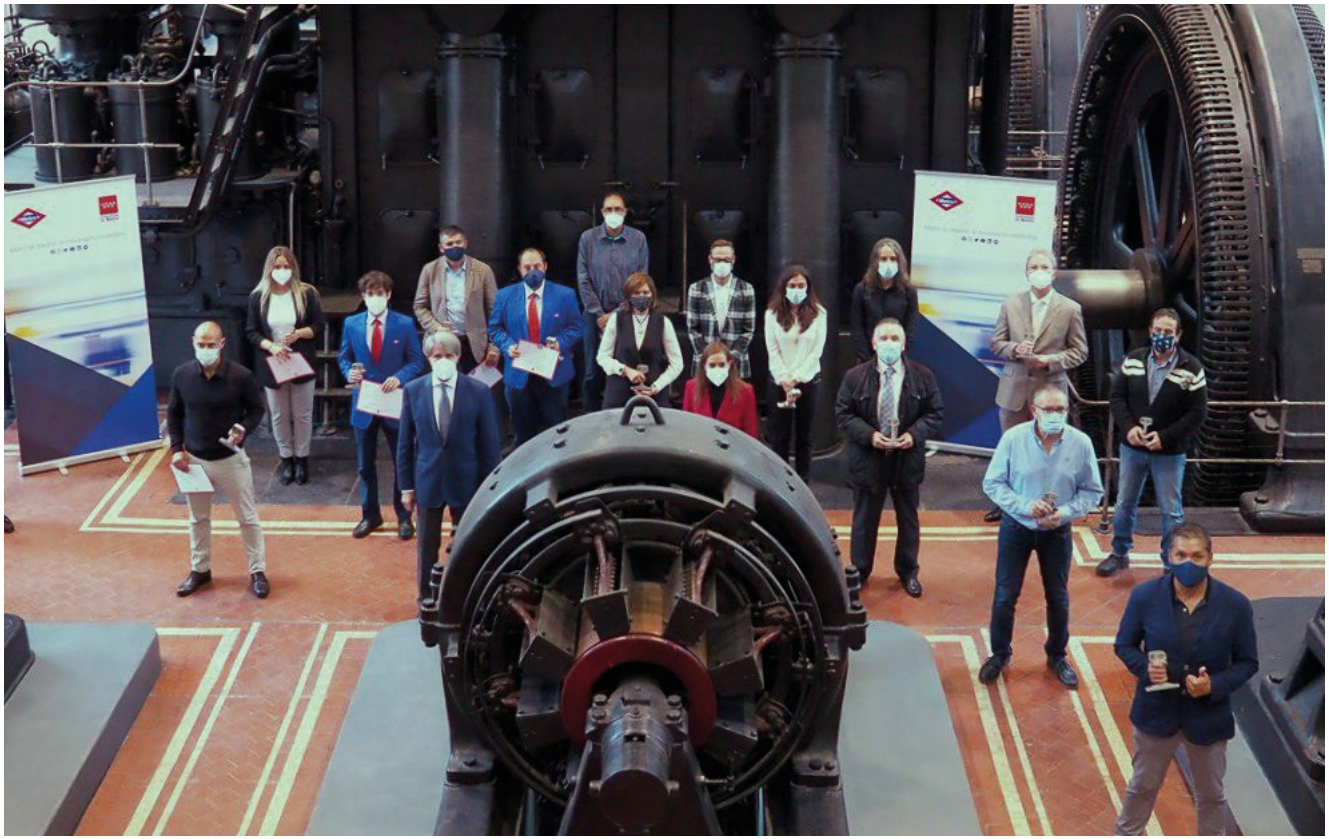
BIENESTAR DEL EMPLEADO

Acciones durante 2020:

- El espacio Wallametro, de venta, alquiler o intercambio de productos entre empleados, continúa siendo uno de los espacios más visitados de la intranet. Durante 2020 se ha potenciado la sección de "Ofertas a empleados" y mejorado su usabilidad y estética.
- Como sustitución de las actividades presenciales se han potenciado las actividades online para continuar generando vinculación y pertenencia entre los empleados.
  - **Desde tu ventana,** concurso de fotografía celebrado durante el confinamiento, en el que participaron más de 70 trabajadores con sus instantáneas recogidas desde sus domicilios.
  - **La foto de verano**, concurso de fotografía que, a pesar de lo peculiar de estas últimas vacaciones, registró una participación superior a años anteriores.
  - **Metrochef kids,** concurso de recetas en formato video dirigido a hijos e hijas, nietos y nietas de empleados de Metro. La primera edición tuvo una excepcional acogida y fueron más de 30 los cocineros que remitieron sus videos.
  - **Concurso de dibujo de Navidad** que ha cumplido su decimotercera edición.

Acciones para generar orgullo de pertenencia

- **Acto de reconocimiento a profesionales por su dedicación durante la pandemia.**
- **Acto de reconocimiento a los empleados y familiares que realizaron acciones solidarias durante el año 2020** *(ver Compromiso con la sociedad).*
- **Calendario de empleados ilustrado** con los dibujos de un empleado que inmortalizó los meses de pandemia en los diferentes colectivos de trabajadores de Metro de Madrid. Una edición especial para un año tan complejo.



LOS CLIENTES

A lo largo de 2020, Metro de Madrid se ha enfrentado al gran reto de gestionar la crisis sanitaria provocada por el coronavirus sin dejar de prestar servicio a sus usuarios, ni siquiera en los momentos más complicados de la pandemia donde volvió a demostrar que sus clientes, junto a sus empleados, son el centro *(ver La respuesta a la COVID-19).*

PERFIL DEL CLIENTE DE METRO

Mujer, de entre 30 y 50 años, que utiliza la red de Metro para desplazarse a su lugar de trabajo[29].

29. Encuesta Domiciliaria de Movilidad (EDM) correspondiente a 2018, realizada por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

SERVICIO DE CALIDAD

Metro tiene un compromiso de mejora continua. Por ello, trabaja diariamente para ofrecer a sus clientes una experiencia de calidad, apostando por la innovación tecnológica y organizativa, y prestando especial atención a la inclusión a través del transporte.

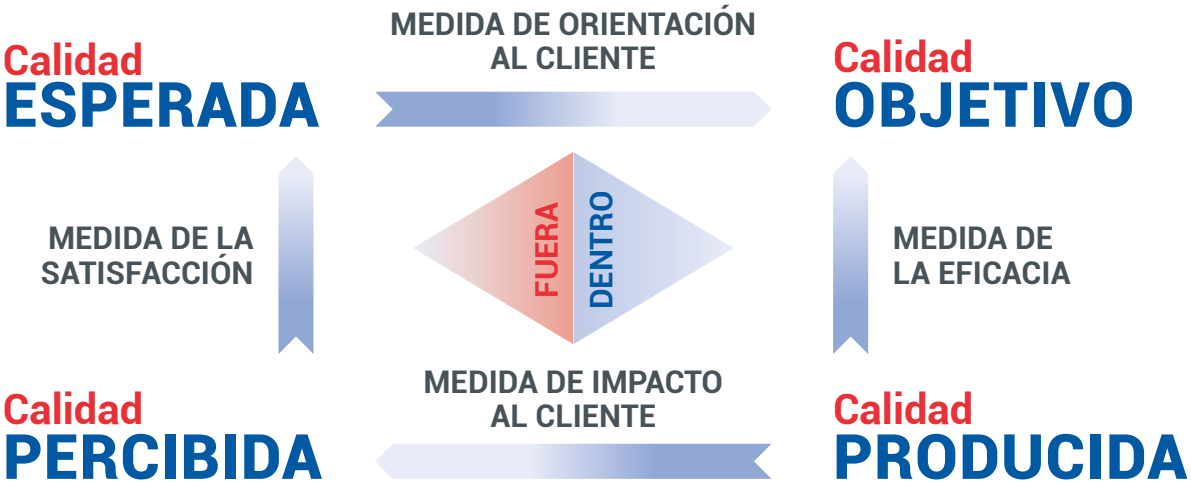
Sistema de Gestión de Calidad del Servicio

La compañía dispone de un sistema de gestión de calidad de transporte público de pasajeros basado en la norma UNE-EN 13816, en la que se encuentra certificado desde el año 2003, como primer operador certificado en esta norma.

Facilita el seguimiento y la mejora del servicio ofrecido a los clientes y reconoce el cumplimiento de compromisos de calidad específicos en distintos ámbitos que afectan 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).

Permite establecer objetivos y realizar las mediciones de la calidad de servicio orientándolo a las expectativas de los clientes. Contempla las cuatro perspectivas:

- **Calidad objetivo,** a través una valoración de los compromisos adquiridos con el cliente.
- **Calidad producida,** a través de un seguimiento del cumplimiento de esos compromisos.
- **Calidad percibida,** a través de los estudios y encuestas de percepción.
- **Calidad exigida,** a través del seguimiento de las reclamaciones y quejas de los clientes.



SERVICIO DE CALIDAD

Este sistema de gestión de calidad, orientado al cliente, evalúa el servicio prestado en términos de "clientes beneficiados" por unos estándares exigentes. Además, se encuentra en desarrollo constante, e incluye procesos de auditoría, tanto internos como externos, e indicadores actualizados que permiten el seguimiento de un servicio en continua evolución.

La calidad del servicio es una de las principales preocupaciones de Metro. Así, de acuerdo a la norma UNE 13816, analiza diversos aspectos y plantea objetivos concretos y acciones de mejora, incluidas en el Plan de Calidad, según los siguientes criterios:

- **Servicio ofertado**
- **Accesibilidad**
- **Información al cliente**
- **Tiempos**
- **Atención al cliente**
- **Confort**
- **Seguridad**
- **Medio ambiente**

Los aspectos más relevantes forman parte de la Carta de Servicio, que materializa los compromisos contraídos con el cliente y, durante 2020 tuvo los siguientes resultados:

SERVICIO DE CALIDAD

CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

Carta de Servicios. Compromisos	Global 2018	Global 2019	Primer trimestre 2020	Segundo trimestre 2020	Tercer trimestre 2020	Cuarto trimestre 2020	Global 2020
Ocupación de los trenes Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de nuestros clientes que viajen en hora punta lo hagan con una ocupación igual o inferior a 4 clientes/m2	**99,50%**	**99,70%**	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	**100,00%**
Accesibilidad Nos comprometemos a mantener las instalaciones que facilitan la accesibilidad en las mejores condiciones para garantizar que, al menos, el 95% de nuestros clinetes las encuentren disponibles para su uso.	**98,02%**	**98,27%**	98,47%	98,62%	98,42%	98,41%	**98,48%**
Información de la red Los clientes dispondrán en las estaciones de la información necsaria sobre la oferta básica del servicio: planos de red, horarios, intervalos, etc. y será permanentemente actualizada de modo que los estándares de calidad obtengan un grade de valoración de 8 o superior (en una escala de 0 a 10). El 100% de las estaciones disponen de esta información.	**9,31**	**9,01**	8,86	Sin datos	9,50	9,48	**9,28**
Información sobre incidencias Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de nuestros clientes dispongan de información actualizada, tanto en trenes como en estaciones, cuando se produzcan posibles incidencias que afecten la circulación de trenes, de forma que puedan estar convenientemente informados y poder así valorar otras alternativas de transporte.	**97,14%**	**97,02%**	96,98%	96,94%	97,04%	95,93%	**96,72%**
Tiempo de espera Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de nuestros clientes esperen en andén menos tiempo del intervalo máximo ofertado.	**94,23%**	**91,55%**	94,31%	93,88%	88,61%	93,05%	**92,77%**
Atención al cliente Nos comprometemos a que los clientes que requieren asistencia en los Centros de Atención al Cliente y enel Centro Interactivo de Atención al Cliente (C.I.A.C.) reciban un trato excelente de modo que los estándares de calidad obtengan una valoración en un grade de 8,5 o superior (en una escala de 0 a 10).	**9,26**	**9,51**	9,37	Sin datos	9,52	9,62	**9,50**
Atención a reclamaciones Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de los clientes que reclaman obtengan una respuesta personalizada en un plazo no superior a 13 días hábiles.	**96,81%**	**99,76%**	99,72%	98,70%	99,63%	99,79%	**99,50%**
Limpieza de trenes y estaciones Nos comprometemos a que nuestros clientes encuentren los trenes y estaciones en condiciones de limpieza de modo que los estándares de calidad obtengan una valoración en un grado de 7 o superior (en una escala de 0 a 10).	**8,53**	**8,76**	8,83	Sin datos	8,73	9,03	**8,86**
Seguridad en la circulación Nos comprometemos a que el 100% de los trenes estén equipados con sistemas de protección automática de la marcha.	**100,00%**	**100,00%**	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	**100,00%**
Seguridad ciudadana Nos comprometemos a que más del 99,99% de nuestros clientes realicen su viaje en condiciones de protección frente a posibles agresiones, procurando su máxima satisfacción y tranquilidad.	**99,99%**	**99,99%**	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	**99,99%**
Seguridad ciudadana Nos comprometemos a minimizar el impacto medioambiental de nuestra actividad, cumpliendo con las normas y estándares establecidos al efecto, tal como los descritos en la norma ISO 14001, en la que Metro de Madrid está certificado desde el año 2005.	**En la actualidad, Metro de Madrid posee un Sistema de Gestión Medioambiental Certificado según la normal ISO 14001.**						

(1) Indicador **recalculado** incluyendo datos de marzo 2020, de los que no se disponía por afección al servicio de la crisis de COVID-19. Datos publicados anteriormente solo con información de enero y frebrero:
- Información ante incidencias: 96,96% - Tiempo de espera: 95,29%
(2) Indicador calculado con medición parcial en primer trimestre por afección de la crisis COVID-19 (suspensión de contrato de servicios de medición en la red en el mes de marzo).
(3) Indicador sin medición en segundo trimestre por afección de la crisis COVID-19 (suspensión de contrato de servicio de medición en la red en el trimestre).

SERVICIO DE CALIDAD

Además... Metro cuenta con los siguientes Sistemas de Gestión:

- **UNE-EN 13816 Calidad del Servicio de Transporte Público de Pasajeros.** Este certificado alcanza a todas las líneas de Metro
- **ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental**
- **ISO 45001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**
- **ISO/TS 22163 IRIS Sistema de Gestión de la Calidad.** Aplicaciones ferroviarias.
- **ISO 22320 Sistemas de Gestión de Emergencias.**
- **SFO Seguridad Ferroviaria Operacional**.

Conocimiento del cliente

Conocer el entorno, al cliente y sus necesidades permiten a Metro establecer medidas para ofrecer un servicio de calidad y hacer de estaciones y trenes un entorno seguro y adaptado a sus necesidades.

Por ello, Metro analiza el perfil de sus usuarios, sus pautas de desplazamiento, su manera de moverse dentro de la propia red y sus expectativas con respecto al servicio. Realiza un seguimiento anual de su opinión sobre la calidad del servicio prestado y la percepción de aspectos relacionados con la seguridad o la información a su disposición sobre la red.

(ver La relación con los grupos de interés).

Durante 2020 se realizaron las siguientes encuestas:

- **Encuesta CoMET 2020 Percepción del Servicio en Distintos Metros del Mundo 2020**
- **Encuesta Imagen de Metro de Madrid 2020**
- **Encuesta de la información ofrecida por el Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC) de Metro de Madrid 2020.**
- **Encuesta online de Percepción de la Calidad del Servicio de Metro de Madrid**
- **Encuesta online de Información general en Metro de Madrid.**

Los resultados de las encuestas realizadas de Percepción de la calidad en Metro de Madrid y la de Información general en 2020 no son comparables con años anteriores, ya que se realizaron de forma online y no presencial.

No pudo realizarse la Encuesta de Seguridad, que analiza la valoración que de este aspecto del servicio hacen los usuarios de la red, aunque se lanzó una encuesta de opinión a través de redes sociales sobre las medidas adoptadas ante la COVID19.

SERVICIO DE CALIDAD

La nueva movilidad tras la COVID-19

Para planificar la oferta ante la situación de incertidumbre provocada por la crisis sanitaria, Metro ha utilizado una herramienta que ha permitido adaptar la oferta a la demanda en las distintas fases de la pandemia y conocer las nuevas pautas de comportamiento en la movilidad en la Comunidad de Madrid y, en especial, en Metro.

VISUM es una herramienta informática especializada en la modelización para planificación de transporte que facilita estimaciones del uso de las líneas según tipos de día y franjas horarias para dimensionar la capacidad de transporte y programar la oferta de trenes.

También ha permitido conocer por dónde se mueven los viajeros dentro de Metro y hacia dónde van, algo esencial para ofrecer un servicio acorde con la utilización a partir de los datos anónimos de las validaciones de los títulos de transporte.

Se trata de un desarrollo de Metro, con una colaboración externa, que ha conseguido obtener una buena estimación de la ocupación de los trenes en las cambiantes condiciones de la demanda y, por lo tanto, facilitar los cálculos para la oferta de servicio, cumpliendo con los requisitos de distancia interpersonal que las disposiciones de las autoridades exigían en cada fase.

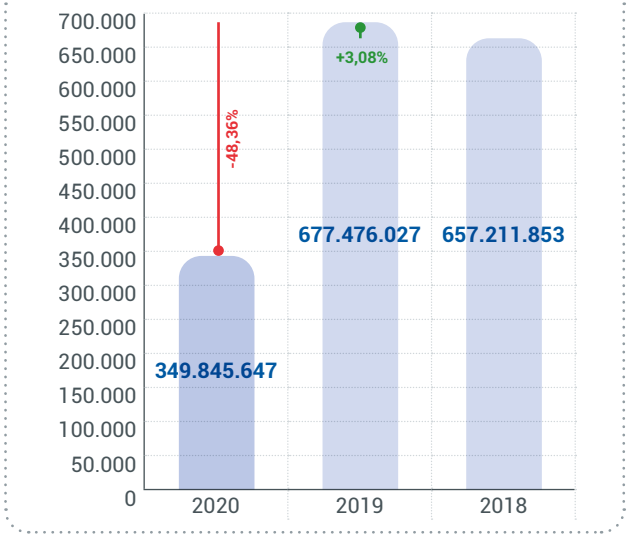
El análisis de los resultados de estos estudios de opinión y estudios de comportamiento, permiten adaptar el servicio a las necesidades y exigencias de los clientes, con el objetivo último de mejorar la experiencia de los usuarios de la red de Metro.

Adaptación a las necesidades y exigencias de los usuarios

Durante los meses de confinamiento, Metro garantizó la movilidad de los trabajadores esenciales y, durante el resto del año, marcado por la pandemia, continuó ofreciendo el servicio con las máximas garantías de seguridad, demostrando su gran capacidad de adaptación.

Tradicionalmente, Metro ha sido el medio de transporte público preferido en la Comunidad de Madrid (llegando a asumir hasta el 39% de los desplazamientos en transporte público), aunque durante 2020, debido a la crisis sanitaria de la COVID-19, se produjo un descenso en el uso de la red cercano al 50%, Ireducción que se encuentra en la media de las pérdidas registradas en el resto de operadores de transporte público colectivo.

EVOLUCIÓN DE LA DEMANDA EN METRO



SERVICIO DE CALIDAD

Este descenso se debe, principalmente, a las restricciones de movilidad impuestas como consecuencia del estado de alarma y el consiguiente confinamiento domiciliario, y por el cambio en las necesidades y en las preferencias de movilidad de los clientes.

Según los resultados de la encuesta sobre las "Medidas adoptadas por Metro de Madrid ante la COVID-19"[30], el 4,90% por ciento de los encuestados reconocen haber dejado de viajar en Metro por miedo al contagio, mientras que cerca del 4,15% dejaron de viajar en Metro como consecuencia del teletrabajo.

¿POR QÚE NO VIAJAS EN METRO ÚLTIMAMENTE?

- Teletrabajando desde casa **1,83%**
- Miedo al contagio **4,13%**
- Estudiando en casa **1,22%**
- Nunca lo he usado **0,00%**
- Afectado por paro/ERTE **1,53%**
- Otras causas **1,22%**
- Uso de transporte privado/otros medios **1,68%**

El tiempo de espera en el andén" y el "espacio dentro de los trenes" son los dos aspectos del servicio que más importan a los clientes y son estos mismos aspectos los que consideran mejorables, según la Encuesta de Percepción de la Calidad del Servicio[31].

Refuerzo de la plantilla

- **Más maquinistas.** Durante 2020, Metro reforzó su plantilla para ofrecer un mejor servicio a sus usuarios con la contratación de 145 nuevos maquinistas.
- **Más personal en las estaciones.** Además de la incorporación de 35 nuevos jefes de sector (supervisores comerciales), desde el mes de marzo, y como consecuencia de la pandemia, Metro suspende las tareas de intervención y refuerza, con este personal, la atención en estaciones (supervisores comerciales) para aumentar la disponibilidad y mejorar la calidad de la atención directa al viajero.

Información actualizada sobre el servicio

Los clientes de Metro disponen de la información sobre la oferta básica del servicio -como planos de la red y horarios e intervalos-, procedimientos y normativas en todas las estaciones. Además, informa puntualmente tanto en trenes como en estaciones de las incidencias que afectan a la circulación, a través de megafonía y teleindicadores, en los que se informa de la frecuencia de paso de los trenes.

Esta información se completa con las indicaciones, a través de pegatinas, vinilos y cartelería, sobre la correcta utilización del servicio en trenes, escaleras mecánicas y puertas de ascensores, entre otros espacios.

- **1.971 dispositivos de megafonía** (1.970 en 2019)
- **2.410 teleindicadores** (frente a los 2.338 de 2019)
- **16 pantallas LED** con un nuevo sistema de información 360 en Estadio Metropolitano (9 pantallas) y Estación de Aeropuerto T1-T2-T3 (7 pantallas).

30. Ficha técnica: Universo: Usuarios de redes sociales de Metro de Madrid. Muestra: 1.326 usuarios. Encuesta: on-line. Fecha de realización: 12 al 21 Junio 2020.
31. Ficha técnica: Universo: Usuarios de Metro de Madrid con acceso a internet. Muestra: 1.666 usuarios Error muestral: 2,38% en la Red. Por líneas: 5,6% al 12,67%. Encuesta: on-line (RRSS, QR carteles). Fecha de realización: 19 de octubre al 26 de octubre 2020. Los resultados de esta encuesta no pueden compararse con los de los estudios realizados en años anteriores debido a que no se realizó de forma presencial, sino únicamente a través de canales que requieren el acceso a internet (código QR en estaciones y RRSS), lo que ha motivado importantes diferencias como el descenso en la tasa de respuestas o el descenso en la edad de los encuestados, entre otros.

SERVICIO DE CALIDAD

Los clientes valoran con un 6,51 la información general facilitada por Metro en la red[32] y, durante 2020, Metro no ha registrado ningún caso de incumplimiento de sus obligaciones relativas a la información y el etiquetado de sus productos y servicios.

El plano de Metro

El plano esquemático de la red de Metro puede encontrarse en todas las estaciones y descargarse en la web *(www.metromadrid.es)*. Ofrece información actualizada de líneas y estaciones, así como las medidas de accesibilidad existentes. También ofrece información del horario del servicio y del tipo de transporte válido para cada zona.

Información en inglés

Está disponible en las estaciones de la Línea 8 y Línea 1, además de en las estaciones de Sevilla, Canillejas, Suances, Torre Arias, Arroyofresno, Barrio de la Concepción y Pavones.

Información en tiempo real para planificar el viaje

Metro informa también de los trayectos óptimos y del plano de Metro y ofrece información general sobre tarifas, horarios y billetes a través de la app y de la web, del Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC) y de los centros de atención al cliente (CAC), de los que se informa en el apartado Atención directa y personalizada.

Otra información relacionada

Metro informa también de aspectos relativos a sostenibilidad a través de este Estado de Información no Financiera y de otros canales corporativos, incluidos los soportes publicitarios de la red.

Atención directa y personalizada

Miles de personas conectan diariamente con Metro a través de múltiples canales que facilitan una comunicación en tiempo real e interactiva gracias a la implementación de un modelo de relación basado en la integración de diferentes canales.

El modelo establece criterios comunes de actuación para quienes mantienen una relación directa con el cliente, ya sea en las estaciones, de forma remota a través de los interfonos o a través de cualquier otro canal de comunicación, como los centros de atención al cliente y las redes sociales de Metro.

- **En las estaciones, atención personalizada desde puestos abiertos**
  La figura del **"supervisor comercial"** permite ofrecer un trato directo con el cliente, optimizando la presencia física y la visibilidad de los trabajadores, lo que permite un trato personalizado, que se traslada también al sistema de interfonos, atendidos por profesionales de Metro.

32. Ficha técnica: Universo: Usuarios de Metro de Madrid Muestra: 654 usuarios Error muestral: 2,38% en la Red Encuesta: on-line (RRSS, QR carteles) Fecha de realización: Del 16 al 23 de noviembre 2020.

SERVICIO DE CALIDAD

- **Durante 2020,** Metro ha seguido trabajando en la mejora del modelo corporativo de atención al cliente cuyos objetivos son mejorar la atención a través del trato directo en estaciones y a través de a comunicación por medio de interfonos. Para ello, se mantiene el plan de formación al personal de estaciones y se trabaja ya en la elaboración de un manual corporativo de atención al cliente para maquinistas.

  - **1.866 personas en atención directa al viajero.** El 52,33% de los clientes aseguran haber contactado con el personal de estaciones para obtener información. De ellos, el 87,19% se muestran satisfechos con la atención, que recibe una valoración de un 7,79[33].

  - **El 13,78% de los viajeros** aseguran hacer uso de los interfonos y 75,87% de ellos se muestran satisfechos con la información, a la que valoran con un 6,76.

    › 5.382 interfonos con un tiempo de respuesta que no supera los 9 segundos (una media de 8,56, lo que supone una reducción superior al 11,6%, 1,13 segundos menos de media con respecto a 2019).

- **La digitalización de la información del supervisor comercial.** Todo el personal de estaciones cuenta con tablets en las que, durante 2020, se han ampliado los contenidos y se ha implantado la app para la revisión de las instalaciones. Este proyecto permite mejorar la atención al cliente, mejorar los procesos de gestión interna del personal de estaciones, facilitar la comunicación interna con el personal de la línea y agilizar su formación, así como una mejora medioambiental, al dejar de distribuir papel en las estaciones.

Atención al cliente "multicanal", presencial y online

A través del Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC) y de los **Centros de Atención al Cliente** presenciales (CAC), así como en la gestión de sus sugerencias y reclamaciones.

- **Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC)**
  Los clientes son atendidos de forma directa y personal, facilitando información de servicio en tiempo real, para resolver sus dudas y gestionar sus sugerencias y quejas.

  Este servicio, certificado con la Norma 13816 desde 2003, ha ofrecido una amplia cobertura de información durante el estado de alarma motivado por la COVID-19, con información sobre las medidas adoptadas por metro y el horario de servicio. Destaca también la información sobre la tarjeta de transporte público, tanto de la personal como de la Multi.

  - **119.304 contactos a través del teléfono,** el correo electrónico y las redes sociales durante 2020, frente a las 203.226 de 2019.

    › 93,49% de las llamadas se responden antes de 20 segundos (el 89,71% en 2019).

    › 97,89% de los e-mail se respondieron antes de 30 minutos (el 94,60" en 2019).

  - **326 consultas diarias de media** (frente a las 557 diarias de 2019).

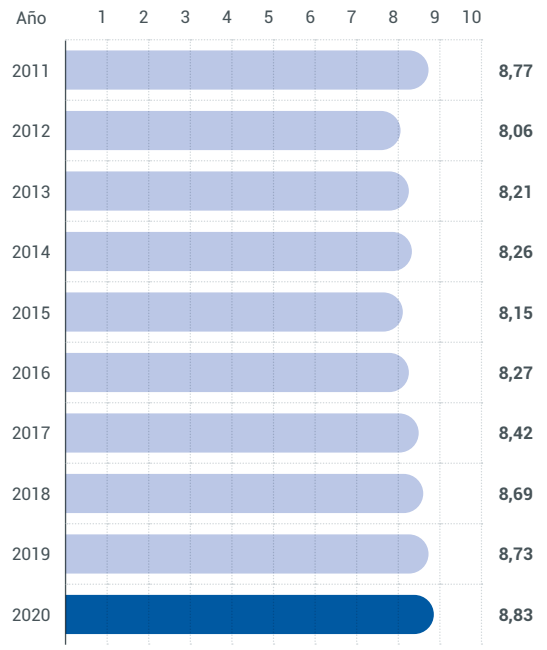
  - **El 32,96% sobre objetos perdidos**.

  - **Valoración del servicio:**

    › **Valorado con un 8,83 sobre 10,** 0,10 puntos más que en 2019[34].

    › **El 93,65%** de los encuestados opina que la atención recibida es **Buena** o **Muy Buena.**

EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO PRESTADO POR EL CIAC



33. Encuesta de Información General de Metro de Madrid.

34. Encuesta de Información General de Metro de Madrid

SERVICIO DE CALIDAD

- **Centros de Atención al Cliente (CAC)**
  Dos centros de atención: Sol y Plaza de Castilla (donde se encuentra la oficina de gestión de objetos perdidos). **Horario de 7:00 a 22:00 horas de lunes a viernes y de 10:00 a 22:00 horas los sábados, domingos y festivos**.
  - **60.477 visitas anuales,** descendiendo un 48,3% respecto a 2019 (116.951 visitas), debido al descenso de la demanda por la situación originada por el coronavirus y porque las oficinas estuvieron dos meses cerradas.
    - **Sol:** 35.092 visitas. 34,1% sobre la tarjeta de transporte público, 26,1% sobre trayectos y el 8,7% para citas para hacerse la tarjeta transporte público.
    - **Plaza de Castilla:** 25.385 visitas, 29,2% sobre la tarjeta de transporte público, 13,4% para solicitar cita para su emisión. En cuanto a la gestión de objetos perdidos, se realizan 1.978 consultas (7,8%), entregando a su propietario un total de 202 objetos en la oficina.
  - **Gestión de reclamaciones:**
    - **El 99,30%** de las reclamaciones se responden en un periodo inferior o igual a 11 días hábiles.
    - **9.920 reclamaciones,** 11.376 menos que en 2019, lo que supone un descenso del 53,42%.
    - **28,36 reclamaciones por millón de viajes**, descenso del 9,77% con respecto a 2019 (31,43 reclamaciones por millón de viajes). Este descenso porcentual del número de reclamaciones por millón de viajes es menor que el descenso del número de reclamaciones (53,42%), debido a que este año ha descendido la demanda en un 48,36%.
    - **Principales causas:**
      - Frecuencia de trenes, con 3.265 reclamaciones recibidas, lo que supone el 28,7% del total de causas de reclamación. Estas quejas están relacionadas con el servicio ofertado y los intervalos de trenes.
      - Sobre adquisición títulos (causa externa a Metro), con 1.243 reclamaciones y el 10,9% del total. A esta causa se asignan las reclamaciones que solicitaban la compensación o devolución de los abonos de 30 días que no pudieron utilizarse con motivo del confinamiento, principalmente en los meses de marzo y abril.
      - Incidencias en el servicio propias con 452 reclamaciones y un 4,0% del total, ocupa el tercer lugar, descendiendo un 72,6% respecto a 2019. Están relacionadas con incidencias en el servicio y cuya responsabilidad es de Metro.

Durante 2020, no se recibieron reclamaciones de los clientes sobre incidencias relacionadas con la privacidad y la fuga de sus datos personales por parte de Metro de Madrid.

Además de las reclamaciones, en el Servicio de Atención al Cliente se reciben otro tipo de comunicaciones de clientes, como sugerencias, agradecimientos o peticiones **de información. En total se han gestionado 11.182 comunicaciones en 2020.**

Reclamaciones por causa[35]

35. El número de reclamaciones por causa es superior al número de reclamaciones totales, ya que aquí se contabilizan todas las causas expuestas en cada reclamación.

ESCUCHA ACTIVA E INFORMACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO EN TIEMPO REAL

La compañía fue pionera, en el año 2010, en el uso de las redes sociales para ofrecer información de servicio público que se ofrece, especialmente, en el perfil oficial en Twitter.

Otras redes, como Facebook, sirven para dar a conocer la compañía y el servicio que presta y para ofrecer consejos y recomendaciones sobre el uso de la red. Además, la compañía cuenta con perfiles de Instagram, YouTube, LinkedIn e incluso Spotify.

Las redes sociales de Metro, por su número de seguidores, son un potente canal de comunicación para dar visibilidad a diversas causas sociales o contenidos de interés general.

Asistentes virtuales

Desde 2020, Metro cuenta con un servicio a través del asistente virtual de Google, que ofrece información en tiempo real sobre el estado de la circulación e incidencias en el servicio.

En 2019 ya se había incorporado esta misma información a Alexa, el asistente virtual de Amazon.

3.323 DESCARGAS

33.168 CONSULTAS

Las redes sociales en Metro

709.000 seguidores en todas las redes:

EN 2020

564.000 SEGUIDORES

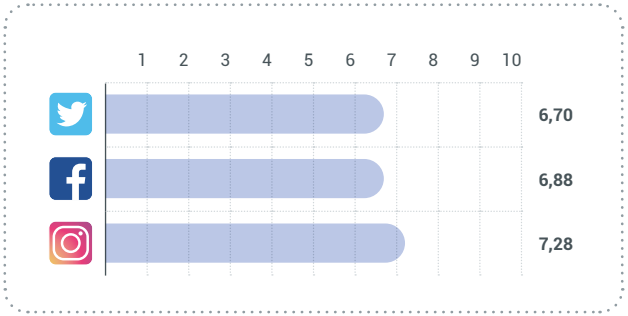
79.700 SEGUIDORES

48.400 SEGUIDORES

13.700 SEGUIDORES

2.750 SUSCRIPTORES

Valoración de los usuarios:



Metro ofrece a sus viajeros la posibilidad de planificar mejor sus trayectos y reducir el tiempo que pasan dentro de las instalaciones de Metro. El 70,95% de los viajeros aseguran planificar su viaje antes de entrar en Metro[36].

La web www.metromadrid.es

418.000 USUARIOS ACTIVOS AL MES EN 2020

Metro tiene a disposición de sus usuarios la página web oficial en la que se informa en tiempo real de las posibles incidencias que puedan surgir en la circulación de trenes durante todo el horario de servicio y en todas las líneas de Metro, mediante un sencillo sistema de semáforos, que también se replica en la app.

36. Encuesta de Información General de Metro.

ESCUCHA ACTIVA E INFORMACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO EN TIEMPO REAL

Aplicación 'Metro Madrid Oficial'

440.000
USUARIOS ACTIVOS AL MES

4.700.000
DESCARGAS ACUMULADAS

Ofrece información en tiempo real sobre el estado de ascensores y escaleras mecánicas -facilitando así el uso de Metro a personas con movilidad reducida-, informa sobre las previsiones de paso de trenes en cada estación, permite localizar las estaciones cercanas a partir de la ubicación del usuario, ofrece notificaciones en tiempo real sobre el estado de todas las líneas de la red y permite el envío de avisos de limpieza de trenes y estaciones, así como de desperfectos en mobiliario y señalización de estaciones, entre otras funcionalidades.

En 2020 se ha incorporado una nueva funcionalidad en la aplicación 'Metro Madrid Oficial' que permite a los usuarios consultar en tiempo real la ocupación de las estaciones que tienen limitación de aforo -una de las principales medidas adoptadas ante la pandemia-.

A principios de 2021, se incorporará la información sobre el grado de ocupación de trenes, un ejemplo de transformación tecnológica en la relación con los clientes.

Información sobre mejoras y uso responsable de la red

Durante 2020, se han desarrollado diferentes campañas informativas para dar a conocer a los usuarios las mejoras y cambios implementados en la red. Debido a la pandemia de la COVID-19 se ha realizado un esfuerzo importante para dar a conocer a los usuarios las pautas a seguir para realizar un viaje seguro y poner en valor todas las medidas adoptadas por Metro de Madrid para garantizar su seguridad y contribuir a mejorar la imagen de la compañía. Entre estas campañas destacan:

- **Cuenta conmigo,** campaña para dar a conocer a los usuarios los nuevos uniformes de los empleados de Metro, mostrando la cercanía de todos los empleados con los clientes.
- **Recomendaciones uso Metro,** para informar de las indicaciones de movilidad establecidas por las autoridades sanitarias durante las primeras fases de la pandemia.
- **Campaña mascarillas,** para comunicar la obligatoriedad del uso de mascarilla en las instalaciones de Metro
- **Viaje seguro,** mostrando las medidas adoptadas por Metro para garantizar un viaje seguro.

- **Señalización desescalada,** que muestra la señalización implementada en la red de Metro para mantener la distancia de seguridad en los desplazamientos.
- **Miramos por ti,** una campaña para poner en valor las medidas adoptadas por Metro y recuperar la confianza de los usuarios.

Estas campañas se refuerzan con los mensajes emitidos a través de teleindicadores y megafonía.

CUIDADO Y PROTECCIÓN DEL VIAJERO

MEDIDAS FRENTE A LA COVID-19

Ver La respuesta a la COVID-19

Metro puso en marcha, desde principios del mes de marzo, un plan de acción dirigido a velar por la salud y seguridad tanto de sus usuarios como de sus trabajadores. En todo momento se ha puesto de manifiesto su vocación de servicio público, respetando las medidas establecidas por las autoridades sanitarias competentes en la materia y adaptándose a las diferentes fases que se han atravesado a lo largo del desarrollo de la COVID-19. Gracias a estas medidas y al esfuerzo de los empleados de la compañía, Metro garantizó durante los meses de confinamiento la movilidad de los trabajadores esenciales y durante el resto de la pandemia continuó ofreciendo el mejor servicio con las máximas garantías.

Medidas para garantizar la distancia de seguridad:

- **Protocolo para uso de ascensores** (una persona a la vez y dar preferencia a personas de movilidad reducida).
- **Aumento del número de trenes** para que los viajeros puedan viajar con el espacio de seguridad recomendado.
- **Trenes rápidos** para recoger viajeros antes de la apertura de servicio, en estaciones con mucha demanda.
- Envío de **trenes adicionales** para desplazar al personal sanitario de turnos específicos, en estaciones con hospitales.
- **Cierre temporal de vestíbulos y accesos** en determinadas estaciones de la red.
- **Disminución temporal** de la cobertura presencial en algunas estaciones de la red (asistencia en modo remoto de determinadas estaciones).
- Realización de un **plan de oferta** de servicio ante recuperación de la demanda.
- Dispositivo de **"Control del Acceso Temporal de viajeros (CAT)"**, para evitar aglomeraciones en estaciones y andenes.
- **Dispositivos GAV** (Gestión de Afluencia de Viajeros), GAVe (GAV excepcionales) y SAV (Sistema de Advertencia de Viajeros), en estaciones de mayor demanda.
- **Sistema de Control de Aforo**, para favorecer la seguridad física de los viajeros. Control de aforo implementado en la totalidad de las estaciones de Metro de Madrid, TFM y MLM.
- **Limitación del número de viajeros** por tren y la distancia a mantener entre ellos, para garantizar la seguridad de los viajeros en lucha contra la COVID-19.

MEDIDAS FRENTE A LA COVID-19

Medidas de higiene

- **Apertura y cierre de puertas automático** en los trenes que disponen de este sistema (64%).
- **Puertas abiertas** (al menos, una de entrada y una de salida) en los accesos a las estaciones.
- **Dotación de material higiénico sanitario** en las estaciones de la red.
- **Uso obligatorio de mascarillas** para empleados y clientes.

Medidas informativas

- **Emisión de mensajes** por megafonía centralizada
- **Colocación de información** dirigida a viajeros mediante vinilos en andenes y vestíbulos y trenes para señalar la distancia interpersonal
- **Colocación de vinilos** de encaminamiento y vinilos en puertas de las estaciones, pictogramas en ascensores y puertas mamparas de uso de mascarillas

METRO, UN ESPACIO SEGURO

Durante 2020, Metro ha seguido trabajando en la mejora de la experiencia del cliente, donde cobra especial importancia el grado de seguridad percibido en las estaciones y trenes. Como consecuencia de la COVID-19, no pudo realizarse la encuesta de seguridad, pero sí se pudo preguntar sobre la importancia que a este aspecto le dan los clientes, situándolo entre los cuatro más importantes, precedido de la limpieza de las estaciones, la ocupación dentro de los trenes y el tiempo de espera en andén[37].

PRINCIPALES DATOS

1.500 VIGILANTES DE SEGURIDAD

- **225** servicios de vigilancia en estaciones
- **67** patrullas itinerantes
- **27** patrullas con vehículos

8.766 CÁMARAS DE SEGURIDAD

- **5.052** en estaciones
- **2.912** en trenes
- **802** en recintos

37. Según la Encuesta "Percepción del servicio". Ficha técnica: Universo: Usuarios de Metro de Madrid con acceso a internet. Muestra: 1666 usuarios Error muestral: 2,38% en la Red. Por líneas: 5,6% al 12,67% Encuesta: on-line (RRSS, QR carteles) Fecha de realización: 19 de octubre al 26 de octubre 2020.

METRO, UN ESPACIO SEGURO

El personal de Metro de Madrid fue definido como "personal de servicio" esencial durante el estado de alarma y la compañía, como operador de servicio esencial, ha participado activamente en los planes establecidos por la Secretaría de Estado de Seguridad:

- Participación en las 25 reuniones extraordinarias celebradas para gestionar la COVID-19, representando, como Metro de Madrid, al subsector transporte urbano y metropolitano.
- Reuniones de coordinación con otros operadores de servicios esenciales con el objetivo de intercambiar experiencias, así como protocolos y medidas de actuación para la gestión de la pandemia.
- Puesta en marcha de las acciones derivadas de los Planes de Protección Específicos a través de reuniones interdepartamentales que incluyen la seguridad integral de Metro de Madrid para la planificación de las actividades comprometidas con la Secretaría de Estado de Seguridad.

Además, durante 2020 se ejecutaron y supervisaron las operativas para dar cobertura a la situación derivada de la pandemia y las numerosas necesidades previstas y, sobre todo imprevistas:

- **Apoyo al reparto de mascarillas** por parte de organismos externos
- **Atención especial estaciones próximas a hospitales**
- **Control de accesos y vestíbulos** cerrados durante el confinamiento
- **Seguimiento de actividades delictivas** pronunciadas por el estado de alarma
- Operativas de gran afluencia de viajeros (GAV) y de apoyo al despliegue del nuevo sistema de Control de Aforo Temporal (CAT) a toda la red, atendiendo y colaborando en todas las fases y adaptaciones que han sido y siguen siendo necesarias

La menor demanda, se ha visto reflejada en la reducción de incidencias.

- **2.254.297 horas de vigilancia** en la red y 476.279 horas en recintos (depósitos y talleres).
- **426 eventos** a lo largo del año para los cuales ha sido necesario realizar 285 operativas de seguridad exclusivas por el impacto en Metro.
- Como todos los años, la ejecución de las operativas de eventos con gran repercusión para la ciudad de Madrid se realiza en colaboración directa con los estamentos oficiales responsables, destacando las coordinaciones con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Ayuntamiento de Madrid y respectivos Centros de Coordinación, así como Oficina de Actos en Vía Pública y Delegación del Gobierno.
- **122 denuncias interpuestas,** frente a las 242 del año pasado.

PRINCIPALES DATOS

	2019	2020
Horas de vigilancia en la red	2.254.297	2.254.297
Horas de vigilancia en recintos	422.793	476.279
Incidencias de seguridad y protección civil	50.000	41.617
Solicitudes de grabaciones	3.699	2.870

METRO, UN ESPACIO SEGURO

Actuaciones de seguridad

	2019	2020
Policía Nacional	8.121	43.448
Policía Local	1.598	1.165
Guardia Civil	75	84
Vigilantes de Seguridad	18.227	19.848
SAMUR	6.843	3.528
112 - SUMMA - Cruz Roja	562	306
TAS 112	2.254	1.601
Bomberos	147	101

En 2020 se registraron 4.849 asistencias sanitarias, casi la mitad que el año anterior (9.551), de las cuales 3.181 se produjeron dentro de la ciudad de Madrid.

A finales de 2020, entró en vigor el nuevo contrato de vigilancia canina que permitirá mejorar la calidad del servicio gracias, principalmente, a una mejor respuesta y disuasión ante los intentos de intrusión con cualquier fin, principalmente a los reiterados ataques a recintos vinculados al grafiti.

Seguridad en la circulación

Metro cuenta con la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad Ferroviaria Operacional que afecta a la totalidad del servicio. Durante 2020, no se han producido cambios ni incidentes significativos[38] en materia de seguridad ferroviaria.

Durante 2020, Metro ha contabilizado seis reclamaciones judiciales de indemnización por daños a la salud formuladas por viajeros como consecuencia de accidentes sufridos en la red de Metro (caídas en escaleras de acceso, en escaleras mecánicas o en pasillos), una reclamación extrajudicial y tres reclamaciones por responsabilidad patrimonial a la Comunidad de Madrid por incidencias sucedidas en Metro de Madrid.

Con el objetivo de mejora continua, Metro realiza acciones formativas y de comunicación, modifica o elabora procedimientos de actuación. Además, desarrolla un plan anual de inspecciones que, durante 2020, ha registrado un aumento del 29% en el número de observaciones.

Durante 2020 se han realizado, además, 52 análisis toxicológicos aleatorios para detectar el consumo de alcohol y drogas en aquellos puestos de trabajo que, por su criticidad, tienen identificados requisitos en esta materia.

38. Más allá de la incorporación de mejoras en la prestación del servicio, como la implantación de nuevas marchas de circulación en conducción automática (Automatic Train Operation, ATO), en Línea 10 o las mejoras en la señalización incorporadas en Línea 4.

METRO, UN ESPACIO SEGURO

Medidas de prevención y protección en estaciones y trenes

Tanto las instalaciones como el personal de Metro están preparados para poder dar respuesta a distintas incidencias que puedan afectar a los viajeros.

INCIDENTES CON AFECCIÓN A VIAJEROS DURANTE 2020

Golpes o caídas en trenes e instalaciones	1.165
Agresiones	179
Indisposiciones (causas sanitarias)	3.409
Arrollamientos (por imprudencias o intenciones suicidas)	10
Viajeros desorientados / perdidos	134
Presencia de viajeros en la vía	35

Metro, espacio cardioprotegido

- **Implantación de un nuevo desfibrilador** en la estación de La Almudena, hasta obtener un total de 272 desfibriladores. En 2021, se prevé que todas las estaciones cuenten con desfibriladores.
- **595 trabajadores** han recibido formación teórica y práctica para el **uso de desfibriladores y reanimación cardiopulmonar (RCP).**

Certificación según la Norma UNE ISO 22320. Protección y seguridad de los ciudadanos. Gestión de emergencias

Acciones preventivas para garantizar la salud y la seguridad de los viajeros

- **19 simulacros de emergencia** en la red, recintos e instalaciones estratégicas.
- **11 coordinaciones de planes de usos asociados** (3 actividades comerciales y 8 rodajes).
- **Coordinación de planes de actuación en emergencia** con el aparcamiento público Sevilla-Alcalá para la nueva salida de emergencia de la estación de Sevilla.
- Realización de **412 informes de análisis** de las incidencias que han activado los Planes de Autoprotección.
- Realización de informes de análisis de las mejoras de evacuación de las estaciones de Cuzco, Sevilla y Núñez de Balboa, dentro de los proyectos de implantación de ascensores y modernización de las estaciones.

Protección contra incendios

Metro cuenta con un sistema centralizado de control de protección contra incendios que incluye todas las instalaciones, las escaleras, los ascensores, los cuartos de trabajo y los stands comerciales, lo que permite agilizar la respuesta en caso de conato de incendio.

Durante 2020, se ha instalado este sistema en Estación del Arte, Ciudad Lineal, Torre Arias, Puerta de Toledo, Acacias, Vista Alegre y Batán y se prevé que, entre 2021 y 2025, se reforme el sistema de 63 estaciones.

La protección de los datos

Metro cuenta con herramientas técnicas y organizativas para garantizar que la información de que dispone, que se considera un activo estratégico para sus procesos de negocio, tenga los niveles de accesibilidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y auditabilidad que establecen las mejores prácticas de seguridad y exige la legislación vigente, y, en definitiva, que los datos de los clientes no se vean comprometidos ante cualquier tipo de amenaza de uso, divulgación o destrucción.

Durante 2020, Metro no registró ninguna reclamación o multa relativa a violaciones de la privacidad y pérdida de datos del cliente.

MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE VIAJE

MEJORAS EN LA CLIMATIZACIÓN

El equipo de aire acondicionado del material móvil es uno de los componentes más valorados y controlados como medida de la calidad del servicio prestado a los clientes.

Durante 2020 se ha trabajado en la reforma del control del aire acondicionado embarcado mediante una tarjeta electrónica que monitoriza de forma continua el estado ambiental tanto de sala como de cabina, para controlar los sistemas de climatización y dar la mayor confortabilidad a los viajeros. Esta mejora, que se implantará de forma paulatina en todos los trenes desde el primer trimestre de 2021, permite:

- **Reducir el número de averías prácticamente al 99%.**
- **Disminuir el consumo de energía.**

LA LIMPIEZA DE ESTACIONES Y TRENES

La limpieza de las estaciones y de los trenes son dos de los aspectos a los que los clientes dan más importancia y apuntan a ellos como aspectos mejorables. Aún así, reciben una nota de un 6,44 y un 6,07 respectivamente, en la Encuesta de Percepción de la Calidad del Servicio.

Para dar respuesta a estas demandas, Metro realiza un gran esfuerzo para mantener limpias sus instalaciones. La limpieza se organiza en tres turnos durante 24 horas del día en los que se realiza, constantemente, el fregado de suelos y paredes de las estaciones, vaciado y limpieza de papeleras, de accesos, paramentos verticales de la estación, templetes, salidas de emergencia, ascensores, escaleras mecánicas y trenes:

- **Limpieza de estaciones:**
  - **1.089 trabajadores**
  - **110.000 operaciones de limpieza diarias y 16.000 limpiezas programadas**
  - **370 toneladas de residuos procedentes de las papeleras**.
- **Limpieza de trenes:**
  - **218 trabajadores**
  - **Eliminación de más de 5.500 m² de pintadas**
  - **En torno a 500.000 operaciones sobre los 1.800 coches que circulan al día:**
    - Limpiezas diarias tipo: 115.000
    - Lavados exteriores con túneles de lavado o manualmente: 62.000
    - Limpiezas interiores detalladas tipo integral: 15.000
    - Limpiezas diarias desinfectantes: 290.000
    - Limpiezas técnicas: 18.000

Durante 2020, como consecuencia de la COVID-19, se reforzaron las tareas de limpieza y desinfección *(ver La respuesta a la COVID-19).*

Avisos de limpieza, a un clic

La app de Metro permite dar avisos de posibles incidencias de limpieza, tanto en estaciones como en trenes.

- En 2020, se recibieron 18.170 avisos de clientes y empleados (17.077 en estaciones más 1.093 en trenes), frente a los 22.733 avisos recibidos en 2019.
- El 80% de los avisos de limpieza que se dieron por la app se resolvieron en menos de 4 horas[39].

39. Durante 2020, debido a la crisis sanitaria de la COVID-19 se han priorizado las labores de desinfección para garantizar la seguridad de viajeros y empleados.

ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN

Metro ha seguido trabajando para ofrecer un sistema de transporte adaptado a las necesidades de todos sus clientes, independientemente de sus circunstancias.

En paralelo a las obras y actuaciones para facilitar a todos los usuarios en acceso a sus instalaciones, Metro trabaja para facilitar la accesibilidad cognitiva dentro de la red de Metro, facilitando su uso por parte de personas con discapacidad intelectual o con problemas de comprensión.

Premio de la Fundación Randstad

Metro fue galardonado en la 15ª edición de los Premios de la Fundación Randstad, en la categoría de conocimiento y cultura de la discapacidad, por la Línea de Apoyo para el Refuerzo de la Autonomía (L.A.R.A.) de Metro de Madrid.

AVANCES EN LA LÍNEA DE APOYO PARA EL REFUERZO DE LA AUTONOMÍA (L.A.R.A.)

L.A.R.A. es un innovador programa desarrollado por Metro que incluye herramientas para favorecer la accesibilidad de las personas con discapacidad intelectual, del desarrollo o con problemas de comprensión y orientación, y potenciar así su autonomía a través de la creación de un modelo de transporte más sostenible e inclusivo.

Incluye medidas específicas de accesibilidad cognitiva, herramientas para favorecer la mejora de la atención a las personas con discapacidad en la red de Metro, así como la realización de campañas y acciones para favorecer la visibilidad y normalización de la discapacidad intelectual.

L.A.R.A. suma a este galardón los otorgados en años anteriores por la Fundación Adecco, por Plena Inclusión Madrid y la I Semana de la Responsabilidad Corporativa de Madrid, por su contribución a la inclusión de las personas con discapacidad intelectual.

Entrenamientos personalizados para el uso autónomo de Metro de Madrid

L.A.R.A. incluye un novedoso programa de entrenamiento personalizado que ya ha formado a 40 personas, 8 de ellas durante el año 2020, para que puedan viajar de manera autónoma y segura por la red de Metro, además de un plan de formación en el que ya han participado 930 los empleados de atención directa al viajero, para la mejora de la atención a personas con discapacidad intelectual.

Guía de uso de Metro en Lectura Fácil

En junio de 2020, Metro de Madrid actualizó la información de su "Guía de uso de Metro en Lectura Fácil" y presentó un anexo que explica, también en lectura fácil, la nueva información y señalización de Metro frente a la COVID-19. Esta herramienta de "Información y señalización en Metro de Madrid frente al coronavirus", dirigida a personas

AVANCES EN LA LÍNEA DE APOYO PARA EL REFUERZO DE LA AUTONOMÍA (L.A.R.A.)

con discapacidad intelectual, se ha preparado junto a la "Guía de apoyo a la comunicación de las medidas frente al COVID" dirigida al personal de Metro que dispone de ella en sus tablets corporativas, de manera que permite explicar la información más relevante de forma sencilla a través de un sistema alternativo de comunicación basado en fotografías y pictogramas.

Estos rec sos han sido diseñados por Metro de Madrid en colaboración con el Servicio Adapta de Plena Inclusión Madrid, la federación de personas con discapacidad intelectual con la que la compañía ha renovado su acuerdo de colaboración para reforzar los programas y acciones incluidos en la Línea de Apoyo para el Refuerzo de la Autonomía.

- **Guía de uso de Metro en Lectura Fácil, accesible y navegable en formato web**
  https://www.metromadrid.es/es/viaja-en-metro/guia-de-uso-de-metro-en-lectura-facil
- **Guía de uso de Metro en Lectura Fácil en formato PDF**
  https://www.metromadrid.es/sites/default/files/documentos/Accesibilidad/Gu%C3%ADa%20de%20uso%20de%20Metro%20en%20lectura%20f%C3%A1cil.pdf
- **Información y señalización en Metro frente al coronavirus en formato PDF**
  https://www.metromadrid.es/sites/default/files/documentos/Accesibilidad/Informacion%20y%20se%C3%B1alizacion%20en%20Metro%20de%20Madrid%20frente%20al%20coronavirus.pdf

Vídeo tutorial para facilitar el viaje en Metro

Además, dentro del programa L.A.R.A., la compañía ha lanzado en septiembre de 2020 un vídeo tutorial, protagonizado por dos personas con discapacidad intelectual, para fomentar los desplazamientos de personas con problemas de comprensión.

La pieza recrea los desplazamientos de Iván y Lara, que enseñan a utilizar los elementos de la red. Iván ha sido la última persona en participar en 2020 en los entrenamientos individuales para personas con discapacidad y Lara es, además de una de las protagonistas del vídeo, quien da nombre a la línea de trabajo en la que se enmarca esta iniciativa -L.A.R.A., la Línea de Apoyo para el Refuerzo de la Autonomía-, ya que fue su impulsora como primera usuaria del programa de entrenamiento personalizado para el uso autónomo de la red de Metro.

Este vídeo tutorial cuenta, por primera vez, con la adaptación de todo su contenido a Lengua de Signos Española para facilitar su uso y comprensión a las personas sordas.

https://youtu.be/ueQO0SfZCE4

Sesiones de formación virtuales

Un total de 285 personas con discapacidad intelectual o con problemas del desarrollo han participado en alguna de las 15 sesiones virtuales sobre el uso de la red de Metro, impartidas por trabajadores y 10 personas voluntarias de Metro de Madrid. A estas sesiones han asistido también familiares y un total de 25 profesionales de 10 entidades sociales de la Comunidad de Madrid: Asociación Achalay, Afanias, Fundación Kyrios, Fundación Alas, Centro Ocupacional Barajas, Fundación A la Par, Apadis, Fundación Carlos Martín, Avante 3 y Círvite.

La crisis sanitaria de la COVID-19 ha impedido a Metro seguir desarrollando con normalidad su programa de entrenamiento personalizado para el uso autónomo de la red, así como las tradicionales visitas guiadas a instalaciones, museos y yincanas en la red de Metro enfocadas a personas con discapacidad. Estas sesiones formativas, que continuarán durante los próximos meses, dan respuesta a sus necesidades de accesibilidad cognitiva, facilitando así sus desplazamientos o incluso la reincorporación a sus centros de trabajo y a centros de estudios. El objetivo principal de esta formación es aumentar su autonomía y seguridad en el uso de la red. Para ello Metro ofrece en cada sesión una aproximación general al correcto uso de la red, dando a conocer los principales elementos de estaciones y trenes, con especial atención a la señalización, normativa y recomendaciones como consecuencia de la crisis de la COVID-19.

Campaña #IgualDeDiferentes

Metro de Madrid se ha sumado a la difusión de la Campaña #IgualDeDiferentes, promovida por la Fundación Eurofirms, impulsando la necesidad de un trato adecuado a las personas con discapacidad, así como su integración laboral. La campaña, que se desarrolló durante los meses de noviembre y diciembre de 2020, está enmarcada en la conmemoración del Día Internacional de la Discapacidad, el 3 de diciembre.

La campaña de sensibilización, visible en cartelería expuesta en estaciones de Metro de Madrid y en un mural instalado en la estación de Legazpi, la forman una serie de viñetas de diferentes ilustradores, como Javi Royo, Lyona, Miguel Gallardo y Pilarín Bayés. Estas escenas invitan a entender en clave de humor diversas historias y situaciones con las que se encuentran las personas con discapacidad en su día a día.

SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

A pesar del fuerte impacto que ha tenido la crisis de la COVID-19 en la actividad de Metro, se han seguido realizando acciones para mejorar la experiencia de cliente y lograr su fidelización, fomentando el uso de la red de Metro frente a otros medios de transporte y confirmando el papel de Metro como actor social de relevancia.

Conectividad

La totalidad de la red de Metro está en disposición de ofrecer servicio 4G, permitiendo el uso de servicios y aplicaciones para dispositivos electrónicos y facilitando el acceso a internet y a contenidos en streaming, la descarga de imágenes, música y contenidos audiovisuales, lo que supone una mejora en la experiencia del viaje.

Permite la conexión con el exterior y con los diferentes canales de comunicación de Metro, como la web, la app o los perfiles de la compañía en redes sociales, donde se informa en tiempo real del estado de la circulación.

Puntos de recarga

Además, los clientes pueden cargar sus dispositivos móviles en la red. En la actualidad, hay 1.272 cargadores en 162 trenes y 1.156 cargadores repartidos en andenes de las 302 estaciones.

Fomento del arte y la cultura a través del transporte

Metro es un escenario idóneo para promocionar el arte y cultura, por ello, la compañía realiza acciones que permiten, además, mejorar la experiencia de viaje:

- **Fomento del teatro y la lectura.** Se han realizado nuevas ediciones de Cronoteatro (en 2020 de forma virtual) y Libros a la calle.
- **Exposiciones:**
  - **Arte confinado,** exposición ilustrada para homenajear a los principales colectivos afectados por la crisis sanitaria.
  - **Día de los abuelos,** acción promovida por Metro para celebrar el día de los abuelos y rendir un homenaje con ilustraciones del prestigioso dibujante Paco Roca.
- **Tematización de estaciones.** Los andenes y pasillos de diferentes estaciones han sido decorados con motivo de diferentes efemérides relevantes durante 2020:
  - **Año nuevo chino:** La estación de Usera y un tren de Línea 6 fueron decorados con motivo de la entrada del año nuevo chino y favorecer el intercambio cultural entre España y China (antes del inicio de la pandemia).
  - **Homenaje a Galdós:** Para conmemorar el centenario de la muerte de Benito Pérez Galdós, se viniló la estación de Ríos Rosas con el texto íntegro de la novela Fortunata y Jacinta.

Además, Metro ha acogido más de 300 campañas publicitarias de diversas marcas comerciales en los distintos soportes existentes en la red.

Durante 2020 Metro no contabilizó ninguna reclamación o multa relacionada con comunicaciones de marketing, publicidad o patrocinio.

Otras acciones especiales

El logotipo de Metro es un icono, un referente de la marca. Por este motivo, se han realizado varias acciones impactantes para los usuarios centradas en la imagen de marca.

- **Rombo LGTB.** Con motivo del día del Orgullo LGTB, el rombo de la estación de Chueca se personalizó con los colores de la bandera arcoíris como símbolo de diversidad y tolerancia.
- **Rombo bandera de España,** en homenaje a la Constitución española, el rombo de todos los accesos de la estación de Plaza de España se personalizó con los colores de la bandera nacional.

Además, se han realizado otras acciones para promover la solidaridad entre clientes y empleados y para promover la cultura y el arte a través de Metro, de las que puede obtenerse más información en el apartado Compromiso con la sociedad.

Productos oficiales Metro de Madrid

Durante 2020 se ha realizado un esfuerzo importante en la renovación de productos oficiales de Metro, que se pueden adquirir en la tienda online (www.latiendademetrodemadrid.com) y en las tiendas físicas de las estaciones de Sol y Plaza de Castilla.

Se han incorporado al catálogo 13 nuevos productos, entre los que destacan mascarillas, auriculares, rombos de aluminio y las personalizaciones del logotipo LGTB y de la Bandera de España en imanes y llaveros.

- **105 productos diferentes**
- **12.681 artículos vendidos**
- **Ingresos de 66.003,18 €**

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

A través de la prestación del servicio, Metro de Madrid facilita el desplazamiento de los ciudadanos a sus lugares de trabajo o de estudios, así como a los centros sanitarios o de ocio, favoreciendo el desarrollo social y económico de la Comunidad de Madrid con un impacto ambiental menor que el de otros medios de transporte.

Durante 2020, y a pesar de las consecuencias derivadas de la COVID-19, Metro de Madrid siguió garantizando la movilidad, especialmente la de los trabajadores esenciales y acompañantes de personas dependientes, que encontraron en la red de Metro una alternativa eficaz y segura durante los momentos más restrictivos del confinamiento.

Pero además de cumplir la función social incluida en su misión, Metro realiza habitualmente otras acciones vinculadas a su actividad diaria que aportan valor añadido al servicio e incrementan la contribución social de la compañía en la Comunidad de Madrid y lo ha seguido haciendo en 2020.

LA LÍNEA SOCIAL DE METRO DE MADRID

Consciente del aumento de las necesidades de los grupos más vulnerables, Metro de Madrid ha reforzado las iniciativas sociales que conllevan un beneficio social y que están incluidas en su Línea social.

La Línea social de Metro es el programa de acción social por el que la compañía colabora de forma activa con distintas entidades y causas sociales poniendo a su disposición recursos clave de la compañía y aprovechando su gran potencial como canal de comunicación.

- **Objetivo:** contribuir a mejorar la calidad de vida de personas y colectivos que, por sus características, capacidades o circunstancias especiales, se encuentran en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión social.

- **Líneas de actuación**:
  - Contribuir a la mejora de la movilidad a través de un modelo de transporte inclusivo, con especial atención a la accesibilidad.
  - Favorecer el desarrollo económico y social.
- **Criterios 2020:**
  - Para iniciar una colaboración, la acción propuesta debe estar alineada con la estrategia y los valores de Metro.
  - Se priorizarán aquellas colaboraciones que favorezcan la inclusión a través del transporte.
  - Las entidades sociales deben acreditar transparencia y buenas prácticas en la gestión.
  - Deben informar sobre el destino de los beneficios obtenidos por la colaboración a través de la presentación del informe de actividades previo y de los formularios de reporte establecidos.
  - Todas las iniciativas son valoradas por criterios técnicos (disponibilidad de espacios, cumplimiento de medidas de seguridad…) y económicos.

Para solicitar la colaboración de Metro a través de la Línea social, las entidades deben ponerse en contacto con Metro a través de responsabilidad.corporativa@metromadrid.es.

LA LÍNEA SOCIAL DE METRO DE MADRID

Colaboración con 46 entidades sociales

La acción social de Metro ha facilitado la colaboración con 46 asociaciones sin ánimo de lucro de la Comunidad de Madrid y la realización de 71 acciones de carácter social durante 2020.

Con ellas, se ha dado difusión a diversas causas sociales y se ha contribuido a la mejora de la calidad de vida de colectivos en situación de vulnerabilidad a través de la cesión de espacios en la red de Metro para la captación de socios y de fondos o de la donación de bienes ya amortizados por la compañía.

La colaboración con entidades de referencia especializadas en la atención a grupos vulnerables, permite a Metro conocer sus necesidades y realizar programas adaptados que generen una contribución social, directa o indirecta.

Durante 2020, se realizó una contribución económica a una Fundación y aportaciones en especie a varias organizaciones sin ánimo de lucro, a través de las donaciones y las cesiones de espacios en soportes publicitarios y en estaciones de la red de Metro.

71 ACCIONES

12 CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN

37 CUESTACIONES (captaciones de socios y de fondos)

20 DE DONACIÓN

2 ACCIONES DE OTRO TIPO

46 ENTIDADES BENEFICIARIAS

ENTIDADES CON LAS QUE SE HA COLABORADO DURANTE 2020 POR TIPO DE ACCIÓN

Cesión de soportes y espacios de Metro (difusión)	
Asociación Española contra el Cáncer (AECC)	Una hucha, miles de historias en su interior
	Saca Pecho por ellas
Asociación Realidades	El Árbol de los Deseos
Avanza	El Árbol de los Deseos
Asociación Candelita	El Árbol de los Deseos
Asociación Nuevo Futuro	Campaña de imagen y captación de fondos
Asociación Pasión por el Hombre - Bocatas	El Árbol de los Deseos
Banco de Alimentos de Madrid	Operación Kilo COVID-19
	El Árbol de los Deseos
Coordinadora de Vallecas	El Árbol de los Deseos
Cooperación Internacional	Campaña "Déjate marcar"
	El Árbol de los Deseos
	Campaña "Tocar sin contacto"
Cruz Roja Española	Plan Empleo Cruz Roja
Cruz Roja Madrid	El Árbol de los Deseos
Fundación Balia	El Árbol de los Deseos
Fundación Eurofirms	Campaña "Igual de diferentes"
Fundación Española del Corazón	Campaña "Pon corazón a tu corazón"
Fundación Reina Sofía	Operación Frío
Grandes Amigos	El Árbol de los Deseos
Nupa	El Árbol de los Deseos
Stop Haters	#muévete contra el ciberacoso

LA LÍNEA SOCIAL DE METRO DE MADRID

ENTIDADES CON LAS QUE SE HA COLABORADO DURANTE 2020 POR TIPO DE ACCIÓN

Donaciones de bienes ya amortizados	
Asociación Lakalle	90 portátiles
AMPA CEIP Isabel La Católica	18 equipos y 18 monitores
Asociación AFADACS	7 equipos y 7 monitores.
Asiciación EPMA	50 equipos y 50 monitores
Asociación de Jubilados de San Martín de la Vega	10 equipos y 10 monitores
Asociación Mente y Sociedad	10 portátiles, 10 equipos y 10 monitores
Asociación Pasión por el hombre - Bocatas	25 equipos informáticos y 25 monitores
Asociación Unidad Villaverde	20 equipos y 20 monitores
Asociación Valdeperales	50 equipos y 50 monitores
Parroquia de Colmenar	12 portátiles y 5 equipos
Cáritas	1.118 prendas de ropa del antiguo uniforme
Federación Red Artemisa	2 equipos y 2 monitores
Fundación ADSIS	19 portátiles
Fundación Balia	50 tablets
Mensajeros de la Paz	6.466 prendas de ropa del antiguo uniforme
Samur Social	831 prendas de abrigo
Cruz Roja Madrid	8.100 botellines de agua y 350 toallas de baño
Metreroscovid19 y otras iniciativas de empleados	300 acetatos
	50 paquetes de bolsas de basura
	25 rollos de precinto

Cesión de espacio en la red para la captación de socios/fondos	Número de acciones
ACNUR	6
Greenpeace	2
Ayuda en Acción	3
Aldeas Infantiles	3
Amnistía Internacional	3
Save the Children	3
Médicos del Mundo	3
Médicos sin fronteras	4
Alianza por la solidaridad	3
World Vision	2
Oxfam Intermon	2
Cruz Roja Madrid	3

Otras acciones	
Metreroscovid19 y otras iniciativas de empleados	79 servicios de recogida y entrega de materiales
Asociación Transexualia	Cesión de pases para el uso de Metro

LA LÍNEA SOCIAL DE METRO DE MADRID

#muévete

Metro de Madrid lanzó en 2020 la campaña de comunicación social #muévete, dirigida a dar difusión a diversas causas sociales y a promover la implicación de viajeros y empleados. La iniciativa buscaba concienciar y sensibilizar sobre diversos temas de calado social, como la igualdad de la mujer, los derechos de la infancia, el respeto a la diversidad o el cuidado del medio ambiente.

Pie de foto informativo: Intervenciones artísticas de las artistas urbanas Julieta XLF, Sara Fratini y Nuriatoll sobre su visión sobre la mujer. El mural puede verse en la estación de Sainz de Baranda.

El Árbol de los deseos

Esta iniciativa, dirigida originariamente a recoger regalos y cestas de Navidad para niños, jóvenes y mayores con escasos recursos, cumplía en 2020 su quinta edición y también tuvo que adaptarse a las nuevas circunstancias provocadas por la COVID-19. Por ello, Metro de Madrid se alió con 12 entidades sociales para dar difusión a sus campañas de recaudación de fondos, aprovechando el gran potencial de la red como canal de comunicación.

Una segunda vida para bienes ya amortizados

2020 ha supuesto el impulso definitivo al programa de donaciones de Metro que permite dar una segunda vida a bienes que ya han sido amortizados por la compañía pero que pueden ser utilizados en otros entornos y con otros fines. Es el caso de las prendas de los antiguos uniformes de Metro o de los equipos informáticos que ya no cumplen los requisitos exigidos por Metro pero sí pueden ser utilizados por las entidades sociales para el desarrollo de sus programas formativos. Antes de la donación de los equipos, el Área de Comunicación y Tecnologías de la Información, los selecciona, prepara y adapta para que puedan ser utilizados por terceros.

LISTADO DE DONACIONES 2020

Bien donado	Cantidad	Valor estimado
Equipos informáticos	540	*
Prendas de antiguo uniforme	8.415	162.731,86 €
Otros (emergencia COVID-19)	**	2.234,50 €

* No se incluye el valor de los equipos informáticos y dispositivos donados porque se considera que su valor es residual. Han sido dados de baja por no reunir los criterios de homologación necesarios para continuar dando servicio a la empresa, pero pueden ser utilizados en otros ámbitos y para otros fines.

** 8.100 botellines de agua, 350 toallas de baño, 300 acetatos, 50 paquetes de bolsas de basura y 25 rollos de precinto.

LA INVERSIÓN SOCIAL EQUIVALENTE DE METRO[40]

A través de las acciones incluidas en la Línea social, Metro de Madrid ha realizado en el último año una inversión social equivalente de 707.904,76 euros. Esta cantidad es la suma del valor de los soportes publicitarios con los que cuenta Metro y que cede a las entidades sociales para dar difusión a sus campañas y del valor estimado de otros bienes donados por la compañía.

DESGLOSE DE INVERSIÓN SOCIAL EQUIVALENTE POR TIPO DE ACCIÓN

Tipo de colaboración	Inversión equivalente
Cesión de soportes y espacios	506.374,00 €
Donación de bienes	164.966,36 €
Otras acciones	36.564,40 €
Total	**707.904,76 €**

El 2019, la inversión social equivalente superó los 1,3 millones de euros como consecuencia de la realización de una mayor cesión de espacios publicitarios y de espacios en la red de Metro para la realización de acciones de difusión, que este año han disminuido como consecuencia de la COVID-19.

PLAN DE AYUDAS EN EL MARCO DE LA RSE

Se trata de un plan de ayudas dirigidas a favorecer la colaboración activa de Metro en actividades sociales, deportivas y culturales que sean de interés general y que contribuyan a realizar una aportación a la sociedad. Establece tres líneas de ayudas para el desarrollo de colaboraciones entre Metro y entidades a las que le unan un objetivo común vinculado a:

- **Promover la inclusión social** y el respeto a la diversidad, con especial atención a los grupos vulnerables.
- **Promover un modelo de transporte más inclusivo,** facilitando el acceso y uso de la red de Metro.
- **Apoyar acciones enfocadas al desarrollo integral de la sociedad,** la economía sostenible, hábitos saludables, la plena integración y la igualdad de oportunidades.

En el marco de este plan de ayudas, Metro de Madrid se alió con la Fundación Madrid por el Deporte para promover la práctica deportiva, contribuir al fomento del deporte madrileño inclusivo y de alto nivel y apoyar a los deportistas de la Comunidad de Madrid a través de diversas acciones de sensibilización y difusión, como la Semana del Deporte Inclusivo. La crisis sanitaria de la COVID-19 impidió la realización de esta acción, prevista para el mes de septiembre, pero se realizaron otras acciones dirigidas a promover el deporte y la actividad física de forma segura y saludable durante la pandemia.

40. La inversión social equivalente es el cálculo total del valor de los recursos cedidos por Metro de Madrid a las distintas entidades sociales a través de la Línea social. Este cálculo incluye el valor la cesión de los soportes publicitarios y de las donaciones de recursos.

JUNTOS SUMAMOS

Los empleados de Metro han seguido poniendo su experiencia, talento y trabajo al servicio de la sociedad y, a pesar de las restricciones a la movilidad como consecuencia de la COVID-19 y el consiguiente Estado de Alarma, cedieron de forma desinteresada horas de su tiempo para contribuir a mejorar la situación de personas y colectivos en situación de vulnerabilidad en actividades promovidas por la compañía en colaboración con distintas entidades sociales.

El programa de voluntariado de Metro promueve, participa, facilita y coordina la participación de los empleados en activo, jubilados y prejubilados, y de sus familias, en actividades de carácter solidario incluidas en la Línea social.

- **109 horas de voluntariado**
- **64 voluntarios**
- **Crecimiento de un 8,8% del grupo de voluntarios en el último año (un 46,6% con respecto a 2018).**

EVOLUCIÓN DEL VOLUNTARIADO EN METRO

	2020	2019	2018
Acciones	13	20	15
Horas	109	1.489	903
Voluntarios	64	230	298
Grupo de voluntarios[41]	386	352	206

Durante 2020 no pudo celebrarse el encuentro anual de voluntarios que hubiera alcanzado su quinta edición y que ha sido aplazado al año 2021.

ACCIONES DE VOLUNTARIADO REALIZADAS DURANTE 2020

Entidad	Tipo de acción	Voluntarios
Asociación Atelma	Visita a la Exposición de trenes antiguos de Chamartín	1
Fundación Kyrios	Dos sesiones formativas sobre el uso de Metro dirigidas a personas con discapacidad intelectual	7
Asociación Achalay	Sesión formativa sobre el uso de Metro dirigida a personas con discapacidad intelectual	2
Asociación Afanias	Sesión formativa sobre el uso de Metro dirigida a personas con discapacidad intelectual	1
Fundación Pequeño Deseo	El deseo de Emmanuel	2
Fundación Alas	Sesión formativa sobre el uso de Metro dirigida a personas con discapacidad intelectual	1
Centro Ocupacional de Barajas	Sesión formativa sobre el uso de Metro dirigida a personas con discapacidad intelectual	2
Avante 3	Sesión formativa sobre el uso de Metro dirigida a personas con discapacidad intelectual	1
Círvite	Sesión formativa sobre el uso de Metro dirigida a personas con discapacidad intelectual	2
Cooperación Internacional	Voluntariado con personas sin hogar	10
	Tengo un mensaje para ti (mayores en residencias)	30
Metro de Madrid	Vídeo tutorial sobre el uso de Metro dirigido a personas con discapacidad intelectual	5
TOTAL		**64**

41. El grupo de voluntarios de Metro está formado por los empleados que, desde la creación del programa, se han registrado como voluntarios y se han ofrecido para realizar acciones de voluntariado.

JUNTOS SUMAMOS

Metreroscovid19

A pesar de la disminución del número de acciones de voluntariado, durante el pasado año Metro de Madrid registraba la mayor demostración de solidaridad conocida en la historia de la compañía gracias a Metreroscovid19.

Se trata de una iniciativa promovida por un grupo de trabajadores que consiguió recaudar en dos campañas más de 110.000 euros entre empleados, allegados y clientes, que realizaron cerca de 3.000 donaciones.

Estos fondos fueron destinados a la compra de productos sanitarios, de higiene y limpieza para su entrega en centros sanitarios, residencias de mayores y personas dependientes, SAMUR, Bomberos o Protección Civil; y a la compra de alimentos y recursos de primera necesidad para familias en situación de vulnerabilidad por falta de recursos económicos.

- **Cerca de 3.000 donaciones**
- **Recaudación superior a los 110.000 euros.**
- **Campaña para la compra de productos de higiene y limpieza**
  - **Más de 60.000 euros**
  - **6.600 litros de productos de limpieza**
  - **420 litros de productos de higiene**
  - **40.000 guantes**
  - **23 centros sanitarios y 43 residencias de mayores y personas dependientes**.
- **La bolsa metrera**
  - **Más de 51.000 euros**
  - **Más de 10.000 bolsas de comida**
  - **43 asociaciones beneficiadas**

Los empleados se unieron también en grupos para la realización de batas para sanitarios con bolsas de basura y la fabricación de protectores faciales con acetatos y soportes realizados en impresoras 3D o artículos como abrepuertas, salvaorejas o mascarillas.

Metro de Madrid respaldó las iniciativas de sus empleados poniendo a su disposición el espacio necesario en los almacenes tanto para la recepción como para la selección y preparación de las entregas, así como el Servicio de Logística, que realizó 79 recogidas y entregas de productos y alimentos durante las primeras semanas del Estado de Alarma y el confinamiento.

Además de estas alianzas con entidades sin ánimo de lucro, Metro de Madrid se alió con Fearless Magazine, la revista de lujo sostenible con la que se realizaron dos acciones de sensibilización: Atados, contra el acoso y el ciberacoso; y Piel con piel, contra el maltrato animal.

La contribución social de Metro de Madrid se completa con otras actividades de valor añadido, como aquellas dirigidas a fomentar el uso del servicio para favorecer la sostenibilidad o las que buscan promover la cultura y el arte a través de las instalaciones de la red de Metro, cargadas de historia y capaces de llegar a millones de personas.

Fomento del uso del servicio para favorecer la sostenibilidad

La promoción del uso de la red de Metro para favorecer la movilidad sostenible en la Comunidad de Madrid es el objetivo del programa educativo de Metro, que busca formar sobre su correcta utilización y dar a conocer sus beneficios frente a otros medios de transporte.

Este programa, que desde 1982 ha recibido a 350.000 escolares, también se ha adaptado a la nueva situación generada por la COVID-19 y, aunque tuvo que suspenderse, se retomó de manera digital en el último trimestre de 2020.

- **35 visitas presenciales:** 950 niños de Primaria
- **2 visitas virtuales:** 30 alumnos de Primaria
- **3 visitas especiales de carácter presencial:** 60 alumnos
- **12 talleres sobre el uso de Metro:** 160 alumnos
- **3 talleres virtuales sobre el uso de Metro:** 70 alumnos.

El personal de Metro también acompaña a escolares en sus desplazamientos puntuales para participar en actividades extraescolares como visitas a museos, parques y exposiciones. Durante 2020, se realizaron un total de cuatro acompañamientos a los recorridos realizados por 540 alumnos.

Metro en la Semana de la Ciencia

Durante 2020 se realizaron 3 visitas a Talleres Centrales en el marco de esta iniciativa organizada por la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid.

PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y DEL ARTE A TRAVÉS DE METRO

La historia de Metro y de Madrid en Andén Cero

Los Museos de Metro que forman Andén Cero también tuvieron que cerrar sus puertas como consecuencia de la COVID-19. El número de visitas, por lo tanto, se ha visto reducido en más de un 73% con respecto a años anteriores. Sin embargo, durante los meses de enero y febrero, se produjo un incremento de un 22,15% en las visitas en relación con el año anterior (de 26.596 a 35.101).

VISITAS A ANDÉN CERO DURANTE 2020

	Nave de Motores	Chamberí	Pacífico	Caños del Peral	Expo 100'	Chamartín	Total
Enero	1.000	8.535	136	2.906	0	5.377	17.954
Febrero	1.423	9.213	151	2.362	0	3.998	17.147
Marzo	435	2.532	0	447		1.144	4.558
Abril							0
Mayo							0
Junio							0
Julio							0
Agosto							0
Setiembre							0
Octubre							0
Noviembre							0
Diciembre	537	734	0	155	0	795	2.221
TOTALES	**3.395**	**21.014**	**287**	**5.870**	**0**	**11.314**	**41.880**

Visitas virtuales

Metro ofrece recorridos virtuales por algunas de sus exposiciones a través de la página web https://www.metromadrid.es/es/quienes-somos/visitas-virtuales.

Esta fórmula ha permitido seguir disfrutando de la exposición de trenes clásicos de la estación de Chamartín, de la muestra 'Retratos suburbanos', de la Nave de Motores y de la muestra '100 años de Metro'.

OTRAS ACCIONES

A pesar del fuerte impacto que ha tenido la crisis del coronavirus en los desplazamientos en Metro, se han continuado realizando acciones dirigidas a promover la cultura y el arte a través de Metro, como Cronoteatro o Libros a la calle, la tematización de estaciones o la exposición de creaciones artísticas, de las que se da información en el apartado Los clientes.

COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

Metro de Madrid es el medio de transporte público más respetuoso con el medioambiente ya que no hace uso de combustibles fósiles para prestar el servicio.

Además, discurre en su mayor parte bajo tierra, evitando la circulación de coches en la superficie y reduciendo la congestión y la contaminación ambiental, lo que contribuye a la mejora de la calidad del aire y, por lo tanto, a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos de la Comunidad de Madrid.

La actividad diaria de Metro de Madrid puede suponer riesgos de carácter ambiental que se identifican periódicamente a través del análisis del contexto de la organización, de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la identificación y evaluación de aspectos ambientales y de los requisitos legales.

Los principales riesgos identificados son sanciones por posibles incumplimientos legales derivados de la cantidad de requisitos legales aplicables, el volumen de trabajadores propios y subcontratados, el agotamiento de recursos, la afección al suelo, los vertidos y derrames accidentales.

Con el fin de eliminar o mitigar dichos riesgos, se establecen requisitos específicos dentro del sistema de gestión ambiental, objetivos de mejora y planes de acción.

LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN METRO

Metro dispone de un Sistema de Gestión Ambiental basado en la Norma UNE-EN ISO 14001:2015, que asesora y busca soluciones eficientes para prevenir, controlar y minimizar los impactos ambientales derivados de su actividad, contribuyendo a la protección del entorno.

El Servicio de Limpieza y Medio Ambiente asume las competencias en materia de Gestión Medioambiental de la Compañía, dependiendo del Área de Obra Civil y de la Dirección de Explotación Ferroviaria. Es, así mismo, el representante designado por la Dirección para el mantenimiento y el suministro de información ascendente del Sistema de Gestión Medioambiental.

Su misión consiste en ser el órgano gestor que asesora, sensibiliza y busca soluciones eficientes para prevenir, controlar y minimizar los impactos ambientales de Metro de Madrid, contribuyendo a la protección del medioambiente.

El Servicio de Limpieza y Medio Ambiente implanta y mantiene el Sistema de Gestión Ambiental encargándose, entre otros cometidos, de coordinar la Gestión Medioambiental de la empresa y de prestar asistencia, y colaborar y asesorar a todos los departamentos en aquellas acciones e iniciativas que persigan la minimización de los impactos ambientales de la actividad de la compañía y la protección del entorno.

Este Servicio se encarga de prestar asistencia y asesoramiento ambiental a otros departamentos de la compañía y a entidades externas (principalmente administraciones). Durante 2020 se realizaron 35 asistencias y asesoramientos.

Además, Metro de Madrid no sólo vela por el cumplimiento de los requisitos ambientales en las actividades desempeñadas por sus empleados, sino también por parte de las empresas contratadas. Así pues, desde hace años se viene realizando un importante esfuerzo por la difusión de las exigencias legales entre las empresas, y por incrementar en cantidad y calidad las inspecciones ambientales in situ.

Gastos e inversiones

- **Gastos en prevención de riesgos ambientales: 662.251,65 €**
  (gastos de personal + contratos de control de aspectos y auditorías).
- **Gastos en gestión y tratamiento de residuos: 325.734,65 €**

Metro cuenta, además, con una Póliza de Responsabilidad Civil General vigente en el año 2020, en la que se incluye la cobertura por responsabilidad civil por contaminación accidental. *Ver más información en Cuentas anuales (página 297).*

Política ambiental de Metro

El compromiso y principios de actuación de Metro de Madrid en materia de gestión ambiental están recogidos en la política ambiental de la compañía, que establece los objetivos generales del Sistema de Gestión, que son:

- **Minimizar el impacto medioambiental de las actividades**
- **Optimizar el uso de los recursos**
- **Mejorar los mecanismos de gestión ambiental**
- **Impulsar la integración de la gestión ambiental en la actividad diario de Metro**
- **Fomentar los valores medioambientales en relación con la cadena de proveedores**
- **Fomentar el desarrollo profesional, la colaboración y el compromiso ambiental de los empleados de Metro**
- **Contribuir desde la vertiente ambiental a reforzar la reputación e imagen responsable de Metro**

Existen planes transversales que también aportan beneficios ambientales, como es el caso del Plan de Eficiencia Energética, la construcción de la nueva sede cuyo proyecto cuenta con la certificación Green Buildings Council España y el plan de global de transformación digital.

El Servicio de Limpieza y Medio Ambiente ha sido dotado y dispone de los recursos específicos tanto humanos como presupuestarios y materiales para afrontar el conjunto de objetivos establecidos.

USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

La gestión de Metro en materia ambiental se basa en el control del consumo de los recursos y en la elección de productos y materiales menos contaminantes. El objetivo de Metro es luchar contra el cambio climático y contribuir a la mejora del entorno.

Consumo de recursos naturales

Consciente de que son limitados, Metro hace un uso eficiente y responsable de los recursos naturales. Esta máxima es uno de los pilares fundamentales del sistema de gestión ambiental.

- **Consumo de agua**

  Metro consumió durante 2020 un 17,5% más de agua que el año anterior, pasando de 273.484 m^3 a 321.419 m^3 netos, suministrados por el Canal de Isabel II.

  El volumen total de agua reciclada ascendió a 2.199 m3, lo que supone el 25,3% del total de agua que entra en las recicladoras.

  En lo relativo a la gestión responsable del agua, se realizan sesiones de concienciación medioambiental para los trabajadores y se divulga información sobre consumo responsable a través de canales internos y externos. Se dispone de equipos de ahorro de consumo tanto para el consumo humano como para algunos procesos industriales y de mantenimiento, tratando siempre de gestionar adecuadamente el recurso estableciendo medidas en el Plan de Gestión Sostenible del Agua de la compañía.

  Todos los vertidos derivados de la actividad de Metro son canalizados a la red de alcantarillado y periódicamente se realizan analíticas en los puntos finales de vertido de los recintos. Los parámetros analizados son los establecidos por el Ayuntamiento en las autorizaciones de vertido, obteniendo en todos los casos resultados por debajo de los límites fijados en la normativa vigente.

- **Materias primas**

  La actividad principal de Metro es la prestación del servicio de transporte, por lo que no se consumen materiales para la fabricación de ningún producto. Los materiales a los que se hace referencia de aquí en adelante están destinados a la prestación del servicio de Metro.

Uso de materiales y productos con posible impacto ambiental

El control del consumo de recursos es uno de los pilares fundamentales de todo sistema de gestión ambiental, especialmente de aquellos con impacto ambiental, cuyo consumo Metro analiza periódicamente con la finalidad de detectar posibles desviaciones y ejecutar, en su caso, las medidas oportunas para combatir los posibles efectos adversos.

CONSUMOS MÁS RELEVANTES EN 2020 Y COMPARACIÓN CON AÑOS 2019 Y 2018

Material	Cantidad consumida (toneladas)		
	2018	2019	2020
Aceite	19,66	26,25	24,88
Grasas	4,9	2,6	1,6
Grasas biodegradables	8,19	7,83	7,2
Disolvente	8,27	7,64	6,5
Papel	13,8	19,6	14,7

El porcentaje del papel reciclado es del 32,36% a lo que se une el papel ecológico o procedente de bosques de producción sostenible (certificado PEFC), lo que supone aumentar la ratio hasta un 99%.

USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Otros de los consumos de Metro tienen que ver con el transporte interno (propios de la logística y el desplazamiento de los empleados entre los distintos recintos) y con el consumo procedente del uso de las dresinas (vehículos de mantenimiento de trenes).

Material	Litros	
	2019	2020
Consumo de gasolina *	4.266,32	2.553,83
Consumo de gasoil A *	152.153,19	141.449,99
Consumo de gasoil B **	102.715	84.677

* Transporte de productos y materiales y desplazamiento de personal de Metro.

** Utilizados por las dresinas, que son vehículos de mantenimiento de trenes.

METRO CUENTA, ADEMÁS, CON

14 VEHÍCULOS

100% ELÉCTRICOS

A pesar de la crisis sanitaria, Metro de Madrid ha mantenido prácticamente en los mismos niveles la actividad que tiene impacto en el consumo de gasoil (fundamentalmente como combustible de vehículos auxiliares de mantenimiento nocturno de la Red), lo que explica que se haya mantenido en la práctica el consumo de ejercicios anteriores.

CAMBIO CLIMÁTICO

La lucha contra el cambio climático es uno de los mayores retos ambientales a los que Metro busca dar respuesta a través de la reducción de las emisiones procedentes del consumo de energía para el funcionamiento de trenes y de las instalaciones de la red. La energía es la principal fuente de emisiones de Metro y representa casi el 85% del total.

La huella de carbono de Metro

Metro calcula la huella de carbono que genera desde el año 2010 y, desde 2018, lo hace con una nueva herramienta que permite calcular todas las emisiones indirectas de la compañía[42], incluidas las emisiones de proveedores, las derivadas del desplazamiento de los empleados y del consumo de agua.

El cálculo se basa en la normativa internacional ISO 14.064-1: ""Especificación con orientación a nivel de las organizaciones para la cuantificación y el informe de emisiones y remociones de gases de efecto invernadero.

Los datos que aquí se publican son una estimación ya que al cierre del presente informe no habían sido publicados los factores de emisión correspondientes al año 2020[43]. Los datos correspondientes a la actividad de Metro -no dependientes de fuentes externas- son datos cerrados a fecha de 31 de diciembre de 2020.

Por otro lado, deben tenerse en cuenta también las siguientes consideraciones:

- **Electricidad de baja tensión.** Al cierre de este informe, no se han recibido todas las facturas de los cientos de puntos de suministro repartidos por toda la red e instalaciones de Metro. Para el cálculo de las emisiones asociadas, se ha realizado una estimación.
- **Proveedores.** Al cierre de este informe, se ha recibido información sobre el consumo energético (alcances 1 y 2) de los proveedores que representan el 17% de la facturación de Metro.

42. Software profesional de Análisis de Ciclo de Vida "Air.e LCA" desarrollado por la empresa Solid Forest S.L. , que permite realizar un análisis de ciclo de vida completo de cualquier producto o servicio y obtener los impactos ambientales según distintas normativas y metodologías.

43. Metro publicará el cálculo de la huella de carbono correspondiente a 2020 en la página web www.metromadrid.es y en el EINF correspondiente al año 2021, en el apartado "Reexpresión de la información". Además, será inscrita en el Registro Nacional de la Huella de Carbono dependiente de la Oficina Española de Cambio Climático.

Para realizar la estimación, se han utilizado datos procedentes de las siguientes fuentes:

- **Oficina Española de Cambio Climático:** Emisiones de combustibles y mix eléctrico español para el año 2019, actualizada en abril de 2020 (para el cálculo final se tomarán como base las fuentes para el año 2020, que serán actualizadas en abril de 2021).
- **Oficina Catalana de Cambio Climático:** emisiones derivadas del transporte de viajeros por ferrocarril en España, actualizada en marzo de 2020 (para el cálculo final se tomarán como base las fuentes para el año 2020, que serán actualizadas en abril de 2021).
- **DEFRA (Department for Environment, Food & Rural Affairs del Reino Unido):** Emisiones de medios de transporte genéricos, gestión y transporte de residuos y estancias en hoteles, actualizada en 2020.
- **Ecoinvent 3.5:** Otros procesos y materiales no cubiertos por las fuentes anteriores

En términos globales, la huella de carbono de Metro de Madrid ha disminuido un 2,79%, con respecto a 2019, lo que suponen 3.516 toneladas de CO_2 equivalente.

Además, se ha pasado de tener unas emisiones de alcance 2[44] en el año 2019 de 110.121,91 toneladas de CO_2e a 104.975,29 toneladas de CO_2e en 2020, lo que supone una disminución del 4,67 %.

Estas oscilaciones interanuales en las emisiones del alcance 2 son debidas a la mayor o menor proporción de energías renovables en el mix eléctrico de la compañía suministradora de la electricidad de alto voltaje.

44. **Emisiones de alcance 1:** consumos de combustible (gas natural y gasóleo por calefacción); fugas de gases refrigerantes de los equipos de refrigeración, consumos de gasoil y gasolina de los vehículos de empresa, consumo de gasoil de las dresinas y combustible consumido para generar energía eléctrica primaria.

Emisiones de alcance 2: alta tensión para tracción, alta tensión para servicios auxiliares y baja tensión.

Emisiones de alcance 3: consumo de agua en dependencias de Metro de Madrid, desplazamiento de los empleados hasta su puesto de trabajo, denominado en el estudio "commuting", gestión y transporte de residuos a los puntos de tratamiento, viajes de trabajo, dentro de los cuales se incluyen los desplazamientos y las estancias en hoteles, desplazamientos de trabajo en taxis, autobuses sustitutivos ante incidencias en el servicio de viajero, autobuses de personal para traslado de empleados a su punto de trabajo y trabajos realizados en 2020 por los principales proveedores de Metro de Madrid.

Los factores de emisión utilizados para el cálculo de las emisiones indirectas (alcance 3) proceden de las bases de datos internacional Ecoinvent 3.5, DEFRA, BIOGRACE e ILCD. No se incluyen las emisiones asociadas a la fabricación y transporte de los consumibles y materiales adquiridos.

CAMBIO CLIMÁTICO

Alcance	2018	2019[45]		2020	
1	6.292,26	5.351,16	-14,96%	4.485,89	-16,17%
2	152.763,28	110.121,91	-27,91%	104.975,29	-4,67%
3	11.953,05	10.749,08	-10,07%	13.164,47	22,47%
Total	**171.008,59**	**126.222,15**	**-26,19%**	**122.625,65**	**-2,89%**

Para referenciar el valor de la huella de carbono al nivel de actividad de la organización se ha definido como unidad de referencia el "viajero · kilómetro" (vkm).

Teniendo en cuenta que en 2020 se realizaron 349.845.647 viajes con una distancia media por viaje de 6,77 kilómetros, las emisiones por unidad de referencia en 2020 fueron de 51,76 gr de CO_2e/vkm frente a los 27,92 de 2019. Este aumento se debe a la caída de la demanda a casi la mitad que el año anterior.

Otro valor de referencia de intensidad de las emisiones sería la masa de CO_2 equivalente por unidad de producción, que en Metro de Madrid es el coche·kilómetro. En este sentido, el valor de las emisiones sería 0,716 kgCO_2e/coche·km frente a los 0,690 del año pasado.

La eficiencia energética en Metro

Metro de Madrid acometió en 2012 un ambicioso Plan de Ahorro Energético (PAE), con el que se ha logrado reducir el consumo eléctrico de la compañía en más de un 20%. En este plan se abordaron los principales ámbitos de actuación, para optimizar y reducir de manera significativa los consumos energéticos tanto en tracción como en instalaciones auxiliares. Desde entonces, se sigue apostando por la disminución del consumo energético, identificando continuamente nuevos campos de mejora en el ámbito de la eficiencia energética.

Como consecuencia de este compromiso, además de seguir analizando las medidas adoptadas con anterioridad para conseguir su máxima optimización, se están estudiando nuevas actuaciones, con dos líneas principales de intervención:

- **Un nuevo sistema para la optimización del funcionamiento de los pozos de bombeo**
- **La desconexión de grupos rectificadores para optimizar la alimentación de tracción y reducción de pérdidas de energía.**

Esta última medida ya se ha probado en las líneas 3, 5, 6 y 12 y se está analizando su viabilidad para el resto de líneas.

En cuanto a la primera línea de actuación, se ha realizado el estudio analítico y modelado matemáticos del sistema de bombeo de pluviales, optimizando el consumo mediante el ajuste de la regulación de las cotas de arranque y parada de las bombas. Además, esta medida, implica un doble beneficio: reducir el consumo, consiguiendo el funcionamiento óptimo de los equipos, y reducir el número de maniobras de los mismo, incrementando su vida útil.

Los primeros prototipos implantados indican que con esta medida se consigue un ligero ahorro de energía en el sistema de bombeo (en función de las características de cada pozo) y una reducción en el número de maniobras que puede alcanzar hasta el 60%.

Metro de Madrid incluye entre sus compromisos la eficiencia energética, por lo que, junto a la búsqueda con medios propios de nuevos nichos de ahorro eléctrico, participa en diferentes foros de investigación, nacionales e internacionales, para descubrir y poder aplicar nuevas medidas en este ámbito.

En este sentido, cabe destacar la participación de Metro de Madrid en el proyecto E-Lobster, proyecto de I+D en colaboración con diversos organismos y empresas europeas. Dentro de este proyecto, se está desarrollando un prototipo de convertidor dotado de baterías, que podrá almacenar la energía devuelta por los trenes durante el proceso de frenado regenerativo. Esta energía podrá ser utilizada posteriormente en otras redes o sistemas.

45. La ligera oscilación en las cifras de los alcances 1 y 3 respecto a lo publicado el año pasado se debe a la corrección llevada a cabo por indicaciones de la Oficina Española de Cambio Climático, tras la revisión y actualización de los factores de emisión del gasóleo B (2,708 kgCO_2e/litro) y Gas Natural (0,182 kgCO_2e/kWh).

CAMBIO CLIMÁTICO

Durante 2020, Metro ha trabajado en el diseño de un plan de reducción de emisiones que será presentado en el primer trimestre de 2021 para estudiar su viabilidad y, en su caso, implantar las medidas propuestas en el periodo 2021-2023.

Aunque superada la primera fase de disminución del consumo de energía -desde el lanzamiento del primer PAE, que incluía medidas de gran calado-, las posibilidades de mejora se reducen. Aún así, las iniciativas realizadas durante 2020 han permitido mejorar la eficiencia energética de tracción en un 0,80%, pasando de 2,056 a 2,040 kWh/coche km (intensidad energética de tracción). La reducción del consumo eléctrico en alta tensión ha sido de un 7,15%.

	Consumo eléctrico AT (tracción) kWh	Eficiencia energética tracción kWh/coche·km
2017	399.881.802	2,0788
2018	389.441.316	2,0603
	-2,61%	-0,89%
2019	376.169.558	2,056
	-3,41%	-0,21%
2020	349.259.522	2,0396
	-7,15%	-0,80%

Consumo energético

Al cierre de 2020, los datos de consumo energético registrados fueron los siguientes.

Combustible	2019	2020
Gas natural para calefacción (kWh)	19.596.165	17.923.634
Gasóleo C para calefacción (litros)	45.000	50.450,00
Electricidad AT (kWh)	546.304.874	520.796.431
Electricidad BT (kWh)	5.064.325	4.800.000*

* Estimación del Servicio Puesto Central

Metro ha mantenido la oferta de servicio prevista con anterioridad a la crisis sanitaria, a excepción de las semanas de confinamiento.

Incluso, en ocasiones, la ha aumentado para garantizar el cumplimiento de las medidas preventivas decretadas por las autoridades sanitarias, entre las que se encuentra aumentar la distancia social entre viajeros.

Por ello, aunque la demanda haya disminuido, el servicio de transporte ofrecido por Metro de Madrid ha sido prácticamente el mismo que en el ejercicio anterior, lo que explica que no se haya producido una mayor reducción en el consumo energético.

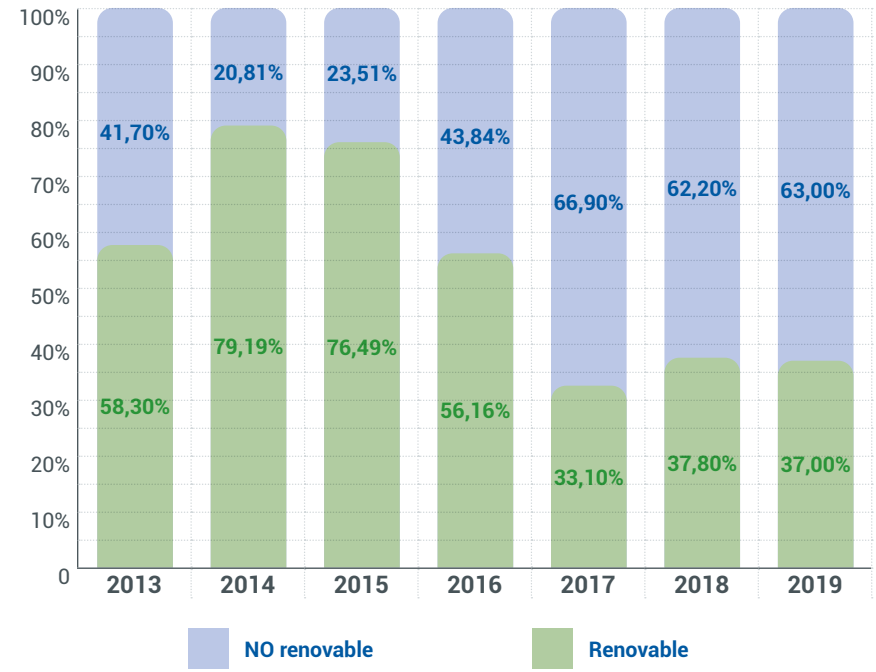
CAMBIO CLIMÁTICO

El uso de energías renovables

El porcentaje de energía eléctrica consumida por Metro procedente de fuentes renovables depende del mix eléctrico de las comercializadoras responsables del suministro de alta tensión. Desde 2016, el peso de las energías de dicho mix ha ido cayendo progresivamente. La información relativa a 2020 se conocerá a partir del segundo trimestre de 2021, con la publicación del "Acuerdo sobre el resultado del sistema de Garantía de Origen y etiquetado de la electricidad relativos a la energía producida en el año 2020" por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

La evolución del uso de las energías renovables en Metro de Madrid durante los últimos años es la siguiente:

ENERGÍAS RENOVABLES EN EL CONSUMO DE ALTA TENSIÓN



En la tabla se incluye la información relativa a 2019, que no pudo publicarse en el informe anterior por no haberse hecho público el informe de la CNMC. El porcentaje de energías renovables fue del 37%, equivalente a la proporción de las mismas del mix eléctrico de Iberdrola, comercializadora de la totalidad de energía eléctrica de alta tensión de Metro de Madrid.

GESTIÓN DE RESIDUOS

Las principales actividades desarrolladas en Metro que generan residuos son, principalmente, los servicios de mantenimiento reparación de trenes, instalaciones y equipos, así como su limpieza, tratamiento in situ de efluentes, servicio médico y operaciones de tratamientos plaguicidas.

Existe un proceso corporativo y dos instrucciones operativas que establecen el procedimiento a seguir en la gestión de residuos industriales generados en la actividad de Metro con el fin de asegurar el cumplimiento de la legislación vigente y evitar impactos ambientales innecesarios y dos instrucciones operativas. Separación clasificación y acondicionamiento de residuos y Control de acceso a los acopios temporales de residuos.

En el último año se han generado 2.000 toneladas de residuos, aumentando un 35% respecto a 2019. Los residuos que más han aumentado han sido la chatarra férrica, equipos eléctricos peligrosos y no peligrosos, lodos de separadores agua-aceite y papel y cartón.

Al igual que los últimos años, más del 95% de los residuos generados han sido valorizados, dando una segunda vida a los residuos en lugar de ser eliminados en vertedero.

Una vez se genera un residuo siempre se busca el mejor tratamiento posible para fomentar la jerarquía establecida en la legislación ambiental mediante la inclusión de criterios en contratos que hacen posible que más del 95% de los residuos sean gestionados en la Comunidad de Madrid y reciban un tratamiento distinto de la eliminación.

GESTIÓN DE RESIDUOS

Todos los residuos son gestionados por terceros. Antes, se verifican las autorizaciones/inscripciones de las empresas transportistas y gestores que van a intervenir, se elabora la documentación requerida por normativa y, una vez retirado de las instalaciones de Metro, se verifica la documentación de entrada en planta de tratamiento.

La gestión de todos los residuos generados por Metro se realiza a través de empresas especializadas y autorizadas por las administraciones competentes.

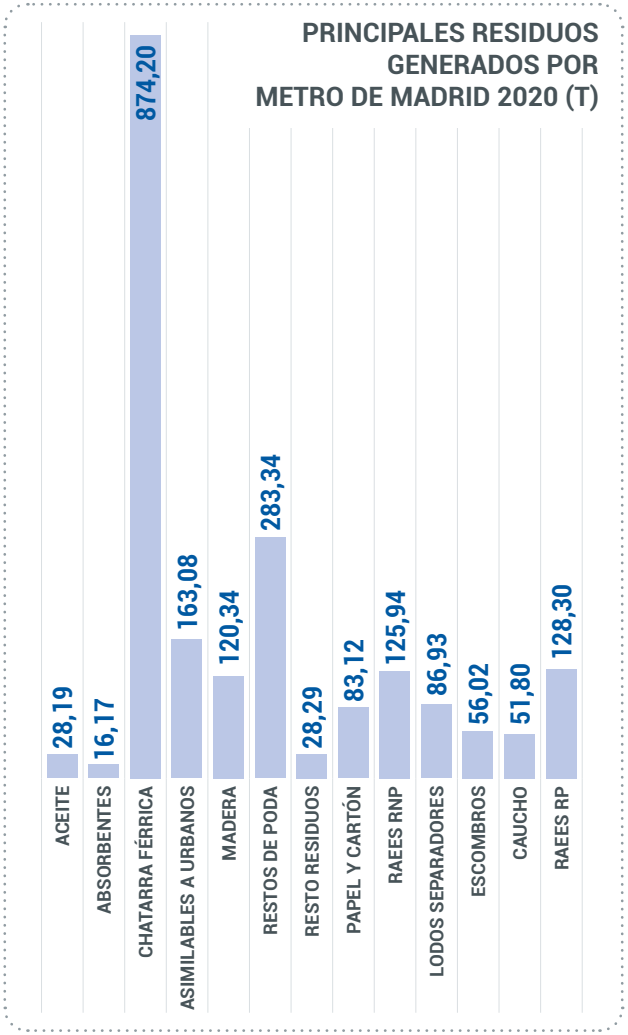
Residuos Peligrosos	Ton	Destino
Absorbentes contaminados	16,17	Valorización
Aceite usado	28,19	Reciclado
Aerosoles	1,16	Reciclado
Baterías Ni-Cd	1,52	Reciclado
Baterías Pb	7,05	Reciclado
Bidones vacíos	4	Reciclado
Cabina SF6	24,66	Reciclado
Carbón activo	1,22	Valorización
Clorofluorocarbonos, HCFC, HFC	0,27	Reciclado
Disolvente no halogenado	0,95	Reciclado
Envases vacíos contaminados	6,11	Reciclado
Equipos eléctricos y electrónicos deshechados	7,44	Reciclado
Filtros de aceite	0,97	Reciclado
Fitosanitarios sólidos	0,24	Eliminación
Fluorescentes	0,99	Reciclado
Grasas	6,42	Reciclado

Residuos Peligrosos	Ton	Destino
Juntas de amianto con PCB	2,22	Reciclado
Juntas de amianto sin PCB	95,42	Reciclado
Lodos depuradora	7,55	Eliminación
Lodos separadores	86,93	Reciclado
Lodos separadores con restos de pinturas	1,46	Reciclado
Mercurio	0,003	Reciclado
Pinturas sólidas	0,39	Reciclado
Productos químicos fuera de uso	1,33	Reciclado
Residuos biosanitarios grupo III	0,27	Eliminación
TOTAL Residuos Peligrosos	**303,59**	

Residuos No Peligrosos	Ton	Destino
Aluminio	2,6	Reciclado
Aparatos eléctricos y electrónicos	125,94	Reciclado
Asimilables a urbanos	163,08	Valorización
Caucho	51,8	Valorización
Chatarra férrica	874,2	Reciclado
Cobre	1,4	Reciclado
Escombros	56,02	Reciclado
Lunas	3,98	Reciclado
Madera	120,34	Reciclado
Papel y Cartón	83,12	Reciclado
Pilas: alcalinas Y Ni-MH	0,47	Reciclado
Plástico	7,14	Reciclado
Residuos higiénicos	3,03	Eliminación
Restos de poda	283,34	Reciclado
Tóner	0,56	Reciclado
TOTAL Residuos No Peligrosos	**1.777,02**	

GESTIÓN DE RESIDUOS

Durante 2020, no se ha registrado ningún derrame o vertido de residuos.



Economía circular y prevención y gestión de residuos

A lo largo de 2020 se ha seguido haciendo hincapié en las sesiones formativas de sensibilización ambiental dirigidas al personal de nuevo ingreso en la importancia de prevención y reciclaje de residuos.

Un 48,05% de los envases vacíos contaminados fuera de uso han sido recuperados y reincorporados al ciclo productivo.

	2020	2019
Envases recuperados	**48,05%**	**54,51%**

La reutilización de envases de productos de limpieza por parte de proveedores ha permitido prevenir la generación de en torno a 2,5 toneladas al año. Además, la sustitución de fluorescentes por leds ha supuesto la reducción de residuos de tubos fluorescentes en un 95% respecto a 2015 y las mejoras en la segregación de residuos eléctricos supone el ahorro del orden de 100 toneladas al año de residuos peligrosos.

Durante 2020, Metro ha donado bienes de la compañía que habían sido amortizados y que podían seguir siendo de utilidad en otros ámbitos y para otros fines.

Es el caso de los equipos informáticos que ya han superado su vida útil en Metro pero que, por seguir estando operativos, son puestos a disposición de las entidades sociales para proceder a su donación. En total, se han entregado 540 equipos.

Además, se han donado 8.415 prendas de ropa de los antiguos uniformes de Metro.
(más información en Compromiso con la sociedad).

Metro no desarrolla acciones para combatir el desperdicio alimenticio, puesto que la alimentación no forma parte de la actividad. La empresa que gestiona los dos servicios de catering existentes en Metro –que fueron clausuradas en marzo como consecuencia de la pandemia-, no genera excedentes alimentarios ya que, en la medida de lo posible y especialmente en las horas en las que se reduce un uso del servicio, se produce bajo demanda.

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Metro de Madrid no sólo implica un ahorro de emisiones atmosféricas, sino que, al prestar servicio, principalmente, de manera subterránea (tan sólo el 6% de la red discurre en superficie) y utilizar energía eléctrica, minimiza también el impacto paisajístico, el efecto barrera, la fragmentación de hábitats y los impactos derivados sobre la biodiversidad que supone otros modos de transporte.

En las operaciones de mantenimiento de taludes y plataforma de vía aérea, el uso de herbicidas y pesticidas se encuentra restringido para evitar los efectos de toxicidad y contaminación ambiental sobre especies vegetales, fauna, suelo y aguas superficiales y subterráneas.

Parte de la Línea 9 de Metro discurre superficialmente dentro del Parque Regional del Sureste (Espacio Natural Protegido de una superficie superior a 340 km2). Se trata de una longitud total aproximada de 3 km, entre Rivas Vaciamadrid y La Poveda.

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

	Listado nacional	UICN
Peligro crítico	0	0
En peligro de extinción	4	2
Vulnerables	14	13
Casi amenazada	0	16
Preocupación menor	1	105

En el Parque, la vía discurre fundamentalmente sobre un puente, por lo que no existe efecto barrera. En la declaración de impacto ambiental no existen medidas correctoras en relación al posible impacto lumínico que puede suponer la circulación de trenes.

Mantenimiento de la vegetación

Las operaciones de jardinería en Metro de Madrid son fundamentales para mantener la vegetación controlada minimizando el riesgo de incendios.

En el año 2020 se han realizado, entre otros, 251 desbrozados, 281 limpiezas y más de 750 inspecciones de control de calidad y se ha realizado el inventario completo del arbolado del recinto de Canillejas, identificando y georreferenciando cada uno de los más de 700 ejemplares presentes en torno a variables como dimensiones, daños estructurales, emplazamiento y cuidados para facilitar la gestión integral del arbolado.

Además, se ha realizado un estudio y análisis de integración paisajística de todos los recintos con la finalidad de mejorar el patrimonio natural de Metro, minimizar el impacto visual y acústico de las instalaciones, contribuir a la absorción de emisiones de CO_2, y generar un espacio verde y acogedor para los trabajadores propios y subcontratados.

En el depósito de Hortaleza se ha procedido a la plantación de tapizantes en los paramentos exteriores del depósito, hiedra (Hedera hélix) y la madreselva (Lonicera japónica) de manera entrelazada.

Formación y sensibilización ambiental

Durante el 2020 se han seguido realizando sesiones formativas de sensibilización ambiental enfocadas al personal de nuevo ingreso y orientadas a facilitar información ambiental específica de su puesto de trabajo, así como de directrices y herramientas para el cuidado del medioambiente.

Debido a los protocolos de seguridad establecidos para prevenir la COVID-19, la divulgación de contenidos de carácter ambiental en el año 2020 se ha limitado a publicaciones internas y externas.

Durante 2020, y como consecuencia de la preparación para el traslado a la nueva sede de Metro *(ver Cuidado y bienestar de los empleados)*, se puso en marcha el "Plan de limpieza" que persigue eliminar el papel residual existente en los edificios de oficina, digitalizar los trámites que continúan generando papel y evolucionar a métodos de trabajo "sin papel" con políticas de "cero impresión" y poco espacio para el almacenamiento físico de papel.

Contaminación acústica

Una de las principales fuentes de contaminación atmosférica en las grandes ciudades es el tráfico rodado en superficie. Metro de Madrid es una de las alternativas de transporte más limpias puesto que funciona con energía eléctrica.

A pesar de que el Metro evita ruido procedente del tráfico rodado, su propia actividad, principalmente la circulación de trenes, genera ruido. Metro realiza análisis en base a las reclamaciones históricas y medidas actualizadas de

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ruido y vibración a lo largo de los posibles focos de riesgo para conocer y minimizar la emisión de niveles de ruido y vibración trasmitidos por la rodadura de los trenes.

Por otra parte, Metro de Madrid aborda la elaboración de los mapas estratégicos de ruido en tramos no soterrados conforme a la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido y los dos Reales Decretos que desarrollan dicha ley (RD 1513/2005 y RD 1367/2007). Se trata de una evaluación global de la exposición al ruido en función de velocidad máxima, tipo de trenes, tipo de pavimento, frecuencia de trenes y zonas colindantes. De acuerdo con estos estudios, no existen personas expuestas a niveles de ruido superiores a los marcados en los objetivos de calidad acústica (OCA) según los indicadores Ld, Le y Ln.

Durante 2020, Metro ha contabilizado tres expedientes sancionadores por ruidos y vibraciones. Uno de ellos fue archivado al reconocerse el cese de los ruidos, tras correcciones realizadas por Metro. Otro está pendiente de formular alegaciones y el tercero fue presentado por el Ayuntamiento de Madrid por superar 5 dBA en periodo nocturno los límites de niveles sonoros permitidos en la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica en las obras del Metro de Tribunal. Tras corregir los errores, Metro abonó una multa de 360,60 euros.

Además, está pendiente de juicio la demanda presentada por los vecinos de la calle Esfinge, 55, en la que solicitan el cese cautelar de toda la actividad nocturna en el Depósito de Canillejas por la vulneración de los límites de ruidos permitidos.

Y se encuentra pendiente de contestación, la demanda presentada por la vulneración de los límites de ruidos permitidos y en la que se solicita el cierre permanente e irrevocable de la actividad en Depósito 4 en horario nocturno y traslado de la infraestructura a otro local y reclamación de 3.000 € por demandante y año por daños y perjuicios.

Contaminación lumínica

En la actualidad no existen medidas para prevenir, reducir o reparar la contaminación lumínica de Metro de Madrid puesto que la mayor parte de sus instalaciones son subterráneas.

ESTADO DE
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA

6

Índice de contenidos de la Ley 11/2018 e indicadores GRI

INFORMACIÓN GENERAL

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Apartado del informe
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	**GRI 102-2 -** Actividades, marcas, productos y servicios **GRI 102-7 -** Tamaño de la organización	» Estrategia y modelo de negocio » Metro de Madrid en 2020
Mercados en los que opera	**GRI 102-3 -** Ubicación de la sede **GRI 102-4 -** Ubicación de las operaciones **GRI 102-6 -** Mercados servidos	» Estrategia y modelo de negocio » Introducción » Los clientes
Objetivos y estrategias de la organización	**GRI 102-14 -** Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	» Declaración de la consejera delegada
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	**GRI 102-14 -** Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones **GRI 102-15 -** Principales impactos, riesgos y oportunidades	» Declaración de la consejera delegada » La respuesta a la COVID-19
Marco de reporting utilizado	**GRI 102-54 -** Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	» Acerca del Estado de Información No Financiera
Principio de materialidad	**GRI 102-46 -** Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema **GRI 102-47 -** Lista de temas materiales	» Acerca del Estado de Información No Financiera

CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Apartado del informe
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	**GRI 102-15 -** Principales impactos, riesgos y oportunidades **GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes	» Compromiso con el medioambiente
INFORMACIÓN GENERAL DETALLADA		
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente y en su caso, la salud y la seguridad	**GRI 102-15 -** Principales impactos, riesgos y oportunidades	» Gobierno y gestión de riesgos » Compromiso con el medioambiente
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes	» Compromiso con el medioambiente
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes	» Compromiso con el medioambiente
Aplicación del principio de precaución	**GRI 102-11 -** Principio o enfoque de precaución	» Compromiso con el medioambiente

CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Apartado del informe
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes	» Compromiso con el medioambiente
CONTAMINACIÓN		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medioambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes	» Compromiso con el medioambiente
ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes **GRI 306-3 -** Residuos generados **GRI 306-4 -** Residuos no dirigidos a eliminación **GRI 306-5 -** Residuos dirigidos a eliminación	» Compromiso con el medioambiente
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes **GRI 306-4 -** Residuos no dirigidos a eliminación	» Compromiso con el medioambiente
USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	**GRI 303-5 - (Versión GRI 2018) -** Consumo de agua	» Compromiso con el medioambiente
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	**GRI 301-1 -** Materiales utilizados por peso o volumen **GRI 301-2 -** Insumos reciclados **GRI 301-3 -** Productos reutilizados y materiales de envasado	» Compromiso con el medioambiente
Consumo, directo e indirecto, de energía	**GRI 302-1 -** Consumo energético dentro de la organización **GRI 302-3 -** Intensidad energética	» Compromiso con el medioambiente
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes **GRI 302-4 -** Reducción del consumo energético	» Compromiso con el medioambiente
Uso de energías renovables	**GRI 302-1 -** Consumo energético dentro de la organización	» Compromiso con el medioambiente
CAMBIO CLIMÁTICO		
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	**GRI 305-1 -** Emisiones directas de GEI (alcance 1) **GRI 305-2 -** Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) **GRI 305-3 -** Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) **GRI 305-4 -** Intensidad de las emisiones de GEI	» Compromiso con el medioambiente

CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Apartado del informe
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes	» Compromiso con el medioambiente
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	**GRI 305-5 -** Reducción de las emisiones de GEI	» Compromiso con el medioambiente
PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	**GRI 304-3 -** Hábitats protegidos o restaurados	» Compromiso con el medioambiente
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	**GRI 304-1 -** Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas **GRI 304-2 -** Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	» Compromiso con el medioambiente

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Apartado del informe
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	**GRI 102-15 -** Principales impactos, riesgos y oportunidades **GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes	» Los empleados
EMPLEO		
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	**GRI 102-8 -** Información sobre empleados y otros trabajadores **GRI 405-1 -** Diversidad en órganos de gobierno y empleados	» Los empleados
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	**GRI 102-8 -** Información sobre empleados y otros trabajadores	» Los empleados

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

CONTENIDOS	RELACIÓN CON ESTÁNDARES GRI	OMISIONES O COMENTARIOS	PÁGINA DEL INFORME	TÍTULO DEL APARTADO
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes **GRI 401-1 -** Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal			» Los empleados
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes **GRI 405-2 -** Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres			» Los empleados
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes **GRI 405-2 -** Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres			» Los empleados
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes **GRI 405-2 -** Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres			» Gobierno y gestión de riesgos » Compromiso con las personas
Implantación de políticas de desconexión laboral	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes			» Los empleados
Número de empleados con discapacidad	**GRI 405-1 -** Diversidad en órganos de gobierno y empleados			» Los empleados
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO				
Organización del tiempo de trabajo	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes			» Los empleados
Número de horas de absentismo	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes **GRI 403-9 - (Versión GRI 2018) -** Lesiones por accidente laboral			» Los empleados
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes **GRI 401-3 -** Permiso parental			» Los empleados
SALUD Y SEGURIDAD				
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes **GRI 403-1 - (Versión GRI 2018) -** Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo **GRI 403-2 - (Versión GRI 2018) -** Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes **GRI 403-3 - (Versión GRI 2018) -** Servicios de salud en el trabajo			» La gestión del amianto » Compromiso con las personas
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	**GRI 403-9 - (Versión GRI 2018) -** Lesiones por accidente laboral **GRI 403-10 - (Versión GRI 2018) -** Dolencias y enfermedades laborales			» La gestión del amianto » Compromiso con las personas

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Apartado del informe
RELACIONES SOCIALES		
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes	» La relación con los grupos de interés
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	**GRI 102-41 -** Acuerdos de negociación colectiva	» Al servicio de la movilidad » Compromiso con las personas
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	**GRI 403-4 - (Versión GRI 2018) -** Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	» Los empleados
FORMACIÓN		
Políticas implementadas en el campo de la formación	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes **GRI 404-2 -** Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	» Los empleados
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	**GRI 404-1 -** Media de horas de formación al año por empleado	» Los empleados
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes	» Los empleados
IGUALDAD		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes	» Gobierno y gestión de riesgos » Respeto a los Derechos Humanos » Los empleados
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes	» Estrategia y modelo de negocio » Gobierno y gestión de riesgos » Ética y transparencia » Los empleados
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes	» Respeto a los Derechos Humanos » Los empleados

RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Apartado del informe
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	**GRI 102-15 -P**rincipales impactos, riesgos y oportunidades **GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes	» Estrategia y modelo de negocio » Gobierno y gestión de riesgos
APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE DILIGENCIA DEBIDA		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	**GRI 102-16 -** Valores, principios, estándares y normas de conducta **GRI 102-17 -** Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas **GRI 412-2 -** Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	» Ética y transparencia » Respeto a los Derechos Humanos » Los empleados
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes **GRI 406-1 -** Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	» Respeto a los Derechos Humanos » Los empleados
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes **GRI 407-1 -** Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo **GRI 408-1 -** Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil **GRI 409-1** - Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	» Respeto a los Derechos Humanos

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Apartado del informe
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	**GRI 102-15 -** Principales impactos, riesgos y oportunidades **GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes	» Gobierno y gestión de riesgos
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes **GRI 102-16 -** Valores, principios, estándares y normas de conducta **GRI 102-17 -** Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas **GRI 205-2 -** Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción **GRI 205-3 -** Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	» Estrategia y modelo de negocio
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes **GRI 102-16 -** Valores, principios, estándares y normas de conducta **GRI 102-17 -** Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	» Estrategia y modelo de negocio
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	**GRI 102-13 -** Afiliación a asociaciones **GRI 201-1 -** Valor económico directo generado y distribuido **GRI 415-1 -** Contribución a partidos y/o representantes políticos	» Ética y transparencia » Compromiso con la sociedad

INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Apartado del informe
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	**GRI 102-15 -** Principales impactos, riesgos y oportunidades **GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes"	» Gobierno y gestión de riesgos » Compromiso con las personas
COMPROMISO DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	**GRI 103-2 -** El enfoque de gestión y sus componentes **GRI 204-1 -** Proporción de gasto en proveedores locales	» La cadena de suministro
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	**GRI 413-1 -** Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo **GRI 413-2 -** Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	» La relación con los grupos de interés » Los clientes » Compromiso con la sociedad

INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Apartado del informe
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	**GRI 102-43** - Enfoque para la participación de los grupos de interés **GRI 413-1** - Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	» La relación con los grupos de interés
Las acciones de asociación o patrocinio	**GRI 103-2** - El enfoque de gestión y sus componentes **GRI 201-1** - Valor económico directo generado y distribuido	» Compromiso con la sociedad
SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	**GRI 103-2** - El enfoque de gestión y sus componentes	» La cadena de suministro
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	**GRI 102-9** - Cadena de suministro **GRI 308-1** - Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales **GRI 414-1** - Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	» La cadena de suministro
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	**GRI 102-9** - Cadena de suministro **GRI 308-2** - Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas **GRI 414-2** - Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	» La cadena de suministro
CONSUMIDORES		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	**GRI 103-2** - El enfoque de gestión y sus componentes **GRI 416-1** - Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	» Los clientes
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	**GRI 103-2** - El enfoque de gestión y sus componentes **GRI 418-1** - Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	» Ética y transparencia » La relación con los grupos de interés » Respeto a los Derechos Humanos » Los clientes
INFORMACIÓN FISCAL		
Los beneficios obtenidos país por país	**GRI 103-2** - El enfoque de gestión y sus componentes	» Metro de Madrid en 2020
Los impuestos sobre beneficios pagados	GRI 103-2 - El enfoque de gestión y sus componentes	» La gestión económica
Las subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4 - Asistencia financiera recibida del gobierno	» La gestión económica

ESTADO DE
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA

7

Verificación del EINF

VERIFICACIÓN DEL EINF

VERIFICACIÓN DEL EINF

VERIFICACIÓN DEL EINF

VERIFICACIÓN DEL EINF

VERIFICACIÓN DEL EINF

VERIFICACIÓN DEL EINF

VERIFICACIÓN DEL EINF

VERIFICACIÓN DEL EINF

VERIFICACIÓN DEL EINF

II

GESTIÓN DEL EJERCICIO 2020

GESTIÓN
DEL EJERCICIO
2020

1

Informe de gestión

INFORME DE GESTIÓN

A continuación, se resumen diversos aspectos de gestión del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020:

Estado y evolución de los negocios de la sociedad

Durante el año 2020, Metro de Madrid ha experimentado los efectos de la crisis sanitaria motivada por el Coronavirus.

La demanda de viajeros, durante los primeros meses de confinamiento (marzo-abril) experimentó una caída del 90%. A medida que se fueron desescalando las prohibiciones de movilidad y de apertura de negocios y actividades dicha demanda alcanzó entorno al 50% de la tenida en el año 2019.

Los servicios prestados por Metro de Madrid. S.A. tuvieron que mantener la frecuencia establecida para 2019 con el objetivo de que la densidad de los viajes fuera menor para aumentar la distancia de seguridad entre viajeros haciendo caso de las recomendaciones de las autoridades sanitarias. Este mantenimiento del servicio provocó que los costes de operación no pudieran disminuir en la misma proporción de los ingresos por transporte de viajeros.

Los ingresos operacionales, experimentaron una caída de 50 millones de euros, sin tener en cuenta los ingresos extraordinarios recibidos de 17 millones de euros para compensar las medidas puestas en marcha por el COVID, que se tradujo en una caída de los resultados de casi la misma cifra, 52 millones de euros, dado que los costes se mantuvieron con respecto a los del ejercicio 2019.

Se han acometido inversiones de reposición y mejora por importe de 135 millones de euros orientadas, principalmente, en los siguientes ejes:

- **Actuaciones para la modernización y renovación de las instalaciones,** como la reforma de la señalización ferroviaria y electrificación de la línea aérea de la Línea 4 que finalizó en marzo de 2020, el plan de modernización y accesibilidad de las estaciones, habiéndose renovado las estaciones de Plaza Elíptica, Bilbao y Alfonso XIII y la instalación de ascensores.
- **Actuaciones dirigidas a absorber los incrementos de la demanda**, como los nuevos tipos de señalización en las líneas más antiguas, actuaciones de reformas y mejoras de puertas en el recinto de viajeros del material móvil
- **Renovación de equipamientos y centros de trabajo** donde se ha continuado trabajando en la edificación del Centro Integral de Transporte (C.I.T.), en Avenida de Asturias y se ha construido una nueva nave para el almacenamiento de bogies en el recinto de Canillejas.
- **Actuaciones orientadas a la trasformación digital** con proyectos como la dotación a la estación de Gran Vía del equipamiento de los sistemas de venta y peaje dentro del modelo de Estación 4.0 y el proyecto de sistema de comunicaciones, Railnet, que implica una renovación tecnológica global y que mejorará la capacidad, seguridad y fiabilidad de la red.

INFORME DE GESTIÓN

Perspectivas para 2021

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró el brote de Coronavirus COVID-19 una pandemia, debido a su rápida propagación por el mundo, habiendo afectado a más de 150 países. La mayoría de los Gobiernos tomaron medidas restrictivas para contener la propagación, que incluyen: aislamiento, confinamiento, cuarentena y restricción al libre movimiento de personas, cierre de locales públicos y privados, salvo los de primera necesidad y sanitarios, cierre de fronteras y reducción drástica del transporte aéreo, marítimo, ferroviario y terrestre. En España, el Gobierno adoptó el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.

Esta situación está afectando de forma significativa a la economía global, debido a la interrupción o ralentización de las cadenas de suministro y al aumento significativo de la incertidumbre económica, evidenciado por un aumento en la volatilidad del precio de los activos y tipos de cambio.

Para mitigar los impactos económicos de esta crisis, durante los meses de marzo, abril y mayo el Gobierno de España ha publicado diferentes Reales Decretos para hacer frente al impacto económico y social de la COVID-19.

La Dirección de la Sociedad ha estado en todo momento coordinada con las Autoridades sanitarias y de transporte de las Administraciones Central, Autonómica y Local con el objetivo de garantizar la movilidad esencial de los ciudadanos y con las medidas de prevención que en cada momento le ha sido requerida.

Por lo anterior la perspectiva que mantiene la Sociedad para el ejercicio 2021 es una fuerte disminución de viajeros con respecto a los del ejercicio 2019. En estos momentos se desconoce el impacto global que esta crisis tendrá sobre la movilidad de las personas y cómo puede afectar a cada medio de transporte, pero si se prevé que hasta que exista una solución sanitaria a la pandemia la actividad de la Sociedad se verá afectada.

No obstante, para el ejercicio 2021, el Contrato Programa suscrito con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid prevé una facturación nunca inferior a un 3% de la demanda estimada, lo que asegura a la Sociedad unos ingresos por transporte de viajeros de 858 millones de euros, a los que hay que sumar los ingresos por los viajes que se hagan con el billete sencillo que, a partir del 1 de enero de 2021, ha pasado a ser propiedad de la Sociedad. Se mantiene la política de contención de costes para hacer frente a la crisis económica y sanitaria que ha provocado un descenso tan brusco en la movilidad y, por ende, en el número de viajeros de Metro de Madrid. S.A.

INFORME DE GESTIÓN

Gestión económico-financiera de la sociedad

El resultado obtenido por la Sociedad en el ejercicio 2020 ha sido de 10 millones de euros de beneficio con la siguiente distribución entre ingresos y gastos y su comparación con el ejercicio 2019.

La gestión financiera de la Sociedad ha seguido marcada por la línea de contención del coste financiero de la deuda en un 0,98% y el incremento de la deuda financiera , desde los 561 millones de euros en 2019 a 625 millones de euros en 2020, asegurando la financiación necesaria en estos momentos de crisis económica.

Es importante destacar que de la línea de financiación de hasta 200 millones de euros para financiar mejoras en la red ferroviaria otorgada por el Banco Europeo de inversiones, durante 2018, se firmó un primer tramo de 85 millones de euros con una duración de 20 años y 4 años de carencia del principal, en 2019 se produjo la firma de otros 50 millones de euros con la misma duración y carencia, habiéndose firmado los restantes 65 millones de euros en 2020, importe que coincide con el incremento de endeudamiento de Metro de Madrid. S.A. en este año Esta tipología de financiación, con vida media alta, es muy importante ya que se adapta en una mayor medida a los recursos generados por la Sociedad y a la vida útil de los activos que financian, facilitando la amortización de la deuda con los recursos generados anualmente por las operaciones.

La composición de deuda por tipología de los tipos de interés es la siguiente: el 41,59% de la deuda es a tipo fijo y el 58,41% a tipo variable.

La gestión de los riesgos financieros de la Sociedad está centralizada en la División Económico Financiera, la cual tiene establecidos los mecanismos necesarios para controlar los riesgos.

			Desviaciones	
Ingresos	**2020**	**2019**	**Valor**	**%**
Importe Neto de la Cifra de Negocios	939,70	970,61	-30,91	-3,2%
Trabajos realizados por la empresa para su Activo	0,10	0,15	-0,05	-33,3%
Otros Ingresos de Explotación	49,93	52,46	-2,53	-4,8%
Imputación Subvenciones	26,34	29,24	-2,90	-9,9%
Excesos de Provisiones	1,60	1,19	0,41	-34,5%
Otros Ingresos	19,55	19,63	-0,08	-0,4%
Ingresos Financieros	0,30	0,86	-0,56	-65,1%
TOTAL INGRESOS	**1.037,52**	**1.074,14**	**-36,62**	**-3,4%**

			Desviaciones	
Gastos	**2020**	**2019**	**Valor**	**%**
Aprovisionamiento	-14,08	-15,20	1,12	-7,4%
Gastos de Personal	-414,65	-397,95	-16,7	4,2%
Otros gastos de Explotación	-469,24	-461,20	-8,04	1,7%
Amortizaciones	-104,22	-110,61	6,39	-5,8%
Otros gastos	-17,74	-19,86	2,12	-10,7%
Gastos financieros	-7,42	-7,06	-0,36	5,1%
Imp. Sociedades	0,05	-0,07	0,12	-171,4%
TOTAL GASTOS	**-1.027,30**	**-1.011,95**	**-15,35**	**1,52%**

RESULTADO	**10,22**	**62,19**

(en millones de euros)

INFORME DE GESTIÓN

La Sociedad está sujeta a distintos tipos de riesgo:

a) **Riesgo de crédito:** no significativo dada las necesidades actuales.

b) **Riesgo de mercado:** con el Contrato Programa suscrito con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, basado en un régimen financiero presidido por el principio de tarifas suficientes que pretenden velar porque la oferta de servicios públicos, definida en el contrato de servicio, sea sostenible financieramente para alcanzar y mantener un alto nivel de calidad en el servicio prestado. La Comisión europea establece que la obligada al servicio público debe recibir una "compensación apropiada" para que los fondos propios del operador sujeto a un contrato de servicio público no resulten erosionados a largo plazo, de modo que no pueda cumplir fielmente las obligaciones que le impone el contrato o mantener un alto nivel de calidad en la prestación de los servicios de transporte de viajeros, según lo estipulado en el Reglamento (CE) nº 1370/2007.

c) **Riesgo de liquidez:** la Sociedad mantiene su tesorería y activos líquidos equivalentes en entidades de elevado nivel crediticio de acuerdo a las condiciones de inversiones de excedentes de liquidez de las Empresas Públicas definidas en la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Madrid.

Adicionalmente la Sociedad lleva a cabo un servicio público esencial y cuenta con el apoyo financiero de su accionista para garantizar la continuidad de la Sociedad.

El periodo medio de pago de la Sociedad durante el ejercicio 2020 es de 19 días.

La Sociedad no es propietaria de ninguna acción propia ni ha realizado durante 2020 ninguna operación relacionada con las mimas.

Actividad en materia de Investigación y Desarrollo

No se han producido hechos significativos en este ejercicio.

Impacto ambiental y otros

No se han producido novedades a este respecto en el ejercicio.

Cambios en el Accionariado

Durante el ejercicio 2020 no se ha producido ningún cambio en el accionariado de la sociedad.

Cambios en el Consejo de Administración

Durante el ejercicio 2020 fue nombrado consejero D. Rodrigo Tilve Seoane en sustitución de D. Isaac Martín Barbero que desempeñó su cargo de vocal del Consejo de Administración de la Sociedad para el que había sido designado.

El 17 de marzo de 2021 fueron nombrados consejeros D. David Pérez García, Dª Concepción Dancausa Treviño. D. Luis Martínez-Sicluna Sepúlveda, D. José Luis Fernández Quejo del Pozo y D. José Ramón Menéndez Aquino en sustitución de D. Ángel Garrido García, Dª María Consolación Pérez Esteban, Dª María Teresa Barcons Marqués, D. Abel Bueno García y Dª Victoria Alonso Márquez que desempeñaron sus cargos del Consejo de Administración de la Sociedad para el que habían sido designados.

INFORME DE GESTIÓN

Uso de Instrumentos financieros por la Sociedad

No se han utilizado durante el ejercicio instrumentos financieros por la Sociedad distintos de los descritos en las cuentas anuales.

Hechos posteriores

Con posterioridad al cierre del ejercicio no se han producido hechos que pudieran afectar a las cuentas anuales del ejercicio 2020. No obstante, con fecha 30 de enero de 2021 se publicó el Real Decreto 1/2021, de 12 de enero, por el que se modifica el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, el Plan General de Contabilidad de Pequeñas y Medianas Empresas aprobado por el Real Decreto 1515/2007, de 16 de noviembre; las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas aprobadas por el Real Decreto 1159/2010, de 17 de septiembre; y las normas de Adaptación del Plan General de Contabilidad a las entidades sin fines lucrativos aprobadas por el Real Decreto 1491/2011, de 24 de octubre. Asimismo, con fecha 13 de febrero de 2021, se publicó la Resolución de 10 de febrero de 2021, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, por la que se dictan normas de registro, valoración y elaboración de las cuentas anuales para el reconocimiento de ingresos por la entrega de bienes y la prestación de servicios.

Los cambios de las normas son de aplicación a los ejercicios que se inicien a partir del 1 de enero de 2021 y se centran en los criterios de reconocimiento, valoración y desglose de ingresos por la entrega de bienes y servicios, instrumentos financieros, contabilidad de coberturas, valoración de las existencias de materias primas cotizadas por los intermediarios que comercialicen con las mismas y en la definición de valor razonable.

En este sentido, las cuentas anuales individuales correspondientes al primer ejercicio que se inicie a partir del 1 de enero de 2021 se presentarán incluyendo información comparativa si bien no existe obligación de expresar de nuevo la información del ejercicio anterior. Únicamente se mostrará expresada de nuevo la información comparativa en el supuesto de que todos los criterios aprobados por el Real Decreto se puedan aplicar sin incurrir en un sesgo retrospectivo, sin perjuicio de las excepciones establecidas en las disposiciones transitorias.

La aplicación de las normas, en general, es retroactiva, aunque con soluciones prácticas alternativas. No obstante, la aplicación de la contabilidad de coberturas es prospectiva, los criterios de clasificación de instrumentos financieros se pueden aplicar prospectivamente y los criterios de ingresos por ventas y prestación de servicios se pueden aplicar de forma prospectiva a los contratos iniciados a partir del 1 de enero de 2021.

Los Administradores de la Sociedad están llevando a cabo una evaluación de las opciones de transición aplicables y de los impactos contables que supondrán estas modificaciones, si bien a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales individuales no disponen todavía de suficiente información para concluir sobre los resultados de este análisis.

Estado de Información no Financiera

La Sociedad está obligada a presentar la Información no financiera de acuerdo con lo que establece la Ley 11/2018, de 28 de diciembre. La mencionada información se recoge en el documento “Informe de Estado de Información no Financiera” que ha sido formulado por los Administradores con fecha 30 de marzo de 2021.

III CUENTAS ANUALES

CUENTAS
ANUALES

1

Cuentas anuales

CUENTAS ANUALES 2020

BALANCE

	Miles de euros Saldos al 31/12/2020	Miles de euros Saldos al 31/12/2019
ACTIVO		
A) ACTIVO NO CORRIENTE		
I. INMOVILIZADO INTANGIBLE (NOTA 5.)	**4.768**	**4.628**
3. Patentes, licencias,marcas y similares	30	36
5. Aplicaciones informáticas	4.351	4.067
6. Otro inmovilizado Intangible	387	525
II. INMOVILIZADO MATERIAL (NOTA 6.)	**1.284.898**	**1.254.350**
1. Terrenos y construcciones	737.371	732.151
2. Instalaciones técnicas, maquinaria, utillaje, mobiliario y otro inmovilizado material	461.953	465.680
3. Inmovilizado en curso y anticipos	85.574	56.519
IV. INVERSIONES EMPRESAS GRUPO Y ASOCIADAS L/P (NOTA 8.2)	**28.810**	**29.798**
1. Instrumentos de Patrimonio	23.450	25.849
2. Creditos a Empresas	5.360	3.949
V. INVERSIONES FINANCIERAS A L/P (NOTA 8.1)	**7.176**	**22.401**
2. Creditos a terceros	2.894	3.294
5. Otros Activos Financieros	4.282	19.107
VI. ACTIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO (NOTA 14.5)	**768**	**781**
1. Impuesto Sobre Beneficios Anticipados	768	781
VIII. PERIODIFICACIONES A LARGO PLAZO (NOTA 13.)	**34.344**	**47.810**
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	**1.360.764**	**1.359.768**

	Miles de euros Saldos al 31/12/2020	Miles de euros Saldos al 31/12/2019
ACTIVO		
B) ACTIVO CORRIENTE		
II. EXISTENCIAS (NOTA 9.)	**15.497**	**14.016**
2. Materias primas y otros aprovisionamientos	15.497	14.016
III. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR (NOTA 8.1)	**80.323**	**66.606**
1. Clientes por ventas y prestación de servicios	13.106	8.800
2. Clientes empresas del grupo y asociadas	4.432	4.901
3. Deudores varios	4.468	5.582
4. Personal	3.827	4.190
6. Otros creditos con las Administraciones Públicas (Nota 14.1.)	54.490	43.133
IV. INVERSIONES EMPRESAS GRUPO Y ASOCIADAS C/P (NOTA 8.2)	**6**	**-**
2. Créditos a empresas asociadas	6	-
V. INVERSIONES FINANCIERAS A C/P (NOTA 8.1)	**167**	**171**
5. Otros activos financieros	167	171
VI. PERIODIFICACIONES A C/P (NOTA 15.)	**14.178**	**11.615**
VII. EFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LIQUIDOS EQUIVALENTES (NOTA 8.1)	**69.128**	**29.553**
1. Tesoreria	69.128	29.553
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	**179.299**	**121.961**
TOTAL ACTIVO	**1.540.063**	**1.481.729**

BALANCE

	Miles de euros Saldos al 31/12/2020	Miles de euros Saldos al 31/12/2019
PASIVO		
A) PATRIMONIO NETO (NOTA 10.)		
A.-1) FONDOS PROPIOS	**19.421**	**-1.093**
I. CAPITAL ESCRITURADO	**17.977**	**17.977**
III. RESERVAS	**435.751**	**425.461**
1. Reserva legal y estatutaria	2.817	2.817
2. Otras reservas	432.934	422.644
V. EJERCICIOS ANTERIORES	**-444.531**	**-506.716**
1. Resultados negativos de ejercicio 2009	-	-
2. Resultados negativos de ejercicio 2010	-	-24.448
3. Resultados negativos de ejercicio 2011	-	-10.930
4. Resultados negativos de ejercicio 2012	-54.881	-81.688
5. Resultados negativos de ejercicio 2013	-218.817	-218.817
5. Resultados negativos de ejercicio 2014	-29.756	-29.756
5. Resultados negativos de ejercicio 2015	-72.604	-72.604
6. Resultados negativos de ejercicio 2016	-68.473	-68.473
VII. RESULTADO DEL EJERCICIO ACTUAL Y EJERCICIO ANTERIOR	**10.224**	**62.185**
1.Ejercicio actual	10.224	62.185
A.-3) SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS RECIBIDOS	**418.734**	**434.186**
1. Subvenciones en capital	394.973	420.210
2. Otras subvenciones de capital	23.761	13.976
TOTAL PATRIMONIO NETO	**438.155**	**433.093**
B) PASIVO NO CORRIENTE		
I. PROVISIONES A LARGO PLAZO (NOTA 11.)	**72.986**	**72.897**
1. Obligaciones a L/P con personal	38.996	34.744
4. Otras provisiones	33.990	38.153
II. DEUDAS A LARGO PLAZO	**627.332**	**562.936**
2. Deudas con entidades de crédito (NOTA 12.1)	538.847	468.270
3. Acreedores por arrendamiento financiero (NOTA 7.1)	24.508	30.450
5. Otros pasivos financieros (NOTA 12.2)	4.102	4.341
6. Otras deudas a largo plazo (NOTA 12.3)	59.875	59.875
IV. PASIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO (NOTA 14.7)	**1.050**	**1.088**
V. PERIODIFICACIONES A LARGO PLAZO (NOTA 13.)	**1.178**	**1.570**
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	**702.546**	**638.491**
C) PASIVO CORRIENTE		
II. PROVISIONES A CORTO PLAZO (NOTA 11.2)	**167**	**414**
1. Provisiones a corto plazo	167	414
III. DEUDAS A CORTO PLAZO	**103.136**	**86.595**
2. Deudas con entidades de crédito (NOTAS 12.1 y 8.1)	54.322	54.320
3. Acreedores por arrendamiento financiero (NOTA 7.1)	6.936	7.149
5. Otros pasivos financieros (NOTA 12.2)	41.878	25.126
V. ACREEDORES COMERCIALES Y CUENTAS A PAGAR (NOTA 12.4)	**296.059**	**323.136**
1. Proveedores	34.214	63.198
2. Proveedores empresas grupo y asociadas (NOTA 18.)	336	356
3. Acreedores varios (NOTA 12.4)	222.774	224.102
4. Personal (Remuneraciones ptes. Pago)	22.811	20.441
6. Otras deudas Administraciones públicas (NOTA 14.1)	15.871	14.953
7. Anticipo de clientes	53	86
TOTAL PASIVO CORRIENTE	**399.362**	**410.145**
TOTAL PASIVO	**1.540.063**	**1.481.729**

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

	Miles de euros Saldos al 31/12/2020	Miles de euros Saldos al 31/12/2019
A) OPERACIONES CONTINUADAS		
1. Importe neto de la cifra de negocios	**939.695**	**970.610**
a) Prestación de servicios (NOTA 17.c)	939.695	970.610
3.- Trabajos realizados por la empresa para su activo	**100**	**145**
4.- Aprovisionamientos (NOTA 9.)	**-14.078**	**-15.197**
b) Consumo de materias primas y otras materias consumibles.	-13.529	-14.991
d) Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos.	-549	-206
5.- Otros ingresos de explotación.	**49.925**	**52.462**
a) Ingresos accesorios y otros de gestión corriente.	49.084	51.827
b) Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio (NOTA 10.c)	841	635
6.- Gastos de personal (NOTA 17.a)	**-414.646**	**-397.950**
a) Sueldos, salarios y asimilados	-311.928	-298.747
b) Cargas Sociales	-102.718	-99.203
c) Provisiones	-	-
7.- Otros gastos de explotación	**-469.244**	**-461.196**
a) Servicios exteriores (NOTA 17.b)	-465.288	-458.980
b) Tributos	-1.485	-2.174
c) Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	-2.471	-42
8.- Amortización del inmovilizado (NOTAS 5. y 6.)	**-104.223**	**-110.607**
9.- Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras (NOTA 10.)	**26.342**	**29.239**
10.- Excesos de provisiones	**1.604**	**1.193**
11.- Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	**43**	**-332**
b) Resultados por enajenaciones y otras	43	-332

	Miles de euros Saldos al 31/12/2020	Miles de euros Saldos al 31/12/2019
17.- Otros resultados (NOTA 17.d)	4.165	95
a) Otros ingresos	19.546	19.625
b) Otros gastos	-15.381	-19.530
A.1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	**19.683**	**68.462**
12..- Ingresos financieros	**302**	**860**
a) De participaciones en instrumentos de patrimonio	6	-
a.1.-) En empresa del grupo y asociadas	6	-
b) De valores negociables y otros instrumentos financieros	296	860
b.2.-) De terceros	216	810
b.3-) Activación de intereses financieros	80	50
13.- Gastos financieros	**-7.415**	**-7.061**
b) Por deudas con terceros	-7.415	-7.061
15.- Diferencias de cambio	**-1**	**-4**
16.- Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros	**-2.399**	**-**
a) Deterioro y pérdidas	-2.399	-
A.2) RESULTADO FINANCIERO	**-9.513**	**-6.205**
A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	**10.170**	**62.257**
17.-Impuesto sobre sociedades (NOTA 14.3)	**54**	**-72**
A.4) RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	**10.224**	**62.185**
B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS		
18.- Resultado del ejercicio procedente de operaciones interrumpidas neto de impuestos	-	-
A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO	**10.224**	**62.185**

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CORRESPONDIENTE A LOS EJERCICIOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y DE 2019

	Notas en la memoria	2020	2019
A) Resultado de la cuenta de pérdidas y ganancias		**10.224**	**62.185**
Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto	-	-	-
I. Por valoración instrumentos financieros.	-	-	-
1. Activos financieros disponibles para la venta.	-	-	-
2. Otros ingresos/gastos.	-	-	-
II. Por coberturas de flujos de efectivo.	-	-	-
III. Subvenciones, donaciones y legados recibidos.	-	-	-
1. Altas del ejercicio	Nota 10	10.851	12.095
2. Bajas del ejercicio		-	-
IV. Por ganancias y pérdidas actuariales y otros ajustes.		-	-
V. Efecto impositivo.	**Nota 10**	**-27**	**-31**
B) Total ingresos y gastos imputados directamente en el patrimonio neto (I+II+III+IV+V)	-	**10.824**	**12.064**
Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-	-
VI. Por valoración de instrumentos financieros.	-	-	-
1. Activos financieros disponibles para la venta.	-	-	-
2. Otros ingresos/gastos.	-	-	-
VII. Por coberturas de flujos de efectivo.	-	-	-
VIII. Subvenciones, donaciones y legados recibidos.	-	-	-
1. Traspaso de subvenciones a resultados en el ejercicio.	Nota 10	-26.342	-29.239
2. Ajustes de subvenciones de ejercicios anteriores.	Nota 10	-	-
3. Otros	Nota 10	-1	-3
IX. Efecto impositivo.	Nota 10	67	72
C) Total transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias (VI+VII+VIII+IX)	-	**-26.276**	**-29.170**
TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS (A + B + C)	-	**-5.228**	**45.079**

ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CORRESPONDIENTE A LOS EJERCICIOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y DE 2019

	Capital		Prima de emisión	Reservas	(Acciones y participaciones en patrimonio propias)	Resultados de ejercicios anteriores	Otras aportaciones de socios	Resultado del ejercicio	(Dividendo a cuenta)	Otros instrumentos de patrimonio neto	Ajustes por cambios de valor	Subvenciones donaciones y legados recibidos	TOTAL
	Escriturado	No exigido											
B. SALDO, FINAL DE DICIEMBRE 2018	**17.977**	**-**	**-**	**427.972**	**-**	**-569.775**	**-**	**63.059**	**-**	**-**	**-**	**451.292**	**390.525**
I. Ajustes por cambios de criterio de valoración 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
II. Ajustes por errores 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
D. SALDO AJUSTADO INICIO DEL 2019	**17.977**			**427.972**		**-569.775**		**63.059**				**451.292**	**390.525**
I. Total ingresos y gastos reconocidos.	-	-	-		-	-	-	62.185			-	-17.106	45.079
II. Operaciones con socios o propietarios.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1. Aumentos de capital. 2. (-) Reducciones de capital. 3. Conversión de pasivos financieros en patrimonio neto (conversión obligaciones, condonaciones de deudas). 4. (-) Distribución de dividendos. 5. Operaciones con acciones o participaciones propias (netas). 6. Incremento (reducción) de patrimonio neto resultante de una combinación de negocios. 7. Otras operaciones con socios o propietarios.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
III. Otras variaciones del patrimonio neto.	-	-	-	-2.511	-	63.059		-63.059	-	-			-2.511
B. SALDO, FINAL DE DICIEMBRE 2019	**17.977**	**-**	**-**	**425.461**	**-**	**-506.716**	**-**	**62.185**	**-**	**-**	**-**	**434.186**	**433.093**
I. Ajustes por cambios de criterio de valoración 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
II. Ajustes por errores 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CORRESPONDIENTE A LOS EJERCICIOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y DE 2019

	Capital		Prima de emisión	Reservas	(Acciones y participaciones en patrimonio propias)	Resultados de ejercicios anteriores	Otras aportaciones de socios	Resultado del ejercicio	(Dividendo a cuenta)	Otros instrumentos de patrimonio neto	Ajustes por cambios de valor	Subvenciones donaciones y legados recibidos	TOTAL
	Escriturado	No exigido											
D. SALDO AJUSTADO INICIO DEL 2020	**17.977**	**-**	**-**	**425.461**	**-**	**-506.716**	**-**	**62.185**	**-**	**-**	**-**	**434.186**	**433.093**
I. Total ingresos y gastos reconocidos.	-	-	-	-	-	-	-	10.224	-	-	-	-15.452	-5.228
II. Operaciones con socios o propietarios.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
"1. Aumentos de capital. 2. (-) Reducciones de capital. 3. Conversión de pasivos financieros en patrimonio neto (conversión obligaciones, condonaciones de deudas). 4. (-) Distribución de dividendos. 5. Operaciones con acciones o participaciones propias (netas). 6. Incremento (reducción) de patrimonio neto resultante de una combinación de negocios. 7. Otras operaciones con socios o propietarios."	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
III. Otras variaciones del patrimonio neto.	-	-	-	10.290	-	62.185	-	-62.185	-	-	-	-	10.290
B. SALDO, FINAL DE DICIEMBRE 2020	**17.977**	**-**	**-**	**435.751**	**-**	**-444.531**	**-**	**10.224**	**-**	**-**	**-**	**418.734**	**438.155**

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y DE DICIEMBRE DE 2019

	Miles de euros Saldos al 31/12/2020	Miles de euros Saldos al 31/12/2019
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO	**2020**	**2019**
A) FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		
1. Resultado del ejercicio antes de impuestos.	**10.170**	**62.257**
2. Ajustes del resultado.	**97.146**	**100.458**
- Amortización del Inmovilizado (+)	104.223	110.607
- Correcciones valorativas por deterioro (+/-)	2.399	-
- Variación de provisiones (+/-)	10.133	25.490
- Imputación de subvenciones (-)	-26.342	-29.239
- Resultados por bajas y enajenaciones del inmovilizado (+/-)	-43	332
- Resultados por bajas y enaj. de instrum. financieros (+/-)	-	-
- Ingresos financieros (-)	-302	-860
- Gastos financieros (+)	7.415	7.061
- Diferencias de cambio (+/-)	1	4
- Variación valor razonable en instrumentos financieros (+/-)	-	-
- Otros ingresos y gastos (+/-)	-338	-12.937
3. Cambios en el capital corriente.	**-7.038**	**9.628**
- Existencias (+/-)	-1.481	-1.382
- Deudores y otras cuentas a cobrar (+/-)	-13.718	-4.011
- Otros activos corrientes (+/-)	4	-5
- Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar (+/-)	-27.077	-3.058
- Otros pasivos corrientes (+/-)	127	-176
- Periodificaciones a corto plazo (+/-)	-2.562	-3.068
- Otros activos y pasivos no corrientes (+/-)	37.669	21.328
4. Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación	**-7.392**	**-6.542**
- Pagos de intereses (-)	-7.607	-7.280
- Cobro de dividendos (+)	-	-
- Cobro de intereses (+)	215	811
- Cobro (Pagos) por impuesto sobre beneficios (+/-)	-	-73
- Otros Pagos (Cobros) (+/-)	-	-
5. Flujos de efectivo de las actividades de explotación (+/-1+/-2+/-3+/-4)	**92.886**	**165.801**
B) FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	**2020**	**2019**
6. Pagos por inversiones(-)	**-119.362**	**-90.482**
- Empresas del grupo y asociadas (-)	-	-
- Inmovilizado intangible (-)	-1.200	-1.139
- Inmovilizado material (-)	-2.501	-89.343
- Inversiones inmobiliarias (-)	-115.661	-
- Otros activos financieros (-)	-	-
- Activos no corrientes mantenidos para la venta (-)	-	-
- Fianzas y depósitos constituidos a largo plazo	-	-
- Otros activos (-)	-	-
7. Cobros por desinversiones	**-**	**6.217**
- Empresas del grupo y asociadas (+)	-	-
- Inmovilizado intangible (+)	-	-
- Inmovilizado material (+)	-	-
- Inversiones inmobiliarias (+)	-	-
- Otros activos financieros (+) (Inv. financieras a l.p.)	-	6.217
- Activos no corrientes mantenidos para la venta (+)	-	-
- Otros activos (+)	-	-
8. Flujos de efectivo de las actividades de inversión (7-6)	**-119.362**	**-84.265**
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	**2020**	**2019**
9. Cobros y pagos por Intrumento de patrimonio	**1.872**	**888**
-Emisión de instrumentos de patrimonio (+) (ampliaciones de capital)	-	-
-Amortización de instrumentos de patrimonio (-)	-	-
-Adquisición de instrumentos de patrimonio propio (-)	-	-

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y DE DICIEMBRE DE 2019

	Miles de euros Saldos al 31/12/2020	Miles de euros Saldos al 31/12/2019
-Enajenación de instrumentos de patrimonio propio (+)	-	-
-Subvenciones, donaciones y legados recibidos (+)	1.872	888
10. Cobros y pagos por instrumentos de pasivo financiero	**64.180**	**-76.801**
a) Emisión	124.735	50.000
Obligaciones y otros valore negociable (+)	-	-
Deudas con entidades de crédito (+)	124.714	50.000
Deudas con empresas del grupo y asociadas (+)	-	-
Otras deudas (+)	21	-
b) Devolución y amortización	-60.555	-126.801
Obligaciones y otros valores negociables (-)	-	-
Deudas con entidades de crédito (-)	-60.097	-126.801
Deudas con empresas del grupo y asociadas (-)	-	-
Otras deudas (-)	-458	-
11. Pagos por dividendos y remuneraciones de otros instrumentos de patrimonio	**-**	**-**
- Dividendos (+)	-	-
- Remuneraciones de otros instrumentos de patrimonio (+)	-	-
12. Flujos de efectivo de las actividades de financiación (+ -9+/-10-11)	**66.052**	**-75.913**
D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	**-1**	**-4**
E) AUMENTO O DISMINUCIÓN NETAS DE EFECTIVO O EQUIVALENTES	**39.575**	**5.619**
Efectivo o equivalentes al comienzo del ejercicio	**29.553**	**23.934**
Efectivo o equivalentes al final del ejercicio	**69.128**	**29.553**

1. Actividad de la sociedad ··· 2. Bases de presentación de las cuentas anuales ··· 3. Distribución de resultados ··· 4. Normas de registro y valoración ··· 5. Inmovilizado intangible ··· 6. Inmovilizado material ··· 7. Arrendamientos y otras operaciones de naturaleza similar
8. Activos financieros ··· 9. Existencias ··· 10. Patrimonio neto y fondos propios ··· 11. Provisiones ··· 12. Pasivos financieros ··· 13. Periodificaciones a largo plazo ··· 14. Situación fiscal y administraciones públicas ··· 15. Periodificaciones a corto plazo
16. Pasivos por retribuciones a largo plazo con el personal ··· 17. Ingresos y gastos ··· 18. Operaciones con partes vinculadas ··· 19. Hechos posteriores al cierre ··· 20. Otra información

MEMORIA

1. ACTIVIDAD DE LA SOCIEDAD

Metro de Madrid, S.A. (en adelante la Sociedad) fue constituida el 24 de enero del año 1917 como Sociedad Anónima Mercantil de carácter privado. Con la aprobación del Real Decreto Ley 13/1978, de 7 de junio, la Ley 32/1979, de 8 de noviembre, se declaró la utilidad y la necesidad de ocupación con carácter de urgencia, a los efectos de expropiación forzosa, de la adquisición de las acciones de la Sociedad, ostentando el carácter de beneficiarios de la citada expropiación la Diputación Provincial y el Ayuntamiento de Madrid, en porcentajes respectivos del veinticinco y del setenta y cinco por ciento.

Con posterioridad, en 1986 se hizo entrega de las acciones de la Sociedad, entonces denominada Compañía Metropolitano de Madrid, S.A., a la Comunidad Autónoma de Madrid y al Ayuntamiento de la capital.

El Real Decreto 869/1986, de 11 de abril, entre otros dispuso en su artículo 2º-1. el traspaso a la Comunidad Autónoma de Madrid de los bienes del Estado afectos a la explotación del servicio.

Posteriormente, en los días 24 y 30 de diciembre de 1986, la Comunidad Autónoma de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid transfirieron los derechos sobre las acciones de la anteriormente denominada Compañía Metropolitano de Madrid, S.A. al Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

En virtud del protocolo general de colaboración entre la Comunidad Autónoma de Madrid, el Ayuntamiento de Madrid y el Consorcio Regional de Transportes de Madrid sobre el servicio de transporte colectivo de viajeros por ferrocarril prestado por Metro de Madrid, S.A., firmado con fecha 12 de diciembre de 2011, la Comunidad Autónoma de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid recuperan la totalidad de los derechos sobre las acciones transmitidos al Consorcio Regional de Transportes de Madrid. A continuación, el Ayuntamiento de Madrid transmite a la Comunidad Autónoma de Madrid, en su integridad, la titularidad del conjunto de bienes y derechos inherentes a la prestación del servicio de transporte de la red explotada por Metro de Madrid S.A., de los que el Ayuntamiento es titular y, en particular, el 75% de las acciones representativas del capital social de Metro de Madrid S.A. ostentadas por el Ayuntamiento. Esta trasmisión de acciones tuvo efecto desde el 28 de diciembre de 2011 por la ley de medidas fiscales (Ley 6/2011). Dado lo anterior y de acuerdo con el artículo 13.1 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, la Sociedad se ha inscrito en el Registro Mercantil como Sociedad Unipersonal.

1. Actividad de la sociedad ··· 2. Bases de presentación de las cuentas anuales ··· 3. Distribución de resultados ··· 4. Normas de registro y valoración ··· 5. Inmovilizado intangible ··· 6. Inmovilizado material ··· 7. Arrendamientos y otras operaciones de naturaleza similar
8. Activos financieros ··· 9. Existencias ··· 10. Patrimonio neto y fondos propios ··· 11. Provisiones ··· 12. Pasivos financieros ··· 13. Periodificaciones a largo plazo ··· 14. Situación fiscal y administraciones públicas ··· 15. Periodificaciones a corto plazo
16. Pasivos por retribuciones a largo plazo con el personal ··· 17. Ingresos y gastos ··· 18. Operaciones con partes vinculadas ··· 19. Hechos posteriores al cierre ··· 20. Otra información

1. ACTIVIDAD DE LA SOCIEDAD

Según dispone el artículo 3 de los Estatutos sociales la Sociedad tiene por objeto social:

a) La gestión y explotación del servicio público del ferrocarril metropolitano de Madrid.

b) El diseño, construcción, gestión y explotación de medios de transporte para personas o equipajes.

c) El diseño, construcción, gestión y explotación de medios de transporte, por cable o sin él, de señales, comunicaciones o telecomunicaciones, energía, electrificación y sistemas de información, ya directamente, ya en colaboración con terceros.

d) La prestación de toda clase de servicios vinculados directa e indirectamente con el servicio de transporte por ferrocarril metropolitano, sea éste pesado o ligero, o con cualesquiera otros medios de transporte para personas o equipajes, cuya relación, a efectos enunciativos y no limitativos, comprende los servicios de asistencia técnica, consultoría, realización de análisis, estudios, informes, ensayos, controles, asesoramientos, elaboración de proyectos de ingeniería y arquitectura, supervisión, dirección y asesoramiento en la ejecución de obras, construcciones, instalaciones, planificación, gestión, mantenimiento de infraestructuras, superestructuras, material móvil y explotación de servicios de transporte, los de formación y reciclaje del personal que preste servicios de los mismos.

e) La realización, con la debida separación de actividades y cuentas legalmente establecida, de toda clase de actividades, obras y servicios propios o relacionados con los negocios de producción, comercialización de energía eléctrica, o derivados de la electricidad, de sus aplicaciones, incluida la actividad de cargas del sistema en orden de efectuar reventa de energía eléctrica para servicios de recarga energética.

f) La producción, organización, gestión y realización de actividades industriales, comerciales, de servicios, culturales, artísticas, deportivas, educativas, recreativas que, como uso asociado, puedan llevarse a cabo en la red de ferrocarril metropolitano de Madrid, explotada por la Sociedad y en los espacios anexos o vinculados a la misma, así como la autorización a terceros, ya sea con carácter gratuito u oneroso, para que lleven a cabo las actividades precitadas.

g) La gestión y rentabilización de su patrimonio-en el que han de entenderse incluidos los derechos derivados de la propiedad intelectual e industrial de los que disponga la Sociedad, por cualquier medio, directamente o en colaboración con terceros, y la realización de todo tipo de obras y construcciones civiles, con exclusión de aquellas actividades para cuyo ejercicio la Ley exija requisitos especiales que no queden cumplidos por esta Sociedad.

1. ACTIVIDAD DE LA SOCIEDAD

Las actividades integrantes del objeto social podrán ser desarrolladas por la Sociedad en España como en el extranjero, pudiéndose llevarse a cabo bien directamente, de forma total o parcial, o bien mediante la titularidad de acciones o participaciones en otras sociedades.

La actividad principal de la Sociedad es la explotación integral del transporte público ferroviario en la Comunidad Autónoma de Madrid y se ha encontrado regulado durante los ejercicios 2016 a 2020 mediante un Contrato Programa firmado con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid con fecha 1 de marzo de 2016. Durante los ejercicios 2017 a 2020 la Sociedad y el Consorcio Regional de Transportes de Madrid suscribieron Contratos Programa Transitorios anuales, en los que se firmaba la continuidad de las condiciones pactadas en el suscrito con fecha 1 de marzo de 2016. El 8 de octubre de 2020 la Sociedad ha firmado un nuevo Contrato Programa con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, con vigencia para los ejercicios 2021 a 2024, y que igual que los anteriores se basa en una remuneración por viajero.

De acuerdo con el régimen financiero vigente desde el 1 de enero de 2003, regulado por la Ley 6/2002 de 27 de junio, que modificaba parcialmente la Ley 5/1985 de Creación del Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM), el Acuerdo Marco firmado por Metro de Madrid con el CRTM recoge un régimen financiero de los servicios de transporte público presidido por el principio de tarifas suficientes que cubran la totalidad de los costes reales en condiciones normales de productividad y organización, y que está basado en una tarifa media por viajero. En consecuencia, a partir de 1 de enero de 2003 desaparecieron las subvenciones a la explotación y se sustituyeron por una compensación vinculada directamente al servicio prestado.

Metro de Madrid S.A. posee participaciones en sociedades asociadas. De acuerdo con la legislación vigente la Sociedad no presenta Cuentas Anuales consolidadas por no formar un grupo de sociedades ya que no ejerce directa o indirectamente el control sobre las sociedades de las que tiene participaciones. *(véase Nota 8.2).*

Durante el ejercicio 2010 la Sociedad constituyó una sucursal, denominada "Metro de Madrid S.A, sucursal en Ecuador" con el fin de dar cobertura a los proyectos de consultoría que se están llevando a cabo en Ecuador. El 19 de diciembre de 2017, el Consejo de Administración de la Sociedad acordó proceder al cierre de la Sucursal mediante la cancelación de la domiciliación, del permiso de operación y con ello a la liquidación de la misma conforme a lo establecido en la legislación vigente en Ecuador. Durante el ejercicio 2018 la Sociedad inició los trámites para la liquidación y cierre de la Sucursal encontrándose este proceso en curso en la actualidad.

El domicilio social y fiscal de Metro de Madrid, S.A. se encuentra en Madrid en la calle Cavanilles, número 58.

2. BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES

a) Imagen fiel

Estas Cuentas Anuales han sido obtenidas de los registros contables de la Sociedad y se preparan de acuerdo con la legislación mercantil vigente, el R.D. 1514/2007, por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad y sus modificaciones, y la Orden EHA/733/2010 de aspectos contables de empresas públicas que operan en determinadas circunstancias, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera a 31 de diciembre de 2020 y de los resultados de la Sociedad y de los flujos de efectivo habidos durante el correspondiente ejercicio. Estas Cuentas Anuales, que han sido formuladas por los Administradores de la Sociedad, se someterán a la aprobación por el Accionista Único, estimándose que serán aprobadas sin modificación alguna.

b) Principios contables no obligados aplicados.

No se han aplicado principios contables no obligatorios. Adicionalmente, los Administradores han formulado estas Cuentas Anuales teniendo en consideración la totalidad de los principios y normas contables de aplicación obligatoria que tienen un efecto significativo en dichas Cuentas Anuales.

c) Aspectos críticos de la valoración y estimación de la incertidumbre.

La preparación de las Cuentas Anuales requiere de la aplicación de estimaciones contables relevantes y de la realización de juicios, estimaciones e hipótesis en el proceso de aplicación de las políticas contables de la Sociedad. En este sentido, los aspectos que han implicado un mayor grado de juicio, complejidad o en los que las hipótesis y estimaciones son significativas para la preparación de las Cuentas Anuales han sido:

- Las hipótesis empleadas en el cálculo actuarial de los pasivos por obligaciones por prestaciones al personal *(véase Nota 16).*
- Análisis de posibles deterioros de valor del inmovilizado material e intangible *(véase Nota 4.d).*
- Análisis de indicios de deterioro y test de deterioro de las inversiones en empresas asociadas *(véase Nota 4.f).*
- El cálculo de provisiones y análisis de contingencias *(véase Nota 11).*

A pesar de que estas estimaciones se han realizado sobre la base de la mejor información disponible al cierre del ejercicio 2020, es posible que acontecimientos que puedan tener lugar en el futuro obliguen a modificarlas (al alza o a la baja) en los próximos ejercicios, lo que se realizaría, en su caso, de forma prospectiva. En este sentido, la situación actual provocada por la pandemia de la COVID-19 genera un elemento adicional de incertidumbre que ha sido considerada por la Dirección y los administradores en sus estimaciones del ejercicio 2020.

2. BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES

d) Comparación de la información

Las Cuentas Anuales presentan a efectos comparativos, con cada una de las partidas de Balance, de la cuenta de Pérdidas y Ganancias, del Estado de Cambios del Patrimonio, del Estado de flujos de Efectivo y de la Memoria, además de las cifras del ejercicio 2020, las correspondientes al ejercicio anterior, que formaban parte de la Cuentas Anuales del ejercicio 2019 aprobadas por el Accionista Único con fecha 29 de julio de 2020.

e) Agrupación de partidas

Determinadas partidas del Balance, de la cuenta de Pérdidas y Ganancias, del Estado de cambios en el Patrimonio Neto y del Estado de Flujos de Efectivo se presentan de forma agrupada para facilitar su compresión, si bien, en la medida en que sea significativa, se ha incluido la información desagregada en las correspondientes notas de la memoria.

f) Corrección de errores

En la elaboración de estas Cuentas Anuales no se ha detectado ningún error significativo relativo a ejercicios anteriores que haya supuesto la necesidad de corregir las cifras relativas al ejercicio 2019 en las Cuentas Anuales de 2020.

g) Moneda funcional y moneda de presentación

Las Cuentas Anuales se presentan en miles de euros, redondeadas al millar más cercano. El euro es la moneda funcional y de presentación de la Sociedad.

h) Principio de empresa de funcionamiento

Si bien la Sociedad ha incurrido, en el ejercicio 2020, en beneficio por importe de 10.224 miles de euros (62.185 miles de euros en el ejercicio 2019), su fondo de maniobra es negativo en 220.063 miles de euros a 31 de diciembre de 2020 (negativo en 288.184 miles de euros a 31 de diciembre de 2019).

Dentro del Fondo de Maniobra previamente mencionado, incluido en el Pasivo Corriente en el epígrafe "Acreedores varios", existe un saldo pendiente de pago a la Dirección General de Infraestructuras, organismo de la Comunidad Autónoma de Madrid (accionista único de Metro de Madrid), cuyo importe asciende a 143.578 miles de euros al 31 de diciembre de 2020 y 2019 *(véase Nota 12.4)*.

Los Administradores han formulado estas Cuentas Anuales bajo el principio de empresa en funcionamiento en base a las siguientes circunstancias:

- Los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el 2021 reflejan un crédito presupuestario de 1.195.431 miles de euros a favor de Metro de Madrid S.A. según el siguiente detalle (en miles de euros):

	Gastos	
Capítulo 1:	Gastos Personal	399.263
Capítulo 2:	Gastos Bienes Corrientes y Servicios	516.121
Capítulo 3:	Gastos Financieros	9.519
Capítulo 6:	Inversiones Reales	204.600
Capítulo 8:	Activos Financieros	-
Capítulo 9:	Pasivos Financieros	65.928
		1.195.431
	Ingresos	
Capítulo 5:	Ingresos Patrimoniales	1.065.431
Capítulo 9:	Pasivos Financieros	130.000
		1.195.431

2. BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES

- El crédito anteriormente reflejado es consecuencia de la prórroga del Presupuesto del ejercicio 2019 para el ejercicio 2021, que la Comunidad de Madrid ha desarrollado bajo el Decreto 122/2020, por el que se regula la aplicación de la prórroga de los Presupuestos Generales de la Comunidad para el año 2021.
- El Consorcio Regional de Transportes de Madrid ha manifestado que, si se produjeran unas mayores necesidades de financiación originadas por la prestación del servicio de transporte, solicitará de la Comunidad de Madrid las modificaciones de crédito precisas en su presupuesto para poder llevar a cabo las aportaciones necesarias que garanticen el equilibrio económico de la prestación de transportes en 2021.
- Asimismo, la Sociedad dispone de pólizas de crédito no dispuestas por importe de 85.000 miles de euros a 31 de diciembre de 2020 *(véase Nota 8.1.2).*

i) Reflejo del Impacto económico de la pandemia COVID-19

Estas Cuentas Anuales tienen en cuenta, tanto en las partidas de ingresos como de gastos, los efectos económicos habidos en el ejercicio 2020 de la crisis sanitaria derivada de la pandemia COVID- 19 por las medidas que se han tenido que implantar en el transporte público en general y en concreto en la Sociedad para garantizar la movilidad de las personas con el mayor grado de seguridad posible.

El efecto más significativo ha sido la reducción de la demanda de viajeros que, durante los primeros meses del confinamiento (marzo-abril de 2020) experimentó una caída del 90% con respecto al mimo periodo del año anterior, y que fue recuperándose a medida que se fueron reduciendo las normativas de restricción de movilidad hasta alcanzar alrededor del 50% de la demanda del ejercicio 2019.

No obstante, hay que tener en cuenta los siguientes aspectos que han mitigado los efectos de la bajada de la demanda en la Cuenta de Pérdidas y Ganancias del ejercicio 2020. *(véase Nota 17):*

- El Contrato Programa suscrito por la Sociedad con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) para el ejercicio 2020, basado en una tarifa media por viajero *(véase Nota 1)* preveía la posibilidad de que, si el número de viajeros transportados bajara, por cualquier causa, de un determinado número de viajeros, el CRTM debería abonar un importe mínimo por los servicios de transporte realizados por la Sociedad y que le cubrieran la mayor parte de los costes de explotación. El importe mínimo fijado es de 891.468 miles de euros. Por lo tanto, la reducción tan significativa de viajeros que ha habido en el ejercicio 2020 no ha afectado de forma proporcional a los ingresos de la Sociedad, derivados del Contrato Programa, ya que los mismos se fijan como una contraprestación del servicio realmente prestado en función a la oferta de servicios solicitada por el CRTM. Asimismo, los costes de explotación de los servicios prestados por la Sociedad no se han visto reducidos por la reducción de viajeros ya que los mismos están sujetos a la explotación del servicio solicitada por el CRTM y que durante el ejercicio 2020, a causa de la pandemia del COVID 19, ha conllevado la mayor oferta de trenes posible para facilitar la mayor frecuencia de paso de los trenes y con ello que los viajeros pudieran tener el mayor distanciamiento dentro de los trenes.
- Durante el ejercicio 2020 la Sociedad para hacer frente a las medidas de carácter sanitario en toda la red de metro y con el objetivo de garantizar la prestación del servicio de transporte en plenas condiciones de seguridad, tales como la adquisición de equipos de protección para el personal, señalización, limpieza y desinfección de las estaciones y del material móvil, instalación de mamparas, control de aforos etc., ha firmado, en diciembre de 2020, una adenda al Contrato Programa suscrito con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, y en la que en virtud de una clausula de salvaguarda de los coste de explotación sobrevenidos se ha actualizado la aportación por viajero en un importe de 16.899 miles de euros.

3. DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS

La distribución del beneficio de la Sociedad del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, aprobada por el Accionista Único el 29 de julio de 2020 ha sido la siguiente (en euros):

BASE DE REPARTO	IMPORTE
Resultado del ejercicio 2019	62.185.493,58
TOTAL	**62.185.493,58**

APLICACIÓN DE RESULTADOS	IMPORTE
A Resultados Negativos de ejercicios anteriores	62.185.493,58
TOTAL	**62.185.493,58**

La propuesta de distribución de resultados que el Consejo de Administración eleva al Accionista Único para su aprobación, es la siguiente (en euros):

BASE DE REPARTO	IMPORTE
Resultado del ejercicio 2020	10.223.890,38
TOTAL	**10.223.890,38**

APLICACIÓN DE RESULTADOS	IMPORTE
A Resultados Negativos de ejercicios anteriores	10.223.890,38
TOTAL	**10.223.890,38**

Sólo podrán repartirse dividendos con cargo al beneficio del ejercicio, o a reservas de libre disposición, si el valor del patrimonio neto no es o, a consecuencia del reparto, no resulta ser inferior al capital social. En este sentido, al 31 de diciembre de 2020 y 2019, las reservas de la Sociedad no son de libre disposición. A estos efectos, los beneficios imputados directamente al patrimonio neto no podrán ser objeto de distribución, directa ni indirecta.

4. NORMAS DE REGISTRO Y VALORACIÓN

a) Capitalización de gastos financieros

La Sociedad incluye en el coste del inmovilizado material e intangible que necesita un periodo de tiempo superior a un año para estar en condiciones de uso, explotación o venta, los gastos financieros relacionados con la financiación ajena específica, directamente atribuibles a la adquisición, construcción o producción.

En la medida que la financiación se haya obtenido específicamente, el importe de los intereses a capitalizar se determina en función de los gastos financieros devengados por la misma.

La capitalización de los intereses comienza cuando se ha incurrido en los gastos relacionados con los activos, se devengan los intereses y se están llevando a cabo las obras necesarias para preparar los activos o partes de los mismos para su uso, explotación o venta y finaliza cuando se han completado o prácticamente completado todas las obras necesarias, independientemente de que se hayan obtenido los permisos administrativos necesarios, sin considerar las interrupciones.

La capitalización de intereses se realiza a través de la partida "Activación de intereses financieros" de la cuenta de Pérdidas y Ganancias.

Los gastos financieros dejan de capitalizarse en el caso de que se produzca una interrupción en la realización de las obras necesarias para preparar los activos para su uso.

b) Inmovilizado Intangible

Los bienes y derechos comprendidos en este capítulo se valoran a su precio de adquisición o coste de producción, y se presentan en el Balance por su valor de coste minorado por el importe de las amortizaciones y de las correcciones valorativas por deterioro acumuladas.

Los anticipos a cuenta de inmovilizado se reconocen inicialmente por su coste.

Los costes posteriores incurridos en el inmovilizado intangible, se registran como gasto, salvo que aumenten los beneficios económicos futuros esperados de los activos.

La dotación anual a la amortización se calcula por el método lineal, en función de la vida útil estimada de los bienes, según se indica a continuación:

- **Patentes y marcas : 10 años**
- **Aplicaciones Informáticas: 3 años**

A estos efectos se entiende por importe amortizable el coste de adquisición menos, en caso de ser aplicable, su valor residual. La Sociedad considera que el valor residual de los activos es nulo a menos que:

a) Exista un compromiso, por parte de un tercero, para comprar el activo al final de su vida útil.

b) Exista un mercado activo para el activo intangible, y además:

i. Pueda determinarse el valor residual con referencia a este mercado; y

ii. Sea probable que ese mercado subsista al final de la vida útil del mismo.

La Sociedad evalúa y determina las correcciones valorativas por deterioro y las reversiones de las pérdidas por deterioro de valor del inmovilizado intangible de acuerdo con los criterios que se mencionan en el apartado d) "Deterioro de valor de activos no financieros sujetos a amortización o depreciación".

c) Inmovilizado Material

Los bienes comprendidos en este capítulo se encuentran valorados a su precio de adquisición o coste de producción, y se presentan en el Balance por su valor de coste minorado por el importe de las amortizaciones y de las correcciones valorativas por deterioro acumuladas.

Los costes de ampliación o de mejora, que incrementan la duración del bien, se capitalizan como mayor valor del mismo. Las reparaciones y gastos de mantenimiento que no representan una ampliación de la vida útil de los bienes se imputan a la Cuenta de Pérdidas y Ganancias del ejercicio en que se incurren.

Los anticipos a cuenta de inmovilizado se reconocen inicialmente por su coste.

La capitalización del coste de producción, formado por los consumos de materiales de almacén, costes de mano de obra directa y los costes indirectos necesarios para llevar a cabo la inversión, se realiza a través del epígrafe A) 3. de la cuenta de Pérdidas y Ganancias "Trabajos realizados por la empresa para su activo".

4. NORMAS DE REGISTRO Y VALORACIÓN

La Sociedad no tiene recogido el registro contable del coste inicial de la infraestructura realizada con cargo a los presupuestos de las diferentes Administraciones Públicas desde 1956, de los bienes cedidos a Metro de Madrid para su explotación, así como la infraestructura cedida de forma gratuita por la Dirección General de Infraestructuras según Convenio firmado con fecha de 2 de julio de 2012, ni seis trenes serie 7000 bitensión, propiedad de la Comunidad de Madrid, ante la dificultad para obtener la información necesaria para determinar el tratamiento y valoración contables, dadas las especiales características de los mismos. Los Administradores consideran que este extremo no tendría un efecto significativo en estas Cuentas Anuales tomadas en su conjunto.

La dotación anual a la amortización se calcula por el método lineal, distribuyendo su importe amortizable de forma sistemática a lo largo de la vida útil estimada. La vida útil estimada de los bienes se indica a continuación:

- **Infraestructura y supraestructura: 67 años**
- **Vía: 10 años**
- **Edificios y construcciones industriales 33 años**
- **Edificios administrativos: 50 años**
- **Edificios ajenos a la explotación: 50 años**
- **Instalaciones técnicas y maquinaria: 17-10 años**
- **Otras instalaciones, utillaje y mobiliario: 10-3 años**
- **Elementos de transporte: 25-7 años**
- **Otro inmovilizado: 17-4 años**

Metro de Madrid, S.A. revisa el valor residual, la vida útil y el método de amortización de los elementos del inmovilizado material periódicamente. Las modificaciones de los criterios inicialmente establecidos se reconocen como un cambio de estimación.

Con posterioridad al reconocimiento inicial del activo, sólo se capitalizan aquellos costes incurridos en la medida en que supongan un aumento de su capacidad, productividad o alargamiento de la vida útil, debiéndose dar de baja el valor contable de los elementos sustituidos. En este sentido, los costes derivados del mantenimiento diario del inmovilizado material se registran en resultados a medida que se incurren.

La Sociedad evalúa y determina las correcciones valorativas por deterioro y las reversiones de las pérdidas por deterioro de valor del inmovilizado material de acuerdo con los criterios que se mencionan en el apartado d) "Deterioro de valor de activos no financieros sujetos a amortización o depreciación".

Permutas de inmovilizado material

El inmovilizado material adquirido a cambio de uno o varios activos no monetarios o de una combinación de activos monetarios y no monetarios, se reconoce por el importe monetario entregado más el valor razonable de los activos no monetarios entregados en la transacción, excepto en aquellos casos en los que ésta no tenga sustancia comercial o no pueda medirse con fiabilidad el valor razonable del inmovilizado material recibido ni del activo entregado.

El valor razonable del activo recibido debe reconocerse por referencia al valor razonable del activo entregado excepto en aquellas transacciones en las que el valor razonable del activo recibido se pueda determinar con una mayor fiabilidad.

En aquellos casos en los que no se pueda determinar de forma fiable el valor de razonable del activo recibido o entregado o en los que la transacción carezca de sustancia comercial, el coste de adquisición se determina por referencia al valor neto contable del activo entregado, más, en su caso, las contrapartidas monetarias pagadas o pendientes de pago, con el límite del valor razonable del activo recibido si éste fuera menor.

Cuando existan pérdidas por deterioro que afecten al activo entregado, la diferencia entre su precio de adquisición y su amortización acumulada será el límite por el que se podrá valorar el activo recibido a cambio, en el caso de que el valor razonable de este último fuera mayor que el valor en libros del activo entregado.

Los gastos que ocasione el activo recibido hasta su puesta en funcionamiento, incrementarán el valor del mismo siempre que no supere el valor razonable del referido activo.

4. NORMAS DE REGISTRO Y VALORACIÓN

d) Deterioro de valor de activos no financieros sujetos a amortización o depreciación

En aplicación de la Orden EHA/733/2010, de 25 de marzo, la Sociedad ha considerado que los bienes que constituyen el inmovilizado material e intangible han de clasificarse como activos no generadores de flujos de efectivo, dado que se poseen con la finalidad de prestar un servicio que beneficia a la colectividad, con un objetivo distinto al de generar un rendimiento comercial. De acuerdo con la citada clasificación, la Sociedad sólo comprueba el deterioro de valor cuando existen indicadores de deterioro de valor propios de este tipo de activos.

En cualquier caso, los eventos o circunstancias han de ser significativos y, sobre todo, deben tener efectos a largo plazo.

Si existen indicadores de deterioro de valor, el valor recuperable es el mayor del valor en uso y el valor razonable menos costes de venta. En 2020 y 2019, en aplicación de la Orden EHA/733/2010, el valor en uso es el valor actual del activo manteniendo su potencial de servicio y se determina por referencia al coste de reposición depreciado.

El deterioro de valor de los activos no generadores de flujos de efectivo se determina sobre los activos individuales, salvo que la identificación del potencial de servicio no fuera evidente, en cuyo caso el importe recuperable se determina respecto de la unidad de explotación o servicio a la que pertenece.

La Sociedad considera como indicadores de posible deterioro del valor de los activos las variaciones del número de viajeros y la obsolescencia por deterioro físico de los mismos. Durante el ejercicio 2019 el número de viajeros fue superior al de los ejercicios anteriores, lo que evidenció una sustancial recuperación y por tanto un menor impacto en el análisis del deterioro de los activos. Durante el ejercicio 2020, la Sociedad ha mantenido la oferta de servicios y la inversión en la conservación de sus infraestructuras para asegurar la prestación de un servicio fiable y de calidad, por lo que a pesar de la bajada significativa de la demanda por el impacto de la pandemia del COVID, que se considera un efecto coyuntural, no se considera que se haya producido un deterioro de valor de los activos. En todo caso, considerando adicionalmente el valor de reposición de inmovilizado material e intangible, no sería necesario registrar ningún deterioro de dichos activos.

e) Arrendamientos.

Los arrendamientos que, al inicio de los mismos, transfieren a la Sociedad sustancialmente los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de los activos, se clasifican como arrendamientos financieros y en caso contrario se clasifican como arrendamientos operativos.

La modificación de las cláusulas de los contratos de arrendamiento, diferente de la renovación, que implique una clasificación diferente, si se hubiera considerado al inicio del contrato, se reconoce como un nuevo contrato durante el plazo residual. Sin embargo, los cambios de estimación o modificaciones en las circunstancias no suponen una nueva clasificación.

4. NORMAS DE REGISTRO Y VALORACIÓN

e.1. Arrendamiento financiero

En las operaciones de arrendamiento financiero en las que la Sociedad actúa como arrendatario, se presenta el coste de los activos arrendados en el Balance según la naturaleza del bien objeto del contrato y, simultáneamente, un pasivo por el mismo importe. Dicho importe será el menor entre el valor razonable del bien arrendado y el valor actual al inicio del arrendamiento de las cantidades mínimas acordadas, incluida la opción de compra, cuando no existan dudas razonables sobre su ejercicio. No se incluirán en su cálculo las cuotas de carácter contingente, el coste de los servicios y los impuestos repercutibles por el arrendador. La carga financiera total del contrato se imputa a la cuenta de Pérdidas y Ganancias del ejercicio en que se devenga, aplicando el método del tipo de interés efectivo. Las cuotas de carácter contingente se reconocen como gasto del ejercicio en que se incurren.

Los activos registrados por este tipo de operaciones se amortizan con criterios similares a los aplicados al conjunto de los activos materiales, atendiendo a su naturaleza.

e.2. Operaciones de venta con arrendamiento posterior

Las operaciones de venta de activos conectados a operaciones de arrendamiento posterior que reúnen las condiciones propias de un arrendamiento financiero se consideran operaciones de financiación, por lo que no se modifica la naturaleza del activo y no se reconoce ningún resultado.

e.3. Arrendamiento operativo

Las cuotas derivadas de los contratos de arrendamiento operativo se cargan a la cuenta de Pérdidas y Ganancias de forma lineal durante el plazo del arrendamiento.

f) Instrumentos financieros

Los instrumentos financieros se clasifican en el momento de su reconocimiento inicial como un activo financiero, un pasivo financiero o un instrumento de patrimonio propio, de conformidad con el fondo económico del acuerdo contractual y con las definiciones de activo financiero, pasivo financiero o instrumento de patrimonio.

f.1. Reconocimiento

La Sociedad reconoce un instrumento financiero cuando se convierte en una parte obligada del contrato o negocio jurídico conforme a las disposiciones del mismo.

Los instrumentos de deuda se reconocen desde la fecha que surge el derecho legal a recibir, o la obligación legal de pagar, efectivo. Los pasivos financieros se reconocen en la fecha de contratación.

Las operaciones de compra o venta de activos financieros instrumentadas mediante contratos convencionales, entendidos por tales aquéllos en los que las obligaciones recíprocas de las partes deben consumarse dentro de un marco temporal establecido por la regulación o por las convenciones de mercado y que no pueden liquidarse por diferencias, se reconocen según el tipo de activo en la fecha de contratación o liquidación. No obstante, lo anterior, los contratos que pueden liquidarse por diferencias o que no se consuman dentro del marco temporal establecido por la regulación, se reconocen como un instrumento financiero derivado durante el periodo que media entre la fecha de contratación y liquidación.

4. NORMAS DE REGISTRO Y VALORACIÓN

Las operaciones realizadas en el mercado de divisas se registran en la fecha de liquidación, mientras que los activos financieros negociados en mercados secundarios de valores españoles, si son instrumentos de patrimonio, se reconocen en la fecha de contratación, y si se trata de valores representativos de deuda, en la fecha de liquidación.

f.2. Activos financieros

f.2.1 Clasificación

Los activos financieros que posee la Sociedad se clasifican en las siguientes categorías:

- Préstamos y partidas a cobrar: activos financieros originados en la venta de bienes o en la prestación de servicios por operaciones de tráfico de la empresa, o los que, no teniendo un origen comercial, no son instrumentos de patrimonio ni derivados y cuyos cobros son de cuantía fija o determinable y no se negocian en un mercado activo.
- Inversiones en el patrimonio de empresas asociadas: Se consideran empresas asociadas aquellas sobre las que la Sociedad, directa o indirectamente a través de dependientes, ejerce influencia significativa. La influencia significativa es el poder de intervenir en las decisiones de política financiera y de explotación de una empresa, sin que suponga la existencia de control o de control conjunto sobre la misma. En la evaluación de la existencia de influencia significativa, se consideran los derechos de voto potenciales ejercitables o convertibles en la fecha de cierre de cada ejercicio considerando, igualmente, los derechos de voto potenciales poseídos por la Sociedad o por otra empresa.
- Efectivo y otros activos líquidos equivalentes: incluyen el efectivo en caja y los depósitos bancarios a la vista en entidades de crédito. También se incluyen bajo este concepto otras inversiones a corto plazo de gran liquidez siempre que sean fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo y que estén sujetas a un riesgo insignificante de cambios de valor. A estos efectos se incluyen las inversiones con vencimientos de menos de tres meses desde la fecha de adquisición.

f.2.2. Valoración

Valoración inicial

Tanto los préstamos y partidas a cobrar como las inversiones en el patrimonio de empresas asociadas se registran inicialmente al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de la transacción que sean directamente atribuibles.

Valoración posterior

Los préstamos y partidas a cobrar se valoran por su coste amortizado, utilizando el método del tipo de interés efectivo. No obstante, los activos financieros que no tengan un tipo de interés establecido, el importe venza o se espere recibir en el corto plazo y el efecto de actualizar no sea significativo, se valoran por su valor nominal.

Las inversiones en empresas asociadas se valoran por su coste, minorado en su caso, por el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro. Dichas correcciones se calculan como la diferencia entre su valor en libros y el importe recuperable, entendido éste como el mayor importe entre su valor razonable menos los costes de venta y su valor en uso. El valor en uso se calcula en función de la participación de la Sociedad en el valor actual de los flujos de efectivo estimados de las actividades ordinarias y de la enajenación final o de los flujos estimados que se espere recibir del reparto de dividendos y de la enajenación final de la inversión.

La corrección valorativa por deterioro de valor de la inversión se limita al valor de la misma, excepto en aquellos casos en los que se hubieran asumido por parte de la Sociedad obligaciones contractuales, legales o implícitas, o bien efectuados pagos en nombre de las sociedades. En este último caso, se reconoce una provisión de acuerdo con los criterios expuestos en el apartado k) de esta nota.

Al menos al cierre del ejercicio, la Sociedad realiza un test de deterioro para los activos financieros que no están registrados a valor razonable. Cuando se produce, el deterioro se registra en la cuenta de Pérdidas y Ganancias por la diferencia entre el valor en libros y el valor recuperable del activo financiero.

4. NORMAS DE REGISTRO Y VALORACIÓN

En particular, y respecto a las correcciones valorativas relativas a los deudores comerciales y otras cuentas a cobrar, la Sociedad sigue el criterio de registrar las oportunas correcciones valorativas cuando se ha producido una reducción o retraso en los flujos estimados futuros, motivados por la insolvencia del deudor. El criterio utilizado por Metro de Madrid, S.A. para calcular las correspondientes correcciones valorativas, si las hubiera, se basa en el estudio individualizado de los mismos.

La Sociedad da de baja un activo financiero o parte del mismo cuando expiran o se ceden los derechos contractuales sobre sus flujos de efectivo, siempre que se transfieran sustancialmente los riesgos y beneficios inherentes a su propiedad.

f.3. Pasivos financieros.

Son pasivos financieros aquellos débitos y partidas a pagar que tiene la Sociedad y que se han originado en la compra de bienes y servicios por operaciones de tráfico de la empresa, o también aquellos que, sin tener un origen comercial, no pueden ser considerados como instrumentos financieros derivados.

Los débitos y partidas a pagar se valoran inicialmente al valor razonable de la contraprestación recibida, ajustada por los costes de la transacción directamente atribuibles. Con posterioridad, dichos pasivos se valoran de acuerdo con su coste amortizado utilizando el método del tipo de interés efectivo.

La Sociedad procede a dar de baja un pasivo financiero cuando la obligación se ha extinguido o bien está legalmente dispensada la responsabilidad contenida en el pasivo, ya sea en virtud de un proceso judicial o por el acreedor.

g) Existencias

Los materiales que se encuentran en el almacén para consumo y reposición se valoran al precio medio ponderado que, en ningún caso supera los precios de mercado.

La Sociedad procede a dotar correcciones valorativas por deterioro de valor de las existencias cuando el valor de mercado de las mismas es inferior al coste de adquisición o producción y dicha disminución es reversible. Si la disminución es irreversible se da de baja según el coste de adquisición/producción de esas existencias. A estos efectos se entiende por valor de mercado su valor de realización.

No existen limitaciones en la disponibilidad de las existencias por garantías, pignoraciones, fianzas y otras razones análogas.

h) Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjera se han convertido a euros aplicando al importe en moneda extranjera el tipo de cambio de contado en las fechas en las que se realizan.

Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se han convertido a euros aplicando el tipo existente al cierre del ejercicio, mientras que los no monetarios, valorados a coste histórico, se han convertido aplicando el tipo de cambio de la fecha en la que tuvieron lugar las transacciones.

Las diferencias positivas y negativas que se ponen de manifiesto en la liquidación de las transacciones en moneda extranjera y en la conversión a euros de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera, se reconocen en resultados.

i) Impuesto sobre beneficios

El gasto o ingreso por impuesto sobre beneficios comprende la parte relativa al gasto o ingreso por el impuesto corriente, y la parte correspondiente al gasto o ingreso por impuesto diferido.

El impuesto corriente es la cantidad que la Sociedad satisface como consecuencia de las liquidaciones fiscales del impuesto sobre el beneficio relativas a un ejercicio. Las deducciones y otras ventajas fiscales en la cuota del impuesto, excluidas las retenciones y pagos a cuenta, así como las pérdidas fiscales compensables de ejercicios anteriores

4. NORMAS DE REGISTRO Y VALORACIÓN

y aplicadas efectivamente en éste, dan lugar a un menor importe del impuesto corriente.

El gasto o el ingreso por impuesto diferido se corresponden con el reconocimiento y la cancelación de los activos y pasivos por impuesto diferido. Estos incluyen las diferencias temporarias que se identifican como aquellos importes que se prevén pagaderos o recuperables derivados de las diferencias entre los importes en libros de los activos y pasivos y su valor fiscal, así como los créditos por deducciones fiscales no aplicadas fiscalmente. Dichos importes se registran aplicando a la diferencia temporaria o crédito que corresponda el tipo de gravamen al que se espera recuperarlos o liquidarlos.

La Sociedad reconoce los pasivos por impuestos diferidos en todos los casos, excepto que surjan del reconocimiento inicial del fondo de comercio o de un activo o pasivo en una transacción que no es una combinación de negocios y que en la fecha de la transacción no afecta ni al resultado contable ni a la base imponible fiscal.

Los activos por impuesto diferido derivados de diferencias temporarias deducibles se reconocen siempre que resulte probable que existan bases imponibles positivas futuras suficientes para su compensación.

La Sociedad reconoce la conversión de un activo por impuesto diferido en una cuenta a cobrar frente a la Administración Pública cuando es exigible según lo dispuesto en la legislación fiscal vigente. A estos efectos, se reconoce la baja del activo por impuesto diferido con cargo al gasto por impuesto sobre beneficios diferido y la cuenta a cobrar con abono al impuesto sobre beneficios corriente. De igual forma, la Sociedad reconoce el canje de un activo por impuesto diferido por valores de Deuda Pública, cuando se adquiere la titularidad de los mismos.

No obstante, los activos que surjan del reconocimiento inicial de activos o pasivos en una transacción que no es una combinación de negocios y que en la fecha de la transacción no afecta ni al resultado contable ni a la base imponible fiscal no son objeto de reconocimiento.

Salvo prueba en contrario, no se considera probable que la Sociedad disponga de ganancias fiscales futuras cuando se prevea que su recuperación futura se va a producir en un plazo superior a los diez años contados desde la fecha de cierre del ejercicio, al margen de cuál sea la naturaleza del activo por impuesto diferido o, en el caso de tratarse de créditos derivados de deducciones y otras ventajas fiscales pendientes de aplicar fiscalmente por insuficiencia de cuota, cuando habiéndose producido la actividad u obtenido el rendimiento que origine el derecho a la deducción o bonificación, existan dudas razonables sobre el cumplimiento de los requisitos para hacerlas efectivas.

La Sociedad sólo reconoce los activos por impuestos diferido derivados de pérdidas fiscales compensables, en la medida que sea probable que se vayan a obtener ganancias fiscales futuras que permitan compensarlos en un plazo no superior al establecido por la legislación fiscal aplicable, con el límite máximo de diez años, salvo prueba de que sea probable su recuperación en un plazo superior, cuando la legislación fiscal permita compensarlos en un plazo superior o no establezca límites temporales a su compensación.

La Sociedad reconoce los activos por impuesto diferido que no han sido objeto de reconocimiento por exceder del plazo de recuperación de los diez años, a medida que el plazo de reversión futura no excede de los diez años contados desde la fecha del cierre del ejercicio o cuando existan diferencias temporarias imponibles en cuantía suficiente.

Al objeto de determinar las ganancias fiscales futuras, la Sociedad tiene en cuenta las oportunidades de planificación fiscal, siempre que tenga la intención de adoptarlas o es probable que las vaya a adoptar.

4. NORMAS DE REGISTRO Y VALORACIÓN

j) Ingresos y gastos

Los ingresos y gastos se reconocen en función del criterio de devengo, es decir, cuando se produce la corriente real de bienes y servicios que los mismos representan, con independencia del momento en que se manifiesta la corriente monetaria o financiera derivada de ellos.

k) Provisiones y contingencias

Las provisiones se reconocen cuando la Sociedad tiene una obligación presente, ya sea legal, contractual, implícita o tácita, como resultado de un suceso pasado, y es probable que exista una salida de recursos que incorporen beneficios económicos futuros para cancelar tal obligación. Su valoración se realiza por el valor actual de la mejor estimación posible para cancelar o transferir dicha obligación.

El efecto financiero de las provisiones se reconoce como gastos financieros en la cuenta de Pérdidas y Ganancias.

Las provisiones se revierten contra resultados cuando no es probable que exista una salida de recursos para cancelar tal obligación.

l) Indemnizaciones por despido

Las indemnizaciones por cese involuntario se reconocen en el momento en que existe un plan formal detallado y se ha generado una expectativa válida entre el personal afectado de que se va a producir la rescisión de la relación laboral, ya sea por haber comenzado a ejecutar el plan o por haber anunciado sus principales características.

Durante los ejercicios 2014 a 2019 la Sociedad abonó los compromisos adquiridos para dichos ejercicios en el pago de las indemnizaciones derivadas del expediente de regulación de empleo llevado a efecto a finales de 2013.

La Sociedad no prevé que en el año 2021 vayan a tramitarse nuevos expedientes de despido colectivo o despidos individuales, más allá de los disciplinarios que, en su caso, pudieran darse, y por consiguiente no se estima la necesidad de dotar provisiones adicionales por este concepto, considerándose gasto corriente del ejercicio la correspondiente indemnización derivada de un hipotético despido.

m) Subvenciones, donaciones y legados recibidos

Las subvenciones, donaciones y legados asociadas a la adquisición de activos fijos de la Sociedad se contabilizan como ingresos reconocidos en patrimonio neto cuando se obtiene, en su caso, la concesión oficial de las mismas, se han cumplido las condiciones para su concesión y no existen dudas razonables sobre la recepción de las mismas.

Las subvenciones que se reciben por actividades ligadas a la explotación se contabilizan con abono a la cuenta de Pérdidas y Ganancias de cada ejercicio.

Subvenciones, donaciones y legados de capital no reintegrables se valoran por el valor razonable del importe o el bien concedido, en función de si son de carácter monetario o no, y se imputan a resultados en proporción a la dotación a la amortización efectuada en el periodo para los elementos subvencionados o, en su caso, cuando se produzca su enajenación o corrección valorativa por deterioro.

4. NORMAS DE REGISTRO Y VALORACIÓN

n) Transacciones con partes vinculadas.

Estas transacciones se reconocen por el valor razonable de la contraprestación entregada o recibida.

ñ) Compromisos por pensiones

La Sociedad mantiene compromisos a largo plazo con el personal que se han considerado, de acuerdo con su naturaleza, como compromisos de prestación definida.

La Sociedad reconoce en balance una provisión por la diferencia entre el valor actual de las retribuciones comprometidas y el valor razonable de los activos afectos a los compromisos con los que se liquidarán las obligaciones, (en caso de que esta diferencia sea significativa) minorado en su caso, por el importe de los costes por servicios pasados no reconocidos todavía.

Si de la diferencia anterior surge un activo, su valoración no puede superar el valor actual de las prestaciones que pueden retornar a la Sociedad en forma de reembolsos directos o de menores contribuciones futuras más, en su caso, la parte pendiente de imputar a resultados de costes por servicios pasados no reconocidos todavía. Cualquier ajuste que la Sociedad tenga que realizar por este límite en la valoración del activo se imputa directamente a patrimonio neto, reconociéndose como reservas.

El valor actual de la obligación se determina mediante métodos actuariales de cálculo e hipótesis financieras y actuariales insesgadas y compatibles entre sí.

La variación en el cálculo del valor actual de las retribuciones comprometidas o, en su caso, de los activos afectos, en la fecha de cierre, debida a pérdidas y ganancias actuariales, se reconoce en el ejercicio que surge directamente en el patrimonio neto como reservas. A estos efectos, pérdidas y ganancias actuariales son exclusivamente las variaciones que surgen de cambios en las hipótesis actuariales y de ajustes por la experiencia.

Los costes por servicios pasados se reconocen inmediatamente en la cuenta de Pérdidas y Ganancias, excepto cuando se trate de derechos revocables, en cuyo caso, se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias de forma lineal en el período que resta hasta que los derechos se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias de forma inmediata, salvo que surja una reducción en el valor actual de las prestaciones que pueden retornar a la Sociedad en forma de reembolsos directos o menores contribuciones futuras, en cuyo caso, se imputan de forma inmediata en la cuenta de pérdidas y ganancias el exceso sobre tal reducción.

5. INMOVILIZADO INTANGIBLE

La composición y el movimiento en el coste de las partidas recogidas en este capítulo del Balance de los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

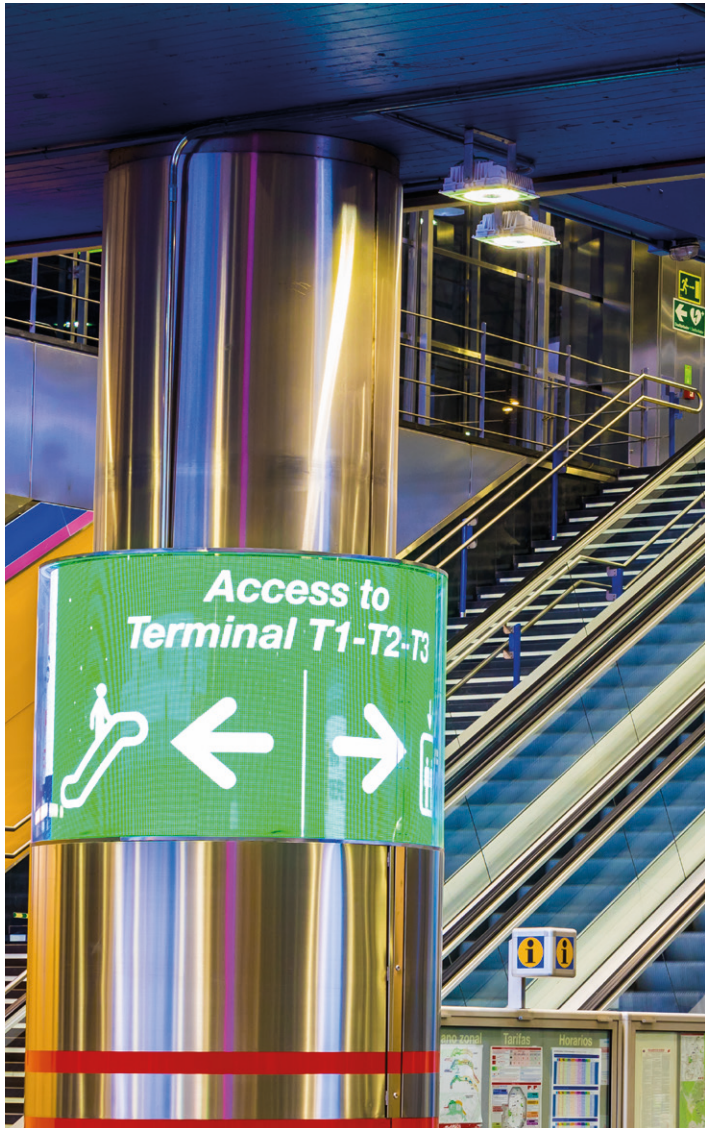
Ejercicio 2020 *(Miles de euros)*

ACTIVO	SALDO INICIAL	ALTAS	TRASPASOS	SALDO FINAL
Patentes y marcas	102	-	-	102
Aplicaciones informáticas	95.024	2.456	537	98.017
Anticipos para inmovilizado inmaterial	525	310	-448	387
TOTAL	**95.651**	**2.766**	**89**	**98.506**

Ejercicio 2019 *(Miles de euros)*

ACTIVO	SALDO INICIAL	ALTAS	TRASPASOS	SALDO FINAL
Patentes y marcas	102	-	-	102
Aplicaciones informáticas	93.619	1.024	381	95.024
Anticipos para inmovilizado inmaterial	724	442	-641	525
TOTAL	**94.445**	**1.466**	**-260**	**95.651**

Durante el ejercicio 2020 y 2019 no se ha activado ningún importe derivado de los gastos financieros provenientes de préstamos a largo plazo, considerados como financiación específica en aquellos proyectos cuya duración es superior a un año.



5. INMOVILIZADO INTANGIBLE

Las variaciones de la amortización acumulada en 2020 y 2019 han sido:

Ejercicio 2020 *(Miles de euros)*

ACTIVO	VIDA ÚTIL AÑOS	SALDO INICIAL	DOTACIÓN	SALDO FINAL	INMOV. TOTALMENTE AMORTIZADO
Patentes y marcas	10	66	6	72	42
Aplicaciones informáticas	3	90.957	2.709	93.666	90.137
TOTAL		**91.023**	**2.715**	**93.738**	**90.179**

Ejercicio 2019 *(Miles de euros)*

ACTIVO	VIDA ÚTIL AÑOS	SALDO INICIAL	DOTACIÓN	SALDO FINAL	INMOV. TOTALMENTE AMORTIZADO
Patentes y marcas	10	60	6	66	42
Aplicaciones informáticas	3	87.866	3.091	90.957	87.373
TOTAL		**87.926**	**3.097**	**91.023**	**87.415**

La Sociedad está analizando el detalle de los elementos totalmente amortizados que podría no estar en uso para dar de baja el coste y la correspondiente amortización acumulada de dichos activos.

6. INMOVILIZADO MATERIAL

La composición y movimiento, en los años 2020 y 2019, de las partidas recogidas en este capítulo del Balance son los que figuran a continuación.

Las variaciones en 2020 del coste del inmovilizado material han sido las siguientes (miles de euros):

	SALDO INICIAL	ALTAS	BAJAS	TRASPASOS	ACTIVACIÓN G.FINANCIEROS	SALDO FINAL
TERRENOS Y CONSTRUCCIONES	**1.137.547**	**22.053**	**-**	**10.517**	**-4**	**1.170.113**
1 INFRAESTRUCTURA Y SUPRAESTRUCTURA	772.697	12.009	-	9.535	-4	794.237
2 VIA	207.225	6.698	-	637	-	214.560
4 OC-GALERIAS	5.194	-	-	-	-	5.194
5 EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS	11.675	30	-	14	-	11.719
6 EDIFICIOS INDUSTRIALES	140.756	3.316	-	331	-	144.403
INSTALACIONES TECNICAS Y MAQUINARIA	**1.223.355**	**34.859**	**-**	**21.691**	**-1**	**1.279.904**
7 MAQUINARIA EN EDIFICIOS INDUSTRIALES	30.571	347	-	35	-	30.953
8 MAQUINARIA EN SUBESTACIONES ELECTRICAS	85.923	-	-	-	-	85.923
9 CUARTOS TRANSFORMACION	5.551	566	-	417	-	6.534
10 INSTALACIONES ELECTRICAS Y ELECTROMECANICAS	204.294	11.236	-	1.198	-	216.728
11 INSTALACIONES ELECTRONICAS Y AUTOMATISMOS	562.140	10.951	-	16.787	-	589.878
12 ESCALERAS MECANICAS Y ASCENSORES	256.235	8.830	-	2.653	-1	267.717
13 OTRAS INSTALACIONES TECNICAS	73.212	2.800	-	587	-	76.599
13B SEÑALES DE TERCEROS	969	109	-	5	-	1.083
14 ELEMENTOS TRANSPORTE INTERNO	2.339	-	-	-	-	2.339
15 INSTALACIONES SANITARIAS	2.121	20	-	9	-	2.150
OTRAS INSTALACIONES, UTILLAJE Y MOBILIARIO	**35.064**	**963**	**-3**	**65**	**-**	**36.089**
16 MOBILIARIO	17.791	602	-	3	-	18.396
17 ENSERES Y MAQUINAS REPRODUCTORAS	3.322	8	-3	-	-	3.327
18 UTILLAJE	13.951	353	-	62	-	14.366

6. INMOVILIZADO MATERIAL

	SALDO INICIAL	ALTAS	BAJAS	TRASPASOS	ACTIVACIÓN G.FINANCIEROS	SALDO FINAL
ELEMENTOS DE TRANSPORTE	**863.512**	**1.971**	**-**	**494**	**-**	**865.977**
19 MATERIAL FERROVIARIO	788.944	956	-	268	-	790.168
20 MATERIAL AUTOMOVIL	743	-	-	-	-	743
20C COCHES TERCEROS	15.290	1.015	-	226	-	16.531
21 DERECHOS BIENES DE ARRENDAMIENTO (Nota 7.1)	58.535	-	-	-	-	58.535
OTRO INMOVILIZADO	**130.201**	**10.019**	**-223**	**422**	**-**	**140.419**
22 EQUIPOS PROCESO INFORMACION	54.101	2.581	-	-	-	56.682
23 REPUESTOS PARA INMOV. MAT. FERROVIARIO	43.128	684	-4	142	-	43.950
24 REPUESTOS PARA INMOV. INSTALACIONES TECNICAS	21.314	3.784	-194	112	-	25.016
24B REPUESTOS TERCEROS	11.658	2.970	-25	168	-	14.771
INMOVILIZACIONES MATERIALES EN CURSO	**56.519**	**62.272**	**-28**	**-33.274**	**85**	**85.574**
25 MATERIAL FERROVIARIO	889	767	-	-494	-	1.162
26 INSTALACIONES TECNICAS EN MONTAJE	20.648	14.192	-	-16.942	18	17.916
27 MAQUINARIA EN MONTAJE	-	49	-	-	-	49
28 EQUIPOS EN PROCESO DE INFORMACIÓN EN MONTAJE	42	-	-	-42	-	-
29 CONSTRUCCIONES EN CURSO	29.734	38.414	-	-10.662	67	57.553
30 OTRAS INVERSIONES EN CURSO	5.206	8.850	-28	-5.134	-	8.894
TOTAL	**3.446.198**	**132.137**	**-254**	**-85**	**80**	**3.578.076**

6. INMOVILIZADO MATERIAL

Las variaciones en 2020 de la amortización acumulada del inmovilizado material han sido las siguientes (miles de euros):

	SALDO INICIAL	DOTACION	BAJAS	TRASPASOS	SALDO FINAL	TOTALMENTE AMORTIZADO
1.TERRENOS Y CONSTRUCCIONES	**405.396**	**27.346**	**-**	**-**	**432.742**	**116.730**
INFRAESTRUCTURA Y SUPRAESTRUCTURA	186.325	11.915	-	-	198.240	2.225
VIA	142.289	10.935	-	-	153.224	105.938
EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS	5.724	511	-	-	6.235	-
EDIFICIOS INDUSTRIALES	71.058	3.985	-	-	75.043	8.567
2. INSTALACIONES TECNICAS Y MAQUINARIA	**871.520**	**55.367**	**-**	**-15**	**926.872**	**541.607**
MAQUINARIA EN EDIFICIOS INDUSTRIALES	28.124	437	-	-	28.561	26.733
MAQUINARIA EN SUBESTACIONES ELECTRICAS	61.799	4.059	-	-	65.858	18.784
CUARTOS TRANSFORMACION	3.642	295	-	-	3.937	1.425
INSTALACIONES ELECTRICAS Y ELECTROMECANICAS	129.730	9.206	-	-	138.936	57.896
INSTALACIONES ELECTRONICAS Y AUTOMATISMOS	381.297	26.322	-	-15	407.604	257.388
ESCALERAS MECANICAS Y ASCENSORES	200.481	12.704	-	-	213.185	127.684
OTRAS INSTALACIONES TECNICAS	62.751	2.113	-	-	64.864	48.728
SEÑALES DE TERCEROS	532	78	-	-	610	-
ELEMENTOS TRANSPORTE INTERNO	2.318	8	-	-	2.326	2.281
INSTALACIONES SANITARIAS	846	145	-	-	991	688
3. OTRAS INSTALACIONES, UTILLAJE Y MOBILIARIO	**31.713**	**1.113**	**-3**	**-**	**32.823**	**28.094**
MOBILIARIO	15.183	689	-	-	15.872	11.944
ENSERES Y MAQUINAS REPRODUCTORAS	3.151	37	-3	-	3.185	3.028
UTILLAJE	13.379	387	-	-	13.766	13.122

6. INMOVILIZADO MATERIAL

	SALDO INICIAL	DOTACION	BAJAS	TRASPASOS	SALDO FINAL	TOTALMENTE AMORTIZADO
4. ELEMENTOS DE TRANSPORTE	**785.295**	**11.739**	**-**	**-1**	**797.033**	**666.048**
MATERIAL FERROVIARIO	720.678	10.562	-	409	731.649	606.180
MATERIAL AUTOMOVIL	570	38	-	-	608	485
COCHES TERCEROS	5.512	1.139	-	-410	6.241	848
DERECHOS BIENES DE ARRENDAMIENTO	58.535	-	-	-	58.535	58.535
5. OTRO INMOVILIZADO	**97.924**	**5.943**	**-175**	**16**	**103.708**	**78.181**
EQUIPOS PROCESO INFORMACION	48.465	2.886	-	-	51.351	46.579
REPUESTOS PARA INMOV. MAT. FERROVIARIO	31.917	1.233	-2	1	33.149	23.705
REPUESTOS PARA INMOV. INSTALACIONES TECNICAS	12.694	1.236	-159	15	13.786	7.897
REPUESTOS DE TERCEROS	4.848	588	-14	-	5.422	-
TOTAL	**2.191.848**	**101.508**	**-178**	**-**	**2.293.178**	**1.430.660**

6. INMOVILIZADO MATERIAL

Las variaciones en 2019 del coste del inmovilizado material han sido las siguientes (miles de euros):

	SALDO INICIAL	ALTAS	BAJAS	TRASPASOS	ACTIVACIÓN G.FINANCIEROS	SALDO FINAL
TERRENOS Y CONSTRUCCIONES	**1.107.937**	**20.255**	**-226**	**9.581**	**-**	**1.137.547**
1 INFRAESTRUCTURA Y SUPRAESTRUCTURA	750.616	16.101	-226	6.206	-	772.697
2 VIA	202.771	2.375	-	2.079	-	207.225
4 OC-GALERIAS	5.194	-	-	-	-	5.194
5 EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS	11.471	198	-	6	-	11.675
6 EDIFICIOS INDUSTRIALES	137.885	1.581	-	1.290	-	140.756
INSTALACIONES TECNICAS Y MAQUINARIA	**1.191.688**	**18.113**	**-218**	**13.772**	**-**	**1.223.355**
7 MAQUINARIA EN EDIFICIOS INDUSTRIALES	29.745	384	-	442	-	30.571
8 MAQUINARIA EN SUBESTACIONES ELECTRICAS	85.711	88	-30	154	-	85.923
9 CUARTOS TRANSFORMACION	5.519	32	-	-	-	5.551
10 INSTALACIONES ELECTRICAS Y ELECTROMECANICAS	197.361	2.138	-115	4.910	-	204.294
11 INSTALACIONES ELECTRONICAS Y AUTOMATISMOS	554.342	4.826	-65	3.037	-	562.140
12 ESCALERAS MECANICAS Y ASCENSORES	244.613	9.133	-	2.489	-	256.235
13 OTRAS INSTALACIONES TECNICAS	70.392	1.491	-8	1.337	-	73.212
13B SEÑALES DE TERCEROS	968	1	-	-	-	969
14 ELEMENTOS TRANSPORTE INTERNO	2.339	-	-	-	-	2.339
15 INSTALACIONES SANITARIAS	698	20	-	1.403	-	2.121
OTRAS INSTALACIONES, UTILLAJE Y MOBILIARIO	**34.176**	**607**	**-50**	**331**	**-**	**35.064**
16 MOBILIARIO	17.178	352	-	261	-	17.791
17 ENSERES Y MAQUINAS REPRODUCTORAS	3.346	-	-50	26	-	3.322
18 UTILLAJE	13.652	255	-	44	-	13.951

6. INMOVILIZADO MATERIAL

	SALDO INICIAL	ALTAS	BAJAS	TRASPASOS	ACTIVACIÓN G.FINANCIEROS	SALDO FINAL
ELEMENTOS DE TRANSPORTE	**860.261**	**2.710**	**-322**	**863**	**-**	**863.512**
19 MATERIAL FERROVIARIO	786.917	1.752	-322	597	-	788.944
20 MATERIAL AUTOMOVIL	743	-	-	-	-	743
20C COCHES TERCEROS	14.066	958	-	266	-	15.290
21 DERECHOS BIENES DE ARRENDAMIENTO (Nota 7.1)	58.535	-	-	-	-	58.535
OTRO INMOVILIZADO	**123.404**	**6.262**	**-821**	**1.356**	**-**	**130.201**
22 EQUIPOS PROCESO INFORMACION	51.509	1.894	-	698	-	54.101
23 REPUESTOS PARA INMOV. MAT. FERROVIARIO	42.498	766	-173	37	-	43.128
24 REPUESTOS PARA INMOV. INSTALACIONES TECNICAS	20.402	705	-413	620	-	21.314
24B REPUESTOS TERCEROS	8.995	2.897	-235	1	-	11.658
INMOVILIZACIONES MATERIALES EN CURSO	**35.360**	**47.253**	**-511**	**-25.633**	**50**	**56.519**
25 MATERIAL FERROVIARIO	942	644	-35	-662	-	889
26 INSTALACIONES TECNICAS EN MONTAJE	10.735	17.520	-17	-7.604	14	20.648
27 MAQUINARIA EN MONTAJE	346	-	-	-346	-	-
28 EQUIPOS EN PROCESO DE INFORMACIÓN EN MONTAJE	42	-	-	-	-	42
29 CONSTRUCCIONES EN CURSO	15.068	23.894	-11	-9.253	36	29.734
30 OTRAS INVERSIONES EN CURSO	8.227	5.195	-448	-7.768	-	5.206
TOTAL	**3.352.826**	**95.200**	**-2.148**	**270**	**50**	**3.446.198**

6. INMOVILIZADO MATERIAL

Las variaciones en 2020 de la amortización acumulada del inmovilizado material han sido las siguientes (miles de euros):

	SALDO INICIAL	DOTACION	BAJAS	TRASPASOS	SALDO FINAL	TOTALMENTE AMORTIZADO
1.TERRENOS Y CONSTRUCCIONES	**377.663**	**27.889**	**-120**	**-36**	**405.396**	**104.731**
INFRAESTRUCTURA Y SUPRAESTRUCTURA	174.767	11.678	-120	-	186.325	2.225
VIA	130.563	11.760	-	-34	142.289	93.939
EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS	5.217	507	-	-	5.724	-
EDIFICIOS INDUSTRIALES	67.116	3.944	-	-2	71.058	8.567
2. INSTALACIONES TECNICAS Y MAQUINARIA	**814.841**	**56.925**	**-194**	**-52**	**871.520**	**508.587**
MAQUINARIA EN EDIFICIOS INDUSTRIALES	27.596	528	-	-	28.124	26.209
MAQUINARIA EN SUBESTACIONES ELECTRICAS	57.745	4.083	-29	-	61.799	18.463
CUARTOS TRANSFORMACION	3.332	310	-	-	3.642	782
INSTALACIONES ELECTRICAS Y ELECTROMECANICAS	120.992	8.840	-101	-1	129.730	56.702
INSTALACIONES ELECTRONICAS Y AUTOMATISMOS	353.602	27.814	-59	-60	381.297	246.402
ESCALERAS MECANICAS Y ASCENSORES	187.564	12.906	-	11	200.481	110.682
OTRAS INSTALACIONES TECNICAS	60.564	2.194	-5	-2	62.751	46.406
SEÑALES DE TERCEROS	450	82	-	-	532	-
ELEMENTOS TRANSPORTE INTERNO	2.301	17	-	-	2.318	2.259
INSTALACIONES SANITARIAS	695	151	-	-	846	682
3. OTRAS INSTALACIONES, UTILLAJE Y MOBILIARIO	**30.528**	**1.236**	**-50**	**-1**	**31.713**	**26.306**
MOBILIARIO	14.446	738	-	-1	15.183	10.630
ENSERES Y MAQUINAS REPRODUCTORAS	3.157	44	-50	-	3.151	2.991
UTILLAJE	12.925	454	-	-	13.379	12.685

6. INMOVILIZADO MATERIAL

	SALDO INICIAL	DOTACION	BAJAS	TRASPASOS	SALDO FINAL	TOTALMENTE AMORTIZADO
4. ELEMENTOS DE TRANSPORTE	**770.966**	**14.650**	**-321**	**-**	**785.295**	**661.965**
MATERIAL FERROVIARIO	709.283	11.306	-321	410	720.678	602.115
MATERIAL AUTOMOVIL	531	39	-	-	570	467
COCHES TERCEROS	2.617	3.305	-	-410	5.512	848
DERECHOS BIENES DE ARRENDAMIENTO	58.535	-	-	-	58.535	58.535
5. OTRO INMOVILIZADO	**91.620**	**6.810**	**-595**	**89**	**97.924**	**72.471**
EQUIPOS PROCESO INFORMACION	45.561	2.904	-	-	48.465	42.141
REPUESTOS PARA INMOV. MAT. FERROVIARIO	30.813	1.222	-118	-	31.917	22.593
REPUESTOS PARA INMOV. INSTALACIONES TECNICAS	11.858	1.094	-347	89	12.694	7.737
REPUESTOS DE TERCEROS	3.388	1.590	-130	-	4.848	-
TOTAL	**2.085.618**	**107.510**	**-1.280**	**-**	**2.191.848**	**1.374.060**

6. INMOVILIZADO MATERIAL

La Sociedad no dispone de bienes afectados por ningún tipo de garantía.

Tal y como se indica en la Nota 7, al cierre del ejercicio la Sociedad tiene operaciones de arrendamiento financiero sobre determinados elementos de transporte.

Las inversiones más significativas efectuadas por la Sociedad en 2020 para su Inmovilizado material han sido las siguientes:

- **Remodelación y mejoras en estaciones, 22.499 miles de euros.**
- **Inversión en el Centro Integral de Transporte, 18.146 miles de euros.**
- **Implantación de ascensores en estaciones, 14.958 miles de euros.**
- **Renovación de vía y de su infraestructura, 14.411 miles de euros.**
- **Actuaciones en Material Móvil, 8.439 miles de euros.**
- **Actuaciones en diversos recintos, 7.016 miles de euros.**
- **Renovación integral de comunicaciones, 6.758 miles de euros.**
- **Actuaciones varias en señalización, 6.722 miles de euros.**
- **Actuaciones en Línea Aérea, 6.521 miles de euros.**
- **Actuaciones en escaleras mecánicas, 6.166 miles de euros.**
- **Actuaciones en instalaciones eléctricas, 4.989 miles de euros.**
- **Sistemas de información, 3.328 miles de euros.**
- **Máquinas automáticas y torniquetes, 2.873 miles de euros.**
- **Inversiones en Centros de Control, 2.497 miles de euros.**
- **Inversiones en Estación 4.0, 1.999 miles de euros.**
- **Actuaciones en seguridad y protección civil, 1.915 miles de euros.**
- **Actuaciones para mejora de accesibilidad, 1.699 miles de euros.**
- **Talleres y Maquinaria diversa, 1.217 miles de euros.**
- **Reformas en pozos de bomba y ventilación, 1.126 miles de euros.**
- **Actuaciones en subestaciones y cuartos de transformación, 1.056 miles de euros**.

Las inversiones más significativas efectuadas por la Sociedad en 2019 para su Inmovilizado material fueron:

- **Remodelación y mejoras en estaciones, 20.579 miles de euros.**
- **Implantación de ascensores en estaciones, 17.557 miles de euros.**
- **Actuaciones varias en señalización, 10.786 miles de euros.**
- **Actuaciones en escaleras mecánicas, 7.886 miles de euros.**
- **Renovación integral de comunicaciones 6.556 miles de euros.**
- **Material móvil, 6.114 miles de euros.**
- **Actuaciones en el Centro Integral del Transporte, 6.068 miles de euros.**
- **Otras actuaciones en recintos, 3.504 miles de euros.**
- **Renovación de vía y de su infraestructura, 2.649 miles de euros.**
- **Sistemas informáticos, 2.602 miles de euros.**
- **Actuaciones en subestaciones y cuartos de transformación, 1.709 miles de euros.**
- **Talleres y maquinaría diversa, 1.694 miles de euros**
- **Actuaciones en accesibilidad, 1.297 miles de euros**
- **Actuaciones varias en instalaciones eléctricas 1.234 miles de euros.**
- **Máquinas automáticas y torniquetes, 1.198 miles de euros.**
- **Reformas en pozos de bomba y ventilación, 1.043 miles de euros.**

Durante el ejercicio 2014 la Sociedad enajenó los inmuebles de Cavanilles-Granada y el recinto de Cuatro Caminos, actuaciones que se enmarcan en el protocolo de colaboración suscrito entre la Sociedad y el Ayuntamiento de Madrid para la regeneración urbana de diferentes puntos de la ciudad afectados por la infraestructura ferroviaria metropolitana.

Con fecha 17 de diciembre de 2014 se firmó el contrato de la venta del recinto de Granada-Cavanilles en Madrid que se adjudicó por un importe de 28.800 miles de euros, siendo parte del precio de la venta un pago en especie consistente en la construcción, a cargo del adquirente, de la obra de la nueva sede social en el recinto de Plaza de Castilla (la Sociedad

6. INMOVILIZADO MATERIAL

modificó su ubicación inicial en un terreno en Canillejas), propiedad de la Sociedad por un precio de 20.000 miles de euros. Durante el ejercicio 2019, de acuerdo con lo pactado con el adquirente por el cambio de calendario en la construcción de la nueva sede, se ha incrementado el anterior importe en 320 miles de euros *(véase Nota 8.1.1)*. Como consecuencia de la anterior operación, la Sociedad dio de baja los activos asociados a esta venta por un valor neto contable de 3.219 miles de euros, junto con la subvención asociada a la misma, y registró un beneficio en la cuenta de Pérdidas y Ganancias de 2014 por importe de 26.137 miles de euros, registrándose como contrapartida una cuenta a cobrar con terceros *(véase Nota 8.1.1)*.

Durante 2016 y 2017 se llevaron a cabo los trabajos de demolición de las construcciones existentes en el recinto de Plaza de Castilla y la redacción del proyecto de construcción de la nueva sede social. Con fecha 10 de abril de 2018 la Sociedad entregó al adquirente el proyecto de construcción con el objeto que, en base al mismo, realizara la construcción de la nueva sede social.

Durante el ejercicio 2019, el adquirente comenzó la obra de construcción de la nueva sede social y a 31 de diciembre de 2020 ha ejecutado todas las obras, a las que se había comprometido, correspondientes al importe de 20.320 miles de euros del pago en especie *(véase Nota 8.1.1)*. Durante 2021 la Sociedad, a su cargo, prevé finalizar la nueva sede social ya que quedan pendientes obras de determinadas instalaciones e interiorismo.

Con fecha 17 de diciembre de 2014 la Sociedad firmó el contrato para la venta del recinto de Cuatro Caminos, que se adjudicó por un importe de 88.321 miles de euros, siendo parte del precio de la venta un pago en especie consistente en la construcción, a cargo del adquirente, de unas cocheras subterráneas en el ámbito de Cuatro Caminos cuya propiedad mantiene Metro de Madrid, por un precio cerrado de 30.709 miles de euros. La Sociedad dio de baja los activos asociados a esta venta por un valor neto contable de 2.594 miles de euros, junto con la subvención asociada a la misma, y registró un beneficio en la cuenta de Pérdidas y Ganancias de 2014 por importe de 86.967 miles de euros.

Durante el ejercicio 2016, en el proceso de solicitud de los correspondientes permisos urbanísticos para la reordenación del ámbito de Cuatro Caminos, el Ayuntamiento de Madrid comunicó a la sociedad compradora de los terrenos, y encargada de la construcción de la nueva cochera, que todos los proyectos presentados incumplían diversas determinaciones del Plan General de Ordenación Urbana para dicho ámbito urbanístico.

La Sociedad, junto a la sociedad compradora de los terrenos, realizó diversas modificaciones al proyecto inicial siempre con el objetivo de que el proyecto de cocheras cubriera los requerimientos operativos y fuera conforme al ordenamiento urbanístico, considerando que el proyecto presentado cumplía sin ninguna duda los mismos.

Durante el ejercicio 2017, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid acordó la aprobación de la iniciativa para la ejecución urbanística del ámbito del recinto de Cuatro Caminos. Sin embargo, paralelamente se iniciaron, tanto en vía administrativa como judicial, por parte de diferentes Asociaciones Vecinales, diversas reclamaciones intentando que se considere el recinto de las cocheras de Cuatro Caminos de Bien de Interés Cultural.

Durante los ejercicios 2018 a 2020, aunque la mayoría de las reclamaciones interpuestas han sido desestimadas, se han iniciado otros recursos que podrían volver a paralizar la ejecución del planeamiento urbanístico previsto en el recinto y podrían suponer nuevos retrasos e incertidumbres en la ejecución del proyecto.

6. INMOVILIZADO MATERIAL

Ante la posibilidad de que el proyecto no sea tramitado por parte del Ayuntamiento de Madrid y con ello la incertidumbre que el proyecto no pueda ser realizado finalmente, los Administradores, considerando muy probable que la compraventa realizada en 2014 tenga que ser resuelta, acordaron que la Sociedad registrara en el ejercicio 2016 la reversión de la venta reconocida en el ejercicio 2014, registrando en 2016 un anticipo de inmovilizado por el valor neto contable de los activos vendidos a la fecha de la operación (incluido en el apartado de construcciones en curso, del epígrafe de inmovilizado material), por importe de 1.354 miles de euros; reconociendo un pasivo a largo plazo de 35.469 miles de euros *(véase Nota 12.3)* por los importes cobrados y registrando la baja de las cuentas a cobrar por los importes pendientes de cobro que ascendían a, 30.710 miles de euros por el pago en especie consistente en la construcción *(véase Nota 8.1.1).* y 22.142 miles de euros por el pago en metálico *(véase Nota 8.1.2).*

Durante el ejercicio 2017, la sociedad compradora de los terrenos efectuó el último pago en metálico que establecía el contrato de compra del recinto, por importe de 24.406 miles de euros, que la Sociedad ha registrado como un pasivo a largo plazo *(véase Nota 12.3).*

Durante el ejercicio 2019, de acuerdo con el Plan Especial de ordenación para la infraestructura subterránea destinada al transporte Sevilla-Canalejas y aparcamientos en el Distrito Centro, aprobado por el Ayuntamiento de Madrid en el ejercicio 2014, finalizaron las obras necesarias para la construcción de la nueva infraestructura subterránea que han supuesto la demolición y reubicación del vestíbulo de la estación de Sevilla, perteneciente a la Línea 2. Las obras derivadas de estas actuaciones fueron financiadas íntegramente por las empresas promotoras del desarrollo "Complejo Madrid Canalejas". Las anteriores actuaciones supusieron, el incremento en el inmovilizado material de 12.625 miles de euros registrándose un ingreso extraordinario por el mismo importe en el epígrafe de "Otros ingresos" de la cuenta de Pérdidas y Ganancias del ejercicio 2019. La operación se ha trató contablemente como una permita comercial en dicho ejercicio *(véase Nota 17 d).*

Durante el ejercicio 2020 se ha activado un importe de 80 miles de euros, derivado de los gastos financieros provenientes de préstamos a largo plazo considerados como financiación específica en aquellos proyectos que necesitan un periodo superior a un año para estar en condiciones de uso y/o explotación. En el ejercicio 2019 se activaron 50 miles de euros de gastos financieros.

Las adquisiciones de inmovilizado, material e intangible, durante 2020 y 2019 se han financiado a través de préstamos bancarios y subvenciones de diferentes organismos, salvo lo mencionado anteriormente de las operaciones de la nueva sede social y la estación Sevilla de la Línea 2 *(véase Notas 10 y 12.1).*

7. ARRENDAMIENTOS Y OTRAS OPERACIONES DE NATURALEZA SIMILAR

7.1. Arrendamientos financieros

La Sociedad dentro del epígrafe "Elementos de transporte" del inmovilizado material *(véase Nota 6),* recoge los derechos de arrendamiento financiero sobre unidades de transporte (96 coches) de las series 2000 y 5000 afectas a una operación de "lease-back", reconocidos por un importe inicial de 58.535 miles de euros, correspondiente al valor razonable del activo al inicio del contrato.

Dicha operación de lease-back se realizó con Bank of América en diciembre de 1997. Los derechos contractuales de cobro fueron cedidos por dicha entidad financiera a la mercantil MB Deal 97, S.L. El resultado final de la operación es la obtención de una financiación cuya cuantía global constituye el valor del préstamo y sus intereses. La duración del contrato es por un periodo máximo de 25 años, con opción de compra en el año 2015, o la posibilidad de extender la operación hasta el año 2022. Con fecha 19 de diciembre de 2014 se formalizó la extensión del contrato por 7 años adicionales finalizando en 2022.

Esta operación no supone para Metro de Madrid ninguna restricción en relación al reparto de dividendos, endeudamiento adicional o la suscripción de nuevos contratos de arrendamiento.

Han trascurrido 23 años desde que se realizó la operación, habiendo satisfecho cuotas por valor de 93.786 miles de euros y quedando pendiente por liquidar 32.243 miles de euros.

	2020		2019
Cuotas abonadas hasta 2019	**86.637**	Cuotas abonadas hasta 2018	**79.273**
Cuota satisfecha en 2020	**7.149**	Cuota satisfecha en 2019	**7.364**
Cuotas pendientes	**32.243**	Cuotas pendientes	**39.392**
TOTAL DEUDA	**126.029**		**126.029**

Un detalle de los pagos mínimos y valor actual de los pasivos por arrendamientos financieros desglosados por plazos de vencimiento es como sigue:

	Cuotas		Valor Actual Cuotas	
	2020	2019	2020	2019
1 año	6.936	7.149	6.936	7.149
Entre 2 y 5 años	25.307	32.243	24.508	30.450
Más de 5 años	-	-	-	-
Total	**32.243**	**39.392**	**31.444**	**37.599**

No existen cuotas contingentes reconocidas como gasto del ejercicio ni bases para su determinación a futuro.

7.2. Arrendamientos operativos

La Sociedad evaluó todas las operaciones descritas en este apartado según la normativa contable y las ha clasificado como operaciones de arrendamiento operativo al inicio de las mismas.

Durante 2020, el Consejo de Administración de la Sociedad, ante la finalización en 2022 y 2023 de determinados contratos de arrendamiento, y habiendo concluido que las circunstancias actuales de la flota de trenes de la Sociedad y sus necesidades operativas indica la conveniencia seguir utilizando el material móvil objeto de estos arrendamientos, ha estudiado diferentes maneras para ello y entre ellas se encuentra reevaluar la decisión de ejercitar las opciones de compra de determinados contratos de arrendamiento. Por ello se ha tomado la decisión de ejercer la opción de compra, que posee la Sociedad, de

7. ARRENDAMIENTOS Y OTRAS OPERACIONES DE NATURALEZA SIMILAR

los trenes propiedad de Plan Azul 07 sl y pagar, al final del contrato de arrendamiento, un importe de 135.601 miles de euros. No obstante, de conformidad al marco contable de información financiera aplicable, dichos arrendamientos seguirán registrándose como arrendamientos operativos hasta la conclusión de dichos contratos.

Las cuotas de arrendamiento se cargan a la cuenta de pérdidas y ganancias de una forma lineal en el plazo de duración del arrendamiento.

Las operaciones de arrendamiento operativo de material móvil ferroviario conllevan el mantenimiento integral por parte del arrendador.

En estas operaciones el arrendador repercute al arrendatario el coste de seguros de daños a los bienes de su propiedad. Estas operaciones no suponen para Metro de Madrid ninguna restricción en relación al reparto de dividendos, endeudamiento adicional o la suscripción de nuevos contratos de arrendamiento.

El gasto por arrendamiento operativo en los ejercicios 2020 y 2019 se desglosa en la siguiente clasificación *(véase Nota 17 b)):*

	Importe *(Miles de euros)*	
Arrendamientos operativos Gasto del ejercicio	**2020**	**2019**
Caixarenting 7000	-	3.451
Ferromóvil 3000, S.L.	46.899	46.149
Ferromóvil 9000, S.L.	29.937	29.442
Plan Azul S.L.	37.442	37.189
Plan Metro	46.071	45.089
Otros arrendamientos	5.456	4.797
TOTAL	**165.805**	**166.117**

Al cierre del ejercicio 2020 y 2019 la Sociedad tiene contratos de arrendamiento que seguirán vigentes los próximos años, y se materializan en una obligación de pagos que se clasifican según su vencimiento de la siguiente manera:

ARRENDAMIENTOS OPERATIVOS-CUOTAS FUTURAS		*(Miles de euros)*
1 AÑO	**2020**	**2019**
Ferromóvil 3000, S.L.	43.261	44.805
Ferromóvil 9000, S.L.	27.659	28.639
Plan Azul S.L.	37.283	37.442
Plan Metro, S.A.	47.343	46.375
Otros Arrendamientos	6.325	4.603
Total	**161.871**	**161.864**
ENTRE 2 Y 5 AÑOS	**2020**	**2019**
Ferromóvil 3000, S.L.	102.538	145.798
Ferromóvil 9000, S.L.	67.731	95.389
Plan Azul S.L.	37.283	74.884
Plan Metro, S.A.	200.603	196.558
Otros Arrendamientos	12.591	8.185
Total	**420.746**	**520.814**
Más de 5 años	**2020**	**2019**
Plan Metro, S.A.	183.087	234.781
Otros Arrendamientos	11.199	11.973
Total	**194.286**	**246.754**

7. ARRENDAMIENTOS Y OTRAS OPERACIONES DE NATURALEZA SIMILAR

En su posición de arrendatario, los contratos de arrendamiento más significativos que tiene la Sociedad al cierre del ejercicio 2020 y 2019 son los siguientes:

a) Contratos de arrendamiento de material móvil para la explotación de la red actual y nuevas ampliaciones.

a.1) En 2001 se firmó un contrato de arrendamiento con CAIXARENTING, S.A., para arrendar seis unidades de material móvil de gálibo ancho, tipo MRSSRM, bitensión en 600 v.c.c./1.500 v.c.c., para circulación comercial con viajeros con vencimiento el 31 de julio de 2019. El arrendamiento finalizó en el ejercicio 2019. Las cuotas de arrendamiento reconocidas como gasto en el ejercicio 2019 ascendió a 3.451 miles de euros, incluyendo gastos de mantenimiento y seguros por importe de 1.652 miles de euros.

Las seis unidades de material móvil de gálibo ancho, tipo MRSSRM, bitensión en 600 v.c.c./1.500 v.c.c fueron adquiridas por la Dirección General de Infraestructuras de la Comunidad de Madrid y cedidas, a título gratuito, a la Sociedad en septiembre de 2019.

a.2) Durante el ejercicio 2006 se firmaron con las sociedades Ferromóvil 3000, S.L. y Ferromóvil 9000, S.L., sendos contratos para el arrendamiento de material móvil destinado a cubrir las necesidades para la red ampliada en el ejercicio 2007. El material objeto de arrendamiento es el siguiente:

Serie	Subserie	Número de Unidades	Composición	Galibo	Arrendadora
3000	1	36	MRSSRM	Estrecho	Ferromovil 3000
3000	3	54	MRSM	Estrecho	Ferromovil 3000
9000	1	26	MRSSRM	Ancho	Ferromovil 9000
9000	2	6	MRSSRM	Ancho	Ferromovil 9000
9000	3	20	MRM	Ancho	Ferromovil 9000

La duración del arrendamiento para ambos contratos es la siguiente:

FERROMOVIL 3000	31/07/24
FERROMOVIL 9000	31/08/24

Durante los ejercicios 2020 y 2019 las cuotas de arrendamiento satisfechas por ambos contratos han ascendido a 65.895 miles de euros y 67.067 miles de euros, respectivamente. No existen opciones de compra por parte de Metro de Madrid S.A. sobre este material.

En estos contratos las cuotas de arrendamiento no son lineales. La Sociedad ha reconocido como gasto, en la cuenta de pérdidas y ganancias, el importe de 76.836 miles de euros que corresponden al gasto repercutido de forma lineal en el ejercicio 2020 (75.591 miles de euros en 2019). La diferencia entre el gasto reconocido en el ejercicio y las cuotas de arrendamiento abonadas a los arrendadores se han contabilizado en el epígrafe "VIII. Periodificaciones a largo plazo" y "VI. Periodificaciones a corto plazo" del activo del balance. *(Véanse notas 13 y 15).*

Con fecha 29 de abril de 2016, se firmaron con ambas sociedades una novación de los contratos de arrendamiento y mantenimiento, derivados de la necesidad operativa de prolongar el período de arrendamiento del Material Móvil y de los Equipos ATP/ATO hasta el 31 de julio de 2024, para los trenes del contrato con Ferromovil 3000 y hasta el 31 de agosto de 2024, para los trenes del contrato con Ferromovil 9000 y con ello adaptar los términos del mantenimiento a las circunstancias actuales del Material Móvil y de los Equipos ATP/ATO.

7. ARRENDAMIENTOS Y OTRAS OPERACIONES DE NATURALEZA SIMILAR

a.3) En el ejercicio 2007, se firmó con la empresa Plan Azul 07 S.L. un contrato de arrendamiento operativo de material móvil ferroviario, que entró en vigor en el año 2008 y tiene una duración de 15 años no prorrogables. El material objeto de este contrato es el que se describe a continuación.

Serie	Número de Unidades	Composición	Galibo
6000	22	Coches remolque	Ancho
7000	31	Unidades de 6 coches	Ancho
8000	53	Unidades de 3 coches	Ancho

El gasto reconocido durante el ejercicio 2020 ha ascendido a 37.442 miles de euros, que incluye 4.303 miles de euros que conforman la parte contingente generada por el incremento del 85% del IPC de años anteriores. Durante 2019 el gasto reconocido fue de 37.189 miles de euros que incluían 4.050 miles de euros de cuota contingente.

El contrato posee una opción de compra y la Sociedad ha tomado la decisión de ejercerla. El importe a pagar en 2022, al final del contrato de arrendamiento, es de 135.601 miles de euros.

a.4) En el ejercicio 2008, se firmó con la empresa Plan Metro S.A. un contrato de arrendamiento operativo de material móvil ferroviario con una duración de 17 años, y cuyo objetivo es la mejora y ampliación del servicio de transporte en los próximos años.

Con fecha de 27 de diciembre de 2011 se firmó una adenda al contrato inicial, modificando los plazos de entrega del material móvil para su adecuación a las necesidades de material previstas.

En virtud de las adendas firmadas con fecha 30 de Julio de 2013, se recepcionaron las últimas 27 unidades y se modificaron las cuotas de arrendamiento para adaptarlas al uso real operativo que se va a realizar del material arrendado. En el ejercicio 2020 se reconoció un gasto de 46.071 miles de euros (45.089 miles de euros en 2019).

El contrato posee una opción de compra, pero se desestima su realización por considerarse superior al valor de los bienes en el momento de la finalización del contrato.

8. ACTIVOS FINANCIEROS

8.1. Activos financieros a largo y corto plazo *(excepto Inversiones en Empresas Asociadas)*

Se estima que el valor contable de los activos financieros se corresponde con el valor razonable de los mismos.

La clasificación de los activos financieros, en 2020 y 2019, por categorías y clases, sin incluir las inversiones en Empresas Asociadas, es como sigue:

	A COSTE AMORTIZADO O COSTE VALOR CONTABLE *(Miles de euros)*	
NO CORRIENTE	**2020**	**2019**
Préstamos y partidas a cobrar		
Créditos a terceros	2.894	3.294
Depósitos y fianzas	111	111
Otros activos financieros	4.171	18.996
TOTAL PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR	**7.176**	**22.401**

	A COSTE AMORTIZADO O COSTE VALOR CONTABLE *(Miles de euros)*	
CORRIENTE	**2020**	**2019**
Otros activos financieros	**167**	**171**
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	25.833	23.473
• Clientes por ventas y prestaciones de servicios	17.538	13.701
• Otras cuentas a cobrar	8.295	9.772
TOTAL PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR	**26.000**	**23.644**

(Miles de euros)

EFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES	2020	2019
Tesorería	**69.128**	**29.553**
TOTAL EFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LIQUIDOS	**69.128**	**29.553**

8.1.1. Activos financieros a largo plazo

El movimiento de activos financieros a largo plazo durante los ejercicios 2020 y 2019 de cada partida incluida en préstamos y partidas a cobrar a largo plazo ha sido el siguiente:

LARGO PLAZO *(Miles de euros)*

	LARGO PLAZO	CRÉDITOS A TERCEROS	DEPÓSITOS Y FIANZAS ENTREGADAS	OTROS ACTIVOS FINANCIEROS	TOTAL
2019	Saldo 31.12.2018	3.560	111	24.947	28.618
2019	Entradas / (Reducciones)	653	-	360	1.013
2019	Salidas / (Dotaciones)	-919	-	-6311	-7.230
	Saldo 31.12.2019	**3.294**	**111**	**18.996**	**22.401**
2020	Entradas / (Reducciones)	677	-	-418	259
2020	Salidas / (Dotaciones)	-1077	-	-14.407	-15.484
	Saldo 31.12.2020	**2.894**	**111**	**4.171**	**7.176**

8. ACTIVOS FINANCIEROS

El detalle de las partidas que forman parte del epígrafe "Créditos a terceros" es el siguiente:

- **Préstamos a largo plazo al personal para la adquisición de vivienda:** Dichos préstamos tienen un plazo de amortización de diez años. Al cierre de los ejercicios 2020 y 2019 el saldo a largo plazo asciende a 127 miles de euros y 160 miles de euros respectivamente.
- **Créditos al personal a largo plazo:** Dichos créditos tienen un vencimiento de 30 meses. Al cierre de los ejercicios 2020 y 2019 el saldo a largo plazo asciende a 2.767 miles de euros y 3.134 miles de euros respectivamente.

El detalle por vencimiento de los créditos a terceros, a 31 de diciembre de 2020 y 2019, es el siguiente (en miles de euros):

VENCIMIENTO CDTO A TERCEROS *(Miles de euros)*

Entidad	Ente 2 y 5 años		Más de 5 años	
	2020	2019	2020	2019
Préstamos para la adquisición de viviendas	107	113	20	47
Créditos al personal	2.767	3.134	-	-
TOTAL	**2.874**	**3.247**	**20**	**47**

El epígrafe "Otros activos financieros" recoge el importe a largo plazo por la penalización acordada por el retraso en la entrega de los trenes relacionados con el contrato de arrendamiento con Ferromóvil 9000 S.L. Dicho importe se va actualizando todos los años con la variación del IPC y su valor neto contable al 31 de diciembre de 2020 es de 4.171 miles de euros.

Adicionalmente se registra en este epígrafe el importe correspondiente a la retribución en especie de la venta del recinto de Cavanilles-Granada *(véase Nota 6)*. Durante el ejercicio 2019, de acuerdo con lo pactado con el adquirente, por el cambio de calendario en la construcción de la nueva sede, se incrementó, el importe inicial de 20.000 miles de euros, en 320 miles de euros. A 31 de diciembre de 2020 se han ejecutado todas las obras, a cargo del adquirente por lo que no queda ningún importe por este concepto.

No existe diferencia significativa entre el valor contable y el valor razonable de los activos financieros de la Sociedad, distintos de las inversiones en empresas asociadas.

8.1.2. Activos financieros a corto plazo

El detalle de las partidas incluidas en "Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar" es el siguiente (en miles de euros):

(Miles de euros)

	2020	2019
• Clientes por ventas y prestaciones de servicios	13.106	8.800
• Clientes empresas del grupo y asociadas	4.432	4.901
• Deudores varios	4.468	5.582
• Personal	3.827	4.190
TOTAL	**25.833**	**23.473**

El epígrafe "Clientes por ventas y prestación de servicios" incluye el saldo pendiente de cobro del Consorcio Regional de Transportes de Madrid a 31 de diciembre de 2020 por importe de 1.255 miles de euros (2.483 miles de euros en 2019) *(véase Nota 18)*.

8. ACTIVOS FINANCIEROS

Durante el ejercicio 2020 en el epígrafe "Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales" se ha dotado un importe de 4.074 miles de euros. En el ejercicio 2019 se dotó un importe de 1.083 miles de euros.

PERDIDAS CDTOS. COMERCIALES INCOBRABLES *(Miles de euros)*

DEUDORES COMERCIALES	DETERIORO DE VALOR
Saldo inicial 2018	3.827
Dotaciones	1.083
Aplicaciones y anulaciones	-1.041
Saldo final 2019	**3.869**
Dotaciones	4.064
Aplicaciones y anulaciones	-1.603
Saldo final 2020	**6.340**

El detalle del epígrafe de "Efectivo y Otros Activos equivalentes" es como sigue:

EFECTIVOS Y OTROS ACTIVOS EQUIVALENTES *(Miles de euros)*

CONCEPTOS	2020	2019
Caja	5.340	7.384
Bancos	63.788	22.169
Total	**69.128**	**29.553**

Con el fin de asegurar la liquidez y poder atender los compromisos de pago que se derivan de su actividad, la Sociedad dispone de la tesorería que muestra su Balance, así como de las líneas crediticias y de financiación, por importe de 85.000 miles de euros en 2020.

A fecha de cierre del ejercicio, no había ningún importe dispuesto de estas líneas crediticias:

LINEAS DE CREDITO

PÓLIZAS DE CRÉDITO 2020 *(Miles de euros)*

ENTIDAD FINANCIERA	Dispuesto	Límite	Vencimiento
BANKINTER	-	-	-
CAIXABANK	-	30.000	31/10/21
SABADELL ATLÁNTICO	-	10.000	31/10/21
LIBERBANK	-	6.000	31/10/21
BANCO CAIXA GERAL	-	9.000	15/4/21
IBERCAJA	-	10.000	31/10/21
BANKIA	-	5.000	31/10/21
KUTXABANK	-	15.000	31/10/21
BBVA	-	-	-
TOTAL	**-**	**85.000**	

PÓLIZAS DE CRÉDITO 2019 *(Miles de euros)*

ENTIDAD FINANCIERA	Dispuesto	Límite	Vencimiento
BANKINTER	-	25.000	31/10/20
CAIXABANK	-	12.000	31/10/20
SABADELL ATLÁNTICO	-	10.000	31/10/20
LIBERBANK	-	-	-
BANCO CAIXA GERAL	-	-	-
IBERCAJA	-	-	-
BANKIA	-	5.000	31/10/20
KUTXABANK	-	8.000	31/10/20
BBVA	-	10.000	31/10/20
TOTAL	**-**	**70.000**	

8. ACTIVOS FINANCIEROS

8.2. Inversiones en Empresas asociadas

El movimiento durante los ejercicios 2020 y 2019 de cada partida de este capítulo ha sido el siguiente:

INVERSIONES EMPRESAS ASOCIADAS *(Miles de euros)*

	LARGO PLAZO	PARTICIPACIONES EN EMPRESAS ASOCIADAS	CRÉDITOS A EMPRESAS ASOCIADAS	TOTALES
2019	Saldo inicial	25.849	3.949	29.798
	Entradas /(reducciones)	-	-	-
	Salidas /(dotaciones)	-	-	-
	Saldo final 2019	**25.849**	**3.949**	**29.798**
2020	Entradas /(reducciones)	-2.399	-	-2.399
	Salidas /(dotaciones)	-	1.411	1.411
	Saldo final 2020	**23.450**	**5.360**	**28.810**

Metro de Madrid facilitó, en 2015, a Transportes Ferroviarios de Madrid, S.A., sociedad asociada, un préstamo participativo por importe de 1.164 miles de euros con vencimiento en 2016. Durante el ejercicio 2016 se produjo una novación del anterior préstamo con una ampliación de su importe hasta 3.950 miles de euros y una ampliación de su vencimiento hasta 2029.

El importe del préstamo a 31 de diciembre de 2019 es de 3.949 miles de euros, siendo los intereses devengados pendientes de cobro de 211 miles de euros. En el ejercicio 2020, de acuerdo con las características del préstamo, los intereses devengados en 2019 y no pagados han sido incorporados a la deuda principal por lo que el importe del préstamo a 31 de diciembre de 2020 es de 4.160 miles de euros. En el ejercicio 2020, de acuerdo con las características del préstamo, no se han devengando intereses.

El 23 de septiembre 2020 la Sociedad concedió a Metrocall S.A, sociedad asociada, un préstamo por un importe máximo de 1.400 miles de euros, de los cuales a 31 de diciembre de 2020 se ha realizado una disposición de 1.200 miles de euros. Los intereses devengados a 31 de diciembre de 2020, ascienden a 6 miles de euros.

La información más significativa relacionada con las empresas asociadas al cierre del ejercicio, coincidiendo en todos los casos los porcentajes de participación que se detallan con los derechos de voto que tiene la Sociedad en sus participadas, es la siguiente:

Transportes Ferroviarios de Madrid, S.A., en una proporción del 42,5 por ciento. El importe de la inversión inicial realizada por Metro de Madrid, S.A., ascendió a 17.859 miles de euros, que está representada por 297.160 acciones nominativas, con un valor nominal de 60,10 euros por acción, que no cotizan en Bolsa y que se encuentran totalmente desembolsadas. Con fecha 30 de diciembre de 2011, se realizó una ampliación de capital con la que Metro adquirió 6.746 acciones del mismo nominal de las anteriores manteniendo su porcentaje de participación social con lo que la inversión total ascendió a 18.265 miles de euros.

Durante los ejercicios 2012 y 2013, se acordó en Junta de Accionistas la ampliación de capital por los pagos que los accionistas realizaron en concepto de intereses y comisiones del crédito Subordinado. Con ello Metro de Madrid seguía manteniendo su porcentaje de participación social y el importe total del coste de la inversión ascendió a 18.642 miles de euros y 18.947 miles de euros respectivamente. Transportes Ferroviarios de Madrid, S.A. es concesionaria para la construcción y explotación de la prolongación de Línea 9 entre Puerta de Arganda y Arganda del Rey.

A 31 de diciembre de 2019 la Sociedad tenía dotada una provisión por deterioro por un importe de 14.960 miles de euros como consecuencia del análisis del negocio de Transportes Ferroviarios de Madrid con las hipótesis futuras más probables. Durante el ejercicio 2020, la Sociedad ha efectuado una nueva dotación de la provisión por deterioro de la participación, por importe de 2.399 miles de euros, como consecuencia del impacto en el negocio de la sociedad asociada, de la crisis sanitaria derivada de la pandemia de la COVID-19 y las posibilidades de no recuperación total de sus efectos económicos.

8. ACTIVOS FINANCIEROS

El importe recuperable de Transportes Ferroviarios de Madrid S.A. se ha calculado como el valor actual de la participación de la Sociedad en los flujos de efectivo que se espera que genere dicha sociedad asociada, procedente de su actividad ordinaria.

El cálculo del valor actual de los flujos de efectivo se ha basado en las siguientes hipótesis:

1. Los flujos de efectivo han sido proyectados basándose en los resultados de explotación establecidos en el plan de negocio de la concesión a 9 años.

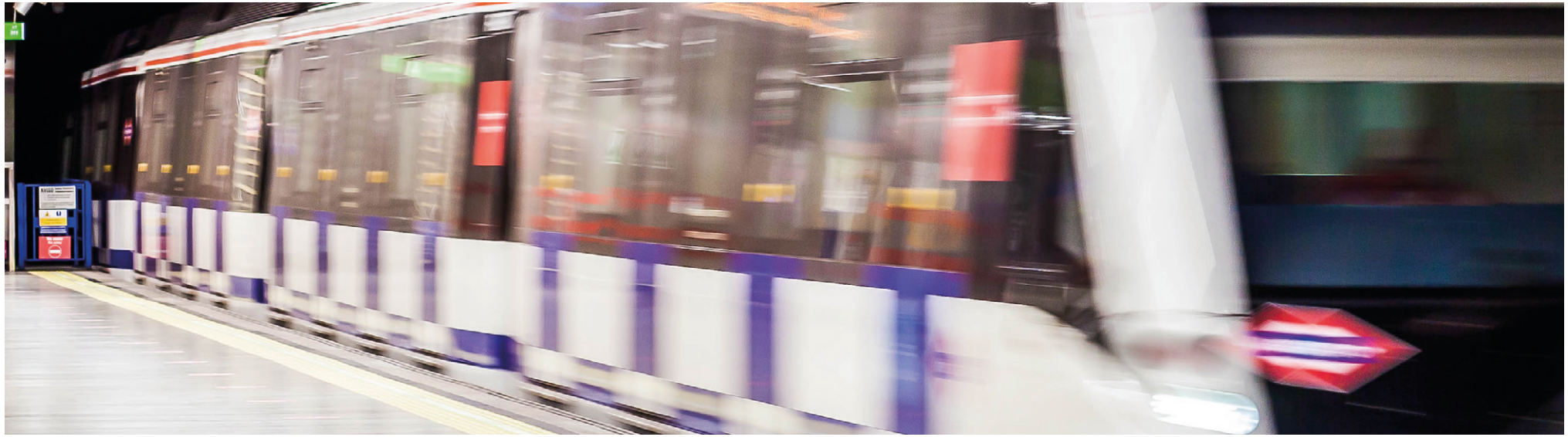
2. La tasa de descuento utilizada es el 4,02% (3,14% en 2019) y ha sido estimada en base el Coste Medio Ponderado de Capitales del sector.

Las Cuentas Anuales de esta Sociedad a 31 de diciembre de 2020 están siendo auditadas. No se han percibido dividendos en el ejercicio.

EMPRESA PARTICIPADA: TRANSPORTES FERROVIARIOS DE MADRID, S.A. - *Dr. Esquerdo, 136. 28007. Madrid*

(Miles de euros)

Ejercicio	Porcentaje participación (%)	Capital	Rvas	Otras partidas de Fondos Propios	Resultado ejercicio	Total Patrimonio Neto	Resultado de Explotacion	Deterioro de valor	Valor Neto de la Inversión
2020	42,50%	44.581	4.028	-18.187	-7.075	23.347	-5.061	-17.359	1.588
2019	42,50%	44.581	4.028	-17.039	1.991	33.561	5.307	-14.960	3.987



8. ACTIVOS FINANCIEROS

Metrocall, S.A. Metro de Madrid, S.A. posee una inversión del 40% de la compañía a un precio de adquisición de 1.502 miles de euros. La Sociedad presenta un capital de 2.750 miles de euros representado por acciones nominativas, en número de 62.500, con un valor nominal de 44 euros por acción, que no cotizan en Bolsa. Tiene por objeto la implantación, gestión y explotación de una red pública de telecomunicaciones apta para dar servicio de telefonía móvil en la red e instalaciones de Metro de Madrid.

Las Cuentas Anuales de esta Sociedad a 31 de diciembre de 2020 están siendo auditadas. Durante el ejercicio no se han percibido dividendos.

EMPRESA PARTICIPADA: Metrocall,S.A - *C/ Juan Esplandiu, 11-13. Madrid* *(Miles de euros)*

Ejercicio	Porcentaje participación (%)	Capital	Rvas	Resultado ejercicio	Resultado de Explotacion	Deterioro de valor	Valor Neto de la Inversión
2020	40,00%	2.750	8.375	1.119	1.436	12.244	1.502
2019	40,00%	2.750	6.716	1.659	2.044	11.125	1.502

Metros Ligeros de Madrid S.A., con una proporción del 42,5 por ciento del capital social. El importe de la inversión total realizada por Metro de Madrid, S.A. asciende a 20.360 miles de euros en el ejercicio 2020 y 2019. En 2020 no se ha producido ninguna distribución de dividendos. Las Cuentas Anuales de esta Sociedad a 31 de diciembre de 2020 están siendo auditadas. Metros Ligeros de Madrid, S.A. es concesionaria para la construcción y explotación de la Línea ML1 de metro ligero y no cotiza en Bolsa.

El importe recuperable de Metros Ligeros de Madrid S.A. se ha calculado como el valor actual de la participación de la Sociedad en los flujos de efectivo que se espera que genere dicha sociedad asociada, procedente de su actividad ordinaria, así como de su enajenación.

El cálculo del valor actual de los flujos de efectivo se ha basado en las siguientes hipótesis:

1. Los flujos de efectivo han sido proyectados basándose en los resultados de explotación establecidos en el plan de negocio de la concesión a 16 años en los que se han tenido en cuenta mecanismos de reequilibrio económico-financiero de la concesión.
2. La tasa de descuento utilizada es el 4,30% (3,74% en 2019) y ha sido estimada en base el Coste Medio Ponderado de Capitales del sector.

EMPRESA PARTICIPADA: Metros Ligeros de Madrid, S.A. - *Avda. Manuel Azaña s/n. 28033. Madrid* *(Miles de euros)*

Ejercicio	Porcentaje participación (%)	Capital	Otras partidas de Fondos Propios	Resultado ejercicio	Total Patrimonio Neto	Resultado de Explotacion	Deterioro de valor	Valor Neto de la Inversión
2020	42,50%	19.800	27.346	-10.190	-37.782	-5.452	-826	20.360
2019	42,50%	19.800	25.241	2.105	-41.573	10.523	5.573	20.360

8. ACTIVOS FINANCIEROS

8.3. Información sobre naturaleza y nivel de riesgo de los instrumentos financieros

La gestión de los riesgos financieros de la Sociedad está centralizada en la División Económico Financiera, la cual tiene establecidos los mecanismos necesarios para controlar la exposición a los riesgos de crédito y liquidez. A continuación, se indican los principales riesgos financieros que impactan a la Sociedad:

a) **Riesgo de crédito:**
La Sociedad estima que no tiene un riesgo de crédito significativo sobre sus activos financieros.

b) **Riesgo de liquidez:**
La Sociedad mantiene su tesorería y activos líquidos equivalentes en entidades de elevado nivel crediticio de acuerdo a las condiciones de inversiones de excedentes de liquidez de las Empresas Públicas definidas en la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Madrid.

Adicionalmente, la Sociedad lleva a cabo un servicio público esencial y cuenta con el apoyo financiero necesario de su accionista para la garantizar la continuidad de la Sociedad.

c) **Riesgo de mercado**:
La Sociedad estima que en sus instrumentos financieros el riesgo de tipo de interés no es significativo.

Por otro lado, con el vigente Contrato Programa con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, basado en un régimen financiero presidido por el principio de tarifas suficientes que cubran la totalidad de los costes reales en condiciones normales de productividad y organización, los Administradores consideran que el riesgo de una variación de los precios no debe ser significativo para la Sociedad *(véase Notas 1 y 2)*.

9. EXISTENCIAS

El movimiento en las partidas de compras y consumos durante los ejercicios 2020 y 2019 ha sido el siguiente:

(Miles de euros)

	CONCEPTO	MATERIALES DIVERSOS	REPUESTOS	MATERIAL DE OFICINA	BILLETAJE	VESTUARIO	PROVISIÓN POR DETERIORO DE VALOR DE EXISTENCIAS	TOTALES
	Saldo final 2018	**2.036**	**13.654**	**147**	**22**	**27**	**-3.252**	**12.634**
2019	Compras	4.664	9.515	387	81	1.942	-	16.589
2019	Consumos	-4.554	-8034	-380	-78	-1945	-	-14.991
2019	Traspasos (salidas)	-	-10	-	-	-	-	-10
2019	Reversion/(Dotación)	-	-	-	-	-	-206	-206
	Saldo final 2019	**2.146**	**15.125**	**154**	**25**	**24**	**-3.458**	**14.016**
2020	Compras	5.895	8.634	560	47	427	-	15.563
2020	Consumos	-5.170	-7.658	-232	-40	-429	-	-13.529
2020	Traspasos (salidas)	-	-4	-	-	-	-	-4
2020	Reversion/(Dotación)	-	-	-	-	-	-549	-549
	Saldo final 2020	**2.871**	**16.097**	**482**	**32**	**22**	**-4.007**	**15.497**

En lo relativo a existencias no existen compromisos firmes de compra ni limitaciones en la disponibilidad de las mismas por garantías, pignoraciones, fianzas y otras razones análogas.

Al cierre de los ejercicios 2020 y 2019, la corrección valorativa por deterioro de valor de existencias es de 4.007 miles de euros y 3.458 miles de euros, respectivamente, como consecuencia de la pérdida de valor de las existencias que la Sociedad mantiene en su stock.

En el ejercicio 2020 y 2019, se han traspasado repuestos al inmovilizado material por importe de 4 y 10 miles de euros respectivamente.

10. PATRIMONIO NETO Y FONDOS PROPIOS

La composición y el movimiento del patrimonio neto se presentan en el Estado de Cambios del Patrimonio Neto.

a) Capital social

El capital de la Sociedad a 31 de diciembre de 2020 y 2019 asciende a 17.977 miles de euros, dividido en 5.972.391 acciones al portador, de 3,01 euros nominales cada una, totalmente suscritas y desembolsadas, gozando todas ellas de iguales derechos.

No existe ningún otro tipo de derecho incorporado, bonos de disfrute, obligaciones convertibles, títulos y pasivos financieros similares.

b) Reservas

La "Reserva Legal" está dotada, de conformidad con el Artículo 27 de la Ley de Sociedades de Capital, por el importe mínimo requerido del 20% del capital social. A 31 de diciembre de 2020 no se encuentra totalmente constituida. Esta reserva no es de libre disposición.

La totalidad del importe del epígrafe 2. "Otras reservas" es de libre disposición, si el valor del patrimonio neto no es o, a consecuencia del reparto, no resulta ser inferior al capital social. En consecuencia al 31 de diciembre de 2020 y 2019 estas reservas no son de libre disposición.

La valoración actuarial del compromiso en concepto de prestaciones post-jubilación de ayuda de transporte ha supuesto una ganancia patrimonial en 2020 de 10.290 miles de euros y una pérdida patrimonial en 2019 de 2.511 miles de euros.

c) Subvenciones, donaciones y legados

c.1. Subvenciones en Capital concedidas por el Consorcio Regional de Transportes

Corresponden a las subvenciones en capital, no reintegrables, concedidas por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) a partir de 1991, para la adquisición de activos, cuyo detalle es el siguiente:

SUBVENCIONES CAPITAL CRT. *(Miles de euros)*

FONDOS PROPIOS	2020	2019
Saldo al 1 de Enero	**420.210**	**448.852**
Altas		
Importe bruto	-	-
Efecto fiscal	-	-
Traspaso a resultados		
Importe bruto	-25.300	-28.710
Efecto fiscal	63	71
Otros ajustes		
Ajuste de subvenciones de años anteriores	-	-3
Efecto fiscal	-	-
Saldo al 31 de Diciembre	**394.973**	**420.210**

La totalidad de las subvenciones de capital recibidas del CRTM han sido destinadas a la adquisición de activo material e intangible.

El epígrafe de "Ajuste de subvenciones de años anteriores", recoge en el ejercicio 2019 un importe de 3 miles de euros por bajas de inmovilizado.

10. PATRIMONIO NETO Y FONDOS PROPIOS

c.2. Subvenciones en Capital concedidas por otros Organismos

c.2.1) Subvenciones concedidas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Corresponden a subvenciones concedidas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), dentro del marco del Proyecto Operativo 2014-2020 de la Comunidad de Madrid para adquisición de inmovilizado material relacionado con proyectos de implantación de ascensores y de regeneración de energía. Durante 2020 se han devengado subvenciones no reintegrables por importe de 10.390 miles de euros y en el ejercicio 2019 se devengaron 11.694 miles de euros. La Sociedad, de estas subvenciones, ha cobrado 1.387 miles de euros en 2020 y 887 miles de euros en 2019:

SUBVENCIONES FEDER *(Miles de euros)*

FONDOS PROPIOS	2020	2019
Saldo al 1 de Enero	**11.664**	**-**
Altas		
Importe bruto	10.390	11.694
Efecto fiscal	-26	-30
Bajas		
Importe bruto	-	-
Efecto fiscal	-	-
Traspaso a resultado	**-**	**-**
Importe bruto	-408	-
Efecto fiscal	1	-
Otros ajustes		
Ajuste de subvenciones de años anteriores	-	-
Saldo al 31 de Diciembre	**21.621**	**11.664**

c.2.2) Otros Organismos Públicos:

Corresponden a las subvenciones en capital no reintegrables, materializadas en la no aplicación de intereses sobre los importes concedidos por Organismos Públicos, para la conversión de activos para actividades públicas, como museos, así como ayudas para proyectos de Investigación, Desarrollo e Innovación. El movimiento de estas subvenciones ha sido el siguiente (en miles de euros):

SUBVENCIONES CAPITAL OTROS ORGANISMOS *(Miles de euros)*

FONDOS PROPIOS	2020	2019
Saldo al 1 de Enero	**2.312**	**2.440**
Altas		
Importe bruto	461	401
Efecto fiscal	-1	-1
Bajas		
Importe bruto	-	-
Efecto fiscal	-	-
Traspaso a resultados		
Importe bruto	-634	-529
Efecto fiscal	2	1
Saldo al 31 de Diciembre	**2.140**	**2.312**

10. PATRIMONIO NETO Y FONDOS PROPIOS

c.3.Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio

Las “subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio” se componen de subvenciones de formación y a la contratación por importe de 356 miles de euros y de subvenciones de Investigación y Desarrollo por importe de 485 miles de euros. En el ejercicio 2019, se corresponden con subvenciones de formación y a la contratación por importe de 327 miles de euros y de subvenciones de Investigación y Desarrollo por importe de 308 miles de euros.

11. PROVISIONES

11.1. Provisiones a largo plazo

El detalle de las provisiones a largo plazo del Balance al cierre de los ejercicios 2020 y 2019, así como los principales movimientos registrados, son los siguientes:

LARGO PLAZO *(Miles de euros)*

	PROVISIONES A LARGO PLAZO	OBLIGACIONES CON EL PERSONAL	PROVISIÓN PARA IMPUESTOS	OTRAS PROVISIONES	TOTAL
	Saldo inicial 2019	**24.551**	**3.364**	**13.818**	**41.733**
2019	Dotaciones	10.693	967	20.084	31.744
2019	Aplicaciones/ anulaciones	-500	-80	-	-580
	Saldo final 2019	**34.744**	**4.251**	**33.902**	**72.897**
2020	Dotaciones	19.766	323	15.127	35.216
2020	Aplicaciones/ anulaciones	-12.809	-209	-19404	-32.422
2020	Traspaso al corto plazo	-2.705	-	-	-2.705
	Saldo final 2020	**38.996**	**4.365**	**29.625**	**72.986**

11.1.1. Obligaciones con el personal.

El detalle de las obligaciones a largo plazo al cierre de los ejercicios 2020 y 2019 con el personal es el siguiente:

OBLIGACIONES CON EL PERSONAL *(Miles de euros)*

	CONCEPTO	PAGA DE VACACIONES DE EMPLEADOS ANTERIORES A 1978	PROVISIÓN POR PROCESOS PENDIENTES	PROVISIÓN RETRIBUCIONES A LARGO PLAZO PERSONAL	TOTAL
	Saldo final 2018	**81**	**10.419**	**14.051**	**24.551**
2019	Dotaciones	-	6.901	3.792	10.693
2019	Aplicaciones/ anulaciones	-22	-478	-	-500
	Saldo final 2019	**59**	**16.842**	**17.843**	**34.744**
2020	Dotaciones	-	18.551	1.215	19.766
2020	Aplicaciones/ anulaciones	-26	-2.465	-10.318	-12.809
2020	Traspaso al corto plazo	-	-2.705	-	-2.705
	Saldo final 2020	**33**	**30.223**	**8.740**	**38.996**

- **Paga de vacaciones de empleados anteriores a 1978:** Al cierre del ejercicio 2020, la Sociedad tiene dotada una provisión correspondiente a la paga de vacaciones de empleados que se incorporaron a la Sociedad con anterioridad al ejercicio 1978, por un importe de 33 miles de euros a largo plazo y 12 miles de euros a corto plazo. Al cierre del ejercicio 2019 la provisión era de 59 miles de euros a largo plazo y 8 miles de euros a corto plazo. En ambos ejercicios se estimó con un incremento salarial del 2% y un tipo de descuento del 0,95%.

11. PROVISIONES

- **Provisión por procesos pendientes:** Como consecuencia de diversas reclamaciones judiciales efectuadas sobre la retribución del periodo de vacaciones de los empleados de la Sociedad, así como de las reclamaciones interpuestas en relación con la situación de enfermedad profesional declarada a algunos trabajadores de la Sociedad a 31 de diciembre de 2020 y 2019 el importe provisionado ha sido de 30.223 miles de euros y 16.842 miles de euros, respectivamente *(véase Nota 11.4).*
- **Provisión retribuciones a largo plazo personal:** En el ejercicio 2020 la Sociedad ha procedido a actualizar las estimaciones realizadas para calcular las obligaciones derivadas con el personal a largo plazo en concepto de prestaciones post-jubilación de ayudas al transporte, ascendiendo la provisión a 8.740 miles de euros. En el ejercicio 2019 el importe estimado ascendía a 17.843 miles de euros. La prestación consiste en la entrega gratuita de abonos de transporte anual a los ex-empleados que lo soliciten.

11.1.2. Provisión para impuestos.

El detalle de la provisión para impuestos a 31 de diciembre de 2020, es el siguiente:

PROVISIONES PARA IMPUESTOS *(Miles de euros)*

	CONCEPTO	PROVISIÓN PARA IMPUESTOS IAE	PROVISIÓN PARA IMPUESTOS IBI	OTROS IMPUESTOS MUNICIPALES	TOTAL
	Saldo final 2018	**2.795**	**562**	**7**	**3.364**
2019	Dotaciones	924	42	1	967
2019	Aplicaciones/ anulaciones	-80	-	-	-80
	Saldo final 2019	**3.639**	**604**	**8**	**4.251**
2020	**Dotaciones**	**300**	**22**	**1**	**323**
2020	Aplicaciones/ anulaciones	-207	-	-2	-209
	Saldo final 2020	**3.732**	**626**	**7**	**4.365**

Con fecha 7 de marzo de 2012, el Ayuntamiento de Madrid notifica a la Sociedad Inspección Tributaria respecto al Impuesto de Actividades Económicas de los ejercicios 2009 a 2012. Dicha Inspección se centra en las estaciones de la red y 34 locales.

Las cantidades provisionadas durante el ejercicio 2016 incluían principal, intereses y el 50% de las sanciones de las dependencias de la Red y de los locales sujetos a inspección.

En el ejercicio 2017 se cancelaron las provisiones correspondientes a las sanciones registradas en años anteriores relativas a todos los Depósitos, Cocheras y subestaciones y Red de Plaza Castilla 2009-2012, ya que fueron resueltas de manera favorable para la Sociedad.

El 6 de junio de 2019 el Ayuntamiento de Madrid notificó a la Sociedad la apertura de Inspección Tributaria respecto a las actividades 721.1 (Transporte urbano colectivo) y 381.2 (Servicios de Reparación y mantenimiento de material ferroviario para otras empresas) del Impuesto de Actividades Económicas de los ejercicios 2016 a 2019. El objeto de la misma, alcanzaba a todos los depósitos y cocheras existentes en el término municipal de Madrid.

Durante los ejercicios 2019 y 2020 la Sociedad ha formalizado con la Inspección Tributaria del Ayuntamiento de Madrid actas de conformidad de la mayoría de los depósitos y cocheras abonándose los correspondientes importes por cuota, intereses y, en su caso, sanciones. Por otro lado, se han firmado actas de disconformidad referentes a los depósitos de Laguna, Aluche, Valdecarros, Cuatro Vientos, Fuencarral, Sacedal y Canillejas, habiéndose abonado los importes correspondientes, pero la Sociedad ha presentado diferentes recursos en vía judicial.

11. PROVISIONES

IMPUESTO: Impuesto de Actividades Económicas *(Miles de euros)*

EJERCICIOS		CUOTA	INTERESES DE DEMORA	SANCIÓN	TOTAL
2019	Saldo Final	2.593	719	327	3.639
2020	Dotaciones	204	96	-	300
	Anulaciones	-136	-9	-62	-207
	Saldo final 2020	**2.661**	**806**	**265**	**3.732**

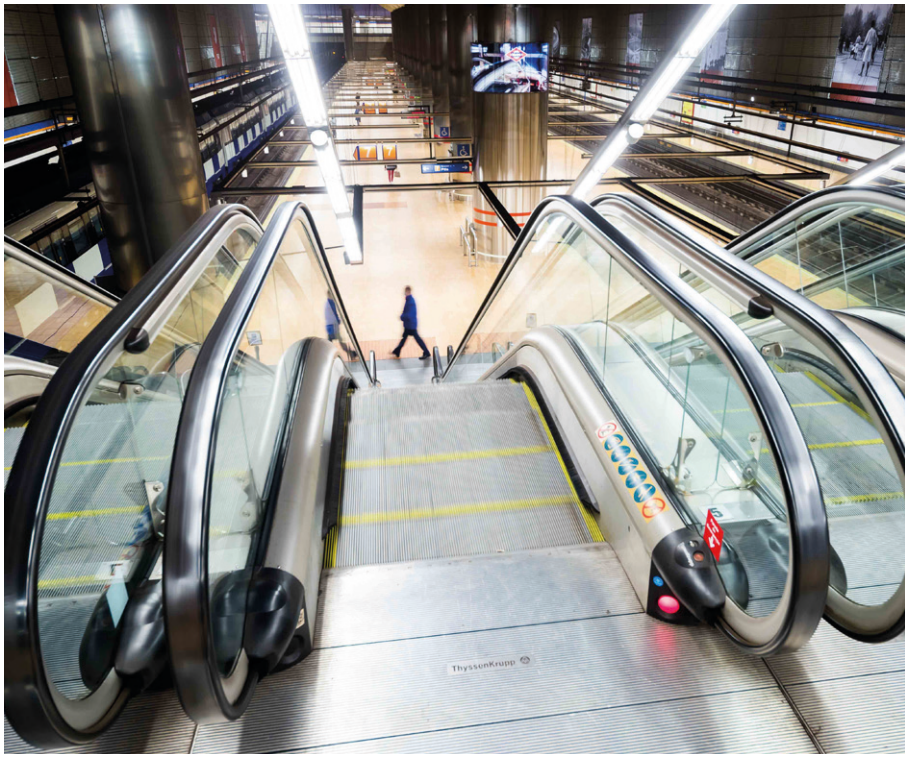
IMPUESTO: Impuesto sobre Bienes Inmuebles *(Miles de euros)*

EJERCICIOS		CUOTA	INTERESES DE DEMORA	SANCIÓN	TOTAL
2019	Saldo Final	397	63	144	604
2020	Dotaciones	-	22	-	22
	Anulaciones	-	-	-	-
	Saldo final 2020	**397**	**85**	**144**	**626**

11.1.3. Otras provisiones

En el ejercicio 2019 la Sociedad tenía dotado un importe de 23.073 miles de euros para cubrir la posible contingencia relacionada con diversos litigios, de carácter civil, administrativo y contencioso-administrativo en materia de contratación que se encuentran en trámite judicial. En 2020 se ha ajustado la provisión, por un importe neto de 3.510 miles de euros, como consecuencia de la finalización de varios de los litigios existentes en los cuales las resoluciones finales han sido a favor de los argumentos de la Sociedad. A 31 de diciembre de 2020 el importe de la provisión asciende de 19.563 miles de euros.

Asimismo, conforme a lo dispuesto en la Orden Ministerial del 20 de abril de 1998, acerca de "colaboración de las empresas en la gestión del Régimen General de la Seguridad Social" y concretamente, sobre autoaseguramiento de Incapacidad Temporal, tanto en Accidentes de Trabajo como en Contingencias Comunes, la Sociedad tenía dotado al cierre del ejercicio 2020 y 2019 el importe de 10.062 miles de euros y 10.829 miles de euros respectivamente, para atender los posibles déficits en las liquidaciones anuales futuras que pudieran derivarse del ejercicio de la colaboración.



11. PROVISIONES

11.2. Provisiones a corto plazo

El detalle de las provisiones a corto plazo del Balance al cierre del ejercicio 2020 y de 2019, así como los principales movimientos registrados, son los siguientes:

CORTO PLAZO *(Miles de euros)*

	CONCEPTO	PAGA DE VACACIONES DE EMPLEADOS ANTERIORES A 1978	PROVISIÓN LITIGIOS A CORTO PLAZO	PROVISIÓN INDEMNIZACIONES ERE	PROVISIÓN SEGURIDAD SOCIAL ERE	PROVISIÓN PARA IMPUESTOS	TOTAL
	Saldo final 2018	**7**	**45**	**2.960**	**565**	**-**	**3.577**
2019	Dotaciones	1	40	-	-	326	367
2019	Aplicaciones/ anulaciones	-	-5	-2.960	-565	-	-3.530
2019	Traspaso al corto plazo	-	-	-	-	-	-
	Saldo final 2019	**8**	**80**	**-**	**-**	**326**	**414**
2020	Dotaciones	4	-	-	-	75	79
2020	Aplicaciones/ anulaciones	-	-	-	-	-326	-326
2020	Traspaso al corto plazo	-	-	-	-	-	-
	Saldo final 2020	**12**	**80**	**-**	**-**	**75**	**167**

- **Provisión Litigios a corto plazo:** Corresponden a las estimaciones realizadas para cubrir posibles contingencias derivadas de las reubicaciones de los locales de la red. En 2020 no se ha dotado ninguna cantidad y en 2019 se dotó un importe de 40 miles de euros y aplicado 5 miles de euros.

- **Provisión indemnizaciones y Seguridad Social ERE:** A 31 de diciembre de 2019, quedaron abonados la totalidad de los compromisos adquiridos en el pago de las indemnizaciones y Seguridad Social derivados del expediente de regulación de empleo llevado a efecto a finales de 2013, no quedando cantidades pendientes.

11. PROVISIONES

11.3. Garantías y avales

Al cierre de los ejercicios 2020 y 2019 la Sociedad tenía garantizadas parte de sus operaciones con terceros mediante avales y garantías concedidos por Bancos e Instituciones de Crédito, por importe de 16.542 miles de euros y 20.933 miles de euros, respectivamente, con el siguiente desglose (en miles de euros):

(Miles de euros)

	2020	2019
• Financiación a largo plazo (B.E.I.)	13.022	17.363
• Otras contingencias	3.520	3.570
TOTAL	**16.542**	**20.933**

Los Administradores de la Sociedad no esperan que, por la concesión de estas garantías, surjan pasivos futuros. La Sociedad tiene garantías bancarias relacionadas con un préstamo a largo plazo con el Banco Europeo de Inversiones *(véase Nota 12.1).*

Adicionalmente como consecuencia de los contratos de venta de diversos activos inmobiliarios, formalizados en 2014 *(véase Nota 6),* la Sociedad tiene garantías a su favor por importe de 864 miles de euros por la operación de venta de "Cavanilles - Granada" y 2.454 miles de euros por la operación de venta del recinto de "Cuatro Caminos", las cuales serían ejecutables en el caso de producirse incumplimientos contractuales.

11.4. Otras contingencias

Con fecha 14 de febrero de 2018, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social levantó dos Actas de Infracción, en relación con la enfermedad profesional de un empleado de nuestra Sociedad, en las que consideraba que la Sociedad ha incurrido en infracciones referentes a la realización de tareas de mantenimiento de material móvil sobre equipos con amianto sin haberse inscrito previamente en el Registro de Empresas con Riesgo por Amianto (RERA) y sin haber adoptado todas las medidas de seguridad exigibles, por un importe conjunto de 229 miles de euros.

La tramitación de esos expedientes administrativos fue suspendida para dar traslado de las actuaciones al Ministerio Fiscal. Tras investigar los hechos comunicados por la autoridad laboral, la Sección de Siniestralidad Laboral de la Fiscalía Provincial de Madrid interpuso denuncia penal contra siete empleados de la Sociedad por la exposición al amianto de los trabajadores de la Sociedad considerando que esos hechos podrían ser constitutivos de un delito contra los derechos de los trabajadores, dos delitos de homicidio imprudente y varios delitos de lesiones imprudentes. Dicha denuncia ha dado lugar a la tramitación por el Juzgado de Instrucción nº 23 de Madrid de las Diligencias Previas de Procedimiento Abreviado que se haya todavía en curso. Mientras no finalice el proceso penal seguirán suspendidos los expedientes administrativos iniciados por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Durante el ejercicio 2020, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social levantó una nueva Acta de Infracción, en las que consideraba que la Sociedad no había adoptado medidas de prevención frente al riesgo de exposición al polvo de amianto en el colectivo de Maquinistas de Tracción Eléctrica además de no haber sometido a dicho colectivo a vigilancia especifica de la salud para dicho riesgo, por un importe conjunto de 241 miles de euros.

También en este caso están suspendidos los expedientes administrativos iniciados por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, ya que mismos están sujetos al mismo penal antes mencionado.

Los Administradores de la Sociedad al no haberse finalizado la fase de instrucción o investigación de los hechos del proceso penal, anteriormente mencionado, no pueden estimar el impacto, si lo hubiera, de los hechos antes referidos y su posible efecto en las Cuentas Anuales del ejercicio 2020.

11. PROVISIONES

Asimismo, durante el ejercicio 2020 se han producido principalmente las siguientes actuaciones y/o reclamaciones, en diferentes ámbitos, relacionadas con la existencia de amianto en las instalaciones y en los trenes.

- **Recargos de prestaciones de Seguridad Social**

  La Dirección Provincial de Madrid, del Instituto Nacional de la Seguridad Social, dictó resolución confirmando la imposición de un recargo de prestaciones del 50 % que supone un importe de 314 miles de euros todo ello en relación al empleado, mencionado anteriormente, por su calificación de enfermedad profesional por exposición laboral al amianto.

  Con motivo del fallecimiento de dicho trabajador, se reconocieron nuevas prestaciones de Seguridad Social (pensión de viudedad; indemnización especial a tanto alzado; y auxilio por defunción) a favor de su viuda. La Dirección Provincial de Madrid, del Instituto Nacional de la Seguridad Social dictó nueva resolución interponiendo el pago de un recargo del 50% de esas nuevas prestaciones que suponen la reclamación a la Sociedad de 223 miles de euros.

  Estas resoluciones administrativas todavía no son firmes y definitivas dado que la Sociedad ha interpuesto contra las mismas sendos recursos contencioso-administrativo que se hallan pendientes de la resolución.

  En relación a un segundo trabajador, durante 2019, la Dirección Provincial de Madrid, del Instituto Nacional de la Seguridad Social (TGSS), acordó la imposición a la Sociedad del pago de un recargo de prestaciones del 50 % de todas las prestaciones de seguridad social generadas por la calificación como enfermedad profesional por exposición laboral al amianto de la incapacidad laboral (pensión de viudedad, indemnización especial a tanto alzado y auxilio de defunción). En estos momentos la TGSS no ha cuantificado los importes de estos recargos.

- **Declaraciones de enfermedad profesional o de accidente de trabajo**

  En 2019, la Sociedad instó la declaración de enfermedad profesional por exposición al amianto de las bajas laborales de tres trabajadores de su plantilla con funciones de mantenimiento que todavía se encontraban en activo (dos de ellos fallecieron después de la declaración).

  La Sociedad ha realizado reconocimientos médicos a todos los trabajadores de su plantilla que siguen en activo y que creen haber podido realizar algún trabajo con exposición al amianto, aplicando para ello los protocolos de pruebas establecidos por la autoridad pública, sin que haya encontrado ningún caso de enfermedad por exposición al amianto. Por lo anterior la Sociedad no tiene constancia de que haya más trabajadores en activo que padezcan enfermedades relacionadas con la exposición al amianto en el desarrollo de su trabajo.

  Durante 2019 el Instituto Nacional de la Seguridad Social comunicó a la Sociedad la declaración como accidente de trabajo por exposición al amianto de la situación de incapacidad temporal que precedió al fallecimiento en el año 2019 de un cuarto trabajador, decisión contra la que la Sociedad ha interpuesto demanda ante la jurisdicción social sin que se haya resuelto todavía.

  Respecto a trabajadores ya jubilados que, a lo largo de su vida laboral, pudieran haber llegado a realizar algún trabajo con exposición al amianto, la Sociedad ha interpuesto 12 demandas en las que ha impugnado el resultado de otros tantos expedientes administrativos, tramitados por el Instituto Nacional de la Seguridad Social, de expedientes de declaración de incapacidad permanente por la contingencia de enfermedad profesional derivada de la exposición al amianto.

- **Reclamaciones de indemnización de trabajadores afectados**

  Durante los ejercicios 2018 y 2019, se han formalizado reclamaciones judiciales contra la Sociedad para el pago de indemnización de daños y perjuicios derivados de la enfermedad profesional, en relación a los dos trabajadores de mantenimiento de material móvil ya fallecidos que le habrían ocasionado la exposición al amianto durante su actividad laboral y con declaración de enfermedad profesional instada por la Sociedad.

  Respecto al primero de los trabajadores durante 2019 se dictó una sentencia con condena a la Sociedad al abono de 395 miles de euros como indemnización de los daños sufridos por el trabajador. Dicha cantidad ya ha sido abonada a sus herederos junto a los intereses procesales correspondientes.

  Asimismo, referente a este trabajador, en virtud de un acuerdo extrajudicial, la Sociedad ha abonado la cantidad de 193 miles de euros correspondiente al importe de la indemnización adicional por los daños y perjuicios sufridos por sus familiares.

11. PROVISIONES

Respecto al segundo de los trabajadores, la Sociedad ha abonado la cantidad de 327 miles de euros correspondiente al importe de la indemnización a favor de la viuda, el hijo y la hijastra del trabajador fallecido.

Durante el ejercicio 2020, se ha formalizado una nueva reclamación judicial contra la Sociedad para el pago de indemnización de daños y perjuicios derivados de la enfermedad profesional, en relación a un trabajador maquinista de Tracción Eléctrica que le habrían ocasionado la exposición al amianto durante su actividad laboral por un importe de 547 miles de euros. En este caso la declaración de enfermedad profesional ha sido impugnada judicialmente por la Sociedad por lo que se ha solicitado la suspensión de los actos de conciliación, y en su caso, juicio hasta que se resuelva la misma.

Reclamaciones de indemnización de empresas

Durante el ejercicio 2020, se ha formalizado una reclamación judicial contra la Sociedad de daños y perjuicios por la venta de trenes con amianto al explotador del metro de Buenos Aires por un importe de 14.978 miles de euros.

La Sociedad tiene registrada a 31 de diciembre de 2020 una provisión para riesgos y gastos derivados de los hechos detallados anteriormente en base a las estimaciones que la Dirección, junto a sus asesores legales, ha realizado. *(véase Nota 11.1.1)*

Los Administradores consideran que sigue habiendo un elevado grado de incertidumbre sobre posibles reclamaciones futuras relacionadas con el amianto que a 31 de diciembre de 2020 carece de conocimiento y que no les permite estimar el posible impacto que pudiera haber de esas contingencias, en su caso, en las Cuentas anuales al 31 de diciembre de 2020.

Por otro lado, la Sociedad se encontraba incursa a 31 de diciembre de 2020, en diversos litigios de diferente naturaleza derivados del desarrollo de su actividad que los Administradores, en base a las estimaciones realizadas por los asesores legales de la Sociedad, consideran posible que puedan generar una salida de recursos para la Sociedad, y, por tanto, siguiendo los criterios contables aplicables, no han sido objeto de registro de provisión. Las consecuencias económicas máximas derivadas de estos litigios ascienden a 20.349 miles de euros.

12. PASIVOS FINANCIEROS

Se estima que el valor contable de los pasivos financieros se corresponde con el valor razonable de los mismos.

La clasificación de los pasivos financieros por categorías y clases en los ejercicios 2020 y 2019 es como sigue:

(Miles de euros)

NO CORRIENTE	A COSTE AMORTIZADO O COSTE VALOR CONTABLE	
	2020	2019
Débitos y partidas a pagar		
Deudas con Entidades de crédito	538.847	468.270
Acreedores por arrendamiento financiero *(Véase Nota 7.1.)*	24.508	30.450
Otros pasivos financieros	4.102	4.341
Otras deudas a largo plazo	59.875	59.875
Total deudas	**627.332**	**562.936**
TOTAL PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A PAGAR	**627.332**	**562.936**

(Miles de euros)

CORRIENTE	A COSTE AMORTIZADO O COSTE VALOR CONTABLE	
	2020	2019
Débitos y partidas a pagar		
Deudas con Entidades de crédito	54.322	54.320
Acreedores por arrendamiento financiero *(Véase Nota 7.1.)*	6.936	7.149
Otros pasivos financieros	41.878	25.126
Total deudas	**103.136**	**86.595**
Proveedores (incluye empresas del grupo)	34.550	63.554
Otras cuentas a pagar	245.638	244.629
Total acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	**280.188**	**308.183**
TOTAL PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A PAGAR	**383.324**	**394.778**

12. PASIVOS FINANCIEROS

12.1. Deudas con entidades de crédito

El importe nominal de la deuda con entidades de crédito a 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el que se muestra a continuación:

DEUDAS CON ENTIDADES DE CREDITO *(Miles de euros)*

ENTIDAD	2020	2019
B.E.I. (II)	13.023	17.364
BEI 2015	45.000	48.000
Abanca 2015	25.000	32.143
BBVA 2016 *	27.271	30.907
Cajamar 2016	18.332	21.665
Caixabank 2016	22.501	28.930
Liberbank 2016	13.636	15.454
Caixabank 2016	3.591	4.617
España Duero 2016	19.064	21.307
Abanca 2016	13.007	14.537
Liberbank 2017	15.454	17.272
BBVA 2017	14.444	16.666

(Miles de euros)

ENTIDAD	2020	2019
Abanca 2017	12.857	15.714
Bankinter 2017	22.000	26.000
Banco Sabadell 2017	22.500	27.500
Cajamar 2017	20.625	24.375
BEI 2017	25.000	25.000
BEI 2018	85.000	85.000
BEI 2019	50.000	50.000
BEI 2020	65.000	-
Liberbank 2020	10.000	-
Kutxabank 2020	20.000	-
Bankinter 2020	20.000	-
Abanca 2020	9.713	-
	593.018	**522.451**

12. PASIVOS FINANCIEROS

A continuación, se muestra el detalle de vencimientos de los préstamos a 31 de diciembre de 2020 y 2019:

VENCIMIENTO DE PRESTAMOS 2020

(Miles de euros)

	VENCIMIENTOS A VALOR NOMINAL						
ENTIDAD	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**	**POSTERIORES**	**SALDO A 31.12.20**
B.E.I. (II)	4.341	4.341	4.341	-	-	-	13.023
BEI 2015	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	30.000	45.000
Abanca 2015	7.143	7.143	7.143	3.571	-	-	25.000
BBVA 2016	3.636	3.636	3.636	3.636	3.636	9.091	27.271
Cajamar 2016	3.333	3.333	3.333	3.333	3.333	1.667	18.332
Caixabank 2016	6.429	6.429	6.429	3.214	-	-	22.501
Liberbank 2016	1.818	1.818	1.818	1.818	1.818	4.546	13.636
Caixabank 2016	1.026	1.026	1.026	513	-	-	3.591
España Duero 2016	2.243	2.243	2.243	2.243	2.243	7.849	19.064
Abanca 2016	1.530	1.530	1.530	1.530	1.530	5.357	13.007
Liberbank 2017	1.818	1.818	1.818	1.818	1.818	6.364	15.454
BBVA 2017	2.222	2.222	2.222	2.222	2.222	3.334	14.444
Abanca 2017	2.857	2.857	2.857	2.857	1.429	-	12.857
Bankinter 2017	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	2.000	22.000
Banco Sabadell 2017	5.000	5.000	5.000	5.000	2.500	-	22.500
Cajamar 2017	3.750	3.750	3.750	3.750	3.750	1.875	20.625
BEI 2017	-	1.563	1.563	1.563	1.563	18.748	25.000
BEI 2018	-	-	5.313	5.313	5.313	69.061	85.000
BEI 2019	-	-	-	3.125	3.125	43.750	50.000
BEI 2020	-	-	-	2.031	4.063	58.906	65.000
Liberbank 2020	-	1.111	1.111	1.111	1.111	5.556	10.000
Kutxabank 2020	-	2.222	2.222	2.222	2.222	11.112	20.000
Bankinter 2020	-	2.222	2.222	2.222	2.222	11.112	20.000
Abanca 2020	-	1.079	1.079	1.079	1.079	5.397	9.713
TOTAL	**54.146**	**62.343**	**67.656**	**61.171**	**51.977**	**295.725**	**593.018**

12. PASIVOS FINANCIEROS

VENCIMIENTO DE PRESTAMOS 2019

(Miles de euros)

	VENCIMIENTOS A VALOR NOMINAL						
ENTIDAD	2020	2021	2022	2023	2024	POSTERIORES	SALDO A 31.12.19
B.E.I. (II)	4.341	4.341	4.341	4.341	-	-	17.364
BEI 2015	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	33.000	48.000
Abanca 2015	7.143	7.143	7.143	7.143	3.571	-	32.143
BBVA 2016	3.636	3.636	3.636	3.636	3.636	12.727	30.907
Cajamar 2016	3.333	3.333	3.333	3.333	3.333	5.000	21.665
Caixabank 2016	6.429	6.429	6.429	6.429	3.214	-	28.930
Liberbank 2016	1.818	1.818	1.818	1.818	1.818	6.364	15.454
Caixabank 2016	1.026	1.026	1.026	1.026	513	-	4.617
España Duero 2016	2.243	2.243	2.243	2.243	2.243	10.092	21.307
Abanca 2016	1.530	1.530	1.530	1.530	1.530	6.887	14.537
Liberbank 2017	1.818	1.818	1.818	1.818	1.818	8.182	17.272
BBVA 2017	2.222	2.222	2.222	2.222	2.222	5.556	16.666
Abanca 2017	2.857	2.857	2.857	2.857	2.857	1.429	15.714
Bankinter 2017	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	6.000	26.000
Banco Sabadell 2017	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	2.500	27.500
Cajamar 2017	3.750	3.750	3.750	3.750	3.750	5.625	24.375
BEI 2017	-	-	1.563	1.563	1.563	20.311	25.000
BEI 2018	-	-	-	5.313	5.313	74.374	85.000
BEI 2019	-	-	-	-	3.125	46.875	50.000
TOTAL	**54.146**	**54.146**	**55.709**	**61.022**	**52.506**	**244.922**	**522.451**

12. PASIVOS FINANCIEROS

Los saldos, tipos de interés y desglose de las deudas a corto y largo plazo (según el criterio del coste amortizado registrado en el Balance), al 31 de diciembre de 2020 y de 2019, son los siguientes:

Ejercicio 2020 *(Miles de euros)*

ENTIDAD	MEDIA TIPOS DE INTERÉS (%)	CORRIENTE A COSTE AMORTIZADO	NO CORRIENTE A COSTE AMORTIZADO	TOTAL	AÑO DE VENCIMIENTO
B.E.I. (II)	-	4.342	8.682	13.024	-
BEI 2015	1,62	3.000	42.000	45.000	-
Abanca 2015	0,5	7.142	17.857	24.999	-
BBVA 2016	1,24	3.629	23.613	27.242	-
Cajamar 2016	0,85	3.333	14.999	18.332	-
Caixabank 2016	1,20	6.428	16.071	22.499	-
Liberbank 2016	1,13	1.818	11.818	13.636	-
Caixabank 2016	1,16	1.026	2.564	3.590	-
España Duero 2016	0,64	2.242	16.819	19.061	-
Abanca 2016	0,86	1.530	11.477	13.007	-
Liberbank 2017	2,07	1.818	13.636	15.454	-
BBVA 2017	1,14	2.222	12.222	14.444	-
Abanca 2017	0,7	2.857	10.000	12.857	-
Bankinter 2017	0,65	4.000	18.000	22.000	-
Banco Sabadell 2017	1,07	5.000	17.500	22.500	-
Cajamar 2017	0,53	3.750	16.875	20.625	-
BEI 2017	1,31	-	25.000	25.000	-
BEI 2018	0,58	-	85.000	85.000	-
BEI 2019	0,47	-	50.000	50.000	-
BEI 2020	0,54	-	65.000	65.000	-
Liberbank 2020	0,00	-	10.000	10.000	-
Kutxabank 2020	0,08	-	20.000	20.000	-
Bankinter 2020	0,60	-	20.000	20.000	-
Abanca 2020	0,54	-	9.714	9.714	-
TOTAL		**54.137**	**538.847**	**592.984**	**-**

Ejercicio 2019 *(Miles de euros)*

ENTIDAD	MEDIA TIPOS DE INTERÉS (%)	CORRIENTE A COSTE AMORTIZADO	NO CORRIENTE A COSTE AMORTIZADO	TOTAL	AÑO DE VENCIMIENTO
B.E.I. (II)	-	4.342	13.022	17.364	2023
BEI 2015	1,62	3000	45.000	48.000	2035
Abanca 2015	0,62	7.142	24.999	32.141	2024
BBVA 2016	1,24	3.628	27.242	30.870	2028
Cajamar 2016	0,85	3.333	18.332	21.665	2026
Caixabank 2016	1,20	6.427	22.500	28.927	2024
Liberbank 2016	1,13	1.818	13.636	15.454	2028
Caixabank 2016	1,16	1.025	3.590	4.615	2024
España Duero 2016	0,76	2.242	19.061	21.303	2029
Abanca 2016	0,98	1.530	13.007	14.537	2029
Liberbank 2017	2,07	1.818	15.455	17.273	2029
BBVA 2017	1,14	2.222	14.444	16.666	2027
Abanca 2017	0,82	2.857	12.857	15.714	2025
Bankinter 2017	0,77	4.000	22.000	26.000	2026
Banco Sabadell 2017	1,07	5.000	22.500	27.500	2025
Cajamar 2017	0,65	3.750	20.625	24.375	2026
BEI 2017	1,31	-	25.000	25.000	2037
BEI 2018	0,70	-	85.000	85.000	2038
BEI 2019	0,50	-	50.000	50.000	2039
TOTAL		**54.134**	**468.270**	**522.404**	**-**

12. PASIVOS FINANCIEROS

Durante el ejercicio 2020 la Sociedad ha firmado préstamos con el Banco Europeo de Inversiones (BEI), Liberbank, Kutxabank, Bankinter y Abanca por un importe total de 124.714 miles de euros siendo la disposición efectiva en el ejercicio (en miles de euros):

PRESTAMOS ENTIDADES FINANCIERAS 2020 *(Miles de euros)*

ENTIDAD	DURACIÓN (AÑOS)	PRINCIPAL
BEI	20	65.000
Liberbank	10	10.000
Kutxabank	10	20.000
Bankinter	10	20.000
Abanca	10	9.714
		124.714

Durante el ejercicio 2019 la Sociedad firmó, con el Banco Europeo de Inversiones (BEI), un préstamo por un importe total de 50.000 miles de euros siendo la disposición efectiva en el ejercicio (en miles de euros):

PRESTAMOS ENTIDADES FINANCIERAS 2019 *(Miles de euros)*

ENTIDAD	DURACIÓN (AÑOS)	PRINCIPAL
BEI	20	50.000
		50.000

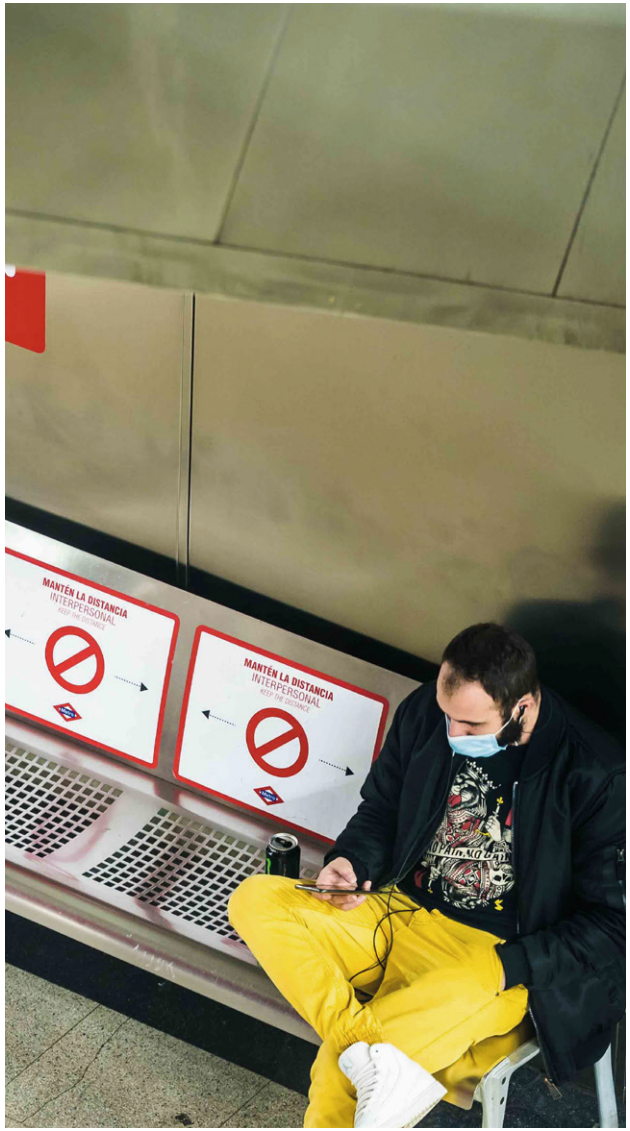
Con la finalidad de mejorar la estructura financiera de la Sociedad, se han cancelado totalmente préstamos con Bankinter, Popular y BBVA.

CANCELACION PRESTAMOS 2019 *(Miles de euros)*

PRÉSTAMO CANCELADO	CAPITAL VIVO (VALOR NOMINAL)	COSTE AMORTIZADO
BANKINTER-09	3.000	3.000
POPULAR-09	3.000	3.000
BBVA-15	46.154	46.101
POPULAR-15	14.583	14.583
	66.737	**66.684**

Los intereses a corto plazo, devengados y no pagados a 31 de diciembre de 2020, ascienden a 185 miles de euros, los cuales están incluidos en el epígrafe 2. "Deudas con entidades de crédito", dentro del apartado III "Deudas a Corto Plazo" del Balance. Dicho importe al cierre del ejercicio 2019 ascendió a 186 miles de euros.

El importe imputado en concepto de gasto financiero durante los ejercicios 2020 y 2019 ha sido de 7.415 miles de euros y 7.061 miles de euros respectivamente.



12. PASIVOS FINANCIEROS

El detalle de vencimientos de las deudas a largo plazo, siguiendo el criterio de coste amortizado, a 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente

VENCIMIENTO DEUDAS A LARGO PLAZO 2020

(Miles de euros)

ENTIDAD	2022	2023	2024	2025	2026	POSTERIORES	SALDO A 31.12.20
B.E.I.(II)	4.342	4.340	-	-	-	-	8.682
BEI 2015	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	27.000	42.000
Abanca 2015	7.143	7.143	3.571	-	-	-	17.857
BBVA 2016	3.630	3.631	3.632	3.633	3.634	5.453	23.613
Cajamar 2016	3.333	3.333	3.333	3.333	1.667	-	14.999
Caixabank 2016	6.428	6.429	3.214	-	-	-	16.071
Liberbank 2016	1.818	1.818	1.818	1.818	1.818	2.728	11.818
Caixabank 2016	1.026	1.026	512	-	-	-	2.564
España Duero 2016	2.242	2.242	2.242	2.243	2.243	5.607	16.819
Abanca 2016	1.530	1.530	1.530	1.530	1.530	3.827	11.477
Liberbank 2017	1.818	1.818	1.818	1.818	1.818	4.546	13.636
BBVA 2017	2.222	2.222	2.222	2.222	2.222	1.112	12.222
Abanca 2017	2.857	2.857	2.857	1.429	-	-	10.000
Bankinter 2017	4.000	4.000	4.000	4.000	2.000	-	18.000
Banco Sabadell 2017	5.000	5.000	5.000	2.500	-	-	17.500
Cajamar 2017	3.750	3.750	3.750	3.750	1.875	-	16.875
BEI 2017	1.563	1.563	1.563	1.563	1.563	17.185	25.000
BEI 2018	-	5.313	5.313	5.313	5.313	63.748	85.000
BEI 2019	-	-	3.125	3.125	3.125	40.625	50.000
BEI 2020	-	-	2.031	4.063	4.063	54.843	65.000
Liberbank 2020	1.111	1.111	1.111	1.111	1.111	4.445	10.000
Kutxabank 2020	2.222	2.222	2.222	2.222	2.222	8.890	20.000
Bankinter 2020	2.222	2.222	2.222	2.222	2.222	8.890	20.000
Abanca 2020	1.079	1.079	1.079	1.079	1.079	4.319	9.714
TOTAL	**62.336**	**67.649**	**61.165**	**51.974**	**42.505**	**253.218**	**538.847**

12. PASIVOS FINANCIEROS

VENCIMIENTO DEUDAS A LARGO PLAZO 2019

(Miles de euros)

ENTIDAD	2021	2022	2023	204	2025	POSTERIORES	SALDO A 31.12.19
B.E.I.(II)	4.341	4.341	4.340	-	-	-	13.022
BEI 2015	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	30.000	45.000
Abanca 2015	7.142	7.143	7.143	3.571	-	-	24.999
BBVA 2016	3.629	3.630	3.631	3.632	3.633	9.087	27.242
Cajamar 2016	3.333	3.333	3.333	3.333	3.333	1.667	18.332
Caixabank 2016	6.428	6.428	6.429	3.215	-	-	22.500
Liberbank 2016	1.818	1.818	1.818	1.818	1.818	4.546	13.636
Caixabank 2016	1.026	1.026	1.026	512	-	-	3.590
España Duero 2016	2.242	2.242	2.242	2.242	2.243	7.850	19.061
Abanca 2016	1.530	1.530	1.530	1.530	1.530	5.357	13.007
Liberbank 2017	1.818	1.818	1.818	1.818	1.818	6.365	15.455
BBVA 2017	2.222	2.222	2.222	2.222	2.222	3.334	14.444
Abanca 2017	2.857	2.857	2.857	2.857	1.429	-	12.857
Bankinter 2017	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	2.000	22.000
Banco Sabadell 2017	5.000	5.000	5.000	5.000	2.500	-	22.500
Cajamar 2017	3.750	3.750	3.750	3.750	3.750	1.875	20.625
BEI 2017	-	1.563	1.563	1.563	1.563	18.748	25.000
BEI 2018	-	-	5.313	5.313	5.313	69.061	85.000
BEI 2019	-	-	-	3.125	3.125	43.750	50.000
TOTAL	**54.136**	**55.701**	**61.015**	**52.501**	**41.277**	**203.640**	**468.270**

12. PASIVOS FINANCIEROS

12.2. Otros pasivos financieros

12.2.1.- Otros pasivos financieros a largo plazo

El epígrafe 5. "Otros pasivos financieros", incluido en el apartado II. "Deudas a largo plazo" del Balance de Situación, recoge:

El importe pendiente de Préstamos sin intereses concedidos por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, por el Ministerio de Fomento y por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, con carácter reintegrable, recibidos durante los ejercicios comprendidos en el período 2008 - 2020, ambos inclusive, asciende a 761 miles de euros en valor actual (1.000 miles de euros en 2019). El detalle de vencimientos es el siguiente:

OTROS PASIVOS FINANCIEROS 2020 *(Miles de euros)*

ENTIDAD	2022		2023		2024		POSTERIORES	
	VALOR NOMINAL	VALOR ACTUAL	VALOR NOMINAL	VALOR ACTUAL	VALOR NOMINAL	VALOR ACTUAL	VALOR NOMINAL	VALOR ACTUAL
M. de Industria, Turismo y Comercio	161	154	161	148	161	141	14	11
Ministerio de Fomento	58	55	58	53	58	51	116	95
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	-	-	3	3	6	5	54	45
TOTAL	**219**	**209**	**222**	**204**	**225**	**197**	**184**	**151**

OTROS PASIVOS FINANCIEROS 2019 *(Miles de euros)*

ENTIDAD	2021		2022		2023		POSTERIORES	
	VALOR NOMINAL	VALOR ACTUAL	VALOR NOMINAL	VALOR ACTUAL	VALOR NOMINAL	VALOR ACTUAL	VALOR NOMINAL	VALOR ACTUAL
M. de Industria, Turismo y Comercio	246	237	161	148	161	141	175	146
Ministerio de Fomento	58	55	58	53	58	51	174	140
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	-	-	-	-	2	1	35	28
TOTAL	**304**	**292**	**219**	**201**	**221**	**193**	**384**	**314**

El importe de las fianzas recibidas a largo plazo al cierre de 2020 y 2019 asciende para ambos ejercicios a 3.341 miles de euros.

12. PASIVOS FINANCIEROS

12.2.2. Otros pasivos financieros a corto plazo.

El epígrafe 5. "Otros pasivos financieros", incluido en el apartado III "Deudas a Corto Plazo" del Balance, recoge principalmente:

(Miles de euros)

OTROS PASIVOS FINANCIEROS A CORTO PLAZO	Saldo a 31.12.2020	Saldo a 31.12.2019
Proveedores de Inmovilizado:		
• por facturación recibida	31.966	19.027
• por facturación pendiente de recibir	8.894	5.206
SUBTOTAL	**40.860**	**24.233**
Otras deudas	1.018	893
TOTAL	**41.878**	**25.126**

En el epígrafe de "Otras deudas" se encuentra a 31 de diciembre de 2020, principalmente, el importe de 262 miles de euros (477 miles de euros a 31 de diciembre de 2019) correspondiente a los préstamos sin intereses, concedidos por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, y por el Ministerio de Fomento, con carácter reintegrable, recibidos durante los ejercicios comprendidos en el período 2008-2020 *(véase Nota 12.2.1).*

12.3. Otras deudas a largo plazo

El epígrafe 6. "Otras deudas a largo plazo", incluido en el apartado II "Deudas a Largo Plazo" del Balance, recoge en 2020 y 2019 por importe de 59.875 miles de euros las cantidades recibidas, como parte del precio en metálico de la sociedad compradora de los terrenos del recinto de Cuatro Caminos cuyo registro fue revertido en el ejercicio 2016 *(véase Nota 6).*

12.4. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar.

Dentro de "Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar" se incluyen (en miles de euros):

(Miles de euros)

ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR	2020	2019
• Proveedores	**34.214**	**63.198**
• Proveedores empresas del grupo y asociadas (Nota 18)	336	356
• Acreedores varios	222.774	224.102
• Remuneraciones pendientes de pago	22.811	20.441
• Otras deudas con las Administraciones Públicas	15.871	14.953
• Anticipo de clientes	53	86
TOTAL	**296.059**	**323.136**

El detalle de las partidas incluidas en el epígrafe "Acreedores varios", es el siguiente (en miles de euros):

(Miles de euros)

ACREEDORES VARIOS	EJERCICIO 2020	EJERCICIO 2019
• Acreedores diversos	**34.214**	**63.198**
• Acreedores, facturas pendientes de recibir	336	356
• Acreedores en confirming	222.774	224.102
TOTAL	**222.774**	**224.102**

A 31 de diciembre de 2020 la partida más significativa del importe de "Acreedores diversos" proviene de las facturas de la Dirección General de Infraestructuras por el canon de arrendamiento, devengado en el ejercicio 2011, por importe de 143.578 miles de euros (143.578 miles de euros al 31 de diciembre de 2019) *(véase Nota 2 h).*

12. PASIVOS FINANCIEROS

12.5. Información sobre el periodo medio de pago a proveedores Disposición adicional Tercera "deber de información" de la Ley 15/2010 de 5 de julio.

La información sobre el periodo medio de pago a proveedores es como sigue:

(Días)

PERIODO MEDIO DE PAGO A PROVEEDORES	2020	2019
• Periodo medio de pago a proveedores	**19**	**23**
• Ratio de operaciones pagadas	19	23
• Ratio de operaciones pendientes de pago	17	19

(Miles de euros)

	2020	2018
Total pagos realizados	603.973	611.857
Total pagos pendientes	30.170	26.633

13. PERIODIFICACIONES A LARGO PLAZO

La composición del saldo del epígrafe "VII. Periodificaciones a largo plazo" del activo del Balance, es la siguiente *(véase Nota 7):*

PERIODIFICACIONES LARGO PLAZO	2020	2019
Por arrendamiento operativo Ferromóvil 3000	**21.031**	**29.280**
Por arrendamiento operativo Ferromóvil 9000	13.313	18.530
TOTAL	**34.344**	**47.810**

En este epígrafe se recogen, los importes a largo plazo de la diferencia entre los gastos reconocidos en diversos ejercicios y las cuotas de arrendamiento abonadas a los arrendadores de material móvil Ferromovil 3000 y Ferromovil 9000. *(Véanse Notas 7 y 15).*

El saldo del apartado V. "Periodificaciones a largo plazo" del pasivo del Balance incluye la subvención recibida por el Ayuntamiento de Madrid enmarcado en el convenio de colaboración suscrito por esta institución y Metro de Madrid, S.A. para la apertura al público de la sala de turbinas de la central eléctrica de Pacífico y de la estación de metro de Chamberí, con una duración de 16 años y por un importe de 6.280 miles de euros. El importe recibido es de carácter no reintegrable en la medida que ejercicio a ejercicio se mantienen abiertas al público ambas instalaciones. Por este motivo desde 2010 los importes devengados cada ejercicio se trasladan al epígrafe de "Otras subvenciones de capital" integrado en el apartado A-3) "Subvenciones, Donaciones y legados recibidos" del Balance, netos de su efecto fiscal *(Ver Nota 10).* A 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019 se encuentran pendientes de traspasar a Patrimonio Neto un importe de 1.178 miles de euros y 1.570 miles de euros respectivamente.

14. SITUACIÓN FISCAL Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

14.1. Saldos corrientes con las Administraciones Públicas

La composición de los saldos corrientes con las Administraciones Públicas al cierre de los ejercicios 2020 y 2019 es la siguiente (en miles de euros):

(Miles de euros)

ENTIDADES PÚBLICAS ACREEDORAS	2020	2019
España		
Hacienda pública, por IRPF	7.000	6.647
Organismos Seguridad Social	8.871	8.306
Total	**15.871**	**14.953**

(Miles de euros)

ENTIDADES PÚBLICAS DEUDORAS	2020	2019
España		
Hacienda pública, por retenciones y otros	126	303
Hacienda pública, por pagos fraccionados I.S.	67	49
Hacienda pública, por IVA	29.740	29.255
Hacienda pública por IVA soportado no devengado	4.706	2.707
Seguridad Social	42	13
Deudores por subvenciones FEDER	19.809	10806
Total	**54.490**	**43.133**

El importe que registra la cuenta "Hacienda Pública deudor por IVA soportado no devengado" recoge deducciones pendientes de practicar correspondientes a facturas de inmovilizaciones en curso pendientes de pago a su oportuno vencimiento, conforme a lo establecido en el artículo 75.dos de la Ley 37/1992.

14. SITUACIÓN FISCAL Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

14.2. Conciliación entre el resultado contable y la base imponible fiscal.

Al ser la actividad principal el transporte público metropolitano la Sociedad se puede acoger a la Bonificación del artículo 34 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, y por ello se encuentra bonificada la cuota íntegra en un 99 %.

El siguiente cuadro muestra la conciliación entre resultado contable y la base imponible del Impuesto sobre Sociedades correspondiente al ejercicio 2020:

CONCILIACION ENTRE RESULTADO CONTABLE Y BASE IMPONIBLE FISCAL I.S. 2020

(Miles de euros)

CONCEPTO	CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS			INGRESOS Y GASTOS DIRECTAMENTE IMPUTADOS AL PATRIMONIO NETO			TOTAL
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio			**10.224**			**-15.452**	**-5.228**
	Aumentos	**Disminuciones**	**Saldo**	**Aumentos**	**Disminuciones**	**Saldo**	**Total**
Impuesto sobre Sociedades	10	64	-54	27	67	-40	-94
Diferencias permanentes	2446	6.155	-3.709	-	-	-	-3.709
Diferencias temporarias:	-	-	-	-	-	-	-
• Con origen en el ejercicio	40.761	-	40.761	15.492	-	15.492	56.253
• Con origen en ejercicios anteriores	-	31.639	-31.639	-	-	-	-31.639
Compensación de bases imponibles negativas de ejercicios anteriores	-	3.896	-3.896	-	-	-	-3.896
Base Imponible	**-**	**-**	**11.687**	**-**	**-**	**-**	**11.687**

14. SITUACIÓN FISCAL Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

El siguiente cuadro muestra la conciliación entre resultado contable y la base imponible del Impuesto sobre Sociedades correspondiente al ejercicio 2019:

CONCILIACION ENTRE RESULTADO CONTABLE Y BASE IMPONIBLE FISCAL I.S. 2019

(Miles de euros)

CONCEPTO	CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS			INGRESOS Y GASTOS DIRECTAMENTE IMPUTADOS AL PATRIMONIO NETO			TOTAL
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio			**62.185**			**-17.106**	**45.079**
	Aumentos	**Disminuciones**	**Saldo**	**Aumentos**	**Disminuciones**	**Saldo**	**Total**
Impuesto sobre Sociedades	78	6	72	-	69	-69	3
Diferencias permanentes	357	6.148	-5.791	-	-	-	-5.791
Diferencias temporarias:	-	-	-	-	-	-	-
• Con origen en el ejercicio	28.120	-	28.120	17.175	-	17.175	45.295
• Con origen en ejercicios anteriores	-	25.830	-25.830	-	-	-	-25.830
Compensación de bases imponibles negativas de ejercicios anteriores	-	14.689	-14.689	-	-	-	-14.689
Base Imponible	**-**	**-**	**44.067**	**-**	**-**	**-**	**44.067**

14. SITUACIÓN FISCAL Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Los ajustes realizados al resultado contable por aplicación de las diferencias temporarias son los siguientes:

AJUSTES RESULTADO CONTABLE *(Miles de euros)*

DIFERENCIAS TEMPORARIAS CON ORIGEN EN EL EJERCICIO	2020		2019	
	Aumentos	Disminuciones	Aumentos	Disminuciones
Provisión para impuestos	322	-	639	-
Provisión recursos pendientes Recursos Humanos	14.204	-	4.168	-
Provisión depreciación existencias	549	-	206	-
Provisión por litigios L/P	15.128	-	19058	-
Provisión por litigios C/P		-	40	-
Provisión tributos municipales	1	-	1	-
Provisión retribuciones a largo plazo al personal	1.212	-	1.275	-
Cierre Sucursal Ecuador	1.006	-	-	-
Provision Jubilacion Parcial	8.339	-	2733	-
TOTAL	**40.761**	**-**	**28.120**	**-**

(Miles de euros)

DIFERENCIAS TEMPORARIAS CON ORIGEN EN EJERCICIOS ANTERIORES	2020		2019	
	Aumentos	Disminuciones	Aumentos	Disminuciones
Provisión para impuestos	-	145	-	80
Aplicación provisión recursos humanos pendientes	-	2.795	-	478
Provisión vacaciones agentes anteriores a 1978	-	20	-	21
Provisión Indemnizaciones y Seguridad Social ERE	-	-	-	3.525
Provisión por litigios C/P	-	18.638	-	5
Provisión tributos municipales	-	2	-	1
Limitación amortización contable	-	6.718	-	6.718
Limitación gastos financieros	-		-	15.002
Provisión intereses de demora	-	839	-	-
Provisión jubilacion parcial	-	2.482	-	-
TOTAL	**-**	**31.639**	**-**	**25.830**

14. SITUACIÓN FISCAL Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

14.3. Conciliación entre el resultado contable y el crédito fiscal aflorado por el Impuesto sobre Sociedades.

El cuadro que se presenta a continuación establece la determinación del crédito fiscal aflorado correspondiente a los ejercicios 2020 y 2019 de acuerdo con la base imponible determinada en el punto anterior:

CONCILICACION RESULTADO CONTABLE Y EL CREDITO FISCAL *(Miles de euros)*

CONCEPTOS	2020	2019
Resultado Negativo Contable antes de impuestos	10.170	62.257
Diferencias permanentes	-3.709	-5.791
Base contable del Impuesto	6.461	56.466
Crédito fiscal 25%	1.615	17.117
Parte Bonificada 99% (Art. 34.2. L.I.S.)	1.599	13.976
Ingreso/(gasto) por impuesto de sociedades del ejercicio	17	141
Ingreso por impuesto de sociedades del ejercicio (bases imponibles negativas no contabilizadas)	-	-
Ajuste a la imposición sobre beneficios	71	-69
INGRESO POR IMPUESTO DE SOCIEDADES	**54**	**-72**

14. SITUACIÓN FISCAL Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

14.4. Desglose del gasto o ingreso por impuesto sobre sociedades.

El desglose de gasto o ingreso por impuesto sobre sociedades de los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

DESGLOSE GASTO/INGRESO POR IMP.SOCIEDADES *(Miles de euros)*

	2020	2019
Impuesto corriente	**-31**	**-78**
• Ejercicio actual	-10	-78
• Ejercicios anteriores	41	-
Impuesto diferido	**-23**	**6**
TOTAL	**54**	**-72**

Las bases imponibles negativas pendientes de compensar a 31 de diciembre de 2020 y 2019 y sus correspondientes importes (en miles de euros), no existiendo límite temporal de aplicación, son las siguientes:

BASES IMPONIBLES NEGATIVAS *(Miles de euros)*

EJERCICIO	2020	2019
2009	8.452	12.348
2010	92.401	92.401
2011	15.565	15.565
2012	59.452	59.452
2013	102.990	102.990
2015	61.251	61.251
2017	38.604	38.603
2018	4.721	4.721
TOTAL	**383.436**	**387.331**

A 31 de diciembre de 2020 estas bases imponibles negativas representan un crédito fiscal de 959 miles de euros (968 miles de euros a 31 de diciembre de 2019) de los que se encuentran registrados en el activo de la Sociedad por importe de 291 miles de euros (301 miles de euros a 31 de diciembre de 2019).

14. SITUACIÓN FISCAL Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

14.5. Activos por impuesto diferido registrados.

El detalle del saldo de esta cuenta al cierre de los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS *(Miles de euros)*

ACTIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO	2020	2019
Provisión para impuestos	10	10
Provisión por litigios	114	93
Provisión Inversiones Financieras	11	11
Provisión por depreciación de existencias	10	9
Provisión empleados anteriores a 1978	-	-
Provisión tributos municipales	-	-
Provisión post jubilación abono transporte	22	45
Limitación deducibilidad gastos financieros	-	-
Provisión Litigios c/p	-	-
Limitación amortización contable	67	84
Provisión ERE	-	-
Intereses de demora de proveedores	3	2
Operación Cuatro Caminos	219	219
Cierre Sucursal de Ecuador	-	-
Provision Jubilacion Parcial	21	7
Diferencias temporarias	**477**	**480**
Crédito fiscal	**291**	**301**
TOTAL ACTIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO	**768**	**781**

El crédito fiscal a 31 de diciembre 2020 incluye un importe de bases imponibles registradas de 291 miles de euros de ejercicios anteriores (301 miles de euros a 31 de diciembre de 2019).

Los activos por impuesto diferido indicados anteriormente han sido registrados en el Balance por considerar que, conforme a la mejor estimación sobre los resultados futuros de la Sociedad, es probable que dichos activos sean recuperados.

La variación del ejercicio de los activos por impuestos diferidos por diferencias temporarias ha sido una disminución de 13 miles de euros. En 2019, se produjo una disminución de 24 miles de euros.

14. SITUACIÓN FISCAL Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

14.6. Activos por impuesto diferido no registrados.

La Sociedad no ha registrado en el Balance adjunto determinados activos por impuesto diferido, ya que considera poco probable su aplicación en el corto y medio plazo. El detalle de dichos activos no registrados es el siguiente:

ACTIVOS POR IMPUESTO DIFERIDOS NO REGISTRADOS *(Miles de euros)*

DEDUCCIONES PENDIENTES	2020	2019
Gastos de formación año 2006	144	144
Gastos de formación año 2007	144	144
Gastos de formación año 2008	122	122
Gastos de formación año 2009	72	72
Gastos de formación año 2010	26	26
Gastos de I+D+i año 2005	67	53
Gastos de I+D+i año 2006	143	143
Gastos de I+D+i año 2007	283	283
Gastos de I+D+i año 2008	1.981	1.981
Gastos de I+D+i año 2009	2.720	2.720
Gastos de I+D+i año 2010	863	863
Gastos de I+D+i año 2011	312	312
Gastos de I+D+i año 2012	56	56
Gastos de I+D+i año 2013	48	48
Gastos de I+D+i año 2014	23	23
Gastos de I+D+i año 2015	25	25
Gastos de I+D+i año 2016	3	3
Gastos de I+D+i año 2017	51	51
Gastos de I+D+i año 2018	34	34
Gastos de I+D+i año 2019	86	87
Gastos de I+D+i año 2020 (*Importe estimado)	127	-

(Miles de euros)

DEDUCCIONES PENDIENTES	2020	2019
Donaciones a entidades sin fines de lucro 2009	57	57
Donaciones a entidades sin fines de lucro 2010	35	35
Donaciones a entidades sin fines de lucro 2011	32	32
Donaciones a entidades sin fines de lucro 2012	11	11
Donaciones a entidades sin fines de lucro 2019	10	10
Doble imposición internacional 2012	226	311
Doble imposición internacional 2013	148	148
Doble imposición internacional 2015	9	9
Ingreso corriente por impuesto de sociedades no reconocido 2012	149	149
Ingreso corriente por impuesto de sociedades no reconocido 2013	257	257
Ingreso corriente por impuesto de sociedades no reconocido 2015	153	153
Ingreso corriente por impuesto de sociedades no reconocido 2017	97	97
Ingreso corriente por impuesto de sociedades no reconocido 2018 (*)	12	12
Deducción reversión medidas temporales 37.1 LIS 2015	134	134
Deducción reversión medidas temporales 37.1 LIS 2016	336	336
Deducción reversión medidas temporales 37.1 LIS 2017	336	336
Deducción reversión medidas temporales 37.1 LIS 2018	336	336
Deducción reversión medidas temporales 37.1 LIS 2019	336	336
Deducción reversión medidas temporales 37.1 LIS 2020	336	-
TOTAL ACTIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO	**10.340**	**9.949**

14. SITUACIÓN FISCAL Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

14.7. Pasivos por impuestos diferidos.

En virtud de la aplicación de la norma de valoración decimoctava, relativa a Subvenciones, se procede a registrar las subvenciones de capital como ingresos directamente imputados al patrimonio neto. Dichos ingresos han de reflejarse netos de su efecto impositivo, por lo que se registra un pasivo por impuesto diferido. El saldo por este concepto al cierre del ejercicio 2010 asciende a 1.050 miles de euros (1.088 miles de euros en 2019) y la variación de este importe diferido, una disminución de 38 miles de euros, se ha imputado al patrimonio neto.

14.8. Ejercicios pendientes de comprobación y actuaciones inspectoras.

Según establece la legislación vigente, los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales, o haya trascurrido el plazo de prescripción de cuatro años. Por ello, a 31 de diciembre de 2020 la Sociedad tiene abiertos a inspección por las autoridades fiscales todos los impuestos principales que le son aplicables desde diciembre de 2016, excepto el Impuesto sobre Sociedades que lo está desde el 1 de enero de 2016. Los Administradores de la Sociedad no esperan que, en caso de inspección, surjan pasivos adicionales de importancia.

No obstante, el derecho de la Administración para comprobar o investigar las bases imponibles negativas compensadas o pendientes de compensación, las deducciones por doble imposición y las deducciones para incentivar la realización de determinadas actividades aplicadas o pendientes de aplicación, prescriben a los 10 años a contar desde el día siguiente a aquel en que finalice el plazo establecido para presentar la declaración o autoliquidación correspondiente al periodo impositivo en que se generó el derecho a su compensación o aplicación. Transcurrido dicho plazo, la Sociedad deberá acreditar las bases imponibles negativas o deducciones, mediante la exhibición de la liquidación o autoliquidación y de la contabilidad, con acreditación de su depósito durante el citado plazo en el Registro Mercantil.

15. PERIODIFICACIONES A CORTO PLAZO

La composición del saldo del epígrafe "VI. Periodificaciones a corto plazo" del activo, es la siguiente *(véanse Notas 7 y 13):*

(Miles de euros)

PERIODIFICACIONES CORTO PLAZO	2020	2019
Por arrendamiento operativo Ferromóvil 3000	8.249	6.705
Por arrendamiento operativo Ferromóvil 9000	5.217	4.236
Otros	712	674
TOTAL	**14.178**	**11.615**

16. PASIVOS POR RETRIBUCIONES A LARGO PLAZO CON EL PERSONAL

Los compromisos asumidos por la Sociedad vienen recogidos en el Convenio Colectivo de Empresa para el periodo 2016-2019 y derivan de textos convencionales anteriores, incorporando, como parte integrante del referido convenio colectivo, los laudos arbítrales dictados con fechas 18 de diciembre de 1999 y 2 de febrero de 2000.

Los compromisos principales asumidos por la empresa son los siguientes:

- **Rentas vitalicias e inmediatas de supervivencia,** relativas a personal pasivo o beneficiario del extinto FAS (Fondo Asistencial Social) preceptor de una renta de jubilación causada antes del 30 de junio de 1998, viudedad u orfandad o incapacidad permanente derivadas del Laudo Arbitral de 18 de diciembre de 1999 y el aclaratorio de 2 de febrero de 2000.
- **Fallecimiento para pasivos (personal jubilado y en situación de incapacidad permanente absoluta)** que haya ingresado en la Sociedad antes del 18 de marzo de 1998.

Todos los compromisos referidos anteriormente se encuentran asegurados y actualizados a 31 de diciembre de 2020, mediante pólizas de seguros adaptadas a la disposición adicional Primera de Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones y al Real Decreto 1.588/1999, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento sobre la instrumentación de los compromisos por pensiones de las empresas con los trabajadores y beneficiarios.

El valor actual de los compromisos por pensiones que fueron objeto de exteriorización en 2001 para el personal pasivo se calculó con base a los siguientes parámetros:

- **Tipo de interés técnico:** 5,97% para las 40 primeras anualidades y 3,05% para el resto.
- **Tabla de mortalidad:** PERM/F-2000P.

El valor actual de los compromisos por fallecimiento para pasivos que fueron objeto de exteriorización a 31 de diciembre de 2010 se calculó con base a los siguientes parámetros:

- **Tipo de interés técnico:** 2,25% anual.
- **Tabla de mortalidad:** GKM/F-95.

La Sociedad considera que todos los compromisos asumidos a la fecha de realización de los estados contables están completa y correctamente asegurados.

Adicionalmente a los compromisos mencionados, al personal activo de Metro de Madrid, S.A. se le facilita de forma gratuita un abono de transporte siempre y cuando lo haya solicitado a la Compañía. Este compromiso está regulado de forma escrita en la normativa interna de la Sociedad.

Sin embargo, está en suspenso la entrega de ayudas al transporte para personal pasivo ya que a pesar que el compromiso está regulado en la normativa interna de la Sociedad la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid, aplicable a la Sociedad, impide su entrega al considerarlo un beneficio social.

A 31 de diciembre de 2020, la Sociedad ha actualizado el importe de la provisión para reconocer el compromiso con el personal y que podrán ser atendidos a partir del ejercicio 2022 en base a un informe actuarial actualizado. El importe de la provisión asciende a 8.740 miles de euros (en 2019 17.843 miles de euros) *(Véase Nota 11.1.1).*

Las principales hipótesis adoptadas en el estudio fueron las siguientes:

- **Tablas de supervivencia: PER2020_Col_ 2ndo.orden**
- **Tasa anual de crecimiento título: 0,00%**
- **Edad de jubilación 65 años**
- **Tasa de descuento: 0,48%**
- **Importe título para jubilados: 63 euros**
- **El método de cálculo utilizado** para la determinación de las prestaciones devengadas, de los compromisos valorados, es el método de Crédito Unitario Proyectado, que asigna los costes a medida que los servicios se han prestado, es decir distribuir la obligación total proyectada de forma uniforme durante los años de servicio del empleado en la empresa hasta la percepción de la prestación.

17. INGRESOS Y GASTOS

a) Sueldos y salarios y cargas sociales

El importe de los sueldos y salarios, en 2020 y en 2019, arroja el siguiente detalle:

(Miles de euros)

CONCEPTO	2020	2019
Remuneraciones	285.436	288.990
Accidente y enfermedad	13.278	4.714
Dietas de formación profesional	249	295
Otros conceptos de nómina	12.965	4.748
TOTAL	**311.928**	**298.747**

Las cargas sociales se desglosan en:

(Miles de euros)

CONCEPTO	2020	2019
Seguridad Social	97.391	92.632
Seguridad Social ERE	-	-225
Seguridad Social Colaboración Voluntaria	-4	990
Otros gastos sociales	5.331	5.806
TOTAL	**102.718**	**99.203**

b) Servicios exteriores

Este punto de la cuenta de Pérdidas y Ganancias se compone en el 2020 como en el 2019 del siguiente detalle:

SERVICIOS EXTERIORES *(Miles de euros)*

CONCEPTO	2020	2019
Cánones y arrendamientos (nota 7.2)	165.805	166.117
Reparación y conservación	116.869	114.820
Suministros	43.732	57.521
Trabajos exteriores	128.806	109.246
Primas de seguros	3.944	4.267
Servicios bancarios y similares	412	772
Transportes y fletes	-	-
Comunicaciones	1.377	1.449
Relaciones públicas	78	251
Publicidad y comunicaciones	1.622	2.292
Gastos jurídicos	245	103
Consultores	2.035	1.718
Varios	363	424
TOTAL	**465.288**	**458.980**

17. INGRESOS Y GASTOS

En el concepto de "Trabajos Exteriores", se incluyen como principales anotaciones: los servicios de vigilancia de instalaciones y del material móvil, los servicios de limpieza y desinsectación y los de transporte de fondos.

TRABAJOS EXTERIORES *(Miles de euros)*

CONCEPTO	2020	2019
Servicios de Vigilancia	55.853	50.957
Servicios de Limpieza	64.585	51.629
Serv. de Transportes de Fondos	788	1.526
Otros Trabajos exteriores	7.580	5.134
TOTAL	**128.806**	**109.246**

c) Importe Neto de la Cifra de Negocios

La distribución de la cifra de Prestación de servicios, en 2020 y en 2019, es la siguiente:

VENTAS *(Miles de euros)*

CONCEPTO	2020	2019
Ingresos por transporte de viajeros	908.367	927.855
Ingresos por comisión venta títulos Consorcio Regional de Transportes de Madrid	12.652	24.110
Ingresos por explotación Transportes Ferroviarios Madrid SA	11.022	11.078
Ingresos por explotación Metros Ligeros Madrid SA	7.654	7.567
VENTAS	**939.695**	**970.610**

- **Ingresos por transporte de viajeros:** En este epígrafe se recoge el importe de la remuneración por los servicios de transporte público ferroviario en la red que discurre en la Comunidad Autónoma de Madrid en base a una tarifa media por viajero transportado de acuerdo con el Acuerdo Marco firmado con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid *(véase Notas 1 y 2).*

  Con fecha 30 de diciembre de 2019 se firmó una prórroga del Contrato Programa entre el Consorcio Regional de Transportes de Madrid y Metro de Madrid S.A. que tiene efecto desde la firma del mismo hasta 31 de diciembre de 2020, y que regula las relaciones recíprocas entre ambas entidades.

  Con fecha 8 de octubre de 2020 la Sociedad ha firmado un nuevo Contrato Programa con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, con una vigencia para los ejercicios 2021 a 2024, y que igual que los anteriores se basa en una remuneración por viajero.

- **Ingresos por venta de títulos de transporte:** Dentro del ámbito del Acuerdo-Marco con el Consorcio Regional de Transportes (CRTM), la Sociedad tiene encomendado el servicio de venta de títulos de transporte. Por estos servicios recibe una comisión por título vendido.

- **Ingresos de Explotación de la Red de Transportes Ferroviarios de Madrid S.A. (TFM):** La Sociedad tiene un contrato para la explotación integral de la concesión ferroviaria de la Línea 9 entre las estaciones de Puerta de Arganda y Arganda del Rey y cuyo concesionario es la sociedad Transportes Ferroviarios de Madrid S.A.

- **Ingresos de Explotación de la Red de Metros Ligeros de Madrid S.A. (MLM):** La Sociedad tiene un contrato para la explotación integral de la concesión ferroviaria de la línea de metro ligero ML1 entre las estaciones de Pinar de Chamartín y Las Tablas y cuyo concesionario es la sociedad Metros Ligeros de Madrid S.A.

17. INGRESOS Y GASTOS

d) Otros resultados

En el epígrafe "Otros resultados" se incluyen, en los ejercicios 2020 y 2019, los siguientes importes:

(Miles de euros)

OTROS RESULTADOS	2020	2019
Otros Ingresos	19.546	19.625
Otros Gastos	15.381	19.530
TOTAL	**4.165**	**95**

La cuenta de "Otros Ingresos" incluye, como conceptos más significativos:

- **En el ejercicio 2020** los ingresos derivados de la indemnización por el retraso en la ejecución de la obra de la nueva sede social por 160 miles de euros, un incentivo recibido por la prevención de la siniestralidad laboral por importe de 400 miles de euros, así como los importes de anulación de dotaciones realizadas en años anteriores de litigios que mantenía la Sociedad y que han sido resueltos a su favor por importe de 18.638 miles de euros.
- **En el ejercicio 2019,** se incluyeron los ingresos derivados de la realización, sin coste para la Sociedad, de las obras de demolición y nueva construcción de la estación de Sevilla (Línea 2) por importe de 12.625 miles de euros *(véase Nota 6.).*

La cuenta de "Otros Gastos" incluye en el ejercicio 2019 el importe de 19.058 miles de euros como consecuencia de diferentes procesos judiciales de carácter civil y contencioso-administrativo en materia de contratación.

En el ejercicio 2020 se han dotado por los mismos conceptos 15.304 miles de euros *(véase Nota 11.1.3).*

18. OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS

Las transacciones efectuadas con las empresas asociadas durante los ejercicios 2020 y 2019 han sido las siguientes:

(Miles de euros)

SOCIEDAD	INGRESOS		GASTOS	
	2020	2019	2020	2019
Transportes Ferroviarios de Madrid, S.A.				
Prestación de Servicios Transportes Ferroviarios de Madrid, S.A.	11.022	11.078	-	-
Otros ingresos de prestación de servicios	53	38	-	-
Intereses de Préstamos	313	233	-	-
Publicidad	-	-	5	12
	11.388	**11.349**	**5**	**12**
Metros Ligeros de Madrid, S.A.				
Explotación de la Línea Metro Ligero ML1	7.654	7.567	-	-
Otros ingresos	-	-	-	-
Cesión de uso de cocheras en Hortaleza y otros gastos	-	-	1.203	1.193
	7.654	**7.567**	**1.203**	**1.193**
Metrocall S.A.				
Intereses de Préstamos	6	-	-	-
	6	**-**	**-**	**-**
TOTAL	**19.048**	**18.916**	**1.208**	**1.205**

Los saldos que mantienen las citadas sociedades, a 31 de diciembre de 2020 y de 2019, son los siguientes:

SALDOS SOCIEDADES PARTICIPADAS 2020-2019

(Miles de euros)

SOCIEDAD	Saldo deudor *(Véase Nota 8.1.2 y 8.2)*		Saldo acreedor *(Véase Nota 12.4)*	
	2020	2019	2020	2019
Transportes Ferroviarios de Madrid, S.A.	6.961	7.014	93	115
Metros Ligeros de Madrid, S.A.	1.631	2.047	243	241
Metrocall S.A.	1.206	-	-	-
TOTAL	**9.798**	**9.061**	**336**	**356**

Las transacciones efectuadas con las partes vinculadas durante los ejercicios 2019 y 2018 han sido las siguientes:

TRANSACCIONES CON PARTES VINCULADAS

(Miles de euros)

CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES DE MADRID	2020	2019
INGRESOS POR VENTAS	908.367	927.855
INGRESOS COMISIÓN VENTA DE ABONOS	12.652	24.110

Los saldos que se mantienen con las partes vinculadas son las siguientes:

SALDOS CON PARTES VINCULADAS

(Miles de euros)

SOCIEDAD	Saldo deudor		Saldo acreedor	
	2020	2019	2020	2019
Consorcio Regional de Transportes de Madrid	1.255	2.483	1	-
TOTAL	**1.255**	**2.483**	**1**	**-**
Dirección General de Infraestructuras	-	-	146.125	146.079
TOTAL			**146.125**	**146.079**

19. HECHOS POSTERIORES AL CIERRE

Con fecha 30 de enero de 2021 se publicó el Real Decreto 1/2021, de 12 de enero, por el que se modifica el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, el Plan General de Contabilidad de Pequeñas y Medianas Empresas aprobado por el Real Decreto 1515/2007, de 16 de noviembre; las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas aprobadas por el Real Decreto 1159/2010, de 17 de septiembre; y las normas de Adaptación del Plan General de Contabilidad a las entidades sin fines lucrativos aprobadas por el Real Decreto 1491/2011, de 24 de octubre. Asimismo, con fecha 13 de febrero de 2021, se publicó la Resolución de 10 de febrero de 2021, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, por la que se dictan normas de registro, valoración y elaboración de las cuentas anuales para el reconocimiento de ingresos por la entrega de bienes y la prestación de servicios.

Los cambios de las normas son de aplicación a los ejercicios que se inicien a partir del 1 de enero de 2021 y se centran en los criterios de reconocimiento, valoración y desglose de ingresos por la entrega de bienes y servicios, instrumentos financieros, contabilidad de coberturas, valoración de las existencias de materias primas cotizadas por los intermediarios que comercialicen con las mismas y en la definición de valor razonable.

En este sentido, las cuentas anuales individuales correspondientes al primer ejercicio que se inicie a partir del 1 de enero de 2021 se presentarán incluyendo información comparativa si bien no existe obligación de expresar de nuevo la información del ejercicio anterior. Únicamente se mostrará expresada de nuevo la información comparativa en el supuesto de que todos los criterios aprobados por el Real Decreto se puedan aplicar sin incurrir en un sesgo retrospectivo, sin perjuicio de las excepciones establecidas en las disposiciones transitorias.

La aplicación de las normas, en general, es retroactiva, aunque con soluciones prácticas alternativas. No obstante, la aplicación de la contabilidad de coberturas es prospectiva, los criterios de clasificación de instrumentos financieros se pueden aplicar prospectivamente y los criterios de ingresos por ventas y prestación de servicios se pueden aplicar de forma prospectiva a los contratos iniciados a partir del 1 de enero de 2021.

Los Administradores de la Sociedad están llevando a cabo una evaluación de las opciones de transición aplicables y de los impactos contables que supondrán estas modificaciones, si bien a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales individuales no disponen todavía de suficiente información para concluir sobre los resultados de este análisis.

20. OTRA INFORMACIÓN

20.1. Personas empleadas y miembros del Consejo de Administración en el ejercicio 2020 y 2019

PERSONAL EMPLEADOS	NÚMERO MEDIO A 31.12.2020	SITUACIÓN A 31.12.2020	NÚMERO MEDIO A 31.12.2019	SITUACIÓN A 31.12.2019
Dirección (fuera de convenio) (**)	**6**	**6**	**5**	**5**
Hombres	4	4	3	3
Mujeres	2	2	2	2
Personal Directivo (***)	**74**	**75**	**76**	**77**
Hombres	52	53	59	60
Mujeres	22	22	17	17
Personal Técnico y Administrativo	**1.447**	**1.466**	**1.391**	**1.417**
Hombres	1.027	1.040	985	1.003
Mujeres	420	426	406	414
Personal de Operación	**4.407**	**4.465**	**4.285**	**4.365**
Hombres	3.055	3.095	2.935	2.990
Mujeres	1.352	1.370	1.350	1.375
Personal Operativo	**1.232**	**1.248**	**1.259**	**1.282**
Hombres	1.210	1.226	1.237	1.260
Mujeres	22	22	22	22
TOTAL	**7.166**	**7.260**	**7.016**	**7.146**

(**) Incluye la Consejera Delegada de Metro de Madrid como personal de Dirección (fuera de convenio).

(***) Comprende Gerente de Explotación Ferroviaria y Responsables de División, Área y Servicio.

El número medio de personas empleadas, junto a su categoría laboral, con discapacidad mayor o igual al treinta y tres por ciento en los ejercicios 2020 y 2019 se indican en el siguiente cuadro:

CATEGORÍA LABORAL	2020	2019
Personal Auxiliar	9	9
Empleados	175	155
Mandos Intermedios y Técnicos no titulados cualificados	12	9
Responsables y técnicos	9	8
TOTAL	**205**	**181**

MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	NUMERO MEDIO A 31.12.2020	SITUACIÓN A 31.12.2020	NUMERO MEDIO A 31.12.2019	SITUACIÓN A 31.12.2019
Consejeros (*)	**10**	**10**	**10**	**11**
Hombres	6	6	6	7
Mujeres	4	4	4	4

(*) Se incluye como miembro del Consejo de Administración a la Consejera Delegada de Metro de Madrid.

20. OTRA INFORMACIÓN

20.2. Remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración y del Personal Directivo

Durante los ejercicios 2020 y 2019 la Sociedad no ha satisfecho dietas y otras remuneraciones a los miembros del Consejo de Administración.

A 31 de diciembre de los ejercicios 2020 y 2019 no existen saldos ni deudores ni acreedores con los miembros del Consejo de Administración ni de la alta dirección.

Los Administradores no tienen concedidos anticipos ni créditos y no se han asumido obligaciones por cuenta de ellos a título de garantía. Asimismo, la Sociedad no tiene contraídas obligaciones en materia de pensiones ni de seguros de vida con respecto a antiguos o actuales miembros de la Alta Dirección de la Sociedad ni Administradores, salvo los mencionados en esta nota.

Por su parte el personal adscrito a la estructura directiva de la Compañía ha devengado por el concepto de sueldos y salarios y otras remuneraciones, durante el ejercicio 2020, la cantidad de 549 miles de euros, (445 miles de euros en el ejercicio 2019). De este importe 97 miles de euros (69 miles de euros en 2019) corresponden a Alta Dirección que forma parte del Consejo de Administración.

A 31 de diciembre de 2020 y 2019 no existe saldo deudor del personal directivo por concesión de anticipo a plazos y/o préstamo de vivienda.

Por otro lado, de este personal, aquellos que pertenecían a la Sociedad con anterioridad al 18 de marzo de 1998 tienen las mismas coberturas, en materia de compromisos por pensiones, que el resto del personal activo a esa fecha *(véase Nota 16).*

Metro de Madrid tiene establecida una póliza de seguros de Responsabilidad Civil para sus Directivos y Altos Cargos que cubre errores de gestión y/o práctica de empleo indebida ocurrido durante el periodo del seguro o con anterioridad al mismo. El importe de las primas abonadas en los ejercicios 2020 y 2019 asciende a 53 miles de euros anuales.

20.3. Situación de conflicto de interés de los Administradores

Los Administradores de la Sociedad y las personas vinculadas a los mismos, no han incurrido en ninguna situación de conflicto de interés que haya tenido que ser objeto de comunicación de acuerdo con lo dispuesto en el art. 229 del TRLSC.

20.4. Honorarios de Auditoría

Los honorarios correspondientes a los servicios prestados por la empresa auditora (KPMG Auditores, S.L.) de las Cuentas Anuales de la Sociedad durante los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, con independencia del momento de su facturación, son los siguientes (en miles de euros):

HONORARIOS DE AUDITORIA *(Miles de euros)*

CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES DE MADRID	2020	2019
Por servicios de auditoria	78	56
Por otros servicios	17	-
	95	**56**

"Servicios de verificación" corresponden a la emisión del informe de revisión del Estado de Información no Financiera de la Sociedad, requerido por la legislación vigente.

Por otro lado, otras entidades afiliadas a KPMG International han facturado servicios de asesoramiento mercantil por importe de 24 miles de euros en el ejercicio 2020 (no se facturaron servicios en el ejercicio 2019).

20.5. Aspectos medioambientales

En línea con la política medioambiental establecida, se vienen acometiendo actividades y proyectos con la gestión en este ámbito. Durante el presente ejercicio 2020, se ha incurrido en gastos y se han realizado inversiones por importes poco significativos, por lo que no se desglosan en las Cuentas Anuales. Si bien, dichas acciones se encuentran registradas en la cuenta de Pérdidas y Ganancias y el Balance de Situación, respectivamente.

Respecto a contingencias que pudieran surgir en materia medioambiental, no se han previsto por estimarse que no existe riesgo significativo alguno.

CUENTAS
ANUALES

2

Informe de Auditoría