

METRO DE MADRID,
EL MOVIMIENTO SOSTENIBLE
Informe corporativo 2019

Metro de Madrid, el movimiento sostenible.

Informe corporativo 2019

La información financiera y no financiera de Metro

“Metro de Madrid, el movimiento sostenible” presenta una visión general del desempeño de la compañía durante 2019, incluyendo tanto la información financiera como la no financiera.

2

En el informe se ofrecen datos de la actividad y del entorno, incluido el enfoque para hacer frente a los retos que plantea la sostenibilidad y la aportación de la prestación del servicio de Metro al desarrollo sostenible, así como el desempeño en asuntos laborales, sociales, ambientales y de gobierno, como exige la *Ley 11/2018, de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad*.¹

El documento pretende ser fuente de información para quienes quieran saber más sobre la empresa y se compone de dos bloques: el Estado de Información no Financiera (EINF), elaborado conforme a *GRI Standards*² 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.

¹ Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

² Versión más actualizada del Global Reporting Initiative (GRI), estándar reconocido internacionalmente para la presentación del Estado de Información no Financiera (EINF) y memorias de sostenibilidad.

INFORME CORPORATIVO DE METRO DE MADRID 2019

Impulsando la movilidad sostenible.

Ángel Garrido, presidente de Metro de Madrid.

Metro, el motor de transformación medioambiental de la Comunidad de Madrid.

Silvia Roldán, consejera delegada de Metro de Madrid.

I. EL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

1. CONOCE METRO DE MADRID	8
1.1. QUÉ ES METRO DE MADRID	8
1.2. METRO DE UN VISTAZO	10
2. METRO DE MADRID EN 2019	12
2.1. UN METRO CIEN AÑOS MÁS JÓVEN	12
2.2. NUEVO RÉCORD DE VIAJEROS	14
2.3. RESULTADOS ECONÓMICOS	16
2.4. LA GESTIÓN DEL AMIANTO	20
3. ESTRATEGIA Y MODELO DE NEGOCIO	25
3.1. METRO Y SU ENTORNO	25
3.2. PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO	26
3.3. MODELO DE TRANSPORTE SOSTENIBLE E INCLUSIVO	28
3.3.1. La Responsabilidad Corporativa en Metro	30
3.4. LA RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	36
3.5. LA GESTIÓN DEL RIESGO	50
3.6. LA TOMA DE DECISIONES	53
3.6.1. Los órganos de gobierno	53
4. GESTIÓN ÉTICA Y PRÁCTICAS RESPONSABLES	61
4.1. SISTEMA DE COMPLIANCE	61
4.2. TRANSPARENCIA	64
4.3. MODELO DE CONTROL INTERNO	64
4.4. LA CADENA DE SUMINISTRO	65
5. GESTIÓN DE LOS RRHH	69
5.1. ENTORNO Y CONDICIONES LABORALES	69
5.2. DIÁLOGO SOCIAL	89
5.3. MOTIVACIÓN E INVOLUCRACIÓN	89
5.4. HACIA LA TRANSFORMACIÓN CULTURAL	92
6. LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO PÚBLICO	94

6.1. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN	96
6.2. INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL.....	98
6.3. SERVICIO DE CALIDAD PARA TODOS.....	102
6.3.1. Servicio orientado al cliente	104
6.3.2. Servicio adaptado a la demanda	107
6.3.3. Mejora de la experiencia del cliente	114
6.3.4. Apoyos para facilitar la autonomía	125
6.3.5. Servicios de valor añadido.....	126
6.4. INSTALACIONES SEGURAS Y ACCESIBLES PARA TODOS.....	127
6.4.1. Accesibilidad y remodelación de estaciones.....	128
6.4.2. Mantenimiento de instalaciones.....	129
6.4.3. Seguridad ferroviaria y operacional	131
6.5. RESPONSABILIDAD AMBIENTAL.....	132
6.5.1. Gestión responsable de los recursos.....	133
6.5.2. Respeto y protección de la biodiversidad	134
6.5.3. Gestión de residuos.....	135
6.5.4. Formación y sensibilización ambiental.....	137
6.5.5. Emisiones a la atmósfera.....	137
6.5.6. Contaminación acústica y ruido	140
6.6. COMPROMISO SOCIAL	141
6.6.1. La contribución a la sociedad a través de la Línea Social	141
6.6.2. Los museos de Metro: Andén Cero	142
6.6.3. Fomento del uso del servicio entre los futuros clientes	145
6.6.4. La marca y el espacio Metro.....	145
7. SOBRE EL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA	147
8. CONTENIDOS DE LA LEY Y TABLA GRI (CORRESPONDENCIA CON EL INFORME) ..	149
9. VERIFICACIÓN DEL EINF.....	150

II. INFORME DE GESTIÓN Y CUENTAS ANUALES

1. INFORME DE GESTIÓN
2. CUENTAS ANUALES
3. AUDITORÍA INFORME GESTIÓN Y CUENTAS ANUALES

Impulsando la movilidad sostenible (GRI-102-14; GRI-102-15)

Hablar de Metro es hablar de la Comunidad de Madrid y del día a día de sus ciudadanos y visitantes. Es más que un transporte, es un medio que nos conecta y comunica y que en 2019 ha cumplido un siglo de existencia.

Metro ha cerrado el año de su Centenario con una larga lista de hitos: ha superado los 677 millones de viajes, batiendo un nuevo récord y convirtiéndose en el tercer año con mayor demanda en la historia de la compañía; además, cerró 2019 con un beneficio de 62,19 millones de euros, el tercer año con un resultado positivo, reduciendo, además, el endeudamiento de la compañía, con un valor de 3,8 en la ratio Deuda/EBITDA y una mejora de la calificación crediticia de la empresa.

Con estos datos y la experiencia de un siglo de vida y convivencia, Metro afronta 2020 con el compromiso de trabajar para mantener y mejorar la calidad del servicio y contribuir a la creación de una cultura de transporte público, donde Metro siga siendo el transporte público preferido por los ciudadanos y motor de la movilidad sostenible en la Comunidad de Madrid.

La Consejería que dirijo, ha incorporado a la palabra “transportes”, el término “movilidad” para subrayar la idea de servicio público estrechamente relacionado con la calidad de vida y la atención de una necesidad vital.

Estamos en perpetuo movimiento, en ocasiones por necesidad, en otras por el simple placer de encontrarnos con un amigo, visitar un nuevo comercio o para poder pasear por un parque. Somos más y por eso resulta imprescindible potenciar el transporte público, haciéndolo más competitivo y favoreciendo su uso con nuevas estaciones, mejores frecuencias, más puntualidad y mejor intermodalidad.

A los 100 nuevos maquinistas que ya prestan servicio se unirán otros 345, que permitirán alcanzar otra cifra histórica superando la plantilla que había en el año 2011. Vamos a disponer de 67 nuevos trenes, por unos 700 millones de euros, que podrán destinarse, a partir de 2023, a sustituir a los más antiguos, así como a cubrir las necesidades de las futuras ampliaciones previstas, entre las que destaca la ampliación de la Línea 3 hasta El Casar y la de la Línea 11, que crecerá hasta Conde de Casal con dos nuevas estaciones nominales.

En paralelo, seguimos fomentando el uso de la red de transporte público con medidas como la rebaja del precio del abono transporte para mayores de 65 años o la validez de los abonos transporte en todas las zonas de la Comunidad durante los fines de semana y festivos.

En 2020 se pondrá en marcha otro de los grandes compromisos adquiridos por esta Consejería: la ampliación del horario de Metro una hora más para, de forma escalonada, lograr la apertura de Metro 24 horas en el año 2023 en los fines de semana.

Los túneles de Metro dibujan una serie de líneas que nos conducen a donde queramos llegar. Así ha sido durante un siglo el cual una línea se ha convertido en doce y un ramal, 3 kilómetros en casi 300 y 8 estaciones en 302. Ha crecido con nosotros, también nos ha hecho crecer y está llamado a seguir creciendo en un imparable Big Bang de túneles, vías y trenes.

Todos estos proyectos y retos que queremos hacer realidad no serían posibles sin la profesionalidad, esfuerzo y dedicación de las más de 7.100 personas que, con una gran vocación de servicio, atienden y dan respuesta a las necesidades de movilidad de los más de 2,3 millones de viajeros que diariamente utilizan la red de Metro de Madrid, una red con cien años de experiencia y con un futuro muy prometedor.

Ángel Garrido

Presidente de Metro de Madrid

Metro, el motor de transformación medioambiental de la Comunidad de Madrid

(GRI-102-14; GRI-102-15)

2019 ha sido un año especialmente significativo para Metro de Madrid, no solo por la celebración de su primer Centenario, sino también por el aumento del número de viajeros, por los resultados económicos positivos, la reducción de deuda y por el impulso y desarrollo de grandes proyectos que nos han permitido cumplir el compromiso de servicio público que asumimos con los madrileños.

Coincidiendo con el cumplimiento de estos hitos, hay que destacar que en 2019 la compañía realizó una revisión estratégica en la que, por primera vez, se hacía referencia directa a la contribución al desarrollo sostenible, que es una prioridad para Metro y que trasladamos también a nuestros proveedores.

Como firmantes y socios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (GRI-102-12), iniciativa con la que renovamos nuestro acuerdo, tenemos un claro compromiso con sus Diez Principios y con la consecución de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Así, ponemos el foco en el ODS 11 con la mirada puesta en contribuir a la consecución de una Comunidad más sostenible e inclusiva a través del transporte, sin olvidar nuestra contribución a la lucha contra el cambio climático (ODS 13) y a la reducción de las desigualdades (ODS 10).

Nuestras prioridades, a corto y medio plazo, pasan por ser el 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.

Impulsamos proyectos que nos han permitido reducir un 25% el consumo eléctrico y el 24% del agua que utilizamos para la limpieza de trenes proceda de nuestras propias recicladoras, reduciendo el consumo de este recurso natural de forma considerable.

El 95% de los residuos que generamos son valorizados y todos son gestionados en la Comunidad de Madrid, con el consiguiente ahorro de emisiones a la atmósfera derivados de su transporte.

Además de las medidas incluidas en el Plan de Accesibilidad e Inclusión hemos publicado la primera *Guía de uso de Metro de Madrid en lectura fácil* e impulsado nuestro programa de entrenamiento para personas con discapacidad intelectual.

A pesar de mi reciente incorporación, apenas tres meses antes de la fecha de cierre de este informe, he podido conocer de primera mano la esencia de esta compañía centenaria, pública y dedicada a la prestación de un servicio básico: situar siempre al cliente y a los ciudadanos en el centro de nuestras acciones y decisiones, con el objetivo de ser la principal solución de movilidad en la región de Madrid.

Y en este punto creo que es necesario también hacer un ejercicio de responsabilidad. En el balance de este año no podemos dejar de lado nuestra preocupación por la mejora de las frecuencias y el aumento del número de maquinistas. Para ello se han incorporado 100 nuevos profesionales y lo harán otros 345 en 2020.

Otra de nuestras preocupaciones es cumplir escrupulosamente con el plan de desamiantado, en el que se invertirán más de 140 millones de euros hasta 2025. Puedo asegurar que no hemos dejado de trabajar en este asunto y lo seguiremos haciendo de manera responsable, impulsando medidas dirigidas tanto a proteger como a realizar un seguimiento constante en materia de prevención y vigilancia de nuestros trabajadores, al mismo tiempo que se realizan exhaustivos

análisis de instalaciones, trenes e infraestructuras.

Para finalizar solo puedo decir que, como primera mujer al frente de Metro de Madrid, me siento muy orgullosa de presentar este nuevo informe corporativo que analiza y compara los resultados de nuestra actividad considerando nuestro impacto ambiental y social, prestando especial atención a nuestros avances en materia de igualdad de oportunidades, gestión ética y responsable, de respeto a los derechos humanos y de accesibilidad.

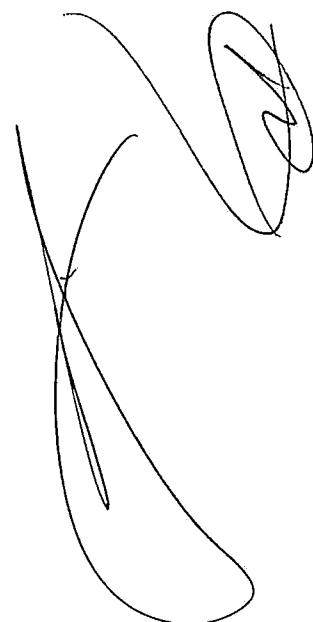
Para mí es fundamental que la información que trasladamos a la sociedad cumpla los más altos niveles de transparencia, claridad e integridad. Con este objetivo presento este informe que espero pueda llegar al mayor número de personas, para lo que hemos realizado un gran esfuerzo en el diseño y redacción, así como en su estructura.

Por primera vez, además, creamos un espacio específico en nuestra web que permitirá conocer de una manera más dinámica y amena los principales datos e hitos de Metro en 2019 y nuestra contribución a la sostenibilidad y la inclusión.

7

Silvia Roldán

Consejera delegada de Metro de Madrid

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

1. CONOCE METRO DE MADRID

1.1. QUÉ ES METRO DE MADRID

Metro de Madrid S.A. (GRI-102-1) es una empresa centenaria de naturaleza pública. Dependiente de la Comunidad de Madrid (GRI-102-5) e integrada en el Consorcio Regional de Transportes (GRI-102-3), tiene su sede social en la ciudad de Madrid y desarrolla su actividad en doce municipios madrileños (GRI-102-4 y GRI-102-6).

Es la empresa encargada de explotar las líneas de la red de Metro en funcionamiento, de la planificación y de la mejora de la calidad del servicio de transporte y del mantenimiento y optimización de las instalaciones de la red del suburbano madrileño.

Destacado:

- **12 municipios** (Madrid, Alcobendas, San Sebastián de los Reyes, Arganda, Rivas-Vaciamadrid, Leganés, Alcorcón, Móstoles, Getafe, Fuenlabrada, Coslada, San Fernando de Henares), donde el 80 % de los habitantes tiene un acceso a menos de 600 metros de su domicilio.
- **39%** de cuota en la distribución del uso del transporte público en la Comunidad: el más utilizado.
- **7.146 empleados**, una de las empresas con mayor número de empleados de la región.

El cometido de la compañía

La misión de Metro es *"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"*.

Desde su nacimiento, hace ahora 100 años, trabaja para que su misión de ofrecer un servicio de transporte de calidad (GRI-102-2) vaya en consonancia con las necesidades de la sociedad madrileña, contribuyendo a su desarrollo.

Creación de valor

Metro de Madrid es un actor social de relevancia que trabaja en un entorno marcado por el respeto a los derechos humanos, la igualdad de trato y oportunidades de mujeres y hombres y la plena inclusión de las personas en un entorno accesible.

Como eje vertebrador del territorio, asume una responsabilidad y compromiso con el desarrollo sostenible de la Comunidad de Madrid, creando valor entre sus grupos de interés (trabajadores, proveedores, accionistas y socios, administraciones, clientes y la sociedad).

Como empresa que facilita el desplazamiento de los ciudadanos para desarrollar sus actividades cotidianas, es un agente fundamental para el desarrollo económico de la región y motor de la movilidad sostenible e inclusiva: reduce la circulación de vehículos en la superficie, disminuyendo la contaminación y mejorando la calidad del aire, y favorece la autonomía de las personas con discapacidad.

Cien años después de implementar en Madrid un sistema de transporte pionero, sigue siendo un ejemplo de modernidad. Es la segunda red más accesible del mundo, por detrás de Shanghái. Es un medio de transporte rápido y ecológico al discurrir, en su mayor parte, bajo tierra (solo un

6% en superficie), por lo que no hace uso de combustibles fósiles, y tiene una gran capacidad de adaptación al entorno.

Empresa con valores

(GRI-102-16) A partir de su Código Ético y los valores que este sustenta, genera valor en sus grupos de interés. Estos valores, que impregnan todos los niveles de la organización, llevan a Metro de Madrid a comportarse:

- *Como servicio público:* situando a quienes hacen uso de los servicios que presta Metro, y a los ciudadanos en general, en el centro de sus acciones y decisiones.
- *Con profesionalidad:* respondiendo de forma eficaz, en equipo y utilizando las habilidades profesionales y los recursos disponibles para alcanzar los mejores resultados.
- *Con integridad:* actuando de forma honesta y transparente, conforme a estándares de ética profesional y al marco normativo aplicable.

9

Un referente

Como exportador de conocimiento a metros de todo el mundo (GRI-102-4 y GRI-102-6)

Durante 2019 Metro continuó participando en el diseño, construcción, operación y mantenimiento de la Línea 2 y el Ramal de la red de Metro de Lima.

Además...

- Asistencia técnica en el mantenimiento del Metro de Chile.
- Implantación del sistema *Control de Trenes Basado en Comunicaciones* (CBTC) del futuro Metro ligero de Toronto.
- Revisión de los planes de mantenimiento de un nuevo taller del Metro de Ottawa, en proceso de construcción.
- Formación al personal de Operación de la Línea 2 del Metro de Lima.
- Formación teórica de conducción de la Línea 1 Interurbana del Metro de Sevilla.

Por el interés suscitado en todo tipo de organismos a escala nacional e internacional

Entre las visitas institucionales que acogió Metro durante 2019 figuran organizaciones como MTR de Hong Kong, Metro de Riad, Metro de Argel, STM Montreal, Metro de Moscú, Metro de Lima, Metro de Medellín y BVG Berlín.

Por los reconocimientos y premios y recibidos

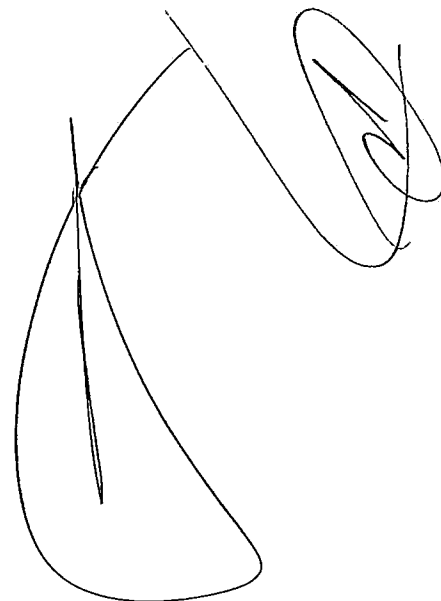
- Enero: El Foro de Marcas Renombradas reconoce a Metro de Madrid por sus 100 años de vida.
- Marzo:
 - ⇒ Fue anfitrión de CoMET, encuentro de las compañías de metro más importantes del mundo, en reconocimiento a su Centenario.
 - ⇒ Recibió el premio de Institución Pública del Año, otorgado por la Asociación Española de Editoriales de Publicaciones Periódicas (AEEPP).

- Abril: La Comisión Europea puso toda su atención en el sistema integrado de transporte público de la Comunidad y Metro fue reconocido como ejemplo de innovación y competitividad del sector ferroviario en las jornadas "100 años de Metro y su traslación internacional".
- Mayo: Metro recibe el premio Foro de Madrid como empresa de referencia en la Comunidad en reconocimiento a los valores personales, institucionales y empresariales.
- Octubre: Metro recibe el Galardón "Heart Corazón Segunda Oportunidad" en el V Congreso Internacional "Reanimación Cardiopulmonar (RCP) Cuidados críticos y emergencias".
- Diciembre: La Fundación Adecco premia la Línea de Apoyo para el Refuerzo de la Autonomía (L.A.R.A.), programa que favorece la autonomía de las personas con discapacidad intelectual, como mejor práctica en diversidad e inclusión.

1.2. METRO DE UN VISTAZO (GRI-102-7)

- **Al servicio de la movilidad**
 - 293,91 km de red
 - 302 estaciones
 - 2.341 coches en explotación
 - 182,96 millones de coches/km al año
- **Empleo de calidad**
 - 7.146 empleados
 - 99,93% de la plantilla sujeta a convenio colectivo, que garantiza el mantenimiento y estabilidad de los empleos
 - 19,74 años de antigüedad media
- **Liderazgo**
 - Asume el 39% de los desplazamientos que se realizan en la Comunidad
 - 677,48 millones de viajeros al año
 - 2,3 millones de viajeros al día
- **Diversidad**
 - 25,61% de mujeres en plantilla, frente al 74,39 que representan los hombres.
 - 29% en el Comité de Dirección (71% hombres) y 40% en el Consejo de Administración (60% hombres).
- **Solvencia**
 - 3,8 en la ratio de deuda/EBITDA
- **Rentabilidad**
 - 1.054,61 millones de euros de ingresos
 - 992,42 millones de euros de gastos
 - 62,19 millones de euros de beneficios
- **Medioambiente**
 - 0,21% de mejora de la eficiencia energética en tracción.
 - 4.230 m³ de agua reciclada, el 24,20 % de la utilizada para la limpieza de trenes
 - Viajar en Metro contamina 3,4 veces menos que en vehículo privado
 - 95% de los residuos son valorizados
- **Servicio seguro**
 - 8.693 cámaras de vigilancia
 - 1.500 vigilantes de seguridad
 - Servicio valorado con un 7,67

- **Accesibilidad e inclusión**
 - 65% de la red accesible
 - 1.705 escaleras mecánicas
 - 539 ascensores
 - 20 personas con discapacidad intelectual entrenadas para viajar de forma autónoma
- **Contribución social**
 - 1.317.110 euros de inversión social equivalente
 - 47 acciones dentro de la Línea Social
 - 1.489 horas de voluntariado



2. METRO DE MADRID EN 2019

El año 2019 ha sido muy especial para Metro de Madrid no solo por la celebración de su Centenario, sino también por haber registrado un nuevo aumento en el número de viajeros, así como por la finalización de grandes proyectos dirigidos a mejorar las instalaciones y la prestación del servicio público de transporte en la Comunidad de Madrid.

Metro de Madrid ha seguido trabajando en el proceso de transformación de la compañía gracias a la introducción de nuevas tecnologías y de la evolución a la industria 4.0, a la vez que se abordaban las actividades diarias para ofrecer el mejor servicio al viajero.

Una vertiente doble, la actual y la futura, dirigida a cumplir los objetivos estratégicos de la empresa y añadiendo valor añadido para dar respuesta a las demandas de los clientes.

12

PRINCIPALES HITOS

- **Tercer año con mayor número de viajeros de toda la historia de Metro.** Más de 677 millones de viajeros se desplazaron en 2019 haciendo uso de la red de Metro, un 3,08% más que en 2018.
- **100 nuevos maquinistas.** En total, 14 mujeres y 86 hombres con los que Metro refuerza su plantilla.
- **Inauguración de la estación número 302.** El 23 de marzo entraba en servicio la estación de Arroyofresno, entre Lacoma y Pitis.
- **Reapertura de la renovada estación de Sevilla** tras una profunda remodelación que dotó de accesibilidad total a esta céntrica estación y permitió la creación de nuevos espacios y la recuperación de un antiguo mural publicitario de cerámica del siglo XX.
- **Alcanzado el 61% de cumplimiento del Plan de Accesibilidad e Inclusión de Metro de Madrid 2016-2020**, con la instalación de 14 nuevos ascensores en toda la red.
- **La digitalización llega a todas las estaciones.** Todos los supervisores comerciales cuentan con tablets que les sirven de apoyo para mejorar la atención que ofrecen a los usuarios, al facilitar la respuesta de forma más rápida y ágil.
- **Metro, referente en el mantenimiento.** Se convierte en una de las tres únicas entidades con capacidad para realizar el mantenimiento de todos los tipos de vehículos ferroviarios. En marzo de 2019, los Talleres Centrales de Metro fueron reconocidos por la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria (AESF) como Centro de Mantenimiento de Material Rodante Ferroviario.
- **Publicada la primera Guía de uso de Metro de Madrid en lectura fácil**, para facilitar el uso autónomo de la red de Metro a personas con discapacidad y con problemas de comprensión.
- **Cerró 2019 con un beneficio de 62,19 millones de euros**, el tercer año con un resultado positivo, reduciendo, además, el endeudamiento de la compañía, con un valor de 3,8 en la ratio Deuda/EBITDA y una mejora de la calificación crediticia de la empresa.

2.1. UN METRO 100 AÑOS MÁS JOVEN

El Centenario de Metro ha sido un hito histórico no solo para Metro y sus empleados, sino también para Madrid y los madrileños que, convertidos en protagonistas, se sumaron a las

celebraciones como muestra de estrecha vinculación del suburbano con la ciudad que le vio nacer.

La compañía "sacó Metro a la calle" haciendo partícipes a empleados, clientes, profesionales y sociedad, reforzando la vinculación de la compañía y de su historia, con la evolución de la propia sociedad madrileña.

Apostó por la cultura, la historia, el deporte y la participación de los ciudadanos, que pudieron viajar en el "tren del centenario", vinilado como el original de 1919, que circulaba permanentemente por la Línea 1.

Metro ha intentado acercar su historia a los ciudadanos a través de la exposición de trenes clásicos de la estación de Chamartín y de la "Línea Centenario", dos proyectos que ofrecen un viaje por la historia completa de la compañía a través de la recuperación de trenes y otros elementos históricos y de fotografías en las estaciones de la primera Línea de Metro.

Además, el presente y futuro del suburbano han estado al alcance de todos gracias a la exposición de instantáneas que daban la bienvenida a madrileños y visitantes en el aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas.

De entre las más de 70 acciones realizadas a lo largo de todo el año, destacan:

- *Carrera del Centenario de Metro de Madrid.* Con un circuito inédito, rápido y en pleno centro de la capital, la carrera, como homenaje a los 100 años de vida de la compañía, reunió a más de 2.100 corredores que realizaron un recorrido similar al trayecto de la primera línea de Metro: desde Cuatro Caminos a la emblemática Puerta del Sol.
- *Exposición Retratos Suburbanos.* Exposición fotográfica en la que conocidas personalidades del mundo de la cultura, la comunicación y el deporte rindieron su particular homenaje a Metro. Instantáneas en blanco y negro captadas en distintos espacios de la red por el fotógrafo Javier Nadales.
- *Metro vibra.* Ciclo de música en directo para acercar la música a los viajeros, inundando de sonidos de diferentes estilos varias estaciones de la red de Metro a través de breves conciertos.
- *Exposición 100 años de Metro,* en la que se abrieron las puertas de la Nave de Motores al público para dar a conocer el pasado, presente y futuro de la compañía.
- *Billete Lotería ONCE.* El 17 de octubre, el día del aniversario, la ONCE dedicó su cupón a la conmemoración del Centenario de Metro.
- *Exposición "La Huella de Metro".* Ambicioso proyecto de investigación cuyo objetivo es la recuperación del patrimonio histórico rescatando la figura de Antonio Palacios -el arquitecto de Metro- y la impronta que dejó en Madrid y su Metro. Una mirada a la historia de los orígenes de Metro para testimoniar cómo el ferrocarril metropolitano subterráneo y la ciudad crecieron y se desarrollaron juntas bajo una influencia recíproca.
- *Doodle de Metro.* El logo del buscador de Google se unió a las celebraciones del centenario, un homenaje animado en el que se podía ver un tren de Metro moviéndose sobre las vías con el logo de la compañía luciendo un "100" para la ocasión.
- *Merchandising del Centenario.* La compañía lanzó una línea especial para homenajear el aniversario con productos, como el libro *Metro de Madrid 1919-2019*, que tuvieron muy buena acogida.

Los empleados, protagonistas del Centenario

Todos los empleados tuvieron la oportunidad de participar en las acciones del Centenario, que buscaban incrementar el orgullo de pertenencia y el sentido de "gran familia" entre los trabajadores y mostrar al mundo el "orgullo de ser de Metro".

La recuperación de los clásicos

Durante 2019, Metro restauró cuatro unidades que ya lucen su imagen original tras los trabajos de saneado de la chapa exterior e interior, así como de sustitución del pavimento.

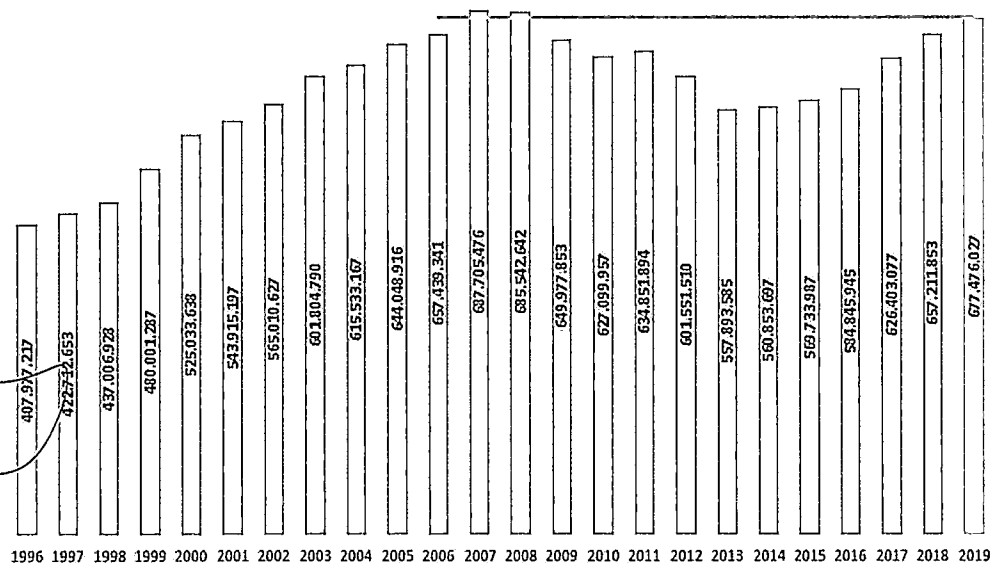
También se han realizado labores de repintado y de recuperación de elementos deteriorados, como las lunas, asientos y asideros, y se han restaurado los principales equipos funcionales del tren, como los bogíes, compresores, ganchos de acoplamiento y pantógrafos.

Estas cuatro unidades, formadas por dos coches cada una y cuya restauración supuso una inversión de 791.500 euros, se unen a las dos restauradas en el año 2018 y pueden visitarse en la estación de Chamartín, junto a otras cien piezas originales de los primeros años del suburbano, formando una muestra única de elementos históricos de incalculable valor.

14

2.2. NUEVO RÉCORD DE VIAJEROS

En 2019, Metro registró 677 millones de usuarios, convirtiéndose en el tercer año con mayor número de viajeros de la historia y el de mayor demanda desde 2007 y 2008. Poco más de 10 millones de viajeros separan a 2019 de haber conseguido el récord histórico.



Estos buenos resultados representan un crecimiento del 3,08% con respecto al año 2018 y consolidan la evolución positiva desde el año 2014, al tratarse de la sexta subida consecutiva en la afluencia de viajeros en el suburbano.



677.476.027
Millones de viajes
realizados en el año 2019



↑ 3,08 %
Respecto al número de viajes
realizados en 2018



3^{er} año
Con más viajes en la historia
de Metro de Madrid

Durante 2019 se han batido varios récords históricos

- Año con mejores resultados de la última década.
- Mes con más viajes. Fue en octubre y se registró la cifra de 66,1 millones de viajes.
- Día de máxima demanda. Fue el 29 de noviembre, coincidiendo con la celebración del Black Friday, y se alcanzó la cifra de más de 2,7 millones de viajeros.
- Sábado con la mayor demanda. Fue el 14 de diciembre, con 1,7 millones de viajeros.

El crecimiento de viajeros se ha dado tanto en días laborales como durante los fines de semana. Los días laborables se alcanzó un promedio mensual de 2,2 millones viajeros en la red, lo que supone 2,2% más que en 2018, mientras que los sábados el crecimiento fue mayor ya que aumentó un 4,4% más que el año anterior. Los domingos, el incremento fue también significativo, alcanzando el 4,9%. El día de Navidad, como es tradicional, fue el de menor demanda, con más de 638.000 viajeros (frente a los 583.000 del año anterior).

Como todos los años, la Línea 6, que concentra el 16,49% del total de viajeros de la red, es la que registró un mayor número de viajeros (cerca de 112 millones de viajeros, un 3,88% más que en el año anterior). La Línea 1 repite como la segunda más utilizada, tras superar los 97 millones de viajeros, un 1,9% más que en 2018, llevándose, por tanto, el 14,3% del total de viajeros de la red.

Y, en tercer lugar, se encuentra la Línea 10, con más de 78 millones de viajeros y un 4,8% más que en 2018. La única Línea que registró un descenso en la demanda fue la Línea 2, con un 4,4% menos, debido al cierre de un tramo por causas ajenas a Metro.

Demanda por líneas

Líneas	2019	2018	Difer.	Dif. %
1	97.425.512	95.549.987	1.875.525	2,0
2	42.022.840	43.969.307	-1.946.467	-4,4
3	70.818.209	66.538.578	4.279.631	6,4
4	43.540.262	43.442.442	97.820	0,2
5	72.264.390	69.848.412	2.415.978	3,5
6	111.713.318	107.544.619	4.168.699	3,9
7	46.608.443	44.252.587	2.355.856	5,3
8	19.748.029	18.928.919	819.110	4,3
9	45.170.827	43.415.474	1.755.353	4,0
10	78.755.288	75.130.369	3.624.919	4,8
11	5.620.922	5.421.189	199.733	3,7
12	36.570.957	32.109.243	4.461.714	13,9
Ramal	6.584.620	6.370.436	214.184	3,4
Viajeros sin T.T	33.894	25.582	8.312	32,5
Viajeros SE	598.516	4.664.709	-4.066.193	-87,2
TOTAL	677.476.027	657.211.853	20.264.174	3,08

Sol volvió a ser la estación más utilizada de la red, con más de 24 millones de viajeros, que entraron por esta estación para iniciar su viaje, lo que supone un incremento del 2,7% con respecto al año anterior.

Moncloa es la segunda estación con mayor número de viajeros con cerca de 20,5 millones de entradas, aumentando un 4,16% frente a 2018. Nuevos Ministerios, con 17,5 millones de entradas, fue la tercera más utilizada.

Callao fue la estación que registró un mayor crecimiento con un 24,95% más, lo que la convierte

en la séptima estación con más entradas de toda la red con cerca de 10,3 millones. Este elevado crecimiento está relacionado con el cierre de la estación de Gran Vía.

Demanda por estaciones				
Top 10 estaciones con mayor número de entradas en 2019				
Estación	2019	2018	Difer.	Dif. %
Sol	24.376.939	23.720.463	656.476	2,77
Moncloa	20.457.083	19.640.249	816.834	4,16
Nuevos Ministerios	17.509.048	17.552.177	-43.129	-0,25
Príncipe Pío	16.977.528	16.395.860	581.668	3,55
Plaza de Castilla	13.943.274	13.279.507	663.767	5,00
Avenida de América	12.906.469	12.547.256	359.213	2,86
Callao	10.296.673	8.240.930	2.055.743	24,95
Atocha Renfe	9.289.442	8.875.459	413.983	4,66
Plaza de España	8.926.880	8.454.651	472.229	5,59
Argüelles	8.730.601	8.609.355	121.246	1,41

16

El crecimiento de la demanda tiene su reflejo también en el aumento del uso del Abono Normal. El 40,5% del total de viajes de Metro se realizaron utilizando este tipo de abono lo que supone un crecimiento en su uso del 4,8% frente a 2018.

El Abono Joven continuó creciendo. Un 4,9% más de viajeros optaron por este título de transporte que permite viajar por toda la región y en todos los modos de transporte gestionados por el Consorcio Regional de Transportes, abonando solo 20 euros al mes. El 26,5% del total de viajes se realizaron con este título.

Aumentó también el título de 10 viajes, en concreto, un 1,48%, concentrando el 20,3% del total de viajes, mientras que el Abono Tercera Edad es el cuarto título más utilizado, con una cuota del 6,3% del total de viajeros y un crecimiento del 3,96% con respecto a 2018.

2.3. RESULTADOS ECONÓMICOS

El capital social de la compañía, propiedad de la Comunidad de Madrid, asciende a 17.977 miles de euros, dividido en 5.972.391 acciones de 3,01 euros nominales cada una.

El resultado obtenido por la sociedad durante 2019 ha sido de **62,19 millones de euros de beneficio**.

	2019	2018	DIFERENCIA
INGRESOS	1.054,61	1.035,62	1,83%
GASTOS	992,42	972,56	2,04%
BENEFICIOS	62,19	63,06	-1,38%

Es de destacar el esfuerzo continuado en 2019 de contención de los costes por cada viajero transportado y que ha llevado a cerrar el ejercicio en una ratio de 1,34 euros por viajero, un **2,73% inferior** al del ejercicio 2018. El resultado de las operaciones antes de intereses, amortizaciones y otros ingresos y gastos ha experimentado un incremento del 11%, pasando de 134 millones de euros en 2018 a 150 millones de euros en 2019.

Los resultados positivos de estos últimos ejercicios han facilitado una política de reducción de la deuda financiera y con ello pasar de 637 millones de euros en 2018 a 560 millones de euros en 2019, y con ello alcanzar un valor de 3,8 en la ratio Deuda/Ebitda y mejorando significativamente la calificación crediticia de la sociedad.

Valor económico

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (GRI-201-1)

	2018	2019
A) VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO (VEC)	1.030.752	1.052.702
B) COSTES OPERATIVOS	482.855	474.138
C) SALARIOS Y BENEFICIOS SOCIALES	363.801	397.549
D) PAGO A PROVEEDORES DE FONDOS	9.146	7.066
E) PAGOS A GOBIERNOS	1.589	2.174
F) INVERSIONES EN LA COMUNIDAD	164	234
Σ(B-F) VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)	857.555	881.161
A- Σ(B-F) VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VER)	173.197	171.541

(miles de euros)

17

Inversiones más significativas

96.695.199 euros

- Remodelación y mejoras en estaciones: 20,58 millones de euros.
- Implantación de ascensores en estaciones: 17,58 millones de euros.
- Actuaciones varias en señalización: 10,79 millones de euros.
- Actuaciones en escaleras mecánicas: 7,89 millones de euros.
- Renovación integral de comunicaciones: 6,56 millones de euros.
- Material móvil: 6,11 millones de euros.
- Actuaciones en el Centro Integral del Transporte: 6,07 millones de euros.
- Otras actuaciones en recintos: 3,50 millones de euros.
- Renovación de vía y de su infraestructura: 2,65 millones de euros.
- Sistemas informáticos: 2,60 millones de euros.
- Actuaciones en subestaciones y cuartos de transformación: 1,71 millones de euros.
- Talleres y maquinaria diversa: 1,69 millones de euros
- Actuaciones en accesibilidad: 1,30 millones de euros
- Actuaciones varias en instalaciones eléctricas: 1,23 millones de euros.
- Máquinas automáticas y torniquetes, 1,20 millones de euros.
- Reformas en pozos de bomba y ventilación, 1,04 millones de euros.

Ayudas financieras y subvenciones

Durante los ejercicios 2019 y 2018 Metro de Madrid ha devengado las siguientes ayudas financieras y subvenciones, todas ellas concedidas por Administraciones Públicas:

Concepto	2018	2019
Subvenciones de capital (CRTM y FEDER)	1.600	11.694
Subvenciones de Capital Otros Organismos *	449	401
Subvenciones de explotación	647	635
TOTAL	2.696	12.730

* Préstamos a largo plazo cobrados sin interés.

(miles de euros)

Subvenciones de capital para adquisición de activos

- **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), para la adquisición de activos.

En el ejercicio 2018, se devengaron subvenciones por proyectos de accesibilidad de la red ferroviaria, por importe de 1.600 miles de euros.

- **Subvenciones de capital concedidas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)**

Dentro del marco del Proyecto Operativo 2014-2020 de la Comunidad de Madrid del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), Metro ha devengado, en 2019, subvenciones, no reintegrables, que alcanzan el 50% de la inversión en el desarrollo de proyectos de implantación de ascensores y celdas reversibles por importe de 11.694 miles de euros, de los que 887 miles de euros han sido cobrados en el ejercicio 2019.

- **Subvenciones de capital concedidas por otros Organismos Públicos**

Corresponden a las subvenciones en capital no reintegrables, materializadas en la no aplicación de intereses sobre los importes concedidos para la conversión de activos para actividades públicas, como museos, así como ayudas para proyectos de Investigación, Desarrollo e Innovación. Durante 2019 y 2018 el importe de las subvenciones devengadas ha sido de 401 miles de euros y 449 miles de euros respectivamente.

18

Subvenciones de explotación

Estas subvenciones se destinaron durante 2019 a la formación y a la contratación, por importe de 327 miles de euros, y de subvenciones de Investigación y Desarrollo por importe de 309 miles de euros. En el ejercicio 2018, se corresponden con subvenciones de formación por importe de 512 miles de euros y de subvenciones de Investigación y Desarrollo por importe de 135 miles de euros.

	2018	2019
Subvenciones a la contratación	-	4
Subvenciones a la formación	512	323
Subvenciones I+D+i	135	309
TOTAL	647	635

(en miles de euros)

Destacado

Amortización de la deuda

Durante el ejercicio 2019, la compañía ha seguido con su política de amortización de la deuda financiera y con ello el alargamiento de los plazos de vencimiento con el objetivo de que la devolución anual de los préstamos sea lo más estable posible.



Perspectivas para 2020

La perspectiva que mantiene Metro para el ejercicio 2020 es una moderación del incremento de viajeros, con la incertidumbre de la posibilidad de una fuerte disminución debido al efecto de la epidemia del coronavirus en el transporte público colectivo.

El escenario de prórroga presupuestaria supondrá la congelación de los ingresos por transporte de viajeros provenientes del contrato programa con el Consorcio de Transportes de los importes de 2019, lo que contribuirá a la disminución del resultado de la compañía por tener que hacer frente a un incremento de los costes de personal motivado por la subida pactada en el convenio colectivo así como el incremento de los costes operativos derivados de la mayor demanda transportada y de los incrementos de precios de los contratos suscritos con proveedores (seguridad, limpieza, energía, aprovisionamientos y empresas mantenedoras).

Los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el 2020 reflejan un crédito presupuestario de 1.195,431 millones de euros a favor de Metro de Madrid, según el siguiente detalle:

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	0
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

(en miles de euros)

El crédito anteriormente reflejado es consecuencia de la prórroga del Presupuesto del ejercicio 2019 para el ejercicio 2020, que la Comunidad de Madrid ha desarrollado bajo el Decreto 315/2019, por el que se regula la aplicación de la prórroga de los Presupuestos Generales de la Comunidad para el año 2020.

Para más información relativa a la gestión económico-financiera de Metro de Madrid durante 2019 ver **II. Informe de gestión y cuentas anuales**.

2.4. LA GESTIÓN DEL AMIANTO

Actuaciones preventivas, de detección, seguimiento y eliminación del amianto

Metro de Madrid continúa 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. En el año 2019, destacan los siguientes hechos:

- Se ha aprobado una nueva instrucción para la Identificación y Control de Materiales con Amianto (MCA) IE-10, que complementa la "IG-12 Protocolo de Actuación ante la presencia de materiales con amianto en Metro de Madrid" y establece las pautas para la identificación y el control, hasta su eliminación, para que no supongan un riesgo para la salud.
- Se mantiene el "Registro de materiales con amianto", ampliando los campos de inspección y control de elementos identificados.
- Se dispone de un apartado en el portal del empleado actualizado con los avances más significativos del Plan de Desamiantado y con información de las principales actuaciones realizadas.
- Se trabaja en la creación de una aplicación informática que facilite la gestión del amianto y el archivo de toda la documentación relacionada.
- Se continúa avanzando en el Plan de Desamiantado, al que se destinó una inversión superior a los 140 millones de euros y cuyo presupuesto está ejecutado al 25%.

20

Vigilancia y protección de los empleados

(GRI-403-2) Durante 2019 no se ha declarado ningún caso de enfermedad profesional por patología relacionada con el amianto, frente a los tres declarados el año anterior. Un caso declarado en el año 2018 como enfermedad profesional en periodo de observación, no fue confirmado finalmente, siendo cerrado el caso como derivado de contingencia común.

Vigilancia de la salud

- Población diana: 1.075 trabajadores en activo⁴. En 2019 se han incluido en el colectivo a 39 trabajadores.
- En 2019 se han realizado un total de 280 protocolos de vigilancia sanitaria específica al amianto (VSEA), sin hallazgos patológicos en relación con una eventual exposición.
- Desde el inicio de la VSEA (1/6/2017), hasta el 31/12/2019, se han realizado 1.306 protocolos correspondientes a 972 trabajadores (90.5% de la población diana).
- Adicionalmente, y con carácter voluntario, han sido remitidos en el año 2019, y para valoración adicional por parte de un Servicio de Neumología, un total de 202 agentes pertenecientes a la población diana. Se les ha solicitado estudio TCAR a 28 trabajadores, sin haberse encontrado en ninguno de ellos, lesiones compatibles con exposición al amianto.

⁴ Talleres Centrales, Mantenimiento de Ciclo Corto, Escaleras Mecánicas, Almacenes, Laboratorio de Recepción de Materiales, Gestión de residuos, Oficiales Polivalentes, Obras, Señales y Energía

- (GRI-403-3) No se han detectado hallazgos patológicos en relación con posible exposición al amianto en las revisiones médicas realizadas.

Campaña voluntaria para la detección de afecciones respiratorias:

- 271 trabajadores citados
- 215 revisiones

Formación y comunicación a empleados

- 12 sesiones presenciales con 377 asistentes
- 225 participantes en módulos e-learning
- 3 sesiones presenciales sobre la IE-10, con la participación de 260 empleados

Participación y dialogo social (GRI-403-4)

- 11 sesiones plenarias del Comité de Seguridad y Salud sobre amianto, en las que participan los Delegados de Prevención.
- 3 reuniones del grupo de trabajo específico sobre amianto creado en el seno del Comité de Seguridad y Salud, en el que participan los Delegados de Prevención.
- 5 reuniones de la Comisión para el Seguimiento y Ejecución de la Estrategia de Acción para la Gestión del Amianto en Metro de Madrid y el Plan para su Eliminación
- Metro ha suspendido de sus funciones a las tres personas imputadas que en 2019 continuaban en el área de Prevención y Salud Laboral, bajo la premisa del absoluto respeto a la presunción de inocencia.

Plan de inspecciones periódicas y mediciones

- En total, se han realizado 3.149 mediciones.

Mediciones realizadas en material móvil			
TIPO DE MUESTRAS	NÚMERO DE MUESTRAS	NÚMERO DE MUESTRAS CON RESULTADO POSITIVO	NÚMERO DE MUESTRAS CON RESULTADO NEGATIVO
Muestras ambientales	694	0	694
Muestras superficiales	339	5	334
Muestras materiales	1695	329	1366
TOTAL MUESTRAS	2.728	334	2.394

Mediciones realizadas en Instalaciones			
TIPO DE MUESTRAS	NÚMERO DE MUESTRAS	NÚMERO DE MUESTRAS CON RESULTADO POSITIVO	NÚMERO DE MUESTRAS CON RESULTADO NEGATIVO
Muestras ambientales	204	0	204
Muestras superficiales	1	0	1
Muestras materiales	171	75	96
TOTAL MUESTRAS	376	75	301

Mediciones ambientales en andenes con MCA			
TIPO DE MUESTRAS	NÚMERO DE MUESTRAS	NÚMERO DE MUESTRAS CON RESULTADO POSITIVO	NÚMERO DE MUESTRAS CON RESULTADO NEGATIVO
Muestras ambientales	45	0	45
TOTAL MUESTRAS	45	0	45

Hasta la fecha (2017-2019)

- Se ha avanzado en la caracterización de elementos sospechosos de contener amianto, tanto en el material móvil, como en las instalaciones e infraestructuras.

222

Resultados Análisis Sospechas Material Móvil			
Número de registros acumulados	Negativo MCA	Positivo MCA	Pendientes de resultados
173	40	89	44

Resultados Análisis Sospechas Mantenimiento Instalaciones			
Número de registros acumulados	Negativo MCA	Positivo MCA	Pendientes de resultados
139	84	53	2

Resultados Análisis Sospechas Infraestructuras			
Número de registros acumulados	Negativo MCA	Positivo MCA	Pendientes de resultados
349	121	179	49

Hasta la fecha (2017-2019)

Mediciones personales

Se han llevado a cabo mediciones mediante bomba de aspiración que recoge a lo largo de toda una jornada laboral una muestra de aire similar a la que respira el trabajador.

- 15 mediciones en el puesto de trabajo de Oficial de Mantenimiento de ciclo corto (febrero 2019 y agosto 2019)
- 1 medición Oficial de la Sección de Electromecánica (septiembre 2019).
- 19 mediciones en el puesto de trabajo de maquinista.

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

Plan de desamiantado

Metro de Madrid puso en marcha a finales de marzo de 2018 un Plan de Desamiantado, pactado con los principales sindicatos⁵, para resolver la situación originada por la problemática del amianto. (GRI 403-4)

Dicho plan, con un horizonte hasta el año 2025 y con una inversión estimada de **140,5 millones** de euros, contempla el análisis y posterior eliminación de elementos con amianto presentes en material móvil, instalaciones e infraestructuras:

⁵ Suscrito por Solidaridad Obrera, UGT, Sindicato Libre y Sindicato de Técnicos. Se quedan fuera CCOO y Sindicato de Maquinistas.

- Retirada de elementos por presencia de amianto en trenes: elementos con amianto en placas, juntas y valvulería (elementos de válvulas).
- Desamiantado en vehículos auxiliares: elementos en zapatas de freno y juntas de tubos de escape.
- Retirada de amianto en equipos: pequeñas piezas en fuentes de alimentación, ondulator, llaves de paso, electroválvulas...

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

- Acciones desamiantado: cuartos técnicos en las estaciones de Buenos Aires, Alvarado, Príncipe de Vergara, Sol, Ventura Rodríguez, Moncloa, Retiro y Pacífico.

- o **Instalaciones.** Se han realizado labores de desamiantado en:

- 25 subestaciones eléctricas.
- 18 centros de transformación.
- 2 salas de calderas.
- 55 armarios de vía ubicados en Depósito de Aluche, Canillejas y Cuatro Caminos.

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

- Eliminación de los elementos con amianto en estado friable (fácil retirada) o que interfirieran para el mantenimiento.
- Retirada de las placas de fibrocemento ubicadas en suelos y que suponían un elemento de desgaste al ser pisados por el personal de mantenimiento.

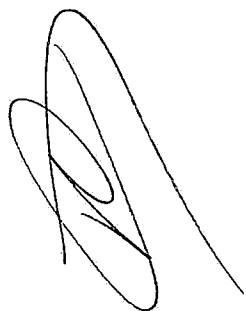
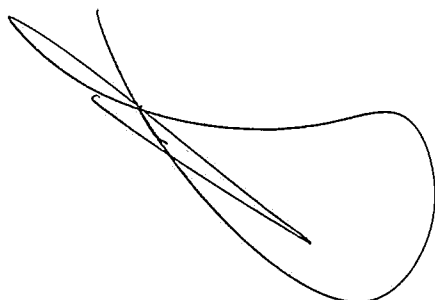
El Plan de Desamiantado, con periodo inicial de 7 años, está sujeto a actualizaciones y revisiones periódicas. Hasta su completa eliminación, en todo caso, se mantendrán implantados los oportunos protocolos de actuación, tendentes a reforzar la inexistencia de cualquier riesgo de exposición.

Ejecución del plan

	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 o depósitos						7 M€		
INVERSIÓN ESTIMADA TOTAL	136,5 M€ (+Asistencia Técnica 4 M€)							

(GRI-416-1). La presencia puntual en trenes y estaciones no supone ningún riesgo para los viajeros al hallarse en lugares de difícil acceso y manipulación y estar en situación “no friable”, es decir, que no desprende fibras.

Es por ello que la seguridad en Metro de Madrid está garantizada, para los más de 2,3 millones de viajeros que transitan cada día por la red y para los trabajadores.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.A handwritten signature in black ink, featuring a large loop on the right side and a long horizontal stroke extending to the left.

3. ESTRATEGIA Y MODELO DE NEGOCIO (GRI 103-2 y 103-3)

El sector transporte ha de abordar hoy complejos retos económicos, sociales y ambientales, con una demanda en constante crecimiento, cuya satisfacción debe conjugarse con un marco regulatorio cada vez más exigente.

La evolución tecnológica de los últimos años permite el desarrollo de soluciones más eficientes y se ha creado un entorno social donde la interacción entre empresas y clientes es continua. A ello se une la necesidad urgente de actuar en defensa del medioambiente y contra el cambio climático, en un entorno social en evolución que implica, entre otros factores, nuevas amenazas a la seguridad.

25

3.1. METRO Y SU ENTORNO ⁶

La Comunidad de Madrid ocupa una superficie de 8.000 km² y cuenta con 179 municipios que suman alrededor de 6,5 millones de habitantes y 2,8 millones de empleos.

Cada día, se realizan 15,8 millones de viajes -un promedio de 2,4 viajes por persona al día- y, de ellos, 10,5 millones se hacen en modos mecanizados, un millón más de los que se realizaban en 2004.

Los ciudadanos apuestan por la movilidad sostenible

El 60% de los desplazamientos que se realizan en la Comunidad de Madrid se producen en modos sostenibles: a pie, en transporte público o en bicicleta.

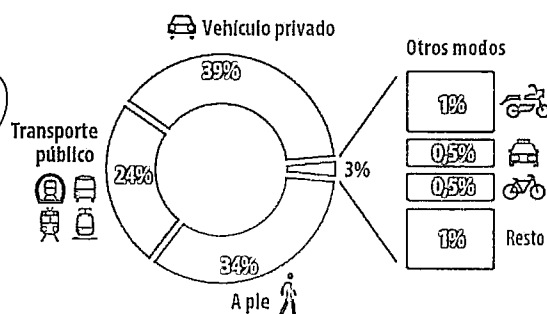
15,8 millones de viajes
2,4 viajes por persona/día
60% en modos sostenibles

La Comunidad de Madrid es la región española más dinámica en el uso del transporte público y la capital, junto con París, presenta uno de los repartos más favorables a la sostenibilidad dentro del conjunto de las grandes urbes europeas.

En los últimos cuatro años, se han incrementado un 20% los desplazamientos andando y se han multiplicado por cinco los viajes en bicicleta, lo que supone una clara apuesta por la movilidad sostenible y saludable.

El uso del transporte público en la Comunidad de Madrid

REPARTO MODAL

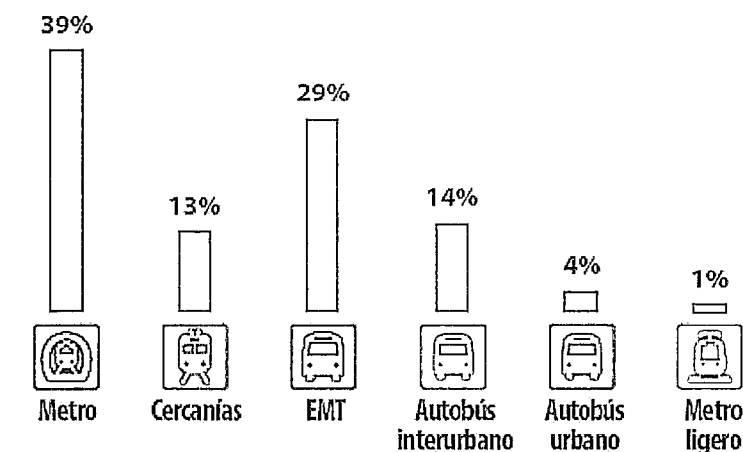


Encuesta de movilidad 2018 (EDM 2018)

⁶ Datos extraídos de la Encuesta de Movilidad de la Comunidad de Madrid 2018, realizada por el Consorcio Regional de Transportes.

Metro de Madrid, el medio de transporte público preferido

En este contexto de apuesta por la movilidad sostenible, Metro sigue siendo el medio de transporte público preferido por los ciudadanos. En la región se realizan diariamente más de cinco millones de viajes en los distintos modos de transporte público. Metro registra más de 2,3 millones⁷, y representa casi el 40% del total.



Encuesta de movilidad 2018 (EDM 2018)

Esta tendencia al alza responde no solo al aumento de la concienciación ciudadana sobre la necesidad de cambiar hábitos para conseguir un entorno más limpio y sostenible, sino también a la situación económica de la Comunidad de Madrid -que se refleja en un aumento general de la movilidad- y a las políticas de fomento del uso del transporte público, como la tarifa plana mensual de 20 euros del Abono joven.

Durante 2019, la evolución del número de viajeros de Metro ha seguido creciendo, situándose como el tercer año con mayor número de viajeros de toda la historia de la compañía, que opera en doce municipios, entre ellos, la ciudad de Madrid, que alberga el 49% de la población y el 60% del empleo de la región.

3.2. PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO

El planteamiento estratégico de Metro en el año de su Centenario estuvo caracterizado por un contexto de crecimiento de la demanda, pero también por la necesidad de afrontar el impacto de la detección y retirada del amianto en ciertos componentes del parque móvil y en algunas de las infraestructuras más antiguas.

En este marco, Metro ha apostado por ir más allá de lo legalmente establecido, con las máximas garantías de seguridad para trabajadores y clientes. (ver 2.4. *LA GESTIÓN DEL AMIANTO*)

La misión de la compañía 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 (ver 1. *QUÉ ES METRO DE MADRID*):

⁷ Según el Informe de la demanda de Metro de Madrid correspondiente a 2019.

Tres pilares estratégicos

- ***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.

- ***Eficiencia en la gestión***

Implica la obligación de la empresa pública de ofrecer un servicio de calidad a un coste razonable. La eficiencia persigue la necesaria sostenibilidad económica de la empresa, la sostenibilidad en términos medioambientales y sociales; a través de la orientación a resultados y la innovación tecnológica, organizativa y de procesos.

- ***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.




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, orientadas a la mejora del servicio, de la eficiencia y de la experiencia de cliente.

Cuatro objetivos y once indicadores

Con una estrategia claramente orientada a la vocación de servicio público y a la eficiencia, en 2019, los principales objetivos de la compañía fueron adaptar la oferta a la demanda, potenciar la seguridad de empleados y clientes, la eficiencia y la sostenibilidad -económica y ambiental- y la mejora de la experiencia de cliente, con la evolución tecnológica y digital como palanca transversal.

Los objetivos anuales se centran en aspectos prioritarios, sobre los que existe más capacidad de gestión y pueden medirse en el corto plazo con resultados cuantificables. Estos objetivos alcanzaron un alto grado de cumplimiento, superando el 97%.

Cumplimiento Global OES 2019 (diciembre)			
PILARES	OBJETIVOS	INDICADORES	
 SERVICIO PÚBLICO (40%)	Adaptar la oferta a la demanda	Grado de ocupación; IC 1.1.1 (UNE 13816)	97 %
		Coches Km	91 %
	Potenciar la seguridad	Seguridad ferroviaria: Precursores	93 %
		Seguridad física: IC 7.1.1. (UNE 13816)	100 %
		Seguridad laboral: Plan de desamiantado	84 %
 EFICIENCIA (30%)	Eficiencia y sostenibilidad	Eficiencia financiera: Deuda LP/ EBITDA	125 %
		Eficiencia económica: Coste total/ nº viajes	125 %
		Eficiencia medioambiental: Consumo energía (tracción/ servicios auxiliares)	115 %
 EXPERIENCIA DE CLIENTE (30%)	Mejorar la experiencia de cliente	Calidad Percibida (ICP Global)	125 %
		Calidad producida; indicadores de calidad de servicio (UNE 13816)	90 %
		Conectividad 4G en la red	98 % ₃

28

Seguimiento de la estrategia

La estrategia, como los riesgos, son revisados periódicamente por los propios ámbitos de gestión y por la dirección ejecutiva.

Anualmente y coincidiendo con el cierre del ejercicio, se lleva a cabo la evaluación de grado de consecución final tanto de objetivos estratégicos como departamentales, vinculados a la retribución variable al colectivo previsto para ello en el convenio colectivo y que supone el 24% de la plantilla de la empresa. De los resultados se da cuenta al Consejo de Administración.

Diseño y seguimiento de la estrategia de la compañía (GRI-102-16)

Se trata de una estrategia...

- Apoyada en el Código Ético, que establece los valores de la organización
- Aprobada por el Consejo de Administración en el medio y largo plazo
- Liderada y desplegada en el corto plazo por la dirección
- Estructurada en objetivos anuales, corporativos y departamentales
- Adaptada a un entorno cambiante

3.3. MODELO DE TRANSPORTE SOSTENIBLE E INCLUSIVO

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

Por su propia actividad, genera un impacto económico, social y medioambiental en el entorno en el que opera. El reto es que los impactos sean cada vez más positivos y que la compañía sea capaz de minimizar los posibles impactos negativos que la prestación del servicio pueda generar en la comunidad.

Contribuye al desarrollo económico

- *Optimizando el uso de los recursos.* El objetivo es hacer más con menos, 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 necesaria sostenibilidad de la empresa y optimizando el uso de los recursos económicos.
- *Generando empleo de calidad:* con 7.146 empleados, el 99,93% con contrato indefinido y sujetos a convenio, y con una antigüedad media superior a los 19 años en la empresa.
- *Favoreciendo la empleabilidad de los ciudadanos:* facilita el desplazamiento de los ciudadanos al trabajo o los estudios. Este tipo de desplazamientos representa más del 70% de los realizados en Metro, lo que supone un impulso para la prosperidad económica.
- *Potenciando la actividad económica:* favorece los desplazamientos a los lugares de ocio, como restaurantes, teatros o cines, y a comercios, por lo que impulsa la actividad económica de los municipios en los que opera.
- *Ahorrando costes para la sociedad:* si Metro no existiera, los costes derivados de la congestión, la contaminación acústica y ambiental y las enfermedades derivadas, así como los accidentes de tráfico, alcanzaría los 187.580.915,34 euros al año⁸. (GRI-203-2)

29

Contribuye a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos

- *Acercando personas:* es un elemento cohesionador de la sociedad e integrador de territorios.

Llega a doce municipios, donde el 80 por ciento de los ciudadanos encuentran una estación a menos de 600 metros de su casa o de su lugar de trabajo. (GRI-102-6)

- *Instalaciones accesibles e inclusivas:* a pesar de la antigüedad de las instalaciones y de las dificultades que ello conlleva para la construcción e implantación de elementos que favorezcan el acceso, el 65% de las estaciones son accesibles.

Contribuye a mejorar la calidad el aire en la Comunidad de Madrid

- *Evita la circulación de tráfico en superficie,* por lo que favorece la reducción de la contaminación atmosférica al reducir la congestión en calles y carreteras.

79 millones de vehículos menos al año en la superficie⁹

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

La elección de Metro como medio de transporte supone contaminar 3,4 veces menos que si se elige viajar en coche¹⁰.

⁸ Según un estudio realizado por Metro de Madrid basándose en la hipótesis de sustitución de cómo se distribuirían los viajeros entre el resto de modalidades de transporte en el supuesto de que Metro no existiera. Esta hipótesis fue avalada por el Departamento de Sistemas Energéticos de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Minas y Energía de la Universidad Politécnica de Madrid. La metodología de cálculo se basa en el estudio "External Cost of Transport in Europe" llevado a cabo por la consultora holandesa CE Delf, en colaboración con la alemana INFRAS y el Instituto Fraunhofer, basado en los datos arrojados por el proyecto IMPACT, con respaldo de otros estudios europeos como HEATCO o NEEDS.

⁹ Ver nota 8.

¹⁰ Tomando una ocupación media de 1,35 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 177,10 CO2 e/km

2.3.1. La Responsabilidad Corporativa en Metro

La naturaleza pública de las actividades de Metro de Madrid y su carácter vertebrador le confieren una singular capacidad para contribuir al desarrollo sostenible de la Comunidad de Madrid y dotan a la compañía de una responsabilidad con toda la sociedad, cuyo ejercicio se articula a través de la Política de Responsabilidad Corporativa (RC).

Tres líneas de actuación, diez compromisos

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 operadores 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

Respeto a los derechos humanos (GRI-412-1)

La política de RC, articulada en torno a los 17 *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*¹¹, parte de un compromiso firme con el respeto a los derechos humanos internacionalmente reconocidos.

Como miembro adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas, Metro asume como propios los principios de respeto 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.

(Fuente: Department for Environment, Food and Rural Affairs, UK, 2019) nos resultan unas emisiones de 131,18 gr CO₂ e/viajero·km, es decir 3,33 veces más que Metro de Madrid.

¹¹ Los *Objetivos de Desarrollo Sostenible*, también conocidos por sus siglas *ODS*, son una iniciativa impulsada por Naciones Unidas para dar continuidad a la agenda de desarrollo tras los *Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)*. Son 17 objetivos y 169 metas que persiguen acabar con la pobreza, luchar contra el cambio climático y la desigualdad económica, fomentar la innovación, el consumo sostenible y la paz, y la justicia. Forman parte de la Agenda que lleva por título "Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible", que entró en vigor el 1 de enero de 2016 y que fue aprobada por los 193 estados miembros de la ONU en una cumbre celebrada en Nueva York el 25 de septiembre de 2015.

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

- **Código ético**, que 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. (*ver Empresa con valores y 4. Gestión ética y prácticas responsables*).
- **Convenio colectivo**, que reconoce la libertad de asociación y 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 jornada¹². 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 contratistas. (*ver 5. Gestión de los RRHH*).
- **Protocolo contra el acoso**, que 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. (*ver 5.1. Entorno y condiciones laborales*)
- **Formación específica en materia de derechos humanos:**
 - Un 8,8% de la plantilla recibió formación sobre políticas y procedimientos relativos a derechos humanos durante 2019.
 - (GRI-412-2) Un total de 667 trabajadores de atención directa al viajero (jefe de vestíbulo, jefe de sector y maquinista de tracción eléctrica) realizaron alrededor de 2.000 horas relacionadas con el respeto a la diversidad, atención a las personas discapacidad intelectual y sensibilidad en género.
 - (GRI-412-2) 32 personas se formaron de manera voluntaria realizando un total de 256 horas de formación en gestión de la diversidad.
- **Manual interno de contratación**, que establece las reglas que rigen la contratación en Metro¹³ 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,

¹² Convenio colectivo 2016-2019. Cláusula 29. Plan de igualdad y cultura ética.

¹³ 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..

- 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.

(ver 4.4. 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.

- Metro pone a disposición de sus empleados un **canal de denuncias** (disponible en el portal corporativo) que, 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.
- 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.
- 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. (ver 4.4. La cadena de suministro)

Contribución a los ODS

A través de la Política de RC, Metro reafirma su compromiso con el desarrollo sostenible, consiguiendo dar a la responsabilidad social de la empresa una dimensión más global y ambiciosa dentro de la estrategia, aprovechando los retos y oportunidades que plantean la Agenda 2030 y sus *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*, en torno a los que está articulada.

Los *ODS* son una llamada universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta en la lucha contra el cambio climático y garantizar que todas las personas gocen de paz, igualdad y prosperidad para 2030.

Para definir su Política de RC, en el año 2016, Metro realizó un análisis de su contribución a la consecución de los *ODS*. De este primer análisis, se concluyó que Metro favorece de manera directa e indirecta el progreso social, económico y ambiental, en línea con lo recogido en la Agenda 2030, y que contribuye, principalmente, a la consecución del *ODS 11 "Ciudades y*

comunidades sostenibles", pero también al ODS 8 "Trabajo decente y crecimiento económico", al ODS 9 "Industria, innovación e infraestructura", al ODS 12 "Producción y consumo responsables" y al ODS 13 "Acción por el clima".

En 2019, en el marco del análisis de materialidad realizado por la compañía (ver 3.4. La relación con los grupos de interés), se preguntó sobre esta contribución a representantes de los grupos de interés. Tras esta consulta, a los ODS considerados por Metro como prioritarios se añadió el ODS 7 "Energía asequible y no contaminante", por los avances en eficiencia energética.

Destacaron, además, que existe cierto potencial de contribución de manera indirecta a la mayoría de los ODS, a excepción del ODS 1 "Fin de la pobreza", ODS 2 "Hambre cero", ODS 4 "Educación de calidad", ODS 14 "Vida submarina" y ODS 15 "Vida de ecosistemas terrestres".

Finalmente, los grupos de interés consultados realizaron una priorización de los ODS en función de la aportación de Metro a su consecución y concluyeron que son los ODS 11, ODS 9, ODS 7, ODS 8 y ODS 13 los objetivos a los que Metro contribuye de manera más significativa. Lo hace de la siguiente forma:

33

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:
 - **79 millones de vehículos** menos en la superficie¹⁴
 - Viajar en Metro en lugar de en coche **supone contaminar 3,4 veces menos**¹⁵
- Está mejorando las instalaciones para hacerlas más accesibles.
 - Completado o en fase de ejecución **un 61% del plan que hará accesible el 73% de la red**
- Realiza campañas y acciones de sensibilización para promover el uso del transporte público, en especial, de la red de Metro, para reducir la contaminación.
 - **Cerca de 3.650 niños**¹⁶ han participado en acciones educativas organizadas por Metro para promover hábitos sostenibles y el uso del transporte público
 - **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 el 95% de los residuos**, que son tratados en la Comunidad de Madrid para reducir las emisiones derivadas del transporte

Cómo contribuye Metro al ODS 9

"Industria, innovación e infraestructura"



¹⁴ Ver nota 8.

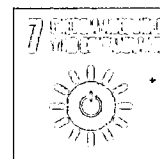
¹⁵ Ver nota 10

¹⁶ Ver 6.6.3. Fomento del uso del servicio entre los futuros usuarios. El total de escolares resulta de la suma de los 2.950 niños que participan en las visitas de escolares y de los participantes en el Proyecto Reactiva (697 alumnos).

- 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 **28,3 millones** 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 y en el *tren digital* y en un nuevo centro de procesamiento de datos (CDP) en el que se invertirán **14 millones de euros**

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 **0,21%** de la eficiencia energética en la tracción

Cómo contribuye Metro al ODS 8

"Trabajo decente y crecimiento económico"

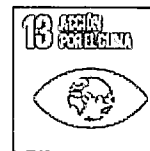


- Proporciona estabilidad en el empleo:
 - **7.146 empleados**, con una antigüedad cercana a los 20 años. El 99,93% están incluidos en convenio y cuentan con contrato indefinido.
- Favorece la creación de empleo:
 - **215 nuevos empleados** en 2019.
- Desarrolla medidas de diversidad.
 - Metro cuenta 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 **25,61%** de la plantilla son mujeres (frente al 74,39% de hombres). La mujer representa el **29%** en el Comité de Dirección
- Genera empleo de manera indirecta:
 - **Más de 2.600 empleos** solo entre puestos derivados 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 135.000 horas** de formación para la mejora de su capacitación profesional
- Favorece el crecimiento económico, especialmente en la Comunidad de Madrid:
 - El **75,25%** de los contratos se formalizaron con empresas de la Comunidad de Madrid, con una cuantía superior a los 180,7 millones de euros.

- El 80,52% de los contratos se formalizaron con pymes, con una cuantía superior a los 68 millones de euros

Cómo contribuye Metro al ODS 13

"Acción por el clima"



- o Cuenta con un sistema de gestión ambiental certificado
 - Gastos en **protección ambiental: 1.012.934,65€**
- o Hace un uso eficiente de los recursos naturales
 - Aumento de **un 59,5%** del agua reciclada
- o Calcula su huella de carbono y desarrolla medidas para reducir sus emisiones
 - **Por primera vez, Metro inicia los trámites para certificar el cálculo de su huella de carbono e incluirlo en el Registro de Huella de Carbono de la Oficina de Cambio Climático** (a 31 de diciembre de 2019, tras enviar los cálculos a la entidad verificadora, la certificación e inscripción se encuentran en proceso).

35

Cómo contribuye Metro al resto de ODS



- o Desarrolla iniciativas para favorecer la inclusión social a través del transporte. Durante 2019, **Metro ha entrenado a 20 personas con discapacidad intelectual** que ya viajan por la red de forma autónoma y ha publicado la **primera Guía de uso de Metro de Madrid en lectura fácil (ODS 10 "Reducción de las desigualdades")**.
- o Potencia la participación en iniciativas de carácter solidario cuyo objetivo es favorecer el bienestar social de colectivos desfavorecidos: ha celebrado unas 50 acciones de carácter social a las que los empleados han dedicado cerca de **1.500 horas de voluntariado (ODS 10 "Reducción de las desigualdades")**.
- o 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. **(GRI-102-17) (ODS 16 "Paz, justicia e instituciones sólidas")**.
- o Cuenta con una política que regula la aceptación de regalos y un manual de prevención de delitos. **(ODS 16 "Paz, justicia e instituciones sólidas")**.
- o 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")**.
- o Desarrolla un plan de acción social que regula las relaciones con entidades sociales y que ha supuesto en 2019 más de **1,3 millones de inversión social equivalente (ODS 1 "Fin de la pobreza", ODS 2 "Hambre cero" y ODS 3 "Salud y bienestar")**.
- o Cuenta con un programa de voluntariado que ha permitido la realización de **22 acciones de voluntariado con más de 600 beneficiarios (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: 38 casos: 3.052 días; media de 72,67 días
 - Permiso por paternidad: 216 casos: 6.370 días, media 16,81 días
 - Se solicitan 10 excedencias por maternidad y 11 excedencias por paternidad
- **Dispone de un plan de gestión sostenible del agua que ha permitido reducir un 14% el consumo de agua solo en el último año (ODS 6 "Agua limpia y saneamiento")**.
- Fomenta el cuidado del entorno natural y realiza campañas de sensibilización dirigidas a hijos de empleados: **más de 30 niños colaboraron en la plantación** de algunos de los 100 árboles que se plantaron coincidiendo con el Centenario **(ODS 15 "Vida de ecosistemas terrestres")**.
- Forma a empleados y proveedores en materia de Derechos Humanos **(ODS 16 "Paz, justicia e instituciones sólidas")**.
 - Más de 1.400 empleados de Seguridad
 - 667 empleados se formaron en gestión de la diversidad
- Ha alineado su política de RC 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 34 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 y Cruz Roja.

3.4. LA RELACIÓN DE METRO CON SUS GRUPOS DE INTERÉS (GRI-102-40, GRI-102-42, GRI-102-21)

Metro de Madrid apuesta por mantener una relación cada vez más cercana con todos los grupos de interés (GGII)¹⁷. Es consciente de que conociendo sus preocupaciones puede avanzar en el cumplimiento de sus objetivos y su misión, basados en la vocación de servicio de quienes forman Metro de Madrid.

Por ello, Metro, a través de su principal accionista (Comunidad de Madrid) y del Consorcio Regional de Transportes, o directamente, mantiene una comunicación constante con las comunidades locales en las que presta servicio y en las de su área de influencia.

¹⁷ Los grupos de interés (GGII) se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas (Freeman, 1983).

Destacado: Los grupos de interés de Metro

Empleados, clientes, proveedores, socios y accionistas, sociedad y Administraciones

Son varios los hitos en la relación de Metro con sus grupos de interés durante el año 2019, entre los que destacan el proceso de revisión y actualización del mapa de GGII y el análisis de materialidad.

Proceso de revisión y actualización del mapa

Durante 2019, Metro realizó un trabajo de redefinición de sus grupos de interés, para lo que se creó un grupo multidisciplinar:

- *Revisión e identificación de nuevos grupos y subgrupos* tomando como referencia los colectivos que afectan o pueden afectar a la prestación del servicio adecuado en los niveles de calidad comprometidos públicamente.

Para su identificación, se partió de los grupos tipificados en los distintos sistemas certificados y de la documentación corporativa disponible alineada con la estrategia definida a medio y largo plazo. De este primer análisis, se obtuvo un listado de 25 grupos de interés.

- *Priorización en función de su vinculación con los objetivos estratégicos.* En esta fase se asignó una puntuación a cada grupo en función de la matriz de influencia vs interés, para identificar la influencia ejercida por el grupo sobre la marcha y resultados de la compañía y el interés en los distintos asuntos concernientes a Metro.

Una vez puntuados, y teniendo en cuenta su alineación con la estrategia, se priorizaron y se extrajeron los seis grupos con mayor puntuación y, por lo tanto, los GGII sobre los que trabajar durante el 2019.

- Clientes
- Accionistas
- Trabajadores
- Administraciones
- Proveedores
- Sociedad

- *Identificación, validación y priorización de las principales expectativas* de los grupos de interés prioritarios. Tras la priorización, se trabajó sobre la determinación de las expectativas y necesidades más relevantes y los planes de actuación puestos en marcha para satisfacerlas, teniendo en cuenta los requisitos identificados para garantizar el cumplimiento de los compromisos y la normativa legal vigente.
- *Definición e identificación de planes de acción* vinculados a las principales expectativas de los grupos de interés prioritarios, en los que se trabajará durante los próximos años.

Lo que preocupa a nuestros grupos e interés

Metro mantiene alianzas con diversos organismos y entidades que permiten a la compañía hacer un seguimiento de la agenda nacional e internacional del sector, de los indicadores de sostenibilidad y de otras materias esenciales para el correcto desarrollo de la actividad de Metro

(GRI-102-13) y para el conocimiento de sus GGII.

ENTIDADES Y ORGANISMOS DE LOS QUE METRO FORMA PARTE

- AED (ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE DIRECTIVOS)
- AEM (ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE MANTENIMIENTO)
- AERCE (ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE PROFESIONALES DE COMPRAS, CONTRATACIÓN Y APROVISIONAMIENTOS)
- AGERS (ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE GERENCIA DE RIESGOS Y SEGUROS)
- ALAMYS (ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE METROS Y SUBTERRÁNEOS)
- AMRE (ASOCIACIÓN MARCAS RENOMBRADAS ESPAÑOLAS)
- APD (ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LA DIRECCIÓN)
- ASCOM (EXPERTOS EN *COMPLIANCE*)
- AEDIPE (ASOCIACIÓN CENTRO DE DIRECCIÓN DE RR.HH.)
- ASOCIACIÓN INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS DE ESPAÑA
- ATUC (ASOCIACIÓN DE EMPRESAS GESTORAS DE TRANSPORTES URBANOS COLECTIVOS)
- AUSAPE (ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SAP ESPAÑA)
- AUTELSI (ASOC. ESPAÑOLA DE USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INF.)
- CCI (CENTRO DE CIBERSEGURIDAD INDUSTRIAL)
- CEAPAT (CENTRO DE REFERENCIA ESTATAL DE AUTONOMÍA PERSONAL Y AYUDAS TÉCNICAS)
- CEL LOGÍSTICA
- CEUSS (CONFED. EMPRESARIAL DE USUARIOS DE SEG. Y SERVICIOS)
- CLUB ESPAÑOL DE LA ENERGÍA
- CLUB EXCELENCIA EN LA GESTIÓN
- COLEGIO DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS
- COMET (Community of Metros)
- CUMPLEN (ASOCIACIÓN DE PROFESIONALES DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO)
- DEC (ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE)
- DIRSE (ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE DIRECTIVOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL)
- ESTUDIO DE COMUNICACIÓN (FORO DE COMUNICACIÓN INTERNA)
- FORÉTICA
- GRAN CEES (GRANDES CONSUMIDORES DE ENERGÍA)
- FUNDACIÓN DE LOS FERROCARRILES ESPAÑOLES
- IE CLUB BENCHMARKING (INSTITUTO DE EMPRESA)
- IFMA (SOCIEDAD ESPAÑOLA DE FACILITY MANAGMENT)
- ISMS (ASOCIACIÓN PARA LA EL FOMENTO DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN)

- MADRID SUBTERRA
- PACTO MUNDIAL (GRI-102-12)
- PRL INNOVACIÓN
- RED AZUL (Plan integral de colaboración de Policía Nacional)
- UITP (UNIÓN INTERNACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS)
- UNIFE (EUROPEAN RAI INDUSTRY)

También mantiene acuerdos de colaboración con distintas organizaciones y entidades que, además de permitir la unión de fuerzas para realizar proyectos de mayor calado y operar de forma más eficaz y eficiente, facilitan el intercambio de información y el conocimiento y mejora de la relación con los grupos de interés.

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

39

Foros, encuentros y grupos de trabajo.

Metro participa activamente en distintos grupos de trabajo.

- **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.

Y en encuentros profesionales en los que se analizan diversos asuntos de interés para Metro y sus grupos de interés.

- Railway Innovation Hub Jornada 'Soluciones innovadoras en material rodante, operaciones e ingenierías'
- 6º Congreso Nacional de Responsabilidad Social
- Encuentro internacional del sector internacional organizado por Community of Metros (COMET)
- Reunión de la Comisión de Recursos Humanos y de la Comisión de Accesibilidad (ATUC)
- Reunión de la Comisión de Nuevas Tecnologías, Marketing y Calidad (ATUC)
- VI RSENCUENTRO Participación en la ponencia "Juntos sumamos, el voluntariado corporativo en la empresa es posible "

- Foro Comunicadores Ferroviarios. FUNDACIÓN FF.CC
- 59ª Foro de Comunicación Interna de Madrid
- Asamblea de la UITP
- Comisión de Accesibilidad de ATUC
- Subcomité de Instalaciones Eléctricas y Sistemas de Seguridad (EISS) y en el Subcomité de Instalaciones Fijas (FI). UITP
- SmartRail

Lo que importa a los grupos de interés: el análisis de materialidad

(GRI-102-43; GRI-102-44)

Para establecer las prioridades de comunicación y actuación en asuntos relacionados con los grupos de interés, Metro ha realizado en 2019 un análisis para evaluar el grado de ajuste entre los objetivos de las actuaciones de Metro de Madrid y las expectativas generadas en los grupos identificados.

Este análisis ha dado como resultado una matriz de materialidad conforme a las recomendaciones de la *Global Reporting Initiative* (GRI), donde se enfrenta, para cada tema, la importancia que reviste para las decisiones de la empresa y la relativa a las decisiones de los grupos de interés.

La investigación, cuantitativa y cualitativa, ha permitido identificar aquellos aspectos sociales, ambientales y de comportamiento ético que son más relevantes para los distintos grupos de interés y ha constado de las siguientes fases:

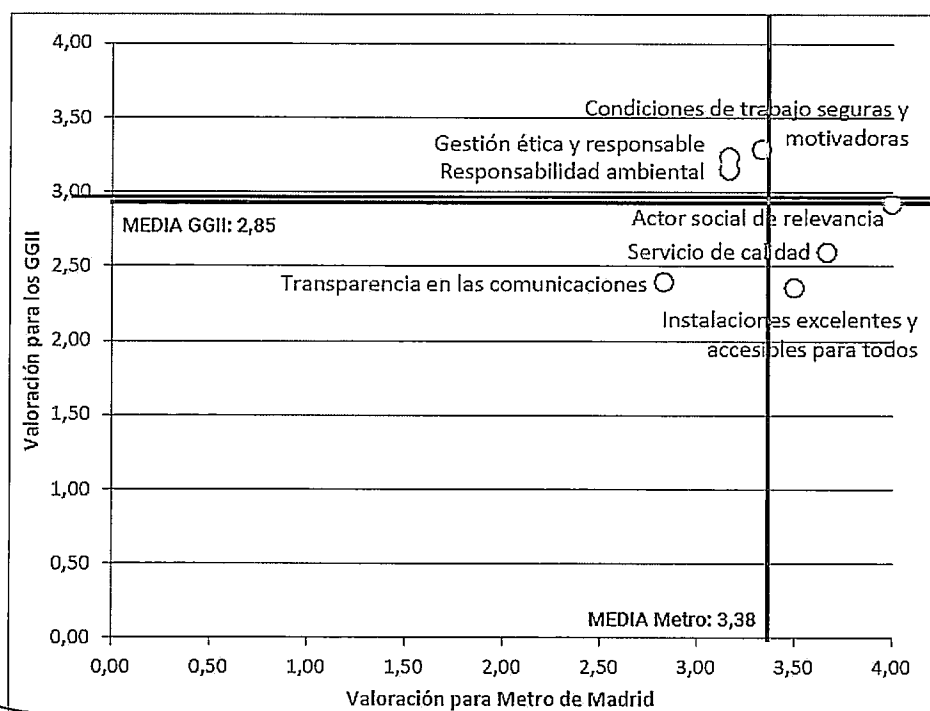
- Revisión y validación del mapa de grupos de interés de acuerdo con el modelo de Mitchell¹⁸ y los criterios propuestos por AA1000 Stakeholder Engagement Standard.
- Extracción de las expectativas detectadas para cada grupo para la conformación del inventario previo de asuntos relevantes.
- *Desk research* de fuentes secundarias, incluyendo informes de prensa, encuestas a clientes y empleados y plan estratégico; “Informe de riesgos mundiales” del Foro Económico Mundial, notas de prensa de la Comisión Europea y legislación en preparación, entre otras.

A partir de aquí, se realizó un primer inventario con los asuntos identificados durante los análisis de fuentes secundarias, las expectativas detectadas por las áreas de Metro en la validación del mapa de grupos de interés, los temas específicos solicitados por la Ley 11/2018, *de información no financiera y diversidad*, y la contribución de Metro de Madrid a los ODS.

Sobre el primer inventario de temas relevantes, se realizaron entrevistas en profundidad a los representantes de los grupos de interés seleccionados, de las que surgieron grandes temas clave que fueron contrastados con la dirección de Metro, con el fin de validar los temas identificados y sus definiciones, así como obtener una valoración cuantitativa que permitiera construir la matriz de materialidad.

Con ello, se obtuvo la priorización de los temas y se construyó la siguiente matriz de materialidad:

¹⁸ R. K. Mitchell, B. A. Agle y D. J. Wood, 1997. “Toward a Theory of Stakeholder Identification and Salience: Defining the Principle of Who and What Really Counts”.



41

Esta matriz muestra los asuntos más relevantes identificados en el estudio de materialidad y, por tanto, aquellos que se consideran para la elaboración del Estado de Información no Financiera incluido en el Informe Corporativo 2019. (GRI-102-47)

Esquema de relación con grupos de interés

RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS					
PRINCIPIOS	MARCO DE ACTUACIÓN	MEJORA DE LA RELACIÓN Y DIÁLOGO CON LOS GGII			
DIÁLOGO PERMANENTE Y TRANSPARENCIA	Código ético, política de Calidad Corporativa y Política de RC	REVISIÓN DEL MAPA DE GGII	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	ALIANZAS	GRUPOS DE TRABAJO
		CONSULTA A TRAVÉS DE ENCUESTAS Y OTRAS HERRAMIENTAS YA EXISTENTES			

Perspectivas de futuro

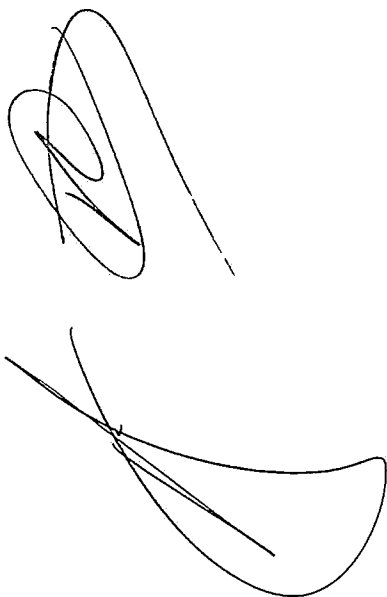
La compañía trabaja ya en la creación de un comité entre cuyas funciones se encontrará la relación con los grupos de interés y formalización e institucionalización del diálogo con los interlocutores clave, para lo que se prevé establecer una nueva estrategia de relación que permita aprovechar las actuales herramientas de diálogo.

El objetivo de Metro es mantener una relación de transparencia y diálogo, fundamental para afrontar los retos y oportunidades que surgen en el desarrollo de la actividad. Ya que solo así es posible dar respuesta a las expectativas de los distintos grupos.

Principales actuaciones vinculadas a temas materiales

Durante 2019 se han conseguido avances en varios proyectos impulsados por la compañía, cuyos

resultados impactan en los distintos grupos de interés y contribuyen a la consecución de algún ODS (ver *Contribución de Metro a los ODS*). A continuación, se detallan las principales actuaciones vinculadas a los temas materiales identificados por Metro.



GRI 102-46

Actor social de relevancia

Metro de Madrid, por su función pública, se entiende como empresa vertebradora del territorio y responsable y comprometida con el desarrollo sostenible de la Comunidad de Madrid y que orienta su gestión a contribuir al progreso económico, social y medioambiental de la sociedad.

43

Política/Iniciativa Material (Categorización)	Compromisos adquiridos	Programas, proyectos, iniciativas o acciones de que se deriva el compromiso (2019)	Plazo de cumplimiento	ODS-Indicadores y Compromiso Verificables	Beneficiarios	Impacto
Código ético	Carra de servicios de Metro de Madrid	Proyecto Centenario	EXPERIENCIA DE CLIENTE	ODS 4. Mejorar la experiencia de cliente. Indicador: Calidad Percibida K2 Global Cumplimiento: 125%	Empleados Clientes Sociedad	2.1. UN METRO Cien Años Más Joven
	Plan de Accesibilidad e inclusión de Metro de Madrid 2015-2020	L.A.B.A. (Línea de Apoyo para el Refuerzo de la Autonomía)				
Política de Responsabilidad Corporativa	Fomentar el uso del transporte público sostenible (política de RC)	Línea social	SERVICIO PÚBLICO	ODS 10. Reducción de desigualdades. ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos	Clientes Sociedad	6.3.4. APOYOS PARA FACILITAR LA AUTONOMÍA
	Promover la inclusión social (política de RC)	Programas y campañas para fomentar el uso de la red de Metro				
Política de Seguridad y salud	Ejecutar un plan de acción social (Política de RC)	Refuerzo de las alianzas	ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos	ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos	Sociedad Clientes	6.5.3. FOMENTO DEL USO DEL SERVICIO ENTRE FUTUROS CLIENTES 6.6.4. LA MARCA Y EL ESPACIO METRO
	Compromiso firme con el respeto a los derechos humanos internacionalmente reconocidos (Política de RC)	Visitas institucionales, técnicas y docentes				
					Sociedad	1.1. QUÉ ES METRO DE MADRID

Condiciones de trabajo seguras y motivadoras

La compañía ofrece un empleo de calidad y facilita a sus trabajadores condiciones de salud y seguridad laboral adecuadas a su puesto y responsabilidad. Así mismo, potencia su desarrollo y oportunidades profesionales y promueve acciones orientadas a favorecer la involucración y motivación del empleado.

Objetivo (normativa vinculada) (¿cómo se materializa?)	Componentes/Objetivos	Programas/Proyectos/Iniciativas/Actividades/Programas (¿Qué se ha conseguido durante 2018?)	Alcance/Impacto/Alcance	ODS/Indicadores/Cumplimiento Vinculados			
Código ético	Convenio colectivo	Ampliación de la plantilla con nuevas contrataciones	SERVICIO PÚBLICO	ODS 2. Potenciar la seguridad. Indicadores: Seguridad Ferroviaria. Preocupación. Cumplimiento: 93%	Clientes Empleados	Empleados	ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
		Consolidación de la escuela digital para la mejora de la formación					
		Implantación de una herramienta para la gestión del talento de los recursos humanos					
		Proyecto de implantación del fichaje en remoto					
Política de Responsabilidad Corporativa	Compromisos adquiridos en el convenio colectivo	Acciones con empleados para generar involucración y orgullo de pertenencia	SERVICIO PÚBLICO	Indicadores: Seguridad Física IC 7.1.1. (UNE 13816) Cumplimiento: 100%	Empleados	Empleados	ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico
		Transformación cultural					
Plan de Igualdad	Ofrecer empleo de calidad (Política de RC)	Evolución cultural: Transformación digital	SERVICIO PÚBLICO	Indicadores: Seguridad Laboral. Plan de Desamianto. Cumplimiento: 84%	Empleados	Empleados	ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico
Medidas para la conciliación	Plan de Retirada de Materiales con Amianto (MCA)	Evolución cultural: Modelo "Well" Bienestar del empleado					
		Proyecto "Nueva sede"					
Protocolo ante el acoso		Junto sumamos					
Política de Seguridad e información de datos personales		Acciones ocio y deporte con empleados encaminadas a fomentar el bienestar/la involucración con la compañía/ el trabajo en equipo y la colaboración			Empleados	Empleados	ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico ODS 3. Salud y bienestar
		Entrenamiento y concienciación en materia de Ciberseguridad			Empleados	Empleados	ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
							6.2. INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Gestión ética y responsable

En sus decisiones de cada día, Metro de Madrid asume las responsabilidades con accionistas y ciudadanos, aparejadas a su condición de empresa de titularidad pública, asegurando una gestión de recursos que permita el logro de sus fines sociales con la máxima eficiencia y el respeto de la normativa aplicable. Se refiere este tema tanto a la gestión ética como a la gestión eficiente de recursos.

Política/actividad vinculada (Gestión Vinculada)	Componente vinculado	Impacto positivo (Gestión Vinculada)	Objetivos de cumplimiento	Indicadores de cumplimiento	Objetivos de cumplimiento	Indicadores de cumplimiento	Indicadores de cumplimiento
Código ético Política de Responsabilidad Corporativa Política de Seguridad y Salud	Redefinición del mapa de GRI	Análisis de materialidad	Impulso y gestión de proyectos derivados de la política de RSC para crear un modelo de transporte más eficiente y sostenible	Formación en materia de compliance	Eficiencia y sostenibilidad	Indicadores de eficiencia y sostenibilidad	Indicadores de eficiencia y sostenibilidad
Plan de Igualdad Medidas para la conciliación	Aplicar una política de gestión responsable de los proveedores (política de RC)	Introducción de criterios sociales y medio ambientales en el proceso de contratación	Eficiencia	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficiencia
Política de Seguridad e información de datos personales Protocolo ante el acoso	Ser transparentes (política de RC)	Diseño del "Metro del futuro"	Eficiencia	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficiencia
Política de regalos e invitaciones Política de actuación ante requerimientos, auditoría o fiscalización	Gestión eficiente	Gestión del ambiente	Eficiencia	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficiencia
Código ético Política de Responsabilidad Corporativa Política de Seguridad y Salud	Redefinición del mapa de GRI	Análisis de materialidad	Impulso y gestión de proyectos derivados de la política de RSC para crear un modelo de transporte más eficiente y sostenible	Formación en materia de compliance	Eficiencia y sostenibilidad	Indicadores de eficiencia y sostenibilidad	Indicadores de eficiencia y sostenibilidad
Plan de Igualdad Medidas para la conciliación	Aplicar una política de gestión responsable de los proveedores (política de RC)	Introducción de criterios sociales y medio ambientales en el proceso de contratación	Eficiencia	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficiencia
Política de Seguridad e información de datos personales Protocolo ante el acoso	Ser transparentes (política de RC)	Diseño del "Metro del futuro"	Eficiencia	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficiencia
Política de regalos e invitaciones Política de actuación ante requerimientos, auditoría o fiscalización	Gestión eficiente	Gestión del ambiente	Eficiencia	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficiencia

Servicio de calidad

Los aspectos que tienen que ver con la experiencia del cliente, como la calidad, la fiabilidad, la disponibilidad o las frecuencias, se convierten en temas claves para fidelizar a los usuarios de Metro y favorecer su uso frente a otros medios de transporte. La aplicación de criterios de mejora continua requiere, así mismo, de recursos suficientes para el logro de la misión de la compañía, en el marco de una gestión ética y eficiente.

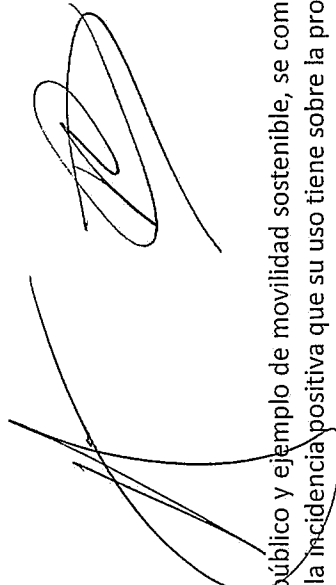
46

Política/Actividad Vinculada (Actividad Vinculada)	Compromiso Vinculado	Plan de Mejora Vinculado (Acciones Vinculadas)	Plaza Vinculada	Indicador Vinculado	Clientes	Objetivo Vinculado
<p>Código ético</p> <p>Política del Sistema de Calidad acorde a NORMA UNE1396</p> <p>Política de calidad corporativa</p> <p>Política de Responsabilidad Corporativa</p>	Plan de Accesibilidad e inclusión de Metro de Madrid 2016-2020	Herramientas para mejorar el conocimiento del cliente para la adecuación de la oferta a la demanda		Indicador: Grado de ocupación IC 11.1.1 (UNE 1396)	Clientes Sociedad	6.3.1. Servicio orientado al cliente
	Plan de Modernización de Estaciones	Implementación pantallas Estadio Metropolitano		Indicador: Círculos Km. Cumplimiento: 31%	Clientes	6.3.1. Servicio orientado al cliente
	Ocupación de trenes (Carta de Servicios): que, al menos, el 95% de los clientes que viajen en hora punta lo hagan con una ocupación igual o inferior a 4 clientes/m ²			Indicador: Calidad Percibida (ICP Global) Cumplimiento: 125%	Clientes	6.3.1. Servicio orientado al cliente
	Tiempo (Carta de Servicios): que al menos, el 95% de los clientes esperen en andén menos tiempo del intervalo máximo ofertado.	Digitalización de la información del Supervisor Comercial		Indicador: Calidad Percibida (Indicadores de calidad de servicio) Cumplimiento: 90%	Clientes Empleados	6.3.2. Servicio orientado a la demanda
	Atención al cliente (Carta de Servicios): que el 95% de los clientes que reclaman obtengan una respuesta personalizada a las reclamaciones realizadas por nuestros clientes en un plazo no superior a 13 días hábiles.	Medidas para adaptar la plantilla a las necesidades del servicio	SERVICIO PÚBLICO EXPERIENCIA DE CLIENTE	Indicador: Conectividad AG en la red. Cumplimiento: 88%	Clientes	6.3.3. Mejora de la experiencia de cliente
	Confort (Carta de servicios): 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.	Metro en Línea		Indicador: Seguridad Física IC 7.1.1 (UNE 1396) Cumplimiento: 100%	Clientes	6.3.3. Mejora de la experiencia de cliente
	Seguridad (Carta de servicios): más del 99,9% de nuestros clientes realicen su viaje en condiciones de protección frente a posibles agresiones, procurando su máxima satisfacción y tranquilidad.	Mejora de los sistemas de venta y pago		Indicador: Seguridad Laboral Plan de Desembarco Cumplimiento: 84%	Clientes	6.3.3. Mejora de la experiencia de cliente
		Ampliación de la conectividad de voz y datos en la red (4G)				
		Mejora de la atención al cliente				
	Prestar un servicio de calidad (Política de RC)					

Instalaciones excelentes y accesibles para todos

Metro de Madrid necesita una capacidad inversora que le permita abordar los proyectos necesarios para asegurar y mantener sus infraestructuras e instalaciones y unos activos accesibles, seguros y excelentes para los ciudadanos. Se refiere este tema material, por tanto, a la parte más tangible de los activos: los trenes, las instalaciones y todos los equipos necesarios, que deben estar en condiciones excelentes y ser accesibles para todos los ciudadanos.

Categoría de Activos	Categoría de Activos	Plan de Acción 2016-2020	Indicadores de Rendimiento	Objetivos	Medidas	Impacto
Política de Gestión de Recursos Humanos	Política de Gestión de Recursos Humanos	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020
		Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020
		Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020
		Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020
		Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020
		Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020
		Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020
		Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020
		Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020
		Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020
Política de Gestión de Recursos Humanos	Política de Gestión de Recursos Humanos	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020
		Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020
		Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020
		Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020
		Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020
		Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020
		Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020
		Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020
		Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020
		Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020	Plan de Acción 2016-2020



Responsabilidad ambiental

Metro, como medio de transporte de carácter público y ejemplo de movilidad sostenible, se compromete a reducir sus impactos ambientales, en beneficio de todos los ciudadanos, multiplicando con ello la incidencia positiva que su uso tiene sobre la protección del entorno.

3

Política/normativa vinculada (normativa)	Componentes/ámbitos	Planes/proyectos (existentes o nuevos en los que se ha intervenido o se interviene)	Alcance/ámbito vinculado	ODS/Indicadores/Compromiso vinculados	Sociedad		
Política de medio ambiente Política de Responsabilidad Corporativa Política de Calidad Corporativa	Impacto ambiental (Carta de servicios): minimizar el impacto medioambiental de nuestra actividad, cumpliendo con las normas y estándares establecidos al efecto.	Cálculo de la huella de carbono	EFICIENCIA	ODS 3. Eficiencia y sostenibilidad. Indicador: Eficiencia Financiera: Deuda IP/EBITDA Cumplimiento: 125% Indicador: Eficiencia Económica: Coste total/VIA viejas Cumplimiento: 125% Indicador: Eficiencia Medioambiental: Consumo energía (tracción/servicios auxiliares) Cumplimiento: 15%	ODS 13. Acción por el clima ODS 7. Energía asequible y no contaminante ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles	6.5.4. Emisiones a la atmósfera	
	Promover una educación para la sostenibilidad (política de RC)	Gestión de residuos			ODS 13. Acción por el clima ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles	6.5.2. Gestión de residuos	
	Disminuir el impacto ambiental (política de RC)	Reciclaje y reutilización de agua			ODS 13. Acción por el clima ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles	6.5.1. Gestión responsable de los recursos	
	Contribuir a la reducción de las emisiones a la atmósfera (política de RC) Plan de Ahorro de Energía (PAE)	Plan de Eficiencia Energética			ODS 13. Acción por el clima ODS 7. Energía asequible y no contaminante ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles	6.5.4. Emisiones a la atmósfera	

Transparencia en las comunicaciones

Las comunicaciones eficaces y veraces apuntalan el diálogo con los grupos de interés y permiten mejorar la calidad de las relaciones y la experiencia de los usuarios.

Política/Actividad Verdadera (Gobierno corporativo)	Compromiso adquirido	Planes y programas (Gobierno corporativo) (a largo y mediano plazo 2019)	Planes y programas Verdaderos	ODS/Indicadores/Implementación Verdadera	Grupos de interés	ODS/Indicadores/Implementación Verdadera	7. SOBRE EL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA
Código ético	Ser transparentes (política de RCI)	Informe Corporativo			Clientes Empleados Sociedad Proveedores Administración Accionistas	ODS 16. Paz, Justicia e instituciones sólidas	7. SOBRE EL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA
Política de Responsabilidad Corporativa		Portal de transparencia					
Política de Seguridad e información de datos personales		Lanzamiento nuevo portal del empleado					
Política de regalos e invitaciones		Herramienta para empleados					
Política de actuación ante requerimientos, auditoría o fiscalización		Herramienta para empleados					
Política corporativa de Calidad					Empleados	ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico ODS 16. Paz, Justicia e instituciones sólidas	5.3. MOTIVACIÓN E INVOLUCRACIÓN

3.5. LA GESTIÓN DEL RIESGO

(GRI-103-1, GRI-103-2, GRI-102-15 y GRI-102-29)

El control y la gestión del riesgo permiten a Metro gestionar las amenazas e incertidumbres relacionadas con la estrategia, con la prestación del servicio y con el entorno en el que desarrolla su actividad. Hay distintas perspectivas en la gestión de riesgos que se complementan para asegurar su control.

DESTACADO:

Análisis DAFO, información para gestionar los riesgos

Durante 2019, se ha actualizado el análisis DAFO de Metro de Madrid tanto desde una perspectiva estratégica como de procesos y ámbitos funcionales.

Este análisis incluye la identificación de las oportunidades que se presentan en los distintos planos de gestión que, junto con las respectivas amenazas, fortalezas y debilidades, se analizan como elemento fundamental del diagnóstico previo a los planteamientos estratégicos a corto, medio y largo plazo, tanto desde una visión corporativa como en relación a los distintos procesos y ámbitos funcionales.

Junto con el del resto de información relevante para la estrategia, el análisis DAFO es un *input* fundamental para la posterior definición de los objetivos estratégicos tanto generales como anuales, a partir de los que se priorizan los riesgos gestionados a través del sistema de gestión de riesgos corporativos.

Estos riesgos se priorizan de cara a su gestión en función de su criticidad, es decir, de la probabilidad y del grado de impacto en relación con su eventual afección a estos objetivos estratégicos.

Riesgos de Compliance

El Sistema de Compliance vela por asegurar que la organización dispone de los controles necesarios para garantizar el cumplimiento del marco normativo aplicable. Desde este sistema, se gestionan los riesgos relacionados con ética y cumplimiento normativo: 20 grupos con un total de 162 riesgos identificados.

El Área de Cumplimiento Normativo y Transparencia es responsable de informar de dichos riesgos al Consejo de Administración, una vez al año como mínimo, y de manera trimestral al Comité de Dirección.

El sistema de Cumplimiento Normativo de Metro de Madrid abarca la identificación, evaluación, control (prevención y mitigación) y supervisión de los siguientes riesgos:

- Vulneración de principios éticos y de conducta en actuaciones de empleados o administradores.
- Que ocasionen un daño o un perjuicio a los usuarios, a terceros o generen algún tipo de responsabilidad por parte de la empresa.
- Que se lleven a cabo en beneficio directo o indirecto de los intereses de Metro de Madrid y/o de los intereses personales de sus empleados y administradores.
- Vulneración, por parte de Metro, de la normativa aplicable a seguridad ferroviaria,

protección de datos, seguridad de la información y de las comunicaciones, prevención del soborno y la corrupción, conflicto de intereses y transparencia.

- Comisión de actos ilícitos por parte de empleados y administradores de Metro que generen la responsabilidad penal de la empresa.

Riesgos Corporativos

El sistema de gestión de riesgos corporativos tiene identificados 55 riesgos vinculados a la actividad de Metro. Durante 2019 se priorizaron 13 riesgos por su criticidad, que tienen que ver con:

- Planificación del servicio
- Conflictividad social
- Planificación, ejecución y gestión del mantenimiento del material móvil
- Planificación, ejecución y gestión del mantenimiento de las instalaciones e infraestructuras
- Ciberseguridad
- Terrorismo
- Capacidad financiera
- Actos vandálicos y sabotajes
- Accidentes e incidentes de circulación en vía principal y vía secundaria
- Eficiencia del proceso de contratación
- Continuidad de los sistemas críticos
- Reputación externa
- Cambios en la demanda

51

Para todos ellos, se ha analizado el nivel de riesgo global y se han definido planes de acción para su mitigación y posterior control.

A lo largo de 2019 los grupos gestores han puesto en marcha la medición del nivel de riesgo global de cada uno de estos riesgos corporativos, definiéndose indicadores de riesgo y también planes de acción para la mitigación y posterior control de los mismos.

Desde una perspectiva de gestión de riesgos corporativos, con periodicidad mensual se actualiza la monitorización del nivel global de riesgo de los riesgos prioritarios y se reporta trimestralmente sobre la gestión llevada a cabo. En ambos casos, los planteamientos se validan y se reportan a la dirección ejecutiva.

El Comité de Riesgos Corporativos es el órgano colegiado de carácter transversal que traslada trimestralmente a la Dirección las cuestiones más relevantes para que se tomen las decisiones pertinentes en el ámbito de la gestión de riesgos corporativos.

Estructura organizativa de la gestión de riesgos corporativos

Los riesgos corporativos se reportan al Comité de Dirección, para la posterior toma de decisiones, ya que la gestión de los riesgos tiene su reflejo en la estrategia de la compañía y en los planes de acción.

- **Dirección.** La Dirección facilita el direccionamiento estratégico de la gestión de riesgos corporativos.
- **Comité de riesgos.** El Comité de riesgos es un órgano ejecutivo y consultivo dependiente de la Dirección, que colabora en la ejecución de la política de gestión de riesgos de Metro de Madrid.
- **Gestores de riesgos.** Los gestores de riesgos son personas de la organización directamente involucrados en los procesos y actividades en las que tienen lugar la ocurrencia de los riesgos. Son los encargados de facilitar e integrar toda la información de gestión del riesgo.
- **Auditoría Interna.** Verifica la gestión de los riesgos y el cumplimiento de los controles e informa al Comité de riesgos de las incidencias detectadas y las recomendaciones para los correspondientes planes de acción.

Otros riesgos identificados

Adicionalmente, desde el propio ámbito de gestión de los procesos, existen sistemas de gestión específicos para los principales procesos de la compañía, como los relacionados con la seguridad ferroviaria, la gestión de emergencias, medioambiente o los riesgos laborales, entre otros.

Estas perspectivas complementarias de la gestión del riesgo aseguran que se gestionan y controlan tanto los riesgos de alto nivel, de distinta naturaleza, como el detalle de los riesgos más específicos vinculados con los procesos de trabajo.

Riesgos financieros

La gestión de los riesgos financieros está centralizada en la División Económico Financiera, que tiene establecidos los mecanismos necesarios para controlar los riesgos de crédito y liquidez.

- **Riesgo de crédito:** Metro estima que no tiene un riesgo de crédito significativo sobre sus activos financieros.
- **Riesgo de liquidez:** la compañía 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.
- **Riesgo de mercado:** la empresa estima que en sus instrumentos financieros el riesgo de tipo de interés no es significativo.

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, se considera que el riesgo de una variación de los precios no debe ser significativo para la organización.

En cuanto a las funciones del órgano superior de gobierno, entendido como el Consejo de Administración, Metro se encuentra actualmente en fase de revisión del modelo de gobierno aplicable al sistema de gestión de riesgos corporativos (GRI-102-30).

3.6. LA TOMA DE DECISIONES

La estructura de Metro de Madrid se compone de los órganos de Gobierno (Junta General de Accionistas y Consejo de Administración) y los órganos de Gestión (Comité de Dirección y Comité Ejecutivo).

3.6.1. Los órganos de Gobierno (GRI-102-18)

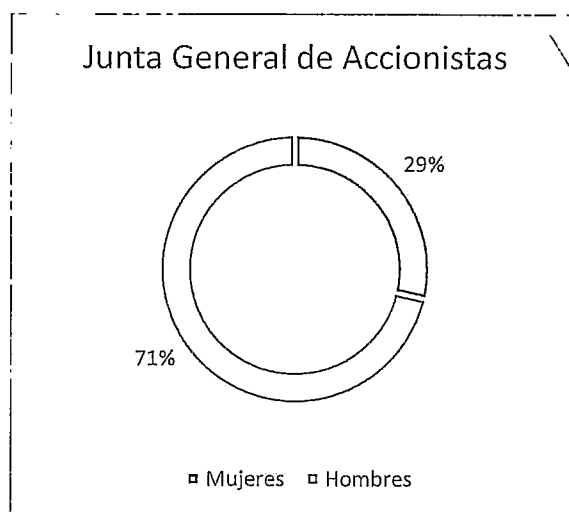
La **Junta General de Accionistas** es el órgano societario responsable de la toma las decisiones referidas a estatutos, nombramiento y destitución de los administradores de la sociedad, la censura de la gestión social, la aprobación de las cuentas y la aplicación de sus resultados, la designación de auditores de cuentas, así como la transformación, fusión, escisión, disolución o prórroga de la duración de la sociedad Metro de Madrid S.A.

53

Composición de la Junta General de Accionistas, a fecha del 31 de diciembre de 2019

(GRI-102-22)

D^a ISABEL DÍAZ AYUSO
D. IGNACIO JESÚS AGUADO CRESPO
D^a. M^a. EUGENIA CARBALLED0 BERLANGA
D. ENRIQUE LÓPEZ LÓPEZ
D. JAVIER FERNÁNDEZ-LASQUETTY Y BLANC
D. MANUEL GIMENO RASERO
D. DAVID PÉREZ GARCÍA
D^a PALOMA MARTÍN MARTÍN
D. ENRIQUE RUIZ ESCUDERO
D. ALBERTO REYERO ZUBIRI
D. ÁNGEL GARRIDO GARCÍA
D. ENRIQUE OSSORIO CRESPO
D. EDUARDO SICILIA CAVANILLAS
D^a MARTA RIVERA DE LA CRUZ



La Junta general de accionistas está formada por responsables de la Comunidad de Madrid, accionista mayoritario de Metro. Durante 2019, se produjeron varios cambios en la composición de este órgano.

14/05/2019	31/07/2019	03/09/2019
D. Pedro Manuel Rollán Ojeda	D. Pedro Manuel Rollán Ojeda	D ^a . Isabel Díaz Ayuso
D ^a . Engracia Hidalgo Tena	D. Carlos Izquierdo Torres	D. Ignacio Jesús Aguado Crespo
D. Carlos Izquierdo Torres	D. Enrique Ruiz Escudero	D ^a . M ^a Eugenia Carballado Berlanga
D. Enrique Ruiz Escudero	D ^a . M ^a Dolores Moreno Molino	D. Enrique López López
D ^a . M ^a Dolores Moreno Molino	D ^a Rosalía Gonzalo López	D. Javier Fernández-Lasquetty y Blanc
D ^a Rosalía Gonzalo López	D. Rafael van Grieken Salvador	D. Manuel Gimeno Rasero
D. Rafael van Grieken Salvador	D. Jaime Miguel de los Santos González	D. David Pérez García
D. Jaime Miguel de los Santos González	D ^a . Yolanda Ibarrola de la Fuente	D ^a . Paloma Martín Martín
D ^a . Yolanda Ibarrola de la Fuente		D. Enrique Ruiz Escudero
		D. Alberto Reyero Zubiri
		D. Ángel Garrido García
		D. Enrique Ossorio Crespo
		D. Eduardo Sicilia Cavanillas
		D ^a Marta Rivera de la Cruz

Otras funciones

- Designación de los miembros del Consejo de Administración. Entre ellos, se encuentran representados el principal accionista de la compañía (la Comunidad de Madrid, desde diciembre de 2011) y el Consorcio Regional de Transportes (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. Aprueba la estructura orgánica de la compañía y resuelve todo lo relacionado con la actividad que realiza Metro. Además, formula las cuentas anuales, el informe de gestión y la aplicación del resultado de cada ejercicio. Reporta a la Junta General de Accionistas (**GRI - 102-28**) que, a su vez, rinde cuentas a los ciudadanos a través de las formulas que establece la ley al tratarse de una administración.

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.

Otra de sus funciones es la de supervisar y aprobar el Informe Corporativo Anual, que incluye el Estado de Información No Financiera (EINF). (**GRI-102-32**).

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 (**GRI-102-26**)
- Elección de los integrantes de la Comisión Ejecutiva de Contratación (**GRI-102-24**), (formada en 2019 por tres mujeres).
- Revisión de los riesgos de Cumplimiento Normativo y supervisión de las medidas adoptadas y propuestas de nuevas iniciativas. (**GRI-102-20**)
- 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 y, adicionalmente, en 2019 recibió formación en relación a la responsabilidad del cargo de consejero. (**GRI-102-27**).

El equipo del Consejo

El Consejo de Administración está formado por 10 consejeros (cuatro mujeres y seis hombres). de los cuales tres son consejeros ejecutivos y siete no ejecutivos. El equipo actual fue nombrado en el último semestre de 2019 y, salvo la consejera delegada, todos ocupan cargos en la Comunidad de Madrid o en el Consorcio Regional de Transportes.

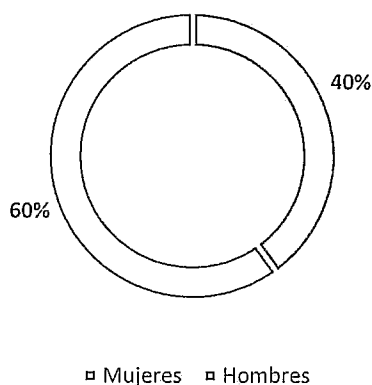
El consejero de Transportes, Movilidad e Infraestructuras, preside el Consejo de Administración. Desde su posición, que no supone un cargo ejecutivo en la organización, tiene la responsabilidad de la representación del órgano, convocar y presidir sus reuniones, la dirección de discusiones, deliberaciones y votaciones y la ejecución de acuerdos. (**GRI-102-23**)

Composición del Consejo de Administración, a 31 de diciembre de 2019

- D. ÁNGEL GARRIDO GARCÍA Consejero de Transportes, Movilidad e Infraestructuras
D. MIGUEL ÁNGEL GARCÍA MARTÍN Viceconsejero de Presidencia y Transformación Digital
D^a. MARÍA CONSOLACIÓN PÉREZ ESTEBAN Viceconsejera de Transportes, Movilidad e Infraestructuras
D^a. MARÍA TERESA BARCONS MARQUÉS Secretaria General Técnica de la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras
D. MIGUEL NÚÑEZ FERNÁNDEZ Director General de Infraestructuras
D^a. SILVIA ROLDÁN FERNÁNDEZ Consejera Delegada de Metro de Madrid
D^a. M^a VICTORIA ALONSO MÁRQUEZ Viceconsejera de Presupuestos, Patrimonio y Contratación
D. LUIS MIGUEL MARTÍNEZ PALENCIA Director Gerente Consorcio Regional de Transportes
D. ABEL BUENO GARCÍA Director General de Transportes
D. ISAAC MARTÍN BARBERO. Viceconsejero de Economía y Competitividad
D. SANTIAGO RUEDAS ARTEAGA (Secretario no Consejero)

55

Consejo de Administración



(GRI-102-22) El Consejo de Administración de Metro está formado por responsables de distintas Consejerías, direcciones generales y organismos de la Comunidad de Madrid. No existe una política que establezca los criterios y objetivos de diversidad sobre elección o renovación de los miembros del Consejo de Administración ya que su elección depende del cargo público que ostentan. Durante 2019, se produjeron varios cambios en la composición de este órgano.



05/02/2019	20/06/2019	31/07/2019	06/09/2019	04/10/2019	11/10/2019
D ^a ROSALÍA GONZALO LÓPEZ Consejera de Transportes, Vivienda e Infraestructuras	D ^a ROSALÍA GONZALO LÓPEZ Consejera de Transportes, Vivienda e Infraestructuras	D ^a ROSALÍA GONZALO LÓPEZ Consejera de Transportes, Vivienda e Infraestructuras	D ^a ÁNGEL GARRIDO GARCÍA Consejero de Transportes, Movilidad e Infraestructuras	D ^a ÁNGEL GARRIDO GARCÍA Consejero de Transportes, Movilidad e Infraestructuras	D ^a ÁNGEL GARRIDO GARCÍA Consejero de Transportes, Movilidad e Infraestructuras
D. ANTONIO LÓPEZ PORTO Viceconsejero de Transportes, Vivienda e Infraestructuras	D. ANTONIO LÓPEZ PORTO Viceconsejero de Transportes, Vivienda e Infraestructuras	D. ANTONIO LÓPEZ PORTO Viceconsejero de Transportes, Vivienda e Infraestructuras	D. MARÍA CONSOLACIÓN PÉREZ ESTEBAN Viceconsejera de Transportes, Movilidad e Infraestructuras	D. MARÍA CONSOLACIÓN PÉREZ ESTEBAN Viceconsejera de Transportes, Movilidad e Infraestructuras	D. MARÍA CONSOLACIÓN PÉREZ ESTEBAN Viceconsejera de Transportes, Movilidad e Infraestructuras
D. Francisco de Borja Carabante Muntada Consejero Delegado de Metro de Madrid		D. Narciso de Foxá Alfaro Consejero Delegado de Metro de Madrid	D. Narciso de Foxá Alfaro Consejero Delegado de Metro de Madrid	D. Narciso de Foxá Alfaro Consejero Delegado de Metro de Madrid	D. Silvia Roldán Fernández Consejera Delegada de Metro de Madrid
D ^a María Consolación Pérez Esteban Directora General de Carreteras e Infraestructuras	D ^a María Consolación Pérez Esteban Directora General de Carreteras e Infraestructuras	D ^a María Consolación Pérez Esteban Directora General de Carreteras e Infraestructuras	D ^a Miguel Núñez Fernández Directora General de Infraestructuras	D ^a Miguel Núñez Fernández Directora General de Infraestructuras	D ^a Miguel Núñez Fernández Directora General de Infraestructuras
D. Ángel Rafael Herráiz Lersundi SGT de la Consejería de Transportes, Vivienda e Infraestructuras	D. Ángel Rafael Herráiz Lersundi SGT de la Consejería de Transportes, Vivienda e Infraestructuras	D. Ángel Rafael Herráiz Lersundi SGT de la Consejería de Transportes, Vivienda e Infraestructuras	D ^a María Teresa Barcons Marqués SGT de la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras	D ^a María Teresa Barcons Marqués SGT de la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras	D ^a María Teresa Barcons Marqués SGT de la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras
D. Miguel Ángel García Martín Viceconsejero de Hacienda y Empleo	D. Miguel Ángel García Martín Viceconsejero de Hacienda y Empleo	D. Miguel Ángel García Martín Viceconsejero de Hacienda y Empleo	D. Miguel Ángel García Martín Viceconsejero de Presidencia y Transformación Digital	D. Miguel Ángel García Martín Viceconsejero de Presidencia y Transformación Digital	D. Miguel Ángel García Martín Viceconsejero de Presidencia y Transformación Digital
D. Antonio Luis Carrasco Reija SGT de Economía, Empleo y Hacienda	D. Antonio Luis Carrasco Reija SGT de Economía, Empleo y Hacienda	D. Antonio Luis Carrasco Reija SGT de Economía, Empleo y Hacienda	D. Rafael Prieto Martín		D. Narciso de Foxá Alfaro
D ^a Rosario Rey García Directora General de Economía y Política Financiera	D ^a Rosario Rey García Directora General de Economía y Política Financiera	D ^a Rosario Rey García Directora General de Economía y Política Financiera			
D. Alfonso Sánchez Vicente Director Gerente Consorcio Regional de Transportes de Madrid	D. Alfonso Sánchez Vicente Director Gerente Consorcio Regional de Transportes de Madrid	D. Jose Luis Fernández Quejo Director Gerente Consorcio Regional de Transportes de Madrid			

(GRI-102-31)

El Consejo de Administración debe reunirse, al menos una vez al trimestre.

(GRI-102-34) Durante 2019, se han celebrado 9 sesiones, en las que se han tratado 47 puntos tras la incorporación, en el orden del día, de las principales preocupaciones elevadas a través de la estructura jerárquica. (GRI-102-33)

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. (GRI-102-19).

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 4.4. CADENA DE SUMINISTRO).

La Comisión de Contratación

Está compuesta por tres consejeras y se enmarca dentro del Consejo (GRI-102-22), que le delega la autoridad en materia de contratación.

Los órganos de gestión de Metro

Los órganos de gestión de Metro los forman el Comité de Dirección y el Comité Ejecutivo, que se apoyan en la estructura directiva de la compañía, de la que proceden su miembros.

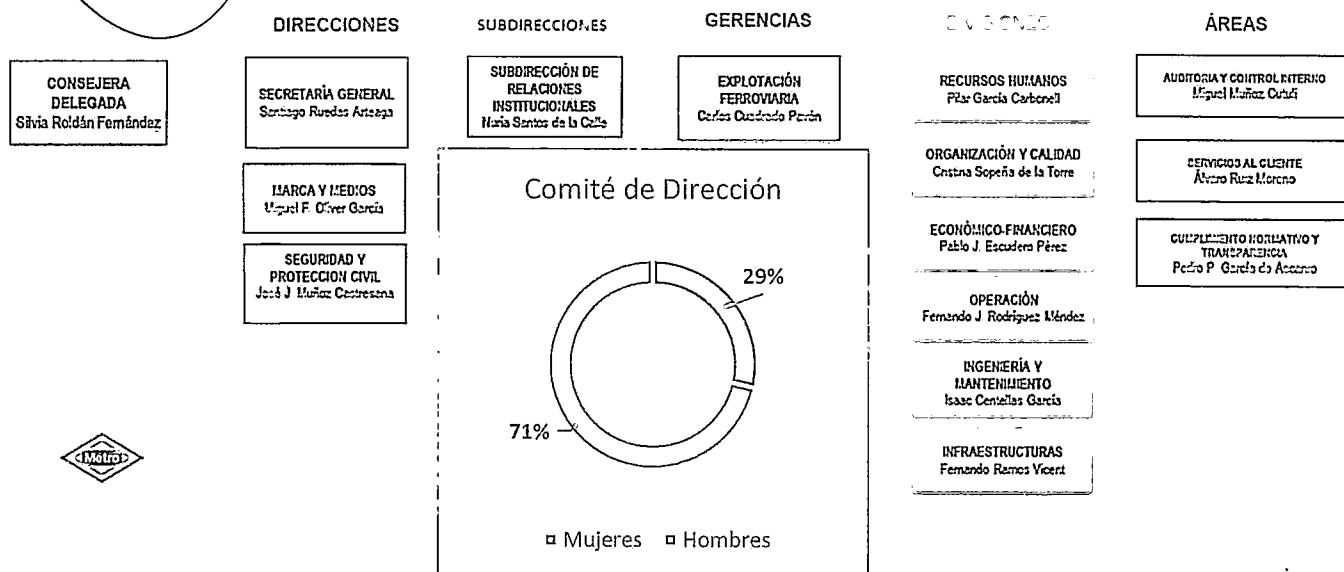
(GRI-405-1) Tanto el Comité de Dirección como el Comité Ejecutivo de Metro de Madrid, al igual que el resto de empleados de la compañía, se rigen por el Plan de Igualdad, cuyo objetivo es la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y eliminar cualquier práctica o situación de discriminación por razón de sexo.

Comité de Dirección

Este órgano 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 semanalmente en convocatoria ordinaria.

Composición del Comité de Dirección a 31 de diciembre de 2019



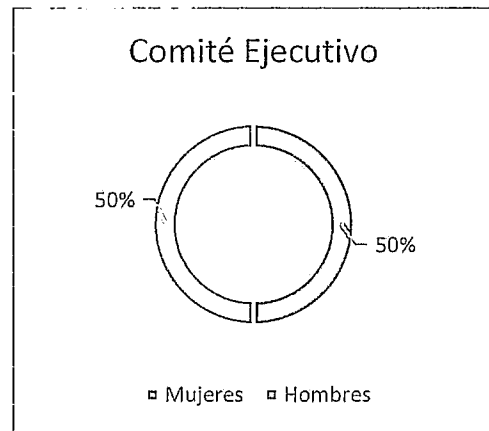
Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo analiza las solicitudes de contratación para garantizar que se adecuan a la normativa de contratación, a través de reuniones semanales. Está compuesto por la consejera delegada y por miembros fijos -vinculados a los departamentos económicos, de contratación y de explotación- y variables.

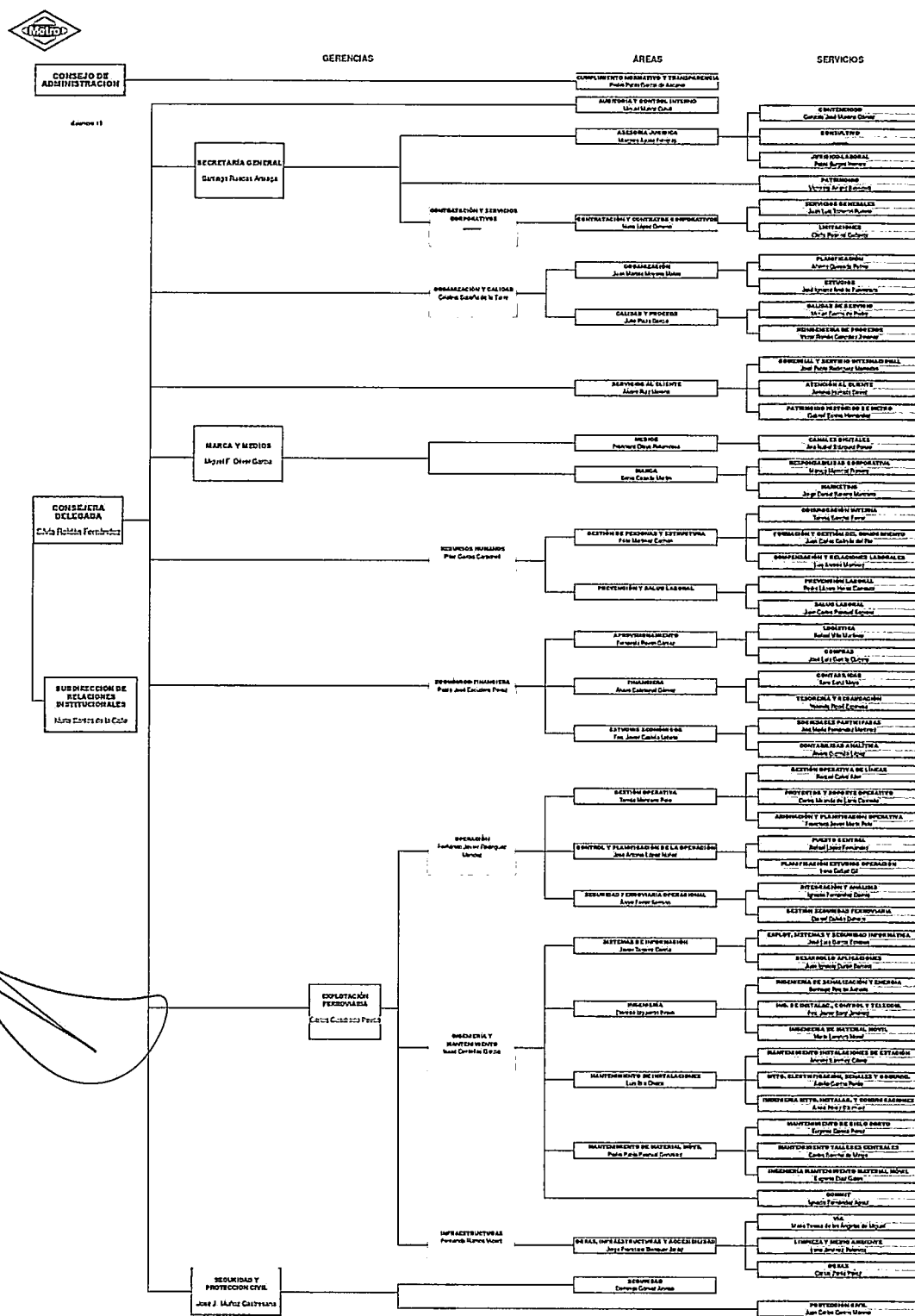
El equipo variable del Comité puede estar formado por directores, responsables de División y/o responsables de Área que participan en las sesiones donde el orden del día incluye solicitudes de contratación que son de su competencia.

Los miembros fijos del Comité Ejecutivo son:

- D^a. Silvia Roldán Fernández
- D. Santiago Ruedas Arteaga
- D. Carlos Cuadrado Pavón
- D. Pablo José Escudero Pérez
- D^a. Nuria López Gimeno
- D^a. Milagros Ayuso Ferrer



59



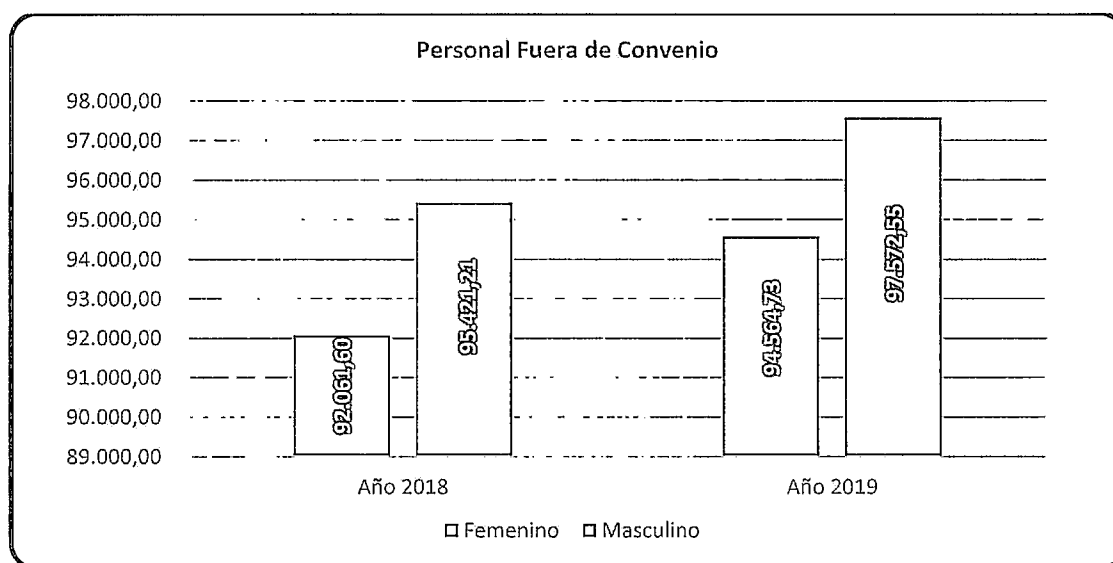
Remuneraciones

(GRI-102-35) 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.

Remuneraciones medias de personal fuera de convenio por sexo y comparativa con 2018

	Año 2018	Año 2019
Femenino	92.061,60	94.564,73
Masculino	95.421,21	97.572,55

60



4. GESTIÓN ÉTICA Y PRÁCTICAS RESPONSABLES (GRI-103-2 y 103-3)




4.1. SISTEMA DE COMPLIANCE

Más allá del cumplimiento

El Sistema de *Compliance* de Metro pretende ir más allá del cumplimiento legal. Su objetivo es la aplicación de criterios éticos en todos los ámbitos y decisiones de la empresa.

(GRI-102-16) Se asienta sobre el Código Ético, que contribuye a llevar a cabo la misión y es el marco de actuación de quienes forman parte de Metro de Madrid, que asumen el *servicio público, la profesionalidad y la integridad* como valores.

61

Comprometidos		
		
Servicio público	Profesionalidad	Integridad
que sitúa a los usuarios de Metro y a los ciudadanos en general, en el centro de las acciones y decisiones de la compañía.	para responder de forma eficaz y eficiente, utilizando las habilidades profesionales y recursos disponibles para alcanzar los mejores resultados.	para actuar de forma honesta y transparente, conforme a estándares de ética profesional y al marco normativo aplicable.

El Código Ético 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.

Funciones del sistema

- Identificación y evaluación de riesgos vinculados al cumplimiento normativo (ver 3.5. LA GESTIÓN DEL RIESGO).
- Implantación de políticas, procedimientos y controles con la finalidad de prevenir y mitigar los riesgos.
- Detección de incumplimientos de la normativa interna sujeta al ámbito aplicación de la función, eficacia de los controles establecidos y del sistema de cumplimiento.

Políticas y herramientas (GRI-102-17)

Para prevenir, controlar y perseguir actos y conductas susceptibles de convertirse en riesgos penales por parte de todos los empleados y personas vinculadas a Metro, existen varios procedimientos y controles impulsados por la propia dirección:

- *Política de conflicto de intereses*, que define qué es, cómo actuar, registrar y documentar este tipo de situaciones (**GRI-102-25**). 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 subvención y ayuda externa.
 - Durante 2019 se produjeron 54 declaraciones de inexistencia de conflicto de intereses relacionadas con los Fondos de Desarrollo Regional (FEDER), y una nueva declaración general no vinculada a estos fondos europeos durante el pasado año. Se mantienen vigentes seis declaraciones de conflicto de intereses de años anteriores.
 - (**GRI-415-1**) Durante 2019, Metro no ha realizado contribución económica alguna, de ningún tipo, a ningún grupo o partido político, ni realizó ningún tipo de patrocinio a través del pago a otras empresas u organizaciones.

Sí se realizó una contribución en especie a la Fundación Mensajeros de la Paz, a la que se donó la recarga de 500 *tarjetas multi* con 10 títulos de transporte para su distribución entre personas con escasos recursos económicos asistidos por la organización. Esta donación alcanzó un valor económico de 6.100 euros (a razón de 12,20 euros por cada *tarjeta multi*).

Corrupción (GRI-205-1 y GRI-205-3)

Los riesgos incluidos en las categorías de corrupción, dentro del Sistema de *Compliance*, se situaron, tras su análisis y evaluación en niveles muy bajos. Y no se recibieron denuncias ni sanciones por estos motivos durante 2019.

- *Política de actuación ante requerimientos*, inspección, auditoría o fiscalización (Dawn Raid), un protocolo para gestionar los principales requerimientos de los órganos de supervisión y regulación.
- *Políticas de regalos e invitaciones*, que regula la aceptación de regalos y sirve de guía a los empleados, reforzando la transparencia.
- *Espacio sobre Ética y Cumplimiento Normativo* en la intranet corporativa, que permite poner a disposición de los empleados un espacio para resolver sus dudas.

Además, el personal del Área de Cumplimiento Normativo y Transparencia, responsable del Sistema de *Compliance*, está a disposición de todos los empleados para resolver dudas respecto a conductas éticas y lícitas, integridad o cualquier otro asunto relacionado.

- Durante 2019, dio respuesta a alrededor de 70 consultas. Esta área recibe dudas y consultas por parte de toda la empresa bien sea de manera presencial y personal, telefónica o por email. En el caso de las consultas que se hacen de manera verbal, bien sea presencial o telefónicamente, se levanta acta y registro, salvo casos sencillos, simples o puntuales.

Buzón de denuncias (GRI-102-17)

Es un buzón de denuncias que facilita a empleados y contratistas de Metro la posibilidad de reportar, de forma confidencial y segura, situaciones de incumplimiento legal en el ámbito de la responsabilidad penal de la persona jurídica.

Consta de un protocolo que regula el funcionamiento del proceso de denuncia, que puede ser consultado por todos los empleados a través del portal interno corporativo y que los contratistas reciben por correo electrónico.

Durante 2019 no se recibió ninguna denuncia en el Buzón. Tampoco en 2018, año de su puesta en funcionamiento.

Perspectiva de futuro:

Se ampliará el Buzón de Denuncias a temas de naturaleza ética.

63

Formación y concienciación (GRI-205-2)

- 5 sesiones informativas para empleados de nuevo ingreso
- 2 sesiones formativas sobre protección de datos personales
- 4 sesiones sobre obligaciones en materia de Transparencia
- 2 sesiones sobre Transparencia dirigidas al Comité de Dirección

Perspectivas de futuro:

En 2020, el 100% de la plantilla participará en formación online en materias relativas al Código Ético y a las políticas de Cumplimiento Normativo (GRI-205-2)

Tanto el Comité de Dirección como el Consejo de Administración, como responsables últimos de las políticas y procedimientos en materia de *Compliance*, reciben información periódica sobre todo lo concerniente al sistema.

Incumplimiento de leyes y normativas (GRI-419-1)

Al cierre de 2019, los servicios jurídicos de Metro tenían registrados los siguientes expedientes:

- Pago de una multa de 12.001 euros tras un expediente sancionador por superar los límites máximos permitidos sonoros por un extractor de aire.
- Pendiente de resolución un recurso de reposición contra el requerimiento, por parte del Ayuntamiento de Arganda del Rey, para realizar obras de conservación en Línea 9 tras las inundaciones en el municipio.
- Demanda por la que se solicita a Metro el recargo de nuevas prestaciones de Seguridad Social generadas por el fallecimiento de un trabajador como consecuencia de su exposición a fibras de amianto. Pendiente de resolución.
- Durante 2019 se resolvió un expediente correspondiente al año anterior: fue desestimado el requerimiento de medidas correctoras para que la compañía subsane los ruidos emitidos por el extractor de ventilación ubicado en la estación Paco de Lucía.

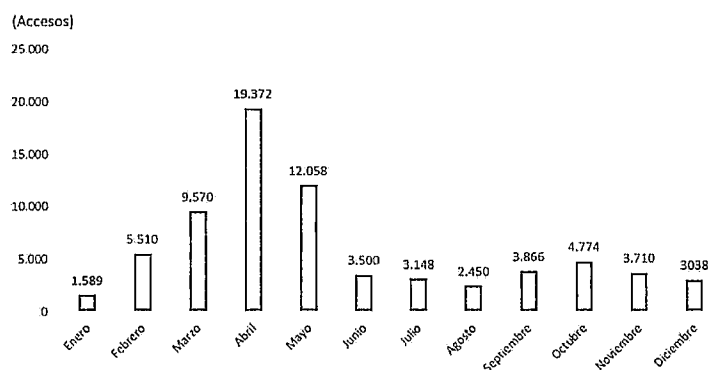
4.2. TRANSPARENCIA

La comunicación y la transparencia son claves en la gestión ética y responsable. Metro realiza un gran esfuerzo para transmitir de manera clara y honesta tanto su actividad como sus valores. Las comunicaciones eficaces y veraces refuerzan el diálogo y mejoran la calidad de las relaciones con los grupos de interés. (ver 3.5. *LA RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS*).

El *Portal de Transparencia* de Metro da cumplimiento a la *Ley de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno*. Ofrece de manera permanente y actualizada toda la información institucional, jurídica, económica, presupuestaria y estadística de la empresa, y permite a los ciudadanos enviar peticiones de información vía correo electrónico o formulario.

- 182 solicitudes de información pública, de las que se han respondido el 86%, en un plazo inferior a 15 días de media.
- Solo 2 de las quejas presentadas al Consejo de Transparencia y Buen Gobierno fueron estimadas.

En el *Portal de Transparencia* de Metro se ofrece información de muy diversa índole, como los procesos de selección de personal abiertos por la compañía que, en el mes de abril, provocaron un notable aumento en el número de visitas al portal.



Principales datos:

- 72.585 visitas, 40.453 más que en 2018.
- 19.372 solo en el mes de abril, debido a la publicación del proceso público de selección de personal.

4.3. MODELO DE CONTROL INTERNO

La eficacia y el cumplimiento del sistema de control interno es fundamental en la gestión ética y de buen gobierno.

Para garantizar este control se realiza un Plan de Auditoría de carácter plurianual que incluye:

- Auditorías operativas relativas al cumplimiento de los controles internos existentes en los procesos y procedimientos que dan respuesta a los principales riesgos.
- Verificaciones administrativas, previas y de continuidad a la concesión de fondos FEDER (formando parte como miembros permanentes del Equipo de evaluación de fraude de las operaciones cofinanciadas de la Comunidad de Madrid).

- Seguimiento de las medidas identificadas en las auditorías pendientes de aplicación.

Adicionalmente se incluyen las auditorías internas de los Sistemas de Gestión Certificados con base en las normas UNE-EN ISO 9001:2018, UNE-EN ISO 14001:2015 y UNE-EN 13816:2003.

En el 2019 se ha incorporado al alcance de la auditoría el certificado único como parte de la evolución hacia un Sistema de Gestión Integrado ISO 9001 y las auditorías de la UNE-ISO 22320:2013 Protección y Seguridad de los ciudadanos. Gestión de Emergencias y del nuevo estándar de Seguridad Ferroviaria Operacional.

4.4. CADENA DE SUMINISTRO (GRI-102-9)

Por su naturaleza y la actividad que desarrolla, la contratación en Metro se rige por las normas en materia de contratos públicos, tanto con carácter general como en relación con la contratación en los denominados sectores especiales, o excluidos, uno de los cuales es el sector de los transportes.

- 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.
- 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.

Como establece la Ley de Contratos del Sector Público, la contratación en Metro 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, en relación con el objetivo de estabilidad presupuestaria y control del gasto y con el principio de integridad; salvaguarda de la libre competencia; reconocimiento mutuo; proporcionalidad; y selección de la oferta económicamente más ventajosa.

Destacado:

En cuanto a la publicidad, todas las contrataciones de Metro de Madrid 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.

Contratación pública responsable

La *gestión responsable de la cadena de suministro* es uno de los compromisos adquiridos en la política de Responsabilidad Corporativa (RC) y está vinculada a la generación de empleo, al desarrollo económico y, por lo tanto, a la sostenibilidad.

Para Metro, la correcta prestación del servicio exige ir de la mano de proveedores con los que se pueda colaborar para alcanzar los niveles de calidad deseados y cumplir los compromisos en materia social y ambiental, velando e impulsando el respeto de los derechos humanos.

Destacado

Metro no establece relaciones con proveedores que pueden generar impactos sociales negativos. En sus pliegos, exige a las empresas el cumplimiento de la normativa legal (GRI-407-1, GRI-408-1 y GRI-409-1, GRI-412-3), 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 (GRI-414-2).

Selección de proveedores

Como exige la Ley de Contratos del Sector Público, en la contratación se incorporan criterios sociales y medioambientales y se facilita, en la medida de lo posible, el acceso a la contratación 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 cuantías superiores a 15.000 euros se incluyen cláusulas sociales y ambientales, como la protección del medioambiente o el respeto a los derechos humanos, entre otros, que se tienen en cuenta en caso de empate entre ofertas.

- Mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad o en situación de exclusión social en la plantilla de la empresa, primando en caso de igualdad, el mayor número de trabajadores fijos con discapacidad en plantilla, o el mayor número de personas trabajadoras en inclusión en la plantilla.
- Menor porcentaje de contratos temporales en la plantilla de la empresa.
- Mayor porcentaje de mujeres empleadas en la plantilla de la empresa.

Además, se valora con mayor puntuación técnica la inscripción en el Registro de Huella de Carbono de la Oficina de Cambio Climático y la existencia de planes de conciliación vida laboral, personal y familiar.

Contratación

(GRI-308-1) (GRI-414-1) Antes de la adjudicación de cualquier contrato, se verifica que el adjudicatario propuesto no figura en la lista ROLECE de empresas que se encuentran en prohibición de contratar con el sector público. A las empresas que no tienen la obligación de estar inscritas en el el ROLECE se les exige la presentación de una declaración responsable de no estar en prohibición de contratar.

Supervisión de los contratos

Durante el plazo de ejecución del contrato, se realiza un seguimiento y control del cumplimiento. Así, además de los diferentes niveles de validación y aprobación establecidos para las contrataciones, se realizan auditorías internas periódicas y aleatorias sobre las solicitudes de contratación que se elevan a Comité Ejecutivo.

Las contrataciones realizadas por Metro también son supervisadas externamente 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 la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.

Metro dispone además de un régimen sancionador que incluye diversas penalizaciones y causas de resolución como, por ejemplo, en caso de incumplimiento o retraso reiterado en el pago de los salarios, que puede suponer una sanción económica del 2% del precio del contrato e incluso su resolución, sin que el contratista tenga derecho a compensación económica.

Órgano de contratación

La contratación en Metro está regulada por la Ley de Contratos del Sector Público y articulada a través del Manual Interno de Contratación, que identifica al órgano de contratación responsable de la preparación, adjudicación y ejecución de los contratos según cuantía.

Valor estimado del contrato	Órgano de contratación
<ul style="list-style-type: none"> Suministros y servicios: inferiores a 15.000 € Obras: inferior a 40.000 € 	Responsable del Área de Metro relacionada con el objeto del contrato (salvo aquellos que dependan directamente del Consejo de Administración o del Consejero Delegado)
<ul style="list-style-type: none"> Suministros y servicios: igual o superior a 15.000 € e inferior a 35.000 € Obras: igual o superior a 4.000 € inferior a 80.000 € 	Responsable de Área que dependan directamente del Consejo de Administración o del Consejero Delegado. Responsable de División, Gerente de Explotación o Director General de Metro relacionado con el objeto del contrato.
<ul style="list-style-type: none"> Suministros y servicios: igual o superior a 35.000 € e inferior a 3.000.000 € Obras: igual o superior a 8.000 € inferior a 3.000.000 € 	Consejero Delegado de Metro
<ul style="list-style-type: none"> Suministros y servicios: 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.

67

Tipos de proveedores y cuantía de contratos¹⁹

Los proveedores forman uno de los principales grupos de interés para Metro.

- 770 contratistas diferentes
 - 609 pymes (79,09%),
 - 528 son empresas de la Comunidad del Madrid (68,57%)
- Se formalizaron 2.505 contratos por un valor de 296.544.919,52 euros.
 - Contratos formalizados con pymes representan el 80,52 % (2.017 contratos), cuya cuantía asciende a 68.039.579,76 euros (22,94% del total). (*)
 - Contratos formalizados con empresas de la Comunidad de Madrid representan el 75,25 % (1.885 contratos) (GRI-204-1), cuya cuantía asciende a 180.708.424,09 euros (el 60,94% del total).
 - Para asegurar el mantenimiento de los equipos e instalaciones, y por tanto, la disponibilidad y seguridad de los mismos, durante el año 2019, se han adjudicado 21.916.372,94€ en contratos de suministro de repuestos fungibles e inmovilizados. Estas compras realizadas durante el año 2019 supusieron un ahorro del 8,40%. Este indicador resulta de la comparación del valor de adquisición en el año 2019 respecto de la anterior contratación, una vez actualizados los precios en función de la tipología de los mismos: comerciales (IPC) o específicos (IPRI).

Novedades en la relación con proveedores

(GRI-102-10) Durante 2019, no se produjeron cambios significativos en estructura de la cadena de suministro, pero sí se introdujeron mejoras en la gestión de los proveedores que redundan

¹⁹ (*) De los 770 proveedores, 609 son PYME, 129 no son PYME y en 32 casos no se dispone de información (bien porque sean UTES'S muy recientes, empresas internacionales u otras situaciones). Esto supone que en los datos sobre las PYME'S puede haber un margen de error en torno al 4% respecto al número de empresas y un 1% respecto al número de contratos.

en una gestión más eficiente y responsable, dando respuesta a la Ley de Contratos del Sector Público y tomando como marco de actuación el Manual de Contratación de Metro.

- *Incorporación del proceso de Coordinación de Actividades Empresariales* para todos los contratos de suministros de repuestos (755 contratos en 2019), que incluye información sobre instrucciones de seguridad y supone una mejora en el seguimiento, control y custodia de la documentación.
- *Entradas de mercancías más documentadas*, incluyendo albaranes, documentación justificativa de calidad y pruebas de aceptación. Una vez recibida toda la información, se procede al pago de las facturas recibidas.
- *Notificación de las adjudicaciones y las desestimaciones a los licitadores* de contratos menores, para asegurar la transparencia de los procedimientos menores. Durante 2019, se han realizado 2.131 comunicaciones.

Perspectiva de futuro:

- Implantación de una herramienta para automatizar las notificaciones de procedimientos menores y mejorar la transparencia en la gestión de las ofertas.
- Publicación de un nuevo Manual Interno de Contratación.
- Implantación de una plataforma que permita realizar un seguimiento de la ejecución de los contratos con un sistema de alertas y notificaciones.
- Implantación de la plataforma COMUNICATE para el seguimiento de licitaciones derivadas de acuerdos marco. Este proyecto se encuentra en proceso de pruebas.

Reclamaciones y demandas

Para llevar a cabo una gestión ética y responsable de la cadena de suministro y mitigar los posibles riesgos normativos, el departamento de Asesoría Jurídica asesora al órgano de contratación y resuelve cuestiones sobre diversos aspectos vinculados a esa materia.

- De las 868 consultas jurídicas respondidas en 2019, más del **46% (403 del total)** fueron sobre contratación.
- **(GRI-206-1)** Durante 2019 se registraron 21 reclamaciones ante el Tribunal Administrativo de Contratación Pública (TACP) de la Comunidad de Madrid, de las cuales, cinco fueron admitidas, doce fueron desestimadas y tres inadmitidas. Además, otra reclamación hizo que Metro no continuara con una licitación, como se le pedía, al constatar un defecto de forma.
- Además, se presentaron tres recursos contencioso-administrativos ante los tribunales de justicia, que aún se encuentran pendientes de resolución. Cabe destacar que una de las demandas incluidas en el Informe Corporativo de 2018 fue tramitada y desestimada durante 2019.

5. GESTIÓN DE LOS RRHH (GRI-103-1, 103-2 y 103-3)

Metro apuesta por el empleo estable, 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. Para desarrollar su estrategia de gestión del talento se basa en metodologías ágiles y en un proceso de digitalización, colocando en el centro al empleado y apoyándose, para ello, en la formación, otro de los ejes claves de la gestión del capital humano y que, además, se encuentra en constante evolución.

El equipo de profesionales de Metro se caracteriza por su marcada vocación de servicio y es un pilar fundamental para el desarrollo de la actividad ofreciendo altos niveles de calidad.

69

5.1. ENTORNO Y CONDICIONES LABORALES

(GRI-102-8)

- 7.146 empleados
- 99,93% sujetos convenio colectivo
- 47,5 años, la media de edad
- 19,74 años de antigüedad media
- 25,61% mujeres y 74,39% hombres

Metro es una de las mayores empleadoras de la Comunidad de Madrid, con 7.146 trabajadores una edad media superior a los 47 años y una antigüedad en la empresa cercana a los 20, lo que refleja su grado de satisfacción.

El entorno y condiciones laborales de los empleados de Metro están marcados por el respeto al Estatuto de los Trabajadores y articuladas en torno al Convenio Colectivo 2016-2019 que se apoya, además, en:

- 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
- Política de seguridad y salud

Estabilidad en el empleo (GRI-102-41)

Estos datos constatan la estabilidad y el mantenimiento de los empleos, condiciones garantizadas para el 99,93% de la plantilla, que está sujeta al Convenio Colectivo 2016-2019, del que solo están excluidos la consejera delegada, tres directores y una subdirectora (miembros del Comité de Dirección).

(GRI-102-8) La plantilla equivalente total (número de trabajadores con jornada anual completa a los que equivale la plantilla a 31 de diciembre) fue de 6.505 trabajadores, y la plantilla media equivalente de 6.438,52 trabajadores.

Perspectiva de futuro:

Metro inició el 1 de enero de 2020 la negociación del nuevo convenio colectivo.

Tipos de contrato por colectivo, sexo y edad y comparativa con 2018

Tipo de Contrato	Grupo de edad	Año 2019			Año 2018		
		Sexo		Total	Sexo		Total
		Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres	
Indefinido, Tiempo Completo, Ordinario	<30	145	36	181	151	38	189
	30-50	3.099	829	3.928	3.016	822	3.838
	>50	1.591	849	2.440	1.607	822	2.429
	Total	4.835	1.714	6.549	4.774	1.682	6.456
Indefinido, Tiempo completo, Minusválidos	<30			0			0
	30-50	12		12	5		5
	>50	2	2	4	3	2	5
	Total	24	2	26	8	2	10
Indefinido, Tiempo Completo, Transformación Contrato Temporal	<30			0			0
	30-50	10	4	14	11	4	15
	>50	1		1	1		1
	Total	11	4	15	12	4	16
Indefinido, Tiempo Parcial, Ordinario	<30	1		1	2		2
	30-50	5	3	8	5	3	8
	>50	1		1	1		1
	Total	7	3	10	8	3	11
Indefinido, Tiempo Parcial, Minusválidos	<30			0			0
	30-50			0			0
	>50	1	2	3	1	2	3
	Total	1	2	3	1	2	3
Duración Determinada, Tiempo Completo, Por Obras	<30			0			0
	30-50		1	1		2	2
	>50			0			0
	Total	0	1	1	0	2	2
Duración Temporal, Tiempo Parcial, Jubilación Anticipada	>50	448	104	552	396	82	478
	Total	448	104	552	396	82	478
Total		5.316	1.830	7.146	5.199	1.777	6.976

70

Creación de empleo (GRI-401-1)

Durante 2019 se celebraron varios procesos de contratación pública y se produjo el reingreso de 16 agentes, lo que originó un total de 215 ingresos: 49 mujeres y 166 hombres.

La mayor parte de la nueva plantilla se destinó a la atención y el transporte de viajeros, para cumplir el objetivo estratégico de mejora de la calidad del servicio.

- 97 jefes de sector (más 5 de reingreso)
- 100 maquinistas de tracción eléctrica (más 2 de reingreso)

Contrataciones por colectivo profesional, edad y sexo

Grupo profesional	Sexo	Grupo de edad	Total
EMPLEADOS	HOMBRES	<30	31
		Entre 30 y 50	121
		>50	6
	MUJERES	<30	6
		Entre 30 y 50	32
		>50	1
RESPONSABLES Y TÉCNICOS	MUJERES	Entre 30 y 50	1
		>50	1
TOTAL GENERAL			199

71

Reingresos por colectivo profesional, edad y sexo

Grupo profesional	Sexo	Grupo de edad	Total
EMPLEADOS	HOMBRES	Entre 30 y 50	2
		>50	2
	MUJERES	Entre 30 y 50	4
		>50	3
RESPONSABLES Y TÉCNICOS	HOMBRES	Entre 30 y 50	3
		>50	2
TOTAL GENERAL			16

Perspectivas de futuro

Para 2020, se prevé la incorporación de 345 nuevos maquinistas.

Frente a estos ingresos, se registraron 61 bajas, 8 mujeres y 53 hombres:

Bajas registradas por tipo, colectivo, edad y sexo:²⁰

Motivo	Grupo profesional	Grupo edad	Sexo	Total
Baja por IPA	EMPLEADOS	> 50	HOMBRES	2
		ENTRE 30 y 50	HOMBRES	1
	MANDO INTERMEDIO	> 50	HOMBRES	1
Total Baja por IPA				4
Baja por IPT	EMPLEADOS	> 50	HOMBRES	7
			MUJERES	1
		ENTRE 30 y 50	HOMBRES	3
			MUJERES	1
Total Baja por IPT				12
Baja temporal en 2018, IPA en 2019	EMPLEADOS	ENTRE 30 y 50	HOMBRES	1
			MUJERES	1
Total Baja temporal en 2018, IPA en 2019				2
Baja temporal en 2018, IPT en 2019	EMPLEADOS	> 50	HOMBRES	1
		ENTRE 30 y 50	HOMBRES	1
	MANDO INTERMEDIO	> 50	HOMBRES	1

²⁰ IPA: incapacidad permanente absoluta./ IPT: incapacidad permanente total.

Total Baja temporal en 2018, IPT en 2019				3
Despido	EMPLEADOS	ENTRE 30 y 50	HOMBRES	1
Total Despido				1
Excedencia por incompatibilidad	EMPLEADOS	< 30	HOMBRES	1
		ENTRE 30 y 50	HOMBRES	2
Total Excedencia por incompatibilidad				3
Excedencia voluntaria	EMPLEADOS	< 30	HOMBRES	1
		ENTRE 30 y 50	HOMBRES	4
			MUJERES	2
	RESPONSABLES Y TÉCNICOS	> 50	HOMBRES	1
Total Excedencia voluntaria				8
Fallecimiento	EMPLEADOS	> 50	HOMBRES	6
Total Fallecimiento				6
Jubilación	EMPLEADOS	> 50	HOMBRES	13
			MUJERES	2
	MANDO INTERMEDIO	> 50	HOMBRES	3
	PERSONAL AUXILIAR	> 50	HOMBRES	1
	RESPONSABLES Y TÉCNICOS	> 50	HOMBRES	3
Total Jubilación				22
Total general				61

Medidas para promover el empleo

Convenios suscritos con universidades

Metro de Madrid tiene suscrito convenio de colaboración con diversas universidades. El **objetivo** de dichas colaboraciones es ofrecer a los alumnos la posibilidad de una primera toma de contacto con la realidad laboral, mediante la realización de prácticas en una empresa.

A pesar de ofrecer un servicio muy específico, Metro cuenta con diversos departamentos y profesionales que pueden ofrecer conocimientos y un punto de vista más global y adaptado a la realidad laboral a aquellos alumnos que, habiendo finalizado su formación de Grado, cursan un máster específico relacionado con el área en el que se van a realizar las prácticas.

A 31 de diciembre de 2019, Metro mantiene acuerdos con:

- Universidad Politécnica de Madrid
- Universidad Complutense de Madrid
- Universidad Rey Juan Carlos
- Universidad Carlos III de Madrid
- Universidad Pontificia de Madrid Actualmente Metro de Madrid tiene suscritos dos convenios con dicha universidad:
 - Convenio Marco
 - Convenio específico Restringido exclusivamente al Máster Universitario en Sistemas Ferroviarios (MSF).

Gracias a estos acuerdos, durante el pasado año 2019, dada la rotación de alumnos al completar

el límite de horas establecidas, un total de 15 alumnos realizaron su formación práctica extracurricular en Metro. Dos empleados de Metro cursan el máster Universitario en Sistemas Ferroviarios, de dos años de duración.

Otras acciones

- Colaboración con el Centro de Formación MASERCISA para el desarrollo de prácticas profesionales no laborales vinculadas al Certificado de profesionalidad ELEM0110 "Desarrollo de proyectos de sistemas de automatización industrial"
 - En el año 2019 se colaboró en dos ediciones de este certificado de profesionalidad
 - Participaron 10 alumnos en total, atendidos por trabajadores del Área de Ingeniería
 - Por cada edición se realizaron 80 horas de prácticas no laborales.
- Colaboración con el Colegio de Huérfanos de Ferroviarios en el Ciclo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico de Mantenimiento de Material Rodante Ferroviario.
- 9 jornadas formativas en las instalaciones de Talleres Centrales de Canillejas con la participación de 20 alumnos en cada una de ellas.

73

Perfil del empleado de Metro

Hombre, de entre 30 y 50 años, dedicado a la prestación del servicio de transporte o al mantenimiento, colectivos en los que se registra mayor concentración de empleados.

Plantilla por colectivo profesional, grupo de edad y sexo y comparación con 2018 (GRI-405-1)

Colectivo	Sexo	AÑO 2019				AÑO 2018			
		Grupo de edad			Total	Grupo de edad			Total
		< 30	30 Y 50	>50		< 30	30 Y 50	>50	
Fuera de Convenio	HOMBRES		1	2	3		1	1	2
	MUJERES		1*	1	2		3		3
Total			2	3	5	0	4	1	5
Empleados	HOMBRES	144	2.452	1.340	3.936	151	2.388	1.320	3.859
	MUJERES	35	593	808	1.436	37	588	775	1.400
Total		179	3.045	2.148	5.372	188	2.976	2.095	5.259
Mandos Intermedios	HOMBRES	2	181	181	364	2	161	183	346
	MUJERES		9	14	23		7	15	22
Total		2	190	195	387	2	168	198	368
Personal Auxiliar	HOMBRES		1	10	11			11	11
	MUJERES		1	14	15		2	13	15
Total			2	24	26	0	2	24	26
Responsables y Técnicos	HOMBRES		308	261	569		303	253	556
	MUJERES	1	203	78	282	1	204	67	272
Total		1	511	339	851	1	507	320	828

Técnicos no Titulados	HOMBRES		183	250	433		184	241	425
Cualificados	MUJERES		30	42	72		27	38	65
Total			213	292	505	0	211	279	490
Total general		182	3.963	3.001	7.146	191	3.863	2.917	6.976

* Consejera delegada

Por la propia naturaleza del negocio, el 91,27% de la plantilla desarrolla sus competencias profesionales en el ámbito de la explotación ferroviaria, que engloba al personal de Operación, de Ingeniería y Mantenimiento e Infraestructura. Más de la mitad de este personal trabaja de cara al público, atendiendo a los viajeros en las estaciones o trasladándoles en los trenes.

- 4.464 profesionales dedicados a la prestación del servicio (atención en trenes o estaciones)
- 2.056 profesionales dedicados a labores de mantenimiento

74

Plantilla por actividad, colectivo profesional, sexo y edad y comparación con 2018

			AÑO 2019				AÑO 2018			
ACTIVIDAD	GRUPO PROFESIONAL	SEXO	GRUPO DE EDAD				GRUPO DE EDAD			
			< 30	30-50	>50	Total	< 30	30-50	>50	Total
ADMINISTRACION	FUERA DE CONVENIO	HOMBRES		1	2	3		1	1	2
		MUJERES		1	1	2		3		3
	EMPLEADOS	HOMBRES	1	47	39	87	2	48	40	90
		MUJERES	2	23	53	78	2	24	55	81
	MANDO INTERMEDIO	HOMBRES		2	6	8		1	7	8
		MUJERES				0				0
	PERSONAL AUXILIAR	HOMBRES		1	1	2			1	1
		MUJERES			1	1			1	1
	RESPONSABLES Y TÉCNICOS	HOMBRES		94	74	168		93	70	163
		MUJERES		99	61	160		100	54	154
	TÉCNICOS NO TITULADOS CUALIFICADOS	HOMBRES		35	48	83		33	42	75
		MUJERES		17	17	34		14	14	28
Total			3	320	303	626	4	317	285	606
MANTENIMIENTOS	EMPLEADOS	HOMBRES	27	687	507	1.221	36	703	508	1.247
		MUJERES		19	21	40		19	21	40
	MANDO INTERMEDIO	HOMBRES	1	36	76	113	1	33	79	113
		MUJERES			1	1			2	2
	PERSONAL AUXILIAR	HOMBRES			1	1			1	1
		MUJERES			2	2			2	2
	RESPONSABLES Y TÉCNICOS	HOMBRES		190	140	330		187	136	323
		MUJERES		87	15	102		87	11	98
	TÉCNICOS NO TITULADOS CUALIFICADOS	HOMBRES		79	156	235		77	155	232
		MUJERES		2	9	11		2	9	11
Total			28	1.100	928	2.056	37	1.108	924	2.069
OPERATIVA	EMPLEADOS	HOMBRES	116	1.718	794	2.628	113	1.637	772	2.522
		MUJERES	33	551	734	1.318	35	545	699	1.279
	MANDO INTERMEDIO	HOMBRES	1	143	99	243	1	127	97	225
		MUJERES		9	13	22		7	13	20
	PERSONAL AUXILIAR	HOMBRES			8	8		2	9	11
		MUJERES		1	11	12			10	10
	RESPONSABLES Y TÉCNICOS	HOMBRES		24	47	71		23	47	70
		MUJERES	1	17	2	20	1	17	2	20
	TÉCNICOS NO TITULADOS CUALIFICADOS	HOMBRES		69	46	115		74	44	118
		MUJERES		11	16	27		11	15	26
Total			151	2.543	1.770	4.464	150	2.443	1.708	4.301
Total general			182	3.963	3.001	7.146	191	3.863	2.917	6.976

Diversidad e igualdad de oportunidades (GRI-405-1)

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

La igualdad y el respeto a la diversidad son pilares fundamentales de la relación con sus empleados. Este compromiso se materializó en el convenio colectivo, que establece el salario base por colectivo profesional, sin distinción de sexo, y en el Plan de Igualdad.

Además,

Diversidad en Metro

- Solo un 0,23% de la plantilla tiene otra nacionalidad
- El 2,53% de los puestos está ocupado por personas con discapacidad
- El 25,61% son mujeres

75

Las mujeres representan algo más de **la cuarta parte** de la plantilla, lo que supone una mejora de casi 7 puntos respecto a 1990.

Destacado gráfico hombres/mujeres (y comparativa con 2018: 74,53% -5.199- y 24,47 -1.777).

- 74,39 % (5.316) por hombres y en un 25,61 % (1.830) por mujeres.

La representación de la mujer sigue creciendo en todos los perfiles profesionales. En el caso del Comité de Dirección, la mujer representa el 29%, y el 50% en el Comité Ejecutivo.

Por primera vez después de cien años, una mujer se pone al frente de Metro como consejera delegada.

(GRI-406-1) No se tiene constancia de ningún caso de discriminación en el entorno laboral. Además, 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 establece un procedimiento para la investigación de los hechos y, en su caso, la toma de medidas.

(GRI-405-2, GRI102-36) El convenio colectivo 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 para lograr el adecuado equilibrio entre las responsabilidades personales, familiares y laborales.

(GRI-202-1) En el año 2019 la diferencia entre el salario de los hombres frente al de las mujeres es de un 1,54% superior (frente al 0,06% de 2018 en favor de la plantilla femenina), en este caso a favor de la plantilla masculina, como consecuencia del incremento de la plantilla masculina frente a la femenina con respecto a la plantilla total.

Salario medio Hombres	46.842
Salario medio Mujeres	45.419
TOTAL	92.261
Ponderación salario medio hombres	50,77% ⁽¹⁾
Ponderación salario medio mujeres	49,23% ⁽²⁾
BRECHA SALARIAL (1)-(2)	1,54%

Condiciones laborales

Los empleados de Metro destacan sus condiciones de trabajo (horario, flexibilidad, conciliación...) como uno de los aspectos que animan al 54% de la plantilla a recomendarla como compañía para trabajar, según recoge la Encuesta de Experiencia de Empleado de 2018.

Remuneraciones

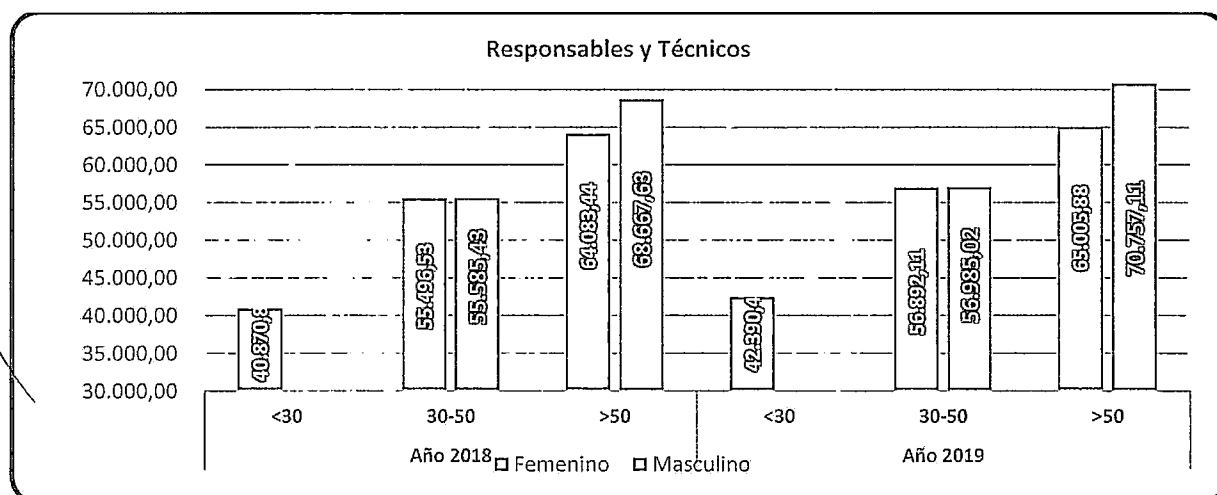
La remuneración media de un trabajador de Metro es 46.486,32 euros anuales

(GRI-102-38)

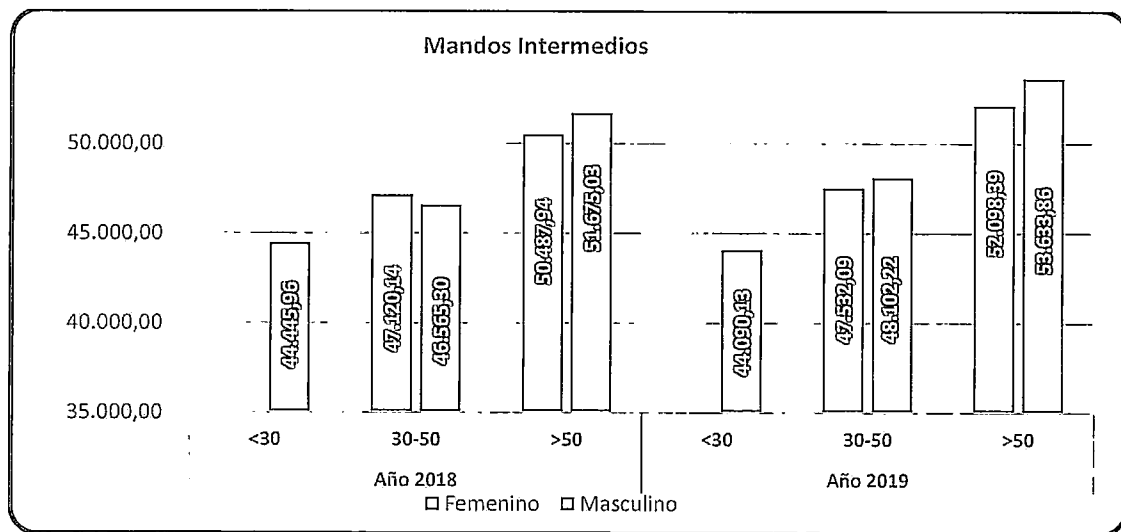
76

Remuneraciones medias por colectivo profesional, edad y sexo y comparativa con año 2018

	Año 2018			Año 2019		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Femenino	40.870,84	55.496,53	64.083,44	42.390,43	56.892,11	65.005,88
Masculino		55.585,43	68.667,63		56.985,02	70.757,11

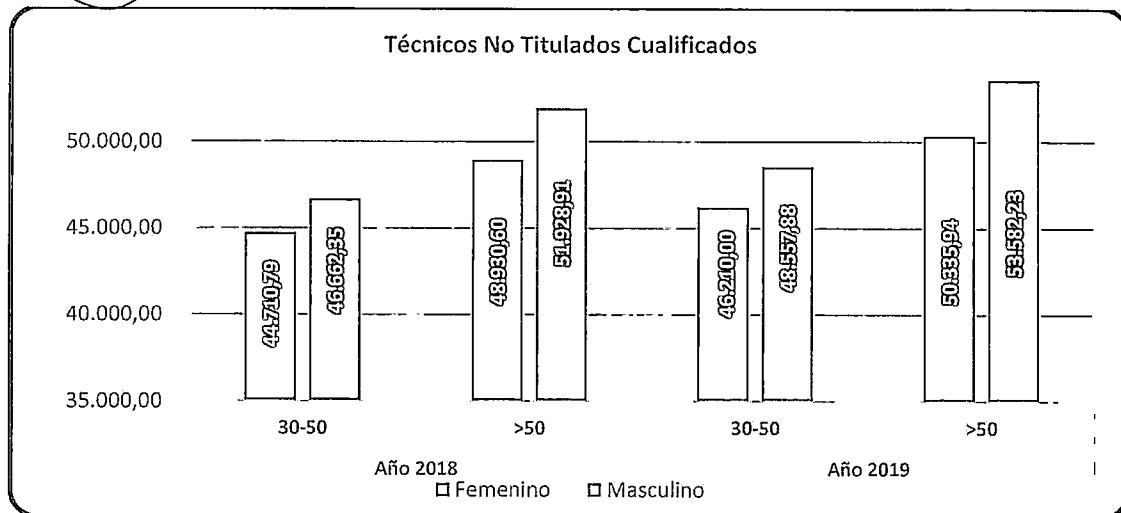


	Año 2018			Año 2019		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Femenino		47.120,14	50.487,94		47.532,09	52.098,39
Masculino	44.445,96	46.565,30	51.675,03	44.090,13	43.102,22	53.633,86

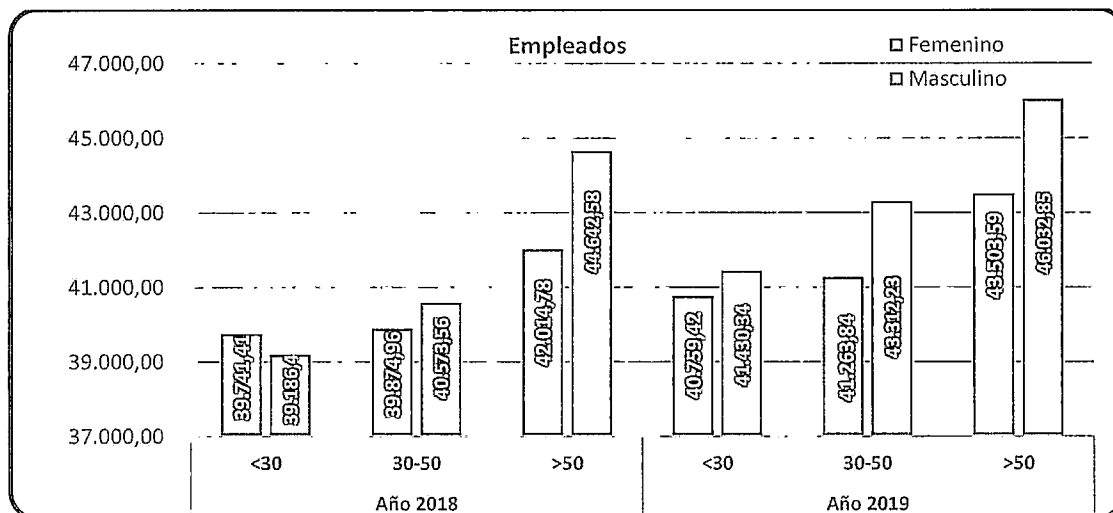


77

	Año 2018		Año 2019	
	30-50	>50	30-50	>50
Femenino	44.710,79	48.930,60	46.210,00	50.335,94
Masculino	46.662,35	51.923,91	48.557,83	53.532,23

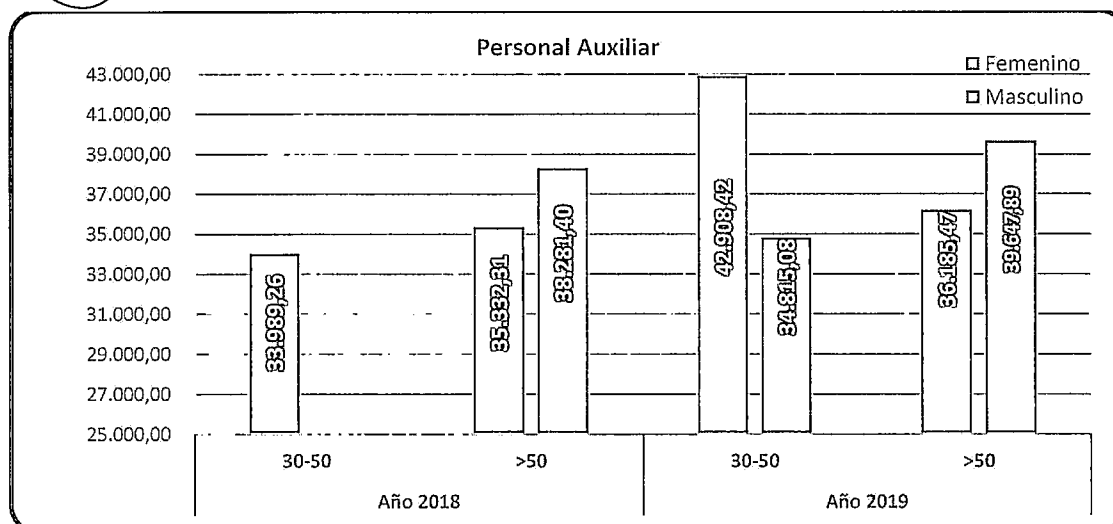


	Año 2018			Año 2019		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Femenino	39.741,41	39.874,96	42.014,73	40.759,42	41.263,84	43.503,59
Masculino	39.186,42	40.573,56	44.642,53	41.430,34	43.312,23	46.032,85



78

	Año 2018		Año 2019	
	30-50	>50	30-50	>50
Femenino	33.939,26	35.332,31	42.903,42	36.185,47
Masculino		33.231,40	34.815,03	39.647,39



(GRI-102-36 y GRI-102-37) Las remuneraciones están establecidas en el Convenio Colectivo 2016-2019, que recoge el salario base por categoría profesional y que es acordado con el Comité de Empresa, que representa el conjunto de los trabajadores de la plantilla. El acuerdo se realiza con el conocimiento y bajo el ámbito de la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid.

(GRI-102-39) Durante 2019, el incremento porcentual para el personal de convenio y dirección -congelado para la alta dirección- fue del 2,25% los seis primeros meses y del 2,50 % los últimos seis meses del año, por la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid. Lo que supone un aumento del 2,37% con respecto a 2018.

Medidas de conciliación

Los empleados de Metro tienen a su disposición medidas de conciliación para poder equilibrar la vida profesional y la personal y familiar. Entre estas medidas, destacan:

- 11 permisos al año, 7 de ellos retribuidos, para atender asuntos personales.
- Equiparación entre pareja de hecho y matrimonio.
- Permisos de hasta tres meses sin retribución, sin pérdida de antigüedad.
- Permiso para la lactancia del menor hasta que cumpla los 12 meses, mejorando los 9 meses del Estatuto de los Trabajadores.
- El personal operativo sujeto a sistemas de descanso rotativo puede disfrutar, además de los recogidos en el Estatuto de los Trabajadores, de otros tipos de reducción de jornadas como la reducción por la mitad de su duración acogiéndose a la modalidad de trabajo por jornadas completas y a la reducción del 50% de la jornada anual ordinaria prestando servicio sábados, domingos y festivos, con una retribución del 60% del salario.
- Posibilidad de excedencia para atender al cuidado de hijos de hasta 5 años, mejorando los tres establecidos en el Estatuto de los Trabajadores.
- Garantía de disfrute coincidente de vacaciones de veranos de quince días como mínimo para matrimonios entre personal de la empresa o situaciones equivalentes.
- Posibilidad de cambiar de servicio, turno, días de descanso y vacaciones o otros compañeros de forma voluntaria.
- Realización de parte de las acciones formativas en horario laboral.
- Horario flexible en oficinas.
- Jornada anual de 1.635 horas de jornada efectiva.
- Posibilidad de asignación de turnos compatibles con estudios.
- Posibilidad de solicitar retraso en la toma de servicio sin que sea considerado incumplimiento laboral.

79

Jornadas reducidas por tipo, edad y sexo

Tipo Jornada Reducida	Edad		HOMBRES	MUJERES	Total por tipo
Guarda legal por menor	Menor de 30	0	0	0	344
	Entre 30 y 50	322	142	180	
	Más de 50	22	7	15	
Guarda legal por discapacidad	Menor de 30	0	0	0	3
	Entre 30 y 50	2	1	1	
	Más de 50	1	0	1	
Guarda legal por familiar	Menor de 30	2	2	0	79
	Entre 30 y 50	26	11	15	
	Más de 50	51	5	46	
Reduc. jornada menor con enfermedad grave	Menor de 30	0	0	0	10
	Entre 30 y 50	9	3	6	
	Más de 50	1	1	0	
Totales		172	264		436

Permisos por maternidad y paternidad por grupo de edad (GRI-401-3)

Descansos por paternidad

GRUPO PROFESIONAL	SEXO	Grupo de edad	Nº personas	Días
Empleados	HOMBRES	<30	5	145
		Entre 30 y 50	167	4887
Mandos Intermedios	HOMBRES	Entre 30 y 50	15	497
Responsables y Técnicos	HOMBRES	Entre 30 y 50	18	512
	MUJERES	Entre 30 y 50	1	39
Técnicos no Titulados Cualificados	HOMBRES	Entre 30 y 50	10	290
TOTAL GENERAL			216	6.370

Descansos por maternidad

GRUPO PROFESIONAL	SEXO	Grupo de edad	Nº personas	Días
Empleados	MUJERES	Entre 30 y 50	27	2.212
Responsables y Técnicos	MUJERES	Entre 30 y 50	11	840
TOTAL GENERAL			38	3.052

Excedencias maternas y paternas por edad

Distribución de las excedencias

TIPO DE EXCEDENCIA	SEXO	Intervalo de edad Entre 30 y 50	Total general
Excedencia MATERNAL	MUJERES	10	10
Excedencia PATERNAL	HOMBRES	10	11
	MUJERES	1	
TOTAL GENERAL			21

Destacado: la organización del tiempo

La actividad de Metro se desarrolla en un amplio horario: se presta servicio de 6.00 a 1.30 horas y, durante la noche, se realizan labores de limpieza y mantenimiento de instalaciones y trenes. Por ello, las jornadas de los empleados de Metro se dividen en turnos a través de sistemas que permiten conocer con antelación el calendario de prestación laboral con respeto de los períodos adecuados de descanso y periodos de vacaciones definidos.

Debido a la propia dinámica de la actividad, aún no se han implantado normas de desconexión laboral.

- Gracias a una aplicación interna desarrollada por Metro, que los empleados se descargan en sus dispositivos móviles, los empleados de Metro pueden realizar cambios de turno de forma rápida y cómoda, eliminando las solicitudes en papel y contribuyendo a la sostenibilidad.

Perspectivas de futuro:

Para optimizar la gestión del personal operativo, se ha puesto en marcha una prueba piloto para la implantación del fichaje remoto a través de dispositivos móviles.

En el caso de los empleados que trabajan en oficinas, existe un horario de entrada y salida flexible permite la entrada entre las 7.15 y las 8.15 horas y la salida entre las 14.30 y las 15.30 horas, con 30 minutos de descanso dentro de la jornada.

Medidas para promover la igualdad

Metro cuenta con un Plan de Igualdad que establece herramientas para fomentar la presencia de la mujer en la compañía entre las que destacan 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, facilitando su asistencia a cursos.

Según este plan, en igualdad de resultados en las pruebas de promoción, se da preferencia al género subrepresentado en la categoría.

Además, Metro trabaja en la creación de una cultura de igualdad y de trato de oportunidades a través de campañas internas sobre principios de no discriminación, igualdad de género y corresponsabilidad, sensibilizando, también, sobre la educación no sexista y el impulso de la formación tecnológica de la mujer.

81

Perspectiva de futuro:

En el año 2009, dando cumplimiento a las obligaciones establecidas en la *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*, con fin de integrar la igualdad de oportunidades y de trato en la organización, Metro de Madrid elaboró su primer Plan de Igualdad.

Para dar respuesta a la *“Estrategia Madrileña para la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y Hombres”*, la compañía renueva su compromiso con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, iniciando en el año 2019 un diagnóstico de situación previo para la revisión y actualización de la situación en materia de igualdad de Metro, cuyos resultados se conocerán a lo largo de 2020.

Dicho diagnóstico mostrará los puntos fuertes que tiene Metro en la igualdad de trato y oportunidades para las mujeres y hombres que componen su plantilla y las áreas de mejora para seguir avanzando en la igualdad real en la empresa y, por tanto, en la sociedad.

Otros beneficios sociales

(GRI-201-3) Metro no proporciona planes de pensiones a sus empleados, pero sí pone a su disposición medidas de conciliación y otros tipos de beneficios sociales, entre los que destacan:

- Título de Transporte Anual para el desempeño de la actividad laboral.
- Préstamos para la adquisición de primera vivienda.
- Anticipos sin interés y anticipos de urgencia.
- Reconocimientos médicos anuales de empresa y revisiones preventivas (ginecología, urología, oftalmología) voluntarias y gratuitas.
- 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.

(GRI-401-2) Todos los trabajadores disfrutan de los mismos beneficios sociales, incluidos los trabajadores temporales o con jornada reducida. Los beneficios de contenido económico o vinculados a vacaciones, descansos compensatorios o permisos para asuntos propios, entre otros, guardan proporción a la jornada contemplada en el contrato de trabajo individual respecto de la jornada completa y ordinaria.

Absentismo

AÑO	PLANTILLA AFECTADA	Nº DE BAJAS	DÍAS PERDIDOS
2019	7012	6694	150934

Formación para mejorar la capacitación profesional

Para Metro, la formación es un instrumento idóneo para que su equipo adquiera nuevos conocimientos y los mantenga actualizados para enfrentarse con garantías a los retos que exige una actividad como la prestación del servicio de Metro.

Para ello, desarrolla un Plan de Formación y Desarrollo dinámico y flexible que busca potenciar el desarrollo de las habilidades de los empleados a través de metodologías de formación novedosas y actuales, orientadas a la especialización de los profesionales, a mejorar sus aptitudes, poniendo a su disposición los mejores recursos.

El despliegue del proyecto formativo incluye, además, acciones necesarias para el cumplimiento de procesos normativos tanto en materia de prevención, protección de datos, prevención de la corrupción y acciones de sensibilización en materia de responsabilidad social.

Consolidación de la escuela digital

Durante 2019 se han realizado mejoras tecnológicas en la escuela digital de Metro que ha permitido incluir un nuevo catálogo de servicios, nuevas funcionalidades y herramientas colaborativas, nuevos canales de formación en Línea y bidireccionales (aulas virtuales) y acceso a nuevos y más accesibles recursos formativos.

Horas de formación por edad, colectivo y sexo (GRI-404-2)

Colectivo	Sexo	Grupodaedad			Horas
		<30	30-50	>50	
Empleados	MUJER	53	1.333	1.880	26.768,03
	HOMBRE	398	4.763	2.358	75.498,41
Total		451	6.096	4.238	102.266,44
Mandos Intermedios	MUJER		37	32	592,00
	HOMBRE	5	489	403	6.319,29
Total		5	526	435	6.911,29
Personal Auxiliar	MUJER		2	5	67,97
	HOMBRE		2	5	17,00
Total		-	4	10	84,97
Responsables y Técnicos	MUJER	4	427	120	4.386,36
	HOMBRE		874	522	9.400,59
Total		4	1.301	642	13.786,95
Técnicos no Titulados Cualificados	MUJER		65	63	844,95
	HOMBRE		714	612	11.218,91
Total		-	779	675	12.063,86
Totales		460	8.706	6.000	135.113,51

Se han desarrollado diversos programas formativos orientados a mejorar las habilidades y la capacitación profesional de los trabajadores, lo que repercute en la calidad del servicio prestado.

- *Modelo de atención al cliente*, para dotar de los conocimientos y habilidades para la mejora de la atención al cliente:

- 621 trabajadores de las categorías de Jefe de Sector, OTICS y personal de nuevo ingreso
- 13.621 horas de formación
- o *Realidad virtual para mejorar las comunicaciones* en público:
 - 28 trabajadores
 - 425 horas de formación
- o *Formación sobre primeros auxilios* dirigidos a personal de nuevo ingreso y trabajadores en activo, como reciclaje formativo:
 - 1.081 trabajadores
 - 2.679 horas de formación
- o *Otros proyectos formativos* relacionados con Atención al cliente, negociación, comunicación eficaz, inteligencia emocional, formación de formadores, gestión de equipos...
 - 66 trabajadores
 - 1.028,5 horas de formación
 - 1.400 vigilantes formados en el nuevo Manual de Atención al Cliente

83

Todos los empleados reciben formación sobre políticas y procedimientos relativos a aspectos de derechos humanos, durante 2019, un 8,8% de la plantilla -de nuevo ingreso- recibió esta formación.

- o (GRI-412-2) Un total de 667 trabajadores realizaron cerca de 2.000 horas relacionadas con actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos humanos (diversidad, atención a las personas discapacidad intelectual y sensibilidad en género).

(GRI-412-2) 32 personas se formaron de manera voluntaria realizando un total de 256 horas de formación en Gestión de la Diversidad.

(GRI-404-1)

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN 2019 ²¹

Horas/Alumnos		8,91
Sexo	Mujer	8,12
	Hombre	9,19

Salud de los empleados (GRI-403-2)

La compañía cuenta con un Servicio de Salud Laboral, cuyo objetivo es la preservación y mejora de la salud de todos los trabajadores mediante la vigilancia sanitaria, individual y colectiva, y la promoción de la salud (ver también: LA GESTIÓN DEL AMIANTO).

²¹ Sin tener en cuenta el personal de nuevo ingreso.

Vigilancia de la salud

Metro realiza estudios del estado de salud de sus trabajadores, con la información obtenida a través de los reconocimientos médicos anuales, consultas y pruebas específicas.

- En el año 2019, el 96,56% de la plantilla ha realizado un examen de salud
- Protocolos de Vigilancia Sanitaria Específica: 1.595 (280 relacionados con la Vigilancia de Salud Específica sobre el Amianto)
- Estudios analíticos: 6.777
- Pruebas radiológicas: 2.164
- Controles toxicológicos: 646
- Consultas médicas y de enfermería: 12.028

84

Campañas de prevención

- Vacunación antigripal: 218
- Detección precoz de problemas de próstata para mayores de 50 años: 1.759
- Detección precoz de cáncer de mama y ginecológico: 397
- Deshabituación de hábito tabáquico: 5
- Campaña específica de prevención de diabetes: 7
- Inserción laboral y acompañamiento en enfermedades crónicas tras procesos de incapacidad temporal: 78

En 2019, se ha realizado, además, el estudio de impacto radiológico por presencia de gas radón en las instalaciones de Madrid.

Comité de Seguridad y Salud (GRI-403-1 GRI-403-4)

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. Actualmente está formada por ocho delegados de Prevención, en representación de los trabajadores, y por igual número de representantes asignados por la Dirección de la empresa, y por una secretaria de actas, designada por Metro.

En este órgano, que da cumplimiento a la *Ley 31/95 de Prevención de riesgos laborales*, está representado el 100 % de la plantilla, y tiene establecida su propia normativa de funcionamiento, composición y atribución de competencias.

En el año 2019:

- Celebrados 11 plenos
- Tratados 563 temas
- 350 comunicaciones emitidas
- 10 reuniones de los grupos de trabajo (amianto y condiciones de trabajo) y otras cuatro reuniones, independientes de estos grupos de trabajo creados
- 127 actividades (reuniones, mediciones, evaluaciones de riesgos, inspecciones de seguridad, asistencia a simulacros, visitas, etc.)

Seguridad laboral

Metro cuenta con un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, que obtuvo en 2019 la certificación ISO 45001:2018 "Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo - Requisitos con orientación para su uso" del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

Por ello, se ha revisado, aprobado y publicado una nueva Política de Seguridad y Salud, que se alinea con los otros sistemas de gestión que posee Metro de Madrid referentes a la Calidad y la Gestión Ambiental, para que todas las actuaciones estén dentro de los más altos estándares internacionales que promueven la mejora continua y fomenten la consulta, comunicación y participación de los empleados.

En continua mejora de la prevención de riesgos laborales, se ha adquirido el compromiso, no sólo de prevenir, si no de implantar iniciativas, acciones y planes que mejoren y fomenten un entorno saludable.

85

Metro, el 25 en el ranking de excelencia en la prevención

Metro de Madrid se ha situado en el puesto 25 en el MEPS2 (Monitor Empresarial de la Excelencia en Prevención, Seguridad y Salud), correspondiente a 2019.

Se trata de un monitor empresarial de excelencia en Prevención, Seguridad y Salud desarrollado por la asociación PRLInnovación, que valora a las compañías según su grado de desarrollo e implantación en materia de prevención. En la edición 2019, han participado más de 200 compañías.

En las dos auditorías realizadas durante 2019 (auditoría Interna del SGPRL ISO 45001:2018 y auditoría de certificación del SGPRL ISO 45001:2018), no se registró ninguna "no conformidad" y se destacaron los siguientes puntos fuertes:

- La labor de sensibilización, investigación y adopción de medidas llevada a cabo por Metro para controlar el riesgo químico de presencia de amianto en todas las instalaciones y dotación de medios humanos y materiales a disposición de la organización para resolver cualquier duda al respecto y, en especial el trabajo desarrollado por Área de Prevención y Salud Laboral
- Estudio de impacto radiológico por presencia de gas radón en las instalaciones de Metro de Madrid
- Coordinación entre Metro y los stands permanentes, eventos en vía pública y otras actividades en relación a los planes de autoprotección
- Actuaciones realizadas a raíz de la aparición de los casos de enfermedad profesional relacionadas con materiales que contienen amianto, que demuestra una detallada capacidad de gestión y de ejecución de medidas.
- Alto compromiso con el sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como la tendencia hacia la mejora continua.
- Análisis de la vigilancia de salud colectiva en función de patrones de riesgo por su exhaustividad
- Compromiso con la promoción de la salud, que se traduce en la adopción de acciones, campañas y programas orientadas a los trabajadores
- Definición y seguimiento de indicadores de desempeño de los distintos procesos

identificados

- Patrones de evaluaciones de riesgo con completa información actualizada de forma continua asociada al puesto

La gestión preventiva

Durante 2019, se han potenciado las medidas de prevención, entre las que destacan:

- Revisión e implementación de los cuestionarios, las exploraciones y las pruebas específicas en los planes de vigilancia de la salud
- Identificación del catálogo de posibles enfermedades profesionales o relacionadas con el trabajo
- Realización de talleres de higiene postural dirigidos a los colectivos específicos
- Vigilancia toxicológica en el puesto de trabajo
- Aumento de la formación en materia de protección de la salud
- Mejora del tiempo de evacuación promedio de recintos
- Sesiones formativas de reciclaje sobre emergencias a personal integrante del mando operativo
- Formación en Prevención de Riesgos Laborales
- Actividades preventivas relacionadas con la presencia de amianto en instalaciones, equipos y lugares de trabajo
- Plan vigilancia sanitaria específica amianto y plan de acción de gestión del amianto.

86

Accidentabilidad laboral (GRI-403-2)

Durante 2019, se registraron 472 accidentes laborales, todos ellos de carácter leve. Se produjeron 114 accidentes in itinere, uno de ellos de carácter grave. No se tramitaron expedientes de invalidez permanente.

INDICES DE ACCIDENTABILIDAD AÑO 2019 ²²	
INDICE DE INCIDENCIA	3,71
INDICE DE FRECUENCIA GENERAL DE ACCIDENTES	50,82
INDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES CON BAJA	27,99
INDICE DE GRAVEDAD	0,79
DURACION MEDIA DE LA BAJA POR ACCIDENTE	38,58
INFLUENCIA DE LA ACCIDENTABILIDAD EN EL IGA AÑO 2019	0,41

²² Índice de incidencia representa el número de accidentes con baja producidos en el periodo, por cada 100 agentes de la plantilla. Número de Accidentes con Baja, por 100, dividido por el número de agentes de plantilla.

Índice de frecuencia general: representa el total de accidentes con y sin baja médica por cada millón de horas trabajadas. (Nº Accidentes con baja + Nº Accidentes sin baja) * 10⁶ / número horas trabajadas.

Índice de frecuencia de accidentes con baja: Representa el número de accidentes con baja médica producidos en el periodo, por cada millón de horas trabajadas. Nº de Accidentes con baja * 10⁶ / número horas trabajadas.

Índice de gravedad: representa el número de jornadas laborales perdidas por los accidentes de trabajo, por cada 1.000 horas trabajadas. Duración media de la baja por accidente: representa el tiempo de baja en el año al que se refiere el informe.

Indicadores accidentabilidad por edad y género (2018-2019)

DISTRIBUCION GRUPO DE EDAD HOMBRES

Edad	2018			2019		
	Incidencia	Frecuencia general	Frecuencia acc. C/B	Incidencia	Frecuencia general	Frecuencia acc. C/B
Hasta 30	1,24	22,72	9,09	5,11	60,61	38,57
31-40	4,89	54,16	35,80	5,16	59,20	38,96
41-50	4,36	52,26	31,90	3,77	51,31	28,45
51-60	4,43	49,63	32,43	4,10	58,70	30,98
Mayor 60	3,30	37,52	24,12	3,66	46,72	27,61
Metro	4,34	49,58	31,72	4,23	55,15	32,23

87

DISTRIBUCION GRUPO DE EDAD MUJERES

Edad	2018			2019		
	Incidencia	Frecuencia general	Frecuencia acc. C/B	Incidencia	Frecuencia general	Frecuencia acc. C/B
Hasta 30	5,88	43,04	43,04	2,78	41,94	20,97
31-40	1,59	30,19	11,61	2,03	40,81	15,30
41-50	2,56	35,88	18,72	1,02	19,99	7,69
51-60	3,70	50,46	27,10	2,95	51,54	22,23
Mayor 60	3,70	54,19	27,10	2,64	36,58	19,95
Metro	3,06	43,16	22,41	2,23	39,07	16,80

Indicadores accidentabilidad por grupos y colectivos (2018-2019)

		2018			2019		
GRUPO	COLECTIVO	INCIDENCIA	FRECUENCIA GENERAL	FRECUENCIA ACC. C/B	INCIDENCIA	FRECUENCIA GENERAL	FRECUENCIA ACC. C/B
Responsables y Técnicos	Consejero Delegado	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
	Jefe de Area	0,00	17,01	0,00	0,00	35,11	0,00
	Jefe de División	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
	Subdirector	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
	T.A.M.	0,40	2,94	2,94	0,38	17,35	2,89
	T.A.S.	0,33	4,78	2,39	0,31	14,24	2,37
	Tecn. Agreg. Especialista (TAE)	2,04	29,86	14,93	0,96	7,26	7,26
	Inspector P. M.	0,00	9,63	0,00	1,10	16,59	8,30
	Instruc. Formación	0,00	33,26	0,00	3,85	87,11	29,04

Técnicos No Titulados Cualificados	Operador D. C.	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
	Program. Analista	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
	Supervisor M. M.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Téc. Especial. M.M.	2,99	32,76	21,84	0,00	22,88	0,00
	Téc. Explot. Instalaciones	0,00	0,00	0,00	0,00	12,58	0,00
Mandos Intermedios	Técnico Ayudante	0,59	12,91	4,30	1,12	12,65	8,43
	Inspector Jefe	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Jefe de Línea	1,74	12,72	12,72	0,90	13,60	6,80
	Jefe de Negociado	0,00	91,45	0,00	0,00	0,00	0,00
	Jefe Turno D. C.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Maestro	2,65	32,37	19,42	5,22	59,08	39,39
Empleados	Técnico de Línea	1,96	43,04	14,35	0,80	24,16	6,04
	Aux. Téc. Movimiento	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
	Ayudante	8,87	100,91	64,87	0,00	94,36	0,00
	Contraestre	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
	Jefe de Vestíbulo	0,00	16,63	0,00	5,41	61,21	40,81
	Jefe de Sector	3,53	54,26	25,86	2,74	47,86	20,69
	Jefe de Depósito	3,61	26,44	26,44	3,66	36,83	27,62
	Maquinista T.E.	3,50	36,96	25,62	3,63	39,89	27,42
	Of. Administrativo	0,85	12,40	6,20	97,52	1235,32	736,20
	Oficial	11,25	120,23	82,34	0,00	0,00	0,00
	Operador de TICS	0,00	0,00	0,00	3,23	40,59	24,35
	Técnico Delineación	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Personal Auxiliar	Agente de taquilla	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
	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
	Peón	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
Metro		4,01	47,94	29,34	3,71	50,82	27,99

Accesibilidad

Metro trabaja para que sus edificios cumplan la normativa en materia de accesibilidad. En la sede social actual (ubicada en la calle Cavanilles, 58) se realizarán obras en la planta baja para instalar un baño para personas con movilidad reducida (PMR) y se están verificando las medidas de accesibilidad existentes en el resto de edificios para ajustarlos a los requerimientos del RD Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, el Real Decreto 13/2007, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, el Código Técnico de la Edificación (CTE) y el Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad (DB-SUA), el DB-SI, sobre la Seguridad en caso de Incendio, que también contempla criterios de accesibilidad para la evacuación de los edificios en caso de emergencia y la Orden VIV 561/201 , el documento técnico que especifica las medidas concretas a aplicar en los espacios públicos.

La mayor parte de los trabajadores de las oficinas de Metro serán trasladados al Centro Integral del Transporte (ver *La nueva sede como palanca de cambio*), un nuevo edificio con el que se da

cumplimiento a toda la normativa y del que se pueden destacar los anchos de paso, aseos y plazas de aparcamiento para PMR, itinerarios accesibles en todo el edificio y espacios exteriores, así como otras medidas de accesibilidad en la señalización.

5.2. 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 en razón de esta pertenencia. Además, mantiene un diálogo permanente con los representantes sindicales de las distintas organizaciones.

(GRI-407-1) En la empresa no existen riesgos para el derecho a la libertad de asociación de los trabajadores ni de acogerse al convenio colectivo. Todos los trabajadores tienen libertad de afiliación a cualquiera de los sindicatos de la empresa. Lo mismo ocurre con los empleados de sus proveedores, que residen generalmente en España. El porcentaje de afiliación supone el 72,1% de la plantilla.

Durante 2019 se ha celebrado un proceso de elecciones a representantes al Comité de Empresa, que ha contado con una participación mayoritaria de trabajadores, y en el que han resultado elegidos un total de 35 vocales, en representación de seis organizaciones sindicales distintas.

(GRI-402-1) La mayoría de los cambios organizativos se realizan con negociación con los representantes de los trabajadores de forma previa y, en caso de no acuerdo, en la Comisión de Seguimiento y Desarrollo. En todo caso, se respeta el plazo que se ley ante la realización de cualquier cambio en la organización.

Conflictividad laboral

Durante el año 2019 se han producido 21 convocatorias de huelga o paros parciales de diversa duración, de las que 13 afectaron solamente al colectivo de maquinistas de tracción eléctrica y 8 a todos los trabajadores de la empresa.

5.3. MOTIVACIÓN E INVOLUCRACIÓN DEL EMPLEADO

Metro trabaja para incrementar el compromiso y la motivación de sus profesionales, para ello, desarrolla diferentes iniciativas que promueven una nueva forma de trabajo más colaborativa y eficiente, fomentando la comunicación y el reconocimiento profesional, los hábitos saludables en el entorno de trabajo, así como la canalización de las inquietudes sociales.

La opinión de los empleados

Metro de Madrid realizó una encuesta de Experiencia del Empleado (año 2018) para conocer el compromiso y satisfacción de sus colaboradores midiendo de un modo objetivo las variables de experiencia y clima (cómo se sienten los empleados en los diferentes momentos críticos de interacción con la organización).

Según esta encuesta, los empleados valoran las condiciones de trabajo relacionadas con el horario, la flexibilidad y la conciliación, mientras que consideran mejorables las oportunidades que ofrece la empresa para escuchar su opinión, así como la organización del trabajo, la fijación de objetivos, seguimiento y evaluación del desarrollo.

El estudio es una herramienta clave para identificar la evolución y el cumplimiento de objetivos en cuanto a la motivación, compromiso y recursos de los profesionales y permite trabajar en el

alineamiento de expectativas y conocer las áreas de mejora de los equipos, con el objetivo de motivar y comprometer a los profesionales para prestar un mejor servicio.

Más comunicación para fomentar la motivación

Metro promueve una comunicación continua como palanca clave para fomentar la motivación de los empleados, 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.

Nuevo portal, el punto de encuentro colaborativo

En el año del Centenario se produce la renovación de Andén Central y su impulso como principal herramienta de comunicación. El portal transforma su imagen y mejora sus funcionalidades para lograr un cambio cultural que permita una mejor adaptación a las nuevas tecnologías. Un espacio más actual, colaborativo, visual, sencillo y personal que se convierte en punto de encuentro y colaboración de los equipos de trabajo.

El portal llega a los móviles, tablets y diferentes dispositivos para poder conectarse, de manera personalizada, en cualquier lugar y momento.

Además, se han ampliado y mejorado los trámites a través de la Oficina Virtual de Recursos Humanos y se han abierto nuevos espacios para facilitar la navegación y el ahorro de tiempo.

- El 47,03% de los empleados se informa a través de Andén Central

Perspectivas de futuro:

En 2020 se irán incorporando nuevas funcionalidades y se implementarán mejoras en la gestión de los actuales contenidos.

Netro, una app “hecha para los de Metro”

La app de empleados de Metro permite, desde el móvil y en cualquier lugar, acceder a la nómina, consultar la información relacionada con fichajes o conectar con cualquier compañero.

Netro 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.

- El 59,07% de los empleados tienen la App Netro

Juntos sumamos

El programa de voluntariado de Metro de Madrid promueve, facilita y coordina la participación de los empleados en activo, jubilados y prejubilados, y de sus familias, en actividades de carácter solidario incluidas en el programa de acción social de Metro de Madrid, su Línea Social.

Todas las acciones realizadas en el marco de este programa, se llevan a cabo en colaboración con entidades sociales expertas en cada una de las causas y colectivos beneficiarios.

- 20 acciones de voluntariado
- 1.489 horas

- 352 voluntarios
- 600 beneficiarios

Destacado: Más de 200 personas en el IV Encuentro de Voluntarios y III Yincana

Más de 200 personas participaron en el IV Encuentro de Voluntarios de Metro, con actividades lúdicas con un marcado carácter integrador, como 'Metro de Madrid, el juego' que, creado por Metro, permite a personas con discapacidad intelectual aprender a usar la red jugando.

Durante el encuentro se celebró una yincana por la red de Metro, con la participación de más de 60 niños, jóvenes y adultos con discapacidad intelectual que superaron pruebas relacionadas con el día a día de Metro, como el uso de torniquetes, interfonos o máquinas expendedoras, entre otras instalaciones, con el fin de aumentar su autonomía en el uso de la red. En la prueba participaron más de 100 voluntarios de Metro, entre empleados, jubilados y familiares.

91

Otras acciones para favorecer la motivación

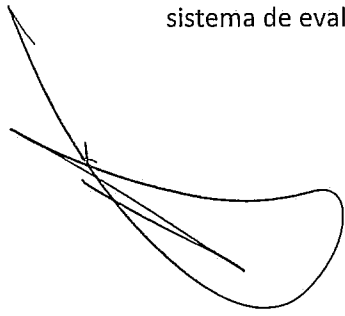
- *Acciones de ocio y deporte para fomentar el bienestar y el trabajo en equipo*
 - Campeonatos deportivos
 - Carrera del Centenario
 - Carrera de la mujer
 - Promoción de los grupos "bicimetreros" y "metromoteros"
 - Participación en la carrera de las empresas
 - Participación en Inspiring Games
- *Acciones para promover la creatividad y el trabajo en equipo*
 - Taller de fotografía
 - Charlas de pintura
 - Visitas a exposiciones
 - Concurso "La foto del Verano"
 - Creación de Wallametro, para la venta entre empleados
 - Creación de un nuevo espacio en la intranet para ofertas de ocio y consumo
- *Acciones en familia*
 - *El día del árbol*, con la celebración de un taller sostenible de plantación de árboles en la que participaron 30 hijos de empleados.
 - Expedición a Canillejas, una jornada de puertas abiertas para hijos de empleados, en la que participaron más de 200 menores.
- *Acciones para generar orgullo de pertenencia*
 - Acto de reconocimiento a profesionales por su trayectoria en Metro y reconocimiento a trabajadores que realizaron alguna acción heroica.
 - Elaboración de un calendario especial para empleados.

5.4. HACIA LA TRANSFORMACIÓN CULTURAL

El necesario proceso de transformación cultural iniciado por Metro se asienta en un cambio de 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.


La compañía ha comenzado por un proyecto de digitalización de la información profesional de todos los empleados de Metro y facilitar a los responsables el desarrollo profesional de sus equipos y hacer evaluaciones de desempeño (que no se realizaron en 2019 (GRI-404-3)). Inicialmente, a través de la herramienta de Gestión de Talento se puede acceder al curriculum vitae (CV) online, datos del puesto de los empleados como son el organigrama, las fichas de puesto y los perfiles competenciales.

Se ha implementado, además, un sistema de reconocimientos que permite a los empleados reconocer habilidades y conocimientos técnicos en los que destacan sus compañeros, y un sistema de evaluación de desempeño que se pondrá en marcha en 2020.



Empleados que han utilizado la herramienta	2.485
Empleados que actualizan su CV	1.015
Reconocimientos realizados	25.935

LA NUEVA SEDE COMO PALANCA DE CAMBIO



La nueva sede corporativa acogerá la mayor parte del personal de oficina de Metro -unas mil personas- repartida actualmente en distintos puntos de la ciudad de Madrid en una sola ubicación, facilitando la relación entre áreas de gestión y permitiendo la modernización y potenciación de nuevas formas de trabajo y uso del espacio.

Esta nueva ubicación pretende dotar de un espacio de trabajo actualizado, nuevo y con condiciones espacio-ambientales acordes a los estándares actuales y de futuro, y pretende ser una palanca para el cambio de cultura corporativa, basada en la transformación digital, para rentabilizar recursos y ofrecer un espacio representativo para la compañía.

- Se han definido los nuevos espacios de trabajo
- Se han desarrollado los proyectos vinculados a la digitalización, el equipamiento tecnológico y el modelo-*well*
- Se ha planificado la distribución del espacio de las doce plantas en función del nuevo modelo de trabajo
- Se ha desarrollado el plan de trabajo y de comunicación interna para la implantación del nuevo modelo

La transformación digital

El traslado la nueva sede de Metro está siendo una oportunidad para la creación de un entorno de trabajo más digital con una tecnología puntera adaptada a las necesidades actuales de la compañía.

Para abordar todos los aspectos que un proyecto de esta magnitud tiene, se han constituido diferentes “mesas de trabajo” para crear un modelo que facilite la colaboración entre áreas y departamentos, la potenciación del trabajo en equipo, la mejora de la eficiencia y rentabilidad, siempre bajo el paraguas de empresa saludable con un entorno agradable y sostenible.

- Se están realizando estudios para la implantación de aplicaciones, medidas y soluciones tecnológicas, así como la adquisición de elementos hardware y de comunicaciones para implantar en la nueva sede.
- Se trabaja ya en el plan de acción para, a partir de 2020, implantar un plan de reducción del uso de papel.
- Se ha puesto en marcha el piloto del sistema audiovisual que se instalará en las salas de reuniones para la proyección y reproducción interactiva de contenidos, la realización de videoconferencias y reuniones creativas y colaborativas.

Creación de un entorno well

Metro ha llevado a cabo iniciativas para la promoción de la salud y actividades de salud preventivas, para prevenir los accidentes laborales y mejorar la salud general de sus trabajadores. Ahora, da un paso más con el fin de promover hábitos saludables dentro y fuera del entorno laboral para incrementar el bienestar de la plantilla.

Un grupo de trabajo integrado por distintos ámbitos trabaja para identificar iniciativas actuales y futuras para mejorar la salud.

6. LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO PÚBLICO

Metro de Madrid es el medio de transporte público más utilizado en la Comunidad de Madrid. Es una gran ciudad subterránea que fluye en paralelo y es, al mismo tiempo, esencial para la vida que discurre en la superficie.



















- 12 líneas además del Ramal
- Da servicio a 12 municipios
- 293,91 km de red
- 302 estaciones

94

Plano oficial de la red de Metro de Madrid



Tarifas vigentes durante 2019

Tarjetas Transporte Público - Public Transport Cards										
PARA UTILIZAR LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE ES NECESARIO DISPONER DE UNA TARJETA TRANSPORTE PÚBLICO TO USE THE TRANSPORT SERVICES YOU NEED A PUBLIC TRANSPORT CARD			Usuarios Users	Adquisición - Acquisition				Títulos de transporte - Transport Tickets		
			 ESTACIONES STATIONS	 ESTANQUES TOLLETS SHOPS	 OFICINAS GESTIÓN MANAGEMENT OFFICES	 INTERNET	 SENCILLO / 10 VIAJES SINGLE / 10 TRIPS	 ABONO TRANSPORTE TRAVEL PASS	 BILLETE TURÍSTICO TOURIST TICKET	
		MULTI (2.50€) Hasta 3 títulos no personales. Up to 3 different types of non-personal tickets.		✓	✓	✗	✗	✓	✗	✓
		PERSONAL (4.00€) 1 título personal y hasta 2 no personales. 1 travel pass and a maximum of 2 non-personal tickets.		✗	✗	✓	✓	✓	✓	✗
		INFANTIL (2.50€) Para niños de 4, 5 y 6 años de edad (con menores de 4 años pueden viajar sin título de transporte). Tarjeta personal que permite utilizar gratuitamente todos los servicios de transporte público de la Comunidad de Madrid. Se obtiene a través de internet, estaciones u oficinas de gestión (con día previa).		✓	✓	✗	✗	✓	✗	✓
TARJETA AZUL Tarjeta personal para empadronados en Madrid que cumplen determinados requisitos (www.artm.es). La tarjeta tiene un precio de 6,20€ y permite viajar EMTurbis durante 30 días a partir de la primera utilización en los servicios de la zona A (excepto Renfe Cercanías y línea de autobuses Expres Aeropuerto).				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
BLUE CARD A personal card addressed to people with certain individual conditions (www.artm.es) and registered as citizens of the municipality of Madrid. The card has a price of 6.20€, with EMTurbis use for 30 calendar days from its first validation, and is valid in zone A transport services, except Renfe Cercanías and Airport Express bus line.				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Todo viajero, antes de iniciar su viaje, deberá estar provisto de un título de transporte válido acorde con el trayecto que ha de realizar y que deberá haber sido validado a la oportuna validación y cancelación para dicho trayecto. (Article 21 of the Regulation of the Madrid Metropolitan Railway Passenger Regulation)			All passengers, before starting the trip, must hold a valid transport ticket in accordance to the journey to be made, and it is subjected to its timely validation for that trip. (Article 21 of the Madrid Metropolitan Railway Passenger Regulation)							

Tarifas - Fares

SENCILLO* Y 10 VIAJES - SINGLE* AND 10-TRIPS

* Un viaje en el día de la adquisición * One trip on the acquisition date

Metrozona A + ML1 (A1)

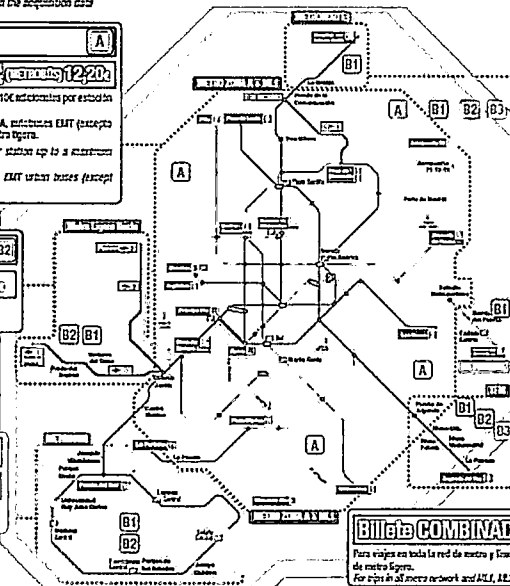
Sencillo: 1,50€ (en trayectos hasta 5 estaciones; 8,10€ adicionales por estación hasta un máximo de 200€)
10 viajes (METROZONA): válido para Metro zona A, estaciones EMT (excepto en la línea Expres Aeropuerto) y Renfe ML1 de lunes a viernes.
Single: €1,50 up to 5 stations; €8,10 added per station up to a maximum of €200.
10-trips (METROZONA): valid for Metro zona A, EMT urban buses (except Airport Express bus line), and Renfe ML1 rail line.

Metroligero Oeste (B1/B2)

Sencillo: 2,00€ (en trayectos hasta 5 estaciones; 8,10€ adicionales por estación hasta un máximo de 200€)
10 viajes (METROLIGERO): válido para Metro ligero Oeste, estaciones EMT (excepto en la línea Expres Aeropuerto) y Renfe ML2 y ML3 de lunes a viernes.
Single: €2,00 up to 5 stations; €8,10 added per station up to a maximum of €200.
10-trips (METROLIGERO): valid for Metro ligero Oeste, EMT urban buses (except Airport Express bus line), and Renfe ML2 and ML3 rail lines.

MetroSur (B1/B2)

Sencillo: 1,50€ (en trayectos hasta 5 estaciones; 8,10€ adicionales por estación hasta un máximo de 200€)
10 viajes (METROSUR): válido para Metro Sur, estaciones EMT (excepto en la línea Expres Aeropuerto) y Renfe ML1 de lunes a viernes.
Single: €1,50 up to 5 stations; €8,10 added per station up to a maximum of €200.
10-trips (METROSUR): valid for Metro Sur, EMT urban buses (except Airport Express bus line), and Renfe ML1 rail line.



Metro Norte (B1)

Sencillo: 1,50€ (en trayectos hasta 5 estaciones; 8,10€ adicionales por estación hasta un máximo de 200€)
10 viajes (METRONORTE): válido para Metro Norte, estaciones EMT (excepto en la línea Expres Aeropuerto) y Renfe ML1 de lunes a viernes.
Single: €1,50 up to 5 stations; €8,10 added per station up to a maximum of €200.
10-trips (METRONORTE): valid for Metro Norte, EMT urban buses (except Airport Express bus line), and Renfe ML1 rail line.

Suplemento AEROPUERTO (Aeropuerto additional payment) +3,00€

Para entrar o salir a las estaciones de Metro del aeropuerto hay que abonar un suplemento, excepto los viajeros con Abono Transporte o Bilete Turístico.
To enter or leave airport Metro stations requires an additional payment, except passengers holding a Travel Pass or a Tourist Ticket.

MetroBici (B1)

Sencillo: 1,50€ (en trayectos hasta 5 estaciones; 8,10€ adicionales por estación hasta un máximo de 200€)
10 viajes (METROBICI): válido para Metro Bici, estaciones EMT (excepto en la línea Expres Aeropuerto) y Renfe ML1 de lunes a viernes.
Single: €1,50 up to 5 stations; €8,10 added per station up to a maximum of €200.
10-trips (METROBICI): valid for Metro Bici, EMT urban buses (except Airport Express bus line), and Renfe ML1 rail line.

UAM (B1/B2/B3)

Sencillo: 2,00€ (en trayectos hasta 5 estaciones; 8,10€ adicionales por estación hasta un máximo de 200€)
10 viajes (UAM): válido para UAM, estaciones EMT (excepto en la línea Expres Aeropuerto) y Renfe ML1 de lunes a viernes.
Single: €2,00 up to 5 stations; €8,10 added per station up to a maximum of €200.
10-trips (UAM): valid for UAM, EMT urban buses (except Airport Express bus line), and Renfe ML1 rail line.

BILLETE COMBINADO - COMBINED Ticket (A/B1/B2/B3)

Para viajar en toda la red de metro y líneas ML1, ML2 y ML3 de metro ligero.
For trips in all metro network and ML1, ML2, ML3 light rail lines.

Sencillo: 3,00€ (en trayectos hasta 5 estaciones; 8,10€ adicionales por estación hasta un máximo de 200€)
10 viajes (BILLETE COMBINADO): válido para Metrozona A, Metroligero Oeste, MetroSur, Metro Norte, MetroBici, UAM, y Estaciones EMT (excepto en la línea Expres Aeropuerto) y Renfe ML1, ML2 y ML3 de lunes a viernes.
Single: €3,00 up to 5 stations; €8,10 added per station up to a maximum of €200.
10-trips (BILLETE COMBINADO): valid for Metrozona A, Metroligero Oeste, MetroSur, Metro Norte, MetroBici, UAM, and EMT urban buses (except Airport Express bus line), and Renfe ML1, ML2, and ML3 rail lines.

ABONO TRANSPORTE - TRAVEL PASS

Título de transporte personal de utilización ilimitada durante 30 días desde su primera validación, en todos los servicios de transporte público de la zona tarifaria correspondiente, excepto la línea de autobuses Expres Aeropuerto. También existe un abono de validez anual.

A personal travel pass with 30 days validity from its first validation that allows for unlimited use on any public transport mode, in accordance to the fare zone, except Airport Express bus line. There is also a one-year validity travel pass.

ZONA	A	B1	B2	B3	C1	C2	E1	E2
7-25	20,00€							
26-64	54,60€	63,70€	72,00€	82,00€	89,50€	99,30€	110,60€	131,80€
65							47,90€	54,60€
							63,70€	72,00€
							82,00€	89,50€
								12,30€

BILLETE TURÍSTICO - TOURIST TICKET

Título personal con validez para 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 días consecutivos.

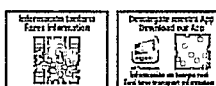
A personal ticket that allows for unlimited use for 1, 2, 3, 4, 5 or 7 consecutive days.
Zona A: todos los servicios de la Comunidad de Madrid, incluidas zonas E1 y E2, excepto servicios Renfe a Toledo.
Zone A: all transport services in the Madrid Region, including E1-E2 zones, except Renfe railway to Toledo.
It is not valid for the Airport Express bus line.

- Zona de todos los servicios de esta zona.
- Zona de todos los servicios de la Comunidad de Madrid, incluidas zonas E1 y E2, excepto servicios Renfe a Toledo.
No es válido en la línea de autobuses Expres Aeropuerto.

Todos los títulos de transporte se pueden cargar en las máquinas de las estaciones de metro y metro ligero, estaciones, cajeros automáticos de la Banca y otros puntos autorizados. El Abono Transporte y el Bilete Turístico se pueden cargar también en las máquinas de las estaciones de Renfe-Cercanías.

All types of transport tickets can be loaded at the ticket machines of metro and light rail stations, tobacco shops, Banks/ATMs, and any other licensed points of sale. The Travel Pass and the tourist ticket can also be loaded at the ticket machines of Renfe-Cercanías stations.

Existen descuentos para familias numerosas (50% especial, 20% general) y para personas con discapacidad >65% (20%).
There are discounts for large families (special category 50%, general category 20%), and for disabled people >65% (20% discount).



Información de Transporte Público
Public Transport Information
Lunes a viernes de 8:00 a 22:00 h - Sábados y festivos de 10:00 a 22:00 h
Monday to Friday: 8:00 to 22:00 h - Saturday and holidays: 10:00 to 22:00 h

012
www.crtm.es

Información de Metro de Madrid
Metro de Madrid Information
7:00 - 21:00 h
902 444 403
www.metrodmadrid.es



6.1. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN

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.

Destacado

Gestión de recursos públicos (GRI-201-4)

- Los presupuestos generales de la Comunidad de Madrid para el año 2019 reflejaban un crédito presupuestario para Metro de 1.195,431 millones de euros para gastos de personal, de bienes y servicios, gastos financieros, amortizaciones de préstamos e inversiones. Este presupuesto se ha prorrogado para 2020.
- El Acuerdo Marco firmado por Metro de Madrid con el Consorcio Regional de Transportes 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.

Para dar respuesta al aumento de viajeros registrado en los últimos años y, especialmente, en 2019, el tercer año con más demanda en la historia de Metro de Madrid, se han puesto en marcha diversas medidas dirigidas, principalmente, a absorber los incrementos de la demanda -presentes y futuros- y a la modernización y renovación de las instalaciones (ver 2.3. Resultados económicos).

Es de destacar también el esfuerzo continuado en 2019 de contención de los costes por cada viajero transportado y que ha llevado a cerrar el ejercicio en una ratio de 1,34 € por viajero, un **2,73 % inferior** al del ejercicio 2018.

El incremento de viajeros ha supuesto, a su vez, un incremento de 18,99 millones de euros de ingresos que, unido a la contención de costes, ha permitido aumentar los beneficios de la compañía hasta los 62,19 millones de euros.

Este es un claro indicador de eficiencia en la gestión de los costes de Metro, con incrementos anuales sucesivos proporcionalmente menores al aumento de ingresos de viajeros (derivados del incremento de viajeros).

Coste circulación de trenes / coches kilómetro

	2018	2019	Δ %
Total	504.699.577 €	504.673.033 €	-0,01%
Coches KM	189.023.133	182.958.870	-3,21%
Coste * Coche/km	2,6700€	2,7534€	3,31%

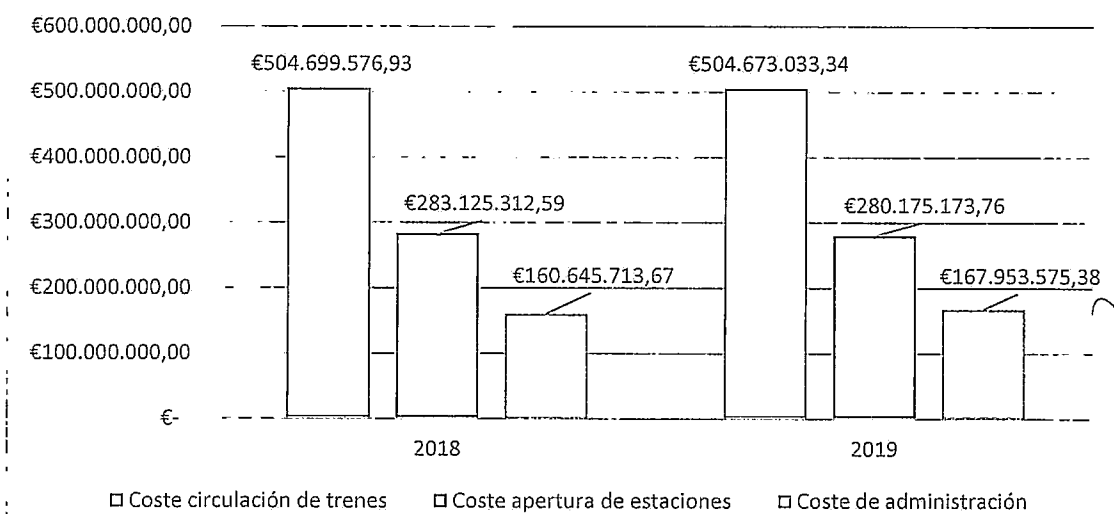
Coste Gestión Estaciones / Hora apertura estaciones

	2018	2019	Δ %
Total	283.125.312,59 €	280.175.173,76 €	-1,04%
Horas apertura estaciones	2.197.300	2.203.079	0,26%
Coste * H.apertura estacion	128,85€	127,17€	-1,30%

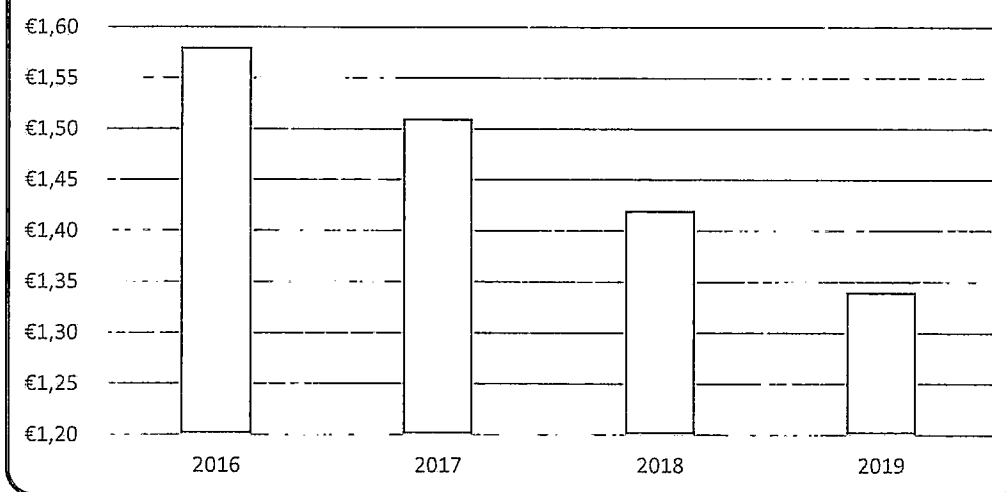
Coste Administración / Viajero

	2018	2019	Δ %
Total	160.645.714 €	167.953.575 €	4,55%
Viajeros	657.211.853	677.476.027	3,08%
Coste Administración por viajero	0,2444€	0,2479€	1,42%

Costes por actividades



Coste/Viajero



Coste actividades / Viajero

	2018	2019	Δ %
Coste Actividades	948.470.603,19 €	952.801.762 €	0,45%
<i>Ingresos expl. TFM</i>	-10.074.246 €	-11.078.120 €	9,96%
<i>Ingresos expl. MLM</i>	-7.520.949 €	-7.566.826 €	0,61%
<i>Comisión venta títulos</i>	-23.245.908 €	-24.110.018 €	3,72%
INGRESOS EXPLOT. (TFM, MLM, VTA.TIT)	-40.841.103 €	-42.754.964 €	4,69%
Coste viajero Metro	907.629.500 €	910.043.819 €	0,27%
Viajeros	657.211.853	677.476.027	3,08%
COSTE POR VIAJERO	1,3810€	1,3433€	-2,73%

98

El objetivo primordial en la contención de gastos es que el coste por viajero crezca siempre por debajo de los ingresos por transporte de viajeros

Con una tarifa constante por viajero dicho objetivo se traduce en que los costes siempre crezcan por debajo del crecimiento de la demanda, teniendo siempre esta variación como un máximo

Como puede observarse, en 2019 los costes de las actividades han crecido un 0,27%, mientras que la demanda creció algo más de un 3%.

El coste por viajero en 2018 se situaba dentro del rango de la tarifa al viajero por un billete sencillo (precio de mercado), habiendo disminuido en 2019 un 2,73%

6.2. INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En el año de su Centenario, Metro de Madrid mira al futuro y trabaja en el diseño de proyectos innovadores que permitan mejorar la prestación del servicio, la seguridad e información del viajero y el telecontrol de las estaciones, para facilitar su gestión.

Se trabaja en un plan global de transformación digital basado en el estudio e implantación de avances tecnológicos para crear un modelo de *Metro del futuro*, capaz de adaptarse a los nuevos retos, manteniendo elevados estándares de calidad, ofreciendo nuevos servicios demandados por los clientes y realizando una gestión de toda la red eficiente y eficaz acorde a los nuevos tiempos.

Dentro de la apuesta por la transformación digital, Metro cuenta ya con el Centro Tecnológico de la Estación 4.0, paradigma de lo que será el suburbano de los próximos años: un entorno digitalizado e innovador.

Actualmente, Metro trabaja también en un tercer salto tecnológico, con la incursión en el *tren digital* conectado con trabajadores y clientes y dotado de sistemas para el mantenimiento predictivo y la reducción del tiempo empleado en la resolución de incidencias. Basada en la Industria 4.0, esta transformación digital implicará tanto a las estaciones como a los centros de control y supondrá también nuevas redes de comunicaciones.

Mejoras en la organización

La transformación digital está marcada por el trabajo colaborativo y la movilidad. Este contexto se afronta desde una perspectiva integral y con el apoyo de un potente Área de Sistemas de Información que se encarga de estudiar y desarrollar la implantación y adaptación, en su caso, de las mejores herramientas que permitan crear una organización más fuerte y preparada.

- *Implantación de un modelo de gestión de ciberseguridad* que permita abarcarla desde las perspectivas estratégica, táctica y operativa trabajando sobre los procesos, la tecnología y las personas.

Entrenamiento y concienciación

Se han desarrollado 12 campañas de simulación de *phishing* (ciberestafa) dirigidas a 2.500 usuarios, que han incluido notas informativas con directrices y consejos de ciberseguridad enviadas a más de 7.500 usuarios (empleados y personal externo).

- *Metrodata*, la gestión del dato. Metro trabaja en la implantación de un Sistema de explotación de la información y reporte a través de la creación de un entorno colaborativo para facilitar la unificación y utilización el dato. Incluye:
 - Aplicaciones que analizan las necesidades del servicio para la redistribución del personal
 - Herramientas informáticas para mejorar la organización del trabajo (registro de presencias, descansos y otras incidencias)
 - Firma de documentos electrónicos para agilizar su tramitación
 - Nueva aplicación para la gestión del mantenimiento de instalaciones que incluye formación y el despliegue de 600 terminales
 - Y otros como el fichaje remoto, la aplicación para el seguimiento de los contratos, las mejoras en el portal interno, la web y la app y las aplicaciones en las tablets de los supervisores comerciales.
- *Digitalización de la documentación* para conseguir un puesto de trabajo más eficiente y sostenible a través de la eliminación del papel, favoreciendo la accesibilidad de la información.

99

Diseñando el Metro del futuro

Para la puesta en marcha del *Metro del futuro* se trabaja en el diseño de proyectos innovadores que permitan mejorar la información al viajero, la seguridad y el telecontrol de estaciones.

- **ESTACIONES DIGITALIZADAS:** Metro trabaja ya en el diseño de las estaciones del futuro que deberán contar con sistemas digitales abiertos y basados en la industria 4.0.

Servicios	Sistemas
Seguridad	Video vigilancia
	Gestión de rondas
	Control de accesos
	Anti-intrusión
Información al viajero	Teleindicadores
	Video entretenimiento
	Megafonía
	Interfonía
Control de Estación	
Redes Industriales	
Venta y Peaje	Venta
	Peaje
	Inspección

La compañía afronta el reto de la renovación tecnológica de manera integral, consciente de la evolución que requieren sus estaciones y aprovechando las nuevas funcionalidades que surgen en el mercado y que demandan los clientes. Teniendo en cuenta, que la antigüedad media de las arquitecturas de las estaciones es de 24 años.

Por ello, está rediseñando los actuales sistemas de gestión de estaciones, basados en arquitecturas cerradas y pocos flexibles, para convertirlos en modelos abiertos y normalizados, lo que permitirá una menor dependencia de proveedores únicos y la reducción de costes.

El proceso de transformación incluye la remodelación de los sistemas que componen los servicios de seguridad, información al viajero, control de estación y redes industriales de estación, así como los sistemas de venta y peaje.

Avances durante 2019:

- **VENTA Y PEAJE DEL FUTURO.** Se trabaja en un prototipo del equipo de peaje, patentado por Metro a escala europea, que contará con un diseño ergonómico y accesible, basado en sistemas abiertos, interoperable y orientado al cliente. Dispondrá de una gran pantalla que permite la interacción gracias a un sistema adaptado a los diferentes perfiles de clientes, para simplificar la compra de títulos de transporte.

La inversión ejecutada en el año 2019 ha sido de 309.624,86 €.

Entorno SCADA para monitorizar y controlar los sistemas de venta y peaje

Todos los equipos de venta y peaje estarán monitorizados y controlados a través de una herramienta web que permitirá realizar operaciones en remoto, en tiempo real, a través de un PC o dispositivos móviles.

Se trata del entorno SCADA Operativo, que se implantará entre los años 2020 y 2021 y supone una inversión superior a los 1,7 millones de euros.

- **NUEVO CENTRO DE PROCESAMIENTO DE DATOS (CPD),** la integración de los centros de control de Metro en un gran complejo tecnológico

Metro contará con un centro de procesamiento de datos que permitirá reducir los costes operativos y de mantenimiento, así como los tiempos de despliegue de nuevos servicios, mejorando el tiempo de reacción ante cualquier incidencia, lo que redundará en una mejora de la calidad del servicio y supondrá menores costes operativos y de mantenimiento.

El nuevo espacio de proceso de datos -Centro de Proceso de Datos Global (CPD), que albergará los sistemas de gestión de operaciones, mantenimiento e información del suburbano, supone una inversión de 14 millones de euros y contempla la transformación digital del metro del futuro.

Integrará en un único espacio de más de 7.000 metros cuadrados todas las infraestructuras tecnológicas de la compañía con la que se gestionan las operaciones, el telemantenimiento y la información de la empresa, que actualmente se desarrollan en cinco centros.

- Mejora de la disponibilidad y minimización de impacto en el servicio de viajeros
- Mejora de la seguridad
- Centro escalable, con capacidad de crecimiento y de convergencia de servicios

propios y de terceros

– Reducción de costes operativos y mantenimiento y menores plazos de implantación

- **NUEVO CENTRO DE CONTROL DE OPERACIÓN DE RED (CCOR):** ya se está trabajando en la creación de un nuevo centro de mando que unificará el control de tráfico centralizado, el control de estaciones, la información al viajero, el telemando de energía, la seguridad en la red, el COMMIT (centro integral de mantenimiento) y el COMMIT de material móvil (actualmente en 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 una mayor eficiencia y eficacia.

101

- **EL TREN DIGITAL** 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 en la calidad del servicio y una mejora de la eficiencia corporativa. Supone:
 - Nueva forma de concebir el mantenimiento
 - Integración del material móvil con el resto de sistemas
 - Evolución hacia un nuevo modelo de toma de decisiones en base a datos
- **RENOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LAS COMUNICACIONES:** a través de *RAILNET₂* un sistema de comunicaciones que implica una renovación tecnológica global, se mejorará la capacidad, seguridad y fiabilidad de la red y sentará las bases para desarrollar la Estación 4.0. Tras la implantación, en 2018, del sistema en Línea 8, durante 2019, se ha trabajado en la Línea 6.

Innovando para un transporte más eficiente y sostenible

Metro promueve la innovación como palanca para el desarrollo sostenible de su actividad fomentando proyectos y acciones innovadoras dirigidas a mejorar la prestación del servicio, la eficiencia de los procesos y lograr un sistema de transporte más sostenible.

- **Proyecto E-Lobster:** proyecto de investigación financiado por el programa de energía Horizonte 2020 de la Comisión Europea que desarrollará y validará un sistema de gestión de la energía que permita, compartiendo los recursos propios, optimizar la interacción entre dos redes eléctricas. El prototipo real será probado en un centro de tracción de Metro de Madrid a lo largo del 2020.
- **Proyecto My Rails:** tiene como objetivo desarrollar una metodología para la medida del intercambio de energía entre el material móvil y el sistema de alimentación eléctrica, el diseño de marchas más eficientes que las actuales, así como la caracterización de los sistemas ferroviarios como consumidor – productor de energía. Partiendo de los datos de velocidades actuales, se diseñarán unas marchas energéticamente más eficientes, que serán contrastadas durante 2020.
- **Proyecto TERCIO:** busca el desarrollo de un sistema distribuido de monitorización de portadoras radio, embarcable y basado en tecnologías de radio-software.

- **Proyecto NextGear** busca reducir los costes de fabricación del material móvil del futuro, a través de la implementación de estrategias de Mantenimiento Basado en Condición (CBM), con sensorizaciones, fabricación aditiva de componentes mecánicos, entre otras líneas de acción.
- **Proyecto TRANSIT**. Su objetivo es que los trenes futuros tengan un menor impacto en términos de ruido y vibraciones, para lo que este proyecto busca elaborar una serie de modelos que permitan identificar las fuentes de ruido, entre otros.

Además, participa en los proyectos internacionales *CONNECTA-SAFE4Rail*, *Run2Rail* y *EmulRadio4Rail*.

102

6.3. SERVICIO DE CALIDAD PARA TODOS

Como prestador de un servicio público, Metro tiene el compromiso de mejora continua en el marco de una gestión ética y eficiente.

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.

A ello contribuyen sus más de **7.100 empleados**, en su mayor parte dedicados a la circulación o a la atención directa al viajero.

Sistemas de Gestión de Calidad

- UNE-EN 13816 Calidad del Servicio de Transporte Público de Pasajeros
- ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental
- ISO 45001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad
- ISO/TS 22163 IRIS Sistema de Gestión de la Calidad. Aplicaciones ferroviarias
- ISO 22320 Sistema de Gestión de Emergencias
- SFO Seguridad Ferroviaria Operacional

Carta de Servicios. COMPROMISOS	Global 2019
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/m ²	99,70%
Accesibilidad Nos comprometemos a mantener las instalaciones que facilitan la accesibilidad en las mejores condiciones para garantizar que, al menos, el 95% de nuestros clientes las encuentren disponibles para su uso.	98,27%

Información de la red Los clientes dispondrán en las estaciones de la información necesaria 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 grado de valoración de 8 o superior (en una escala de 0 a 10). El 100% de las estaciones disponen de esta información.	9,01
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.	97,02%
Tiempo de espera Nos comprometemos a que al menos el 95% de nuestros clientes esperen en andén menos tiempo del intervalo máximo ofertado.	91,55%
Atención al cliente Nos comprometemos a que los clientes que requieren asistencia en los Centros de Atención al Cliente y en el 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 grado de 8,5 o superior (en una escala de 0 a 10).	9,51
Atención a reclamaciones Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de los clientes que reclaman obtengan una respuesta personalizada a las reclamaciones realizadas por nuestros clientes en un plazo no superior a 13 días hábiles	99,77%
Limpieza de trenes y estaciones Nos comprometemos a que nuestros clientes encuentran 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)	8,76
Seguridad en la circulación Nos comprometemos a que el 100% de los trenes estén equipados con sistemas de protección automática de la marcha	100%
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%
Impacto medioambiental 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 norma ISO 14001.

La calidad del servicio es una de las principales preocupaciones de Metro y también de sus grupos de interés, según se extrae del análisis de materialidad realizado en 2019, donde los clientes sitúan la prestación de un servicio adaptado a sus necesidades, la seguridad y la experiencia de cliente como aspectos prioritarios.

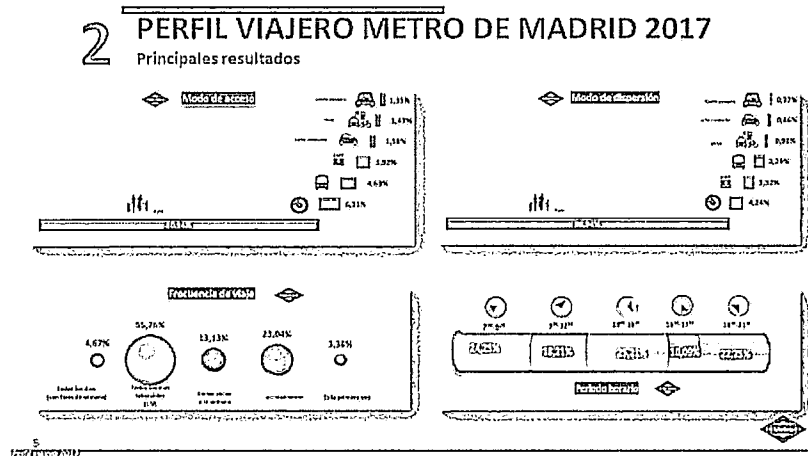
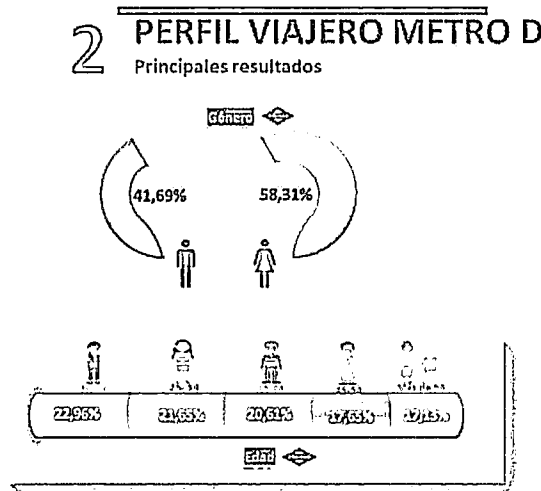
Conocer el entorno, al cliente y sus necesidades permite establecer medidas para ofrecer un servicio de calidad y hacer de estaciones y trenes un entorno seguro, moderno y atractivo para todos.

6.3.1. Servicio orientado al cliente

Metro analiza el perfil del cliente, sus necesidades de desplazamiento, su manera de moverse dentro de la propia red y sus expectativas con respecto al servicio, además, realiza un seguimiento de su opinión.

El cliente de Metro es...

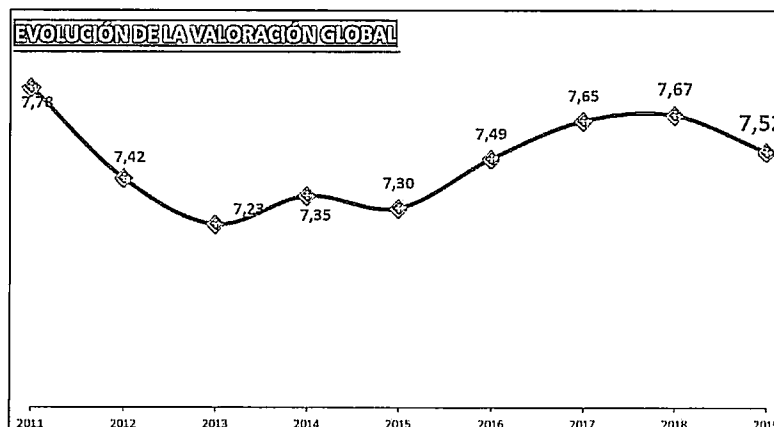
Mujer, de entre 35 y 44 años que se desplaza todos los días laborables a su lugar de trabajo haciendo el mismo recorrido entre las 7.00 y las 9.30 horas y que utiliza el abono transporte mensual.



El cliente de Metro opina...

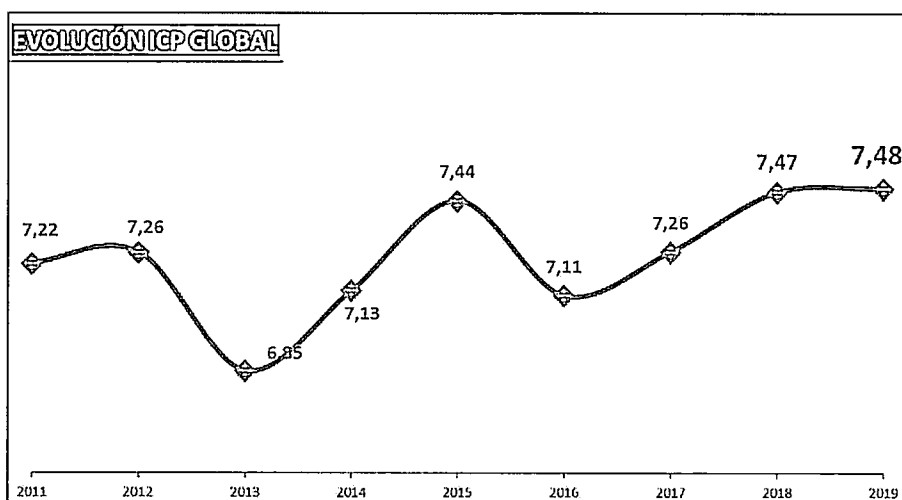
Metro realiza periódicamente estudios de opinión a través de encuestas presenciales, telefónicas, a través de redes sociales o mediante paneles de clientes.

- Los clientes valoran la calidad global²³ del servicio con un 7,52, dato que disminuye en relación a la misma oleada de hace un año (7,67), aunque supone la cuarta mejor nota desde 2011.



Encuesta de Calidad Percibida 2019.

- El 23,94% de los clientes recomienda el servicio valorándolo por encima del 8. Un 35.8% lo hace con 9 puntos o más de 9.
- Preguntados los clientes por la valoración de cada uno de los aspectos del servicio, el índice de calidad percibida alcanza el 7,48 (sobre 10), superando el resultado obtenido en el año 2018 (7,47), y siendo el máximo histórico en los últimos 9 años.



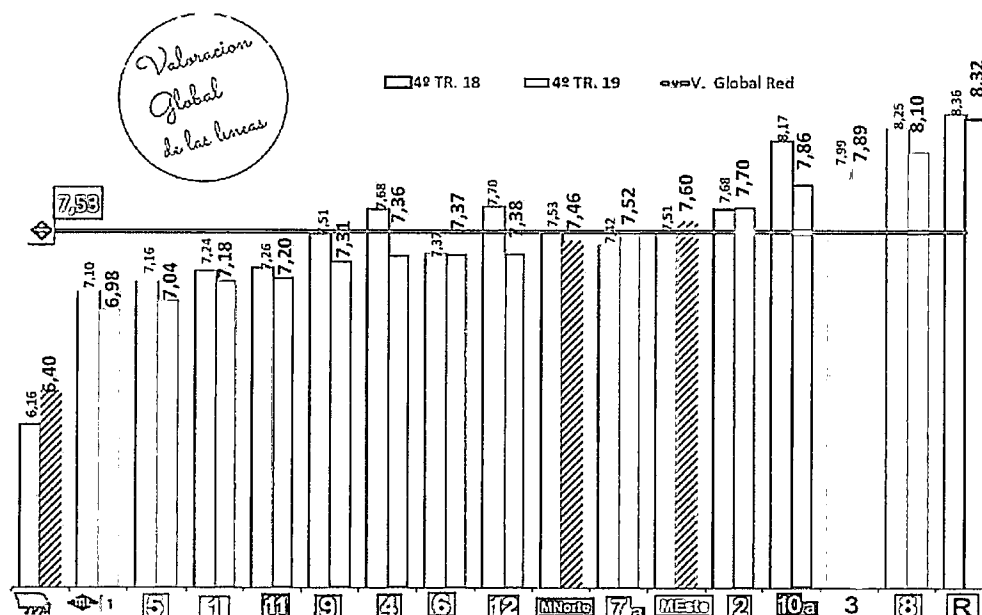
Evolución del Índice de Calidad Percibida (ICP), que mide la valoración e importancia que dan los clientes a los 25 aspectos analizados en la encuesta de percepción.

Los aspectos que mayor nota han obtenido en los últimos seis años son:

²³ La Valoración Global es una sola pregunta de la encuesta que valora el servicio.

		4º TR. 14	4º TR. 15	4º TR. 16	4º TR. 17	4º TR. 18	4º TR. 19	4º TR. 19 - 4º TR. 18
23	Iluminación de estaciones	7,99	8,33	7,78	8,06	8,00	8,18	0,18
22	Iluminación de trenes	8,05	8,30	7,77	8,08	8,09	8,17	0,08
1	Funcionamiento de máq. aut. expend. de billetes	7,38	7,83	7,26	7,31	7,90	8,14	0,24
14	Atención y amabilidad de los empleados	7,23	7,56	7,30	7,52	8,06	8,09	0,03
18	Señalización de las estaciones	8,08	8,26	7,78	8,07	8,09	8,07	-0,02
5	Seguridad ante accidentes	7,63	7,95	7,77	7,76	7,92	7,89	-0,03
2	Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	7,33	7,79	7,39	7,57	7,67	7,86	0,19
26	Funcionamiento de las canceladoras a bordo	6,77	7,52	7,46	7,08	7,52	7,78	0,27
7	Amabilidad de los vigilantes	6,91	7,35	6,75	7,13	7,68	7,78	0,10
15	Limpieza de las estaciones	7,42	7,49	7,28	7,47	7,60	7,70	0,10
16	Limpieza de los trenes	7,41	7,51	7,31	7,47	7,53	7,61	0,07
21	Conservación de los trenes	7,31	7,63	7,32	7,44	7,58	7,56	-0,02
4	Rapidez del viaje en tren	7,27	7,53	7,55	7,56	7,66	7,56	-0,10
17	Conservación de estaciones	7,34	7,76	7,29	7,46	7,57	7,55	-0,02
6	Seguridad ante agresiones, robos, etc.	7,17	7,42	7,29	7,16	7,52	7,44	-0,09
8	Atención a reclamaciones y sugerencias	6,61	6,76	6,83	7,07	7,37	7,43	0,05
9	Funcionamiento de las escaleras mecánicas	6,74	7,22	6,88	7,03	7,20	7,41	0,21
25	Accesibilidad hacia/desde andén	7,27	7,58	6,88	6,99	7,28	7,40	0,12
24	Funcionamiento de ascensores	6,85	7,19	6,86	6,97	7,24	7,35	0,12
19	Información ante incidencias del servicio	7,00	7,28	6,93	7,14	7,26	7,20	-0,05
10	Espacio disponible dentro de los coches	6,86	7,32	6,90	6,83	7,01	6,90	-0,11
13	Temperatura y ventilación en las estaciones	6,54	6,94	6,75	6,71	6,95	6,88	-0,07
12	Temperatura y ventilación en los coches	6,56	7,01	6,74	6,74	6,99	6,85	-0,14
11	Paradas anormales de los trenes	6,55	6,93	6,59	6,71	6,78	6,76	-0,02
3	Tiempo de espera en andén	6,25	6,45	6,53	6,74	6,98	6,71	-0,26
20	Marcha silenciosa de los trenes	6,42	6,65	6,39	6,56	6,59	6,63	0,04
	ICP RED sin ML1	7,13	7,44	7,11	7,26	7,47	7,48	0,01

En cuanto a la valoración de las diferentes Líneas, el Ramal se sitúa con la mayor valoración, seguida de la Línea 8. Las Líneas que han ascendido en su valoración son: TFM, Línea 6, Línea 7a, MetroEste y Línea 2.



Evolución del Índice de Calidad Percibida (ICP), que mide la valoración e importancia que dan los clientes a los 25 aspectos analizados en la encuesta de percepción.

El cliente de Metro se mueve...

Además de analizar la evolución de la demanda, muy ligada al contexto económico, Metro estudia la forma en la que sus clientes hacen uso de las instalaciones, la distribución de los viajeros por la red y las condiciones de confort en las que realizan su viaje.

Perspectivas de futuro:

Se trabaja en el desarrollo de una aplicación que muestra gráficamente la distribución de los viajeros dentro de los trenes para analizar los niveles de ocupación y facilitar el ajuste de la oferta a la demanda, analizando, además, las transiciones por franjas horarias.

Se trabaja en un sistema que permita obtener, a través de los datos generados por los sistemas de peaje sobre el origen y destino de los viajeros, la información necesaria para actualizar el modelo de movilidad y facilitar la adaptación de la oferta a la demanda.

En fase de desarrollo el análisis *Journey Map* que permitirá analizar las expectativas del cliente desde que le surge la necesidad de desplazarse, hasta que sale de las instalaciones.

6.3.2. Servicio adaptado a la demanda

Al crecimiento de la demanda registrado en 2019, Metro responde con un aumento y mejora del servicio prestado.

Apertura de la estación 302

En el mes de marzo abrió al público la nueva estación de Arroyofresno. Ubicada entre Lacoma y Pitis, beneficiando a más de 220.000 vecinos de los barrios de Valdezarza, El Pilar, Peñagrande, Lacoma y Arroyofresno.

La estación número 302, ofrece la máxima accesibilidad a los usuarios con ocho escaleras mecánicas y tres ascensores, uno de ellos con salida a la calle y otros dos, con acceso a los andenes desde los tornos de entrada, en el interior.

Colocamos imagen de la estación de Arroyofresno y ponemos como pie "La estación está tematizada con imágenes e ilustraciones de la Sierra de Guadarrama".

Más personal

A los 350 jefes de sector incorporados en el periodo 2016-2019 para ampliar la plantilla disponible en estaciones, se unen 100 nuevos maquinistas y 97 jefes de sector.

Perspectivas de futuro:

Está prevista la contratación de 345 nuevos maquinistas en 2020.

Más trenes disponibles

Los trenes de Metro, equipados con sistemas de protección automática de la marcha, cuentan con las más avanzadas prestaciones para el viajero: el 65,7% de los coches son accesibles para personas con movilidad reducida, el 42,3% tienen rampa y el 59% cuentan con sistemas de videoinformación al viajero y videovigilancia.

Flota actual

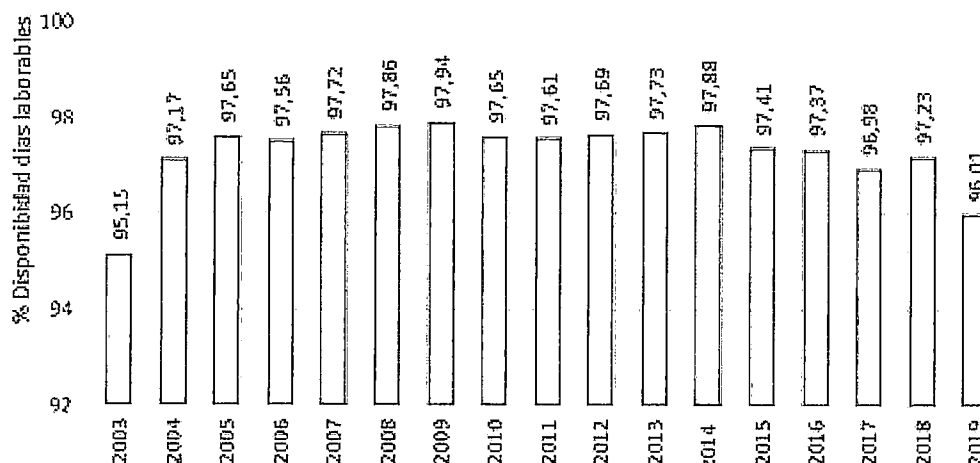
- 2.341 coches
- 19,04 años de antigüedad media

Serie	Nº coches (a 31/12/2018)	Nº coches (a 31/12/2019)
2000	724	724
3000	500	500
5000	202	202
6000	46	46
7000	222	222
8000	389	389
9000	258	258
TOTAL	2.341	2.341

Alta disponibilidad de trenes para la prestación del servicio

- La disponibilidad media de los trenes fue del 96,01% en 2019, un punto menos que en 2018, motivado, en su mayor parte, por los trabajos incluidos en el Plan de desamiantado, que tiene como objetivo la revisión y, en su caso, actuación sobre toda la flota.

Evolución disponibilidad días laborables a las 7:30 horas



109

Aumento de la fiabilidad del material móvil

La disponibilidad del material móvil para la prestación del servicio está ligada a los niveles de fiabilidad. Este indicador se mide en función de la media de kilómetros de circulación realizada por el material móvil entre averías, que no afectan al servicio, y en función de los kilómetros medios realizados entre perturbación, que puede comprometer la prestación del servicio.

- Más fiabilidad entre averías: en 2019 ascendió a 35.820 kilómetros, mejorando en un 2,36% el dato de 2018 (34.995).
- Más fiabilidad entre perturbaciones: también ha mejorado en 2019 con respecto a 2018, pasando de 168.461 a 193.458 km, lo que supone un 14,84% más.

EL MANTENIMIENTO DE TRENES, BASE DE LA CALIDAD

Las labores de mantenimiento, conservación y limpieza de los trenes de Metro impactan en la experiencia del cliente, en términos de seguridad y confort.

El mantenimiento, en cifras:

- 1 Taller Central (de 36.000m²)
- 22 talleres principales
- 10 talleres secundarios
- Más de 700 trabajadores en 4 turnos de trabajo
- Más de 3.000 equipos de trabajo
- Más de 1.000 accesorios de elevación
- 41 inspecciones de seguridad durante 2019

Metro de Madrid, un referente en mantenimiento

Los Talleres Centrales de Metro poseen una consolidada capacidad técnica,

profesional y financiera. En 2019 han sido reconocidos por la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria (AESF) como Centro de Mantenimiento de Material Rodante Ferroviario.

Este reconocimiento convierte a la compañía, junto a Renfe y Patentes Talgo S.L., en 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): Alta Velocidad, locomotoras eléctricas y diésel, autopropulsados eléctricos y diésel, coches, material rodante auxiliar y material histórico.

Cada tren pasa un mínimo de 13 revisiones al año

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 los niveles de fiabilidad, disponibilidad, calidad y seguridad.

- 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 equipamientos del recinto 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 (cada 600.000 km. o cada 6 años): gran revisión general donde se desmontan, revisa y repara todos los equipamientos del tren (más de 100 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.

Principales datos 2019:

- Revisiones de ciclo corto: 5.582 operaciones
- Revisiones de ciclo largo: 292 revisiones
- Operaciones de mantenimiento correctivo: 12.483
- Elementos reparados: 6.578

Mejora de la compatibilidad del material móvil:

Para mejorar la flexibilidad en la configuración de la oferta de servicio, se apuesta por adaptar y hacer compatible el material móvil para su uso en distintas Líneas en función de sus características técnicas (electrificación, señalización...).

- Compatibilidad de los trenes 3000. Con la incorporación, en 2019, de la última unidad, ya circulan las doce unidades 3000-1ª que han sido transformadas para poder prestar servicio indistintamente en las Líneas 3 y 5.
- Modificación de radiotelefonía: serie 2000B con radioteléfonos TETRA.
- Reingeniería para la creación de tablas de anunciador de estaciones por gálibo, de forma que este sistema esté operativo en cualquier línea de su propio gálibo: desarrollado en las Líneas de 7, 9, 10, 11 y 12.

Mejora de la capacidad de transporte

Durante 2019, se han seguido impulsado medidas operacionales y tecnológicas, especialmente en las Líneas con mayor afluencia de viajeros y en los periodos de hora punta, para aumentar las frecuencias y reducir los intervalos.

- Optimización de velocidades

Con el fin de aprovechar al máximo las posibilidades de las distintas Líneas, manteniendo los niveles de calidad y de seguridad, se trabaja en el rediseño de los mapas de velocidades máximas admisibles, lo que permite modificar, en su caso, las velocidades de las distintas Líneas y mejorar la capacidad del transporte.

Durante 2019, se han finalizado los estudios de Línea 4, Línea 6 y Línea 8, que permitirán desarrollar los correspondientes proyectos de reseñalización y optimización.

- Implantación del sistema CBTC

El Sistema de Control de Trenes basado en Telecomunicaciones (CBTC) permite mejorar las prestaciones y fiabilidad del sistema de señalización mejorando la capacidad máxima de las Líneas, reduciendo los intervalos.

Ya está implantado en las dos Líneas de mayor demanda: la Línea 6, desde 2018, y la Línea 1, en la que se ha implantado durante 2019.

- Sistema de regulación HORUS

Basado en el intervalo que debe existir entre trenes y/o los horarios de salida, mejora la regularidad de la operación y la calidad del servicio.

En la actualidad, se están realizando pruebas en las Líneas 2, 7, 8, 10 y 11.

- Apertura automática de puertas (PATO)

Se está implantando la funcionalidad de apertura automática de puertas (PATO) en todas las unidades de material móvil, lo que permitirá mejorar de capacidad de transporte y la operación.

Reduce el tiempo de parada en estaciones, mejorando la capacidad del transporte, especialmente en hora punta.

- Medida implantada ya en trenes modelo 3000 bitensión, 2000A y 2000B de Línea 5, 2000 CBTC de Línea 1 y trenes 5000 y 8000 CBTC de Línea 6.
- En marcha la puesta en servicio de la funcionalidad PATO en las unidades 3000 que circulen por Líneas 2, 3, 4 y Ramal y en las unidades 7000, 8000 y 9000.

- Cierre y arranque automático de puertas (PATO+)

Se ha analizado la funcionalidad de cierre automático y arranque automático de puertas (PATO) en todas las unidades de material móvil, lo que permitirá mejorar la capacidad de transporte y la operación.

- *Sistema de señalización:* Se ha realizado un prototipo de modificación en el sistema de señalización para permitir la apertura y cierre automáticos de puertas y arranque automático (PATO+) en un tren modelo 2000 CBTC de Línea 1 y en un tren modelo 3000 DTG de Línea 3.

Perspectiva de futuro

Se estudia ya la instalación de esta funcionalidad en todo el parque de material móvil: trenes 2000 CBTC de Línea 1, trenes 2000 DTG de Línea 5, trenes 3000 de Líneas 2, 3 4, 5 y Ramal, trenes 5000 y 8000 CBTC de Línea 6, y trenes 7000, 8000 y 9000 de las Líneas 8, 10, 10B, 11 y 12.

112

- Instalación de nuevas señalizaciones ópticas y acústicas en los trenes

- La apertura automática de puertas requiere la implantación de nueva señalización óptica y acústica para informar a los clientes del proceso de apertura y cierre.
- Esta medida responde a los requerimientos del *RD 1544/2007, del 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y especifica que deben contar con avisadores sonoros y luminosos de apertura y cierre de puertas, perceptibles tanto desde el interior como desde el exterior.*

Perspectiva de futuro

En la actualidad, se trabaja en el prototipo de señalización de los modelos 2000A, 2000B, 5000 4ª serie y 6000, cuya implantación en serie podrá llevarse a cabo a partir del año 2021. Por otra parte y conforme a sus posibilidades tecnológicas, se ha trabajado en la definición para la extensión a las series 3000, 7000, 8000 y 9000, de forma que estos trabajos, al igual que los anteriores, se licitarán en 2020 para su implantación a partir del año 2021.

Mejoras operativas para mejorar el servicio

- Sistemas de venta

- 1.277 máquinas (1.264 en 2018)
- Con una disponibilidad del 99,03% (98,91% en 2018)

Durante 2019 se han realizado mejoras en 138 máquinas de venta y peaje para la mejora de la disponibilidad y de la fiabilidad en el uso de la Tarjeta Multi.

Además, se han instalado 5 nuevas máquinas de venta rápida en Aeropuerto T1-T2-T3, durante 2019, con el objetivo de reducir los tiempos de compra y agilizar el tránsito.

Perspectiva de futuro

- Durante 2020, se invertirán más de 476.000 euros en la instalación de nuevos dispensadores adaptados a la Tarjeta Multi en alrededor de 50 máquinas.
- En 2020 se instalarán 35 billeteiros con posibilidad de cambio en papel moneda, invirtiendo unos 245.000 euros, medida que repercute en la experiencia de cliente al mejorar la devolución del cambio y al reducir las tareas de recarga de monedas.

- Sistemas de peaje

Durante 2019 se han implantado mejoras en la validación de títulos de transporte orientadas, en su mayor parte, a facilitar el flujo de viajeros al agilizar las operaciones y a mejorar la información.

- 2.715 validadoras

Perspectivas de futuro:

- **Validación de los títulos con smartphone**

Metro trabaja ya en la implantación de un sistema de validación de títulos a través de dispositivos móviles para lo que se están realizando los trabajos previos que permitan adaptar los sistemas de peaje para operar tanto con tarjetas como con móviles.

- **Ampliación del número de equipos de peaje en estaciones con aglomeraciones** en momentos puntuales para mejorar la fluidez. Durante 2020, se instalarán 55 validadoras automáticas en las estaciones de Santiago Bernabéu, Gregorio Marañón, Rubén Darío, Estadio Metropolitano y Portazgo.

- **Pago EMV:** Metro trabaja en una prueba piloto para permitir el pago y validación directamente en tornos con tarjeta bancaria *contactless*.

- **Mejora de la información al cliente:** la validación de la “Multi” permite disponer de información adicional en los sistemas de peaje y ofrecer información sobre saldo, títulos disponibles o explicación de incidencias.

Incorporan señales sonoras para identificar la validación, correcta o incorrecta, así como mensajes de audio en caso de los equipos adaptados a personas con discapacidad.

El proyecto, que permitirá actuar en 183 equipos durante 2020, supone una inversión cercana a los 306.000 euros.

- Mejora de la visibilidad de los andenes para facilitar la circulación

Metro está renovando el circuito cerrado de televisión en andén utilizado por los maquinistas para realizar la maniobra de apertura y cierre de puertas con más seguridad en estaciones con andenes en curva o con gran afluencia de viajeros.

Durante 2019, se han cambiado los monitores de andén de 36 estaciones.

6.3.3. Mejora de la experiencia de cliente

Información del servicio (GRI-417-1)

Los clientes de Metro disponen de la información necesaria sobre la oferta básica del servicio, como planos de la red, horarios e intervalos, en las propias estaciones. Se informa puntualmente, tanto en trenes como en estaciones, de las incidencias que afectan a la circulación.

La información, permanentemente actualizada, está disponible en distintos soportes: carteles informativos, teleindicadores y megafonía, así como en otros formatos en función de la estación.

- 1.970 dispositivos de megafonía
- 2.338 teleindicadores

Destacado

Información en inglés

Ya disponible en las estaciones de Línea 8 y Línea 1, además de las estaciones de Sevilla, Canillejas, Suanzes, Torre Arias, Arroyofresno, Barrio de la Concepción y Pavones. Próximamente estará en las estaciones de Noviciado, Plaza de España, Esperanza, Arturo Soria, Prosperidad, Plaza Elíptica, Argüelles y Alfonso XIII.

(GRI-417-1) Destacado 1

El plano de Metro, una fuente de información

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

Información 360, hacia la estación del futuro

Se está implantando un nuevo sistema de señalización digital de gran formato en varias estaciones que mejorará la información y facilitará el tránsito garantizando la seguridad de los clientes en estaciones de gran afluencia.

Se trata de un nuevo sistema digital de información inteligente mediante pantallas LED potentes y versátiles, que permiten ajustar los mensajes a las necesidades operativas, aportando información útil al viajero y contribuyendo a agilizar la movilidad dentro de la estación y de su entorno, evitando y aliviando situaciones de aglomeración.

Se colocarán en accesos, vestíbulos, barreras de peaje e, incluso, en las columnas de formato curvo, hasta ahora algo inédito en Metro de Madrid, lo que permite ofrecer la información en 360°.

Sus elementos son antivandálicos y tienen un sistema de monitorización y control para emitir de manera dinámica la información necesaria en cada momento: informar de la dirección a andenes, prohibición de pasar, mejor distribución a lo largo del andén o desalojo. También pueden contener información sobre incidencias en la red de Metro.

Las estaciones elegidas para la primera fase del proyecto tienen momentos puntuales de gran afluencia de clientes que, además, requieren información multi-idioma.

- Estadio Metropolitano: seis pantallas en el interior de la estación, próximamente, se ubicarán otras tres pantallas en el acceso exterior.

- Estación de Aeropuerto T1-T2-T3: cuatro pantallas en el interior, próximamente, se colocará un conjunto de pantallas sobre las máquinas expendedoras de títulos de transporte.

Este nuevo sistema de información al viajero supone una inversión de casi 400.000 euros y forma parte de la llamada *Estación 4.0*.

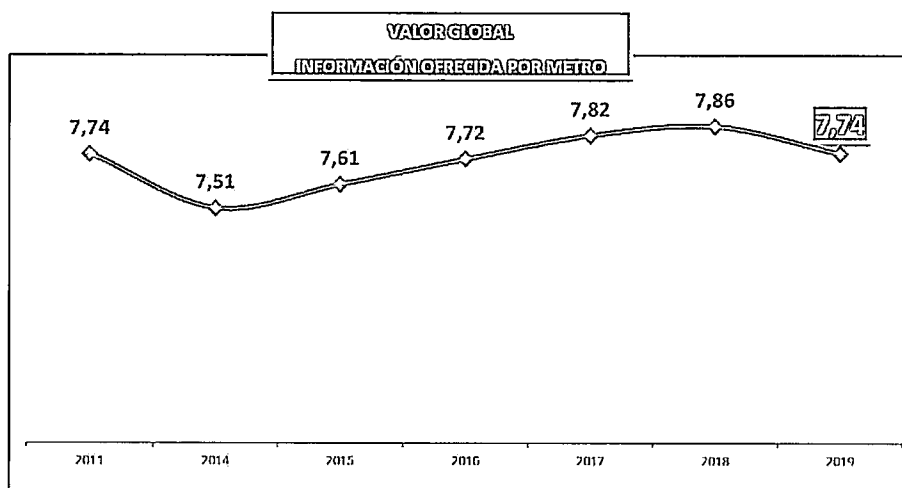
Atención en tiempo real y multicanal

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, que maximizan la eficiencia operativa y mejoran la experiencia de cliente.

El modelo establece pautas para la mejora de la relación y comunicación y criterios comunes de actuación para quienes mantienen una relación directa con el cliente ya sea en las propias estaciones, de forma remota a través de los interfonos o a través de cualquier otro canal de comunicación, como los centros de atención al viajero (CAV) o el Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC).

Destacado

Los clientes valoran con un notable (7,74) la información proporcionada por Metro en sus distintos canales



Evolución de la valoración según la Encuesta de Información General:

En las estaciones, atención personalizada desde puestos abiertos

El modelo de supervisor comercial busca el trato directo con el cliente, optimizando la presencia física y la visibilidad de los trabajadores y ofreciendo un trato personalizado.

- Más de **1.800 supervisores** al servicio del viajero

Empleados formados

- 1.400 empleados adscritos a los servicios de vigilancia recibieron formación para mejorar la atención al cliente.

- 667 empleados de atención directa al viajero recibieron formación específica para la mejora de la atención a personas con discapacidad intelectual y gestión de la diversidad.

Empleados conectados

Todo el personal de atención de estaciones cuenta con tablets, una medida que ha permitido digitalizar los procesos de la estación a través de un sistema de apps. Durante 2019, se han ampliado los contenidos incluidos en los dispositivos. Supone:

- Mejora de la atención al cliente (que incluye información multimodal y multilingüe),
- Mejora de imagen
- Mejora de los procesos de gestión interna del personal de estaciones, entre otros, agilizar la comunicación y resolución de avisos de limpieza o incidencias
- Mejora de la comunicación interna con el personal de la línea
- Mejora medioambiental, al dejar de distribuir papel en las estaciones
- Formación on line del personal.

116

En remoto, en menos de 10 segundos

La atención remota se realiza a través de los 5.379 interfonos situados en diversos puntos de las estaciones. El tiempo de respuesta no supera los 10 segundos (una media 9,69 en 2019), lo que supone una reducción de un 4,13% con respecto a 2018.

- 5.379 interfonos

Atención presencial especializada en los Centros de Atención al Cliente (CAC),

Existen dos centros ubicados en las estaciones de Plaza de Castilla y Sol donde se ofrece información y atención presencial para consultar cualquier duda o solicitar información sobre trayectos recomendados o cualquier otra relacionada con el servicio.

En estos centros, se pueden adquirir productos oficiales de Metro y su horario de atención es de 7.00 a 22.00 horas de lunes a viernes y de 10.00 a 22.00 horas los sábados, domingos y festivos.

- 116.951 visitas durante 2019
 - Sol: 75.010 visitas
 - 21.756 (29,00%) consultas sobre trayecto
 - 15.508 (20,67%) sobre la tarjeta de transporte público
 - 7.533 (10,04%) sobre incidencias en el servicio
 - Plaza de Castilla: 41.941 visitas
 - 10.939 consultas (26,8%) sobre tarjeta de transporte público
 - 6.193 peticiones de información sobre trayectos (14,77%)

- Los clientes valoran con un 9,28 la atención en estos centros.

En Plaza de Castilla se encuentra la oficina de objetos perdidos en la que se custodian

los objetos encontrados en la red hasta cuatro semanas.

- Más de 54.600 objetos perdidos en 2019
- Se registraron 3.394 consultas (8,09%), entregando a su propietario un total de 349 objetos en la oficina

Perspectiva de futuro:

En 2020, la gestión de los objetos perdidos podrá realizarse a través de la web de Metro.

Atención online a través del Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC)

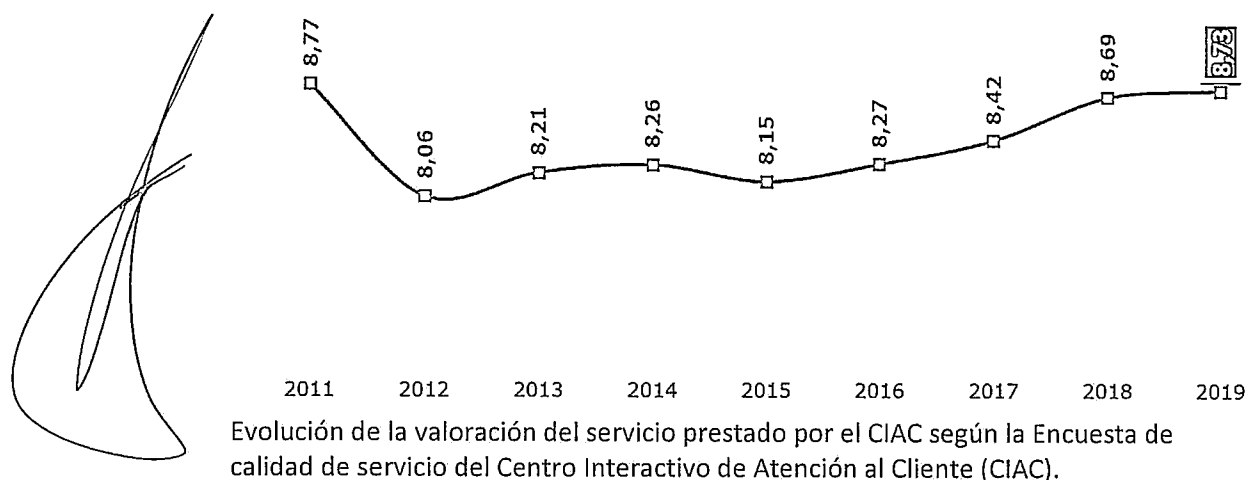
Certificado según la Norma 13816 desde 2003, el CIAC ofrece una atención interactiva y multiplataforma en tiempo real: vía telefónica, web o correo electrónico. Los clientes son atendidos de forma directa y personal y reciben información de servicio, pueden resolver sus dudas y realizar sugerencias y quejas.

- 203.226 contactos a través del teléfono, el correo electrónico y las redes sociales.
- Más de 200 consultas diarias, el 35,87% del total, son sobre objetos perdidos.

Destacado

La valoración del servicio por parte de los clientes ha ascendido hasta los 8,73 puntos sobre 10. El 93,67% de los encuestados opina que la atención recibida es "Buena" o "Muy Buena".

- 89,71% de las llamadas se responden en menos de 20 segundos
- 94,60% de los correos electrónicos se responden antes de 30 minutos
- 90,00% de los tuits se responden antes de 15 minutos



PROYECTO DESTACADO.

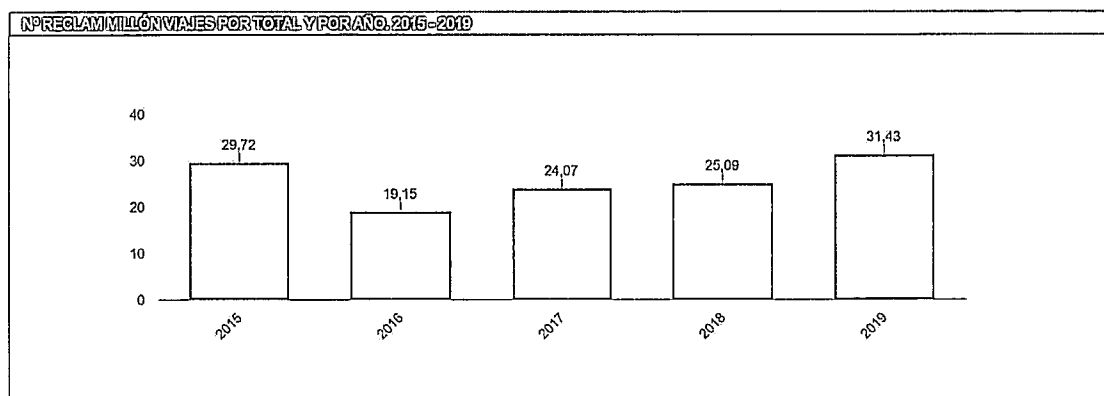
Gestión de las reclamaciones

Los centros de atención al cliente (presenciales y online) se encargan de recibir las reclamaciones y sugerencias de los clientes.

- 21.296 reclamaciones, un 29,14% más que el año anterior

- Otras comunicaciones, como sugerencias o consultas: 23.712, un 29,35% más que el año anterior

En cuanto al número de reclamaciones por millón de viajes ha pasado de 25,09 reclamaciones por millón de viajes en 2018 a 31,43 en 2019.



18

Se reclama, principalmente, por:

- La frecuencia de trenes: con 10.021 reclamaciones, el 38,69% del total
- Temperatura de trenes: con 1.4541.834 reclamaciones, el 7,08% del total
- Incidencias en el servicio propias: con 1.645 reclamaciones, el 6,37% del total

El 99,52% de las reclamaciones se responden en un periodo inferior o igual a 11 días hábiles.

Los clientes también pueden elevar sus reclamaciones a otras instancias. **(GRI-417-2)**. Así, durante 2019 se registraron dos reclamaciones relacionadas con información del servicio. La primera, ante la Junta Arbitral del Transporte de la Comunidad de Madrid, fue interpuesta por un viajero que solicitaba el importe del billete de avión adquirido al perder el vuelo por un retraso en la Línea 8, porque no se le informó previamente del tiempo que tardaría en llegar el tren. La Junta Arbitral desestimó la reclamación.

La segunda de estas reclamaciones, aún pendiente de resolución, fue interpuesta ante el Defensor del Pueblo por una viajera en relación a la supuesta falta de información sobre frecuencia de trenes, averías o retrasos, entre otros aspectos.

En este periodo **(GRI-418-1)**, no se recibió ninguna reclamación por incidencias relacionadas con la privacidad o la fuga de datos personales de los clientes. Solo se recibió una solicitud de cancelación de datos personales que fue gestionada por el Delegado de Protección de Datos de Metro.

○ Información en tiempo real y multicanal a través de canales digitales

Los usuarios pueden obtener información a través de diversos canales digitales y conocer el estado de la circulación en tiempo real, facilitando la planificación del viaje.

- *www.metromadrid.es*. Con una estructura renovada, una navegación amigable y un diseño mucho más atractivo y funcional, capaz de adaptarse a todos los dispositivos, la web de Metro ofrece información en tiempo real y el cálculo de trayecto multimodal.

813.000 usuarios activos al mes en 2019, un 29,7% más que en 2018.

Más de 9.700.000 usuarios en 2019, un 29% más que en 2018.

- **APP Metro de Madrid Oficial. (GRI-417-1)** Ofrece información en tiempo real sobre el estado de los 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 uno de los andenes de las 302 estaciones, ofrece notificaciones 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.

La APP oficial cuenta con 860.000 usuarios activos al mes, un 24% más que en 2018.

4.388.000 descargas en 2019, un 19,6 % más que en 2018.

- **Metro en Línea.** Esta funcionalidad de la APP oficial de Metro de Madrid es un ejemplo de transformación tecnológica en la relación con empleados y clientes y pone a disposición de cualquier usuario la posibilidad de notificar avisos con el fin de agilizar y mejorar las tareas de limpieza y mantenimiento.

En 2019, se incorporan los avisos sobre incidencias en el mobiliario o en la señalización de estaciones, que se unen a los avisos sobre el estado de limpieza de las instalaciones en estaciones y trenes, activos desde el año 2018.

- 23.297 avisos

Se trabaja ya en la incorporación de nuevos alcances.

119

Alexa

Desde abril, Metro cuenta con un canal de comunicación que responde preguntas y ofrece información en tiempo real del clima, tráfico y ahora también de Metro, del que ofrece información sobre el estado de la circulación y sobre incidencias.

- Más de 2.400 descargas
- Más de 14.000 consultas

PROYECTO DESTACADO

Escucha activa e información de servicio público

La compañía fue pionera en el uso de las redes sociales para ofrecer información de servicio público, complementando la actividad que ya se realizaba en las propias estaciones o a través de canales tradicionales de atención al cliente.

Un año después del lanzamiento del perfil en Facebook, Metro entró en Twitter, donde los usuarios pueden estar informados de las incidencias, posibles modificaciones del servicio o, incluso, planificar sus trayectos. Más tarde llegaron los perfiles de Instagram, Youtube, LinkedIn e incluso Spotify.

Las redes de Metro también sirven para dar a conocer la compañía y el servicio que presta, como canal de difusión corporativa, y ofrecer consejos y recomendaciones para facilitar el uso de la red y hacerlo de forma correcta, pensando siempre en la seguridad y comodidad de los viajeros.

Por el número de seguidores, son también un potente canal de comunicación para dar visibilidad a diversas causas sociales o contenidos de interés general.

- Total de seguidores de todas las redes: 679.000
 - 555.000 seguidores en Twitter

- 73.000 seguidores en Facebook
- 39.000 seguidores en Instagram
- Valoración de los usuarios:
 - TWITTER: 6,70
 - FACEBOOK: 6,88
 - INSTAGRAM: 7,28

Conectividad

El 76 % de la red de Metro contaba, al cierre de 2019, con servicio 4G, permitiendo el uso de servicios y aplicaciones para teléfonos móviles y tabletas y facilitando el acceso a internet y a *streaming* de archivos como fotos, música o contenidos audiovisuales de todos los usuarios, lo que supone una mejora en la calidad de sus viajes.

Permite la conexión con el exterior y también con los diferentes canales de comunicación de Metro, como son la web corporativa, la app o los perfiles de la compañía en Twitter, donde se informa en tiempo real del estado de la circulación.

Perspectiva de futuro

Para verano de 2020, todas las estaciones de la red de Metro contarán con 4G. Se invertirán de 16 millones de euros.

Destacado

Los clientes pueden cargar sus dispositivos móviles en la red. En la actualidad, hay 1.270 cargadores en 162 trenes y 1.156 cargadores repartidos en los andenes de las 302 estaciones.

Confort

Limpieza de las instalaciones y trenes

La limpieza de las estaciones y de los trenes es importante para los viajeros, según se desprende de la Encuesta de Percepción del Servicio correspondiente a 2019, en la que se sitúa como tercer aspecto al que se le da más relevancia después del tiempo de espera en andén y la rapidez del viaje.

Metro realiza un gran esfuerzo para mantener las instalaciones en los más altos niveles de calidad. Para ello, la limpieza se organiza en tres turnos durante las 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, templete, salidas de emergencia, ascensores, escaleras mecánicas y trenes.

- 900 trabajadores en estaciones y 217 en trenes
- Más de 16.000 operaciones al año en estaciones
- 462.000 limpiezas al año en trenes y unas 120.000 limpiezas técnicas al año sobre el parque móvil
- 722 toneladas de residuos al año (procedente de las papeleras)

Los clientes pueden dar avisos de limpieza

La APP de Metro permite dar aviso de forma rápida y sencilla de posibles incidencias de limpieza tanto en estaciones como trenes. Durante 2019, se recibieron 22.733 avisos de clientes y empleados.

- El 80 % de los avisos de limpieza se resolvieron en menos de dos horas, reduciendo un 50% la retirada de trenes por motivos de limpieza.

Mejora y modernización de los sistemas de climatización

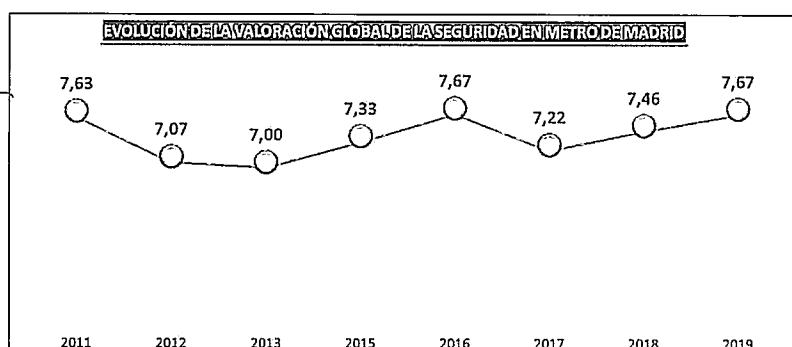
La climatización en los trenes de Metro es uno de los temas a los que más importancia conceden los clientes. Para optimizar el funcionamiento de estos equipos y mejorar la experiencia de cliente, durante los últimos años se han llevado a cabo diversas medidas. En concreto, durante 2019:

- Reforma del control de la climatización, un sistema patentado por Metro que ya se ha implantado en el 10% de los trenes y que se implantará en todos los modelos. Consiste en una tarjeta electrónica que monitoriza continuamente el estado ambiental para tomar las medidas oportunas y dar una mayor confortabilidad a los viajeros, y supone:
 - Disminuir el consumo de potencia lo que supone un ahorro de energía para todo el parque de unos 15kW/h y año.
 - Disminución del 99% de las averías típicas de los sistemas anteriores.
- Implantado el sistema de diagnóstico de incidencias de climatización en los trenes de la serie 2000 B.
- Completada la implantación de nuevos sistemas en coches 5000.
- Estudios para la mejora de la climatización en los modelos 7000 y 8000-1ª.
- Análisis de nuevos gases refrigerantes alternativos para garantizar el rendimiento y eficiencia del actual sistema, respetando el cuidado del medioambiente.

121

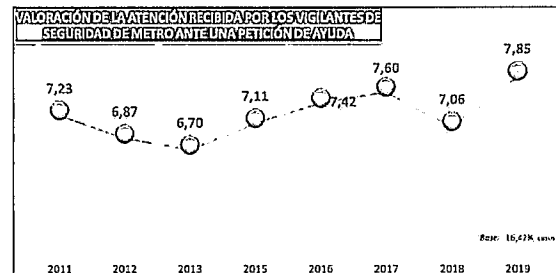
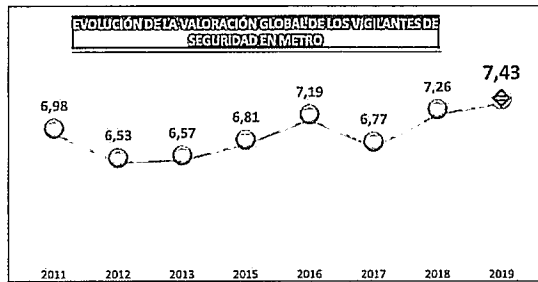
Seguridad

Los usuarios de Metro de Madrid valoran la seguridad en 7,67²⁴, situándose en máximo histórico de los últimos años.



²⁴ Datos obtenidos de la encuesta específica de seguridad en Metro de Madrid.

Además, valoran globalmente a los vigilantes con un 7,43 y con un 7,85 su atención ante una petición de ayuda, siendo ambos también máximos históricos.



122

El refuerzo de la seguridad física y de la ciberseguridad en Metro cobra especial protagonismo tanto en el modelo de gestión y explotación como en la propia experiencia de cliente.

Principales hitos en 2019

- **(GRI-410-1-)** 1.400 vigilantes han recibido formación sobre el Nuevo Manual de Atención al Cliente, lo que permite homogeneizar la atención ofrecida y contribuir a su mejora para ofrecer una atención de calidad. Incluye pautas de actuación orientadas a la gestión de la diversidad y el respeto a los derechos humanos.
- El Manual para personal de seguridad ofrece el conjunto de pautas de actuación para mejorar la relación con los clientes y establece unos criterios comunes de actuación para ofrecer una atención de calidad.
- Mejora de la prestación del servicio de seguridad en recintos y edificios singulares de Metro gracias a la adjudicación de un nuevo contrato que permite la especialización de las actividades. Con una duración de cuatro años, supone un coste de 62 millones de euros.
- A finales del año 2019, se realizó una nueva encuesta a los usuarios sobre la percepción de la seguridad en Metro igualándose el máximo valor histórico ya obtenido en 2016, destacando de los resultados obtenidos la mejora en la percepción de la seguridad con respecto a otros transportes e incluso la calle.
- Se han llevado a cabo jornadas formativas con distintos cuerpos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y con voluntarios de SAMUR con el objeto de mejorar la coordinación y lograr así una mejor calidad en la atención de incidencias en el interior de las instalaciones de Metro.
- Metro permanece en contacto con otras organizaciones y es frecuente el intercambio de experiencias con el objeto de seguir mejorando, como por ejemplo las celebradas en 2019 con Metro de Riad (Arabia Saudita) o junto a profesionales del Metro de Lima (Perú).

Principales magnitudes

- 1.500 vigilantes de seguridad
 - 225 servicios de vigilancia en estaciones
 - 67 patrullas itinerantes

- 27 patrullas con vehículo
- Cámaras de seguridad: 8.693
 - 4.987 en estaciones
 - 2.912 en trenes
 - 794 en recintos
- 2.254.297 horas de vigilancia
- 1.432 eventos con impacto en Metro

Destacado

Destaca la planificación, gestión, ejecución y supervisión de las operativas de gran afluencia de viajeros y de alto riesgo como partidos de Champions, Final y Festival de la Champions League, Cumbre del Clima 2019 y Marcha por el Cambio Climático.

- 242 denuncias interpuestas.
- 3.699 solicitudes atendidas relacionadas con las grabaciones de las cámaras de seguridad de la red de Metro de Madrid. Un 12% más que el año anterior.
- Más de 50.000 solicitudes de colaboración atendidas desde el Puesto de Mando, de ellas:
 - 8.121 intervenciones en colaboración con Policía Nacional
 - 1.598 intervenciones con Policía Local
 - 9.551 asistencias sanitarias, 6.813 dentro de Madrid capital

Seguridad para evitar actos vandálicos

La seguridad de las instalaciones y la protección de los activos de Metro ante actos vandálicos supone una mejora de la disponibilidad de instalaciones y trenes y una mayor dedicación de los agentes de seguridad a la protección de los viajeros.

- 422.793 horas de vigilancia.

Perspectivas de futuro:

- Reforma del sistema de seguridad del Depósito de Canillejas -el de mayor tamaño, que acoge también los talleres centrales-, para dificultar el acceso y agilizar la detección y gestión de incidencias. En este proyecto, Metro invertirá más de 8,3 millones de euros.
- Mejora de la seguridad en el recinto de Ventas con la instalación de un mayor número de cámaras, para evitar las zonas de sombra, y cámaras térmicas en puntos estratégicos.

Durante 2019, la compañía ha elaborado el Plan de Seguridad del Operador y ha elaborado los planes de protección específicos relativos a las infraestructuras.

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 2019 se ha trabajado en las estaciones de Estación del Arte, Ciudad Lineal, Núñez de Balboa, Puerta de Toledo, Vista Alegre y Batán.

Perspectivas de futuro:

- En 2020 se prevé actuar en las estaciones de Quintana, Venta, Rubén Darío, Marqués de Vadillo, Carabanchel, Pirámides y Aluche, cuyos proyectos técnicos ya han sido redactados.
- Se estudia la ampliación y la actualización de los sistemas de detección y extinción en cuartos de un total de 11 estaciones.
- Se trabaja en un plan de renovación de equipos de refrigeración que permitirá la instalación de nuevo equipamiento en 24 cuartos técnicos.
- Se adecuarán los centros de tracción de Ciudad Universitaria, República Argentina, Prosperidad y Quevedo.

124

Protección de los ciudadanos

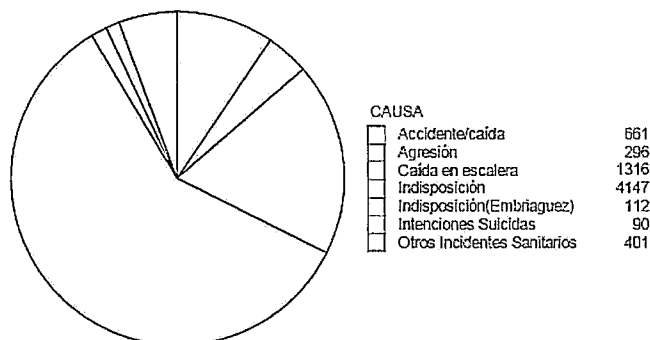
Tanto las instalaciones como el personal de Metro están preparados para hacer frente a cualquier incidencia que pueda producirse en la red. Además de las medidas para garantizar la salud y la seguridad de los clientes de Metro, durante 2019, Metro realizó:

- 18 simulacros de emergencia, constatando la eficacia del Plan de Autoprotección de Metro.
- 87 coordinaciones de planes de actuación en emergencia en actividades realizadas dentro de las instalaciones.
- Sesiones informativas con 75 Bomberos del Ayuntamiento de Madrid y 5 Bomberos del Ayuntamiento de Fuenlabrada.

Destacado:

Certificada según la Norma UNE ISO 22320. Protección y seguridad de los ciudadanos. Gestión de emergencias.

Incidentes/accidentes de clientes en la red de Metro durante 2019



Metro, espacio cardioprotegido

Metro cuenta con 271 desfibriladores externos automáticos en 260 estaciones y 11 en recintos.

- 637 trabajadores han recibido formación teórica y práctica para el uso de desfibriladores y reanimación cardiopulmonar (RCP).

Perspectivas de futuro:

Durante 2020, se instalará, al menos, un desfibrilador en cada estación y recinto de Metro.

125

Campañas de uso responsable de las instalaciones

Para evitar el uso incorrecto de las instalaciones y, por lo tanto, las posibles incidencias, Metro desarrolla campañas informativas dirigidas a los clientes, es el caso de la campaña sobre el uso de las escaleras mecánicas o los mensajes informativos continuos sobre la toma de precauciones a la entrada y salida del tren, en la apertura y cierre de puertas o con el espacio existente entre coche y andén.

6.3.4. Apoyos para facilitar la autonomía

La Línea de Apoyo para el Refuerzo de la Autonomía (L.A.R.A.) es un programa integral orientado a promover la inclusión de personas con discapacidad intelectual a través del transporte.

L.A.R.A. ha sido reconocida en los III Premios de Diversidad & Inclusión de la Fundación Adecco, en la categoría de Mejor Práctica para la transformación cultural, por su contribución a la inclusión de las personas con discapacidad intelectual.

Pretende facilitar la movilidad inclusiva fomentando el uso autónomo de la red por personas con discapacidad intelectual, del desarrollo, o con problemas de comprensión y orientación.

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 herramientas para favorecer la “normalización” de la imagen del colectivo, a través de la realización de campañas y del desarrollo de acciones para favorecer la visibilidad de la discapacidad intelectual.

Principales hitos de 2019

- **Impulso del programa de entrenamiento personalizado para el uso autónomo de la red de Metro.** Se trata de un servicio de valor añadido que facilita el uso de la red a personas con discapacidad intelectual tras un periodo de entrenamiento de tres semanas de duración.
 - 30 personas con discapacidad viajan ya de forma autónoma. En 2019 se ha duplicado la cifra lograda entre 2017 y 2018, alcanzando los 20 entrenamientos.

Perspectivas de futuro:

Se prevé duplicar esta cifra en 2020.

- **Publicación de la primera *Guía de uso de Metro de Madrid en lectura fácil***, que explica de forma sencilla cómo usar Metro desde que una persona decide viajar hasta que sale de las instalaciones. Es una herramienta dirigida a personas con discapacidad intelectual o con problemas de comprensión. Fue realizada en colaboración con Plena

Inclusión Madrid, validada por personas con discapacidad intelectual e impresa en un centro especial de empleo.

- **Formación para la atención de personas con discapacidad intelectual:**
 - *Obligatoria:* 667 empleados participaron en 2019 en un módulo formativo incluido en el Plan de Formación anual de la compañía. 712 empleados se han formado en la mejora de la atención a personas con discapacidad desde 2017.
 - *Voluntaria:* 30 empleados de Metro participaron en talleres para adquirir habilidades y herramientas para la atención al colectivo de personas con discapacidad intelectual. Los talleres fueron impartidos por personas con discapacidad intelectual y personal de apoyo de las asociaciones Aprocor y Círvite, ambas de Plena Inclusión Madrid.
- **Programa de visitas “especiales”,** dirigido a centros de formación para personas con discapacidad.
 - 10 visitas
 - 165 alumnos
- **Yincanas por la Autonomía**

Rutas lúdico-didácticas diseñadas y organizadas por Metro en las que personas con discapacidad intelectual tienen que superar pruebas relacionadas con el uso de Metro, como la compra o validación de títulos o el uso de interfonos, con el fin de aumentar la autonomía en el uso de la red.

 - 3 pruebas
 - Más de 100 beneficiarios
- **Acciones de visibilidad para normalizar la imagen del colectivo:**
 - *Acciones de Voluntariado* (ver Juntos sumamos). Durante 2019 se han realizado 20 acciones, más de la mitad estaban orientadas a dar visibilidad a la discapacidad intelectual y a reforzar la autonomía del colectivo.
 - 11 acciones de voluntariado con personas con discapacidad.
 - *Programa de Radio Gigantes – Fundación Adecco con personas con discapacidad:* la exposición de trenes históricos de Chamartín fue el escenario elegido para llevar a cabo la grabación de un programa especial por el Centenario de Metro de Madrid. Los conductores y entrevistadores del programa, personas con discapacidad de la Fundación Adecco, entrevistaron a cuatro empleados de Metro. En total, el programa contó con la colaboración de 20 personas.

6.3.5. Servicios de valor añadido

Información sobre mejoras y uso responsable de la red

Durante 2019 se han desarrollado diferentes campañas informativas para dar a conocer a los usuarios las mejoras implementadas en la red, así como para fomentar el uso responsable de las instalaciones, contribuyendo también a mejorar la imagen de marca de la compañía. Entre estas campañas, destacan:

- *Estamos contigo*, campaña para poner en valor el trabajo del personal de estaciones y la incorporación de una nueva herramienta de trabajo y de comunicación: las tablets

- *Campaña pasos abiertos*: para informar sobre esta medida que suponía el cierre de los torniquetes al no validar el título de transporte
- *Apertura Línea 2*, tras un periodo sin servicio

Acciones de marketing y de promoción del servicio de Metro

Durante 2019 se han seguido realizando acciones para mejorar la experiencia del cliente y lograr su fidelización, fomentando el uso de la red de Metro frente a otros medios de transporte.

Entre estas acciones destacan:

- **Estación del Arte**. La antigua estación de Atocha es hoy un gran museo a pie de andén con reproducciones de 36 obras del Museo del Prado, Thyssen y Reina Sofía. Durante 2019, 20 personas participaron en las dos primeras visitas guiadas organizadas por Metro.
- **Fomento del teatro y la lectura**. Son varias las iniciativas desarrolladas durante 2019, entre las que destacan Cronoteatro o Libros a la calle.
- **Tematización de estaciones**: los andenes y pasillos de varias estaciones han sido decorados con distintas creatividades creando atmósferas únicas vinculadas al nombre o al exterior de la estación.
 - Rubén Darío, donde se realiza un homenaje a Mingote.
 - Arroyofresno, decorada con imágenes de la cercana Sierra de Guadarrama.
 - Plaza de España, en cuyos andenes puede leerse El Quijote completo.
 - La Latina, con imágenes del tradicional Rastro.
 - Portazgo, decorada con motivos vinculados al equipo de fútbol Rayo Vallecano y a la San Silvestre.
- **Otras acciones especiales**:
 - *A la Copa Davis en Metro*: cada una de las 18 paradas de la Línea 3 de Metro homenajeó a uno de los 18 equipos participantes en la fase final de la Copa Davis, que se disputó en la Caja Mágica, a la que puede llegarse en Metro.
 - *La Navidad en Metro*: se programaron varias acciones para celebrar la Navidad con sorpresas para los viajeros protagonizadas por una docena de Papá Noel y tres Pajes reales. Con esta iniciativa se pretendía que los madrileños disfrutasen de las fiestas mientras viajaban en Metro donde pudieron encontrar un coro de góspel, reparto de caramelos y regalos, un photocall y un pueblo navideño helado.

(GRI-417-3) Durante el periodo al que hace referencia a este informe no se han dado casos de incumplimiento de normativas o códigos voluntarios con las comunicaciones de marketing o publicidad.

6.4. INSTALACIONES MÁS ACCESIBLES Y SEGURAS

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 y tiene un gran impacto en la percepción de los clientes sobre la prestación del servicio.

Por ello, la compañía ha seguido abordando en 2019 los proyectos necesarios para asegurar y

mantener unas infraestructuras e instalaciones accesibles y seguras para los ciudadanos.

6.4.1. Accesibilidad y remodelación de estaciones

En marcha más de 61% del Plan de Accesibilidad

Metro trabaja para ofrecer un sistema de transporte adaptado a las necesidades de todos los usuarios, independientemente de sus circunstancias. Durante 2019 ha seguido avanzando en el desarrollo del *Plan de Accesibilidad e Inclusión 2016-2020* que cuenta con un presupuesto de 145,7 millones de euros y permitirá pasar de un 63% de estaciones accesibles a un 73,08%, gracias a la instalación de 89 ascensores en 33 estaciones.

Una gran parte de estas actuaciones están cofinanciadas al 50% con fondos europeos FEDER, a lo largo de su ejecución Metro recibirá un total de 23,4 millones de euros por este concepto (subvención a fondo perdido).

- 61% completado o en proceso
- 65% de la red accesible.
 - 1.705 escaleras
 - 539 ascensores
- Nuevos ascensores en: Sevilla, Barrio de la Concepción, Pavones, Portazgo, Príncipe Pío y Sol, lo que ha permitido que, a día de hoy, Metro de Madrid cuente con un total de 539 elevadores, lo que le convierte en uno de los metropolitanos más accesibles del mundo.
- Se están llevando a cabo las obras de implantación de ascensores en las estaciones de Bilbao, Gran Vía, Plaza Elíptica, Príncipe de Vergara y Tribunal. En el caso concreto de Tribunal, se están instalando siete ascensores y las obras cuentan con un presupuesto de 11,8 millones de euros.

El Plan de Accesibilidad e Inclusión de Metro, que ha sido consensuado con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), está cofinanciado por la Comunidad de Madrid y la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional 2014-2020. Las actuaciones permitirán mejorar la movilidad de 322.000 personas con discapacidad que viven en la Comunidad de Madrid.

En marcha el 48% del Plan de Modernización

El *Plan de Modernización de estaciones* actuará, hasta 2021, en 32 estaciones actualizando sus instalaciones e incorporando los estándares establecidos en los últimos años en el resto de la red.

Cuenta con un presupuesto superior a los 127 millones de euros y, al cierre de 2019, estaba ejecutado o en proceso cerca del 48% del plan.

- *Renovación de los acabados arquitectónicos:*
 - Se trabaja actualmente en las estaciones de Príncipe de Vergara, Bilbao, Tribunal y Gran Vía; y además en las de Esperanza, Arturo Soria, Alfonso XIII, Prosperidad, Avda. de América (Línea 4) y Ascao.
- *Renovación de túneles.*
 - La actuación más importante ha sido la impermeabilización del tramo Banco de España-Retiro, de la Línea 2, donde se producían entradas de agua que afectaban negativamente a la explotación.

- *Actuaciones en los distintos Depósitos y Dependencias,*
 - Depósito de Canillejas, donde se acondicionó la cubierta de la nave que acoge los Talleres y Almacén centrales de Metro. Este trabajo mejora de las condiciones térmicas existentes en ambos lugares de trabajo. Se ha iniciado la nueva Nave para bogíes y se están acondicionando nuevos espacios para el traslado del personal de Cuatro Caminos.

Reapertura de la estación de Sevilla

La Estación de Sevilla abrió de nuevo sus puertas en el mes de mayo tras las obras de modernización integral que permitieron renovar el vestíbulo y reordenar los accesos a la estación concentrándolos en uno solo, de mayor tamaño.

Además, se realizaron obras dirigidas a favorecer la accesibilidad de la estación, al instalar tres ascensores: uno desde la calle al nuevo vestíbulo y dos más para llegar a cada uno de los andenes, tras el paso de tornos.

Parte de la estación está decorada con “un plano antiguo” e imágenes históricas de la zona. Durante el trabajo aparecieron, además, los restos de un antiguo mural publicitario de cerámica del siglo XX, que se ha recuperado para el disfrute de los viajeros.

La apertura conlleva la actualización de la señalización, tanto en trenes como en estaciones y materiales informativos, así como el ajuste de las instalaciones, realizado por los servicios de Ingeniería de Metro.

129

Principales inversiones para la mejora de instalaciones (GRI-203-1)

Las obras realizadas durante el año 2019 han supuesto una inversión de 28,3 millones de euros (cuyo desglose aparece en el Bloque II de este informe).

6.4.2. Mantenimiento de las instalaciones

La rapidez de respuesta ante cualquier incidencia en las instalaciones y la puesta en marcha de medidas dirigidas a mantenerla redundan en una mejora de la calidad del servicio.

- Además de las obras de remodelación y modernización, Metro realiza labores de mantenimiento de forma permanente y exhaustiva. Lo que ha vuelto a permitir que, durante 2019, los indicadores hayan seguido evolucionando de forma positiva a pesar de que el número de equipos de todo tipo sigue creciendo.
- El número de incidencias se ha reducido en más de un 32%, mientras que la fiabilidad y disponibilidad de las instalaciones han aumentado.
- En el caso de las escaleras, la disponibilidad ha pasado del 98,54% al 98,59% y, en el caso de los ascensores, del 98,02% al 98,19 %.

Análisis permanente del estado de las instalaciones e infraestructuras

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

renovaciones necesaria de equipos, túneles y vías.

Esto permite mejorar la seguridad, disponibilidad, confort y calidad, así como a reducir las necesidades futuras de mantenimiento.

El seguimiento y control directo que realizan los propios empleados de Metro al prestar el servicio es el primer eslabón de este sistema de control y el estado de la red. Metro cuenta además con otras herramientas que se unen a las inspecciones periódicas y que permiten conocer, en todo momento, la situación de los equipos e instalaciones para poder dar una respuesta ágil y aumentar la disponibilidad y fiabilidad, mejorando la calidad del servicio prestado.

Destacado

Control y gestión de las instalaciones en remoto

El Centro de Operaciones de Mantenimiento y Monitorización de Instalaciones y Telecomunicaciones (COMMIT) gestiona las incidencias generadas por todos los equipos de Metro, a excepción de los trenes: escaleras mecánicas, ascensores, máquinas automáticas de venta, torniquetes, cancelas, equipos de suministro eléctrico, señalización ferroviaria y un sinnúmero de instalaciones repartidas por toda la red.

Es una referencia internacional en la gestión de incidencias y el mantenimiento predictivo y correctivo en una gran red de explotación ferroviaria.

- Integra 29.320 equipos
- 100% de quipos monitorizados
- 85,2% de equipos con telemando

Durante 2019, gestionó 213.694 incidencias de instalaciones y 32.860 en sistemas informáticos.

En total, se realizaron más de **245.000** intervenciones a lo largo del año.

Mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones

Metro realiza inspecciones de Seguridad de Prevención que, junto a los requerimientos procedentes del COMMIT, derivan en trabajos de mantenimiento correctivo y preventivo que han supuesto una inversión de **4,8 millones de euros**.

Mantenimiento de escaleras y ascensores

Para mejorar la disponibilidad, fiabilidad, seguridad y calidad de la experiencia dentro de Metro, la compañía desarrolla además un plan de reacondicionamiento de escaleras mecánicas y de ascensores.

- Escaleras renovadas
 - Reacondicionadas 336 escaleras.
 - Instalación de detección de ausencia de escalón en 925 escaleras.
 - Modificación de software de arranque en 970 escaleras.

Además, se ha realizado una auditoría de eficiencia energética en escaleras mecánicas para tipificar el consumo en función de su tráfico, sentido de la marcha y modo de funcionamiento.

- Ascensores más modernos y seguros
 - Reacondicionados 181 ascensores.

- Instalación de botoneras accesibles en 481 ascensores.
- Mejora del ascensor exterior de La Elipa, para implantar sistemas más modernos y tecnológicamente más avanzados.

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.

Durante 2019, se ha reducido el tiempo medio de actuación en caso de incidencia en vía (11 minutos en 2019 frente a 12 minutos de 2018).

Dentro de las actividades desarrolladas por el Servicio de Vía de Metro de Madrid, en lo referido a la monitorización de la infraestructura, destacan los trabajos de auscultación mediante equipos ligeros, que permiten controlar los principales parámetros geométricos y de desgaste de carril, preservando la seguridad en la circulación.

En lo que se refiere a la auscultación mediante ensayos no destructivos, se realizan alrededor de 75.000 inspecciones mediante ultrasonidos en soldaduras, lo que ha permitido incrementar su grado de fiabilidad.

131

6.4.3. Seguridad ferroviaria y operacional

La mayor parte de los proyectos relacionados con la renovación y mejora de la infraestructura, las instalaciones y el material móvil, así como los trabajos de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo tienen como último fin mantener los máximos estándares de seguridad ferroviaria y operacional.

(GRI-416-1 y GRI-416-2) Durante 2019, no se han producido incidentes significativos en materia de seguridad ferroviaria operacional, sobre la que se realiza un seguimiento y evaluación constante con el objetivo de mejorar los procedimientos de actuación en caso de incidentes.

Además de los trabajos de mantenimiento, se han realizado otras acciones:

Destacado:

Consolidación, mantenimiento y certificación del Sistema de Gestión de Seguridad Ferroviaria Operacional.

Metro ha participado en el grupo de trabajo para la definición del Sistema de Gestión de Seguridad Ferroviaria Operacional del modelo de AENOR.

Mejora del confort y de la seguridad en la circulación

Para mejorar los índices de seguridad, confort, atenuar vibraciones y lograr un mantenimiento más eficiente en el mantenimiento se realizan mejoras continuas en los sistemas de señalización, en las instalaciones y en el material móvil.

Durante 2019:

- Se han renovado las diagonales de vía de Línea 5 entre Ópera y La Latina; Alonso Martínez y Chueca; Vista Alegre y Carabanchel y de Línea 2 entre Canal y Cuatro Caminos, Ventas y Manuel Becerra, Sol y Ópera y entre Quevedo y Canal.

Perspectivas de futuro.

Reforma integral y modernización de los centros de tracción de Línea 6

Metro ya está preparando sus instalaciones para la llegada de nuevo material móvil, prevista para 2023. Los nuevos trenes prestarán servicio en la Línea 6, a la que actualmente se suministra energía a través de 17 centros de tracción con un nivel de tensión de 600Vc.

Para hacer más eficiente la demanda energética y permitir al material móvil trabajar con un nivel de tensión más adecuado, para reducir las incidencias sobre las instalaciones y el propio material móvil, se realizará una reforma integral de los centros de tracción de esta Línea, pasando de 17 a 13 y de una tensión de 600 Vcc a 1500 Vcc.

Renovación de las instalaciones eléctricas de 38 estaciones, las más antiguas de la red.

Para garantizar la seguridad y mejorar la calidad del servicio, Metro renovará la instalación eléctrica de 38 de las estaciones más antiguas de la red. Ya se han iniciado los trabajos en cuatro de ellas: Lista, Ciudad Lineal, Quintana y El Carmen, de Línea 4.

132

6.5. RESPONSABILIDAD AMBIENTAL (GRI-103-1, 103-2 y 103-3)

(GRI-102-11) La responsabilidad ambiental es una cuestión fundamental para Metro. Como medio de transporte de carácter público y ejemplo de movilidad sostenible, se compromete a reducir sus impactos ambientales, en beneficio de todos los ciudadanos, multiplicando con ello la incidencia positiva que su uso tiene sobre la protección del entorno.

La interacción de la actividad diaria de Metro de Madrid con el medioambiente puede suponer riesgos de carácter ambiental. Dichos riesgos 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 derivado de la cantidad de requisitos legales aplicables y el volumen de trabajadores propios y subcontratados, el agotamiento de recursos, la afeción al suelo, los vertidos y los 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.

GASTOS e INVERSIONES AMBIENTALES

Gastos en prevención de riesgos ambientales (gastos de personal + contratos de control de aspectos y auditorías): 664.730,72 €

Gastos en gestión y tratamiento de residuos: 348.203,93€

Metro es el medio de transporte más respetuoso con el medioambiente ya que no necesita combustibles fósiles para la prestación del servicio y, al discurrir en su mayor parte bajo tierra, evita la circulación de coches en la superficie, 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.

Destacado

Sistema de Gestión Ambiental

La compañía 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 sistema desarrolla los compromisos recogidos en la Política Ambiental de Metro de Madrid y todas las actuaciones de Metro en esta área están en consonancia con esta normativa.

A la minimización de los impactos ambientales contribuye

- Gestión responsable de los recursos de materiales y productos con posible impacto ambiental.
- Gestión de los residuos.
- Plan de Ahorro Energético, que además contribuye a la reducción de costes económicos.
- Uso y consumo responsables de productos y materiales con posible impacto ambiental.

133

(GRI-308-1 y GRI-308-2) Metro de Madrid no sólo vela por el cumplimiento de los requisitos ambientales en las actividades vinculadas a la prestación del servicio y realizadas por la empresa o sus empleados, sino también por parte de las empresas contratadas. Así, desde hace años se difunden las exigencias legales entre las empresas y se realizan inspecciones ambientales in situ.

Perspectiva de futuro

Implantación del Sistema de Gestión Energética ISO 50001

6.5.1. Gestión responsable de los recursos

La gestión responsable, basada en el control del consumo de recursos y en la elección de productos y materiales menos contaminantes, es esencial para luchar contra el cambio climático y contribuir a la mejora del entorno.

Uso responsable del agua

La compañía, al igual que con los recursos económicos, hace un uso eficiente y responsable de los recursos naturales, consciente de que son limitados. Esta máxima es uno de los pilares fundamentales del sistema de gestión ambiental.

(GRI-303-1 ; GRI-303-2 y GRI-303-5) Metro consumió durante 2019 un 14% menos de agua que el año anterior, pasando de 318.094 m³ a 273.484 m³ netos, suministrados por el Canal de Isabel II.

(GRI-303-3) El volumen total de agua reciclada ascendió a 4.230 m³, lo que supone el 24,2% del total de agua utilizada para el lavado de trenes.

- 14% menos de agua consumida (318.094 m³ a 273.484 m³)
- 59,5% más de agua reciclada (de 2.652 m³ a 4.230 m³)

(GRI303-4) 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 establecidos en la normativa vigente.

Uso responsable de materiales y productos con posible impacto ambiental

Para detectar posibles desviaciones y ejecutar, cuando sea necesario, las medidas oportunas

para combatir efectos negativos sobre el entorno, Metro analiza periódicamente el consumo de recursos y productos con impacto ambiental relevante.

Así, controla el consumo de aceites, grasas, disolventes y papel.

(GRI-301-1) A lo largo de 2019, Metro ha consumido principalmente estos materiales para la prestación de su servicio:

Material	Cantidad consumida (toneladas)	2018
Aceite	26,25	19,66
Grasas	2,6	4,9
Grasas biodegradables	7,83	8,19
Disolvente	7,64	8,27
Papel	19,6	13,8

134

(GRI-301-2) El porcentaje de papel reciclado es del 30% 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 97%.

Impacto del transporte de productos y otros bienes

- Consumo de gasolina: 4.266,32 litros
- Consumo de gasoil A (transporte de productos y materiales y desplazamiento de personal de Metro): 152.153,79 litros
- Consumo de gasoil B (utilizados por las dresinas, que son vehículos de mantenimiento de trenes): 102.715 litros

Otros consumos

- Calefacción
 - Gas natural: 19.596.165 kWh
 - Gasóleo C: 45.000 litros

6.5.2. Respeto y protección de la biodiversidad

Metro de Madrid no sólo implica un ahorro de emisiones atmosféricas, sino que, al prestar servicio de manera fundamentalmente subterránea, minimiza también el impacto paisajístico, el efecto barrera, la fragmentación de hábitats y los impactos derivados sobre la biodiversidad.

Metro no tiene un gran impacto en zonas protegidas o de gran valor para la biodiversidad, solo realiza una gestión especial en la Línea 9 (GRI-304-1) cuyas vías discurren a lo largo de tres km en el interior del Parque Regional del Sureste, un espacio natural de 340 km², ubicado entre Rivas Vaciamadrid y La Poveda. 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.

(GRI-304-4)

Tipo de especie	Especies recogidas en el Listado Nacional	Especies recogidas en la Lista Roja de la Unión Internacional de Conservación de la Naturaleza (UICN)
Peligro crítico	0	0
En peligro de extinción	4	2
Vulnerables	14	13
Casi amenazada	1	16
Preocupación menor	0	105

(GRI-304-3) Teniendo en cuenta el parcial impacto de las acciones del servicio de la compañía en el medio, no se ha restaurado ningún hábitat en el periodo que comprende este informe. Sin embargo, en relación a la emisión de ruidos (GRI-307-1) se impuso a la compañía una sanción de 7.200,60€ por superar los límites sonoros, debido a un extractor de aire. en una zona urbana.

135

(GRI-304-2) En las operaciones de mantenimiento de taludes y plataforma de vía aérea, el uso de herbicidas y pesticidas se encuentra restringido con la finalidad de evitar los efectos de toxicidad y contaminación ambiental sobre especies vegetales, fauna, suelo y aguas superficiales y subterráneas.

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 2019 se han realizado, entre otros, 108 desbrozados, 145 limpiezas y más de 380 inspecciones de control de calidad y se ha iniciado una campaña de saneado del arbolado de recintos que finalizará durante 2020.

Asistencia y asesoramiento ambiental

Han sido cerca de cuarenta asistencias y asesoramientos los realizados en 2019 en materia de gestión ambiental tanto internas (procedentes de otros departamentos) como de entidades externas (principalmente administraciones).

Además, el 50% de los coches utilizados en estas tareas son vehículos 0, eco o C, y se utiliza maquinaria con batería en determinados trabajos para minimizar el ruido, astilladoras de ramas para la reutilización de restos vegetales y se han limitado las dosis de riego en sistemas automáticos al mínimo consumo eficaz para el desarrollo de la vegetación.

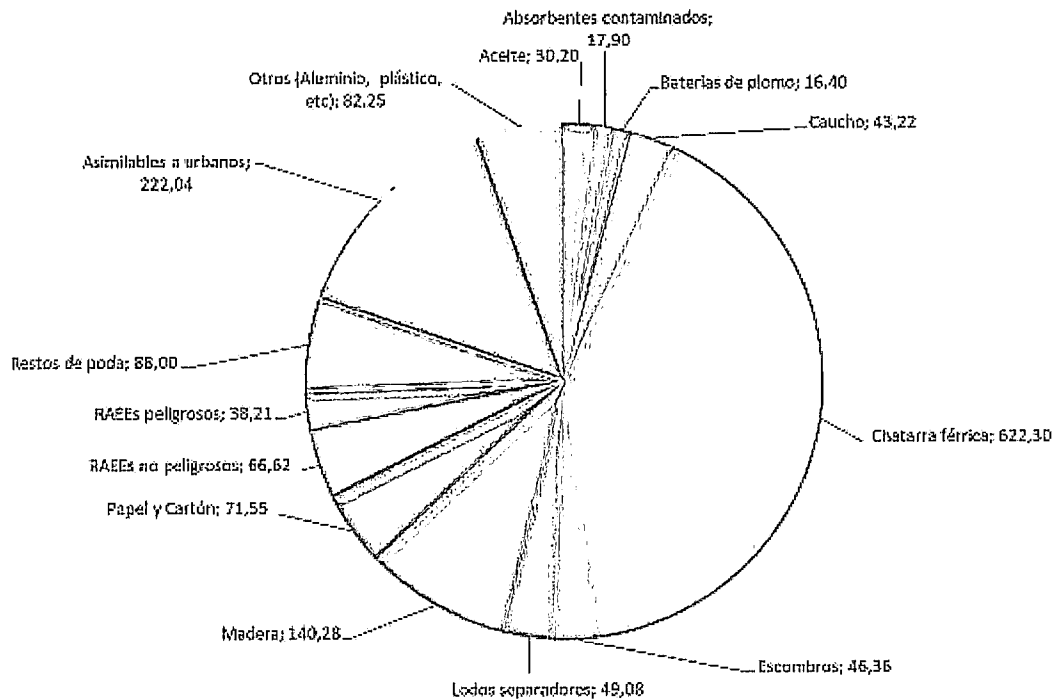
6.5.3. Gestión de los residuos

En el último año se han generado 1.537,03 toneladas de residuos, disminuyéndolos un 28% respecto a 2018. Los residuos que más se han reducido han sido la madera, la chatarra, el cobre, los equipos eléctricos no peligrosos, los lodos de separadores de agua-aceite y los restos de poda.

La gestión de todos los residuos se realiza a través de empresas especializadas y autorizadas por las administraciones competentes. (GRI306-4) Además, para reducir las emisiones derivadas del transporte, más del 99% de los residuos fueron gestionados en la Comunidad de Madrid y más del 95% fueron valorizados, dándoles una segunda vida en lugar de ser eliminados en vertedero.

(GRI306-2)

Principales residuos generados por Metro de Madrid 2019 (Ton)



136

Tipo de residuos	Cantidad total gestionada (toneladas)	Cantidad reciclada (toneladas)	Cantidad eliminada (toneladas)
Residuos peligrosos	213,86	133,92 (y 72,88 valorizadas)	7,06
Residuos no peligrosos	1323,16	1,320,15	3,01

(GRI306-3) Durante 2019, no se ha producido ningún derrame o vertido de residuos por accidente.

Economía circular y prevención y gestión de residuos

A lo largo de 2019 se siguió haciendo hincapié en las sesiones formativas de sensibilización ambiental dirigidas al personal de nuevo ingreso en la importancia de prevención y reciclaje de residuos.

Al margen de esta labor de concienciación, y como medida a destacar en cuanto a la prevención en la generación de residuos, un 54,51% de los envases vacíos contaminados fuera de uso han sido recuperados y reincorporados al ciclo productivo.

Además, los equipos informáticos que superan su vida útil en Metro pero que siguen estando operativos, son puestos a disposición de las entidades sociales para proceder a su donación. Las donaciones de los equipos retirados en 2019 serán entregadas a lo largo de 2020.

Metro no desarrolla acciones para combatir el desperdicio alimentario puesto que la alimentación no forma parte de su actividad. La empresa que gestiona los dos servicios de

cafetería existentes en Metro, no genera excedentes alimentarios ya que, en la medida de lo posible y especialmente en las horas en las que se reduce el uso del servicio, se produce bajo demanda.

6.5.4. Formación y sensibilización ambiental

Durante 2019, el personal de nuevo ingreso ha recibido formación relacionada con la gestión medio ambiental para fomentar un alto grado de concienciación ambiental entre los trabajadores y dotarlos de las herramientas y la información necesaria para el desarrollo de su actividad.

Se continua con la divulgación de contenidos de carácter ambiental a través de publicaciones internas y externas, como parte del compromiso de participar activamente en la concienciación ambiental de la sociedad.

Además, se han llevado a cabo otras acciones formativas como la jornada de Sensibilización ambiental dirigida a los hijos de empleados con motivo del Día Internacional de los Bosques, y la campaña *100 años, 100 árboles*, que consistió en la exhibición de árboles en estaciones seleccionadas que posteriormente fueron plantados en dependencias de Metro como parte del compromiso ambiental de la empresa.

6.5.5. Emisiones a la atmósfera

El Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), también llamado huella de carbono de organización, es un indicador ambiental en el que se representa la afección directa o indirecta sobre el cambio climático asociada a las actividades realizadas por una organización a lo largo del año.

Metro calcula la *huella de carbono* que genera desde el año 2010. Durante 2019, la compañía ha trabajado en una nueva herramienta que ha permitido calcular la huella hasta el alcance 3, que incluye todas las emisiones indirectas de la compañía (emisiones de proveedores, desplazamientos de empleados y consumo de agua).

Además, en 2019, y por primera vez, Metro inició los trámites para inscribir sus emisiones GEI en el Registro Nacional de Huella de carbono de la Oficina Española de Cambio Climático (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico). Para ello, contrató los servicios de la consultora especializada Solid Forest S.L. y su herramienta Air.e LCA.

Al cierre del ejercicio 2019, los cálculos se encontraban en manos de la certificadora Kiwa España, S.L.U. y se espera recibir la certificación e inscripción en la OECC en enero de 2020.

El objetivo buscado por Metro de Madrid con la integración de este software es automatizar en el futuro el cálculo de la huella de la organización y aprovechar el potencial de análisis que ofrece la huella de carbono como indicador de sostenibilidad.

Este cambio conlleva:

- Recibir un sello oficial, que constata que se trabaja por conocer las emisiones y reducirlas en compromiso con el medioambiente
- Reflejar los avances en el Plan de Eficiencia Energética de Metro

171.008,69 toneladas de CO₂ equivalente
39,35 gr de CO₂ equivalente por viajero y kilómetro
Metro emite 3,4 veces menos CO₂ que el coche²⁵

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.
- Combustible consumido para generar energía eléctrica primaria.

138

Alcance 2

- Alta tensión para tracción.
- Alta tensión para servicios auxiliares.
- Baja tensión.

Alcance 3

- El desplazamiento de los empleados a su puesto de trabajo (commuting).
- Huella de carbono asociada a los trabajos realizados en 2019 por los principales proveedores de la empresa.
- Consumo de agua de Metro de Madrid.

En relación a estas emisiones, no se han incluido las emisiones asociadas a la fabricación y transporte de los consumibles y materiales adquiridos.

Destacado (GRI-305-1, GRI-305-2, GRI-305-3, GRI-305-4, GRI-302-1, GRI-302-5)

- Emisiones directas de GEI (alcance 1): 6.292,26 tCO₂e
- Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2): 152.763,28 tCO₂e
- Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3): 11.953,05 tCO₂e
- Intensidad de las emisiones GEI: 39,35 grCO₂e/viajero·km
- Consumo energético de alta tensión: 546.304.874 kWh
- Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios: mejora en la eficiencia energética de tracción a 2,056 kWh/coche·km

²⁵ Tomando una ocupación media de 1,35 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, no eléctrico, sin hacer distinción de combustible de 180,64 CO₂ e/km (Fuente: Department for Environment, Food and Rural Affairs, UK, 2018)

Avances en el Plan de Ahorro Energético

Metro de Madrid es el principal consumidor de electricidad de la Comunidad de Madrid ya que sus trenes son 100% eléctricos y desplazan diariamente a alrededor de 2,3 millones de viajeros. Por lo tanto, el consumo eléctrico está vinculado estrechamente con la oferta de la compañía para atender la demanda.

El uso de energía es, además, la responsable del 89,33% de las emisiones a la atmósfera generadas por la prestación de servicio de Metro. De ahí que la implantación de medidas para reducir el consumo energético sea fundamental para la reducción del impacto de la actividad de Metro en el medioambiente.

Así, el Plan de Ahorro Energético (PAE) que arrancó en el año 2012 y se actualiza anualmente, contempla distintas medidas enfocadas a la racionalización del consumo eléctrico que se articulan en tres ámbitos distintos: tracción del material móvil (curvas de velocidad y regeneración de energía), iluminación (cambio de tecnología LED en estaciones, depósitos y trenes) y confort (climatización y ventilación).

Gracias al lanzamiento de este plan, Metro ahorró en solo tres años la energía equivalente al consumo anual de más de 110.000 hogares. Una vez superado esa primera fase de reducción, con la implantación de medidas de gran calado, las posibilidades de reducción se reducen anualmente.

Aún teniendo esto en cuenta, las iniciativas incluidas en el plan durante 2019 han permitido aumentar la eficiencia energética de tracción (2,056 kWh/coche-km en 2019 frente a 2,0603 en 2018) (GRI-302-3) reduciendo el consumo para el funcionamiento de los trenes en un 0,21%. (GRI-302-4)

Las principales actuaciones durante 2019 han sido:

- Optimización en el proceso de adquisición de la energía eléctrica y potencia contratada.
- Optimización de los sistemas de tracción. Para evitar pérdidas en transformadores, rectificadores y cableado, Metro ha comenzado a desconectar grupos transformador-rectificador en las subestaciones.
 - Este sistema, que se ha aplicado ya en las líneas 3, 5, 6 y 12, ha reducido el consumo de tracción de estas líneas entre un 2% y un 3%.
- Optimización del funcionamiento de las instalaciones de ventilación a través del Gestor Inteligente de Ventilación (GIV), que permite controlar de manera individualizada cada uno de los 914 ventiladores de la red y adaptar sus prestaciones a variables como tipo de tren, número de viajeros, temperatura del aire o tarifas eléctricas, garantizando las condiciones de salubridad y confort con el menor coste energético.
 - La ventilación supone el 40% del consumo energético de las estaciones. Se prevé un ahorro de entre el 15 y el 20% y una reducción de las emisiones de CO₂ de 1.500 toneladas al año. (GRI-302-4)
- Estudio para la implantación de un Sistema de Gestión Energética (SGE) y certificación según la UNE- EN ISO 50001.
- Identificación de mejoras tecnológicas y operativas para la mejora de la eficiencia energética.
- Localización de nichos de ahorro en los precios regulados correspondientes al factor de potencia a través del seguimiento y análisis de la evolución de las curvas cuarto-horarias de cada uno de los puntos de suministro en Alta Tensión existentes.

Celdas reversibles

2019 ha dado el impulso definitivo al proyecto de celdas reversibles, que son equipos que permiten aprovechar la energía procedente del frenado de los trenes para el funcionamiento de otras instalaciones de la red (como ascensores, escaleras mecánicas o torniquetes).

En una primera fase se han instalado celdas reversibles en los centros de tracción de Barrio del Puerto (Línea 7B), La Peseta (Línea 11), Hospital de Móstoles (Línea 12) y La Moraleja (Línea 10B). Estas inversiones están cofinanciadas, en su totalidad, al 50% con fondos europeos FEDER incluidos en el Programa Operativo 2014-2020 de la Comunidad de Madrid, lo que implica la recepción, a lo largo de la ejecución de este proyecto, de un volumen de subvención a fondo perdido por este concepto, de 0,6 millones de euros.

Se prevé amortizar la inversión en apenas seis años, gracias a la reducción de la facturación energética que permitirá este nuevo sistema, considerado estratégico para la compañía.

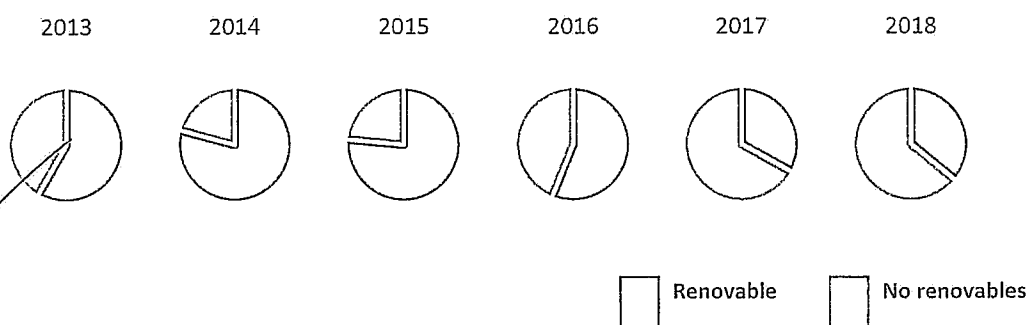
DESTACADO

Cada equipo de recuperación consigue un ahorro medio de 650 MWh.

Uso de energías renovables

Actualmente, 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 renovables en dicho mix ha ido cayendo progresivamente. La información relativa a 2019 se conocerá a partir del segundo trimestre de 2020, 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 2019" por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

La evolución del uso de energías renovables en Metro de Madrid durante los últimos años es la siguiente:



6.5.6. Contaminación acústica y ruido

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. El Servicio de Vía es el departamento encargado de realizar este análisis en base a las reclamaciones y medidas actualizadas de ruido y vibración a lo largo de los posibles focos de riesgo, con la finalidad de conocer y actuar en la

medida de lo posible para minimizar la emisión de niveles de ruido y vibración transmitidos por la rodadura de los trenes.

Además, Metro 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 OCA según los indicadores Ld, Le y Ln.

6.6. COMPROMISO SOCIAL

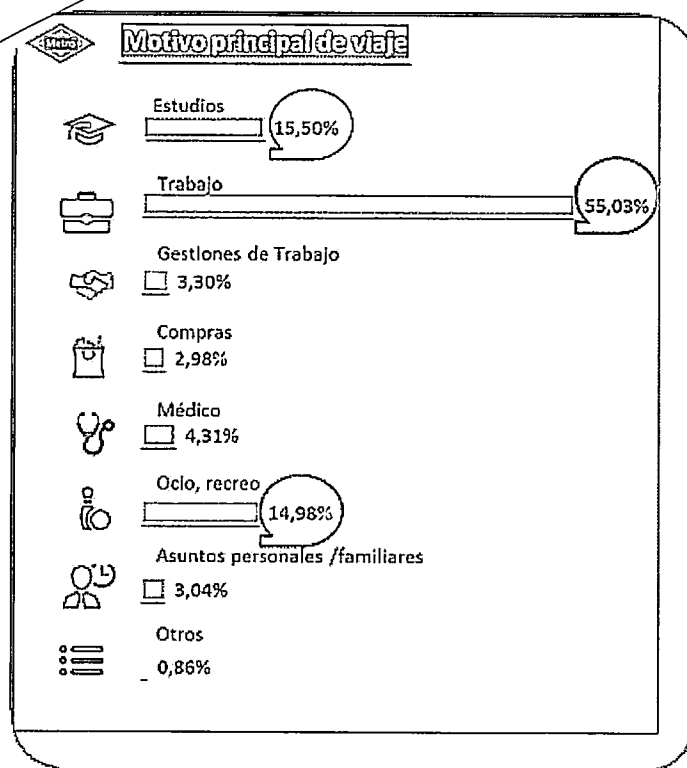
141

El papel de Metro de Madrid como actor social de relevancia viene determinado por su contribución al desarrollo económico y social a través de la propia prestación del servicio de transporte urbano, pero también a través de otras actividades vinculadas que permiten incrementar el valor social de la compañía.

6.6.1. La contribución a la sociedad a través de la Línea Social

Metro realiza una contribución directa a la sociedad a través de la prestación del servicio: facilitando el desplazamiento a los lugares de trabajo, de estudio -que representan el 73,83% del total- o de ocio -14,98%-; uniendo territorios y personas y facilitando la autonomía de las personas con discapacidad.

Uso de Metro por motivo principal de viaje



Además, realiza una contribución a través de acciones de valor añadido, como la **Línea Social**, el programa de acción social por el que la compañía colabora de forma activa con distintas entidades sociales y colectivos con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la sociedad poniendo a su disposición recursos clave de la compañía (tangibles e intangibles) y aprovechando su gran potencial como canal de comunicación.

El objetivo es intentar paliar las necesidades de personas y colectivos que, por sus características, capacidades o circunstancias especiales, se encuentran en riesgo de exclusión social (personas vulnerables o en riesgo de exclusión social, personas con discapacidad, personas mayores mujeres, jóvenes en materia de formación y empleo).

Como pieza clave de la política de Responsabilidad Corporativa, tiene estas líneas de trabajo:

- Contribuir a la mejora de la movilidad a través de un modelo de transporte inclusivo, con especial atención a la accesibilidad y facilidad en los desplazamientos.
- Favorecer el desarrollo económico y social.

Línea Social de Metro en 2019

47 colaboraciones con 34 entidades sociales

Y una inversión social equivalente a 1.317.110 €

Esta cantidad es el coste que supondría a las distintas entidades que han colaborado con Metro en 2019 la compra de espacios, soportes publicitarios y difusión de spots a través de Canal Metro (pantallas informativas de estaciones y trenes) para difundir sus acciones y causas sociales. Es por ello que la compañía cede parte de estos recursos cada año con el propósito de que todas ellas alcancen sus propios objetivos y, en consecuencia, los de la propia sociedad.

Metro también cede recursos humanos para actividades promovidas por la compañía o en las que colabora, mediante la experiencia y talento de sus empleados (ver *Juntos sumamos*), la creación de alianzas y la involucración de la ciudadanía en materia de educación y promoción del patrimonio.

6.6.2. Los museos de Metro: Andén Cero

En 2019 Metro continuó sumergiendo a los ciudadanos en la historia de la compañía y, por ende en la historia de la ciudad, a través de los espacios diseñados por el arquitecto Antonio Palacios (Nave de motores, Estación de Pacífico, estación de Chamberí) y otros de sumo interés para los ciudadanos (Estación de Chamartín, Caños del Peral y Estación de Carpetana).

Además de visitas de personas procedentes de toda España, se han recibido visitantes de Canadá, Perú, Corea del Sur, Taiwan, Estados Unidos, Francia, Holanda y Finlandia, entre otros.

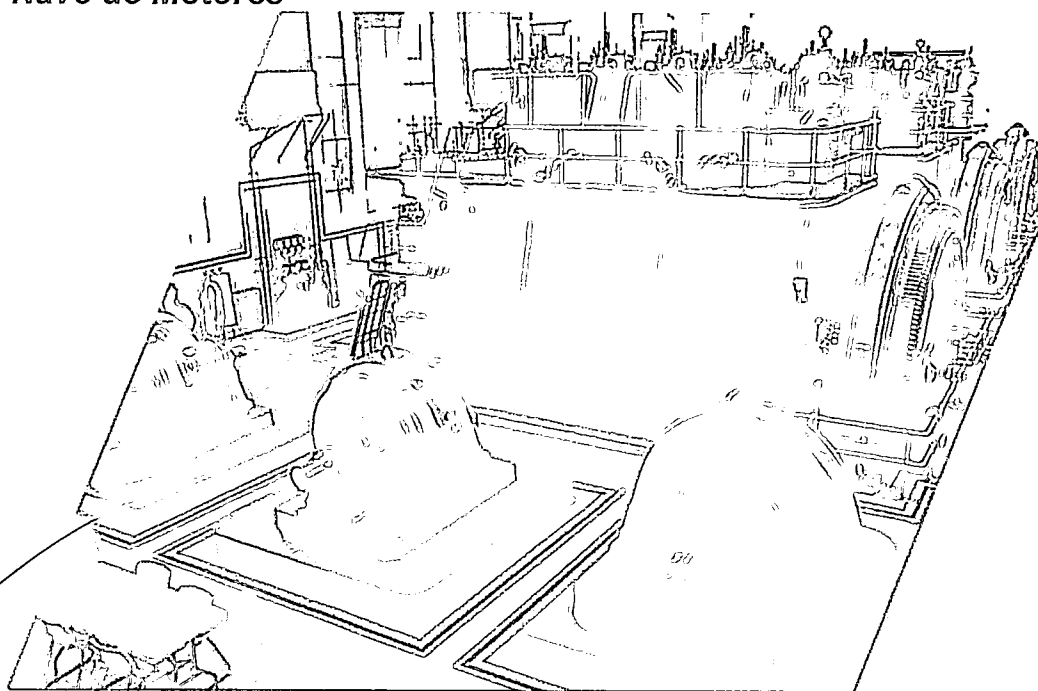
155.166 visitas, 35.020 más que en 2018

26% de las visitas, en la exposición de trenes de Chamartín

2019	VISITAS ANDÉN CERO						Total
	NavedeMotores	Chamberí	Pacífico	CañosdelPeral	ExpoCentenario	Chamartín MM	
Enero	2.228	7.175	111	1.017		2.927	13.458

Febrero	1.643	7.506	134	1.069		2.686	13.038
Marzo	1.759	8.456	130	2.037		2.328	14.710
Abril	1.217	6.827	195	1.466		3.743	13.448
Mayo	0	6.873	130	1.290	850	1.923	11.066
Junio	0	6.837	245	1.401	6.602	3.046	18.131
Julio	0	3.230	39	573	7.156	2.246	13.244
Agosto	0	0	0	0		2.056	2.056
Setiembre	285	2.414	107	614		3.562	6.982
Octubre	95	6.851	126	1.578		4.587	13.237
Noviembre	174	7.422	149	2.900		6.055	16.700
Diciembre	805	7.819	243	3.957		6.272	19.096
TOTALES	8.206	71.410	1.609	17.902	14.608	41.431	155.166

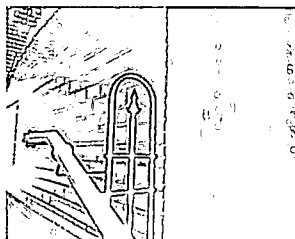
Nave de Motores



Construida entre 1922 y 1923 y restaurada en 2008

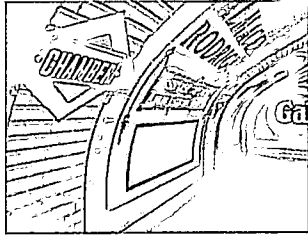
En ella están ubicados tres enormes motores diésel y el resto de la maquinaria (alternadores, transformadores, etc.) que sirvieron para generar y transformar la energía con la que funcionaban los trenes.

Estación de Pacífico



El antiguo vestíbulo de la estación de Pacífico es un espacio original de 1923, año en que se inaugura esta estación de la Línea 1 con la prolongación de Atocha a Puente de Vallecas. Se encuentra situado en el andén con dirección a Valdecarros.

Estación de Chamberí



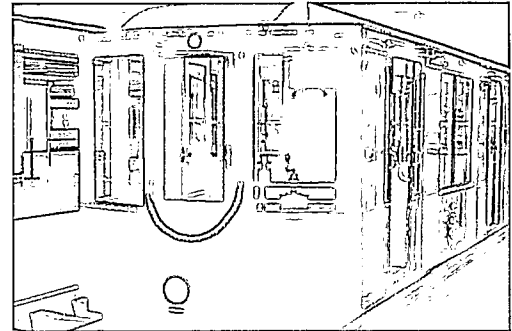
Visitar este espacio es trasladarse a Madrid de los años 50 y 60. Esta estación pertenece a la primera línea de Metro inaugurada en Madrid en 1919.

Halloween en Chamberí: Metro se sumó a las celebraciones de Halloween, ofreciendo a sus viajeros una experiencia "de miedo" en la conocida como "estación fantasma".

Estación de Chamartín

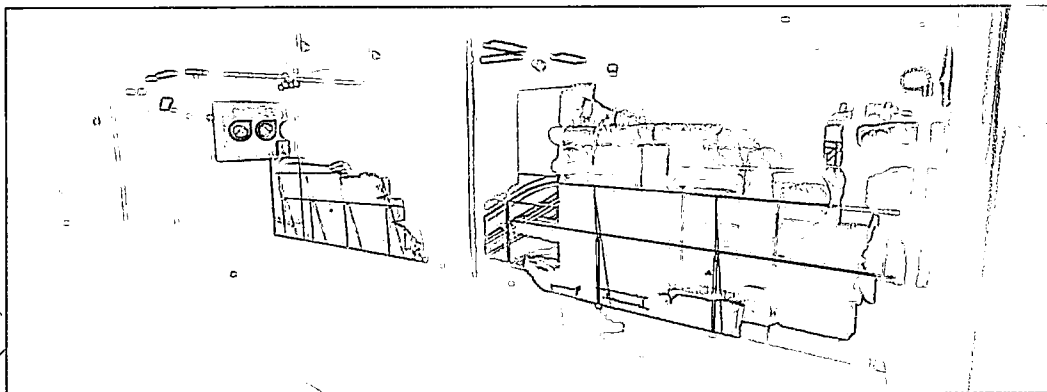
Acoge una exposición de trenes clásicos de Metro que han sido totalmente restaurados para celebrar el Centenario de la compañía. La muestra, inaugurada por Felipe VI, incluye 12 coches históricos, incluidos los primeros que circularon hace un siglo por la Línea 1.

En 2019 se ha creado una nueva área interactiva de realidad virtual con tecnología 3D que permite experimentar los orígenes de Metro y abre la posibilidad de conducir trenes clásicos con simuladores y conocer cómo eran las estaciones de principios del siglo XX a través de realidad virtual.



144

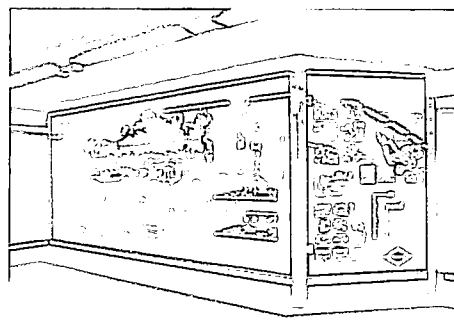
Los Caños del Peral - Estación de Ópera



La Estación de Ópera acoge el Museo de los Caños del Peral, que exhibe restos arqueológicos procedentes de los siglos XVI y XVII relacionados con el suministro de agua a la ciudad de Madrid. Los restos pertenecen a la Alcantarilla del Arenal, la Fuente de los Caños del Peral y el Acueducto de Amaniel, encontrados en 2009 cuando se realizaban trabajos de acondicionamiento de la estación. Dada la importancia de los hallazgos para la historia de la ciudad, Metro modificó su proyecto inicial y habilitó un espacio dentro de la estación para albergar los restos y exhibirlos al público.

Estación de Carpetana

Durante las obras de remodelación de la estación de Carpetana se descubrieron restos paleontológicos con valiosos hallazgos del Mioceno, lo que ha hecho posible una reconstrucción de los paleoambientes.



6.6.3. Fomento del uso del servicio entre los futuros usuarios

Metro cuenta con un programa de visitas escolares con las que se pretende dar a conocer los beneficios de Metro, así como explicar su correcto uso. Se trata de un programa dirigido a escolares, los futuros usuarios.

- 118 visitas escolares
- 2.950 niños
- Desde 1982, más de 300.000 alumnos de Educación Primaria

Destacado:

Proyecto Reactiva

Contempla iniciativas para fomentar hábitos adecuados en un grupo de población sin prejuicios ni preconcepciones, sobre el uso del transporte público. El proyecto va dirigido a dos segmentos de público, uno de Educación Infantil (1er ciclo de primaria) y otro de Educación Secundaria Obligatoria (2º ESO). Se han realizado un total de 52 talleres (visitas en ambos segmentos) para un total de 697 alumnos.

6.6.4. La marca y el espacio Metro

La estrategia de comunicación publicitaria durante 2019 se vertebró en torno al objetivo estratégico de fomentar el uso de Metro como eje vertebrador de la sostenibilidad urbana, al ser el medio de transporte más rápido, económico, ecológico y sostenible y, por tanto, la forma de movilidad idónea para los habitantes de la Comunidad de Madrid.

Los objetivos fueron:

- *Aumentar la conciencia social de sostenibilidad*
- *Crear notoriedad de la marca*
- *Incrementar el número de viajeros*

Destacado:

*La imagen de Metro saca un notable
7,32 en la encuesta de imagen de 2019²⁶*

Con "Metro es ahora 100 años más joven" recordaba su Centenario y destacaba la gran

²⁶ Encuesta de imagen de Metro de Madrid correspondiente a 2019.

proyección del suburbano madrileño.

Perspectiva:

En 2020 se realizará una campaña de imagen para fomentar el uso de Metro, así como una campaña en Navidad para que Metro sea la opción de movilidad preferente en el período navideño.

Destacado

Los productos de Metro

El logotipo y el plano de Metro son, sin duda, referentes, y son muchos los ciudadanos que quieren tenerlos en su casa, ya sea en una taza, una bolsa de tela, un imán o un estuche, incluso en camisetas, calcetines o mandiles. Estos productos pueden encontrarse en la tienda online (www.latiendademetrodemadrid.com), con una imagen renovada en 2019, o en las estaciones de Sol y de Plaza de Castilla.

- 86 artículos distintos
- 14.168 productos vendidos (un 129% más que en 2018)
- Ingresos 96.689 euros (un 178,55% más que en 2018)

Anualmente, se realizan distintas campañas coincidiendo con días señalados como el Día del Padre, el Día de la Madre, el Black Friday, las rebajas o Navidad. En 2019, Metro sacó una Línea especial para conmemorar los 100 años de la compañía.

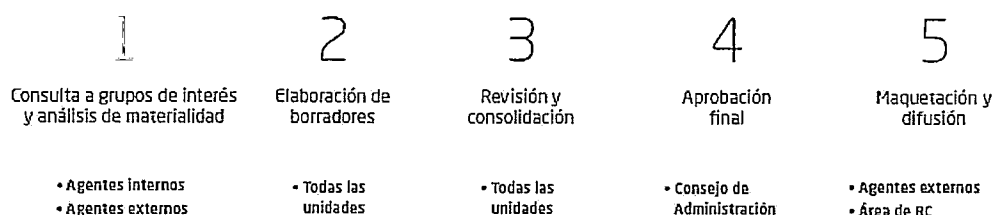
Metro, en el cine, la televisión y la publicidad

Las instalaciones de Metro son un espacio idóneo para la celebración de acciones que buscan la visibilidad y son un escenario peculiar para las grandes marcas y para el sector cinematográfico.

- Más de 170 solicitudes
- 26 rodajes
- 2 eventos comerciales

7. SOBRE EL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA (EINF)

Proceso de elaboración del EINF



147

Alcance y cobertura del EINF

El Informe Corporativo 2019 de Metro responde a la obligación de elaborar, con carácter anual (GRI-102-52), un Estado de Información no Financiera (EINF) prevista por la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad e incluye la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación de Metro, y el impacto de su actividad respecto a cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, respeto a los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno.

Para la elaboración de este documento se han tenido en cuenta los contenidos requeridos por la Ley 11/2018 sobre divulgación de información no financiera y diversidad y se han seguido las directrices de *Global Reporting Initiative* (GRI). Para asegurar la calidad de este informe se han aplicado los principios recomendados por GRI: equilibrio, comparabilidad, precisión, puntualidad, claridad y fiabilidad.

El EINF presenta los asuntos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales más significativos de Metro de Madrid durante el ejercicio 2019 (GRI-102-50). Estos asuntos han sido identificados y priorizados a partir del análisis de materialidad que ha involucrado a los principios grupos de interés (ver *Análisis de materialidad*). (GRI-102-47)

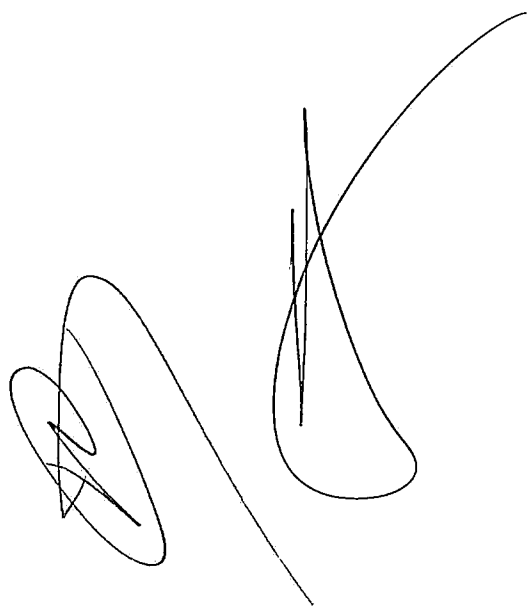
Este informe se ha elaborado de conformidad con la *opción exhaustiva* de los Estándares *Global Reporting Initiative* (GRI) – en 2018 se utilizó el GRI 4 (GRI-102-54)- y presenta un índice de contenidos GRI y su vinculación con los contenidos requeridos por la Ley de Información no Financiera y de Diversidad y con los temas materiales de Metro.

A diferencia del año 2018 (GRI-102-51), año del último informe, los indicadores GRI están integrados en el documento principal en vez de en la tabla GRI. Este año la tabla de contenidos GRI, disponible en el siguiente apartado, se emplea únicamente como índice de referencias (GRI-102-49).

Ha sido realizado exclusivamente en formato digital, con diseños aptos para su visualización en smartphones y tablets, y es de acceso público a través de la web de Metro de Madrid (www.metromadrid.es).

El EINF ha sido verificado por Bureau Veritas (GRI-102-56) de acuerdo con xxxx y siguiendo los principios establecidos en los Estándares de Global Reporting Initiative. El resultado de las verificaciones corrobora que la opción de aplicación declarada (de conformidad opción exhaustiva) es apropiada.

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 . (GRI-102-53)

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

8. CONTENIDOS DE LA LEY Y TABLA GRI (CORRESPONDENCIA CON EL INFORME) (GRI-102-55)



9.VERIFICACIÓN DEL EINF



INFORME DE VERIFICACIÓN

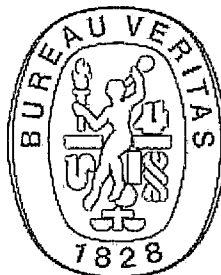
REQUERIDA EN LA

LEY 11/2018

Por la que se modifica el código de comercio, el texto refundido de la Ley de sociedades de capital aprobado por el Real Decreto legislativo 1/ 2010, de dos de Julio, y la Ley 22/2015 de 20 de Julio de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Empresa: METRO DE MADRID S.A

Fecha: 20 de Abril 2020



BUREAU
VERITAS

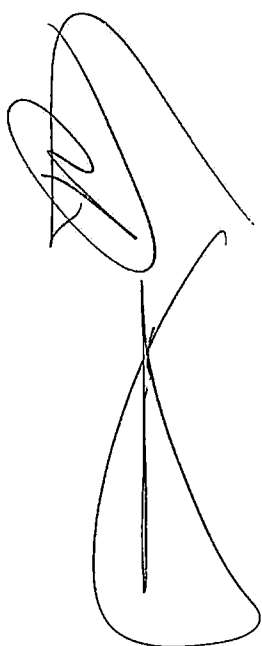
Compañía	METRO DE MADRID S.A
Informe sometido a verificación	<i>Metro de Madrid, el movimiento sostenible.</i> <i>Informe Corporativo 2019</i>
Edición del Informe	<i>Edición Abril 2020</i>

Fechas de verificación in-situ	<i>2, 3 y 4 de Marzo 2020</i>	
--------------------------------	-------------------------------	--

Fecha de edición final de este Informe	20 de Abril 2020
--	------------------

Verificadores	Celia Capel y Rut Ballesteros
---------------	-------------------------------

Confidencialidad
Toda la información, datos y documentos a los que Bureau Veritas Certificación ha tenido acceso durante el proceso de Verificación, es totalmente confidencial habiéndose hecho uso exclusivo de dicha información para los fines propios de la verificación.



INDICE DE CONTENIDOS

1	Alcance.....	4
2	Declaración de independencia	4
3	Resumen de las actividades realizadas.....	4
3.1	Direcciones y Departamentos entrevistados	5
3.2	Documentación adicional analizada	6
4	Análisis del proceso de participación de grupos de interés.	6
5	Contenido de la Verificación. Indicadores.	8
5.1	Entorno y condiciones laborales. Página 69.	12
5.	Conclusiones	16
6.	Opinión sobre la Verificación	16

1 Alcance

El Objeto del presente Informe es describir la sistemática seguida en la verificación de la información incluida en el estado de información no financiera de **Metro de Madrid S.A** conforme a los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de aplicación por la organización, conteniendo los resultados obtenidos y las recomendaciones detectadas para su consideración en el futuro.

La verificación llevada a cabo, se ha basado en las indicaciones establecidas en la propia ley de aplicación en sus diferentes artículos.

La metodología seguida se rige por los procedimientos internos de Bureau Veritas Certification, fundamentados en técnicas convencionales de auditoría y muestreo que permitan obtener la suficiente confianza sobre la veracidad de la información y la relevancia de la misma como base para la emisión del juicio profesional del equipo verificador.

El objeto de la Verificación es comprobar:

- ✓ La veracidad de la información presentada, la trazabilidad de los datos y la fiabilidad de los contenidos.
- ✓ Nivel de calidad y representatividad de los datos y la información, así como las fuentes sobre las que se fundamentan.
- ✓ La adecuación al contenido exigido por la Ley 11/2018 a través de las cuestiones necesarias a incluir en un sistema de indicadores definido.

2 Declaración de independencia

Los contenidos y opiniones expresados en el presente informe de validación son responsabilidad exclusiva de Bureau Veritas Certificación.

El personal de Bureau Veritas Certificación que ha llevado a cabo este proceso de verificación ha actuado con total independencia, no existiendo vínculos que hayan podido condicionar su trabajo o que puedan influir en las conclusiones obtenidas.

El equipo de trabajo posee experiencia y competencia necesarias para llevar a cabo la verificación del informe conforme a los estándares indicados y ha comprobado las evidencias necesarias para garantizar la adecuación del informe.

3 Resumen de las actividades realizadas

El proceso de verificación se ha completado a fecha de edición de este informe, resumiéndose a continuación las actividades realizadas:

3.1 Direcciones y Departamentos entrevistados.

Área de Cumplimiento Normativo y Transparencia:

- Pedro Pablo García. Responsable del Área de Cumplimiento Normativo y Transparencia.
- Pilar Pintado. Técnico del Área de Cumplimiento Normativo y Transparencia.
- María Dolores Alfaro. Técnico del Área de Cumplimiento Normativo y Transparencia.

Servicio de Responsabilidad Corporativa:

- Mónica Mariscal. Responsable del Servicio de Responsabilidad Corporativa.
- Julio García. Técnico del Servicio de Responsabilidad Corporativa.
- Manuel Sánchez. Técnico del Servicio de Responsabilidad Corporativa.
- Celia Sánchez. Becaria del Servicio de Responsabilidad Corporativa.

División de Organización y Calidad:

- Cristina Sopena. Responsable de la División de Organización y Calidad.
- Juan Marcos Moyano. Responsable del Área de Organización.
- Elena Santamaría. Gestor de Proyectos del Servicio de Calidad de Servicio.

Servicio de Limpieza y Medio Ambiente:

- Carmen Cordovilla. Coordinadora del Servicio de Limpieza y Medio Ambiente.
- Gabriel Jarillo. Responsable de Gestión Ambiental Interna.

División de Recursos Humanos:

- Pilar García. Responsable de la División de Recursos Humanos.
- Lorena Nocea. Coordinadora del Servicio de Compensación y Relaciones Laborales.

Servicio de Estudios:

- José Ignacio Andrés. Responsable del Servicio de Estudios.
- Leticia Miranda. Coordinadora del Servicio de Estudios.

3.2 Documentación adicional analizada

Durante la actividad de verificación los siguientes documentos han sido revisados:

- **Informe Corporativo 2019. Metro de Madrid el movimiento Sostenible. En sus diferentes versiones.**
- Análisis de Materialidad de Metro de Madrid S.A. 2019. 21 gramos. Y su resumen ejecutivo.
- Informe de Costes Externo 2019. Metro de Madrid S.A.
- Manual Interno de Contratación de Metro de Madrid S.A.
- Plan de Accesibilidad e Inclusión de Metro de Madrid S.A 2016-2020. Informe de Seguimiento 2019.
- Plan de Igualdad de Metro de Madrid S.A.
- Código Ético de Metro de Madrid S.A.
- Informe sobre la Huella de Carbono. Solidforest.
- Políticas de Metro de Madrid S.A:
 - Política de Funcionamiento del Buzón de Denuncias.
 - Política de Responsabilidad Social Corporativa 2017.
 - Política Ambiental 2012.
 - Política de Seguridad y Salud.
 - Política de Calidad Corporativa.
 - Política de Regalos e Invitaciones 2018.
 - Política de Actuación ante Requerimientos, Inspección, Auditoría o Fiscalización.

4 Análisis del proceso de participación de grupos de interés.

Los grupos de interés identificados han sido: Accionistas y Socios, Administraciones, Clientes, Sociedad, Trabajadores, Proveedores.

Se han establecido cuatro ámbitos de actuación. Los grupos de interés identificados han pasado una fase cualitativa y cuantitativa en la que a través de una serie de cuestionarios se han obtenido las respuestas comparables en el análisis de materialidad.

Los siete temas que comparan los resultados obtenidos tras las encuestas son:

- Actor social de referencia.
- Condiciones de trabajo seguras y motivadoras
- Gestión ética y responsable
- Instalaciones excelentes y accesibles para todos
- Responsabilidad ambiental
- Servicio de calidad
- Transparencia en las comunicaciones

Posteriormente a los temas materiales obtenidos y puntuados se han valorado a través de las encuestas los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) asociado a las acciones que **Metro de Madrid** tiene en curso asociadas a cada uno de los Objetivos. Los ODS 9 y ODS 11 son los que más valoración han obtenido en la encuesta.

En el informe, se han extraído las conclusiones del análisis de materialidad realizado.

Los temas más puntuados han sido:

1. *Condiciones de trabajo seguras y motivadoras*
2. *Gestión Ética y responsable*
3. *Responsabilidad ambiental*

Una vez realizado el análisis de materialidad, se presenta una tabla en la que se incluyen las principales acciones que **Metro de Madrid** ha llevado a cabo para cada uno de los temas (7 temas) correspondientes al 2019. Asociado a los ODS, objetivos estratégicos y grupos de interés relacionados.

Los ODS 11, 9, 7, 8 y 13 son los ODS principales obtenidos del análisis de materialidad realizado.

5 Contenido de la Verificación. Indicadores.

A continuación se recoge la información objeto de verificación conforme a la Ley 11/2018

MODELO DE NEGOCIO DEL GRUPO	
Entorno empresarial	Encuesta multimodal del consorcio. 3. Estrategia y Modelo de Negocio. Páginas 25 y 26 3.1 Metro y su Entorno. Página 25 2.2 Nuevo record de viajeros. Páginas 14 y 15. 3.2 Planteamiento estratégico. Página 26.
Organización y Estructura	3.5 La gestión del riesgo. Estructura organizativa de la gestión de riesgos corporativos. Página 51 y 52. 3.6 Toma de Decisiones. Páginas 53 - 59.
Mercados en los que opera	1. Conoce Metro de Madrid S.A Páginas 8, 9 y 10
Objetivos y estrategias	3.2 Planteamiento Estratégico. Cuatro objetivos y once indicadores. Páginas 27 y 28. Seguimiento de la estrategia. Página 28.
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	3. Estrategia y Modelo de Negocio. Páginas 25 y 26. 3.2 Planteamiento Estratégico. Páginas 26 y 27.
POLÍTICAS	
Ambientales	Política Ambiental de 2012.
Derechos humanos	4. Gestión Ética y Prácticas Responsables. Página 61. 4.1 Sistema de Compliance. Página 61. Código Ético de Metro de Madrid versión 2017. Política de Responsabilidad Social Corporativa de marzo 2017. (Negocio Responsable, Cultura Inclusiva y Gestión Medioambiental)

	<p>Comentario: Tanto el código ético como la política de RC son guías o manuales de comportamiento del empleado pero no declaraciones o compromisos con los derechos humanos en su más amplio sentido.</p>
Lucha contra la corrupción y el soborno. Código Ético	<p>4. Gestión Ética y Prácticas responsables. Página 61.</p> <p>4.1 Sistema de Compliance. Más allá del cumplimiento, políticas y herramientas. Incumplimiento de leyes normativas. Páginas 61, 62 y 63.</p> <p>4.2 Transparencia. Página 64.</p> <p>4.3 Modelo de control interno. Página 64.</p> <p>Política ante requerimientos, inspección o auditoría.</p> <p>Políticas de regalos e invitaciones. Registro de regalos o invitaciones y si se ha aceptado o no.</p> <p>Comentario: Incluir cada año el dato numérico obtenido de las diferentes herramientas existentes: canal de denuncias, registro de regalos, conflictos de intereses etc. de tal forma que permitan ser comparados año tras año.</p>
Gestión del personal	<p>Política de Responsabilidad Social corporativa de 2017.</p> <p>Código Ético de 2017.</p>
<p>PROCEDIMIENTOS DE DILIGENCIA DEBIDA</p> <p>Gestión del Riesgo. Impactos y riesgos a corto, medio y largo plazo identificados vinculados a las actividades del grupo. Medidas adoptadas.</p>	
Ambientales	<p>Política Ambiental de 2012.</p> <p>Política de Responsabilidad Social Corporativa de 2017.</p> <p>Código Ético de 2017.</p> <p>Plan de Igualdad de Metro de Madrid S.A.</p>
Derechos humanos	
Lucha contra la corrupción y el soborno. Código Ético	
Gestión del personal. Medidas Plan de Igualdad	

INDICADORES AMBIENTALES	
Comparables, materiales, relevantes y fiables,	
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad.	6.5 Responsabilidad Ambiental. Página 133.
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	6.5 Responsabilidad Ambiental. Página 133.
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	6.5 Responsabilidad Ambiental. Página 133.
Aplicación del principio de precaución	6.5 Responsabilidad Ambiental. Página 133.
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	6.5 Responsabilidad Ambiental. Página 133.
Contaminación: ATMOSFÉRICA Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente.	6.5.5 Emisiones a la Atmósfera. Página 138. Informe sobre Huella de Carbono. <i>Solidforest</i> . Plan de Ahorro Energético de Metro de Madrid S.A. Páginas 140 y 141.
Contaminación: RUIDO Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones.	6.5.6 Contaminación acústica y ruido. Página 142. Comentario: <i>Incluir de forma más concreta las medidas para prevenir o reducir en caso de que se produzca éste tipo de contaminación.</i>
Contaminación: LUMÍNICA Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones.	Comentario: <i>Incluir como apartado específico la posible contaminación lumínica así como los motivos de la posible no aplicación o afecciones sobre el medio ambiente.</i>
Economía circular y prevención y gestión de residuos: - Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. - Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	6.5.3 Gestión de los residuos. Página 136 y 138. Economía circular. Página 138. 6.5.4 Formación y sensibilización ambiental. Página 138.

<p>Uso sostenible de los recursos: AGUA</p> <p>Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.</p> <p>Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso; consumo, directo e indirecto.</p>	<p>6.5.1 Gestión responsable de los recursos. Uso responsable del agua. Páginas 134 y 135.</p>
<p>Uso sostenible de los recursos: MATERIAS PRIMAS</p> <p>El consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.</p>	<p>6.5.1 Gestión responsable de los recursos. Páginas 134 y 135.</p>
<p>Uso sostenible de los recursos: ENERGIA</p> <p>Consumo directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.</p>	<p>Plan de Ahorro energético de 2019.</p> <p>6.5.5 Emisiones a la atmósfera. Páginas 138 y 139.</p>
<p>Cambio climático:</p>	<p>Plan de Ahorro Energético de 2019.</p> <p>6.5.5 Emisiones a la atmósfera. Páginas 138 y 139.</p> <p><i>No se han incluido por el momento las metas de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin. Se justifica la omisión en el propio informe.</i></p>
<p>Protección de la biodiversidad:</p> <p>Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas</p>	<p>6.5.2 Respeto y Protección de la Biodiversidad. Páginas 135 y 136.</p>

INDICADORES RELATIVOS AL PERSONAL

Comparables, materiales, relevantes y fiables,

<p>Empleo:</p> <ol style="list-style-type: none"> Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional. Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional. Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional. Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional. Brecha Salarial. Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad. 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 	<p>5. Gestión de los Recursos Humanos. Página 69.</p> <p>5.1 Entorno y Condiciones laborales. Página 69.</p> <p>Datos numéricos en páginas 70- 80.</p> <p><i>Políticas de desconexión. Condiciones laborales. Página 80. Actualmente no se han implantado políticas específicas de desconexión, no obstante se justifica en el informe.</i></p>
--	---

percepción desagregada por sexo. 8. Políticas de desconexión laboral. 9. Empleados con discapacidad.	
Organización del trabajo: 1. Organización del tiempo de trabajo. 2. Número de horas de absentismo. 3. Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de <u>ambos progenitores.</u>	5.1 Entorno y condiciones laborales. Página 69. Organización del tiempo de trabajo. Página 80. Absentismo. Página 82. Medidas de conciliación. Página 79.
Salud y seguridad: 1. Condiciones de salud y seguridad en el trabajo. 2. Accidentes de trabajo, frecuencia y gravedad, desagregados por sexo. 3. Enfermedades profesionales desagregadas por sexo.	5.1 Entorno y condiciones laborales. Salud de los empleados. Página 83. Accidentabilidad laboral. Página 86. Enfermedades profesionales Página 86.
Relaciones sociales: 1. Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos; 2. Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país; 3. Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	5.2 Diálogo Social. Página 89. Porcentaje de empleados cubierto por convenio colectivo. 5.1 Entorno y Condiciones Laborales. Página 69.
Formación: 1. Políticas implementadas 2. Horas de formación por categorías profesionales.	5. Gestión de los Recursos Humanos. Páginas 82 y 83.
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	5. Gestión de los Recursos Humanos. Accesibilidad. Página 89.
Igualdad: 1. Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres. 2. Planes de igualdad. 3. Medidas adoptadas para promover el empleo. 4. Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.	5. Gestión de los Recursos Humanos. 5.1 Entorno y condiciones laborales. Página 69. Plan de Igualdad de Metro de Madrid S.A. Página 81. Medidas de conciliación. Página 79 y 80. Medidas para promover el empleo. Páginas 82 y 83. Protocolo contra el acoso. Página 69.

<p>No discriminación y gestión de la diversidad</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad 2. Políticas de gestión de la diversidad 3. Políticas de no discriminación 	<p>5. Gestión de los Recursos Humanos.</p> <p>Política de Responsabilidad Social Corporativa</p> <p>Código Etico de Metro de Madrid S.A</p> <p>Diversidad e igualdad de oportunidades. Página 75.</p>
<p>INDICADORES RELATIVOS A DERECHOS HUMANOS</p> <p>Comparables, materiales, relevantes y fiables,</p>	
<p>Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos. - Medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos. 	<p>2.3.1 La responsabilidad corporativa en Metro de Madrid S.A</p> <p>Respeto a los derechos humanos. Páginas 30 y 31.</p>
<p>Gestión de denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.</p>	<p>2.3.1 La responsabilidad corporativa en Metro de Madrid S.A</p> <p>Respeto a los derechos humanos. Página 32.</p> <p>Buzón de denuncias. Página 63. Se incluye la ampliación del canal a posibles denuncias de tipo ético.</p>
<p>Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo 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.</p>	<p>2.3.1 La responsabilidad corporativa en Metro de Madrid S.A</p> <p>Respeto a los derechos humanos. Página 32.</p> <p>Comentario: En el próximo informe, ampliar la información obtenida en el futuro, relativo a los indicadores asociados a los derechos humanos.</p>
<p>INDICADORES RELATIVOS A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</p> <p>Comparables, materiales, relevantes y fiables,</p>	
<p>Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.</p>	<p>4.1 Sistema de Compliance. Página 61.</p> <p>Código Etico de Metro de Madrid S.A</p>
<p>Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.</p>	<p>4.1 Sistema de Compliance. Página 61.</p> <p>Código Etico de Metro de Madrid S.A</p>
<p>Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.</p>	<p>4.1 Sistema de Compliance. Página 61</p> <p>Política de Regalos e Invitaciones.</p>

	Políticas y Herramientas. Página 62.
INDICADORES RELATIVOS A LA SOCIEDAD	
Comparables, materiales, relevantes y fiables,	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible.	<p>Política de Responsabilidad Corporativa de Metro de Madrid S.A</p> <p>3.3.1 La Responsabilidad Corporativa en Metro. Página 30.</p> <p>6.6 Compromiso Social Página 142.</p>
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	6.6 Compromiso Social Página 142
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	<p>6.6 Compromiso Social Página 142</p> <p>6.6.1 La contribución a la sociedad a través de la Línea Social</p> <p>6.6.2 Los museos de metro: Andén Cero</p> <p>6.6.3 Fomento del uso del servicio entre los futuros usuarios</p> <p>6.6.4 La marca y el espacio Metro</p>
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo.	<p>6.6 Compromiso Social Página 142.</p> <p>6.6.1 La contribución a la sociedad a través de la Línea Social. Página 142.</p> <p>6.6.2 Los museos de metro: Andén Cero. Página 144.</p> <p>6.6.3 Fomento del uso del servicio entre los futuros usuarios. Página 146.</p> <p>6.6.4 La marca y el espacio Metro. Página 147.</p>
Asociaciones y patrocinios.	<p>3.Estrategia y Modelo de Negocio</p> <p>3.4 La relación de Metro con sus grupos de interés. Páginas 38, 39 y 40.</p>
<p>Subcontratación y proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de compras inclusión de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales. - Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas. 	<p>4.4 Cadena de Suministro. Páginas 65, 66 y 67.</p> <p>Manual de Contratación interna.</p>

<p>Consumidores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores. - Sistemas de reclamación, quejas recibidas y su resolución. 	<p>6.4 Instalaciones Seguras y Accesibles para todos. Páginas 128 -133.</p> <p>6.3 Servicio de Calidad para todos. 6.3.5 Servicios de valor añadido. Página 127.</p> <p>6.3.1 Servicio orientado al cliente. Resultados de las encuestas Páginas 105 y 106.</p> <p>Plan de Accesibilidad e Inclusión 2016- 2020.</p>
<p>Información fiscal :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beneficios obtenidos país por país. - Impuestos sobre beneficios pagados. - Subvenciones públicas recibidas. 	<p>Informe de Gestión y Cuentas Anuales. Página 153.</p>
<p>Cualquier otra información que sea significativa.</p>	<p>6.3.5 Servicio de valor añadido. Página 127.</p>

5. Conclusiones

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos:

Tras la realización de la Fase de verificación de la información y entrevistas, in situ, en las instalaciones de Metro de Madrid S.A, la organización ha editado una segunda versión del Informe Corporativo 2019, Metro de Madrid, El movimiento sostenible.

Las recomendaciones indicadas en la Fase in situ de verificación han sido tenidas en cuenta e incluida la información en la última versión del Informe Corporativo de Abril 2019.

Los comentarios que a continuación de trasladan constituyen mejoras o recomendaciones orientadas a dar una mayor claridad a los datos o información, que podrán ser tenidos en cuenta en el próximo informe corporativo de Metro de Madrid S.A, correspondiente al ejercicio 2020.

COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES:

Comentario 1: Tanto el código ético como la política de RC son guías o manuales de comportamiento del empleado pero no declaraciones o compromisos con los derechos humanos en su más amplio sentido.

Comentario 2: Incluir cada año el dato numérico obtenido de las diferentes herramientas existentes: canal de denuncias, registro de regalos, conflictos de intereses etc. de tal forma que permitan ser comparados año tras año.

Comentario 3: Incluir de forma más concreta las medidas para prevenir o reducir en caso de que se produzca éste tipo de contaminación: ruido.

Comentario 4: Incluir como apartado específico la posible contaminación lumínica así como los motivos de la posible no aplicación o afecciones sobre el medio ambiente.

Comentario 5: En el próximo informe, ampliar la información obtenida en el futuro, relativo a los indicadores asociados a los derechos humanos.

OMISIONES INDICADAS EN EL INFORME:

1. Cambio climático: No se han incluido por el momento las metas de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin. Se justifica la omisión en el propio informe.
2. Políticas de desconexión: Actualmente no se han implantado políticas específicas de desconexión, no obstante se justifica en el informe.

6. Opinión sobre la Verificación



Bureau Veritas Certification

Declara que Según exige la

Ley 11/ 2018

Se ha verificado la información no financiera por la Entidad de Certificación de tercera parte e independiente Bureau Veritas, en lo que respecta a su estructura, contenido y fuentes de información de

METRO DE MADRID S.A

Y que como resultado de este proceso de verificación **Bureau Veritas Certification** expresa que

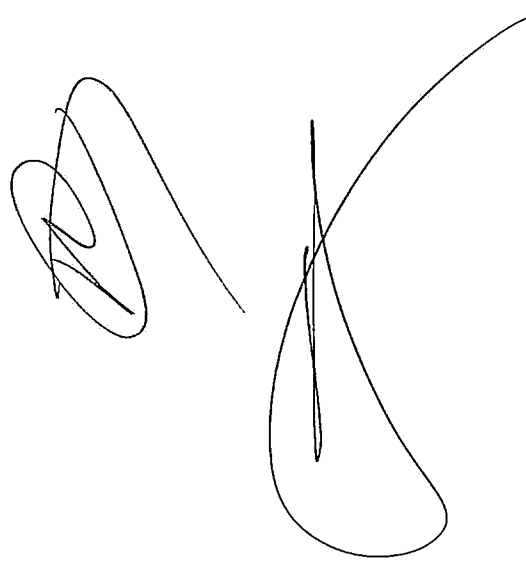
- El contenido del reporte no financiero de la organización cumple con los requisitos establecidos en la Ley 11:2018 en esta materia.
- Tras la verificación muestral realizada no se ha identificado ninguna cuestión que indique que la información incluida en el reporte correspondiente al ejercicio enero 2019 a enero 2020 contiene incorrecciones materiales.

Fecha de emisión 23-04-2020

Fdo: Celia Capel
ValidadorJefe
Bureau Veritas Certification

II. INFORME DE GESTIÓN Y CUENTAS ANUALES

1. INFORME DE GESTIÓN
2. CUENTAS ANUALES
3. AUDITORÍA INFORME GESTIÓN Y CUENTAS ANUALES

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

INFORME DE GESTIÓN

A continuación, se resumen diversos aspectos de gestión del Ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019:

Estado y evolución de los negocios de la Sociedad

Durante el año 2019, Metro de Madrid ha continuado con la tendencia creciente de viajeros transportados de los últimos ejercicios alcanzando una demanda de 677,5 millones de viajeros, incrementándose en un 3% respecto a los viajeros transportados en 2018. Este dato representa el mejor resultado de esta década habiendo experimentado incrementos en todas las líneas de la red ferroviaria y el tercer mejor año respecto a la demanda histórica de la Sociedad.

Por tipo de día es significativo el aumento de los sábados, domingos y festivos que fue un 4% sobre el 2018, mientras los días laborables el incremento fue del 2,65%.

Como dato, destacar que, con la celebración del denominado Black Friday, se registró el récord de viajeros de la Sociedad en un solo día con 2,75 millones de viajeros.

Este crecimiento del número de viajeros tiene parte de su explicación en la mejora económica de la Comunidad de Madrid que se ve reflejada en un aumento general de la movilidad, que ha afectado a todos los medios de transporte, así como en las políticas de fomento del transporte público en toda la Comunidad de Madrid mediante la emisión de abonos de transporte multimodal, como el abono joven cuyo uso aumentó en la red de Metro de Madrid. S.A. un 4,69% en 2019 con respecto al año anterior o el abono normal que tuvo un incremento de uso del 4,84% y el de tercera edad del 3,96% y que han sido usados en el 73% de los viajes realizados en la red de Metro de Madrid. S.A.

Respecto a la opinión de los usuarios sobre la Calidad del servicio ofrecido, el índice de Calidad Percibida (ICP) del ejercicio 2019 se ha situado en 7,48 sobre 10, siendo el mejor índice de los últimos 10 años y el segundo mejor de la serie histórica

Se han acometido inversiones de reposición y mejora por importe de 96,7 millones de euros orientadas, principalmente, en los siguientes ejes:

- Actuaciones para la modernización y renovación de las instalaciones, como la reforma de la señalización de la línea 4, que permitirá mejorar las condiciones de operación de la línea, entre ellas: el tiempo de recorrido y la seguridad para la explotación, que han finalizado en marzo

de 2020, la renovación de comunicaciones de la red Integrada Multiservicio (RIM) y la continuación de los planes de modernización y accesibilidad de las estaciones.

- 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 y nuevas composiciones de trenes 2000 CBTC.
- Actuaciones dirigidas a eliminar en las instalaciones y material móvil elementos con amianto.
- Renovación de equipamientos y centros de trabajo, así como el inicio de la construcción del Centro Técnico Administrativo (C.T.A.) dentro del desarrollo del Centro Integral de Transporte (C.T.I.), en el recinto de Avenida de Asturias.

Gestión económico-financiera de la Sociedad

El resultado obtenido por la Sociedad en el ejercicio 2019 ha sido de 62 millones de euros de beneficio con la siguiente distribución entre ingresos y gastos y su comparación con el ejercicio 2018.

(en millones de euros)

Ingresos	2019	2018	Desviaciones	
			Valor	%
Importe Neto de la Cifra de Negocios	970,61	943,31	27,30	2,89%
Otros ingresos de explotación	52,46	51,2	1,26	2,46%
Trabajos para Inmovilizado	0,15	0,31	-0,16	-51,61%
Imputación Subvenciones	29,24	35,94	-6,70	-18,64%
Ingresos Financieros	0,86	0,55	0,31	56,36%
Otros ingresos	1,29	4,32	-3,03	-70,14%
TOTAL INGRESOS	1.054,61	1.035,63	18,98	1,83%

Gastos	2019	2018	Desviaciones	
			Valor	%
Aprovisionamiento	-15,20	-14,13	-1,07	7,57%
Gastos de Personal	-397,95	-364,16	-33,79	9,28%
Otros gastos de Explotación	-461,20	-472,36	11,16	-2,36%
Amortizaciones	-110,61	-112,17	1,56	-1,39%
Otros gastos	-0,33	-0,45	0,12	-26,67%
Gastos financieros	-7,06	-9,14	2,08	-22,76%
Imp. Sociedades	-0,07	-0,16	0,09	-56,25%
TOTAL GASTOS	-992,42	-972,57	-19,85	2,04%

RESULTADO	62,19	63,06
------------------	--------------	--------------

El incremento de viajeros del 3% ha provocado el mismo porcentaje de incremento en los ingresos de explotación. Se ha conseguido contener el incremento de costes en el mismo porcentaje que el incremento de la demanda, lo que ha permitido mantener un resultado similar al del ejercicio 2018. Es de destacar el esfuerzo, continuado en 2019, en la contención de los costes por cada viajero transportado y que ha llevado a cerrar el ejercicio 2019 en un coste de 1,3 € sin IVA por viajero, que es casi equivalente al precio medio (una vez aplicados los descuentos por familia numerosa o situaciones de vulnerabilidad económica) de un billete sencillo de uso en la red de metro para cinco estaciones.

La gestión financiera de la Sociedad ha seguido marcada por la línea de reducción del coste neto de la deuda en un 28% durante 2019, consecuencia de la reducción de tipos en un 17,5% , pasando de un coste medio del 1,184% en 2018 al 0,977% en 2019, y la reducción de la deuda financiera , desde los 638 millones de euros de 2018 a 561 millones de euros en 2019, lo que conduce a una ratio de deuda sobre resultado de las operaciones de 3,8¹ en 2019, adecuado para acudir con garantías a los mercados financieros dadas las necesidades actuales de financiación.

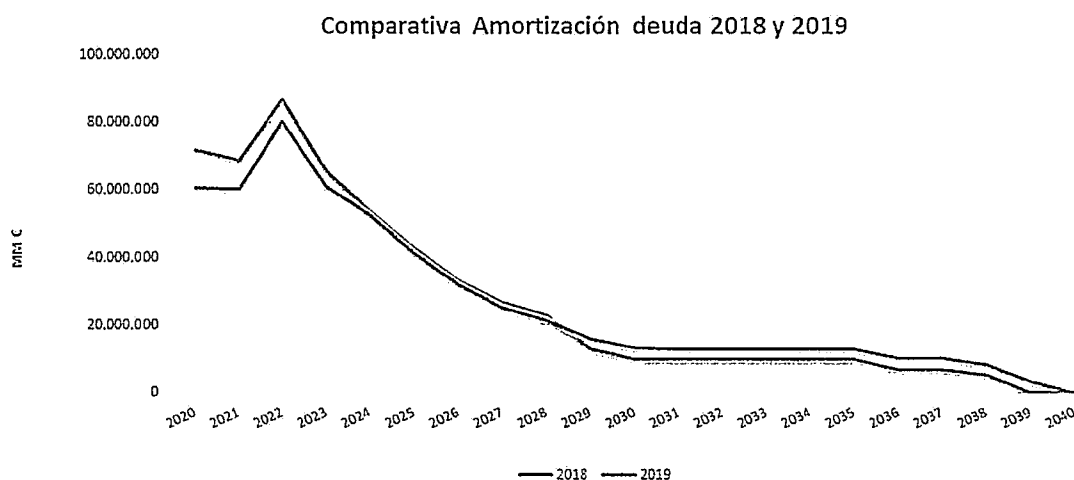
Junto a esta reducción del coste financiero se ha acometido una política de adecuación de la estructura financiera (pasando de una vida media de los préstamos de 5,52 años en 2018 a 6,11 años en 2019) con el fin de adecuar su amortización a la vida útil de los activos financiados. Es importante destacar que el Banco Europeo de Inversiones ha otorgado una línea de financiación de hasta 200 millones de euros para financiar mejoras en la red ferroviaria durante estos años. Durante 2018, dentro del marco de la mencionada financiación, se firmó un primer tramo de 85 millones de euros con una duración de 20 años y 4 años de carencia del principal, habiéndose producido en 2019 la firma de otros 50 millones de euros con la misma duración y carencia, estando prevista la firma de los restantes 65 millones de euros en 2020. 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

¹ Ebitda : Se define con la formula siguiente: "Resultado de Explotación" menos "Imputación de Subvenciones de inmovilizado no financiero" menos "Trabajos realizado por la empresa para su inmovilizado" menos "Excesos de provisiones" más "Amortización del Inmovilizado". Todos los conceptos anteriores tal y como vienen recogidos en la Cuenta de Pérdidas y Ganancias del ejercicio 2019 de las Cuentas Anuales.

Deuda : Se define como la suma de los conceptos de "Deudas con entidades de crédito" y "Acreedores por arrendamiento financiero" del pasivo no corriente y pasivo corriente del Pasivo a 31 de diciembre de 2019 de las Cuentas Anuales.

financian, facilitando la amortización de la deuda con los recursos generados anualmente por las operaciones.

A 31 de diciembre de los ejercicios 2019 y 2018 el perfil de amortización de la deuda financiera de la compañía es el siguiente



La composición de deuda por tipología de los tipos de interés es la siguiente: el 48,91% de la deuda es a tipo fijo y el 51,09% 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.

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 2019 es de 23 días.

La Sociedad no es propietaria de ninguna acción propia ni ha realizado durante 2019 ninguna operación relacionada con las mimas.

Acontecimientos posteriores al cierre: Perspectivas para 2020

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 el 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 del 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 2020 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.

Para el ejercicio 2020, el Contrato Programa suscrito con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid prevé una facturación nunca inferior a un 2% de la demanda estimada, lo que asegura a la Sociedad unos ingresos por transporte de viajeros de 891,5 millones de euros. La disminución de ingresos de explotación, con respecto a los estimados en el presupuesto de la Sociedad, de unos 40 millones € vendrá acompañada de una disminución de algunos gastos de explotación, principalmente energía y mantenimientos, por el ajuste de la oferta de trenes en el segundo trimestre del año. Este efecto compensatorio deberá llevar a mantener el total de gasto de explotación en los niveles del ejercicio 2019, lo que unido a la disminución de los ingresos de explotación antes mencionados llevará a un resultado del ejercicio 2020 equilibrado.

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 2019 no se ha producido ningún cambio en el accionariado de la sociedad.

Cambios en el Consejo de Administración

Durante el ejercicio 2019 fueron nombrados consejeros D. Angel Garrido García, D^a Silvia Roldán Fernández, D. Miguel Núñez Fernandez, D^a María Teresa Barcos Marqués, D. Angel Bueno García, D. Luis Miguel Martinez Palencia, D^a Victoria Alonso Márquez y D. Isaac Martín Barbero en sustitución D^a Rosalía Gonzalo López, D. Antonio López Porto, D. Francisco de Borja Carabante Muntada, D. Ángel Rafael Herráiz Lersundi, D. Antonio Luis Carrasco Reija, D^a Rosario Rey García y D. Alfonso Sánchez Vicente que desempeñaron su cargo de vocales del Consejo de Administración de la Sociedad para el que habían sido designados.



Asimismo, durante el ejercicio 2019 fueron temporalmente consejeros de la Sociedad D. Narciso de Foxá Alfaro, D. Jose Luis Fernández Quejo y D. Rafael Prieto Martín.

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.

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 Informe de Estado de Información Financiera que ha sido formulado por los Administradores con fecha 12 de junio de 2020.