

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN
DEL SERVICIO DE AUDITORIAS INTEGRADAS DE MANTENIMIENTO
DE CERTIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EN METRO DE
MADRID (ISO 9001, UNE-EN 13816, ISO 14001, ISO 14064, ISO
22320, ISO 45001 Y REGLAMENTARIA PRL)**



SECRETARÍA GENERAL

ÁREA DE ESTRATEGIA, CALIDAD Y BENCHMARKING

DICIEMBRE 2021



ÍNDICE

	<u>Pág.</u>
1. OBJETO	3
2. ALCANCE.....	3
3. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4
3.1. METODOLOGÍA	4
3.1.1. AUDITORÍA “CONJUNTA”	4
3.1.2. PLANIFICACIÓN	5
3.2. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR DURANTE LA EJECUCIÓN EL CONTRATO.....	8
4. PLAZO	8
5. GARANTÍA.....	8
6. ANEXOS.....	9
ANEXO I DATOS DE LOS SISTEMAS CERTIFICADOS EN METRO DE MADRID.....	10
ANEXO II MARCADO DE SERVICIO CERTIFICADO UNE-EN 13816	18



1. OBJETO

El objeto del presente pliego es definir y enumerar los requisitos para la contratación de los servicios de auditoría externa de mantenimiento de la certificación y verificación, correspondientes a tres años, de los sistemas de gestión en Metro de Madrid, con el fin de determinar si éstos cumplen los objetivos establecidos, si los procesos están implantados de forma efectiva y si se verifica el cumplimiento de los requisitos de las normas que aplique.

2. ALCANCE

Metro de Madrid tiene implantados diferentes Sistemas de Gestión, habiendo obtenido la certificación y verificación correspondiente por entidad certificadora, por lo que se licitan los siguientes alcances:

- Realización de las auditorías externas de mantenimiento de certificación y verificación correspondientes a los tres años (2022 -renovación-, 2023 -primer seguimiento- y 2024 -segundo seguimiento-), conforme a los expedientes referenciados en el ANEXO I, de los siguientes sistemas de gestión de Metro de Madrid, actualmente certificados:
 - 1 sistema que implica a diferentes procesos de la Organización de conformidad con UNE-EN ISO 9001.
 - 4 sistemas de carácter corporativo de conformidad con:
 - UNE-EN 13816 “Transporte público de pasajeros. Definición de la calidad del servicio, objetivos y mediciones”.
 - UNE-EN ISO 14001 “Gestión ambiental”.
 - ISO 22320 “Protección y seguridad de los ciudadanos. Gestión de emergencias. Requisitos para la respuesta a incidentes”.
 - ISO 45001 “Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo”. (Metro de Madrid cuenta con Servicio de prevención propio conforme al artículo 31 de la Ley 31/1995 sobre Prevención de Riesgos Laborales).
 - Igualmente, se procederá a la realización simultánea de la Auditoría reglamentaria de Prevención de Riesgos Laborales (RD 39/1997) en los años 2022 y 2024.
- Realización de la verificación de un nuevo expediente correspondientes a los tres años (2022 -verificación-, 2023 -primer seguimiento- y 2024 -segundo seguimiento-), sobre la norma:
 - **UNE-EN ISO 14064-1 “Gases de efecto invernadero”: verificación del cálculo de la huella de carbono, correspondiente a un nuevo expediente.**

La plantilla actual de Metro de Madrid la componen 7220 personas, repartidas en diferentes ubicaciones.



Además del personal que presta el servicio en la red, 13 líneas (1 a 12 y ML1), el Ramal Opera - Príncipe Pío y las 302 estaciones, existe personal en diferentes edificios y recintos ubicados en Madrid y localidades limítrofes.

En el ANEXO I “DATOS DE LOS SISTEMAS CERTIFICADOS EN METRO DE MADRID” se muestran detalles de cada uno de los sistemas (procesos) certificados con: Norma de conformidad, Nº Certificado, Alcance, Áreas implicadas, las diferentes ubicaciones o Recintos de Toma de Servicio y el número de personas asignado a las mismas.

3. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Cada uno de los auditores estarán cualificados según los procedimientos internos de su organización. No podrán tener vinculación con Metro de Madrid, profesional, comercial, financiera, etc. distinta de la inherente a la realización de auditorías de certificación y mantenimiento de certificados, que pueda afectar a su independencia o influir en el resultado de su actividad.

La empresa adjudicataria será plenamente responsable desde el punto de vista técnico y legal:

- Del contenido de los informes, así como de los plazos de entrega de los trabajos.
- De la exactitud de los datos e investigaciones por él aportados.
- De la correcta realización de los documentos e informes que emita.

3.1. Metodología

3.1.1. Auditoría “conjunta”

- Las auditorías al conjunto de sistemas y procesos en el alcance deberán realizarse concentradas en un periodo de tiempo que se determinará en el apartado siguiente “3.1.2. Planificación”.
- Los licitadores tendrán que poner a disposición de Metro de Madrid un sitio colaborativo en su plataforma MS Teams para la gestión global de la auditoría y su preparación, dando acceso a sus contenidos como “Team” (equipo) o sistema similar dentro de la citada plataforma a las personas que Metro de Madrid estipule, donde se depositará la planificación, calendarios, documentaciones aportadas, informes, registros, trazas de la auditoría, etc. así como las comunicaciones entre la entidad certificadora y Metro de Madrid
- Se elaborará un “Plan de Visita” conjunto como documento único que compilará los planes de visita para cada uno de los sistemas (procesos). Independientemente, se facilitará la agenda de la auditoría de cada uno de los sistemas (procesos) en formato Calendario de Microsoft Exchange y un formato informático editable (Word o Excel).
- Se elaborará cada año un “Informe de Auditoría” a la finalización de estas y se realizará la reunión final de las auditorías donde se expondrán las “No Conformidades” y “observaciones”, “puntos fuertes” y “áreas de mejora”



detectadas y se aclararán todas las dudas e información adicional que se demande para la comprensión del incumplimiento detectado.

- Se elaborará un “Informe de Auditoría” cada año de los que componen el ciclo de forma conjunta para todos los sistemas (procesos) de gestión, así como informe correspondiente a la verificación de la huella de carbono.
- Se elaborará una presentación ejecutiva en formato PowerPoint para la Alta Dirección de la empresa, que contendrá los aspectos más significativos de las auditorías que han tenido lugar cada año.

3.1.2. Planificación

- La Entidad de Certificación designará un Responsable técnico del proyecto, persona que será el contacto para Metro de Madrid, S.A. a efectos de la planificación y realización de la auditoría, así como para el tratamiento de cualquier cuestión que pueda surgir en relación con el servicio. Esta figura podría coincidir con la de alguno de los auditores.
- Las fechas de realización de las auditorías se acordarán con Metro de Madrid y se harán coincidir en el tiempo, en la medida de lo posible, para optimizar los recursos en la organización y evitar duplicidades de visitas. Comenzarán en el mes que se determine para poder mantener las certificaciones actuales, previsiblemente en el tercer cuatrimestre de cada uno de los años.
- El plan de visita deberá contemplar la realización de una reunión previa de presentación con la Dirección de Metro. Esta reunión podrá tener lugar el mismo día de inicio de la auditoría.
- El plan de visita deberá contemplar la realización de una reunión final con los representantes de la Dirección de Metro de Madrid. Su finalidad será la revisión de los informes de auditoría.
- Una vez que Metro de Madrid acuerde con la entidad de certificación las fechas en que se programarán las auditorías, la entidad de certificación deberá notificar en un plazo máximo de 10 días naturales la composición del equipo de auditores.
- Si hubiese cambios en sus componentes con respecto a los propuestos en la oferta o con respecto a los que realizaron la auditoría anterior deberá entregarse la documentación que acredite que se mantiene el cumplimiento de las condiciones de este pliego respecto al equipo de auditores.
- Los licitadores deberán incluir una propuesta de plan de visita a Metro de Madrid en la oferta técnica. Además, el adjudicatario deberá entregar una planificación, 5 días después de la firma del contrato.
- La metodología a seguir para el desarrollo de las auditorías se ajustará a las especificaciones recogidas en la Norma UNE-EN ISO 19011 o equivalente.



“Todas las prescripciones y especificaciones técnicas que se formulen en el presente pliego por referencia a cualesquiera de las tipologías normativas recogidas por el artículo 42.3 b) de la Directiva 2014/24/UE, de 26 de febrero, sobre Contratación Pública, habrán de entenderse hechas también a sus equivalentes, correspondiendo al licitador acreditar dicha equivalencia en la forma establecida en el artículo 42.5 de la mencionada Directiva”

3.1.3. Particularidades para la auditoría reglamentaria de prevención de riesgos laborales

La realización de las auditorías reglamentarias de prevención de riesgos laborales se hará coincidir con las jornadas de auditoría correspondientes al Sistema de Gestión ISO 45001 de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, auditándose conjuntamente ambos aspectos durante las visitas a los centros de trabajos correspondientes.

- El número total de integrantes del equipo de auditoría no podrá ser superior a 2.

3.1.4. Particularidades para la auditoría de UNE-EN 13816

El proceso de auditoría deberá incluir la realización de un programa de inspecciones utilizando técnicas de cliente misterioso con el fin de verificar el servicio conforme al Servicio de Referencia de Metro de Madrid:

- Se llevará a cabo en fechas previas a la auditoría de verificación del sistema de gestión sin previo aviso y sin indicar los sitios a visitar.
- Se realizarán varios trayectos en la red en diferentes líneas conforme a los siguientes requisitos:
 - Se realizarán trayectos entre cabecera y fin de línea en 4 de las líneas como mínimo. Estas líneas se escogerán de forma que entre todas sus estaciones supongan el 25% de la red como mínimo.
 - Al final del ciclo se deberán haber inspeccionado todas las líneas en el alcance.
 - En las líneas seleccionadas se realizarán visitas en el 50% de las estaciones si tienen 10 estaciones o más y en el 100% de las estaciones en las que tengan menos de 10 estaciones.
- Se realizará un informe independiente al de la auditoría del sistema de gestión.
 - El informe servirá como entrada en la auditoría del sistema de gestión. Las incidencias/comentarios/observaciones que se registren en el mismo no tendrán carácter de No Conformidad, en tanto no se contrasten en la auditoría del sistema de gestión.



- El informe de las inspecciones deberá incluir entre sus apartados: identificación de líneas, estaciones y coches visitados en cada una de ellas, las fechas de realización, los auditores que las han realizado y el tipo de comprobaciones que se han hecho.
- Este informe se entregará, al menos, con cinco días de antelación al inicio de la auditoría UNE-EN 13816 con el fin de analizar y dar respuesta a los hechos que hayan sido detectados en las inspecciones con tiempo suficiente.

3.1.5. Particularidades para la auditoría de UNE-ISO 22320

El proceso de auditoría deberá incluir, además de la gestión documental, la visita a un simulacro como parte del ciclo de auditoría del que se derivarán conclusiones en el informe.

3.1.6. Particularidades para la verificación de UNE-EN ISO 14064-1

La verificación se hará respecto a los cálculos llevados a cabo con la herramienta Air.e LCA de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de Metro de Madrid, cumpliéndose:

- Las disposiciones estipuladas en el Real Decreto 163/2014, de 14 de marzo, por el que se crea el registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono.
- Los límites del cálculo son de organización, abarcando toda la actividad de todas las dependencias de Metro de Madrid.
- Los cálculos incluyen hasta el alcance 3, emisiones indirectas, en las que se engloban:
 - Emisiones derivadas del tratamiento de agua.
 - Viajes de empresa.
 - Emisiones de los proveedores derivadas de su relación con Metro de Madrid.
 - Desplazamientos in itinere de empleados.
 - Gestión de residuos.
 - Servicios alternativos de autobuses, así como rutas de personal.
 - Uso de taxis para desplazamientos de trabajo.

Los cálculos van acompañados de un informe resumen de los mismos que incluye los factores de emisión utilizados y datos de actividad.

El informe incluye también un plan de reducción de emisiones, tal y como indica el Real Decreto 163/2014, de 14 de marzo, y que es



requisito para llevar a cabo la inscripción en el Registro de Huella de Carbono del Ministerio para la Transición Ecológica.

3.2. Documentación a entregar durante la ejecución el contrato.

Independientemente de la documentación que suministra la Entidad de Certificación como consecuencia del proceso de certificación (programaciones, planes pormenorizados, informes de auditorías, certificados...), se requiere el suministro de:

- 2 certificados originales enmarcados de cada uno de los sistemas (procesos) certificados (incluido el que se suele entregar por defecto).
- Los nuevos certificados que se emitan deberán incluir de forma visible mención a la antigüedad real de la certificación.
- 1 certificado original en formato electrónico *pdf* de cada uno de los sistemas (procesos) certificados que satisfaga los requisitos de accesibilidad conforme con la norma UNE 139803 “Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web” o equivalente, de cada uno de los sistemas (procesos) certificados.
- La entidad adjudicataria deberá suministrar 3.150 “etiquetas autoadhesivas de marcado de conformidad con la norma UNE-EN 13816” para reemplazar a las existentes en cada uno de los vestíbulos de la red y coches en servicio (347 vestíbulos, 2390 coches, más un 15% en previsión de reposiciones y ampliaciones).

Si la entidad certificadora contase con una regulación de este marcado, se acordará con Metro de Madrid, la adecuación de éste.

En cualquier caso, las calidades y características serán, como mínimo, similares a las que se emplean actualmente. Estas pueden ser observadas en cualquier coche o vestíbulo de la red de Metro. En el ANEXO II MARCADO DE SERVICIO CERTIFICADO 13816 puede verse la apariencia de las etiquetas de marcado actual, al tamaño real.

La entidad de certificación deberá entregar las mencionadas etiquetas en un plazo máximo de 30 días tras la concesión del certificado.

4. PLAZO

El plazo de vigencia estimado para los servicios solicitados será de 36 meses contados a partir del día siguiente a la formalización del contrato.

5. GARANTÍA

No se requiere expresamente un plazo de garantía del servicio, debido a la naturaleza del propio servicio objeto del contrato que concluye con un informe de cierre final.



6. ANEXOS

ANEXO I	DATOS DE LOS SISTEMAS CERTIFICADOS EN METRO DE MADRID
ANEXO II	MARCADO DE SERVICIO CERTIFICADO 13816



ANEXO I DATOS DE LOS SISTEMAS CERTIFICADOS EN METRO DE MADRID

SGC		PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
Norma	OHSAS 45001:2018	
Certificado Nº	SST-0003/2011 (OHSAS 18001:2007)	
Alcance	El servicio de transporte público de pasajeros y el mantenimiento de material móvil e instalaciones.	
Áreas implicadas	CORPORATIVO	
Número total de personas en plantilla de Metro de Madrid		7200
	<u>RECINTOS DE TOMA DE SERVICIO</u>	Personal aprox.
SEDE SOCIAL (MADRID)		400
PQ EMPRESARIAL CRISTALIA, VIA DE LOS POBLADOS, 3 EDF. 6 - 6 PI. 28043 - MADRID		240
Depósito de Plaza Castilla: CL SAN BENITO, 19. 28029 – MADRID		40
Depósito de Canillejas: CL NECTAR, S/N. 28022 – MADRID		500
Depósito de Aluche: AV DE LOS POBLADOS, 8. 28024 – MADRID		40
Depósito de Fuencarral: CL RETABLO DE MELISENDRA, S/N. 28034 – MADRID		22
Depósito de Sacedal: CL VENTISQUEROS DE LA CONDESA,, S/N. 28035 – MADRID		22
Depósito de Laguna: CL GOTARRENDURA,, S/N. 28047 – MADRID		66
Depósito de Hortaleza 1 y 2: CL MANUEL HAZAÑA,, S/N. 28033 – MADRID		38
Depósito Hortaleza 1: CL ROQUETAS DE MAR S/N 28033 –MADRID		9
Depósito de Cuatro Vientos: CO DE LA CANALEJA, S/N. 28044 – MADRID		73
Depósito de Loranca: AV DE LA ALEGRÍA. 28 - MOSTOLES (MADRID)		30
Cochera de Miguel Hernandez: ESTACIÓN DE MIGUEL HERNÁNDEZ. 28 – MADRID		Sin asignar
Cochera de Argüelles: ESTACIÓN DE ARGÜELLES. 28 – MADRID		Sin asignar
Cochera de Ciudad Universitaria: ESTACIÓN CIUDAD UNIVERSITARIA. 28 – MADRID		Sin asignar
Cochera de Puerta de Arganda: CARRETERA M-203. 28052 – MADRID		10
Cochera de El Bercial: ESTACIÓN EL BERCIAL. 28 - EL BERCIAL (MADRID)		Sin asignar
Oficinas CTI - Campo de las Naciones: AV DEL PARTENON, S/N. 28047 – MADRID		87
Oficinas: CL VÍA DE LOS POBLADOS, 3. 28033 – MADRID		Sin asignar
Depósito de Villaverde: AVDA. REAL DE PINTO, S/N. 28 - PINTO (MADRID)		9
Depósito de Valdecarros: CL CERRO MILANO, S/N. 28 - VALDECARROS (MADRID)		4
Depósito de Ventas: CL ALMERÍA, 1. 28028 – MADRID		4
Red de Metro de Madrid		Resto



SGC		MEDIO AMBIENTE	
Norma	ISO 14001:2015		
Certificado Nº	GA-2005/0335		
Alcance	El servicio de transporte público de pasajeros y el mantenimiento de material móvil e instalaciones.		
Áreas implicadas	CORPORATIVO		
Número total de personas en plantilla de Metro de Madrid			7200
	<u>RECINTOS DE TOMA DE SERVICIO</u>		Personal aprox.
SEDE SOCIAL (MADRID)			400
PQ EMPRESARIAL CRISTALIA, VIA DE LOS POBLADOS, 3 EDF. 6 - 5 PI. 28043 - MADRID			240
Depósito de Plaza Castilla:. CL SAN BENITO, 19. 28029 – MADRID			40
Depósito de Canillejas:. CL NECTAR, S/N. 28022 – MADRID			500
Depósito de Aluche:. AV DE LOS POBLADOS, 8. 28024 – MADRID			40
Depósito de Fuencarral:. CL RETABLO DE MELISENDRA, S/N. 28034 – MADRID			22
Depósito de Sacedal:. CL VENTISQUEROS DE LA CONDESA,, S/N. 28035 – MADRID			22
Depósito de Laguna:. CL GOTARRENDURA,, S/N. 28047 – MADRID			66
Depósito de Hortaleza 1 y 2:. CL MANUEL HAZAÑA,, S/N. 28033 – MADRID			38
Depósito Hortaleza 1: CL ROQUETAS DE MAR S/N 28033 –MADRID			9
Depósito de Cuatro Vientos:. CO DE LA CANALEJA, S/N. 28044 – MADRID			73
Depósito de Loranca:. AV DE LA ALEGRÍA. 28 - MOSTOLES (MADRID)			30
Cochera de Miguel Hernandez:. ESTACIÓN DE MIGUEL HERNÁNDEZ. 28 – MADRID			Sin asignar
Cochera de Argüelles:. ESTACIÓN DE ARGÜELLES. 28 – MADRID			Sin asignar
Cochera de Ciudad Universitaria:. ESTACIÓN CIUDAD UNIVERSITARIA. 28 – MADRID			Sin asignar
Cochera de Puerta de Arganda:. CARRETERA M-203. 28052 – MADRID			10
Cochera de El Bercial:. ESTACIÓN EL BERCIAL. 28 - EL BERCIAL (MADRID)			Sin asignar
Oficinas CTI - Campo de las Naciones:. AV DEL PARTENON, S/N. 28047 – MADRID			87
Oficinas:. CL VÍA DE LOS POBLADOS, 3. 28033 – MADRID			Sin asignar
Depósito de Villaverde:. AVDA. REAL DE PINTO, S/N. 28 - PINTO (MADRID)			9
Depósito de Valdecarros:. CL CERRO MILANO, S/N. 28 - VALDECARROS (MADRID)			4
Depósito de Ventas:. CL ALMERÍA, 1. 28028 – MADRID			4
Red de Metro de Madrid			Resto



SGC		GESTION DE EMERGENCIAS	
Norma	ISO 22320:2013		
Certificado Nº	GEM-2005/0363		
Alcance	El servicio de transporte público de pasajeros en la red de Metro de Madrid y el mantenimiento de material móvil e instalaciones		
Áreas implicadas	CORPORATIVO		
Número total de personas en plantilla de Metro de Madrid			7200
	<u>RECINTOS DE TOMA DE SERVICIO</u>		Personal aprox.
SEDE SOCIAL (MADRID)			400
PQ EMPRESARIAL CRISTALIA, VIA DE LOS POBLADOS, 3 EDF. 6 - 5 PI. 28043 - MADRID			240
Depósito de Plaza Castilla:. CL SAN BENITO, 19. 28029 – MADRID			40
Depósito de Canillejas:. CL NECTAR, S/N. 28022 – MADRID			500
Depósito de Aluche:. AV DE LOS POBLADOS, 8. 28024 – MADRID			40
Depósito de Fuencarral:. CL RETABLO DE MELISENDRA, S/N. 28034 – MADRID			22
Depósito de Sacedal:. CL VENTISQUEROS DE LA CONDESA,, S/N. 28035 – MADRID			22
Depósito de Laguna:. CL GOTARRENDURA,, S/N. 28047 – MADRID			66
Depósito de Hortaleza 1 y 2:. CL MANUEL HAZAÑA,, S/N. 28033 – MADRID			38
Depósito Hortaleza 1: CL ROQUETAS DE MAR S/N 28033 –MADRID			9
Depósito de Cuatro Vientos:. CO DE LA CANALEJA, S/N. 28044 – MADRID			73
Depósito de Loranca:. AV DE LA ALEGRÍA. 28 - MOSTOLES (MADRID)			30
Cochera de Miguel Hernandez:. ESTACIÓN DE MIGUEL HERNÁNDEZ. 28 – MADRID			Sin asignar
Cochera de Argüelles:. ESTACIÓN DE ARGÜELLES. 28 – MADRID			Sin asignar
Cochera de Ciudad Universitaria:. ESTACIÓN CIUDAD UNIVERSITARIA. 28 – MADRID			Sin asignar
Cochera de Puerta de Arganda:. CARRETERA M-203. 28052 – MADRID			10
Cochera de El Bercial:. ESTACIÓN EL BERCIAL. 28 - EL BERCIAL (MADRID)			Sin asignar
Oficinas CTI - Campo de las Naciones:. AV DEL PARTENON, S/N. 28047 – MADRID			87
Oficinas:. CL VÍA DE LOS POBLADOS, 3. 28033 – MADRID			Sin asignar
Depósito de Villaverde:. AVDA. REAL DE PINTO, S/N. 28 - PINTO (MADRID)			9
Depósito de Valdecarros:. CL CERRO MILANO, S/N. 28 - VALDECARROS (MADRID)			4
Depósito de Ventas:. CL ALMERÍA, 1. 28028 – MADRID			4
Red de Metro de Madrid			Resto



SGC	CALIDAD DE SERVICIO	
Norma	UNE-EN 13816:2003	
Certificado Nº	Línea 1: A37/000485; Línea 2: A37/000004; Línea 3: A37/000486; Línea 4: A37/000487; Línea 5: A37/000488; Línea 6: A37/000489; Línea 7: A37/000490; Línea 8: A37/000001; Línea 9: A37/000491; Línea 10: A37/000492; Línea 11: A37/000493; Línea 12: A37/000052; Línea Ramal: A37/000006; Línea ML1: A37/000494	
Alcance	Transporte público de pasajeros para las líneas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 10, 11, 12, Ramal, ML1	
Áreas implicadas	CORPORATIVO	
Número total de personas en plantilla de Metro de Madrid		7200
	<u>RECINTOS DE TOMA DE SERVICIO</u>	Personal aprox.
SEDE SOCIAL (MADRID)		400
PQ EMPRESARIAL CRISTALIA, VIA DE LOS POBLADOS, 3 EDF. 6 - 5 PI. 28043 - MADRID		240
Depósito de Plaza Castilla:. CL SAN BENITO, 19. 28029 – MADRID		40
Depósito de Canillejas:. CL NECTAR, S/N. 28022 – MADRID		500
Depósito de Aluche:. AV DE LOS POBLADOS, 8. 28024 – MADRID		40
Depósito de Fuencarral:. CL RETABLO DE MELISENDRA, S/N. 28034 – MADRID		22
Depósito de Sacedal:. CL VENTISQUEROS DE LA CONDESA,, S/N. 28035 – MADRID		22
Depósito de Laguna:. CL GOTARRENDURA,, S/N. 28047 – MADRID		66
Depósito de Hortaleza 1 y 2:. CL MANUEL HAZAÑA,, S/N. 28033 – MADRID		38
Depósito Hortaleza 1: CL ROQUETAS DE MAR S/N 28033 –MADRID		9
Depósito de Cuatro Vientos:. CO DE LA CANALEJA, S/N. 28044 – MADRID		73
Depósito de Loranca:. AV DE LA ALEGRÍA. 28 - MOSTOLES (MADRID)		30
Cochera de Miguel Hernandez:. ESTACIÓN DE MIGUEL HERNÁNDEZ. 28 – MADRID		Sin asignar
Cochera de Argüelles:. ESTACIÓN DE ARGÜELLES. 28 – MADRID		Sin asignar
Cochera de Ciudad Universitaria:. ESTACIÓN CIUDAD UNIVERSITARIA. 28 – MADRID		Sin asignar
Cochera de Puerta de Arganda:. CARRETERA M-203. 28052 – MADRID		10
Cochera de El Bercial:. ESTACIÓN EL BERCIAL. 28 - EL BERCIAL (MADRID)		Sin asignar
Oficinas CTI - Campo de las Naciones:. AV DEL PARTENON, S/N. 28047 – MADRID		87
Oficinas:. CL VÍA DE LOS POBLADOS, 3. 28033 – MADRID		Sin asignar
Depósito de Villaverde:. AVDA. REAL DE PINTO, S/N. 28 - PINTO (MADRID)		9
Depósito de Valdecarros:. CL CERRO MILANO, S/N. 28 - VALDECARROS (MADRID)		4
Depósito de Ventas:. CL ALMERÍA, 1. 28028 – MADRID		4
Red de Metro de Madrid		Resto



SGC	INVENTARIO DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	
-----	---	--

Norma	ISO 14064-2021 “Gases de efecto invernadero” verificación del cálculo de la huella de carbono correspondiente a un nuevo expediente:	
Certificado Nº	2005/0363/HCO/01	
Alcance	El servicio de transporte público de pasajeros y el mantenimiento de material móvil e instalaciones.	
Áreas implicadas	CORPORATIVO	
Número total de personas en plantilla de Metro de Madrid		7200
	<u>RECINTOS DE TOMA DE SERVICIO</u>	Personal aprox.
SEDE SOCIAL (MADRID)		400
PQ EMPRESARIAL CRISTALIA, VIA DE LOS POBLADOS, 3 EDF. 6 - 5 PI. 28043 - MADRID		240
Depósito de Plaza Castilla:. CL SAN BENITO, 19. 28029 – MADRID		40
Depósito de Canillejas:. CL NECTAR, S/N. 28022 – MADRID		500
Depósito de Aluche:. AV DE LOS POBLADOS, 8. 28024 – MADRID		40
Depósito de Fuencarral:. CL RETABLO DE MELISENDRA, S/N. 28034 – MADRID		22
Depósito de Sacedal:. CL VENTISQUEROS DE LA CONDESA,, S/N. 28035 – MADRID		22
Depósito de Laguna:. CL GOTARRENDURA,, S/N. 28047 – MADRID		66
Depósito de Hortaleza 1 y 2:. CL MANUEL HAZAÑA,, S/N. 28033 – MADRID		38
Depósito Hortaleza 1: CL ROQUETAS DE MAR S/N 28033 –MADRID		9
Depósito de Cuatro Vientos:. CO DE LA CANALEJA, S/N. 28044 – MADRID		73
Depósito de Loranca:. AV DE LA ALEGRÍA. 28 - MOSTOLES (MADRID)		30
Cochera de Miguel Hernandez:. ESTACIÓN DE MIGUEL HERNÁNDEZ. 28 – MADRID		Sin asignar
Cochera de Argüelles:. ESTACIÓN DE ARGÜELLES. 28 – MADRID		Sin asignar
Cochera de Ciudad Universitaria:. ESTACIÓN CIUDAD UNIVERSITARIA. 28 – MADRID		Sin asignar
Cochera de Puerta de Arganda:. CARRETERA M-203. 28052 – MADRID		10
Cochera de El Bercial:. ESTACIÓN EL BERCIAL. 28 - EL BERCIAL (MADRID)		Sin asignar
Oficinas CTI - Campo de las Naciones:. AV DEL PARTENON, S/N. 28047 – MADRID		87
Oficinas:. CL VÍA DE LOS POBLADOS, 3. 28033 – MADRID		Sin asignar
Depósito de Villaverde:. AVDA. REAL DE PINTO, S/N. 28 - PINTO (MADRID)		9
Depósito de Valdecarros:. CL CERRO MILANO, S/N. 28 - VALDECARROS (MADRID)		4
Depósito de Ventas:. CL ALMERÍA, 1. 28028 – MADRID		4
Red de Metro de Madrid		Resto



SGC		CALIDAD	
Norma Certificado Nº Alcance Procesos implicados	ISO 9001:2015		
	2005/0363/ER/01		
	La explotación de las líneas de la red de Metro de Madrid, la planificación y mejora de la calidad del servicio de transporte y el diseño, desarrollo, implantación y mantenimiento de las instalaciones y el material móvil		
	<ul style="list-style-type: none">• Prestación de Servicio• Mantenimiento de Instalaciones / COMMIT• Mantenimiento de Material Móvil• Ingeniería de Instalaciones• Ingeniería de Material Móvil• Aprovisionamiento• Tecnologías de la información• Compras y laboratorio		
Número total de personas en plantilla de Metro de Madrid		7200	
<u>RECINTOS DE TOMA DE SERVICIO</u>		Personal aprox.	



SEDE SOCIAL (MADRID)	400
Servicio de Puesto Central: AV DE LA ALBUFERA, 248 ESTACIÓN ALTO DEL ARENAL. 28038 –	173
Oficina de Nombramiento de Servicios: PASEO DE LA PUERTA DEL ÁNGEL. ESTACIÓN LAGO. 28011 -	50
Oficina Línea 1*: C/ DOCTOR ESQUERDO 186. ESTACIÓN PACÍFICO. 28007 –	304
Oficina Línea 2 y Ramal*: C/ ALCALÁ 233. ESTACIÓN VENTAS. 28028 –	258
Oficina Línea 3*: C/ ARCIPRESTE DE HITA 1-3. ESTACIÓN MONCLOA. 28015 –	244
Oficina Línea 4 y ML1*: C/ DE LOS EMIGRANTES. ESTACIÓN MAR DE CRISTAL. 28043 –	308
Oficina Línea 5*: AVENIDA DE LOS POBLADOS S/N. ESTACIÓN ALUCHE. 28024 –	346
Oficina Línea 6 y 11*: C/ ARCIPRESTE DE HITA 1-3. ESTACIÓN MONCLOA. 28015 –	334
Oficina Línea 7*: AVENIDA DE AMÉRICA 6 . ESTACIÓN AVENIDA DE AMÉRICA. 28028 –	307
Oficina Línea 8*: C/ DE LOS EMIGRANTES. ESTACIÓN MAR DE CRISTAL. 28043 –	120
Oficina Línea 9*: AVENIDA DE AMÉRICA 6 . ESTACIÓN AVENIDA DE AMÉRICA. 28028 –	334
Oficina Línea 10*: C/ VILLAMANÍN 27. ESTACIÓN BATÁN. 28011 –	371
Oficina Línea 12*: AVENIDA DE LA LIBERTAD. ESTACIÓN PUERTA DEL SUR. 28924 –	278
TICS Pacífico: C/ DOCTOR ESQUERDO 186. ESTACIÓN PACÍFICO. 28007 –	6
TICS Ventas: C/ ALCALÁ 233. ESTACIÓN VENTAS. 28028 –	11
TICS Moncloa: C/ ARCIPRESTE DE HITA 1-3. ESTACIÓN MONCLOA. 28015 –	19
TICS Nuevos Ministerios: C/ AGUSTÍN DE BETANCOURT 25. ESTACIÓN NUEVOS MINISTERIOS. 28003	9
TICS Avenida de América: AV. DE AMÉRICA 6 . ESTACIÓN AVENIDA DE AMÉRICA. 28028 –	9
TICS Puerta del Sur: AVENIDA DE LA LIBERTAD. ESTACIÓN PUERTA DEL SUR. 28924 –	9
Depósito 2 Ventas: C/ ALMERÍA S/N. 28028 –	4
Depósito 3 Plaza de Castilla: C/ SAN BENITO S/N. 28029 –	9
Depósito 4 Canillejas: C/ NÉCTAR S/N. 28022 –	465
Depósito 5 Aluche: AVENIDA DE LOS POBLADOS S/N. 28024 –	6
Depósito 6 Fuencarral: C/ RETABLO DE MELISENDRA S/N. 28034 –	22
Depósito 7 Sacedal: C/ VENTISQUERO DE LA CONDESA S/N. 28035 –	49
Depósito 8 Laguna: C/ GOTARRENDURA S/N. 28047 –	51
Depósito 9 Hortaleza: AVENIDA MANUEL AZAÑA S/N. 28033 –	25
Depósito 10 Cuatro Vientos: CAMINO DE LA CANALEJA S/N. 28054 –	65
Depósito 11 Loranca: PROLONGACIÓN C/ DE LA ALEGRÍA CON AVENIDA GUSTAVO ADOLFO BÉCQUER. 28942 –	
Depósito 12 Valdecarros: AVENIDA CERRO MILANO S/N. 28051 –	18
Depósito 13 Villaverde: AVENIDA REAL DE PINTO S/N. 28021 –.	38
	14
Depósito CUATRO CAMINOS, Cl Virgen de Nieva, s/n 28003 -.	230
Depósito de Hortaleza 1: CL ROQUETAS DE MAR, S/N. 28021 -	85
Almacén Central Canillejas: CL NECTAR, S/N. 28022 –	86
Oficinas CTI - Campo de las Naciones: AV DEL PARTENON, S/N. 28047 –	35



PQ EMPRESARIAL CRISTALIA, VIA DE LOS POBLADOS, 3 EDF. 6 - 5 PI. 28043 –	233
Estación VINATEROS, Camino de Vinateros, 28030	2
Estación PUERTA DEL SUR, Avda, Alcalde JOAQUÍN VILUMBRALES, 28924	12
Estación ALTO DEL ARENAL, AV. DE LA ALBUFERA, 248 – 28038	15
Estación ATOCHA RENFE, Pº INFANTA ISABEL 28008	12
Estación AVENIDA DE AMÉRICA 28028	14
FUENLABRADA CENTRAL, Pº DE LA ESTACION, S/N 28944	28
Estación GREGORIO MARAÑÓN, CL JOSE ABASCAL, 28003	17
Estación OPORTO, General Ricardos, 148 28025	9
Estación PUEBLO NUEVO, CL ALCALA, 366 28027	2
Estación COLOMBIA, Ppe. De Vergara 266, 28016	25
Estación COLONIA JARDÍN, Ctra. Carabanchel-Aravaca, 56 28024	23
Subestación ANCORA, CL ANCORA, 43 28045 MADRID	7
Estación ARGUELLES, CL PRINCESA, 56 28008 MADRID	18

*) Son oficinas de Coordinaciones de línea. En ellas se pueden encontrar 3-6 personas. Resto de personas asignadas son conductores y personal en las estaciones, que prestan servicio en la red en diferentes turnos.



AENOR

**Servicio
Certificado**

Transporte de pasajeros

**Transporte
público certificado**

Un servicio con calidad
conforme a la Norma
UNE-EN 13816

Servicio ofertado
Accesibilidad
Información
Tiempo
Atención al cliente
Confort
Seguridad
Impacto medioambiental

(Consulte las líneas certificadas en www.aenor.es)

**Certified
public transport**

A quality service
according to the Standard
UNE-EN 13816

Availability
Accessibility
Information
Time
Customer care
Comfort
Security
Environmental impact

(Check certified lines in www.aenor.es)