

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE  
AUDITORIAS INTEGRADAS EXTERNAS DE MANTENIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE  
LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EN METRO DE MADRID



**SECRETARÍA GENERAL**

ÁREA DE ESTRATEGIA, CALIDAD Y BENCHMARKING  
SERVICIO DE CALIDAD



## ÍNDICE

	<u>Pág.</u>
1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AUDITORÍAS EXTERNAS.....	4
3.1. METODOLOGÍA DE TRABAJO .....	5
3.1.1. AUDITORÍA “CONJUNTA” .....	5
3.1.2. PLANIFICACIÓN.....	5
3.2. DOCUMENTACIÓN PARA ENTREGAR DURANTE LA EJECUCIÓN EL CONTRATO. ....	8
3.3. PERFILES REQUERIDOS. ....	8
RELACIÓN DE PERSONAL TÉCNICO VINCULADO CON LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO. ....	8
3.4. PLAZO DE EJECUCIÓN DE LAS AUDITORÍAS .....	9
4. PLAZO DE GARANTÍA DEL SERVICIO.....	9
ANEXOS .....	9
ANEXO I DATOS DE LOS SISTEMAS CERTIFICADOS EN METRO DE MADRID.....	10
ANEXO II: JORNADAS A REALIZAR PARA LOS CERTIFICADOS ACTUALES.....	15
ANEXO III MARCADO DE SERVICIO CERTIFICADO UNE-EN 13816 .....	16
ANEXO IV CERTIFICADOS ACTUALES .....	17



## 1. OBJETO

El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas es definir y enumerar los requisitos para la contratación de los servicios de auditoría externa de mantenimiento de la certificación y verificación de los Sistemas de Gestión de Metro de Madrid.

## 2. ALCANCE

El alcance de los servicios a contratar incluye las siguientes actividades:

- Auditorías externas de mantenimiento de certificación y verificación correspondientes a tres años, 2025 (renovación), 2026 (primer seguimiento) y 2027 (segundo seguimiento), conforme a los expedientes referenciados en el ANEXO I:
  - Sistema de Gestión de Calidad de conformidad con **UNE-EN ISO 9001**.
  - Sistema de Gestión de Calidad de Servicio de conformidad con **UNE-EN 13816**.
  - Sistema de Gestión Ambiental de conformidad con **UNE-EN ISO 14001**.
  - Sistema de Gestión de Emergencias de conformidad con **UNE-ISO 22320**.
  - Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales de conformidad con **UNE-EN ISO 45001**. (Metro de Madrid cuenta con Servicio de prevención propio conforme al artículo 31 de la Ley 31/1995 sobre Prevención de Riesgos Laborales).
  - Verificación del cálculo de Huella de Carbono de conformidad con **UNE-EN ISO 14064-1**.
- Auditoría reglamentaria de Prevención de Riesgos Laborales (**RD 39/1997**) en el año 2026.
- Auditorías externas de mantenimiento de certificación correspondientes a cuatro años, 2024 (renovación), 2025 (primer seguimiento), 2026 (segundo seguimiento) y 2027 (renovación), conforme al expediente referenciado en el ANEXO I, correspondiente a:
  - Sistema de Gestión Energética de conformidad con **UNE-EN ISO 50001**.
- Auditorías externas de mantenimiento de certificación correspondientes a cuatro años, 2024 (primer seguimiento), 2025 (segundo seguimiento), 2026 (renovación) y 2027 (primer seguimiento), conforme al expediente referenciado en el ANEXO I, correspondiente a:
  - Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal de conformidad con **UNE 170001-2**.



- Auditorías externas de mantenimiento de certificación correspondientes a dos años, 2026 (segundo seguimiento) y 2027 (renovación), conforme al expediente referenciado en el ANEXO I, correspondiente a:
  - Actividad de mantenimiento de material móvil en el Depósito de Hortaleza L4 de conformidad con **UNE-ISO TS 22163:2018** (IRIS).
- Auditorías externas de certificación y mantenimiento correspondientes a dos años, 2024 (certificación) y 2026 (renovación) correspondiente a:
  - Sistemas de Información de Metro de Madrid de conformidad con el **Esquema Nacional de Seguridad** (en adelante ENS) según el RD 311/2022 (Categoría MEDIA). En el año 2024 el alcance incluye los sistemas de gestión. En el año 2026 el alcance se amplía incluyendo los sistemas de explotación.

En el ANEXO I se muestran detalles de cada uno de los sistemas de gestión y procesos certificados.

En el ANEXO II se incluye las jornadas de auditoría a realizar para las actividades descritas.

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. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AUDITORÍAS EXTERNAS

Metro de Madrid designará un responsable del Contrato que coordinará los trabajos, velará por el cumplimiento del contrato, establecerá los criterios y líneas generales de actuación de la empresa contratista, llevará a cabo la dirección de los trabajos de redacción de los documentos y las actuaciones previas a la contratación de los trabajos. Convocará las reuniones con la empresa contratista que considere pertinentes, recabará la información necesaria, aprobará el Plan y/o Programas de Auditorías y otros trabajos concurrentes.

La empresa contratista (en adelante el *Contratista*) 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 ella aportada.
- De la correcta realización de los documentos e informes que elabore.
- De la correcta planificación de las jornadas de auditoría y su ejecución.

El Contratista designará un Coordinador de Proyecto que será el interlocutor con 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.



### 3.1. Metodología de trabajo

#### 3.1.1. Auditoría “conjunta”

- Se elaborará un “Plan de Visita” conjuntamente entre Metro de Madrid y el Contratista como documento único que compilará las agendas de visita para cada uno de los sistemas de gestión y procesos a auditar.
- El Contratista realizará todos los informes solicitados, así como otros documentos relacionados con el proyecto que sean necesarios en coordinación con el responsable del Contrato. Deberá preparar, además, las notas informativas y el material gráfico que sean necesarios para la presentación de los informes.
- Se elaborará un “Informe de Auditoría” conjunto para todas las auditorías que se lleven a cabo agrupadas según calendario dentro de cada año de los que componen los ciclos de auditoría.
- 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 contemplará la realización de una reunión final de auditorías en la semana posterior a la finalización de estas, donde se expondrán los resultados de las auditorías y se aclararán todas las dudas e información adicional que se demande para la comprensión de los mismos.
- El Contratista elaborará una presentación ejecutiva para la Alta Dirección de la empresa que contendrá los aspectos más significativos de los resultados de las auditorías del año en curso, incluyendo una comparativa con los resultados de las auditorías precedentes y su evolución.
- El Contratista diseñará un espacio colaborativo en la plataforma MS Teams - por lo que tendrá que soportar dicha tecnología software de manera interna- para la gestión global de la auditoría y su preparación, como “Team” (equipo) o sistema similar dentro de la citada plataforma, con el fin de compartir la documentación en formato digital (planificación, calendarios, documentaciones aportadas, informes, registros, trazas de la auditoría, etc.) así como servir de canal de comunicación entre el Contratista y Metro de Madrid. El diseño del espacio colaborativo tendrá que ser validado por Metro de Madrid con al menos un mes de antelación al comienzo de la primera auditoría. Este “equipo” estará en el Teams propietario de Metro de Madrid y al Contratista se la añadirá con su cuenta específica de Teams.

#### 3.1.2. Planificación

- 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, evitar duplicidades de visitas y estrés en la organización. Comenzarán



en la fecha que se determine para poder mantener las certificaciones actuales, previsiblemente en el cuarto trimestre de cada uno de los años.

- Como excepción, la auditoría de la actividad de mantenimiento de material móvil de conformidad con UNE-ISO TS 22163 "IRIS" mantendrá el calendario actual de seguimiento y renovación (segundo cuatrimestre del año).
- Una vez que Metro de Madrid acuerde con el Contratista el calendario de las auditorías, el Contratista deberá notificar en un plazo máximo de 20 días naturales la composición del equipo de auditores.
- Si hubiese cambios en la composición del equipo de auditores con respecto a los propuestos o bien con respecto a los que realizaron la auditoría anterior deberá entregarse la documentación que acredite que se mantiene el cumplimiento de las condiciones al respecto de este pliego.
- El Contratista deberá entregar una planificación, 20 días naturales después de la firma del contrato.
- La metodología para seguir en el desarrollo de las auditorías se ajustará a las especificaciones recogidas en la Norma UNE-EN ISO 19011 o equivalente.

### **3.1.3. Particularidades de la auditoría del Sistema de Gestión de Calidad de Servicio de conformidad con UNE-EN 13816.**

El proceso de auditoría deberá incluir la realización de un programa de inspecciones en la red de Metro de Madrid 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 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 de auditorías se deberán haberse inspeccionado todas las líneas de la red de Metro de Madrid.
  - En líneas de menos de 10 estaciones se visitarán todas las estaciones y en líneas de más de 10 estaciones se visitarán al menos el 50% de las estaciones.
- Se realizará un informe de inspección independiente del informe de la auditoría del Sistema de Gestión.
  - El informe servirá como entrada en la auditoría del Sistema de Gestión. Los hallazgos y comentarios que se registren en el mismo no tendrán carácter de No Conformidad, en tanto no se contrasten en la auditoría inmediata 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 realizadas y hallazgos detectados.
- Este informe se entregará, al menos, con diez días de antelación al inicio de la auditoría del Sistema de Gestión con el fin de analizar y dar respuesta con tiempo suficiente a los hallazgos detectados en las inspecciones.

#### **3.1.4. Particularidades de la auditoría del Sistema de Gestión de Emergencias de conformidad con UNE-ISO 22320.**

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

#### **3.1.5. Particularidades de la auditoría de la actividad de mantenimiento de material móvil de conformidad con UNE-ISO TS 22163 (IRIS).**

El alcance de la auditoría de certificación IRIS se llevará a cabo de conformidad con la versión actual UNE-ISO TS 22163:2018 para la actividad de mantenimiento del material móvil de la serie 3000 que se realiza en el centro de Hortaleza Línea 4.

La plantilla que trabaja habitualmente en el Depósito de Hortaleza L4 la conforman 32 personas aproximadamente, entre personal técnico y personal de oficio.

#### **3.1.6. Particularidades de la Verificación del cálculo de Huella de Carbono de conformidad con UNE-EN ISO 14064-1.**

La verificación se hará respecto a los cálculos llevados a cabo con herramientas internas de Metro de Madrid para las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), 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 estos 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 para entregar durante la ejecución el contrato.

Además de la documentación que debe suministrar el Contratista como consecuencia del proceso de auditorías y certificación (programaciones, planes pormenorizados, informes de auditorías, certificados...), se requiere el suministro de:

- 2 certificados originales enmarcados de cada uno de los sistemas certificados.
- 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 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 certificados.
- La entidad contratista deberá suministrar 3.250 “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 incluyendo un stock de reserva para reposiciones y ampliaciones. Si la entidad certificadora contase con una regulación de este marcado, se acordará con Metro de Madrid, la adecuación de éste.
  - Las calidades y características serán, como mínimo, similares a las que se emplean actualmente. Estas pueden ser observadas en los vestíbulos de la red de Metro o en cualquier coche. En el ANEXO III (MARCADO DE SERVICIO CERTIFICADO 13816) puede verse la apariencia de las etiquetas de marcado actual, al tamaño real.
  - Las etiquetas deberán entregarse en un plazo máximo de 30 días tras la concesión del certificado.

### 3.3. PERFILES REQUERIDOS.

#### Relación de personal técnico vinculado con la ejecución del contrato.

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.

#### **3.4. Plazo de ejecución de las auditorías**

Las auditorías se tendrán que llevar a cabo durante un plazo máximo de 5 semanas consecutivas en el periodo marcado en el apartado 3.1.2 Planificación.

#### **4. PLAZO DE GARANTÍA DEL SERVICIO**

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.

#### **ANEXOS**

ANEXO I	DATOS DE LOS SISTEMAS CERTIFICADOS EN METRO DE MADRID
ANEXO II	JORNADAS A REALIZAR PARA LOS CERTIFICADOS ACTUALES
ANEXO III	MARCADO DE SERVICIO CERTIFICADO 13816
ANEXO IV	CERTIFICACIONES ACTUALES



## ANEXO I DATOS DE LOS SISTEMAS CERTIFICADOS EN METRO DE MADRID

DATOS GENERALES	
<b>Nombre de la Organización</b>	METRO DE MADRID, S.A.
<b>Domicilio Social</b>	AVENIDA DE ASTURIAS, 4 28029 - MADRID España
<b>C.I.F.</b>	A28001352

ALCANCE DEL CERTIFICADO	
<b>Norma de conformidad</b>	UNE-EN ISO 9001:2015
<b>Certificado Nº</b>	2005/0363/ER/01
<b>Alcance</b>	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.
<b>Plantilla</b>	7.200
<b>Procesos implicados</b>	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
<b>Emplazamientos permanentes a incluir en el certificado</b>	<b>Personal asignado</b>
AVENIDA DE ASTURIAS, 4. 28029 – MADRID (SEDE SOCIAL)	2091
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 –	234
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	18
Depósito 12 Valdecarros: AVENIDA CERRO MILANO S/N. 28051 –	38
Depósito 13 Villaverde: AVENIDA REAL DE PINTO S/N. 28021 –.	14
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

\*) Oficinas de Coordinaciones de línea. En ellas se pueden encontrar varias personas. Resto de personas asignadas son conductores y personal en las estaciones, que prestan servicio en la red en diferentes turnos.



ALCANCE DEL CERTIFICADO	
Norma de conformidad	ISO 14001:2015
Certificado Nº	GA-2005/0335
Alcance	El servicio de transporte público de pasajeros y el mantenimiento de material móvil e instalaciones.
Procesos implicados	CORPORATIVO

ALCANCE DEL CERTIFICADO	
Norma de conformidad	ISO 45001:2018
Certificado Nº	SST-0003/2011
Alcance	El servicio de transporte público de pasajeros y el mantenimiento de material móvil e instalaciones.
Procesos implicados	CORPORATIVO

ALCANCE DEL CERTIFICADO	
Norma de conformidad	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
Procesos implicados	CORPORATIVO

ALCANCE DEL CERTIFICADO	
Norma de conformidad	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
Procesos implicados	CORPORATIVO

ALCANCE DEL CERTIFICADO	
Norma de conformidad	ISO 14064:2021
Certificado Nº	2005/0363/HCO/01
Alcance	El servicio de transporte público de pasajeros y el mantenimiento de material móvil e instalaciones.
Procesos implicados	CORPORATIVO



ALCANCE DEL CERTIFICADO	
<b>Norma de conformidad</b>	ISO 50001:2018
<b>Certificado Nº</b>	TA270223014111
<b>Alcance</b>	El servicio de transporte público de pasajeros y el mantenimiento de material móvil e instalaciones de red de Metro de Madrid
<b>Procesos implicados</b>	CORPORATIVO

- Incluye actividades en todas las líneas, depósitos y edificios de la organización. Consumo anual aproximado: 541 GWh. Demanda: 662 millones de viajeros (2023) Fuentes de energía: Electricidad, Gas y Gasóleo/Gasolina Usos significativos de energía: Electricidad, Tracción, Servicios Auxiliares, Calefacción Gas y Parque móvil

ALCANCE DEL CERTIFICADO	
<b>Norma de conformidad</b>	ISO 170001-2:2007
<b>Certificado Nº</b>	AR-0001/2024
<b>Alcance</b>	La prestación del servicio de transporte de pasajeros en la red de Metro de Madrid y el servicio de atención e información a personas de movilidad reducida: Líneas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y Ramal,
<b>Procesos implicados</b>	CORPORATIVO

ALCANCE DEL CERTIFICADO	
<b>Norma de conformidad</b>	ISO/TS 22163:2018
<b>Certificado Nº</b>	IR-2017/002
<b>Alcance</b>	Activity of Maintenance for the scope Of certification: 17 (Rolling stock) Maintenance Of rolling stock (3000 Series) at Hortaleza L4
<b>Procesos implicados</b>	AD HOC



## ANEXO II: JORNADAS A REALIZAR PARA LOS CERTIFICADOS ACTUALES

Conceptos por valorar (Pliego de Prescripciones Técnicas)	Jornadas de auditoría			
	Año			
	2024	2025	2026	2027
<b>Grupo 1 Certificados Actuales</b>				
ISO 9001 "Sistema de Gestión de Calidad"		22 (R)	19 (S)	19 (S)
ISO 14001 "Sistema de Gestión Ambiental"		11 (R)	9 (S)	9 (S)
ISO 45001 "Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo"		15 (R)	9 (S)	9 (S)
Auditoría Reglamentaria de Prevención de Riesgos Laborales (RD 39/1997)		N/A	7 (S)	N/A
UNE-EN 13816 "Transporte Público Pasajeros"		6 (R)	6 (S)	6 (S)
ISO 14064 "Gases de efecto invernadero"		9 (R)	6 (S)	6 (S)
ISO 22320 "Protección y seguridad de los ciudadanos. Gestión de emergencias. Requisitos para la respuesta a incidentes"		4 (R)	3 (S)	3 (S)
ISO 50001 "Gestión energética"	6 (R)	5 (S)	5 (S)	6 (R)
UNE 170001-2 "Accesibilidad Universal"	3 (S)	3 (S)	5 (R)	3 (S)
UNE-ISO TS 22163:2018 IRIS			2 (S)	3 (R)
Esquema Nacional de Seguridad RD 311/2022	7 (C)		22 (R)	
<b>Totales</b>	<b>16</b>	<b>75</b>	<b>93</b>	<b>64</b>
<b>Grupo 2 Ampliación de alcances</b>				
Ampliación de alcances certificados		10	10	10
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>85</b>	<b>103</b>	<b>74</b>

C: Certificación  
R: Renovación  
S: Seguimiento



## ANEXO III MERCADO DE SERVICIO CERTIFICADO UNE-EN 13816

**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](http://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](http://www.aenor.es))





## ANEXO IV CERTIFICADOS ACTUALES



**AENOR**  
Confía

### Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad



**AENOR**  
GESTIÓN DE LA CALIDAD  
ISO 9001

ER-0380/2007

AENOR certifica que la organización

### METRO DE MADRID, S.A.

dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la Norma ISO 9001:2015

para las actividades: 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.

que se realizan en: Direcciones indicadas en el Anexo

Primera emisión: 2007-03-26  
Última emisión: 2023-01-14  
Expiración: 2026-01-14



Rafael GARCÍA MEIRO  
CEO



**AENOR INTERNACIONAL S.A.U.**  
Génova, 6. 28004 Madrid. España  
Tel. 91 432 60 00. - [www.aenor.com](http://www.aenor.com)









**AENOR**  
Confía



## Certificado de Gestión de Emergencias



GEM-2020/0001

AENOR certifica que la organización

**METRO DE MADRID, S.A.**

dispone de un sistema de gestión de emergencias y respuesta a incidentes conforme con la Norma  
ISO 22320:2013

para las actividades: El servicio de transporte público de pasajeros en la red de Metro de Madrid y el mantenimiento de material móvil e instalaciones.

que se realizan en: AVENIDA DE ASTURIAS, 4. 28029 - MADRID

Fecha de primera emisión: 2020-02-04  
Fecha de última emisión: 2023-02-04  
Fecha de expiración: 2026-02-04

Rafael GARCÍA MEIRO  
CEO

Original Electrónico



AENOR INTERNACIONAL S.A.U.  
Génova, 6. 28004 Madrid, España  
Tel. 91 432 60 00. www.aenor.com



**AENOR**  
Confía

**Certificado AENOR de Servicio  
Transporte público de pasajeros**



TPP-2003/0001

AENOR certifica que la organización

**METRO DE MADRID, S.A.**

- con domicilio social en: AVENIDA DE ASTURIAS, 4 28029 - MADRID
- presta el servicio de: Transporte Público de Pasajeros
- conforme con: UNE-EN 13816:2003
- Referencias: Detalladas en el anexo al Certificado
- Esquema de certificación: Para conceder este certificado, AENOR ha comprobado el servicio y el sistema de la calidad aplicado para su prestación. AENOR realiza estas actividades periódicamente mientras el Certificado no haya sido anulado, según se establece en el Reglamento Particular RP A37 01.
- Fecha de primera emisión: 2003-04-22
- Fecha de renovación: 2023-01-14
- Fecha de expiración: 2026-01-14

Rafael GARCÍA MEIRO  
Director General

Original Electrónico



**AENOR INTERNACIONAL, S.A.U**  
Génova, 6. 28004 Madrid. España  
Tel. 91 432 60 00. [www.aenor.com](http://www.aenor.com)



Original Escaneado

**AENOR**  
Confía



## Certificado AENOR de Servicio Transporte público de pasajeros



TPP-2003/0001

### Anexo al Certificado

Tipo Transporte: Concesión o Línea

Metro

Línea 1: Pinar de Chamartín - Valdecarros  
Línea 2: Las Rosas - Cuatro Caminos  
Línea 3: Villaverde Alto - Moncloa  
Línea 4: Argüelles - Pinar de Chamartín  
Línea 5: Alameda de Osuna - Casa de Campo  
Línea 6 Circular: Laguna - Lucero  
Línea 7: Hospital del Henares - Pitis  
Línea 8: Nuevos Ministerios - Aeropuerto T4  
Línea 9: Pazo de Lucía - Arganda del Rey  
Línea 10: Hospital Infanta Sofía - Puerta del Sur  
Línea 11: Plaza Elíptica - La Fortuna  
Línea 12: MetroSur: Puerta del Sur - San Nicolás  
Ramal: Ópera - Príncipe Pío  
Línea MI.1: Pinar de Chamartín - Las Tablas

Fecha de primera emisión: 2003-04-22  
Fecha de renovación: 2023-01-14  
Fecha de expiración: 2026-01-14



Rafael GARCÍA MEIRO  
Director General

**AENOR INTERNACIONAL S.A.U.**  
Génova, 6. 28004 Madrid, España  
Tel. 91 432 60 00.- [www.aenor.com](http://www.aenor.com)



# C E R T I F I C A T E

awarded to

**Metro de Madrid**  
**Manuel Azaña s/n (Hortaleza L4)**  
**28022, Madrid**  
**Spain**

**AENOR INTERNACIONAL, S.A.U.**

confirms, as an IRIS Certification® approved certification body, that the Management System of the above organization has been assessed and found to be in accordance with the

**IRIS Certification® Conformity assessment:2020**  
**and based on**  
**ISO/TS 22163:2017**

for the activity of Maintenance  
for the scope of certification: 17 (Rolling stock)  
Maintenance of rolling stock (3000 Series)

Certificate valid from: 28/09/2021

Certificate valid until: 27/09/2024\*

Current date: 28/09/2021

Certificate-Register-No: IR-2017/002



\* Providing that the subsequent surveillance audits are successful before the validity date of the previous audit.  
Certification body address: C/ Génova, 6, 28004 Madrid, Spain

©2021 UNIFE. All rights reserved.  
1/2



**AENOR**  
Confía



## Certificado Huella de Carbono



HCO-2021/0050

AENOR certifica que la organización

**METRO DE MADRID, S.A.**

es conforme con la Norma ISO 14064-1:2018

para las actividades Detalladas en el anexo al Certificado

que se realizan en Calle de Cavanilles, 58. 28007 - Madrid

Emisión: 2023-12-11

Original Electrónico



AENOR INTERNACIONAL S.A.U.  
Génova, 6. 28004 Madrid, España  
Tel. 91 432 60 00 - www.aenor.es

Rafael GARCÍA MEIRO  
CEO





# CERTIFICADO



## Sistema de Gestión según EN ISO 50001:2018

De acuerdo con el cumplimiento de las exigencias verificadas mediante los procedimientos de TÜV AUSTRIA CERT se confirma la Certificación de:



**Metro de Madrid S.A.**  
Av. de Asturias, 4  
28029 Madrid

En el ámbito de aplicación:

**El servicio de transporte público de pasajeros y el mantenimiento de material móvil e instalaciones de red de Metro de Madrid.**

Número de Registro del Certificado TA270223014111      válido hasta 2025-04-24  
la primera certificación: 2022-04-25

La Entidad de Certificación  
de TÜV AUSTRIA CERT GMBH

Viena, 2022-04-25

Esta Certificación fue realizada según el Procedimiento TÜV AUSTRIA CERT para la Auditoría y Certificación y es controlado regularmente.  
TÜV AUSTRIA CERT GMBH    Deutschstraße 10    A-1230 Wien    www.tuv.at



www.tuv.austria-cert.at

ZERTIFIKAT | CERTIFICATE | CERTIFICAT | CERTIFICADO | СЕРТИФИКАТ | 證書 | 証明書

009770-20-0

www.tuv.austria-cert.at



# AENOR



## Certificado de Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal



AR-0001/2024

AENOR certifica que la organización

**METRO DE MADRID, S.A.**

dispone de un sistema de gestión de accesibilidad universal conforme con la Norma UNE 170001-2:2007

para las actividades: La prestación del servicio de transporte de pasajeros en la red de Metro de Madrid y el servicio de atención e información a personas de movilidad reducida: Líneas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y Ramal.

que se realizan en: AVENIDA DE ASTURIAS, 4. 28029- MADRID

Primera emisión 2024-01-17

Expiración 2027-01-17



Rafael GARCÍA MEIRO  
CEO

**AENOR CONFIAS, S.A.U.**  
Génova, 6. 28004 Madrid, España  
Tel. 91 432 60 00.- [www.aenor.com](http://www.aenor.com)