



metro bilbao

Informe de Progreso Pacto Mundial 2021

Metro Bilbao S.A.



Índice

| | |
|--|-----------|
| Carta de Renovación del compromiso..... | 3 |
| Perfil de Metro Bilbao | 4 |
| Presentación..... | 4 |
| Datos Generales..... | 4 |
| Principio 1. Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. | 9 |
| Principio 2. Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos. | 14 |
| Principio 3. Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. | 16 |
| Principio 4. Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción..... | 19 |
| Principio 5. Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. | 20 |
| Principio 6. Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación. | 21 |
| Principio 7. Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. | 28 |
| Principio 9. Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. | 33 |
| Principio 10. Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. | 39 |



Carta de Renovación del compromiso

Bilbao, 23 de diciembre de 2022

Mediante el Informe de Progreso 2021, Metro Bilbao revalida su firme compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, suscrito desde el 13 de Julio de 2006.

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

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

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

Eneko Arruebarrena Elizondo
Director Gerente de Metro Bilbao



Perfil de Metro Bilbao

Presentación

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

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

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

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

Datos Generales

Razón Social: Metro Bilbao S.A.

Domicilio Social: C/ Navarra 2 – 48001 Bilbao (Bizkaia)

Teléfono: 94 425 40 00

Fax: 94 425 40 39

CNAE: 60211

C.I.F.: A 48541957

Nº empleados/as: 772 (a 31/12/2021)

Alto cargo: Eneko Arruebarrena Elizondo, Director Gerente

Persona de contacto: Susana Palomino Bilbao

Correo electrónico: metrobilbao@metrobilbao.eus

Página Web: www.metrobilbao.eus

Fecha de adhesión: 09/08/2006

Sector: Construcción e ingeniería

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

Ventas / Ingresos: 49.716.093 euros

**Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:**

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

Desglose de Grupos de Interés:

Propietario, Instituciones, Personal, Clientela, Empresas Proveedoras y Sociedad en su conjunto.

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

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

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

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

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

Metro Bilbao, Bizkaia, Estado Español.

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

Metro Bilbao ha elaborado un Estudio de Materialidad, siguiendo las directrices de la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI (Global Reporting Initiative) – Manual de aplicación, en su versión G4, de manera que los Grupos de Interés, así como sus opiniones, han sido tenidos en cuenta por la organización a la hora de definir sus estrategias. Esto ha permitido priorizar las actuaciones y asuntos significativos y destinar los recursos materiales y/o humanos necesarios para obtener la máxima satisfacción de los agentes implicados.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso:

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

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: 2021**Fecha de la memoria anterior más reciente: 2020****Ciclo de presentación del Informe de Progreso: Anual**



Estrategia y gobierno

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

Metro Bilbao utiliza diferentes canales de comunicación y realiza estudios específicos dirigidos a conocer el sentir de la sociedad y de sus grupos de interés en relación a su actividad.

Los medios utilizados habitualmente para la comunicación con cada grupo de interés son:

- a) **Propietario:** Reuniones del Consejo de Administración.
- b) **Instituciones:** Reuniones y mociones a solicitudes de información.
- c) **Personal:** Encuesta de clima laboral y de riesgos psicosociales, Comité de empresa y comités delegados del mismo, grupos de trabajo de mejora, sugerencias y acciones de mejora a través de la intranet.
- d) **Cientela:** Encuestas de satisfacción de la clientela, panel de clientes, reclamaciones y quejas.
- e) **Empresas Proveedoras:** comunicación continua con las personas responsables correspondientes.
- f) **Sociedad en su conjunto:** Encuesta anual.

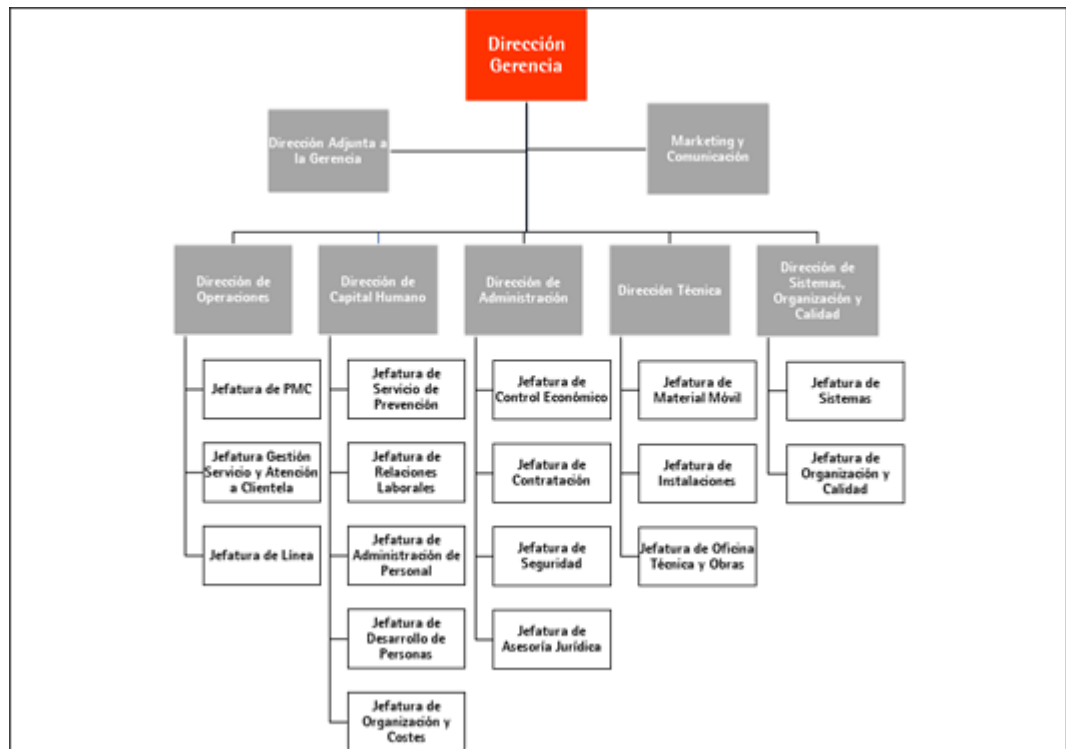
Además, cualquier persona puede conocer o solicitar información a través de la página web corporativa y a través de las redes sociales habituales.

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

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



Organigrama directivo a 31/12/2021:



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

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

- Número de acuerdos con organizaciones.
- Grado de desarrollo del Plan de Igualdad.
- Seguimiento del Comité de ética.
- Satisfacción de la Sociedad.
- Evolución de la distribución de la plantilla.
- Seguridad y salud.
- Desempeño ambiental.

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



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

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

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

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

Se dispone de un programa de patrocinios y colaboraciones que permite el desarrollo de actividades culturales, deportivas y de otros ámbitos.

En el presente ejercicio se han puesto en marcha colaboraciones, entre otras, con las siguientes organizaciones:

- Fair Saturday
- Bilbao Mendi Film Festival
- Munduko Pilota Batzarra Fundazioa
- DYA
- Fundación Museo Guggenheim
- Museo Bellas Artes de Bilbao
- Fundación Athletic Fundazioa
- Ibilaldia
- Euskal Trenbideetako Langileak Mugarik Gabe
- Premios Cadena Cien
- Club La Merced



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

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

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

Asimismo, desde el año 2019 se ha consolidado la implantación del proyecto de Cumplimiento Normativo (Corporate Compliance) en Metro Bilbao. Este proyecto, si bien se ha cimentado sobre compromisos ya adquiridos previamente, como el Código Ético de Conducta, Manual de Gestión Ética Responsable, Protocolo de acoso, etc, ha contribuido a afianzar aún más la determinación de Metro Bilbao en esta área, concretando y dotando de mayor fuerza vinculante los mandatos y principios obrantes en los mencionados documentos.

Dentro del programa de Corporate Compliance se ha elaborado un mapa de riesgos dirigido a identificar los riesgos existentes de comisión delictiva por parte de Metro Bilbao.

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

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

La Dirección de Metro Bilbao define la Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable de la empresa, que es el reflejo de los principios, compromisos y valores, de carácter ético y social, que rigen su actividad.

La Política de Gestión Ética está firmada por el Comité de Dirección de la empresa y se mantiene correctamente actualizada por el Comité de Ética de Metro Bilbao.

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

Durante el año 2021 Metro Bilbao ha continuado con su labor, garantizando en todo momento el cumplimiento de la normativa vigente en el desarrollo de su actividad. Así mismo, ha continuado con la difusión e implantación de su Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable.



Además, se ha continuado con la iniciativa "Más que un Metro", a través de la cual Metro Bilbao cede gratuitamente un espacio en sus instalaciones para la realización de acciones diversas, destinadas a enriquecer y ofrecer un valor añadido a la clientela de este transporte público.

Durante 2021, se han realizado varias acciones de diversa índole, que se resumen a continuación:

- Cesiones reseñables de espacios en estaciones (mezzaninas, escaleras, bancos, ascensores, barandillas exteriores, pasarelas, fosterazos ...) para acciones especiales de vinilados:

- "Bidaiaaren Txokoa" del Área de Cultura del Ayuntamiento de Bilbao.
- "Bilbao Poesia" del Área de Cultura del Ayuntamiento de Bilbao.
- "Mendiburu" y "Womanology" del Museo de Bellas Artes.
- "Prototipoak" y "Exposición Ana Laura" de Azkuna Zentroa.
- "Bilbao Bizkaia Pride" de Ortzadar.
- "Bertso Saioa" del Área de Cultura del Ayuntamiento de Bilbao.
- "BBK Azoka" de Fundación BBK.
- "Getxophoto" 15º Aniversario de Begihaundi Kultur Elkartea.
- "Estropatada" de Fundación Wop.
- "Yerma" de Fundación BBK.
- "Open House Bilbao 2021" de Open House.
- "¿Cuántas veces a la semana te gustaría hacerlo?" de Ulibarri Euskaltegia
- "Argazkineta Santutxun" y "Zinebi" del Ayuntamiento de Bilbao.
- "Industria Erronka" de la Federación Vasca de Empresas del Metal.
- "BBK Kuna" de BBK.
- "Metro Akustikoa" de Fair Saturday
- "Euskalgym" de la Federación Vasca de Gimnasia Rítmica.
- "No son cosas que pasan. Es machismo es Violencia" del Departamento de Igualdad de la DFB.
- "Gernika" del Museo de Bellas Artes
- "Comercio en Getxo" del Ayuntamiento de Getxo.



- Cesiones de espacios en estaciones para exposiciones:

- Exposición del Festival Loraldia, dedicado a difundir y promover la cultura en euskara.
- Exposición de Amnistía Internacional "Mujeres en lucha"
- Exposición "Marzo, mes de las matemáticas" (BCAM) proyecto asociado a la celebración del Día Internacional de las Matemáticas.
- Exposición de Colegio de Médicos
- Exposición de Bilbao Zaharra. XIII Euskera ikasleen jaia, Arriagan.
- Exposición de Merca Bilbao, con motivo de su 50 aniversario.
- Bilbao Formarte Cooperativa de iniciativa social "Soy artista-Artista naiz"
- AECC, Asociación Española Contra el Cáncer "50 años de investigación en cáncer"
- "Ja! Bilbao 2021". Exposición denominada "Flavita Banana en Metro Bilbao "
- Exposición de la Asociación Soka Tira Getxo "Sokatira Mundiala"
- Exposición "Trofeo Argizaiola" de Agrupaciones Fotográficas del País Vasco
- "Festival Internacional de Cine Invisible" "Imágenes y frases de películas del 13º Festival Internacional de Cine Invisible "Film Sozialak" de Bilbao 2021"
- BBK Kuna. Exposición "Bastida. Arquitectura Circular"
- Exposición "Melting Landscapes / Las Huellas del Deshielo" del Ayuntamiento Bilbao
- Exposición "25 años de refugio en Euskadi" de CEAR-Euskadi (Comisión de Ayuda al Refugiado en Euskadi)
- Exposición de la Asociación de Escritores Vascos - Euskal Idazleen Elkartek.
- Exposición de FIG "Diez años de FIG Bilbao" coincidiendo con la feria del arte
- Exposición "Paisaje Antropizado" de ID arte (Escuela de Diseño Pública de Euskadi)
- Exposición de Asociación Cultural Mendi Film Festival
- Exposición "Memoria Visual Zorrotzaurre" de Intermedio Montajes SL.
- Exposición de la Asociación Gaittun Elkartea denominada "Gaittun"
- Colegio Ntra. Sra. De Begoña. Exposición denominada "Jesuitak Indautxu. 100 urte"
- "Una infancia que camina". Exposición de la Asociación Lumaltik.
- Fundación Síndrome de Down. Exposición denominada "Denontzako Moda"
- "Festival Internacional de Cine Invisible- Film Sozialak 2021". El festival muestra realidades sociales como la falta de equidad entre géneros, las violaciones a los derechos humanos, la injusticia social, la interculturalidad, la solidaridad, la cooperación y el respeto al medio ambiente y a la gente con proyectos de Desarrollo Sostenible.
- Exposición conmemorativa del 75 aniversario del Club Deportivo la Merced.



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

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

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

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

Tanto la Memoria Anual como la Carta de Servicios se encuentran disponibles en la página web de Metro Bilbao, así como en la intranet corporativa.

Asimismo, se publica anualmente el Estado de información no financiera, cumpliendo con lo establecido en Ley 11/2018, de 28 de diciembre.

Además de todo ello, Metro Bilbao cumple exhaustivamente con la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana, Real Decreto 2364/1994 Reglamento de Seguridad Privada, Ley Orgánica 4/1997 de Videovigilancia, Real Decreto 596/1999 Reglamento de Videovigilancia y Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos.

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

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

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

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

De forma periódica se organizan acciones formativas presenciales para distintos colectivos de la organización donde se dan a conocer dichos compromisos, así como los mecanismos que dispone el personal para comunicar cualquier duda o problema relacionado con los



misimos. Del mismo modo a todo el personal de nuevo ingreso se le forma en estas mismas materias.

Metro Bilbao posibilita la formación de todas las personas que componen la empresa para desarrollar las competencias personales y profesionales necesarias para cada puesto, en línea con los objetivos estratégicos de la empresa, utilizando para ello recursos propios y ajenos de forma eficiente y evaluando continuamente su eficacia.

La formación del personal incluye formación específica en materias relacionadas con los derechos humanos, igualdad, lenguaje no sexista, etc, así como sobre la Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable, Código Ético de Conducta y el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable de Metro Bilbao.

Indique si dispone de un canal de reclamación ante casos de vulneración de derechos humanos:

Se ha designado un Compliance Officer responsable de supervisar el funcionamiento y verificar el cumplimiento del programa de Corporate Compliance y es quien gestiona el canal de denuncias ante casos de vulneración de derechos humanos.

La plantilla de Metro Bilbao no solo tiene el derecho, sino la obligación de dirigirse a dicho canal para denunciar cualquier incumplimiento respecto a lo previsto en el Código Ético de Conducta o en cualquiera de los protocolos o instrucciones específicas aplicables en materia de Corporate Compliance.

Indique el número y tipo de:

- **Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente:**
No ha habido.
- **Demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios:**
No ha habido.
- **Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos:**
No ha habido.
- **Número y naturaleza de las sugerencias y/o reclamaciones realizadas en materia de DDHH por parte de los empleados:**

Hasta la fecha no se ha presentado ni identificado ninguna denuncia en materia de DDHH.

No obstante, en el año 2021 se han recogido un total de 165 sugerencias y/o reclamaciones de contenido laboral, en su mayoría (131) relacionadas con conceptos económicos de abono en nómina. Por sexos, 108 de ellas han sido realizadas por hombres y 57 por mujeres. Por tipología, 122 son reclamaciones y 43 peticiones o sugerencias de mejora en los servicios prestados.



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

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

Dentro de los criterios de valoración de las licitaciones se tienen en cuenta los criterios ambientales, de seguridad laboral y de responsabilidad social corporativa.

Se realizan contrataciones restringidas a centros especiales de empleo, se exigen clasificaciones medioambientales en aquellas licitaciones que su objeto lo permite y se utilizan criterios de igualdad de género como criterio de desempate.

Con objeto de dar cumplimiento a la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, y la Ley 31/2007, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, Metro Bilbao tiene establecidos unos Sistemas de Clasificación de proveedores.

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

Consideramos que los proveedores y subcontratistas son elementos clave para nuestra organización y actividad.

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

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

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

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

Durante el ejercicio 2021 Metro Bilbao ha solicitado a cada uno de sus proveedores que se han presentado a licitaciones toda la información relativa a la Gestión Ética y Responsabilidad Social, descrita anteriormente.



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

Empresas certificadas en un Sistema de Gestión de Calidad:

204 de un total de 241 proveedores = 85%.

Empresas certificadas en un Sistema de Gestión Medioambiental:

154 de un total de 241 proveedores= 64%.

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

102 de un total de 241 proveedores= 42%.

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

3 de un total de 241= 1,25%.

** Dato a 31/12/2019 imposible actualizar a 2021*

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

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



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

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

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

El Convenio Colectivo en vigor durante 2021 fue publicado en el Boletín Oficial de Bizkaia núm. 167, de 1 de septiembre de 2020, para el periodo 2020-2021.

El Convenio Colectivo (2022-24) actualmente en vigor se firmó el 22 de noviembre de 2022 y es de aplicación a todo el personal laboral de plantilla de Metro Bilbao.

El 16 de diciembre de 2022 se ha recibido la resolución de la Delegada Territorial de Trabajo, y Seguridad Social de Bizkaia del Departamento de Trabajo y Empleo, por la que se dispone el registro, publicación y depósito del Convenio Colectivo 2022-2024 (código de convenio nº 48004492011996).

Dicho Convenio Colectivo contiene las normas que regulan las relaciones de trabajo del personal de Metro Bilbao dentro de su vocación de servicio público, que se integran dentro de la misión de la empresa a través de la utilización de modelos y entornos que satisfagan las necesidades humanas individuales y colectivas.

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

El principal elemento existente en Metro Bilbao para la información, consulta y negociación con la plantilla es el propio Comité de Empresa donde se negocian casi todos los aspectos relacionados con la organización.

También existen Comisiones Delegadas del Comité de Empresa para el tratamiento de aspectos concretos. Son, por ejemplo:

- Comité de Seguridad y Salud.
- Comisión de Derechos Colectivos, donde se encuentran representados los sindicatos que han firmado el Convenio, y que se emplea para la resolución de dudas sobre los derechos colectivos pactados en el Convenio.
- Comisión Paritaria, para la discusión de otros aspectos y dudas relacionados con el Convenio, y también integrados por las y los representantes de los sindicatos que los han firmado. La Comisión Paritaria también tiene el propósito de resolución de conflictos de carácter colectivo.
- Comisión de cuadros y turnos de servicio.
- Comisión de calendarios.



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

La representación formal de las y los trabajadores se plasma en el Comité de Empresa a través de sus representantes sindicales, aunque dicha representación no alcanza el Consejo de Administración, donde únicamente participan los diferentes Consejeros y Consejeras de la empresa.

El 100% de la plantilla de Metro Bilbao está representada en el Convenio Colectivo de la empresa en aspectos como la organización del trabajo, los derechos colectivos, los derechos sindicales, etc.

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

Metro Bilbao define y desarrolla mecanismos basados en la confianza y el entendimiento que regulan las relaciones entre la Dirección de la empresa y la representación de la parte social, a través de procesos de negociación, comunicación, participación y resolución de conflictos.

El personal de Metro Bilbao se encuentra representado a través de sus representantes sindicales, que tienen presencia en el Comité de Empresa, Comisión Paritaria, Comisión de Cuadros de Servicio, Comisión de Calendarios, Comité de Seguridad y Salud, Comisión para el desarrollo del Plan de Igualdad y Comisión de Derechos Colectivos donde participan directamente en la toma de decisiones que competen a estos órganos.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos?

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

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

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

Indique si realiza acciones para promover la salud y bienestar entre las y los empleados:

Dentro del Plan de formación de Metro Bilbao, este año 2021 se han impartido las siguientes acciones formativas relacionadas con la promoción de la salud y el bienestar entre los empleados:



- Bienestar emocional
- Gestión del Estrés y Bienestar Emocional
- Herramientas y habilidades para la resolución de situaciones difíciles al equipo de Oficinas de Atención a Clientes
- Excelencia femenina. Cuerpo y Autonomía.
- Igualdad de hombres y mujeres
- Trabajos saludables: gestionemos el estrés
- Cómo sentarse bien delante del ordenador
- Atención clientela: Técnicas y habilidades en la atención a la clientela
- Comunica de forma eficaz y resuelve rápidamente las situaciones conflictivas. Abordaje emocional
- Gestión de situaciones con personas conflictivas
- Protocolo de acoso y maternidad

Indique si la organización lleva acabo formaciones de desarrollo profesional:

Metro Bilbao posibilita la formación de todas las personas que componen la empresa para desarrollar las competencias personales y profesionales necesarias para cada puesto, en línea con los objetivos estratégicos de la empresa, utilizando para ello recursos propios y ajenos de forma eficiente y evaluando continuamente su eficacia.

El Plan de Formación 2021 ha contribuido a:

- la acogida y acompañamiento de las 27 personas que se han incorporado a la organización o han cambiado de puesto de trabajo dentro de la empresa, bien de forma temporal o definitiva,
- así como al mantenimiento y desarrollo de las competencias de los diferentes puestos, principalmente la formación continua en operaciones y el apoyo en la puesta en marcha de nuevos proyectos y mejora en diferentes procesos de empresa.

En 2021 se han gestionado 165 acciones formativas dirigidas a las diferentes unidades de empresa si bien el mayor porcentaje de acciones formativas y horas han sido dirigidas a las unidades de operaciones , con la formación en el desarrollo profesional y formación continua, así como el número de acciones formativas en la Unidad de Material móvil

Estas 165 acciones formativas han supuesto una inversión de 35.067 horas totales de formación.



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

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

Metro Bilbao no dispone de ningún centro con riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso.

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

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

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

El Programa de Corporate Compliance y dentro de él, el Código Ético de Conducta y el Manual de Gestión Ética y Socialmente Responsable, garantizan no incurrir en trabajo forzoso.

Si lo considerase oportuno, Metro Bilbao realizará verificaciones o auditorías más intensivas, incluso en los centros del propio proveedor, y procederá a la solicitud de acciones a sus proveedores para solventar las deficiencias detectadas.



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

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

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

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente.

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

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

En ningún caso Metro Bilbao permite el trabajo desarrollado por personas menores de edad o menores de 16 años, tal y como está recogido en la normativa estatal vigente.

El Programa de Corporate Compliance y dentro de él, el Código Ético de Conducta y el Manual de Gestión Ética y Socialmente Responsable, garantizan no incurrir en trabajo infantil.

Si lo considerase oportuno, Metro Bilbao realizará verificaciones o auditorías más intensivas, incluso en los centros del propio proveedor, y procederá a la solicitud de acciones a sus proveedores para solventar las deficiencias detectadas.



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

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

Metro Bilbao es una empresa comprometida con la gestión de las personas, con la responsabilidad social y con la gestión eficaz de los recursos. En esta línea, también quiere ser referente en el camino para promover y alcanzar la Igualdad real y efectiva de mujeres y hombres, en el marco del cual reitera y explicita su compromiso a través de su V Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

El objetivo del V Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres de Metro Bilbao ha sido profundizar en la integración de la perspectiva de género en todos y cada uno de los ámbitos en los que se desarrolla la actividad de la empresa, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, facilitando las políticas e instrumentos de gestión más adecuados para garantizar una cultura organizativa comprometida con la Igualdad.

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

Tal y como se recoge en el Manual de Gestión Ética y Socialmente Responsable, es obligación de Metro Bilbao, de su Dirección y de sus diferentes Jefaturas, garantizar la igualdad de la plantilla respecto al acceso a los puestos de trabajo, el desarrollo profesional y la retribución salarial, así como el respeto al principio de no discriminación.

Metro Bilbao garantiza el respeto al principio de no discriminación estableciendo el reglamento pertinente en su Normativa Interna. Cualquier hecho denunciado por parte del personal de la empresa es recibido, analizado y resuelto por las personas Asesoras Confidenciales y por el Comité Asesor.

Se tienen en especial consideración las conductas que atenten contra la dignidad de los empleados y empleadas, supongan discriminación por razones de género, raza, religión, orientación sexual, discapacidad e incluso edad; o generen entornos intimidatorios que traspasen los derechos individuales de las personas.

Como norma general, la cobertura de plazas vacantes de Metro Bilbao se realiza mediante proceso de promoción interna para el personal fijo de la empresa y por medio de procesos de ingreso para el personal ajeno a ella.

La Jefatura de Administración de Personal y la Jefatura Desarrollo de Personas garantizan que dicha promoción se realice bajo criterios de objetividad e imparcialidad, y se utilizan los canales habituales de comunicación interna para proceder a su difusión. La normativa de cobertura de plazas se negocia y aprueba con la representación sindical.



El proceso interno de cobertura de vacantes se refleja en la Normativa Interna de Metro Bilbao. Se sigue la guía de Orientaciones para la promoción no discriminatoria.

La selección de personal externo de nueva contratación se efectúa a través de una empresa de selección externa, siempre bajo los criterios establecidos por Metro Bilbao. Se comunica a la Sociedad mediante anuncio en prensa.

Se sigue lo establecido en la "Guía para la selección no discriminatoria" de Metro Bilbao.

Metro Bilbao respeta los requisitos legales sobre empleo de personas con discapacidad.

Metro Bilbao S.A. a la hora de realizar la selección de personal tiene establecidas una serie de condiciones generales que se deberán tener en cuenta. De entre estas condiciones cabe destacar:

- La realización de un especial seguimiento y dedicación sobre las posibles candidaturas de personal discapacitado o con minusvalías.
- El compromiso de garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación para toda persona candidata durante el proceso.

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

Metro Bilbao dispone de un Grupo de Igualdad, denominado Grupo Denok, cuyas funciones son las siguientes:

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

Este año 2021 hemos llevado adelante las siguientes tareas:

Formación en materia de igualdad

Se realizan unas sesiones de formación con los siguientes objetivos:

1. Reflexionar sobre la desigualdad estructural de mujeres y hombres actualmente.
2. Analizar y consensuar conceptos básicos y estrategias relacionadas con la Igualdad de Mujeres y Hombres.
3. Identificar elementos básicos de género que mejoran la gestión en las organizaciones.

Men In Care

Se realizan unas prácticas de conciliación corresponsable y fomento de las masculinidades cuidadoras de "Men In Care" que tiene como objetivo el fomento de la participación masculina en los cuidados.



Jornada organizada por el Ministerio de Igualdad

La Red DIE aúna a la red de empresas con distintivo de igualdad en la empresa, como es el caso de Metro Bilbao. Dicho organismo organizó a una jornada sobre: "Buenas prácticas para actuar frente al acoso sexual y por razón de sexo en las empresas" a la que asistieron personas del área de la dirección de capital humano

Rompiendo Moldes (Breaking Gender Moulds)

Proyecto financiado por el Departamento de Empleo, Inclusión Social e Igualdad de la Diputación Foral de Bizkaia y llevado a cabo por ERK Proyectos. El objetivo principal es incrementar el número de mujeres que realizan un itinerario formativo en ramas profesionales en las que predomina la presencia de hombres y que cuentan con buenas oportunidades de empleabilidad. Y, en el mismo sentido, romper con prejuicios, estereotipos y mitos que vinculan determinadas profesiones a uno u otro sexo.

Dentro de ese programa, en junio una mujer de la unidad de Ingeniería de Metro Bilbao atendió en el taller de Ariz la visita de alumnas de 3º y 4º de la ESO del instituto de Karrantza. Asimismo, dos mujeres de Metro Bilbao, maquinistas de tracción eléctrica, acudieron al instituto de educación secundaria obligatoria de San Ignazio a dos sesiones con las alumnas del centro.

Participación en la 1ª edición de "Líderes a bordo" de PWN (Profesional Woman's Network)

PWN Bilbao organización sin ánimo de lucro que trabaja por el avance de la carrera profesional de las mujeres y la igualdad de género en las empresas, reúne a más de 40 líderes de las empresas más relevantes de Euskadi en su I. Edición de "Líderes a bordo".

Cuestionario empresas proveedoras

El 26 de octubre se envía cuestionario de valoración del desempeño a empresas proveedoras, entre las que se encuentra preguntas sobre igualdad y plan lingüístico.

8 de marzo Día Internacional de la mujer

Día Internacional de las Mujeres: 450 carteles en las estaciones con el lema "Conoces el gesto para pedir ayuda", divulgación en página web y redes sociales.

Merchandising para todo el personal de Metro Bilbao conmemorando este día.

Iluminación de la balconada del edificio de oficinas centrales.

Metro Bilbao en "ruta empresarial"

Metro Bilbao participa activamente en este programa de visitas de CEBEK centrado en lograr un acercamiento del profesorado de formación profesional a la realidad empresarial de Bizkaia para aproximarle al aprendizaje académico

Ponencia Woman Forward

La Directora de Capital Humano, Rosa Fernández-Villa presentó una ponencia en una mesa redonda organizada por la Fundación Woman Forward titulada: "La visión de los hombres sobre la igualdad de género en las empresas españolas". La fundación es una institución sin ánimo de lucro que impulsa el empoderamiento femenino, la igualdad de género y la diversidad.



25 de noviembre Día Internacional contra la violencia de género

Con motivo de la celebración del día Internacional contra la violencia hacia las mujeres, se ha procedido a la colocación de 450 carteles en los diferentes soportes existentes en Metro Bilbao, así como su divulgación en página web y redes sociales.

Colocación de pancarta en el edificio de oficinas centrales.

Concurso de cuentos por la Igualdad Metro Bilbao-Euskotren-Euskal Trenbide Sarea

Dentro de las actividades del Foro Emakunde 2019, en el año 2021 se resuelve el IV Concurso de cuentos por la Igualdad Metro Bilbao- Euskotren-Euskal Trenbide Sarea, con el lema "¿Conoces el gesto para pedir ayuda?", dirigido a la plantilla, parejas, cónyuges, e hijas e hijos del personal de Metro Bilbao, Euskotren y ETS.

Apoyo campaña Gaittun Elkarte

"Hemen, izan ditun eta bagaitun", Asociación para la Promoción del Medio Rural y Litoral con Perspectiva en Femenino, presenta una exposición sobre mujeres en el medio rural vasco. Estaciones de Abando y Moyua, durante el período comprendido entre el 27 de diciembre y el 31 de enero.

Publicación Bardin 4 y Bardin 5

Folleto divulgativo de las acciones que se llevan a cabo a lo largo del año en los proyectos del Plan de igualdad y el Plan de gestión lingüística, repartiéndolo en las estaciones y en diferentes residencias de Metro Bilbao cada semestre.

Actualmente no es posible el reparto físico de los folletos, como consecuencia de la pandemia, por lo que se divulga por medios telemáticos.

Presentación al Ministerio de Igualdad de los datos para la prórroga del Distintivo

Se presentan los datos al Ministerio de Igualdad para la obtención de la prórroga del Distintivo de Igualdad.

Publicación del V Plan de Igualdad

Se mantiene publicado en la intranet corporativa el Plan de Igualdad, con el objetivo de que el plan se convierta en una herramienta estratégica para lograr la igualdad real en la organización. Para ello, se irán implantando unas medidas que favorezcan la incorporación, la permanencia y el desarrollo de las personas para asegurar una participación equilibrada. Para identificar esas áreas de mejora ha sido fundamental el diagnóstico previo realizado.

Concurso Beldur barik 2021 para la prevención de la violencia sexista dirigida a jóvenes

Se divulga el concurso Beldur barik 2021, impulsado por Emakunde y con la colaboración de todas las instituciones vascas, para la prevención de la violencia sexista dirigido a jóvenes de entre 12 y 26 años.



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

Plantilla a 31/12/2021: 772 personas

Personal directivo frente a personal empleado: 6 directivos – 0,7%.

Directivas mujeres: 1 directiva mujer – 16,6% sobre el total del personal directivo.

Directivos hombres: 5 directivos hombres – 83,3% sobre el total del personal directivo.

Mujeres: 249 empleadas – 32,25%.

Hombres: 523 empleados – 67,75%.

Mayores de 45 años: 485 empleados – 62,8%

Menores de 30 años: 17 empleados – 2,2%

Plantilla con diversidad funcional: 9 personas – 1,16%

Plantilla no estatal: 2 empleados – 0,26%.

Plantilla con contrato fijo: 673 personas – 87,2%

| Tipo de contrato | Mujeres | Hombres | % s/ plantilla |
|--|------------|------------|----------------|
| Indefinido (tiempo completo o parcial) | 209 | 442 | % 84,33 |
| Indefinido Jubilación Parcial | 2 | 20 | % 2,85 |
| Temporal a tiempo parcial | 18 | 9 | % 3,50 |
| Temporal a tiempo completo | 20 | 52 | % 9,33 |
| Total | 249 | 523 | 100% |

Descripción de las medidas de conciliación laboral/familiar desarrolladas

Entre las medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores, cabe destacar las siguientes:

- Reducción de jornada conforme al artículo 37.5 del E.T.
- Reducción de jornada voluntaria.
- Semana adicional sobre la suspensión del contrato de trabajo por causa de maternidad/paternidad. (dos semanas adicionales en caso de parto múltiple)
- Hasta cuatro días de descanso adicionales por antigüedad.
- Montante de 24 horas al año para acompañamiento a consultas médicas a cónyuge, compañero o compañera, hijos e hijas, padres y madres y de otros familiares hasta 2º grado sometidos a tutela del empleado o empleada.



- De 1 a 5 días para atender asuntos que no admiten demora, referidos al propio empleado o empleada, cónyuge, compañero o compañera, hijos e hijas, padres y madres.
- Libre elección y posibilidad de variación del periodo vacacional.
- Posibilidad de solicitud de descanso o cambio de turno.
- Elección entre calendario de jornada partida o jornada intensiva en Servicios Centrales.
- Horario flexible de entrada y salida en Servicios Centrales.
- Jornada laboral intensiva los viernes en Servicios Centrales y Talleres.
- Jornada laboral intensiva en periodos vacacionales en Servicios Centrales y Talleres.
- Vales de comida.
- Prestamos de acuerdo a lo recogido en Convenio Colectivo.
- Seguro de accidentes, seguro de vida, seguro de premio de jubilación, de acuerdo a los recogido en Convenio Colectivo.

Medidas adoptadas para promover el empleo y la integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad funcional

Metro Bilbao S.A. a la hora de realizar la selección de personal tiene establecidos una serie de condiciones generales que se deberán tener en cuenta. De entre estas condiciones cabe destacar:

- La realización de un especial seguimiento y dedicación sobre las posibles candidaturas de personal discapacitado o con minusvalías.
- El compromiso de garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación para toda persona candidata durante el proceso.

Personal empleado con diversidad funcional

La empresa Metro Bilbao tiene contratadas en plantilla nueve personas con diversidad funcional:

- Seis con Incapacidad Total
- Tres con discapacidad superior al 33%.

Adicionalmente, Metro Bilbao cuenta con un certificado de excepcionalidad por el que se le concede la posibilidad de dar cumplimiento a la Ley General de discapacidad a través de medidas alternativas.

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



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

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

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

Metro Bilbao se compromete a garantizar un entorno laboral exento de todo tipo de acoso, reconociendo que todas las formas de acoso constituyen no solo una afrenta al trato equitativo sino también una falta muy grave que no puede ni debe ser tolerada. Es por ello que Metro Bilbao, en cumplimiento de las obligaciones legales existentes y como empresa pionera en la materia, ha creado un protocolo para prevenir y erradicar toda clase de conductas constitutivas de cualquier tipo de acoso en el ámbito laboral.

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

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



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

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

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

Así mismo, se ha renovado la verificación del Sistema de Emisiones Gases Efecto Invernadero, en base a Norma **ISO 14064**, en muestra de nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático.

Además, Metro Bilbao se ha sumado a la Estrategia del Gobierno Vasco **KLIMA 2050 BASQUE COUNTRY**, que pretende actuar frente al cambio climático con el esfuerzo y el compromiso de personas, agentes e instituciones, alineada con los objetivos mundiales y europeos. Fruto de este trabajo se están desarrollando diferentes actuaciones y proyectos emblemáticos que ponen de manifiesto el compromiso del País Vasco. Metro Bilbao colabora a través de su proyecto "Sistema de recuperación de energía en Metro Bilbao" en la consecución de la Meta 2 "Transporte sin emisiones".

Además, desde 2018 se dispone de la certificación en base a la Norma **ISO 50001** del Sistema de Gestión de eficiencia energética, siendo la primera empresa ferroviaria en conseguir esta certificación en el Estado Español.

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad.

Metro Bilbao planifica anualmente objetivos medioambientales y energéticos cuantificables cuya finalidad última es conseguir un consumo más sostenible de los recursos y la disminución en la generación de residuos, vertidos, emisiones a la atmósfera y ruido externo, así como la lucha contra el cambio climático.

Durante 2021 se planificaron los siguientes objetivos ambientales y energéticos:

M1. Nº de quejas medioambientales sea $\leq 1 / 2 \times 10^6$ clientes.

M2. Que el grado de satisfacción de la sociedad sea $\geq 7,5$.

M3. Incrementar la concienciación medioambiental del personal de Metro Bilbao.

M4. Trasladar al 100% de los proveedores los requerimientos en materia de gestión de residuos y comportamiento medioambiental.

M5. Reducción de la contaminación acústica producida por la circulación de UTs.

M6. Reducción del 5 % de la producción en el área técnica de Ariz del residuo: 150110 Plásticos Contaminados.



E1. Implantación de un Sistema de Gestión Energética según la versión 2018 de la ISO 50001

E2. Reducción del consumo eléctrico en 750.000 kWh/año en instalaciones por cambios en la Gestión/Uso de la Energía

E3. Reducción del consumo eléctrico en 1.500.000 kWh/año en instalaciones por cambios tecnológicos

E4. Reducción del consumo eléctrico en 3.000.000 kWh/año en Trenes por cambios en la Gestión/Uso de la Energía

E5. Reducción del consumo eléctrico en 250.000 kWh/año en Trenes por cambios tecnológicos

C1. Seguimiento de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

C2. Seguimiento de las Cuestiones Internas y Externas del Contexto de Metro Bilbao

En línea con nuestro compromiso de garantizar un medio de transporte sostenible, Metro Bilbao ha apostado por la puesta en marcha de medidas de eficiencia energética que redundan en una disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero, contribuyendo a la contención de los impactos derivados del cambio climático.

El **consumo total de energía** en 2021 ascendió a 68,57 GWh/año y se han ahorrado a través de acciones dirigidas por devolución a la red a lo largo del año 2021, un total de 2,1 GWh/año lo que representa un 3,06% del total de consumo energético anual.

Como valor añadido mencionar que se conseguido **evitar la emisión a la atmósfera de 17.403 t CO₂-e**, gracias a la compra de energía verde (un total de 68,52 GWh/año se han certificado con factor de emisión cero lo que supone un 99,9 % del total de consumo energético anual)

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

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

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

Metro Bilbao, desde su origen, ha apostado por hacer de su actividad un medio de contribución al desarrollo sostenible, tratando de lograr resultados económicos positivos, cuidando de su entorno y respetando los derechos humanos.









De esta forma, orienta su estrategia y objetivos hacia una gestión socialmente responsable. Se cuenta con un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, certificado en base a la Norma SGE21, implantado desde el año 2006. A través de la gestión de este sistema, se pretende dar respuesta a los retos de transparencia, integridad y sostenibilidad.



Hemos cumplido siete años ocupando la Secretaría General de IZAITE (Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad), y en la asamblea celebrada en noviembre de 2020, Metro Bilbao fue elegido para el cargo de la presidencia, renovándose y fortaleciendo nuestro compromiso con esta asociación.

La asociación IZAITE ha cumplido 17 años de trabajo por el desarrollo sostenible y medioambiental. En este ejercicio se ha avanzado en la integración de planes y objetivos con la Agenda Basque Country 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Como muestra del compromiso de Metro Bilbao con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se resumen a continuación las principales contribuciones y prioridades estratégicas en este ámbito, así como su alineación con la Agenda Basque Country 2030:

| ODS | Principales contribuciones | Alineación con Agenda Vasca 2030 |
|---|--|---|
|  | ODS 7 – Metas 37, 38 Eficiencia energética: recuperación de la energía consumida (tren-estación), Sistema de Gestión ISO 50001 y 14001. |  |
|  | ODS 9 – Metas 47, 48, 50 Promoción del transporte multimodal en el País Vasco, fomento de la innovación en la industria de transporte ferroviario mediante proyectos estratégicos. |  |
|  | ODS 11 – Metas 61, 64, 66 Fomento del transporte público sostenible. Plan de gestión lingüística (bilingüismo), Certificado Bikain, Grupo de trabajo ttipi-ttapa (estrategia territorial social y participativa). |  |
|  | ODS 13 – Metas 72, 73, 75 Cálculo de la huella de carbono ISO 14064 (Reto: reducción GEI y neutralidad de carbono), acciones de potenciación y promoción del transporte público y para promover el ahorro y la eficiencia energética. |  |



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

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

Metro Bilbao dispone de un Sistema de Gestión Medioambiental certificado desde el año 2002 según la Norma ISO 14001, y según el Reglamento EMAS desde el ejercicio 2005. En el año 2015 se adaptó el Sistema a la nueva Norma ISO 14001:2015, determinando y evaluando los riesgos y oportunidades relacionados con:

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

Metro Bilbao, además, identifica las acciones preventivas necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades, así como las actuaciones a emprender en caso de que se materialice el riesgo, y realiza un seguimiento periódico de las mismas.

Asimismo, desde 2011 se dispone de un Sistema de Emisiones Gases de Efecto Invernadero, en base a la Norma ISO 14064, para favorecer la lucha contra el cambio climático.

Además, en 2018 se obtuvo la certificación en base a la Norma ISO 50001 del Sistema de Gestión de eficiencia energética.

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

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

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

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

Se asegura el correcto mantenimiento de los Sistemas de Gestión Medioambiental y Energético, y de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero.

Así mismo, se continúa con el objetivo de traccionar a los distintos proveedores y subcontratistas que trabajan para Metro Bilbao a través del programa de vigilancia



ambiental, para la clasificación de los mismos según su impacto ambiental y mejorar la evaluación medioambiental de los mismos.

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

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

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

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

63,9 %.

De 241 proveedores que cuenta Metro Bilbao, 154 disponen de un Sistema de Gestión Medioambiental.

** Dato a 31/12/2019 imposible de actualizar a 2021*



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

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

Metro Bilbao sigue implicado en la reducción de sus consumos energéticos y de emisiones de CO2 al medio ambiente, en línea con su compromiso de lucha contra el cambio climático, mediante actuaciones como las siguientes:

En trenes:

Desde 2019 se dispone de un software de gestión de conducción eficiente y se ha definido el cuadro de mando de modos de conducción para incrementar el porcentaje de marcha comercial (marcha eficiente).

Con estos nuevos modos de conducción, que además no penalizan el tiempo de marcha, ni suponen perjuicio alguno para las unidades, se obtiene una mayor eficiencia energética porque se reduce el consumo del tren.

En talleres:

Se dispone en el área técnica de Ariz del sistema de control ambiental y de regulación de la iluminación que gestiona el encendido y apagado, en función de la luminosidad diurna y de la presencia de personas, para reducir el consumo de energía.

Por otra parte, se dispone de focos de iluminación por tecnología LED en la playa de vías y en el área técnica de Ariz.

En estaciones:

Desde 2017 se incorporan equipos economizadores en las escaleras mecánicas. Es una acción que tiene un impacto importante en el consumo ya que la escalera supone el 53% del consumo total de la estación, y la reducción en el consumo de la escalera por la instalación del economizador es el 60%.

En tecnología LED:

En lo referente a la contaminación lumínica, Metro Bilbao realiza actuaciones continuas de renovación de iluminación, por tecnología LED más eficiente, tanto en estaciones como en UTs.

Distribución de energía:

En la contratación del suministro de energía eléctrica en alta tensión se concursó conjuntamente con otras explotaciones ferroviarias como ya se ha venido haciendo en años anteriores. El objetivo se centra en facilitar un mejor y mayor acceso a foros de cara a participar en posibles modificaciones regulatorias, así como en la consecución de una mejora en el precio y en la conveniencia de contratar energía eléctrica verde proveniente de fuentes renovables.

Adecuación de potencias contratadas en Alta y Baja tensión A.T/B.T. Se analizó en cada subestación eléctrica de tracción la conveniencia de la modificación de las potencias



contratadas en función del término de potencia y del coste de los excesos de potencia incurridos. En base a la información obtenida la empresa decide, en función del ahorro estimado que supone la modificación de la potencia frente al coste por los excesos, el más económico.

Eficiencia energética en edificios y talleres:

Según la Directiva Europea 2010/31/UE relativa a la eficiencia energética, a partir del 31 de diciembre del 2020 todos los edificios tendrán que tener un consumo de energía casi cero (nearly Zero Energy Building nZEB: edificio con un nivel de eficiencia muy alta). Dicho consumo deberá provenir de energía procedente de fuentes renovables, producida in situ o en el entorno.

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

Comunicaciones internas:

Se ha publicado en la Intranet corporativa la siguiente información en las fechas que se indican:

- Simulacro medioambiental 16 de junio. El 4 de junio se realizó un simulacro en el Almacén de Productos Químicos del Área Técnica de Sopela, con objeto de comprobar la idoneidad del procedimiento de actuación ante emergencias medioambientales y el nivel de formación del personal afectado en la realización de dicho procedimiento.
- Nota de prensa del 3 de junio : "Metro Bilbao utiliza solo energía verde y evita la emisión de CO2 a la atmósfera". Se publica en la intranet.
- Memoria desplegable 2021: Se publicó en la intranet.
- Memoria accesible interactiva 2021: Se publicó en la intranet.
- Carta de servicio se publicó en la intranet..

Comunicaciones externas:

En lo que a difusión en el exterior se refiere, Metro Bilbao utiliza canales como las ruedas de prensa, la publicación y difusión a través de la página web y redes sociales para dar a conocer todo tipo de información acerca de la organización, entre la que se incluye la información ambiental y energética.

- memoria desplegable 2021: Se envió un mailing a todas las explotaciones ferroviarias y participantes en la encuesta de la sociedad.
- Se celebran reuniones mensuales de la Junta Directiva de IZAITE (empresas vascas por la sostenibilidad).
- El 15 de dic se celebró la Asamblea general de IZAITE.
- Entre las actuaciones realizadas en IZAITE durante 2021 destacan la creación de una nueva página web con información de los avances en materia de sostenibilidad y un



estudio elaborado por KPMG sobre la contribución de las empresas miembro (19) a la Agenda Vasca 2030 (OD's)

La política medioambiental y energética está expuesta en las oficinas de atención a clientes, página web, en las Oficinas Centrales y en las áreas técnicas de Sopela y Ariz.

En redes sociales:

- 26 de enero: Día de la educación Ambiental y descubrir hábitos más sostenibles
- 6 de febrero: publicación sobre la recuperación de energía del metro a la hora de frenar
- 5 de marzo: Día Mundial de la Eficiencia Energética y recordatorio de la implementación del plan de eficiencia energética
- 22 de Marzo: Día Mundial del Agua y pregunta sobre TADEH, La Escuela Móvil del Agua
- 26 de marzo: Día mundial del clima y recordatorio sobre el ahorro de CO2 por viajar en metro
- 7 de abril: Día Mundial de la Salud y pregunta sobre las calorías quemadas al subir las escaleras y en ascensor
- 22 de abril: Día mundial de la madre tierra y pregunta sobre la gestión de protección del medio ambiente
- 4 de mayo: Recordatorio sobre el inicio de la campaña metabio
- 17 de mayo: Día Mundial del Reciclaje
- Nota de prensa del 3 de junio : "Metro Bilbao utiliza solo energía verde y evita la emisión de CO2 a la atmósfera".
- 5 de junio: Día Mundial del Medio Ambiente y recordatorio sobre el ahorro de CO2 por viajar en metro
- 24 de agosto: compromisos recogidos en Carta de Servicios
- 6 de septiembre: exposición de la AECC con motivo de los 50 años de investigación en cáncer
- 16 de septiembre: Día internacional de la capa de ozono y recordatorio sobre el ahorro de CO2 por viajar en metro
- 17 de octubre: Marcha solidaria "Subida a Artxanda"
- 10 de diciembre: Día Mundial de los Derechos Humanos e Informe de las Naciones Unidas sobre Metro Bilbao

En la página web:

- 27 de septiembre , Cumbre del Ferrocarril Inteligente en Metro Bilbao.



Desde el 21 al 23 de septiembre se celebró en Bilbao la "Inteligente Rail Summit- Cumbre del Ferrocarril Inteligente" para analizar los retos y las herramientas disponibles para instalar infraestructuras inteligentes y mejorar la eficiencia del sistema ferroviario.

La cumbre comenzó el 21 de septiembre con una visita a nuestros talleres de Ariz, en la que el ingeniero de material móvil, Alberto Plano, explicó el sistema de monitorización para mejorar el mantenimiento de los trenes de Metro Bilbao. Así mismo, al día siguiente, impartió una conferencia sobre nuestra empresa en la que destacó los sistemas de monitorización del material rodante.

- Publicación de la Carta de servicio
- Publicación de la Memoria desplegable 202 publicada
- Publicación de Memoria accesible interactiva 2021
- Se publica en la web la nota de prensa del 3 de junio : "Metro Bilbao utiliza solo energía verde y evita la emisión de CO2 a la atmósfera".

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente.

Los gastos ambientales y energéticos derivan de operaciones cuyo propósito es prevenir, reducir o reparar el daño sobre el medio ambiente y las personas y mejorar la eficiencia energética, y son considerados como gastos de explotación del ejercicio en el que se producen.

En 2021, dichos gastos han ascendido a 1.021.282.3€

Cuando dichos gastos representan incorporaciones al inmovilizado material, cuyo fin es la minimización del impacto ambiental, la mejora de la eficiencia energética y la protección y mejora del medio ambiente, se consideran inversiones.

Las inversiones ambientales y energéticas que se han realizado durante 2021 han supuesto 546.206,71 € y se han centrado en:

- Renovación de vía. Es una actuación que tiene como objetivo la reducción del ruido y vibraciones producido por la circulación de UTs destinada a mantener los parámetros de seguridad y confort del estado de la plataforma de vía, renovando materiales. Longitud renovada 53 m.
- Construcción de Pantalla Acústica metálica con relleno de lana de roca en Larrabasterra, en 181 m de la calle Sugurdialde, en lado vía sentido Plentzia para mitigar la propagación de ruido. Renovación de vía. Es una actuación que tiene como objetivo la reducción del ruido y vibraciones producido por la circulación de UTs destinada a mantener los parámetros de seguridad y confort del estado de la plataforma de vía, renovando materiales.

En lo que a los gastos se refiere, durante 2021 se han realizado, entre otros, los siguientes:



- Diversas actuaciones que tienen como objetivo la reducción del ruido producido por la circulación de UTs en lugares concretos:
 - ✓ Campañas de amolado de carril y de aparatos de vía ("desvíos") en diversos tramos y aparatos de vía para minimizar la contaminación acústica y vibraciones producidos por la circulación de trenes. Longitud total amolada: 33.670 m.
 - ✓ Sustitución de carril en los tramos críticos por carril extraduro, con el objeto de retrasar la aparición del desgaste ondulatorio, causa principal de la producción de ruido en la circulación de los trenes. Longitud total sustituida 2.736 m.
 - ✓ Reparaciones de vía en placa, con la incorporación de apoyos más elásticos. Longitud sustituida 214 m.
- Mantenimiento y seguimiento de la eficacia de los equipos lubricadores inversos de pestaña instalados en la estación de Algorta (curvas lado Bilbao) y en el soterramiento de Maidagan (comienzo de la curva del soterramiento, vía 1 y vía 2 en el sentido normal de circulación). Su objetivo es incrementar el coeficiente de rozamiento rueda-carril y así reducir el deslizamiento y como consecuencia el ruido producido.
- Sustituciones complementarias de materiales en los aparatos de vía para la reducción de vibraciones: agujas, contra agujas y cruzamientos.
- Contratación y gestión de Gestores Autorizados para el adecuado transporte y tratamiento de los residuos peligrosos y no peligrosos, generados por la propia actividad.
- Contratación de Asesoría Medioambiental y Energética para el apoyo en el desarrollo y mantenimiento integrados del Sistema de Gestión Medioambiental y Energético y en el cumplimiento de los Requisitos Legales.
- Contratación a Empresa Certificadora, acreditada por ENAC para la certificación del Sistema de Gestión Medioambiental y Energético, según ISO 14001, EMAS III e ISO 50001 respectivamente.
- Estudio de análisis del impacto y potencial ahorro obtenido con la instalación de variadores en las escaleras mecánicas de las estaciones de Metro Bilbao.
- Análisis de contaminación acústica producida en el Área Técnica de Ariz y de ruido y vibraciones en puntos sensibles de la traza. Determinación y evaluación de los niveles sonoros y de vibración originados por las circulaciones de trenes de Metro Bilbao.
- Análisis de los vertidos procedentes de las máquinas de lavado de UTs, en ambas áreas técnicas, para el control de los parámetros más importantes.
- Contratación de un Consejero de Seguridad para el asesoramiento en materia de Transporte de Mercancías Peligrosas por Carretera (ADR).



Consumos, residuos, y emisiones medioambientales anuales de la organización.

| Aspecto ambiental | Generación 2021 |
|--|----------------------------|
| Consumo de energía eléctrica | 68,41 GWh |
| Consumo de combustibles líquidos | 42.651 l |
| Consumo de gas natural | 160.950 Nm ³ |
| Consumo de agua | 18.626 m ³ |
| Consumo de materias primas total | 33.327,50 kg |
| Volumen vertido de aguas residuales | 11.736 m ³ |
| Emisiones de gases de efecto invernadero | 554,62 t CO ₂ e |
| Generación de residuos peligrosos | 45.755 kg |
| Generación de residuos no peligrosos | 148.053 kg |



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

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

Metro Bilbao ha desarrollado e implantado un sistema de supervisión y control de cumplimiento normativo y de prevención de delitos (denominado Corporate Compliance) de acuerdo con lo previsto en el código penal.

En Metro Bilbao disponemos desde noviembre de 2017 de un sistema de Corporate Compliance que establece controles para prevenir, evitar y en su caso detectar la comisión de actos delictivos, entre ellos, la vulneración de los derechos humanos.

Se ha designado un Compliance Officer responsable de supervisar el funcionamiento y verificar el cumplimiento de este sistema de controles y es quien gestiona el canal de denuncias.

La plantilla de Metro Bilbao no solo tiene el derecho, sino la obligación de dirigirse a dicho canal para denunciar cualquier incumplimiento respecto a lo previsto en el Código Ético de Conducta o en cualquiera de los protocolos o instrucciones específicas aplicables en materia de Corporate Compliance.

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

Metro Bilbao ha desarrollado una Política de Gestión Ética y Socialmente responsable mediante la que la Dirección de Metro Bilbao quiere manifestar los principios de carácter ético y social que rigen en su actividad.

Los compromisos de la Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable de Metro Bilbao vinculados a prácticas óptimas de gestión son los siguientes:

- Gestionar los recursos públicos de forma eficiente.
- Optimizar los recursos disponibles para la prestación del servicio.

Para cumplir con los compromisos adquiridos por Metro Bilbao es requisito fundamental el prevenir y detectar actos de corrupción, soborno y extorsión ligados a su actividad, de modo que se penalicen, en base a la aplicación de la ley, todas las infracciones ligadas a dichas actuaciones.

Asimismo, Metro Bilbao se compromete a:

- Estimular la generación de capacidades locales mediante una cooperación estrecha con la comunidad local del Bilbao Metropolitano, absteniéndose de buscar o de aceptar exenciones no contempladas en el marco legal o reglamentario relacionadas con el medioambiente, la salud, la seguridad e higiene, el trabajo, la fiscalidad, los incentivos financieros u otras cuestiones varias.



- Implementar los mecanismos necesarios para mitigar el riesgo de comisión de este tipo de delitos en su seno, de suerte que personal directivo, personal empleado y personal dependiente que la conforman, conozcan los procedimientos de actuación necesarios, los apliquen y los hagan cumplir.

Metro Bilbao se desvincula y rechaza cualquier tipo de corrupción, realizándose, cuando procede, las revisiones oportunas del Tribunal Vasco de Cuentas.

Existe un protocolo referido al tema de la corrupción y el soborno "Política e instrucciones anticorrupción". En este protocolo se marcan las pautas a seguir en materia de política anticorrupción estableciéndose instrucciones claras y objetivas, instaurando asimismo la fuerza vinculante y la obligatoriedad de observancia de las mismas.

Obra asimismo dentro del Programa de Corporate Compliance un Informe de Política Anticorrupción, en el que se determina la normativa de aplicación y se describen los distintos tipos de corrupción existentes.

En cuanto al blanqueo de capitales, dentro del proyecto de Corporate Compliance se dispone de un "Procedimiento de identificación, alta y variación de datos de empresas proveedoras", en el cual se establecen los pasos a seguir a la hora de dar de alta o modificar los datos de los proveedores. Con este procedimiento se pretende implementar y regular los mecanismos necesarios para mitigar el riesgo de comisión de este tipo de delitos.

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos?

Sí, se establecen las siguientes directrices:

Emisión de regalos y atenciones

Las y los profesionales de Metro Bilbao no pueden ofrecer o dar ningún tipo de regalo, dádiva, beneficio personal, compensación económica o cualquier otra liberalidad o ventaja, no justificada en las relaciones con clientes, empresas proveedoras, personal funcionario o cualquier otro tercero, con intención de influir de manera impropia en las relaciones comerciales, profesionales o administrativas, o de obtener algún beneficio propio o para la Sociedad, o alguna ventaja desleal. Estos supuestos están catalogados como actos de corrupción, y son totalmente contrarios a lo establecido en el Código de Conducta.

Con todo, ante la duda sobre si aceptar o rechazar un determinado regalo, las o los destinatarios de este Código están obligados a ponerlo en conocimiento de la persona Compliance Officer, órgano que resolverá lo oportuno al respecto. Por último, la hospitalidad o el patrocinio corporativos se deben consultar asimismo con la persona Compliance Officer.

Sin embargo, es posible la entrega de regalos, como artículos promocionales cuando estos sean de carácter simbólico, respondan a usos y costumbres comerciales habituales, sean de importe irrelevante, en todo caso no superior a 100 euros (considerado de forma aislada o sumados entre sí en el periodo de un año) y que no se puedan considerar inadecuados (en



tanto que no vayan directa o indirectamente relacionados con un compromiso o expectativa de hacer o de dejar de hacer una determinada actividad).

Recepción de regalos

Como se ha señalado en el Código de Conducta, ninguna persona perteneciente a la organización aceptará regalos o similares que pudieran repercutir en un trato favorable respecto a determinadas empresas proveedoras, contratistas o subcontratistas.

La Normativa Interna de Metro Bilbao señala como falta muy grave la aceptación de remuneraciones, ventajas o prerrogativas de cualquier género, por clientes o por terceros, por cumplir o incumplir un servicio de la empresa.

Cualquier supuesto dudoso deberá ser consultado con la persona Compliance Officer quien decidirá sobre la procedencia o no de dicha oferta, promesa o entrega de regalos. Serán admisibles, en cambio, la aceptación de regalos promocionales u obsequios de cortesía que de forma aislada o sumados entre sí en el periodo de un año tengan un valor inferior a 100 euros (considerado de forma aislada o sumados entre sí en el periodo de un año).

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

Estas políticas y el Código Ético se encuentran disponibles para todo el personal a través de la intranet corporativa.

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

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

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

Todos los clientes y proveedores que lo deseen disponen del Código de Conducta y Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable en la página web de Metro Bilbao.

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

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

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



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

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

Se ha designado un Compliance Officer responsable de supervisar el funcionamiento y verificar el cumplimiento de este sistema de controles y es quien gestiona el canal de denuncias.

La plantilla de Metro Bilbao no solo tiene el derecho, sino la obligación de dirigirse a dicho canal para denunciar cualquier incumplimiento respecto a lo previsto en el Código Ético de Conducta o en cualquiera de los protocolos o instrucciones específicas aplicables en materia de Corporate Compliance.

Número y naturaleza de los casos de corrupción acontecidos y las medidas adoptadas: No ha habido.