

metro bilbao

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2008

1.	MENSAJE DE METRO BILBAO	3
2.	PERFIL DE METRO BILBAO	4
2.1.	ALCANCE DE LA MEMORIA	4
2.2.	METRO BILBAO COMO ORGANIZACIÓN	4
2.3.	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE METRO BILBAO	7
2.4.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	8
2.5.	CARACTERÍSTICAS DE LA ACTIVIDAD DE METRO BILBAO	9
2.6.	EL TRANSPORTE PÚBLICO EN BIZKAIA	10
2.7.	METRO BILBAO: UNA EMPRESA CON VOCACIÓN DE GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE	11
3.	DESEMPEÑO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	13
3.1.	INTRODUCCIÓN	13
3.2.	PROPIETARIO E INSTITUCIONES	14
3.3.	PERSONAL	18
3.4.	CLIENTELA	26
3.5.	PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	29
3.6.	SOCIEDAD	30
4.	CAMBIO CLIMÁTICO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	52
4.1.	CONTRIBUCIÓN DE METRO BILBAO A LA ESTRATEGIA VASCA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	52
4.2.	INICIATIVAS RELACIONADAS	55
5.	TRAYECTORIA DE METRO BILBAO CON LA SOSTENIBILIDAD	57
5.1.	HITOS	57
5.2.	PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	57
6.	REFLEXIÓN FINAL	58
7.	ÍNDICE REQUISITOS GRI	59
8.	INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA	61

1. MENSAJE DE METRO BILBAO

Un año más Metro Bilbao pone a disposición de sus grupos de interés esta nueva Memoria de Sostenibilidad con el objeto de facilitar toda la información acerca de sus actuaciones medioambientales, sociales y económicas, así como de aquellos compromisos y logros de la organización respecto al Desarrollo Sostenible.

Desde 2002, año en que Metro Bilbao publicó su primer informe, se ha continuado mejorando y divulgando la información compartida en sus Informes y Memorias de Sostenibilidad. Como novedad durante este ejercicio, la Memoria de Sostenibilidad está enfocada hacia todos los grupos de interés de Metro Bilbao, teniendo cada uno de ellos un apartado específico.

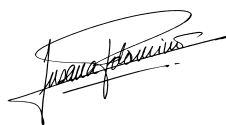
2008 ha sido un periodo donde nuestra responsabilidad en pro de la sensibilización medioambiental y el compromiso social se ha visto recompensado. Uno de los logros más importantes conseguidos por Metro Bilbao durante el año 2008 es que la totalidad de energía empleada para el desarrollo de su actividad es procedente de fuentes renovables, según la información facilitada por la compañía suministradora-Naturgas. Esta misma política continuará a lo largo del año 2009.

Además de ello, durante 2008, la Fundación Entorno, entidad organizadora de la sección estatal de los Premios Europeos de Medio Ambiente, en colaboración con el Ministerio de Industria y el Ministerio de Medioambiente ha concedido a Metro Bilbao y al informe "El enfoque de Metro Bilbao hacia la Sostenibilidad", el primer premio en la categoría de Gestión para el Desarrollo Sostenible, entregado por los Príncipes de Asturias. La entrega de dicho galardón supone un reconocimiento público a Metro Bilbao como organización que demuestra un compromiso firme y contribuye al cumplimiento de los principios del desarrollo sostenible.

El desarrollo sostenible es uno de los grandes desafíos al que se enfrentan las empresas de este siglo, siendo el consumo energético y la movilidad sostenible parte de las cuestiones más importantes a tratar por la Sociedad. Por ello, nuestro objetivo es hacer del Bilbao metropolitano un lugar más sostenible, donde la cada vez mayor demanda de movilidad no impida la prevención de la contaminación, el respeto al medio ambiente y la responsabilidad social con el entorno.



D. Rafael Sarria
Director Gerente



Dña. Susana Palomino
Jefa de Marketing y de Calidad y Medioambiente

2. PERFIL DE METRO BILBAO

2.1. ALCANCE DE LA MEMORIA

Metro Bilbao pretende informar de todas sus actuaciones medioambientales, sociales y económicas y comunicar así a todos los grupos de interés de forma voluntaria, todos los compromisos y logros de la organización respecto al Desarrollo Sostenible. Para ello se elabora bienalmente una Memoria de Sostenibilidad.

Es por tanto en esta Memoria de Sostenibilidad 2008 donde difundimos y comunicamos los resultados correspondientes a dicho ejercicio con el fin de divulgar a todas las personas y entidades interesadas los datos más relevantes de nuestra gestión ambiental y social.

La difusión de la misma se realizará vía web, aprovechando así todas las ventajas que hoy en día nos proporcionan las tecnologías de la información, y procurando que de esta forma el documento sea accesible a cualquier agente interesado y público en general.

Así mismo se podrá obtener a través de nuestro departamento de marketing, o mediante nuestra página web, www.metrobilbao.com.

Si desea recibir mayor información puede dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico: info@metrobilbao.com

2.2. METRO BILBAO COMO ORGANIZACIÓN

El proyecto de la red de metro consta de dos líneas principales:

- Línea 1: Plentzia – Basauri, de 31 kilómetros de longitud
- Línea 2: Kabiezes – Basauri, de 22 kilómetros de longitud.
- Y un tramo común San Inazio – Basauri, de 10,5 kilómetros

El área metropolitana de Bilbao se ha desarrollado de forma lineal, teniendo como extremo superior las poblaciones de Basauri y Etxebarri, con un gran cuerpo central constituido por el municipio bilbaíno y dos largas extremidades que discurren por ambos márgenes de la ría. De este modo, el trazado definitivo del metro toma la representación gráfica de una "Y".

El brazo derecho discurre por el mismo trazado del anterior ferrocarril de la margen derecha, hasta su finalización en Plentzia.

El brazo izquierdo recorre las localidades de la margen izquierda pasando, en trayecto subterráneo, por el centro de los principales núcleos de población.



El proyecto del metro de Bilbao se remonta a más de veinticinco años, cuando la Diputación de Bizkaia diagnosticó, dada la manera caótica de crecer del área metropolitana, no sólo el problema de transporte de la comarca sino un posible estrangulamiento del tráfico.

A continuación les presentamos los principales hitos y fechas clave en la construcción y funcionamiento de nuestro suburbano:

- 1971** La Diputación de Bizkaia, el Ayuntamiento de Bilbao y la Cámara de Comercio constituyen la Comisión de Comunicaciones de Bizkaia para analizar el problema del transporte del Gran Bilbao.
- 1974** La Comisión, a través de su Oficina de Estudios y Coordinación de Comunicaciones, aborda un estudio en profundidad bajo el título de "Estudio coordinado de Transportes Urbanos Colectivos para Bilbao y su zona de influencia".
- 1976** Constitución del Consorcio de Transportes de Bizkaia.
- 1977** Se aprueba un primer "Plan de Construcción de la red de ferrocarril metropolitano de Bilbao", del que se producen importantes alegaciones solicitando una red más extensa y mayoritariamente subterránea.

- 1978** El Ministerio de Transportes contrata la realización del "Estudio complementario de la Red de Metro de Bilbao". El comienzo de los trabajos coincide prácticamente con el traspaso de competencias en materia de ferrocarriles al Consejo General Vasco, éste asume así la codirección del estudio.
- 1981** El trabajo concluye con la propuesta de una red de metro reducida, combinada con una potenciación de los ferrocarriles de cercanías y de la red de autobuses, que no consigue la aceptación necesaria para desbloquear la situación.
- 1983** El Departamento de Política Territorial y Transportes del Gobierno Vasco, a través de su Centro de Estudios, aborda el "Estudio sobre el transporte público en el Bajo Nervión" que se concluye finalizando el año.
- 1985** Se realiza una revisión completa del primitivo Plan de Construcción, redactándose un nuevo documento.
- 1987** Tras un periodo de información pública se aprueba definitivamente por el Gobierno Vasco el plan de construcción y financiación del metro de Bilbao.
- 1988** Se realiza el Concurso Internacional Restringido para el Diseño Arquitectónico. Comienzan las obras de soterramiento en Erandio.
- 1989** Se comienzan las obras en el área central de Bilbao.
- 1993** El día 1 de octubre se crea la sociedad anónima Metro Bilbao.
- 1995** El día 11 de noviembre el Lehendakari José Antonio Ardanza inaugura 23 estaciones de la Línea 1 correspondientes al tramo comprendido entre Casco Viejo - Plentzia.
- 1996** El día 24 de junio se inaugura una nueva estación en la Línea 1, situada entre Areeta y Neguri, Gobela. Y el 9 de noviembre entran en funcionamiento los ascensores de Begoña.
- 1997** El día 5 de julio entran en servicio las estaciones de Santutxu, Basarrate y Bolueta, sumando un total de 27 correspondientes a la Línea 1.
- 2002** El día 13 de abril se inaugura el primer tramo de la Línea 2, incorporando a la red de metro cinco nuevas estaciones ubicadas en la margen izquierda de la ría: Gurutzeta - Cruces, Ansio, Barakaldo, Bagatza y Urbinaga.
- 2005** El 8 de Enero de 2005 se inauguraron dos nuevas estaciones, Etxebarri y Sestao, situadas en el tramo común y en la Línea 2 respectivamente
- 2007** El 20 de Enero de 2007 tuvo lugar la inauguración de dos nuevas estaciones en la Línea 2: Abatxolo y Portugalete.

2.3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE METRO BILBAO

La Misión, Visión y Valores de Metro Bilbao son elementos que permiten mostrar a la sociedad las prioridades de nuestra gestión, por lo que han sido definidos cuidadosamente reflejando la realidad de la organización y del equipo humano que la integra.

Misión de Metro Bilbao

Ser el eje vertebrador del sistema de transporte de viajeros y viajeras de Bizkaia, proporcionando un servicio de máxima calidad mediante:

- Una gestión eficaz, eficiente y transparente de los recursos encomendados.
- La incorporación de los últimos medios de Seguridad, tanto humanos como tecnológicos.
- Un compromiso de responsabilidad social y con el desarrollo sostenible.
- Personas satisfechas e implicadas en el desarrollo de su actividad.

Visión de Metro Bilbao

Ser empresa de referencia en el transporte público metropolitano a nivel internacional, por la calidad de servicio, imagen y prestigio, en base a tecnología y gestión avanzada, seguridad, satisfacción de clientes y personas, desde el reconocimiento de nuestro entorno por la contribución social, económica y medioambiental.

Valores de Metro Bilbao

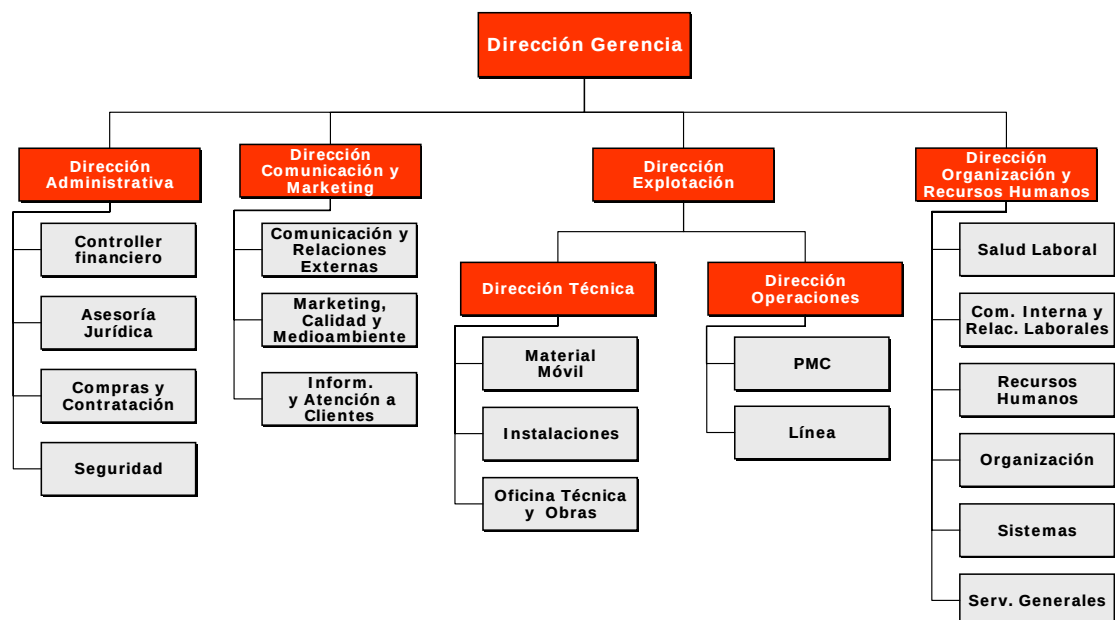
- Compromiso con las personas.
- Calidad de servicio.
- Gestión eficaz, eficiente y transparente.
- Responsabilidad.
- Profesionalidad.
- Integridad.
- Participación.
- Trabajo en equipo.
- Implicación con la Innovación y la Mejora Continua.

La voluntad de la organización de gobernar su actividad según el sistema de gestión EFQM ha sido fundamental para la definición de la Misión, Visión y Valores de Metro Bilbao.

2.4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Como se puede observar en el siguiente organigrama, la estructura jerárquica de Metro Bilbao se compone de cuatro Direcciones, que dependen directamente de la Dirección Gerencia.

Estructura organizativa



El Comité de Dirección es el máximo órgano de gestión de Metro Bilbao. Lo componen los directores y directoras de cada área, que reuniéndose semanalmente, establecen estrategias y objetivos que permitan alcanzar las máximas cotas de cumplimiento de los propósitos de carácter social, económico y medioambiental que conforman el concepto de Desarrollo Sostenible.

Adicionalmente, existen otros comités con finalidades específicas, como son el Comité Medioambiental, el Comité de Seguridad y Salud y el Comité de Ética y Responsabilidad Social, con el que esperamos mejorar más aún nuestro comportamiento social.

2.5. CARACTERÍSTICAS DE LA ACTIVIDAD DE METRO BILBAO

Durante el 2008, Metro Bilbao ha conseguido una nueva marca de personas transportadas, que ha ascendido a más de 86 millones.

Tabla 1
Características de Metro Bilbao

	Metro Bilbao	2004	2005	2006	2007	2008
Transporte	Kilómetros totales (1)	3.879.159	4.119.430	4.114.606	4.361.493	4.333.700
	Kilómetros ofertados (2)	3.740.921	3.979.773	3.968.534	4.196.971	4.176.201
	Personas transportadas totales	73.088.978	77.801.841	79.780.049	85.864.456	86.333.743
	Recorrido medio por persona transportada (km)	6,15	6,23	6,22	6,33	6,33
	Viajeros-as/Km (VKM) (3)	449.497.215	484.705.469	496.231.905	543.522.006	546.492.593
	Plazas-Km Ofertadas (4)	2..199.661.548	2..340.106.524	2..333.497.992	2..392.273.470	2..380.434.570
	Consumo energía total (kWh)	63.104.261	64.915.304	62.589.000	69.977.054	70.660.546
Vías	Longitud total de la red viaria (km) (5)	34,24	36,40	36,40	38,91	38,91
Material Móvil	Unidades de tren (4 coches)	37	37	37	37	37
Recursos	Número de estaciones	32	34	34	36	36
	Centros de mantenimiento	1	1	2	2	2
	Subestaciones eléctricas	9	9	10	10	10
Personal	Personal	556	579	627	641	661
Trenes no puntuales	> 5 minutos (6)	1,74 %	1,15 %	1,68%	1,61%	2,45 %

Datos a 31/12/2008

Fuente: Metro Bilbao

- (1) Kilómetros totales: kilómetros recorridos por la totalidad de las unidades de tren
- (2) Kilómetros ofertados: kilómetros recorridos por las unidades de tren durante la prestación del servicio de transporte de personas
- (3) VKM: Como unidad de referencia para el establecimiento de ratios utilizaremos la unidad de Viajeros – Kilómetro (VKM), que representa los kilómetros medios recorridos, por el número total de viajeros desplazados
- (4) Plazas-Km ofertadas: Hasta el ejercicio 2006 se utiliza para el cálculo de las plazas por km ofertadas, el dato de 4,5 personas por m². A partir de 2007 se considerará 4 personas por m² debido a la remodelación realizada con anterioridad al interior de unidades tren. En unidades de 4 coches: 570 personas.
- (5) Longitud total de la red viaria (km): Kilómetros totales de la red viaria incluidos aquellos por los que Metro no oferta servicio de transporte de personas (finales de vía, etc.)
- (6) > 5 minutos: Se considera tren no puntual el aquel cuyo retraso es superior a 5 minutos

2.6. EL TRANSPORTE PÚBLICO EN BIZKAIA

Los datos proporcionados por el Consorcio de Transportes de Bizkaia, en su informe anual, reflejan que la cifra de pasajeros del transporte público en Bizkaia durante 2008 ha sido de 179 millones de viajeros y viajeras, que representa una disminución de un 0,70% sobre el año anterior.

El medio de transporte público más utilizado, al igual que en el año anterior, es el ferrocarril con más de 115 millones de viajeros (64% del total de viajes). Y entre los operadores de ferrocarril el más demandado ha sido un año más el metro, con más de 86 millones de personas transportadas, lo que supone el 74,6 % del transporte ferroviario y 48,05 % del total de transporte público en Bizkaia durante 2008.

Tabla 2

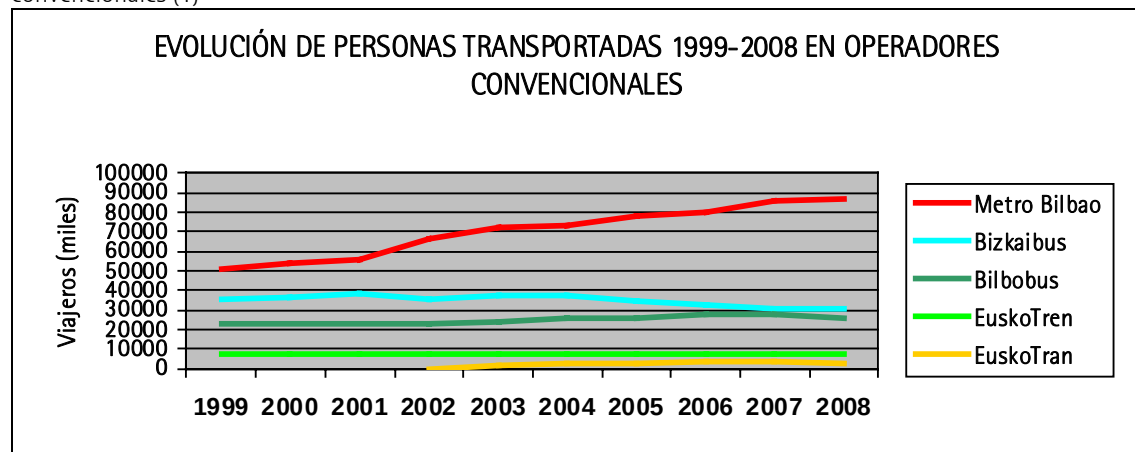
Distribución de los desplazamientos en transporte público en Bizkaia entre los operadores más significativos, en 2008 (en miles de desplazamientos)

Desplazamientos en transporte público	Nº desplazamientos (en miles)	%	Variación 07/08 (%)
Metro Bilbao	86.334	48,05	+0,55%
RENFE	18.128	10,09	-3,17%
EuskoTren	6.852	3,81	-0,81%
EuskoTran	2.847	1,58	-2,03%
FEVE	1.541	0,86	-14,77%
Bizkaibus	30.196	16,81	-2,20%
Bilbobus	26.004	14,47	-6,14%
Otros autobuses	641	0,36	+31,35%
Otros medios de transporte	7.138	3,97	-25,73%
Total	179.681	100	-0,70%

Fuente: Informe del Transporte Público en Bizkaia – Consorcio de Transporte de Bizkaia

Gráfico 1

Evolución de personas transportadas en transporte público en Bizkaia entre 1999 y 2008 en operadores convencionales (1)



Fuente: Informe del Transporte Público en Bizkaia – Consorcio de Transporte de Bizkaia

(1) Funiculares, ascensores, puente colgante y botes de pasaje no se consideran operadores convencionales

Centrándonos en Metro Bilbao, 2008 ha supuesto un incremento de viajeros y viajeras del 0,55 % respecto 2007, alcanzando la cifra récord de 86.333.743 personas transportadas.

Parking disuasorios

Actualmente, existen tres aparcamientos disuasorios pertenecientes al Consorcio de Transportes de Bizkaia (CTB), situados a lo largo de la línea de metro y dispuestos estratégicamente con el fin de que poder aparcar el vehículo en la estación y acceder, cómodamente, a los diferentes núcleos urbanos mediante el transporte público.

Su objetivo es dar solución a las dificultades de tráfico y coste ambiental que supone el acceso en vehículo privado al centro por lo que los y las viajeros que combinen el uso del parking con el transporte público podrán acceder a una tarifa bonificada como reconocimiento a su colaboración con el desarrollo sostenible.

Dos de los tres aparcamientos están situados junto a las estaciones de Leioa y Etxebarri, ambos gestionados por Metro Bilbao S.A. El tercero, gestionado por Bilbao Exhibition Centre S.A., cuenta con un número importante de parcelas en el parking del BEC, próximo a la estación de Ansio con este mismo propósito.

Un total de 217.924 personas utilizaron alguno de los tres aparcamientos disuasorios. Esta cifra supone un incremento del 28% con respecto a los datos obtenidos en el año 2007 en el que se registraron 169.991 vehículos. Este resultado confirma su consolidación como una alternativa eficaz al uso del coche.

2.7. METRO BILBAO: UNA EMPRESA CON VOCACIÓN DE GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Metro Bilbao, desde su origen, ha apostado por hacer de su actividad un medio de contribución al desarrollo sostenible. Pero fue en Noviembre de 2006, cuando se convirtió en el primer metro de Europa y la primera empresa de transportes en certificar su Sistema de Gestión Ética y Socialmente responsable según la Norma SGE 21.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es la contribución empresarial al Desarrollo Sostenible, tratando de lograr resultados económicos positivos, cuidando de su entorno y respetando los derechos humanos.

La aportación de Metro Bilbao a un transporte más ecológico ha sido muy importante, ya que el transporte por ferrocarril supone un impacto ambiental significativamente menor que las principales alternativas existentes, puesto que minimiza el consumo de combustibles fósiles y las emisiones de gases de efecto invernadero. Más allá de esta condición, Metro Bilbao dispone de un Sistema de Gestión certificado según las Normas ISO 14001:2004 y el Reglamento EMAS, que vela por la mejora continua de la organización en materia de gestión medioambiental.

Desde el punto de vista social, Metro Bilbao ha participado en Programas de Igualdad de Oportunidades de la mano de Emakunde y del Programa Parekatuz de la Diputación Foral de Bizkaia, y patrocina y colabora anualmente en numerosos eventos sociales, culturales y deportivos tales como Día Internacional de la Mujer, Día Mundial del Medio Ambiente, Semana de la movilidad Sostenible, Prueba cicloturista Bilbao-Bilbao...etc.

Uno de los logros más importantes conseguidos es la total accesibilidad de estaciones, andenes y trenes para las personas con movilidad reducida y la mejora de la comunicación con las personas con dificultades de audición mediante la instalación de Sistemas de amplificación de audio.

La sociedad demanda cada vez más empresas responsables, y las organizaciones ejercen dicha responsabilidad social cuando tienen en cuenta las expectativas que sobre su comportamiento tienen los diferentes grupos de interés (stakeholders: empleados, socios, clientes, comunidades locales, medioambiente, accionistas, proveedores). Así Metro Bilbao dispone de diferentes métodos para asegurar que las opiniones de los diferentes grupos se tienen en cuenta: Encuestas generales de satisfacción de clientes, Encuestas de satisfacción de la sociedad, Encuestas de Clima Laboral y Panel de clientes.

La información recabada en las mismas ha servido a Metro Bilbao para mejorar en muchos de los aspectos relacionados con el sistema de compra y validación de billetes, la megafonía, comodidad en el trayecto y el conjunto de servicios prestados.

Cabe destacar también que Metro Bilbao, forma parte de varias de las iniciativas mundiales en el ámbito de la Responsabilidad Social tales como:

- la Adhesión al Pacto Mundial, iniciativa lanzada por la Organización de Naciones Unidas para la conciliación de los intereses empresariales con los valores y demandas sociales y
- la elaboración de Memorias de Sostenibilidad según la Guía GRI: Global Reporting Initiative: Iniciativa creada en 1997 por la organización no gubernamental CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies) junto con PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente), con el apoyo de numerosas instituciones privadas, empresas, sindicatos, ONGs y otras organizaciones con el objetivo de fomentar la calidad, el rigor y la utilidad de las Memorias de Sostenibilidad.

3. DESEMPEÑO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

3.1. INTRODUCCIÓN

Metro Bilbao publicó su primer informe medioambiental en el año 2002, y desde entonces ha continuado mejorando y divulgando la información compartida en sus Informes y Memorias de Sostenibilidad con el fin de comunicar a la clientela, al personal, y a los demás grupos de interés, todas las actuaciones y actividades realizadas en favor del desarrollo sostenible que han tenido lugar durante el último ejercicio.

2008, al igual que el año anterior, ha sido un periodo donde el esfuerzo que se ha venido realizando en pro de la sensibilización medioambiental y el compromiso social se ha visto recompensado interna y externamente.

La Memoria de Sostenibilidad 2008, con la que Metro Bilbao pretende informar de todas sus actuaciones medioambientales, sociales y económicas y comunicar los resultados correspondientes a dicho ejercicio, está enfocada hacia todos los grupos de interés de Metro Bilbao, teniendo cada uno de ellos un apartado específico.

Los grupos de interés de Metro Bilbao son los siguientes:

- a) **Propietario**. El único propietario de Metro Bilbao es el Consorcio de Transportes de Bizkaia.
- b) **Instituciones**, como las Juntas Generales, los Ayuntamientos por los que circula el trazado de Metro Bilbao, etc.
- c) **Personal**, considerando en este grupo de interés exclusivamente a los propios empleados y empleadas de la organización.
- d) **Clientela**, entendiendo por ella cualquier persona que entra en contacto con la empresa y hace uso del servicio de Metro Bilbao.
- e) **Proveedores**, tanto de servicios, materiales, mantenimiento, etc.
- f) **Sociedad en su conjunto**. En este sentido, señalar que Metro Bilbao considera al territorio de Bizkaia como el área de influencia de su actividad, y como sociedad en general a todas aquellas personas usuarias o no del servicio de transporte, ONG's, asociaciones, etc.

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

Los grupos de interés, así como sus opiniones, deben ser tenidos en consideración por toda empresa a la hora de definir las estrategias que permitan priorizar las actuaciones y destinar los recursos materiales y/o humanos necesarios para obtener así la máxima satisfacción de los agentes implicados.

3.2. PROPIETARIOS E INSTITUCIONES

3.2.1. CIFRAS GENERALES DE NEGOCIO DE METRO BILBAO

La gestión de la explotación del Ferrocarril Metropolitano de Bilbao es competencia del Consorcio de Transportes de Bizkaia. A tal fin se constituyó en 1.993 la sociedad Metro Bilbao S.A.

La mayor parte de los bienes que la sociedad utiliza en el desarrollo de su actividad son propiedad del Consorcio de Transportes de Bizkaia y no figuran en el activo del balance de situación de la empresa, no suponiendo el uso de los mismos, coste alguno para la sociedad. Metro Bilbao realiza mejoras e inversiones complementarias sobre estos bienes.

El capital de la empresa se compone en su totalidad de fondos propios, y se autofinancia en aproximadamente un 87,48%, tal y como muestra el índice de cobertura reflejado en el apartado 3.2.4.

3.2.2. INGRESOS

Los ingresos alcanzados en 2008 han sido de 52,41 millones de euros, siendo el 95,59% de los mismos obtenido con los ingresos por el transporte de viajeros y viajeras.

Metro Bilbao considera Ingreso Operacional todo ingreso obtenido con excepción de los ingresos financieros y las subvenciones otorgadas por el Consorcio de Transportes de Bizkaia.

Tabla 3
Ingresos Operacionales de Metro Bilbao (en euros)

	2004	2005	2006	2007	2008
Ingresos por transporte de viajeros/as	37.541.694	41.680.033	44.107.345	48.933.002	50.101.760
Otros ingresos operacionales	1.997.035	1.989.412	1.837.557	1.957.621	2.309.901
Total Ingresos Operacionales	39.538.729	43.669.445	45.944.902	50.890.623	52.411.661

Fuente: Metro Bilbao

3.2.3. GASTOS

El total de gastos operacionales ha ascendido en 2008 hasta los 59,91 millones de euros. Los gastos más significativos de la actividad de Metro Bilbao son los gastos de personal, los gastos para el suministro de energía y otros gastos operacionales (mantenimiento de material móvil, mantenimiento de estaciones, limpieza de unidades de tren y estaciones, etc.).

Dentro de los gastos operacionales de Metro Bilbao, cabe destacar aquellos derivados de la contratación de obras y servicios, y la compra y gestión de productos. Con objeto de proveer los recursos más adecuados a las necesidades de la empresa, la organización dispone de un Sistema de Compras y otras herramientas de apoyo (Registro de proveedores de Transporte proTRANS) que garantizan la eficiencia de dichas contrataciones y adquisiciones.

El desglose de los Gastos Operacionales es el siguiente:

Tabla 4
Gastos Operacionales de Metro Bilbao (en euros)

	2004	2005	2006	2007	2008
Gastos de personal	19.881.641	21.256.846	23.196.946	24.865.177	27.161.229
Gastos de energía	4.302.522	4.263.262	4.382.438	6.156.039	5.883.775
Otros gastos operacionales	22.308.195	23.067.349	25.021.734	25.897.940	26.869.201
Total Gastos Operacionales	46.492.358	48.587.457	52.601.118	56.919.156	59.914.205

Fuente: Metro Bilbao*

No se consideran como Gastos Operacionales los gastos financieros, las dotaciones a la amortización y las variaciones de las provisiones.

** En el Informe de Cuentas anuales de los ejercicios 2008 se presentan los resultados en base al Plan General Contable, mientras que en la presente Memoria dichos resultados son publicados de acuerdo a criterios operativos de Metro Bilbao, permitiendo de esta forma, calcular indicadores de seguimiento económicos tales como el Índice de Cobertura.*

Metro Bilbao no posee deuda de carácter financiero por lo que no existe retribución de capitales ajenos. La única retribución posible es la de capitales propios, aunque su carácter es nulo debido a la situación de no beneficios continuada que experimenta la empresa.

3.2.4. RESULTADOS ECONÓMICOS

Los resultados económicos siempre han resultado negativos, el motivo fundamental radica en el carácter público del servicio prestado por Metro Bilbao, cuyos ingresos vienen determinados a través de los precios fijados por la Comisión de Precios de Euskadi.

A continuación se muestra en una tabla resumen tanto el Resultado del Ejercicio como el Resultado Operacional, consecuencia de la actividad de Metro Bilbao, a lo largo de los diferentes ejercicios.

Tabla 5
Resultado del ejercicio y Resultado operacional (en euros)

	2004	2005	2006	2007	2008
Resultado del ejercicio (1)	-9.738.057	-8.868.242	-9.206.165	-11.151.664	-9.916.196
Resultado operacional (2)	-6.953.629	-4.918.012	-6.656.216	-6.028.532	-7.502.544

Fuente: Metro Bilbao

(1) Resultado del Ejercicio (Contabilidad general)

(2) Resultado Operacional = Ingresos Operacionales - Gastos Operacionales

En el ejercicio 2008 los Ingresos Operacionales han sido capaces de cubrir el 87% de los Gastos Operacionales.

Tabla 6
Evolución de Ingresos y Gastos

	2004	2005	2006	2007	2008
Ingresos operacionales	39.538.729	43.669.445	45.944.902	50.890.623	52.411.661
Gastos operacionales	46.492.358	48.587.457	52.601.118	56.919.155	59.914.205
Resultado operacional (1)	-6.953.629	-4.918.012	-6.656.216	-6.028.532	-7.502.544
Índice de cobertura (2)	85,04%	89,88%	87,34%	89,41%	87,48 %

Fuente: Metro Bilbao

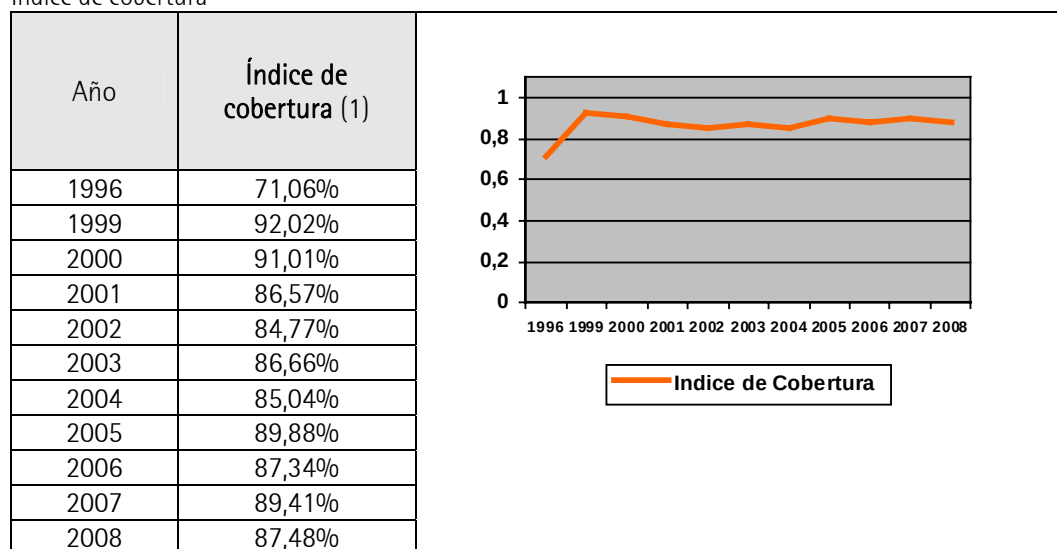
(1) Resultado operacional = Ingreso Operacional – Gasto Operacional

(2) Índice de cobertura = Ingreso Operacional / Gasto Operacional

El Índice de Cobertura muestra el porcentaje en el cual los Ingresos Operacionales son capaces de cubrir los Gastos Operacionales incurridos en el ejercicio.

En 2008 el total de Gastos Operacionales ha sido algo superior en proporción a los Ingresos Operacionales. Esto ha hecho que el índice de cobertura haya disminuido ligeramente en relación al ejercicio anterior, llegando a la cifra de 87,48%.

Tabla 7
Índice de cobertura



Fuente: Metro Bilbao

(1) Índice de cobertura = Ingreso Operacional / Gasto Operacional

3.2.5. INVERSIONES Y GASTOS DE CARÁCTER MEDIOAMBIENTAL

Las inversiones ambientales que se han realizado a lo largo del 2008 se han centrado en:

- Modificar el Sistema de extinción de incendios de las escaleras mecánicas, sustituyendo el gas halón NAF SIII por agua pulverizada.
- Modificar el Sistema de recogida de aguas de lavado del Taller de Ariz.

Los gastos ambientales derivan de operaciones cuyo propósito es prevenir, reducir o reparar el daño sobre el medioambiente, y son considerados como gastos de explotación del ejercicio en el que se producen. Cuando dichos gastos suponen incorporaciones al inmovilizado material, cuyo fin es la minimización del impacto ambiental y la protección y mejora del medioambiente, se consideran como una inversión.

Tabla 8
Inversiones y gastos medioambientales durante 2008

	ACTUACIÓN	COSTE EN €
INVERSIONES 2008	Modificación del Sistema de Extinción de Incendios en escaleras mecánicas	218.819,02
	Modificación de la recogida de aguas de lavado del Taller de Ariz.	58.562,34
	TOTAL INVERSIONES	277.381,36
GASTOS 2008	Gastos en Gestión, Tratamiento, Manipulación y Retirada de Residuos Peligrosos	34.952,93
	Gastos en Gestión, Tratamiento, Manipulación y Retirada de Residuos No Peligrosos.	10.458,09
	Consultoría y Memoria de Sostenibilidad	62.226
	Certificaciones	3.714,17
	Analíticas	8.140,36
	TOTAL GASTOS	119.491,55

Fuente: Metro Bilbao

3.3. PERSONAL

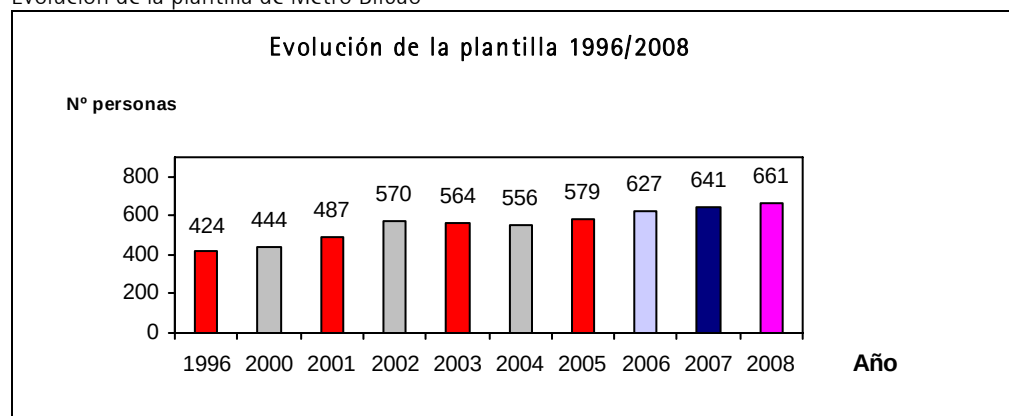
3.3.1. EMPLEO Y RECURSOS HUMANOS

Colectivo de trabajadores y empleo

Para definir sus necesidades Metro Bilbao se fundamenta en un examen permanente de la situación de su plantilla, así como en las previsiones futuras derivadas de la expansión de su servicio a lo largo del territorio vizcaíno. Así en 2008, la plantilla de Metro Bilbao ha incrementado en 20 personas.

Grafico 2

Evolución de la plantilla de Metro Bilbao



Fuente: Metro Bilbao, datos a 31 de diciembre de cada año

La distribución de la plantilla por áreas queda reflejada en la siguiente tabla. La Dirección con más recursos, y que mayor incremento de los mismos ha experimentado, continúa siendo la correspondiente a Explotación.

Tabla 9

Distribución de la plantilla por Direcciones en 2008

Dirección-Gerencia	2
Administración	19
Comunicación y Marketing	29
Explotación	572
Organización y RRHH	39
Plantilla Total	661

Fuente: Metro Bilbao, datos a 31/12/2008

Tabla 10

Distribución de la plantilla por funciones en 2008

Material Móvil	77
Instalaciones	67
Puesto de Mando	38
Línea	377
Oficinas Atención Cliente	19
Servicios Centrales	83
Plantilla Total	661

Fuente: Metro Bilbao, datos a 31/12/2008

Tras las nuevas incorporaciones en el ejercicio 2008, el 24,96% de la plantilla de Metro Bilbao es femenina, cifra que ha crecido de forma significativa desde el inicio de la actividad de Metro Bilbao. Concretamente la plantilla de la empresa la componen 165 mujeres y 496 hombres.

Tabla 11
Distribución de la plantilla por género

	2004		2005		2006		2007		2008	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Hombres	452	81,30%	460	79,45%	485	77,35	490	76,44	496	75,04
Mujeres	104	18,70%	119	20,55%	142	22,65	151	23,56	165	24,96
Total	556	100%	579	100%	627	100%	641	100%	661	100%

Fuente: Metro Bilbao, datos a 31/12/2008

Respecto a la distribución por edades del equipo humano, señalar que la edad media de la plantilla es de 41,8 años. La media de edad de las mujeres es de 36,3 años, y la de los hombres es de 43,6 años.

Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

Continuando con el compromiso de Metro Bilbao en la puesta en marcha de programas de igualdad de oportunidades de la mujer en el trabajo, hemos participado en proyectos de promoción no discriminatoria, intercambio de experiencias en igualdad de oportunidades de mujeres y hombres y otras jornadas, entre las que destacan:

Ponencias para la difusión de la experiencia de Metro Bilbao en el desarrollo de Planes de Igualdad.

Con objeto de dar a conocer la experiencia empresarial de quienes ya venimos aplicando con éxito políticas activas para el fomento de la igualdad entre mujeres y hombres, se ha invitado a participar a Metro Bilbao para exponer el camino recorrido en el desarrollo e implantación de Planes de acción positiva en materia de Igualdad en los siguientes foros:

- 19 de febrero de 2008. Ponencia en jornada organizada por APD y el Grupo BLC: Gestión de la diversidad y planes de Igualdad en el Palacio Euskalduna.
- 14 de mayo de 2008. Visita y reunión con representantes del SERNAM (Servicio Nacional de la Mujer de Chile) a solicitud de Emakunde.
- 30 de septiembre de 2008. Ponencia en jornada organizada por CEBEK.
- 12 de noviembre de 2008. Jornada organizada por Cámara de Comercio de Zaragoza con la colaboración de Instituto Aragonés de la Mujer en Zaragoza para trasladar la experiencia de Metro Bilbao y sus prácticas desarrolladas en el terreno de la igualdad. La jornada titulada: "Encuentro empresarial sobre planes de igualdad" contó con una amplia representación de compañías aragonesas de prestigio entre las que se encontraban Adidas, General Motors, Pikolín, La Bella Easo, Sabeco, DKV Seguros o Cajalón.
- 20 de noviembre de 2008. Invitación para participar en el I World Café para la Igualdad de Euskadi, una actividad pionera para lograr un cambio de mentalidad dirigida tanto a hombres como a mujeres. En el encuentro, participaron personas de ambos sexos que trabajan la igualdad en Instituciones, Organizaciones, Empresas y Asociaciones, y que aportaron su perspectiva e inquietudes en la problemática de género.

Como empresa referente en Bizkaia, Metro Bilbao pretende ejercer con estas iniciativas un efecto tractor y multiplicador para la puesta en marcha de acciones de igualdad en otras empresas del entorno.

Programa Parekatuz

Continuando con el objetivo de promover la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres, Metro Bilbao mantiene su compromiso de participación en el grupo de empresas implicadas en planes de igualdad, dentro del programa Parekatuz impulsado por la Diputación Foral de Bizkaia.

La Diputación Foral de Bizkaia, en su andadura a favor de la consecución de una real y efectiva igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en todos los ámbitos sociales, políticos, económicos y culturales de Bizkaia, diseñó el proyecto Parekatuz para contar con la implicación de todas aquellas entidades que son agentes clave en Bizkaia.

La empresa explotadora del ferrocarril metropolitano mantiene su compromiso con este grupo selecto con la misión de promover, fomentar y apoyar el conocimiento, desarrollo y aplicación de la gestión de la igualdad en las organizaciones, mediante un espacio de interacción y cooperación e intercambio de experiencias.

Medidas de conciliación de la vida laboral y familiar

De acuerdo con los compromisos de Metro Bilbao en el ámbito de las personas, hemos analizado entre las medidas de conciliación implantadas la reducción de jornada y su grado de utilización.

Desde la perspectiva de género aportamos los datos siguientes:

Tabla 12

Reducciones de jornada por cuidado directo de familiar, necesidad familiar o guarda legal por colectivos de empresa.

	Hombres	Mujeres	Total
Persona técnico de mantenimiento	1	0	1
Personal operador de puesto de mando	2	1	3
Personal de conducción	6	2	8
Atención a clientes	1	8	9
Personal de estaciones	3	23	26
Servicios centrales	0	3	4
Total	13	37	50
%	26	74	

Fuente: Metro Bilbao, datos a 31/12/2008

Campaña de Metro Bilbao contra la violencia hacia las mujeres.

Coincidiendo con el Día Internacional contra la violencia hacia las mujeres, Metro Bilbao pone en marcha una campaña informativa con el objeto de rechazar la violencia sexista y, desde su responsabilidad social, concienciar a la clientela del metro.

Metro Bilbao aprovecha sus soportes informativos para incluir un cartel especialmente diseñado para la ocasión que recuerde en los andenes el Día internacional contra la violencia hacia las mujeres. Esta iniciativa es una acción más de las puestas en marcha por la empresa para mejorar y apoyar el cumplimiento de valores internos y externos en el terreno de la igualdad entre mujeres y hombres.



3.3.2. SALUD Y SEGURIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA

Metro Bilbao cuenta con una política activa de prevención y control de riesgos laborales que parte del principio de que el ejercicio de la prevención y la protección es tarea de todos y todas, y que ha permitido crear una cultura preventiva que garantiza la salud, la integridad y el bienestar de todas las personas de la empresa.

El Comité de Seguridad y Salud es el órgano de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales. Sus miembros integrantes son ocho, cuatro Delegados de Prevención y cuatro Representantes de la Dirección, y tienen la posibilidad de asesorar, con voz pero sin voto, los Técnicos de Prevención de la empresa.

Con el objeto de compatibilizar la gestión de la seguridad y la salud con el modelo de gestión por procesos de EFQM adoptado por Metro Bilbao, se creó un equipo de trabajo que ha definido la misión del proceso para Promover la Salud y la Acción Preventiva.

El equipo participante en este proceso plantea las estrategias y las acciones para la consecución de los objetivos marcados por la Dirección.

Conocedores de la importancia de la formación en la materia como elemento de prevención, esta se integra en el Plan de Formación plurianual. A lo largo de 2008 las acciones de formación realizadas en materia de prevención de riesgos laborales pueden desglosarse según la siguiente tabla:

Tabla 13
Acciones formativas relacionadas con PRL en 2008

	Grupos en PRL	Participantes en PRL	Horas PRL
Total 2008	42	252	1328

Fuente: Metro Bilbao

Accidentabilidad

Durante 2008 se han producido 32 accidentes laborales con baja, de un total de 110 accidentes. El indicador de frecuencia general ha aumentado y los índices de frecuencia de accidentes con baja y de gravedad han aumentado respecto a los registrados en 2007.

La siguiente tabla muestra un resumen de los valores más significativos de los últimos ejercicios.

Tabla 14
Resumen datos de Accidentabilidad

		2004	2005	2006	2007	2008
Plantilla (a 31 de diciembre)		556	579	587	641	661
Horas trabajadas		778.920	871.598	910.868	938.046	982.382
Nº de Accidentes	Con Baja	31	32	21	30	32
	Sin Baja	60	55	72	52	72
	In itinere con Baja	4	4	11	1	6
Nº de días perdidos por bajas	Accidentes con baja	941	1.087	342	1.215	1.430
	Accidentes in itinere con baja	254	213	328	173	186
Absentismo por accidente (4)	Horas	4.480	6.555	4.327	7.154	8.492
	%	0,51	0,75	0,48	0,76	0,86
Índice de frecuencia (4)	Con baja (1)	40	41	26	36	37
	General (2)	117	111	113	98	120
Índice de gravedad (3) (4)		0,54	0,74	0,40	0,86	0,93

Fuente: Metro Bilbao e informe de análisis de accidentabilidad de mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

- (1) Índice de Frecuencia con baja = Número de accidentes con baja por millón de horas trabajadas
(2) Índice de Frecuencia general = Número de accidentes con baja y sin baja por millón de horas trabajadas
(3) Índice de Gravedad = Número de jornadas laborales perdidas por cada mil horas trabajadas
(4) En 2004 no se tuvieron en cuenta para estos cálculos los accidentes in itinere con baja y en 2005 sí.

Coordinación de actividades empresariales

Se mantienen las actuaciones realizadas en otros ejercicios con el objetivo de optimizar la coordinación de actividades empresariales para así controlar y reducir la siniestralidad laboral y mejorar las condiciones de seguridad y salud en los trabajos en los que interviene personal de empresas contratadas y subcontratadas.

Estas actuaciones incluyen acciones formativas, reuniones de coordinación con algunas contratas más significativas y exigencias documentales, con objeto de asegurarnos del cumplimiento legal de las mismas y de su mejora en el desempeño de la seguridad y salud de sus trabajadores.

3.3.3. COMUNICACIÓN INTERNA

Canales de comunicación internos

Entre otros, los canales de comunicación de carácter interno de Metro Bilbao con su personal, son los siguientes:

- **Servicio de atención al personal:** El responsable de atención al personal actúa como intermediario entre las y los empleados y la empresa.
- **Gure tokia:** es la intranet corporativa de la empresa, y una apuesta por mejorar la interrelación entre la empresa y las personas, poniendo al alcance de las mismas los conocimientos e informaciones que faciliten su labor profesional. Se ha seguido avanzando en la puesta a disposición del personal de nuevos contenidos en la misma, con objeto de mejorar la interrelación entre la empresa y las personas.

Los nuevos contenidos o mejoras realizadas puestos a disposición han sido:

1. Las personas / Mis horas / Comunicación incidencias de marcaje
 2. Mi trabajo / Mis herramientas / Solicitud de servicios
 3. Mi desarrollo profesional / Escalafones
 4. Mi desarrollo profesional / Mi formación / Acciones formativas programadas
 5. Mi desarrollo profesional / Mi formación / Acciones formativas realizadas
 6. Mi desarrollo profesional / Plan directorio y anual de formación
 7. Mi trabajo / Mis herramientas / fiestas patronales
 8. Mi trabajo / Mis herramientas / web de la Mutua
 9. Comunicaciones de PMC
- **Metroaren eguna** El 22 de noviembre se celebró la undécima edición del Metroaren Eguna (Jornada de Puertas Abiertas). El objetivo de la misma es dar a conocer al personal de la empresa y a sus familiares y amigos, las instalaciones del metro.

En esta edición se ha superado el nivel de anteriores convocatorias con un total de 1.800 visitas de las cuales, 1.220 son adultos y 580 menores de 14 años.
 - **Hemenberri:** El boletín informativo interno "Hemenberri" comunica puntualmente a toda la plantilla las cuestiones relevantes del día a día y de la actividad de la empresa. Se difunde a través de los tableros de anuncios y se transmiten a través de la intranet de la empresa.
 - **Infomarketing:** Es una publicación mensual de la Unidad de Marketing que pretende ser una herramienta informativa sobre todo lo concerniente a las cifras de viajeros y viajeras de Metro Bilbao. Además es una herramienta de trabajo para todo el personal de línea puesto que le permite conocer con mayor precisión las peculiaridades de cada estación, clientes...etc. Se difunde a través de la intranet corporativa.
 - **Gure lan osasuna:** El boletín Gure Lan Osasuna comunica de forma periódica todos los temas y cuestiones relevantes relacionadas con la Seguridad y Salud del personal haciendo hincapié en el seguimiento de las acciones propuestas para mejorar la calidad de vida laboral de la plantilla.

3.3.4. FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA

Plan de formación

Durante el año 2008 se ha continuado con la ejecución de las Acciones Formativas del Plan Directorio diagnosticadas como necesarias para el periodo 2006 - 2008.

El Plan Directorio de Formación 2006-2008 se define en coherencia con la estrategia de la empresa y, por lo tanto, las acciones formativas que se han realizado en el 2008 responden a las líneas estratégicas marcadas para este mismo ámbito temporal:

Negocio:

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

Clientes y mercado:

- Que la clientela esté satisfecha con todos los servicios de Metro Bilbao

Personas:

- Que las personas estén satisfechas por trabajar en Metro Bilbao
- Gestionar en base a un Modelo de Calidad Total

Sociedad:

- Ser reconocida como una empresa socialmente responsable

Metro Bilbao establece para ello las competencias necesarias en todos los puestos de trabajo, con el fin de establecer las actuaciones formativas precisas en los diferentes ámbitos de la empresa.

Balance general de la formación

Durante el año 2008 se han realizado 110 acciones formativas que han supuesto una inversión de 29.726 horas totales de formación continua, siendo el promedio de la formación realizada por cada trabajador o trabajadora de 45 horas por persona. Debe tenerse en cuenta la importancia de las actuaciones dirigidas a la capacitación del nuevo personal.

Los datos más significativos, correspondientes al Plan Directorio de Formación 2006-2008, son los siguientes:

Tabla 15
Resumen datos de Formación

	2004	2005	2006	2007	2008
Acciones de Formación	104	118	112	120	110
Grupos formativos	278	250	210	225	237
Nº de participantes totales	1.563	1.510	1213	1.420	1.640
Nº Personas Formadas	530	524	556	590	615
Horas de formación interna	9.623	14.346	22.937	14.852	19.972
Horas de formación externa	14.101	17.067	14.089	13.038	9.754
Total Horas de Formación	23.724	31.413	37.026	27.890	29.726

Fuente: Metro Bilbao

Ratios de rendimiento del Plan Directorio de Formación 2006-2008

Este balance se realiza de forma trienal, coincidiendo con la periodicidad del Plan Directorio, por lo que se disponen de los datos relativos a los ratios de rendimiento del Plan Directorio de Formación 2006-2008.

Tabla 16

Ratios de rendimiento del Plan Directorio de Formación 2006-2008

	2006	2007	2008
Participantes/Acciones	10,83	12,35	14,91
Horas form./Participantes	30,52	19,64	18,13
Participantes/Plantilla	1,93	2,20	2,48
Horas formación/Plantilla	59,05	43,24	44,97
Personal participante/Plantilla	0,89	0,92	0,93

Fuente: Metro Bilbao

Cooperación educativa y personal en prácticas

Siguiendo el protocolo de cooperación educativa ya implantado, se inician dos proyectos en el curso académico 2008-2009. Por un lado, un estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UPV/EHU en la Dirección Administrativa, y por otro, un estudiante de la Facultad de Ingeniería ESIDE de la Universidad de Deusto en la Unidad de Oficina Técnica y Obras de la Dirección Técnica. Finalizarán su actividad a finales de mayo de 2009.

Respecto a Prácticas en la Empresa por estudiantes desde estudios de Formación Profesional Reglada y en Alternancia para realizar Formación en Centro de Trabajo, durante 2008 finaliza su actividad una estudiante en la Unidad de Marketing, Calidad y Medio Ambiente.

3.3.5. RELACIONES DE LA EMPRESA CON SUS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS

Representatividad sindical y convenio colectivo

El 18 de Julio se aprueba y forma el Convenio Colectivo entre la representación de la Dirección de la empresa y los sindicatos CCOO, LAB, ESK y UGT, que ostentan la mayoría sindical de la comisión negociadora para los próximos tres años.

Encuesta de satisfacción

Durante el 2008 no se han realizado estudios para valorar el nivel de satisfacción de las personas que trabajan en Metro Bilbao, puesto que durante este año se ha tratado de implantar el Plan de Acciones de Mejora planificado con objeto de aumentar la satisfacción del personal en las áreas peor valoradas en las encuestas de satisfacción realizadas durante los ejercicios 2005 y 2006.

3.4. CLIENTELA

3.4.1. COMUNICACIÓN EXTERNA

Comunicaciones y relaciones con la Clientela

- **Metroberri:** Es una revista trimestral pensada fundamentalmente para el público externo pero que también es útil internamente. Pretende tener informado a los clientes sobre el desarrollo de nuestra gestión, sobre las actividades realizadas, los proyectos y obras emprendidas y las sugerencias recibidas.

Durante el ejercicio 2008 se han editado cuatro números de la revista Metroberri, que se distribuyeron entre los usuarios y usuarias del Metro. Se difunde en papel y a través de nuestra página web y la distribución se realiza de forma directa en las estaciones.

- **Panel de clientes:** El Panel de clientes de Metro Bilbao es un instrumento de trabajo para poder conocer el índice de satisfacción de nuestras y nuestros clientes sobre la base de un colectivo que representa fielmente al conjunto total de viajeras y viajeros.

En 2008, se han realizado la 23ª, 24ª y 25ª encuesta a las y los miembros del Panel. El 15 de diciembre se celebró la 11ª reunión anual del Panel Metro Bilbao, que tuvo lugar en el Palacio Euskalduna.

3.4.2 LA SEGURIDAD FERROVIARIA Y DE CLIENTES

Metro Bilbao gestiona la seguridad en sus instalaciones en sus ámbitos de seguridad en la circulación, protección civil y contra actos antisociales, para garantizar la seguridad tanto de la clientela, como del personal y de los bienes de la empresa.

Para ello utiliza los medios técnicos y humanos propios y contratados en coordinación con los recursos externos.

Durante 2008, con objeto del desarrollo y mejora constante de su Plan de Emergencia, Metro Bilbao realizó un simulacro de incendio en la estación de Indautxu, realizado el 19 de Junio.

Se requirió de una importante labor de coordinación entre los diferentes servicios de asistencia que participan en el mismo. Aparte de Metro Bilbao, participaron en el simulacro la Dirección de Atención de Emergencias de Gobierno Vasco, el servicio de extinción de incendios de la Diputación Foral de Bizkaia, Osakidetza, Cruz Roja, DYA, Ertzaintza, Protección Civil y la Policía Municipal de Portugalete

Estos entrenamientos tienen como misión comprobar que los protocolos de actuación funcionan correctamente y que la coordinación entre los diferentes equipos es la idónea.

Por otro lado, durante este año se ha continuado sustituyendo las diferentes instalaciones del sistema de extinción de incendios automático de escaleras mecánicas y pasillos rodantes, por un sistema de apagado mediante el uso de agua nebulizada, más seguro y ecológico para el medio ambiente.

3.4.3. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Durante el ejercicio 2008 se han realizado dos encuestas generales de calidad, en el mes de mayo y en el mes de diciembre, para tratar de cuantificar y analizar el nivel de calidad percibido por las y los clientes y así poder llevar a cabo mejoras.

La metodología utilizada para la recogida, procesamiento y análisis de la información se basa en la realización de entrevistas personales dos veces al año. Se emplea un cuestionario semi-estructurado, sobre la base de una serie de variables que se puntúan del uno al diez. Se cumplimentan unas 2.000 encuestas. Las entrevistas tienen lugar en todas las estaciones de Metro Bilbao de manera proporcional al número de usuarios y usuarias y atendiendo a las distintas franjas horarias.

El resultado de las puntuaciones otorgadas a los diferentes parámetros de las encuestas realizadas durante 2008 son los siguientes:

Tabla 17
Resultados encuesta de Calidad de 2008

INDICADOR	Puntuación 2008 (1)
RAPIDEZ	8,52
PUNTUALIDAD	8,50
FRECUENCIA	7,99
LIMPIEZA ESTACION	8,67
LIMPIEZA TRENES	8,56
COMODIDAD	8,10
EXPENDEDORAS	7,18
ASCENSORES	7,79
ESCALERAS Y PASILLOS	8,09
TELEINDICADORES	7,56
COMODIDAD ESPERA TREN	8,00
PRECIO	6,23
SEGURIDAD PERSONAL ACCESOS	8,14
SEGURIDAD PERSONAL ESTACIONES	8,15
SEGURIDAD PERSONAL TRENES	8,09
INFORMACION VIAJEROS TRENES	7,30
INFORMACIÓN VIAJEROS ESTACIONES	7,68
SEÑALIZACIÓN ESTACIONES	7,78
ATENCION AL CLIENTE	7,76
VALIDADORAS ENTRADAS	7,53
VALIDADORAS SALIDAS	7,53
¿Y EN SU CONJUNTO METRO BILBAO?	8,24

Fuente: Metro Bilbao

(1)Puntuación media de los resultados de las dos encuestas generales de calidad de mayo y diciembre de 2008, en la escala 1-10 (1: puntuación mínima, 10: puntuación máxima).

Los apartados mejor valorados, al igual que el año pasado, son los relacionados con la limpieza de estaciones y trenes, y el que menos puntuación ha recibido, el relacionado con el precio.

El valor medio de todos los parámetros encuestados ha aumentado ligeramente respecto al año anterior, considerando esta puntuación muy satisfactoria, reflejo de las mejoras al servicio realizadas y la adecuación del mismo a las necesidades de nuestra clientela.

Tabla 18
Calidad media percibida

	2004	2005	2006	2007	2008
Calidad media percibida por la clientela de Metro Bilbao	7,95	8,00	8,03	7,81	7,88

Fuente: Metro Bilbao

La calidad media percibida por la clientela de Metro Bilbao, se calcula como la media de todos los parámetros de la encuesta de satisfacción.

3.5. PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Metro Bilbao, para desarrollar su actividad, necesita la colaboración de empresas proveedoras cualificadas y especializadas, con objeto de garantizar la prestación del servicio a sus clientes, en condiciones óptimas. Por ello, exige de sus empresas proveedoras y contratadas un compromiso social y ambiental equiparable al propio de la empresa, apoyándoles en los esfuerzos para su consecución.

Con el fin de asegurar un correcto comportamiento tanto ambiental como ético de las empresas contratadas por Metro Bilbao que desarrollan su trabajo en las instalaciones de la empresa y/o en nombre de la misma se considera de obligado cumplimiento lo siguiente:

- Siendo el propósito de Metro Bilbao el incorporar, formar, promocionar y mantener en la empresa a las personas más idóneas para los distintos puestos de trabajo, se consigue consolidar la diversidad de la plantilla, evitando prácticas discriminatorias prohibidas en la Constitución o en la Ley, o que vulneren los derechos fundamentales y libertades públicas del personal de la empresa.
- El compromiso de Metro Bilbao con la mejora continua, el incremento de la calidad de nuestro servicio, la mejora del desempeño ambiental y prevención de la contaminación así como la satisfacción y seguridad de nuestro personal, está dirigido a alcanzar un desarrollo más sostenible y un comportamiento socialmente responsable.
- Metro Bilbao informa y forma a su personal sobre los aspectos ambientales, sociales y laborales ligados a nuestra actividad, y los motiva para que su comportamiento en el puesto de trabajo refleje la concienciación social y ambiental de toda la organización.
- Metro Bilbao exige de sus empresas proveedoras y contratadas un compromiso social y ambiental equiparable al propio de la empresa, apoyándoles en los esfuerzos para su consecución. Asimismo, pone a disposición del público interesado información de relevancia sobre las acciones de carácter social, económico y ambiental emprendidas.

Todos estos principios generales de carácter ético y social que rigen la actividad de Metro Bilbao son transmitidos a través tanto de la Política Medioambiental como de la Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable.

Metro Bilbao, como fuente tractora del respeto medioambiental y del compromiso social, solicita comunicar dichas Políticas a todo personal involucrado en labores de Metro Bilbao.

Los proveedores y subcontratistas son elementos clave para nuestra organización y actividad.

Por dicho motivo, nuestra relación debe basarse en el cumplimiento recíproco de compromisos, objetivos y contratos, que deriven siempre en el beneficio de nuestros clientes.

3.6. SOCIEDAD

3.6.1. INDICADORES MEDIOAMBIENTALES

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

Gasóleo A y gasóleo C son los productos que en mayor proporción se consumen durante la actividad de Metro Bilbao.

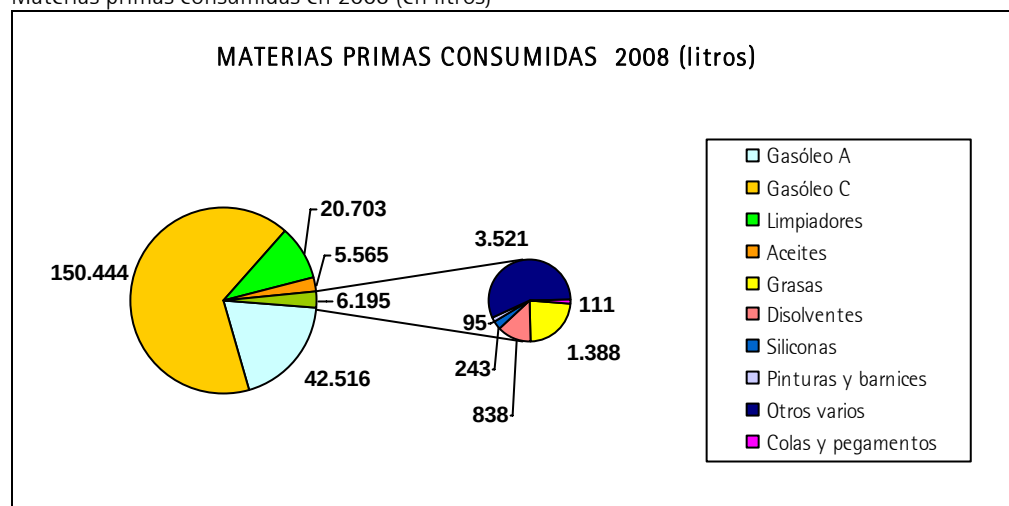
El primero de ellos es el utilizado como combustible para los vehículos y furgonetas de asistencia de la organización; para ello la empresa dispone de dos surtidores de gasóleo en los talleres de Sopelana y Ariz respectivamente.

El gasóleo C es el destinado al suministro de agua caliente y calefacción de las dependencias de los talleres.

En el presente gráfico se representan las distintas cantidades de productos consumidos por Metro en el ejercicio 2008.

Gráfico 3

Materias primas consumidas en 2008 (en litros)



Fuente: Metro Bilbao

CONSUMO ENERGÉTICO

Tabla 19

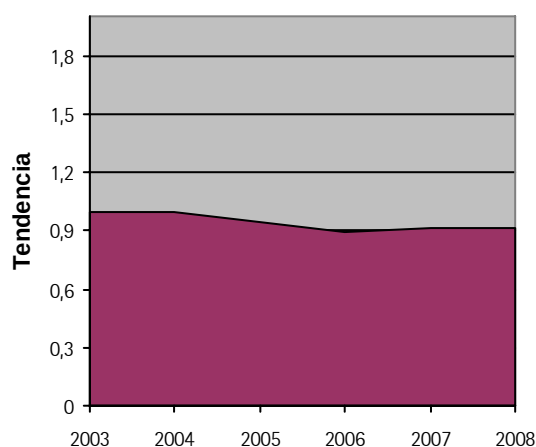
Consumo energético

	Uds	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Energía Total	kWh	62.918.399	63.104.261	64.915.304	62.589.000	69.977.054	70.660.546
Consumo energético/Mil VKM	kWh / Mil VKM	141,82	140,39	133,93	126,12	128,75	129,30
Tendencia (Base 1)	-	1	0,99	0,94	0,89	0,91	0,91

Fuente: Metro Bilbao

VKM: Viajeros por Km.

Gráfico de tendencia



A lo largo de 2008 el consumo de energía eléctrica ha aumentado ligeramente en proporción al ejercicio anterior, siendo este valor de un 1 % en términos absolutos y un 0,4% en relación a la base de comparación proporcional utilizada (viajeros por Km). Se considera que este aumento es debido a la propia actividad de Metro Bilbao, estando dentro de los valores planificados.

Estos datos se han obtenido a partir del consumo de energía eléctrica en las diferentes subestaciones que dispone Metro Bilbao a lo largo de toda la línea, por lo que no es posible disponer de la cuantificación real de dicho consumo en las distintas instalaciones de Metro Bilbao de forma independiente.

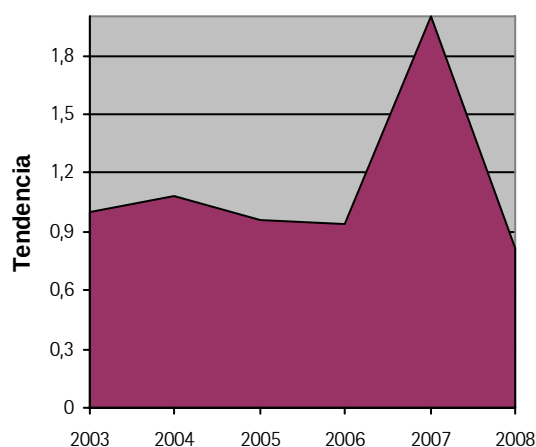
CONSUMO DE AGUA

Tabla 20
Consumo de Agua

	Uds	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Consumo SOPE	m ³	7.022	6.735	7.130	8.397	31.193	6.270,50
Consumo ARIZ	m ³	---	---	---	1.014	2.542	1.747,50
Consumo Línea	m ³	10.986	13.043	11.822	9.760	11.873	10.309
Consumo Oficina	m ³	874	834	767	792	805	826
Consumo Agua TOTAL	m³	18.882	20.612	19.719	19.963	46.413	19.153
Consumo total agua/ Mil VKM	Litros / Mil VKM	42,56	45,85	40,68	40,23	85,39	35,05
Tendencia (Base 1)	-	1	1,08	0,96	0,94	2	0,82

Fuente: Metro Bilbao

Gráfico de tendencia



El consumo de agua en 2008 se ha estabilizado, debiéndose principalmente a la solución de los problemas detectados en el ejercicio anterior en el Taller de Sopelana. Para el control del consumo de agua se ha desarrollado e implantado un Sistema de Recogida de datos de Lecturas de contador, que realiza una lectura diaria de los contadores, permitiendo así un control sobre el consumo de agua, tanto de los talleres de Sopelana y Ariz, como de la línea.

VERTIDOS

Vertidos de agua

Tabla 21

Vertidos de agua

	Uds	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Vertido SOPELANA (TI+TMM+lavadero) (1)	m³	2.753	2.245	2.225	2.076	2.116	2.172,4
Vertido ARIZ (1)	m³	---	---	---	122	443	445,2
Vertido Línea (2)	m³	10.986	13.043	11.822	9.760	11.873	10.309
Vertido Oficina (2)	m³	874	834	767	792	805	826
Vertido TOTAL	m³	14.613	16.122	14.814	12.750	15.237	13.752,6
Vertido total/ Mil VKM	Litros / Mil VKM	31,94	35,87	30,56	25,7	28,03	25,16
Tendencia (Base 1)	-	1	1,12	0,96	0,80	0,88	0,79

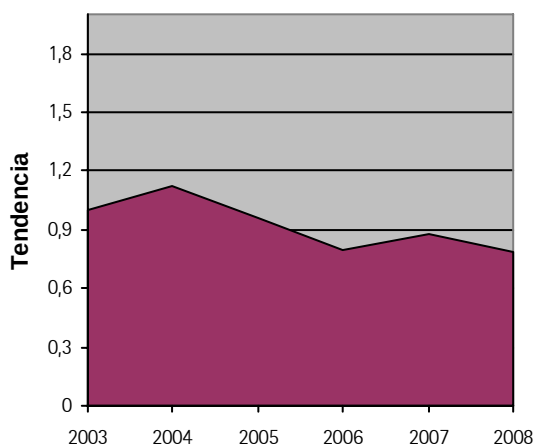
Fuente: Metro Bilbao

(1) En el caso del consumo de los talleres, los datos son estimados.

Incluye dato relativo al lavado de unidades, considerando que se han lavado 35 unidades de tren semanalmente y vertiéndose por tanto unos 328 m³ en total, además del vertido generado por el personal de los talleres, calculado teniendo en cuenta que se generan aproximadamente unos 75 litros por persona y día.

(2) Para el cálculo del consumo de agua de línea y de Oficinas, se considera que el vertido de agua equivale al agua consumida.

Gráfico de tendencia



En términos generales se puede considerar que el vertido de agua ha disminuido en términos relativos un 10%. Dicha disminución es debida al descenso en el consumo de agua de la línea, mientras que el vertido en las oficinas centrales y en los talleres se mantiene más o menos constante.

Resultados de analíticas

Actualmente en el taller de Sopelana, existen tres puntos de vertido conectados al colector:

- Taller de Material Móvil: vertido de aguas industriales y aguas fecales – Conectado al Colector de Mendieta -Gobela
- Taller de Instalaciones: vertido de aguas industriales y fecales – Conectado al Colector de Gobela
- Lavadero de unidades: vertido de aguas industriales – Conectado al Colector de Mendieta

Los vertidos a colector se rigen por los límites marcados en el permiso de vertido concedido por el Consorcio de Aguas de Bilbao, realizándose las analíticas correspondientes a cada punto de vertido semestralmente.

En el caso del Taller de Ariz, por el momento no se realizan controles periódicos de vertido, ya que la autorización de vertido los considera como asimilables a urbanos, aunque durante el 2008 se ha realizado una analítica puntual para comprobar el cumplimiento de los límites legales, realizada a iniciativa de Metro Bilbao.

A continuación se presentan los resultados de las analíticas realizadas durante los últimos ejercicios en el taller de Sopelana y su comparación con los límites establecidos por el Consorcio de Aguas.

Tabla 22

Analíticas de puntos de vertido Taller de Sopelana correspondientes al 2008

PARÁMETRO	Uds	Límite Consorcio	Lavadero unidades	Taller de instalaciones	
			Analítica 29/04/08	Analítica 29/04/08	Analítica 29/10/08
pH	Uds de pH	6-9,5	7,39	6,54	6,83
Temperatura	°C	45	15	17,2	18,6
Conductividad a 20°C	µS/cm	-	724	327	439
SST	mg/l	<600	<5	13,4	39,8
DQO	mg O2/l	-	17,2	199	409
Amoniaco	mg N-NH3/l	<300	<2	2,9	3,8
Aceites y Grasas	mg/l	<50	<3	11	30,1

Fuente: Informes de Laboratorios Acreditados

Durante el segundo semestre de 2008 no se ha podido realizar la toma de muestra y analítica correspondiente al vertido del lavado de unidades debido a un fallo en la instalación de lavado por una obstrucción de la tubería que impedía el paso del efluente al foso del lavadero y por tanto al punto de vertido final del Consorcio de Aguas. Queda pendiente por tanto la realización de la misma para el primer trimestre de 2009. Para su conocimiento, dicho problema fue comunicado al propio Consorcio de Aguas.

Tabla 23

Analíticas de la máquina de ultrasonidos del Taller de Sopelana por el Consorcio de Aguas

PARÁMETRO	Uds	Límite Consorcio	Taller de Instalaciones	
			LAVADO	ACLARADO
			Analítica 27/11/08	Analítica 27/11/08
pH	Uds de pH	6-9,5	7,9	7
Temperatura	°C	45	26,6	21,1
Conductividad a 20°C	µS/cm	-	1570	213
SST	mg/l	<600	41	13
DQO	mg O2/l	-	5220	8180
Amoniaco	mg N-NH3/l	<300	2,41	0,5
Aceites y Grasas	mg/l	<50	609	152

Fuente: Informe Consorcio de Aguas

La muestra para la realización de estas analíticas no fue tomada en el punto final de vertido, sino que se realizó directamente de las cubas de la máquina antes de su tratamiento en el separador de grasas, para comprobar con mayor certeza el grado de contaminación de la misma.

Una vez obtenidos los resultados, desde el Consorcio de Aguas se determinó que las aguas procedentes del aclarado se podrían incorporar al colector, mientras que las aguas del lavado que son más concentradas en grasas se deberían retirar a través de gestor autorizado.

A continuación se presentan los resultados de la analítica realizadas durante el último ejercicio en el taller de Ariz y su comparación con los límites establecidos por el Consorcio de Aguas.

Tabla 24

Analíticas de puntos de vertido del Taller de Ariz correspondientes al 2008

			Máquinas de limpieza y lavadoras	Tren de lavado
PARÁMETRO	Uds	Límite Consorcio	Analítica 29/04/08	Analítica 30/04/08
pH	Uds de pH	6-9,5	8,03	7,49
Temperatura	°C	45	20,2	14,2
Conductividad a 20°C	µS/cm	-	1190	249
SST	mg/l	<600	16,8	5,1
DQO	mg O ₂ /l	-	31	20,5
Amoniaco	mg N-NH ₃ /l	<300	<2	<2
Aceites y Grasas	mg/l	<50	7,4	4,5

Fuente: Informes de Laboratorios Acreditados

La periodicidad para la realización de analíticas continuará siendo semestral. En algunas ocasiones esta periodicidad puede variar ligeramente en función de las actividades de mantenimiento que se estén llevando a cabo en el Taller, es por eso, que en el Taller de Material Móvil la última toma de muestra se realizó durante el 2007 ya que la actividad de lavado de piezas se ha comenzado a subcontratar.

Otros vertidos

Metro Bilbao no ha sufrido ningún tipo de vertido de sustancias químicas, aceites, combustibles, residuos peligrosos, etc. de importancia. Las instalaciones de almacenamiento de dichos productos disponen de los elementos necesarios que permiten contener los pequeños derrames que puedan producirse en la operativa diaria, evitando así que puedan causar un impacto sobre el terreno o el medio acuático.

EMISIONES ATMOSFÉRICAS

Emisiones indirectas

La actividad de Metro Bilbao produce indirectamente emisiones atmosféricas responsables de la contaminación ambiental, derivadas de las centrales de producción eléctrica que sirven para abastecer las instalaciones.

Para calcular la contribución de Metro Bilbao a estas emisiones se parte del consumo de energía eléctrica y de los factores de emisión estimados para las centrales de generación eléctrica (los datos de emisiones atmosféricas indirectas están estimados a partir de los datos de producción de energía y emisiones atmosféricas proporcionados por Iberdrola).

Tabla 25
Emisiones atmosféricas Indirectas estimadas

	Uds	2003	2004	2005	2006	2007	2008
SO ₂	kg	43.414	48.824	51.932	43.186	48.984	10.599
NO _x	kg	28.313	35.113	45.441	36.302	41.986	19.785
Partículas	kg	3.146	3.556	3.895	3.129	2.799	636
Emisiones Totales	kg	74.873	87.493	101.268	82.617	93.769	31.020
Emisiones Totales/ kWh consumido	Kg / kWh	0,0012	0,0014	0,0016	0,0013	0,0013	0,0004
Emisiones Totales/ Mil VKM	Kg / Mil VKM	0,17	0,19	0,21	0,17	0,16	0,057
Tendencia (Base 1)	-	1	1,11	1,23	1	0,94	0,33

Fuente: Elaboración propia basada en Informes Anuales editados por Iberdrola. En 2008 "Informe de Sostenibilidad 2008" de Iberdrola.

VKM: Viajeros por Km.

Gráfico de tendencia

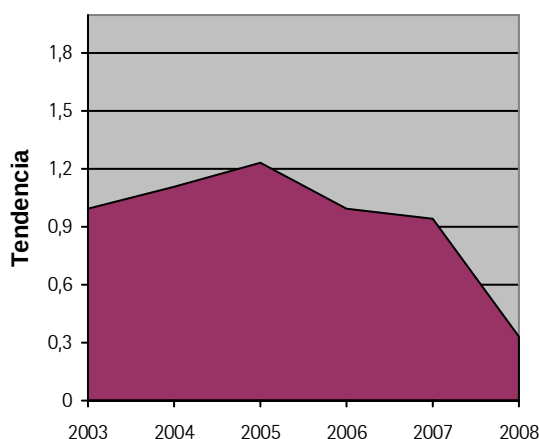


Tabla 26
Estimación de las emisiones de gases de efecto invernadero

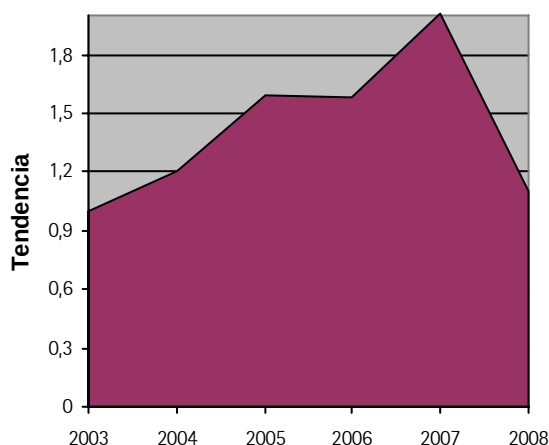
	Uds	2003	2004	2005	2006	2007	2008
CO ₂	kg	8.431.065	10.349.099	15.644.588	14.958.771	13.015.722	11.465.086
Kg CO ₂ /KWh consumido	Kg / kWh	0,13	0,16	0,24	0,24	0,297	0,170
Kg CO ₂ / Mil VKM	Kg / Mil VKM	19,06	23,02	32,28	30,14	38,24	20,98
Tendencia (Base 1)	-	1	1,20	1,69	1,58	2,01	1,1

Fuente: Elaboración propia basada en Informes Anuales editados por Iberdrola. En 2008 "Informe de Sostenibilidad 2008" de Iberdrola.

VKM: Viajeros por Km.

* Se modifican los datos referentes al año 2007 debido a que se tomaron datos erróneos del "Informe de Sostenibilidad 2007" de Iberdrola

Gráfico de tendencia



Las emisiones de gases de efecto invernadero tienen origen en las centrales de producción eléctrica que abastecen a Metro Bilbao para el desarrollo de su actividad. Solamente se muestran datos de emisiones de CO₂ ya que este gas representa más del 99% del total de los gases de efecto invernadero emitidos a la atmósfera.

Emisiones directas

Metro Bilbao posee tres instalaciones que generan emisiones atmosféricas, cuyos focos de emisión se encuentran clasificados como focos de emisión tipo C.

- La cabina de pintura grande y la cabina de pintura pequeña, utilizada actualmente para el lavado de piezas, fueron legalizadas en 2003, y tal y como marca la legislación se deben realizar controles periódicos cada 5 años; es por ello que a lo largo del primer semestre del 2007 se han realizado nuevas analíticas, cuyos resultados se muestran en las tablas que se presentan a continuación.
- La instalación de Soplado de Cofres también fue legalizada en 2003. Realizándose en el año 2005 las mediciones correspondientes a un autocontrol efectuado por Metro Bilbao de forma voluntaria. Este autocontrol se realiza dentro de los cinco años que marca la legislación, en el momento en que desde el Taller se considere que se dan las condiciones más representativas. A lo largo del 2007 se realizaron también nuevos controles, tal y como se muestran a continuación.

Los resultados obtenidos de las mediciones realizadas se comparan con los límites establecidos *por el Decreto 833/1975 del 6 de Febrero, por el que se desarrolla la Ley 38/1972 del 22 de Diciembre de Protección del Ambiente Atmosférico, la Orden del 18 de Octubre de 1976, de Prevención y Corrección de la Contaminación Industrial en la Atmósfera, el Real Decreto 117/2003 sobre limitación de emisiones de compuestos orgánicos volátiles debidas al uso de disolventes en determinadas actividades y por la Directiva 1999/13/CE relativa a la limitación de las emisiones de compuestos orgánicos volátiles debidas al uso de disolventes orgánicos en determinadas actividades e instalaciones.*

En el caso de Metro Bilbao no se considera de aplicación la Directiva 1999/13/CE ni el Real Decreto 117/2003 sobre limitación de emisiones de compuestos orgánicos volátiles debidas al uso de disolventes, pero se toman sus límites como referencia.

Tabla 27

Resultado emisiones de SO₂, CO y NO_x de los quemadores de la cabina de pintado y secado de unidades

			Cabina de pintado y secado de unidades de tren.-QUEMADORES							
			ANALÍTICAS 2002		ANALÍTICAS 2007					
Parámetros	Uds	Limite	Quemadores		Quemadores					
			Nº 1	Nº 2	Nº 1			Nº 2		
					MUESTRA 1	MUESTRA 2	MUESTRA 3	MUESTRA 1	MUESTRA 2	MUESTRA 3
SO ₂	mg/Nm ³	4.300	99,8	82,7	41,8	18,2	47,6	43,9	45,7	41,8
CO	ppm	500	24	19	745	693	831	339	341	338
NO _x	ppm	300	64	71	47,6	34,3	50,5	65	66	67,2
Opacidad	bacharach	2	0	0	1	...	...	2	2	2

Fuente: Informes de laboratorios acreditados

Tabla 28

Resultados de analíticas de emisiones 2002, de COV's.

Mediciones de COV's, Cabina de pintado y secado EXTRACTORES 2002						
Parámetro	Unidades	Límite*	Extractores			
			Nº 1	Nº 2	Nº3	Nº4
COV's (1)	mg C/Nm ³	50	1,9	1,5	0,4	0,4

Fuente: Informes de laboratorios acreditados.

(1) COV's: Compuestos Orgánicos Volátiles

* Límite de referencia, no de obligado cumplimiento.

Tabla 29

Resultados emisiones de COT 2007 de extractores cabina pintado y secado de unidades.

Mediciones de COT, Cabina de pintado y secado EXTRACTORES 2007							
Parámetro	Uds	Límite*	Extractor nº 1 y 2			Extractor nº 3 y 4	
			MUESTRAS			MUESTRAS	
			1	2	3	1	2
COT (2)	mg C/Nm ³	50-150	14,6	11,8	11,8	46	22,5
						20,1	

Fuente: Informes de laboratorios acreditados.

(2) COT: Compuesto Orgánico Total

* Límite de referencia, no de obligado cumplimiento.

A criterio de la OCA contratada, las mediciones realizadas de Compuestos Orgánicos Totales (COT) en el 2007, fueron realizadas en los dos conductos principales de donde parten los cuatro focos de emisión a la atmósfera de la cabina de pintura, por lo que únicamente se dispone de dos valores de referencia.

Así mismo, como se observa en las tablas anteriores, en ningún caso se sobrepasan los límites establecidos por la legislación a excepción de los valores obtenidos del parámetro CO en el quemador nº 1 de la cabina de

pintura. Según las mediciones realizadas, la combustión de este quemador no era correcta por lo que se procedió a limpiar y ajustar el inyector para corregir la desviación.

Los resultados de la medición realizada posteriormente daban unos valores satisfactorios para todos los parámetros analizados, según se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 30
Resultados emisiones de SO₂, CO y NO_x del quemador nº1 de la cabina de pintado y secado de unidades.

Cabina de pintado y secado de unidades de tren.-QUEMADORES					
ANALÍTICA 17/07/2007					
Quemador Nº 1					
Parámetros	Uds	Límite	MUESTRA 1	MUESTRA 2	MUESTRA 3
SO ₂	mg/Nm ³	4.300	<8,6	<8,6	13,2
CO	ppm	500	280	276	270
NO _x	ppm	300	28,3	33,7	37,2

Fuente: Informes de laboratorios acreditados

TUNEL DE SOPLADO DE COFRES

Tabla 31
Resultados emisiones Túnel de Soplado de Cofres 2005 y 2007

Instalación de soplado de cofres								
			ANALÍTICAS 2005			ANALÍTICAS 2007		
Parámetro	Unidades	Límite	Muestra			Muestra		
			Nº 1	Nº 2	Nº 3	Nº 1	Nº 2	Nº 3
Partículas	mg/Nm ³	150	< 5	< 5	< 5	< 5	< 5	< 5

Fuente: Informes de laboratorios acreditados

Tal y como se observa en las tablas y como marca la legislación antes mencionada, en todas las instalaciones se cumplen los límites establecidos.

CABINA DE PINTURA PEQUEÑA (actualmente cabina de lavado)

Tabla 32
Resultados emisiones Cabina de pintura pequeña 2002 y 2007

Cabina de pintado de piezas						
			ANALÍTICAS 2002	ANALÍTICAS 2007		
Parámetro	Unidades	Límite	Extractor	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3
COV's (1)	mg C/Nm ³	50*	28,2	...	...	...
COT(1)	mg C/Nm ³	50-150*	...	2,2	2,2	2,2
Partículas	mg/Nm ³	150	...	<5	<5	<5

Fuente: Informes de laboratorios acreditados

* Límite de referencia, no de obligado cumplimiento.

La Cabina de Pintura pequeña actualmente se usa para el lavado de cofres, pantógrafos, cunas de los compresores, etc, y como se puede observar en la tabla anterior, tanto las mediciones de COV's realizadas en 2002, como las actuales de COT y partículas están dentro de los límites marcados por la legislación.

RESIDUOS

Residuos Peligrosos

Tabla 33
Residuos Peligrosos Generados

	ORIGEN	UDS	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Fluorescentes	T. Sopelana	KG	747	405	599	901	384	604
	T. Ariz	KG	...	...	...	130	701	398
Pilas Ni-Cd	T. Sopelana	KG	0	188	147	98	47	146
	T. Ariz	KG	...	...	...	9	9	17
Batería	T. Sopelana	KG	0	1.089	743	694	318	3.856
	T. Ariz	KG	...	...	...	0	0	73
Aceite	T. Sopelana	KG	3.507	6.060	5.122	4.817	5.295	5.356
	T. Ariz	KG	...	...	...	0	0	360
Recip. plástico contaminados	T. Sopelana	KG	529	465	465	646	562	462
	T. Ariz	KG	...	...	...	25	119	144
Recip. metálicos contaminados	T. Sopelana	KG	772	698	741	525	650	786
	T. Ariz	KG	...	...	...	0	0	59
Disolvente	T. Sopelana	KG	960	100	55	0	34	20
Sólidos contaminados	T. Sopelana	KG	660	1.105	728	566	1.342	1.309
	T. Ariz	KG	...	...	...	75	346	179
Restos pintura	T. Sopelana	KG	0	27	0	0	37	0
Aguas Aceitosas bogies	T. Sopelana	KG	204.880	122.990	68.600	0	44.120	0
Aguas aceitosas con limo Lavadero de unidades	T. Sopelana	KG	36.960	35.900	0	0	29.780	17.620
Aguas aceitosas trazas pintura	T. Sopelana	KG	0	20.560	10.340	6.120	8.220	0
	T. Ariz	KG	...	...	...	0	4.520	4.360
Aerosoles	T. Sopelana	KG	72	47	100	73	64	39
	T. Ariz	KG	...	...	...	0	0	49
Pilas de Mercurio	T. Sopelana	KG	0	3	4	0	0	24
	T. Ariz	KG	...	...	...	0	0	1
Taladrina Agotada	T. Sopelana	KG	0	80	0	0	0	0
	T. Ariz	KG	...	...	...	0	0	0

Disolv Orgánico no Halog-Trementina	T. Sopelana	KG	495	385	495	495	585	495
	T. Ariz	KG	...	...	...	0	495	495
Disolv base agua	T. Sopelana	KG	1.350	2.480	2.800	3.400	2.430	2.430
Grasa	T. Sopelana	KG	123	0	32	0	285	0
	T. Ariz	KG	...	...	...	0	0	0
Equipos electrónicos	T. Sopelana	KG	0	1.160	2.260	1.655	2.400	3.160
	T. Ariz	KG	...	...	...	0	100	380
Medicamentos y residuos punzantes	Común	KG	16	9	53	32	11	15
Resto HC (Gasoi)	T. Sopelana	KG	...	...	...	...	...	196
Aguas con hidrocarburos	T. Sopelana	KG	0	5.500	0	0	0	0
Gasoi Usado	T. Sopelana	KG	0	5	0	0	0	196
Lodos aceitosos cabina pintura	T. Sopelana	KG	0	545	86	295	94	85
Lodos depuradora Bogies	T. Sopelana	KG	...	...	...	780	0	0
NAF SIII gas halogenado	Línea	KG	...	...	...	576	620	920
Adhesivos y Sellantes	T. Sopelana	KG	...	...	...	...	168	383
Aguas con disolvente. Limpieza de graffitis	T. Sopelana	KG	...	...	...	...	10.660	13.180
R22	T. Sopelana	KG	...	...	...	...	621	1.655

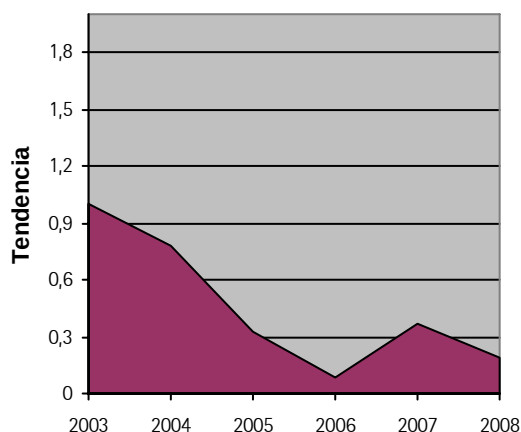
Fuente: Metro Bilbao

Tabla 34
Total Residuos Peligrosos generados

TOTAL RP's	UDS	2003	2004	2005	2006	2007	2008
TOTAL RP's SOPELANA	...	253.072	200.154	93.317	21.651	108.096	51.806
TOTAL RP's ARIZ	...	...	...	...	230	6.290	6.515
TOTAL RP's LINEA Y COMÚN	...	16	9	53	608	631	935
TOTAL RESIDUOS PELIGROSOS	...	253.088	200.163	93.371	22.498	115.017	59.256
RESIDUOS GENERADOS /MIL VKM	KG/MIL VKM	0,57	0,45	0,19	0,045	0,21	0,11
Tendencia Base 1	...	1	0,78	0,33	0,079	0,37	0,19

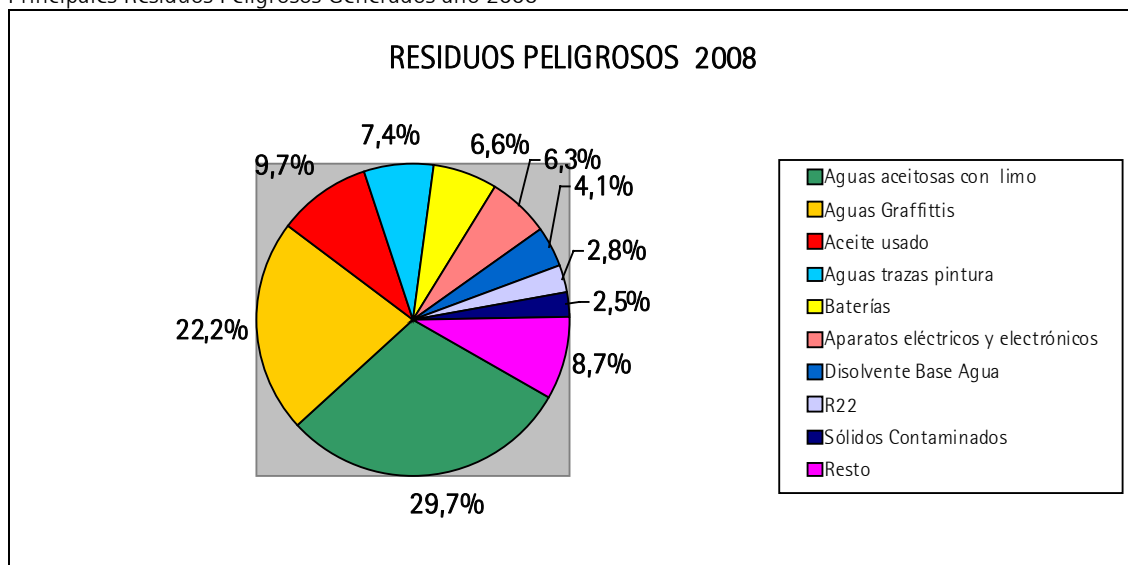
Fuente: Metro Bilbao

Gráfico de tendencia



En términos generales cabe destacar la disminución de la cantidad de residuos peligrosos generados durante el 2008 en relación al ejercicio anterior. Esto es debido a la instalación de una depuradora en la instalación para el lavado de boggies, que permite depurar el agua y reutilizarla, no generándose en todo el año 2008 aguas aceitosas del lavado de boggies, conllevando esta actuación una reducción considerable en la cantidad de residuos generados durante 2008.

Gráfico 4
Principales Residuos Peligrosos Generados año 2008



Fuente: Metro Bilbao

Residuos no Peligrosos

Tabla 35
Principales Residuos No Peligrosos

	ORIGEN	UDS	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Papel embalaje	Línea,Oficina	KG	10.880	5.650	9.230	13.050	23.215	21.610
Papel y Cartonaje	T. Sopelana	KG	980	240	1.390	1.380	1.640	1.170
	T. Ariz	KG	...	...	...	350	1.980	1.840
Toners y cartuchos tinta	Común	KG	128	36	44	11	5	71
Lunas	T. Sopelana	KG	6.600	1.800	2.820	6.000	3.600	2.160
	T. Ariz	KG	...	...	...	0	2.820	1.200
Chatarra	T. Sopelana	KG	10.560	13.000	3.180	4.540	4.730	4.350
	T. Ariz	KG	...	...	...	0	460	1.720
Plástico	T. Sopelana	KG	...	...	...	0	40	0
Lodos fecales	Común	KG	5.980	23.380	17.500	30.000	28.000	24.000
Madera	T. Sopelana	KG	3.350	1.270	2.400	2.255	3.680	7.720
	T. Ariz	KG	...	...	...	0	0	1.580
Balonas	T. Sopelana	KG	0	0	610	0	0	0
	T. Ariz	KG	...	...	...	0	0	0
Suelos anillos	T. Sopelana	KG	0	0	7.680	4.540	0	580
	T. Ariz	KG	...	...	...	0	0	0
Frotadores de grafito	T. Sopelana	KG	...	...	...	...	1.640	1.445
	T. Ariz	KG	...	...	...	...	1.285	1.020
Filtros de aire	T. Sopelana	KG	...	...	...	...	809	882,75
	T. Ariz	KG	...	...	...	...	696	778,75
Metacrilatos	T. Sopelana	KG	...	...	...	...	0	0
	T. Ariz	KG	...	...	...	...	0	0

Fuente: Metro Bilbao

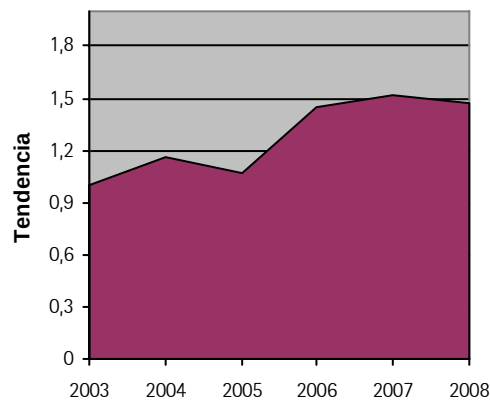
Tabla 36
Total Residuos No Peligrosos generados

	uds	2003	2004	2005	2006	2007	2008
TOTAL RI SOPELANA	...	21.490	16.310	18.080	18.715	16.139	18.307,75
TOTAL RI ARIZ	...	...	...	...	350	7.241	8.138,75
TOTAL RI LINEA Y COMÚN	...	16.988	29.066	26.774	43.161	51.220	45.610
TOTAL RESIDUOS INERTES	...	38.478	45.376	44.854	62.226	74.600	72.056,5
RI/MIL VKM	kg/mil VKM	0,09	0,10	0,09	0,13	0,137	0,132
Tendencia (Base 1)		1	1,16	1,07	1,45	1,52	1,47

Fuente: Metro Bilbao

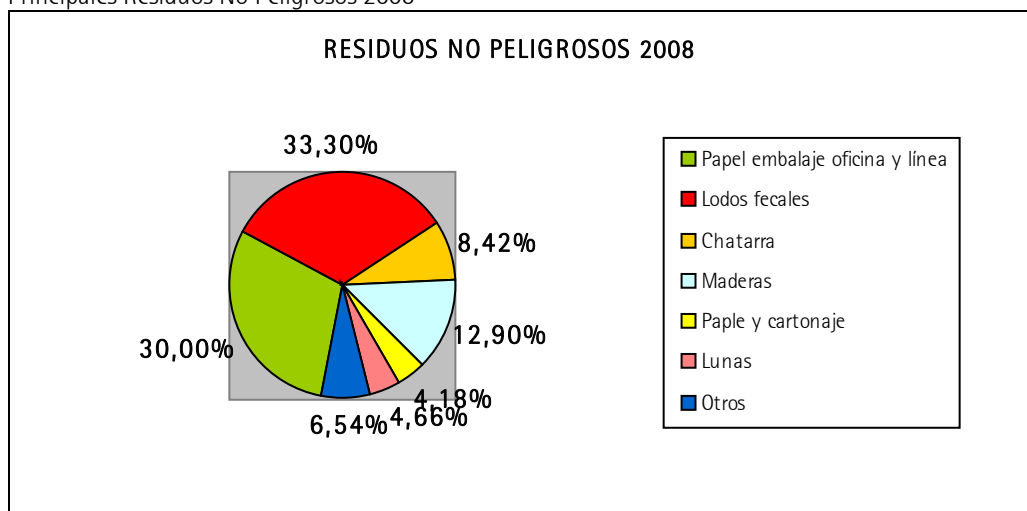
VKM: Viajeros por Km.

Gráfico de tendencia



El consumo de Residuos Inertes durante el año 2008 ha disminuido ligeramente, encontrándose en proceso de estabilización desde la entrada en funcionamiento del Taller de Ariz.

Gráfico 5
Principales Residuos No Peligrosos 2008



Fuente: Metro Bilbao

RUIDO

El ruido es un aspecto medioambiental que no solo afecta a las personas usuarias del servicio de transporte. Por estos motivos, este aspecto ambiental referente a la contaminación acústica es uno de los aspectos que más preocupa en Metro Bilbao debido a la repercusión directa que supone en la calidad de vida de la ciudadanía.

La legislación actual no identifica límites específicos de nivel sonoro aplicables a la actividad de circulación ferroviaria, ya que al clasificarse como zonas de servidumbre acústica, estos límites serán establecidos según la aprobación de los mapas de ruido de los distintos municipios. Sin embargo se han tomado como referencia los límites establecidos en las tablas A1 y A2 del Real Decreto 1367/2007 por el que se desarrolla la Ley 37/2003 del Ruido", para comparar los resultados de las mediciones con los límites legales establecidos en la misma.

En dicha normativa se establece la clasificación a realizar por las distintas Comunidades Autónomas a las diferentes áreas acústicas, en función del uso predominante del suelo en las mismas. Dichas áreas tendrán sus diferentes objetivos de calidad acústica, que podrán ser únicamente rebasados en aquellas zonas delimitadas como Zonas de servidumbre acústica, pendientes de definir por Gobierno Vasco.

Por otro lado, dicho Real Decreto establece unos valores límite de inmisión de ruido, aplicables a las nuevas infraestructuras viarias, ferroviarias y aeroportuarias, siempre y cuando éstas estén fuera de zonas de servidumbre acústica.

Durante 2008 se han realizado mediciones sonoras en la línea, en los talleres de mantenimiento de Metro Bilbao y en el sistema de ventilación.

Mediciones en Línea

El objeto de las mediciones realizadas en línea, es la determinación y evaluación de los niveles sonoros originados por la actividad de Metro Bilbao en el municipio de Erandio. A lo largo del año 2008, se realizaron dos mediciones, una de ellas antes del proceso de amolado y otra de ellas después de ese proceso.

Los resultados obtenidos antes de las operaciones de amolado a fecha de 23 de Abril de 2008 se muestran a continuación:

Tabla 37
Resultado de las mediciones sonoras en el municipio de Erandio antes del amolado

PUNTO DE MEDIDA	Limite*	DÍA	DÍA	NOCHE	NOCHE	Dirección del Metro
		LAeq dB(A)	Lmax dB(A)	LAeq dB(A)	Lmax dB(A)	
Punto 1 c/ Berreterretxe nº 12	60 dB (A) día y 50 de noche	81,4	90	84,8	91,9	<i>Bilbao</i>
		81	89,7	83,7	90,5	<i>Bilbao</i>
		79,1	87,3	79,1	85,6	<i>Plentzia</i>
Punto 2 Barrio de Nuevo Ategorri nº5		74,3	80,2	75	81,2	<i>Bilbao</i>
		75,6	81,1	75,2	81	<i>Bilbao</i>
		69,8	75,5	69,3	73,9	<i>Plentzia</i>

Fuente: Informes de Laboratorios Acreditados

*Los valores límite de referencia, son valores internos que se marca metro Bilbao a partir de la Tabla A.1 del Anexo III del Real Decreto 1367/2007 por el que se desarrolla la Ley 37/2003 del Ruido, considerando la zona de estudio con predominio de suelo de uso residencial.

(*)Como las mediciones se han tomado en ambos sentidos, en el informe existen 2 valores para cada punto, pero en este caso se han reflejado únicamente los valores más altos.

Tabla 38
Resumen del resultado de las mediciones sonoras en el municipio de Erandio antes del amolado

PUNTO DE MEDIDA	Dirección	LA eq, Tp	Ld	Le	Ln
Punto 1 c/ Berreterretxe nº 12	Bilbao	84,8	69,8	68,5	56,7
	Plentzia	79,1			
Punto 2 Barrio de Nuevo Ategorri nº5	Bilbao	75,6	60,5	59,3	47,5
	Plentzia	69,8			

Fuente: Informes de Laboratorios Acreditados

Realizadas las operaciones de amolado en las vías, eliminando el desgaste de la vía mediante una reperfiladora, los resultados obtenidos a fecha de 9 de Junio de 2008 se muestran a continuación, observándose la significativa disminución de los niveles de ruido:

Tabla 39

Resultado de las mediciones sonoras en el municipio de Erandio después del amolado.

PUNTO DE MEDIDA	Limite*	DÍA	DÍA	NOCHE	NOCHE	Dirección del Metro
		LAeq dB(A)	Lmax dB(A)	LAeq dB(A)	Lmax dB(A)	
Punto 1 c/ Berreterretxe nº 12	60 dB (A) día y 50 de noche	76,5	85,1	76,4	83,4	<i>Bilbao</i>
		76	86,3	76,1	86,3	<i>Plentzia</i>
		75,5	84,3	75,2	80,1	<i>Plentzia</i>
Punto 2 Barrio de Nuevo Ategorri nº5		66,2	71,8	62,8	71,2	<i>Bilbao</i>
		64,7	70,3	64,3	71	<i>Plentzia</i>
		65,6	74	62,2	69,8	<i>Plentzia</i>

Fuente: Informes de Laboratorios Acreditados

*Los valores límite de referencia, son valores internos que se marca metro Bilbao a partir de la Tabla A.1 del Anexo III del Real Decreto 1367/2007 por el que se desarrolla la Ley 37/2003 del Ruido, considerando la zona de estudio con predominio de suelo de uso residencial.

(*)Como las mediciones se han tomado en ambos sentidos, en el informe existen 2 valores para cada punto, pero en este caso se han reflejado únicamente los valores más altos.

Tabla 40

Resumen del resultado de las mediciones sonoras en el municipio de Erandio después del amolado.

PUNTO DE MEDIDA	Dirección	LA eq, Tp	Ld	Le	Ln
Punto 1 c/ Berreterretxe nº 12	Bilbao	76,5	62,8	50	61,8
	Plentzia	75,5			
Punto 2 Barrio de Nuevo Ategorri nº5	Bilbao	64,3	51,4	38,5	50,2
	Plentzia	64,5			

Fuente: Informes de Laboratorios Acreditados

Comparando los parámetros Ld y Ln obtenidos, se observa que en el Punto 1 los valores obtenidos para los periodos de día y noche se encuentran por encima de los valores límites de referencia, mientras que el valor para el periodo de tarde cumple con los límites. En el punto 2, los valores obtenidos para los periodos de día, tarde y noche se encuentran por debajo de los límites establecidos.

Actuaciones llevadas a cabo en 2008 para reducir el ruido:

Metro Bilbao continúa realizando sus campañas periódicas de amolado y reperfilado de la vía en las curvas próximas a las estaciones de Algorta, Neguri, Erandio y Lutzana.

Metro Bilbao es consciente de la importancia y el impacto que genera el ruido en la sociedad, por eso en la actualidad participa dentro de un consorcio de empresas en un proyecto denominado "Caracterización y predicción vibroacústica en el ferrocarril y su entorno", con la finalidad de realizar unos estudios de reducción ruido, que permitan posteriormente llevar a cabo ejecuciones concretas en este campo.

Mediciones en Talleres

En el mes de Junio de 2008 se realizaron las mediciones sonoras correspondientes al ruido generado en el perímetro de los talleres de mantenimiento de las unidades de tren en Sopelana y en el reciente Taller de Ariz, situado en el municipio de Basauri.

El objeto de las mediciones, es determinar los niveles sonoros originados por la actividad diaria de los Talleres de Metro Bilbao, a través de la medición del ruido en varios puntos distribuidos en el perímetro de los talleres.

A continuación se presentan los resultados de las mediciones realizadas donde se incluye el Nivel continuo equivalente (LAeq), registrados durante las mediciones nocturnas y diurnas en cada punto de la zona de talleres.

Tabla 41
Resultado de las mediciones sonoras en los talleres

Punto de medida	TALLER DE SOPELANA			TALLER DE ARIZ		
	Limite*	DIA LAeq dB(A)	NOCHE LAeq dB(A)	Limite*	DIA LAeq dB(A)	NOCHE LAeq dB(A)
1	65 dB (A) de día y 55 dB (A) de noche	44,7	47,3	75 dB (A) de día y 65 dB (A) de noche	50,6	46,1
2		47,2	50,1		53,1	53,3
3		51	48,4		51,8	57,4
4		58	56,7		51,1	52,1
5		54	50,7		62,3	52,4
6		56,3	58,2		48,7	41,6
7		65,5	46,8			
8		50,8	42,4			
9		53,1	44,9			
10		64,3	55,1			
11		48,1	45,9			
12		65,9	57,5			

Fuente: Informes de Laboratorios Acreditados

*Los valores límite referencia son valores internos que se marca Metro Bilbao a partir de la Tabla A del Anexo II del Real Decreto 1367/2007 por el que se desarrolla la Ley 37/2003 del Ruido, considerando la zona de estudio con predominio de suelo de uso residencial, para el taller de Sopelana e industrial en el caso del taller de Ariz.

Como se puede observar en la Tabla 26, en el caso del Taller de Sopelana, se superan los límites establecidos durante el día en los puntos 7 y 12, mientras que durante la noche los puntos 4, 6, 10 y 12 sobrepasan el valor. Consideramos que no es un resultado significativo ya que hay que tener en cuenta que las mediciones tomadas hacen referencia al conjunto de focos de ruido ambiental presentes en ese momento.

En el Taller de Ariz, en cambio, todas las mediciones realizadas cumplen con los límites de referencia.

Sistema de ventilación San Mamés

En el mes de Octubre de 2008, como consecuencia de una queja recibida al Servicio de Atención al Cliente sobre el ruido emitido por el sistema de ventilación permanente de la estación de San Mames, a través del respiradero sito en la calle Luis Briñas, delante de la Escuela de Ingenieros, se realizaron las mediciones sonoras correspondientes al ruido generado por el funcionamiento del sistema de ventilación situado en la estación de San Mamés.

El objeto de las mediciones, es la determinación de los niveles sonoros originados por el funcionamiento del sistema de ventilación de la estación de Metro en EBA San Mamés (EBA San Mamés).

A continuación se presentan los resultados de las mediciones realizadas.

Tabla 42
Resultado de las mediciones sonoras en el sistema de ventilación de San Mamés

Posición de medida	Funcionamiento del ventilador	R.fondo dB (A)	LA (eq,1min) dB(A)
Rejilla	Máximo	45,1	66,7
	Mínimo		69,3
Fachada vivienda	Máximo	47,2	54,4
	Mínimo		50,3

Fuente: Informes de Laboratorios Acreditados

Según la Ordenanza de Protección del Medio Ambiente del Ayuntamiento de Bilbao de todos los tonos puros detectados, únicamente se toma para penalizaciones el que presente mayor cantidad de penalización, y no la suma de todas las penalizaciones. Resultando que en esta situación del ventilador al mínimo la penalización es de 3 dB(A), mientras que en la situación del ventilador al máximo es de 5 dB(A).

Como resultado de esta penalización la tabla de niveles sonoros una vez aplicada la penalización es la siguiente:

Tabla 43
Resultado de las mediciones sonoras en el sistema de ventilación de San Mamés aplicando las penalizaciones

Posición de medida	Funcionamiento del ventilador	R.fondo dB (A)	LA (eq,1min) dB(A)
Fachada vivienda	Máximo	47,2	59,4
	Mínimo		53,3

Fuente: Informes de Laboratorios Acreditados

Los límites sonoros para uso residencial, según la Ordenanza de Protección del Medio Ambiente del Ayuntamiento de Bilbao son: 65 dB durante el día y 55 dB(A) durante la noche.

Según estos niveles, el nivel sonoro de la instalación de ventilación superaría los niveles de la Ordenanza en el periodo nocturno en situación de funcionamiento al máximo, aunque no existe problema alguno ya que el sistema de ventilación por la noche no funciona.

Como conclusión se observa que la instalación de ventilación cumple con los límites legales establecidos.

Actuaciones respecto al ruido

Durante 2008, Metro Bilbao continúa realizando sus campañas periódicas de amolado y reperfilado de la vía en las curvas próximas a las estaciones más problemáticas, particularmente Areeta, Algorta, Neguri, Erandio y Lutzana.

3.6.2. COMUNICACIÓN EXTERNA

Comunicaciones y relaciones con la Sociedad

- **Programa Puertas Abiertas:** A lo largo de 2008, Metro Bilbao ha recibido en el marco del programa "Puertas abiertas" un total de 3.501 personas, lo que ha supuesto un incremento del 39,76% (1.509 visitantes) con respecto al año anterior. La distribución ha sido de 844 adultos, 2.513 niños y niñas (hasta los 14 años) y 144 adolescentes (de entre 15 y 17 años).
- **Página Web "metrobilbao.com":** Durante 2008 ha recibido 350.495 visitas. Las secciones de la página más visitadas son las de frecuencias, noticias y destinos.

Cabe destacar que se ha implantado un nuevo sistema de medición de estadísticas Google Analytics, método tecnológicamente más avanzado y fiable que el anterior donde los datos están preparados y optimizados para futuras actuaciones de marketing.

Así mismo se ha diseñado una nueva Home Page dando prioridad a los contenidos de Más que un Metro, lo que ha llevado a aumentar las visitas y se ha actualizado el Perfil de Contratante para adecuar la sección a la legislación vigente e introducido nuevas funcionalidades del Gestor.

- **Patrocinios, patronatos y colaboraciones:** Metro Bilbao colabora con instituciones, asociaciones, empresas y medios de comunicación que desarrollan y promueven acciones de protección social, cultural y deportivo.

Durante el ejercicio de 2008 se han realizado, entre otros, los siguientes:

1. Semana de la Familia
2. Gala del Deporte
3. Agenda 21 Escolar. Cambio Climático.
4. Día de la Coral de Bizkaia
5. Gala contra el cáncer infantil
6. Medio Maratón de Bilbao
7. Marcha familiar solidaria.
8. Festival Internacional del Folk
9. Fiesta de la Escuela Pública Vasca
10. Congreso estatal para educadores de niñas/os con necesidades educativas especiales
11. Fiesta del euskera
12. Vuelta a Bizkaia de Ciclismo Paralímpico
13. Concierto benéfico de Esclerosis Múltiple
14. Regata nocturna de traineras en la Ría de Bilbao
15. Día Internacional de las Personas con Discapacidad Física

- **Colaboración con los medios de comunicación:** Metro Bilbao continúa con una política informativa fluida con los medios de comunicación. A este fin convoca ruedas de prensa, se envían notas informativas y se participa en entrevistas en todos los medios de comunicación. Metro Bilbao ha convocado a los medios en 10 ruedas de prensa, se han remitido 70 comunicados durante el año, duplicando las enviadas el año anterior y se han realizado 133 entrevistas directas o telefónicas a profesionales de la comunicación.
- **Visitas técnicas, profesionales e institucionales:** El metro de Bilbao sigue suscitando interés entre empresas del sector ferroviario e instituciones dedicadas al transporte público. Las visitas más significativas realizadas han sido:

1. Metro Málaga
2. IT4ALL Red de autoridades locales para la sociedad de la información
3. Fundación ferrocarriles españoles
4. Fundación ENO o ENOTrans
5. JEZ, Sistemas Ferroviarios
6. Bilbao Metrópoli30
7. Metro Granada
8. Institutos Formación Profesional Elorrieta-Erreka Mari y Les Likes, de Quimper (Francia)
9. Finpro - Embajada de Finlandia
10. 17 personas del Cuerpo Consular acreditado en Bilbao

3.6.3. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA SOCIEDAD

Con carácter anual, Metro Bilbao elabora y realiza una encuesta a un público objetivo diverso, entre los que se encuentran, asociaciones de comerciantes, asociaciones de consumidores, colegios profesionales, universidades, instituciones y medios de comunicación, entre otros, con objeto de conocer su opinión en relación a la percepción que tienen de Metro Bilbao.

Los resultados son tan satisfactorios como los que se muestran a continuación:

Tabla 44
Resultados encuestas a la sociedad

Satisfacción de la Sociedad con Metro Bilbao 2008	
Preocupación por cuidar el medio ambiente y potenciar la relación con su entorno	8,94
Cumplimiento con la Igualdad de Oportunidades	8,86
Contribución a la Economía Local y a generar Empleo	8,88
Gestión basada en los principios de Calidad Total y Mejora Continua	8,76
Colaboración con Asociaciones Culturales y Agentes Sociales	8,65
Colaboración en nuevos proyectos e ideas favorecedoras para la Sociedad	8,65
Respuestas ágiles a propuestas de colaboración/servicios	8,13
Comparación de Metro Bilbao con otras Empresas de Transporte Público	8,94
Metro Bilbao como Organización Socialmente Responsable	9,00
Promedio	8,76

Fuente: Metro Bilbao

3.6.4. OTROS COMPROMISOS CON LA RSC

OBJETIVOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

Metro Bilbao se ha posicionado como una entidad socialmente responsable, con una actitud de compromiso hacia la sociedad, por ello anualmente, desde el Comité de Responsabilidad Social Corporativa se establecen una serie de objetivos socialmente responsable.

Habiendo analizado las diferentes fuentes de información, se establecen y analizan a continuación los distintos objetivos planificados para 2008 y el grado de consecución de los mismos:

1. Que el grado de satisfacción de la sociedad sea $\geq 8,75$: Anualmente, con objeto de conocer la percepción que parte de la sociedad tiene de Metro Bilbao, se realiza una encuesta a un público objetivo diverso. Los resultados de dicha encuesta han sido satisfactorios, superando ampliamente el resultado de 2007 y logrando el objetivo establecido.

2. Mantener la certificación en Responsabilidad Social de Metro Bilbao SGE 21: Anualmente se llevan a cabo tanto auditorías internas como externas del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable para comprobar su correcta aplicación y su adecuación a la Norma SGE 21. A lo largo del 2008 se han realizado las auditorías correspondientes logrando mantener la certificación en Responsabilidad Social en Metro Bilbao.
3. Establecer al menos 100 acuerdos de colaboración con organizaciones sociales: Metro Bilbao colabora con instituciones, asociaciones, empresas y medios de comunicación que desarrollan y promueven acciones de protección social, cultural y deportivo, seleccionadas en función de los criterios de colaboración establecidos. Durante el 2008 se ha superado ampliamente el objetivo establecido, logrando 149 colaboraciones.
4. Desarrollar el 100% de las acciones de Parekatuz: Con el objetivo de promover la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres Metro Bilbao continua su participación en el Programa Parekatuz. Durante 2008 Metro Bilbao ha desarrollado el 100% de las acciones propuestas desde el Parekatuz, consiguiendo así el objetivo definido.
5. Puesta en marcha de colaboración con Gizakiak (Proyecto Hombre): Durante 2008 se ha llevado a cabo formación interna y externa, esta última valorada por la fundación Gizakiak.
6. Definir la participación de personas y clientela de Metro Bilbao en una causa social al año: A lo largo del año 2008 se han dado a conocer las iniciativas del Sahara, con la exposición en la estación de Sarriko, y y del Orfanato-Everest. Las acciones de difusión de dichas iniciativas se han llevado a cabo desde la página web, exposiciones, ruedas de prensa, etc...

OTROS COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES SOCIALES DE METRO BILBAO

Metro Bilbao con una actitud de compromiso hacia la sociedad sigue desplegando su apoyo a un abanico de iniciativas de carácter social, cultural y deportivo en el entorno del Gran Bilbao. Su responsabilidad social le lleva a ofertar un servicio prácticamente a la carta, gracias a unas instituciones y a una plantilla que, comprometidas con la filosofía de mejora continua, se esfuerzan por ofrecer un transporte acorde al pulso de la propia sociedad (eventos deportivos, culturales, ciudadanos,...) y a brindar sus instalaciones para que se conviertan en: sala de exposiciones como la de "Fotometro", escenarios de danza como el Festival de Teatro y Danza Contemporánea de Bilbao o conciertos realizados a partir de una propuesta de la Agrupación Comercial de Comerciantes de Bilbao Centro.

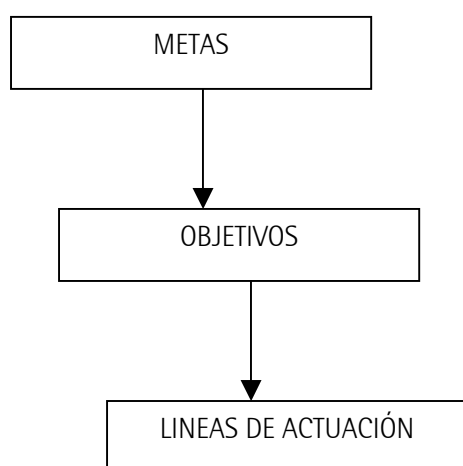
4. CAMBIO CLIMÁTICO Y DESARROLLO SOSTENIBLE

4.1. CONTRIBUCIÓN DE METRO BILBAO A LA ESTRATEGIA VASCA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

El desarrollo sostenible es uno de los grandes desafíos al que se enfrentan las empresas de este siglo, siendo el consumo energético y la movilidad sostenible parte de las cuestiones más importantes a tratar por la Sociedad.

En línea con la Estrategia Vasca de Desarrollo Sostenible y su Programa Marco Ambiental 2007-2010, Metro Bilbao ha continuado con su contribución hacia un nuevo modelo de gestión de la movilidad en su ámbito territorial, tratando de fomentar el uso del transporte público como medio para prevenir la contaminación, limitar las emisiones de gases de efecto invernadero y mejorar la calidad de vida de la ciudadanía. Para ello se ha continuado incorporando la campaña metro BIO en todas las políticas, campañas publicitarias y comunicaciones internas y externas realizadas.

ESTRATEGIA VASCA CAMBIO CLIMÁTICO



METRO BILBAO

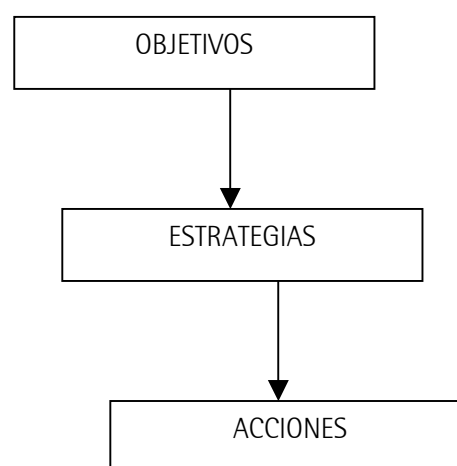


Tabla 45
Relación entre la Estrategia de Metro Bilbao en y la Estrategia Vasca Contra el Cambio Climático

METRO BILBAO	ESTRATEGIA VASCA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO	
Metro Bilbao, como medio de transporte colectivo, supone un impacto ambiental significativamente menor que las principales alternativas existentes, puesto que minimiza el consumo de combustibles fósiles y las emisiones de gases de efecto invernadero.	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: AIRE LIMPIO Mejorar la calidad del aire en su conjunto del territorio por su particular incidencia en la salud y la calidad de vida de las personas, prestando especial atención a los núcleos urbanos	META I: Garantizar un aire, agua y suelos limpios y saludables

A lo largo de 2008 se ha conseguido disminuir el consumo de agua respecto a años anteriores ya que se ha implantado un sistema que controla continuamente el consumo de agua, permitiendo detectar cualquier incidencia de inmediato y tomar acciones para su solución OBJETIVO V: Minimizar el consumo de agua en un 10 %. • Estrategia: Desarrollo e implantación de una aplicación informática para el control diario del consumo de agua en línea y talleres. - o Planificación de la aplicación informática. - o Desarrollo de la aplicación informática. - o Implantación de un Sistema de Recogida de datos de lectura de contador. - o Análisis y control de datos.	OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: CONSUMO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS Fomentar el consumo responsable de los recursos naturales (suelo, agua y materiales), optimizando los niveles de eficiencia a través de, la investigación y la innovación hacia la mejora de la competitividad.	META II: Gestión responsable de los recursos naturales y de los residuos
Metro Bilbao apuesta por la utilización de energías renovables para el desarrollo de su actividad, procedentes de fuentes naturales inagotables, que producen una cantidad inmensa de energías de forma continua y son capaces de regenerar dicha energía por medios naturales. Uno de los logros más importantes conseguidos por Metro Bilbao durante el año 2008 es que la totalidad de la energía empleada para el desarrollo de su actividad, 70.660.546 KWh, procede de fuentes renovables, según ha certificado la Comisión Nacional de Energía. Esta misma política continuará a lo largo del año 2009 ya que desde Metro Bilbao se ha establecido un acuerdo con el proveedor energético, similar al determinado en 2008, en el que dicho proveedor se compromete a que la totalidad de la energía a suministrar a Metro Bilbao para el desarrollo de su procederá de fuentes de energía renovables.	OBJETIVO ESTRATÉGICO 5: FOMENTAR UN CONSUMO Y UNA PRODUCCIÓN ENERGÉTICA SOSTENIBLES Fomentar el ahorro de energía, la eficiencia y el uso de energías renovables en todos los sectores del consumo.	
Metro Bilbao se encuentra inmerso en un proyecto de recuperación energética que consiste en un sistema de aprovechamiento energético, con el que se consigue un ahorro del 33% en la factura de la luz, ya que los motores de cada unidad tren de Metro actúan como consumidores y como generadores de energía. La energía eléctrica generada durante la frenada es reconducida a la catenaria, donde es utilizada por la siguiente unidad para poder arrancar o acelera		

Metro Bilbao durante 2008 ha logrado una considerable disminución en la generación de Residuos Peligrosos, habiendo minimizado la cantidad de generación de estos residuos respecto al año anterior en prácticamente un 50%. Esta disminución es debido a la instalación de una depuradora en la instalación para el lavado de boggies, que permite depurar el agua y reutilizarla, no habiéndose generado en todo 2008 el residuo Aguas Aceitosas del Lavado de Boggies. La instalación de dicha depuradora junto con las buenas prácticas y políticas establecidas desde Metro Bilbao han contribuido durante 2008 a la reducción en la generación de residuos.	OBJETIVO ESTRATÉGICO 6: REDUCCIÓN DE RESIDUOS Y VERTIDO CERO Reducir la producción de residuos y mejorar su gestión, hasta alcanzar un nivel de vertido cero de residuos no tratados.	
Metro Bilbao, desde su origen, ha apostado por hacer de su actividad un medio de contribución al desarrollo sostenible. La aportación de Metro Bilbao a un transporte más ecológico ha sido muy importante, ya que el transporte por ferrocarril supone un impacto ambiental significativamente menor que las principales alternativas existentes, puesto que minimiza el consumo de combustibles fósiles y las emisiones de gases de efecto invernadero.	OBJETIVO ESTRATÉGICO 8: HACIA UN NUEVO MODELO DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD Gestionar la demanda de movilidad de las personas reconduciendo el reparto modal hacia el caminar, la bicicleta y el transporte colectivo. Reorientar el reparto modal de mercancías hacia el transporte marítimo y el ferrocarril, disminuyendo el transporte por carretera.	META IV: Equilibrio territorial y movilidad: un enfoque común
Metro Bilbao se ha adherido en diciembre de 2008 a la iniciativa llevada a cabo por IHOBE y la Oficina Vasca de Cambio climático que se ha puesto en marcha en la Comunidad Autónoma del País Vasco. El objeto de dicha iniciativa es la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Por ello Metro Bilbao, como Empresa Asociada Plus, se ha comprometido a elaborar un inventario inicial de fuentes de emisión de la entidad y emisiones de GEIs a través de las calculadoras de emisiones de la iniciativa Stop CO2 Euskadi, que será verificado por una entidad externa. Así mismo se elaborará un Plan de Acción para la difusión y el impulso de las medidas de reducción aprobadas que tendrán lugar a lo largo del próximo ejercicio.	OBJETIVO ESTRATÉGICO 10: LIMITAR LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO Limitar las emisiones de gases de efecto invernadero realizando nuestra propia transición hacia una economía baja en carbono. OBJETIVO ESTRATÉGICO 11: ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO Gestionar la adaptación al cambio climático minimizando nuestra vulnerabilidad ante los impactos imprevistos.	META V: Limitar la influencia del cambio climático

Fuente: Metro Bilbao y Estrategia Vasca de Contra el Cambio Climático

4.2. INICIATIVAS RELACIONADAS

Metro Bilbao apuesta por hacer de su actividad un medio de contribución al desarrollo sostenible, por ello además de los objetivos y estrategias medioambientales propuestas para el ejercicio 2008 caben destacar las siguientes iniciativas llevadas a cabo.

PREMIOS EUROPEOS DE MEDIO AMBIENTE

Los Premios Europeos de Medio Ambiente a la Empresa, que alcanzan su 11ª edición, son convocados por la Dirección General de Medio Ambiente de la Comisión Europea, y su objetivo es reconocer públicamente a aquellas organizaciones que con su actuación han contribuido al cumplimiento de los principios del desarrollo sostenible. Creados en 1987 con motivo de la celebración del Año Mundial del Medio Ambiente, se convocan cada dos años a través de las secciones nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea.

La Fundación Entorno, entidad organizadora de la sección estatal de los Premios Europeos de Medio Ambiente desde el año 1997, en colaboración con el Ministerio de Industria y el Ministerio de Medio Ambiente del Gobierno Español ha concedido a Metro Bilbao y al informe elaborado, "El enfoque de Metro Bilbao hacia la sostenibilidad", el primer premio en la categoría de Gestión para el Desarrollo Sostenible.

La entrega de premios tuvo lugar en Madrid el 13 de Marzo por los Príncipes de Asturias, galardonando a aquellas empresas que demuestran un compromiso firme con el desarrollo sostenible. Rafael Sarria, Director Gerente de Metro Bilbao recogió el galardón de manos del heredero de la Corona ante una numerosa e importante representación institucional y empresarial.

100% ENERGÍA RENOVABLE

Uno de los logros más importantes conseguidos por Metro Bilbao durante el año 2008 es que la totalidad de energía empleada para el desarrollo de su actividad es procedente de fuentes renovables, según la información facilitada por la compañía suministradora-Naturgas. Esta misma política continuará a lo largo del año 2009.

Cabe destacar a su vez el proyecto de recuperación energética en el que Metro Bilbao está inmerso. Este proyecto consiste en un sistema de aprovechamiento energético, con el que se consigue un ahorro del 33% en la factura de la luz, ya que los motores de cada unidad tren de Metro actúan como consumidores y como generadores de energía. La energía eléctrica generada durante la frenada es reconducida a la catenaria, donde es utilizada por la siguiente unidad para poder arrancar o acelerar.

CONCURSO DE IDEAS MEDIOAMBIENTALES

Las propuestas obtenidas a partir del Concurso de Ideas medioambientales creado el ejercicio anterior se han materializado durante el 2008 en objetivos y metas estratégicas dentro del Proceso de Gestión Medioambiental aprobado. Dichos objetivos se han puesto en marcha y se continuará con su implantación a lo largo del próximo año.

STOP CO2

Metro Bilbao se ha adherido en diciembre de 2008 a la iniciativa llevada a cabo por IHOBE y la Oficina Vasca de Cambio climático que se ha puesto en marcha en la Comunidad Autónoma del País Vasco con objeto de englobar las actuaciones de la ciudadanía, empresas y de las administraciones públicas relacionadas con la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

Por ello Metro Bilbao, como Empresa Asociada Plus, se ha comprometido a elaborar un inventario inicial de fuentes de emisión de la entidad y emisiones de GEIs a través de las calculadoras de emisiones de la iniciativa Stop CO2 Euskadi, que será verificado por una entidad externa. Así mismo se elaborará un Plan de Acción para la difusión y el impulso de las medidas de reducción aprobadas que tendrán lugar a lo largo del próximo ejercicio.

SEMANA DE LA CIENCIA

Metro Bilbao ha participado en la Semana de la Ciencia promovida por la Facultad de Ciencias de la Universidad del País Vasco, con la presentación de un proyecto relacionado con la Recuperación energética de las unidades-tren durante la frenada de las mismas, que permite reducir el consumo energético en un 33% de media, fomentando con ello un mejor aprovechamiento de los recursos y favoreciendo a la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero.

Con ello se pretende sensibilizar y dar a conocer algunas de las mejoras tecnológicas aplicadas en la infraestructura de Metro Bilbao que contribuyen a prevenir la contaminación y apoyar el desarrollo sostenible.

5. TRAYECTORIA DE METRO BILBAO CON LA SOSTENIBILIDAD

5.1. HITOS

AÑO	HITOS
2004	Implantación de un Sistema de Excelencia empresarial según modelo EFQM
2005	Publicación de la Memoria de Sostenibilidad 2004 según Guía GRI
	Adhesión de Metro Bilbao al Pacto Mundial de las Naciones (Global Compact)
	UITP: Charter on Sustainable Development: Full Charter Signator
2006	Publicación de la Memoria de Sostenibilidad 2005 según Guía GRI
2007	Publicación de la Memoria de Sostenibilidad 2006 según Guía GRI
2008	Publicación de la Memoria de Sostenibilidad 2007 según Guía GRI

5.2. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

AÑO	PREMIOS
2000	Trofeo Nacional de Seguridad en el Trabajo concedido por la Asociación para la Prevención de Accidentes
	Reconocimiento de Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, concedido por Emakunde, Instituto Vasco de la mujer
	Premio a la Accesibilidad, concedido por la federación Coordinadora de Disminuidos Físicos de Bizkaia
2004	Premio Orbere al Fomento de la Política de Género
2005	Premio GIMM a la Empresa concedido por la completa accesibilidad del Metro de Bilbao
2006	Premio "Farolillo de papel", concedido por la Asociación de librerías de Bizkaia por considerar a Metro un medio de transporte donde la lectura está muy presente
	Diploma de compromiso con la Excelencia en la gestión, concedido por Euskalit, Fundación Vasca para el Fomento de la Calidad
	Premios EMAS: Selección por parte del Ministerio de Medio Ambiente para representar al Estado en la categoría de grandes empresas
2007	Accésit en la sección Vasca del Premio Europeo de Medio Ambiente en la Categoría de Gestión para el Desarrollo Sostenible.
2008	Primer premio en la sección Estatal del Premio Europeo de Medio Ambiente en la Categoría de Gestión para el Desarrollo Sostenible.

6. REFLEXIÓN FINAL

La Memoria de Sostenibilidad de Metro Bilbao pretende ser un informe de carácter voluntario que permita comunicar a nuestros grupos de interés o stakeholders los compromisos de la organización respecto al Desarrollo Sostenible, y sus logros, detallando los resultados de las actuaciones desarrolladas en los ámbitos social, económico y medioambiental.

Se ha elaborado en función de los principios establecidos por la Guía GRI (Global Reporting Initiative) para la elaboración de Medidas de Sostenibilidad, en su edición de 2006.

Posteriormente, se ha procedido a su validación mediante un agente externo e independiente, tal como queda reflejado en el apartado 9.

La presente Memoria de Sostenibilidad 2008 es un resumen de las actividades y resultados de carácter social, económico y medioambiental de la actividad de Metro Bilbao durante dicho ejercicio. Así mismo, se establecen indicadores de años anteriores cuando se considera oportuno para proceder a una comparación significativa, reflejando los diferentes valores relacionados con el progreso experimentado.

Mediante la publicación periódica de la Memoria de Sostenibilidad se conseguirá facilitar la comparación temporal de las actuaciones y resultados de Metro Bilbao, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, así como la comparación con otras empresas u organizaciones y la información sobre cuestiones que interesen a los stakeholders.

7. ÍNDICE REQUISITOS GRI

Capítulo 1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
Apartado guía GRI	Apartado Memoria	Obs.
1.1	1	-
1.2	1,2	-
Capítulo 2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
Apartado guía GRI	Apartado Memoria	Obs.
2.1	2.2, 2.5	-
2.2	2.2, 2.5	-
2.3	2.4	-
2.4	2.5	-
2.5	2.2, 3.1	-
2.6	3.2.1	-
2.7	2.2, 3.1	-
2.8	2.5, 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.3.1	-
2.9	2.2, 2.3, 2.4	-
2.10	4.2	-
Capítulo 3 PARÁMETROS DE MEMORIA		
Apartado guía GRI	Apartado Memoria	Obs.
3.1	2.1	-
3.2	2.1	-
3.3	2.1	-
3.4	2.1	-
3.5	2.1, 3.1	-
3.6	2.1	-
3.7	2.1	-
3.8	-	-
3.9	3.6.1	-
3.10	2.1	-
3.11	2.1	-
3.12	Índice	-
3.13	8	-
Capítulo 4 GOBIERNO, COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
Apartado guía GRI	Apartado Memoria	Obs.
4.1	2.4	-
4.2	2.4	-
4.3	-	-
4.4	3.3.5, 3.3.3	-
4.5	-	-
4.6	-	-
4.7	-	-
4.8	2.3	-
4.9	-	-
4.10	-	-
4.11	-	-
4.12	3.3.1, 4.2	-
4.13	3.3.1	-
4.14	3.1	-
4.15	3.1	-
4.16	3.1	-
4.17	-	-
Capítulo 5 ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO		
DESEMPEÑO ECONOMICO		
Apartado guía GRI	Apartado Memoria	Obs.
EC1	3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4	-
EC2	-	-
EC3	-	-
EC4	3.2.4	-
EC5	-	-
EC6	-	-
EC7	-	-
EC8	-	-
EC9	-	-
DESEMPEÑO AMBIENTAL		
Apartado guía GRI	Apartado Memoria	Obs.
EN1	3.6.1	-
EN2	-	-
EN3	3.6.1	-
EN4	-	-
EN5	4.2	-
EN6	-	-
EN7	-	-
EN8	3.6.1	-

DESEMPEÑO AMBIENTAL		
Apartado guía GRI	Apartado Memoria	Obs.
EN9	-	-
EN10	3.6.1	-
EN11	-	-
EN12	-	-
EN13	-	-
EN14	-	-
EN15	-	-
EN16	3.6.1	-
EN17	3.6.1	-
EN18	-	-
EN19	-	-
EN20	3.6.1	-
EN21	3.6.1	-
EN22	3.6.1	-
EN23	-	-
EN24	3.6.1	-
EN25	-	-
EN26	-	-
EN27	-	-
EN28	-	-
EN29	-	-
EN30	3.2.5	-
PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO		
Apartado guía GRI	Apartado Memoria	Obs.
LA1	3.3.1	-
LA2	3.3.1	-
LA3	-	-
LA4	3.3.5	-
LA5	-	-
LA6	-	-
LA7	3.3.2	-
LA8	3.3.2	-
LA9	-	-
LA10	3.3.4	-
LA11	3.3.4	-
LA12	-	-
LA13	3.3.1	-
LA14	-	-
DERECHOS HUMANOS		
Apartado guía GRI	Apartado Memoria	Obs.
HR1	-	-
HR2	-	-
HR3	3.3.1	-
HR4	-	-
HR5	-	-
HR6	-	-
HR7	-	-
HR8	-	-
HR9	-	-
SOCIEDAD		
Apartado guía GRI	Apartado Memoria	Obs.
S01	-	-
S02	-	-
S03	-	-
S04	-	-
S05	-	-
S06	-	-
S07	-	-
S08	-	-
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
Apartado guía GRI	Apartado Memoria	Obs.
PR1	-	-
PR2	-	-
PR3	-	-
PR4	-	-
PR5	3.4.3	-
PR6	3.6.2	-
PR7	-	-
PR8	-	-
PR9	-	-

ATTEST

Henao, 18 -1º
48009 Bilbao

VERIFICACION INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2008 DE METRO BILBAO

Al Director Gerente de METRO BILBAO, S.A:

En cumplimiento del encargo recibido, hemos llevado a cabo la verificación de la información relativa a las prácticas de actuación sociales y ambientales contenidas en la Memoria de Sostenibilidad 2008 de METRO BILBAO. El objetivo de nuestro trabajo ha sido el de facilitar un dictamen independiente, con un nivel de aseguramiento limitado en base a los procedimientos acordados citados a continuación, acerca de la fiabilidad de la información incluida en dicha Memoria, cuya preparación y contenido son responsabilidad exclusiva de METRO BILBAO.

Nuestro trabajo se ha realizado siguiendo las pautas de referencia establecidas en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, elaborada por Global Reporting Initiative – GRI (edición 2006), así como las normas profesionales de general aceptación relativas a procedimientos acordados.

Procedimientos

Los procedimientos aplicados han sido los siguientes:

- Reuniones con empleados y directivos de METRO BILBAO para obtener la información necesaria para la ejecución de la verificación.
- Contraste de que el contenido de la Memoria de Sostenibilidad 2008 no contradice ninguna información relevante suministrada por METRO BILBAO en su Memoria Anual 2008.
- Análisis de la adaptación de los contenidos y estructura de la Memoria de Sostenibilidad 2008 a lo señalado en la Guía GRI y comprobación de que los indicadores establecidos se corresponden con los recomendados por dicha Guía.
- Análisis de la fiabilidad, consistencia y exhaustividad de la información incluida en la Memoria de Sostenibilidad 2008.
- Comprobación mediante pruebas de verificación, para una muestra seleccionada, de los cálculos de los indicadores cuantitativos incluidos en la Memoria de Sostenibilidad 2008 y de su adecuada agregación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de METRO BILBAO.
- Comprobación de los aspectos de carácter cualitativo de los indicadores incluidos en la Memoria de Sostenibilidad 2008.
- Revisión de una muestra de la información mediante pruebas documentales y/o soportes informáticos.

Conclusión

En base al trabajo realizado de acuerdo con el alcance y procedimientos citados, no hemos encontrado desviaciones ni omisiones significativas en la información revisada que nos lleven a pensar que ésta no es razonable, ni observado ningún hecho que nos indique que los procedimientos de obtención de la información social y ambiental llevados a cabo por METRO BILBAO no son apropiados.

Bilbao, a 5 de noviembre de 2008

ATTEST



Iñaki Arrieta

ATTEST ITC, S.L.- Henao 18 -Reg. Merc. Vizcaya, Hoja BI-33051 Folio-59, Tomo 4135 Sec. General Sociedades, Insc. 2ª C.I.F. B-95187290

ATTEST

Henao, 18 -1º
48009 Bilbao

METRO BILBAOREN 2008KO IRAUNKORTASUN TXOSTENAREN EGIAZTAPEN INDEPENDENTEA

METRO BILBAO, S.A.ren Zuzendari Nagusiari:

Jaso dugun mandatua betetzeko, METRO BILBAOREN 2008ko Iraunkortasun Txostenean bildu diren gizarte eta ingurumen arloetako jarduera praktikei buruzko informazioa egiaztatu dugu. Gure lana Txostenean sartu den informazioaren fidagarritasunari buruz irizpen independentea ematera bideratu da, ondoren aipatuko diren adostutako prozeduretan oinarrituz eta horien mugapeko ziurtapen mailarekin; txostenaren prestakuntza eta edukia, berriz, METRO BILBAOren erantzukizun eskusiboa dira.

Gure lana egiteko *Global Reporting Initiati*veren (GRI) 2006ko edizioko gidan Iraunkortasun Txostenak egiteko ematen diren jarraibideei, eta adostutako prozeduren gainean oro har onesten diren arau profesionalei ere segitu diegu.

Prozedurak

Hona hemen aplikatu ditugun prozedurak:

- Bilerak egin dira METRO BILBAOko langile eta zuzendariekin, ziurtapena gauzatzeko behar genuen informazioa eskuratzeko.
- 2008ko Iraunkortasun Txostenaren edukia METRO BILBAOko 2008ko Urteko Agirian emandako ezein informazio garrantzitsurekin kontraesanean ez dagoela egiaztatu da.
- 2008ko Iraunkortasun Txostenaren edukia eta egitura GRI gidan esandakora egokitzen diren aztertu da, eta ezarritako adierazleak gida horretan gomendatutakoekin bat datozela ziurtatu da.
- 2008ko Iraunkortasun Txostenean jasotako informazioa fidagarria, irmoa eta xehea den aztertu da.
- Ziurtapen probak egin dira hautatutako lagin batean, 2008ko Iraunkortasun Txostenean sartu diren adierazle kuantitatiboen kalkuluen gainean, eta METRO BILBAOren informazio iturriek emandako datuetatik abiatuz ondo txertatu diren egiaztatu dira.
- 2008ko Iraunkortasun Txostenean sartutako adierazleen alderdi kuantitatiboak egiaztatu dira
- Informazioaren lagin bat dokumentuzko probak edota euskarri informatikoak baliatuz ikuskatu dira.

Ondorioa

Arestian aipatutako irismenarekin eta prozeduretan oinarrituz egin den lanaren arabera, ikuskatu dugun informazioan ez dugu informazioa zentzuzkoa ez denik pentsaraz diezagukeen inolako desbiderapenik edo omisio esanguratsurik aurkitu, ez eta METRO BILBAOko gizarte eta ingurumen alorrei buruzko informazioa eskuratzeko baliatu dituen prozedurak desagokiak direla adieraz diezagukeen inolako egitaterik nabaritu ere.

Bilbon, 2008eko azaroaren 5ean

ATTEST



Iñaki Arrieta

ATTEST ITC, S.L.- Henao 18 -Reg. Merc. Vizcaya, Hoja BI-33051 Folio-59, Tomo 4135 Sec. General Sociedades, Insc. 2ª C.I.F. B-95187290