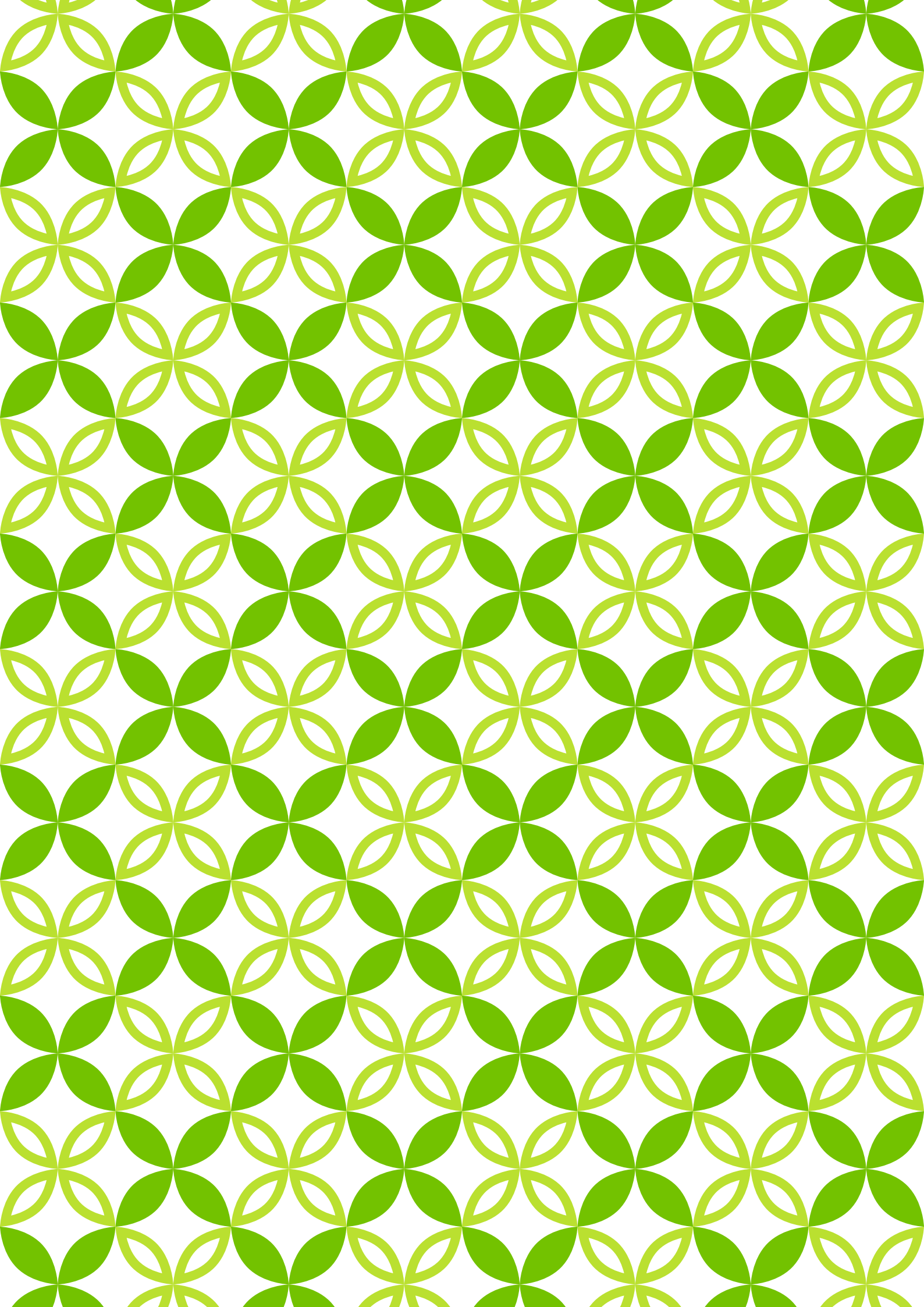


2015-2016

Memoria de sostenibilidad



metro bilbao



1.1

Parte 1. Contenidos generales
1. Estrategia y Análisis

G4-1 Declaración del máximo responsable

Nos complace presentar la Memoria de Sostenibilidad de Metro Bilbao correspondiente al ejercicio 2015-2016.

Metro Bilbao, como organización involucrada en la explotación del transporte público, desea estar a la altura ante los retos y oportunidades de desarrollo e integración del transporte público que se nos presentan en Bizkaia.

Para ello, entre las muchas acciones que podríamos destacar, queremos hacer especial mención al mejor conocimiento que día a día logramos de nuestros grupos de interés. Metro Bilbao se sigue orientando, más si cabe, a tener en cuenta las expectativas de estos agentes estratégicos, lo cual nos enriquece enormemente en la toma de decisiones y puesta en marcha de proyectos.

Una mayor tracción con proveedores, un exhaustivo conocimiento de la percepción de la clientela y la sociedad, junto a un trabajo continuo y sistemático con las instituciones propietarias han sido la base de la gestión. Asimismo, la creación de comisiones y grupos de trabajo coparticipadas por el personal de diferentes áreas de la organización, nos ha permitido avanzar en la gestión responsable del ámbito del personal.

Todo esto ha sido posible gracias a la implicación, compromiso y colaboración de toda la plantilla. Desde estas líneas, nuestro agradecimiento al esfuerzo realizado por todas las personas que componemos Metro Bilbao.

Metro Bilbao, mediante su concreción en la gestión diaria, trata de integrar su apuesta por un transporte sostenible, eficiente económicamente y responsable social y económicamente.

Esperamos que podáis comprobarlo a lo largo de todo el documento. Ongi etorri.



Eneko Arruebarrena Elizondo
Director Gerente

G4-2 Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades

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

Misión:

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:

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 de Metro Bilbao, desde el reconocimiento de nuestro entorno por la contribución social, económica y medioambiental.

Valores:

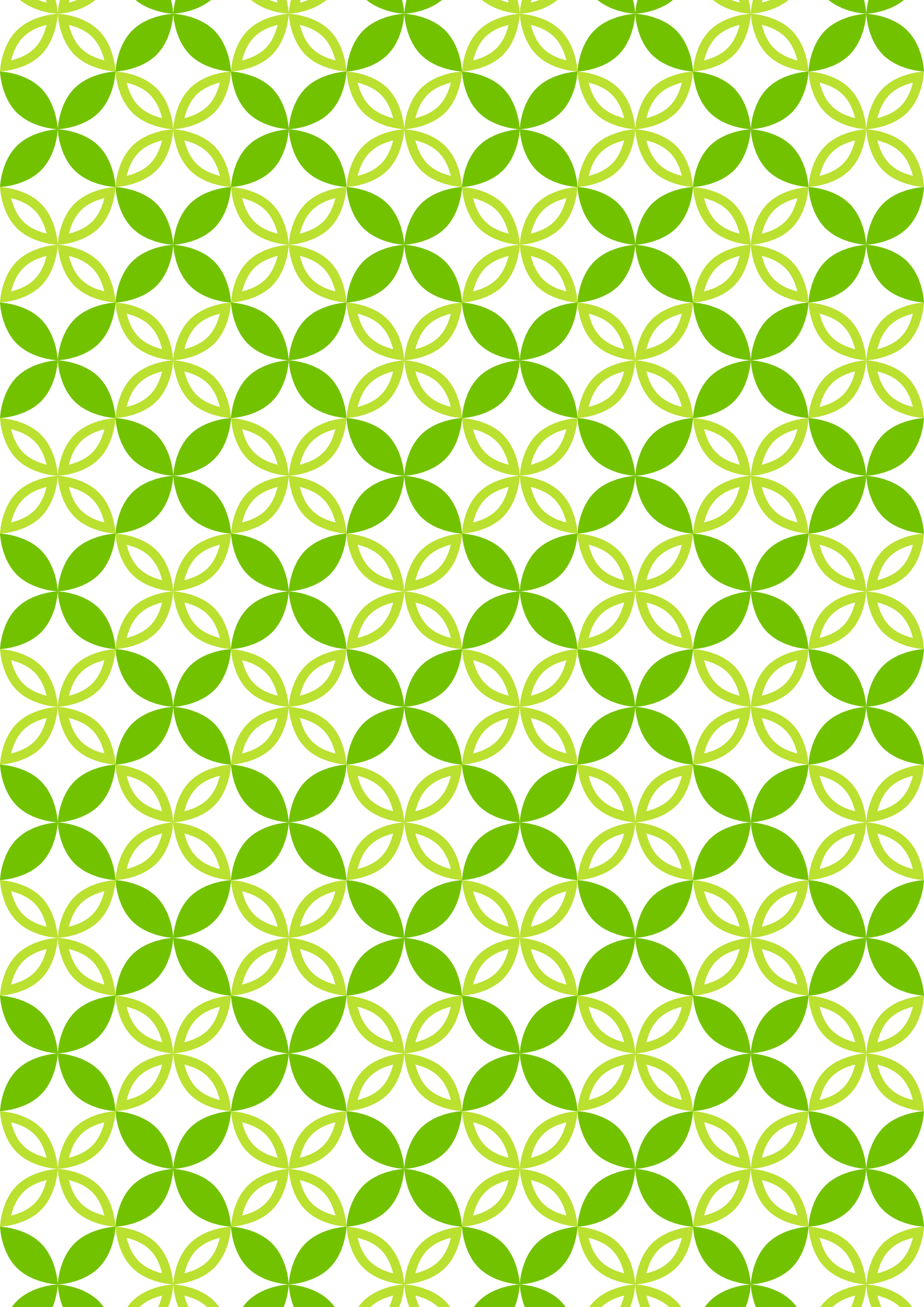
- Profesionalidad/Responsabilidad: Desarrollar el cometido de tu trabajo con calidad y espíritu crítico respetando las normas.
- Compromiso: Responsabilidad personal para cumplir con el cometido asignado con una actitud de aportación, implicación y respeto hacia nuestros compañeros y la sociedad.
- Calidad: Excelencia en el servicio y la gestión, ajustándose al máximo a las necesidades del cliente interno y externo.
- Confianza: Capacidad de que se crea en uno, mediante un comportamiento profesional, sincero, humilde, con total transparencia.
- Respeto al medio ambiente: Compromiso personal con el uso racional de los recursos, conservación, preservación y mejora del medio ambiente haciéndolo extensible a todos los grupos de interés.

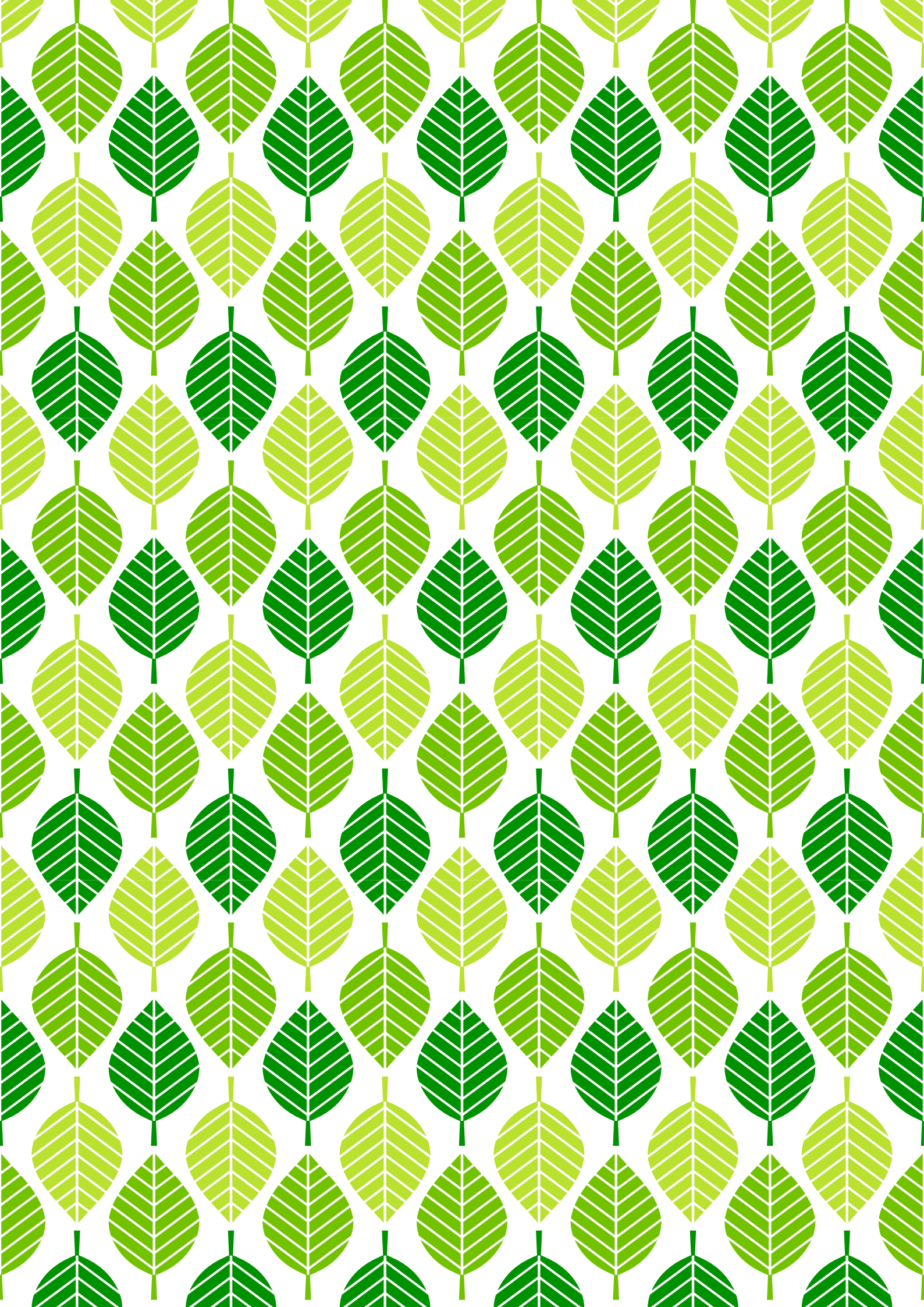
Parte 1. Contenidos generales

1. Estrategia y Análisis

Los riesgos identificados en los diferentes ámbitos de la actividad de Metro Bilbao son controlados a través de los sistemas de gestión implantados que son auditados de forma anual:

- Gestión de los riesgos relacionados con la calidad del servicio y atención a clientes a través del Sistema de Gestión de Calidad y Carta de servicios.
- Gestión de los riesgos ambientales a través del Sistema de Gestión Ambiental y Energético, y Gestión de Gases de efecto invernadero.
- Gestión de los riesgos laborales, a través del Control por parte del Servicio de Prevención Propio.
- Aplicación de la normativa de protección de datos de carácter personal.
- Gestión de los riesgos relacionados con la Responsabilidad Social corporativa a través del cumplimiento de los requisitos de la Norma SGE21, Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y Aprobación de Código ético de conducta de aplicación a todo el personal de la organización.





A decorative border of stylized green leaves in various shades (light green, medium green, dark green) surrounds the central text. The leaves are arranged in a repeating pattern along the top, bottom, and sides of the page.

1.2

Parte 1. Contenidos generales
2. Perfil de la organización

Parte 1. Contenidos generales

2. Perfil de la organización

G4-3 Nombre de la organización

Metro Bilbao S.A.

G4-4 Marcas, productos y servicios más importantes

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

Los servicios ofrecidos por Metro Bilbao son los siguientes:

Transporte de personas:

Servicio de trenes que Metro Bilbao dispone diariamente para el desplazamiento de clientes entre diferentes puntos.

- Metro Bilbao se compromete a realizar el 99% del total de servicios programados. *Indicador: Porcentaje de servicios realizados.*
- Metro Bilbao se compromete a que el 97,5% de los servicios ofrecidos diariamente sean puntuales (hasta 5 minutos de retraso). *Indicador: Porcentaje de servicios puntuales.*
- Metro Bilbao se compromete a dotar de la infraestructura necesaria para conseguir que su clientela esté cómoda desde el momento en el que accede a las estaciones hasta la finalización de su trayecto, de manera que se alcance un grado de satisfacción con la comodidad de valor mayor o igual a 7,90. *Indicador: Media de satisfacción relacionada con la comodidad en estaciones y trenes.*

Ticketing:

Sistema de venta automática y validación de títulos de transporte.

- Metro Bilbao se compromete a conseguir que el grado de satisfacción con las máquinas de venta y cancelación de billetes sea superior a 7,75. *Indicador: Media de satisfacción relacionada con las máquinas de venta y cancelación de billetes.*

Limpieza:

Servicio diario de limpieza de las instalaciones de Metro Bilbao.

- Metro Bilbao se compromete a conseguir que el grado de satisfacción con la limpieza en trenes y estaciones sea superior a 8,5. *Indicador: Media de satisfacción relacionada con la limpieza en trenes y estaciones.*

Información a clientes:

Sistemas de información disponibles en estaciones y trenes (carteles, señalética, teleindicadores, etc.).

- Metro Bilbao se compromete a conseguir que el grado de satisfacción con la información en unidades-tren y en estaciones sea superior a 7,5. *Indicador: Media de satisfacción relacionada con la información en unidades y estaciones.*

Atención a clientes:

Servicio de atención a clientes prestado en estaciones y Oficinas de Atención a Clientes.

- Metro Bilbao se compromete a recoger y a contestar todas las quejas, sugerencias y reclamaciones planteadas por su clientela:
 1. Las quejas y/o sugerencias serán respondidas en los siguientes plazos: el 80% en 30 días, el 95% en 60 días y el 100% en 90 días.
 2. Las reclamaciones serán respondidas en los siguientes plazos: el 85% en 15 días, 95% en 30 días y el 100% en 45 días.

Indicadores: Total de quejas, reclamaciones y sugerencias respondidas frente a las recibidas; porcentaje de quejas y/o sugerencias respondidas en 1, 2 ó 3 meses; porcentaje de reclamaciones monetarias respondidas en 15, 30 ó 45 días.

Comunicación externa:

Actividades de Metro Bilbao dirigidas al público y a la sociedad en general como comunicaciones en medios, patrocinios, colaboraciones, etc.

- Metro Bilbao se compromete a realizar un mínimo de 20 campañas al año relacionadas con diferentes aspectos de los servicios que ofrece. *Indicador: N° de campañas realizadas al año.*

Seguridad:

Servicio de seguridad en trenes y estaciones para garantizar la integridad de las personas e infraestructuras.

- Metro Bilbao se compromete a garantizar que el 97% de los sistemas de videovigilancia de las estaciones estén operativos a lo largo de todo el servicio comercial de trenes. *Indicador: Grado de disponibilidad mensual de los sistemas de videovigilancia de las estaciones.*
- Metro Bilbao se compromete a garantizar que el grado de satisfacción de las y los clientes respecto a la seguridad sea como mínimo de 8. *Indicador: Media de satisfacción relacionada con la seguridad en trenes, accesos y estaciones.*

Mantenimiento:

Servicio de mantenimiento de las diferentes instalaciones de Metro Bilbao.

- Metro Bilbao se compromete a que el grado de disponibilidad mensual de ascensores y escaleras mecánicas sea como mínimo del 98%. *Indicador: Grado de disponibilidad mensual de ascensores y escaleras.*

Se detallan a continuación los **servicios de transporte de personas ofertados en 2016**:

Parte 1. Contenidos generales

2. Perfil de la organización

Servicios Regulares

Durante el 2016 se han establecido dos servicios regulares diferentes (verano e invierno). Por servicios regulares entendemos aquellos que se ofrecen de forma continuada durante un plazo de tiempo definido.

Se han mantenido los horarios en vigor desde el inicio de las obras de soterramiento y supresión del paso a nivel de Urduliz, el pasado 2 de abril de 2015, hasta la finalización de este ejercicio.

Fechas	Servicio
Del 1 de enero al 30 de junio	Invierno 1ª fase
Del 1 al 31 de julio	Verano 1, 1ª fase
Del 1 al 31 de agosto	Verano 2
Del 1 al 4 de septiembre	Verano 1, 2ª fase
Del 5 de septiembre al 31 de diciembre	Invierno 2ª fase

Nota: El servicio entre las estaciones de Sopela y Plentzia se ha realizado en autobús debido a las obras para el soterramiento de la estación de Urduliz.

Servicio de invierno

La primera fase estuvo en vigor desde el 1 de enero hasta el 30 de Junio y del 5 de septiembre al 31 de diciembre.

Principales características:

- Malla base hora punta (7:00-9:30): 5' Kabiezes y Bidezabal, 10' Larrabasterra y 20' Plentzia.
- Malla base valle1 (9:30-15:30): 6' Kabiezes y Bidezabal, 12'/6' Larrabasterra y 18' Plentzia.
- Malla base valle 2 (15:30-22:00): 6,40' Kabiezes y Bidezabal, 7'/13' Larrabasterra y 20' Plentzia.
- Con una frecuencia de 2'30" en el tramo Etxebarri – San Inazio en la hora punta y de 3'20" el resto del día.

Servicio de verano

Servicio nocturno de fin de semana ininterrumpido, viernes y sábado.

Verano 1 (Del 1 al 31 de julio y del 1 a 4 de septiembre):

- Malla base en hora punta (7:00-16:00) durante el servicio de verano 1: 6'40" Kabiezes y Bidezabal, 7'/13' Larrabasterra y 20' Plentzia. Malla base resto del día 10' hasta Kabiezes, Bidezabal y Larrabasterra y 20' Plentzia.

Verano 2 (agosto)

- Frecuencia 10' hasta Kabiezes, Bidezabal y Larrabasterra y frecuencia 20' a Plentzia durante todo el día.

Servicios especiales

Son aquellos que se establecen de forma puntual para dar respuesta a una demanda de transporte que surge en la sociedad y que se produce en unas fechas concretas del año.

Este tipo de servicios han sido:

- 1 de enero: Nochevieja.
- Carnavales Bilbao: servicio nocturno del sábado.
- Carnavales Algorta y Deusto: servicio nocturno del sábado.
- Fiestas de Leioa, Sopela, Algorta, Plentzia, Areeta, Santurtzi, Larrabasterra y Basauri.
- Aste Nagusia.
- Santo Tomás, el 21 diciembre.
- 25 de diciembre: Nochebuena.

Por último, mencionar el refuerzo, tanto del servicio como de personal de atención a clientes en estaciones, para aquellas ocasiones en las que se producen acontecimientos singulares que originan un aumento de la movilidad como son: partidos de fútbol, congresos, conciertos o festivales.

Además, en Metro Bilbao apostamos por la calidad y la satisfacción de nuestra clientela. Por eso, ponemos a disposición iniciativas que aportan valor añadido al servicio que habitualmente ofrece una empresa de transporte público:

Compromiso con el medio ambiente y desarrollo sostenible: Metro Bilbao dispone de un Sistema de gestión Medioambiental certificado según la Norma UNE-EN ISO 14001 y el Reglamento EMAS. También cuantifica sus emisiones de CO₂ siendo este dato verificado según la norma UNE-ISO-14064 de "Gases Efecto Invernadero".

Compromiso con la sociedad: Metro Bilbao dispone de un Sistema de Gestión de Ética y Responsabilidad Social certificado en base a la Norma SGE 21, y se encuentra adherido al Pacto Mundial Global Compact, iniciativa de compromiso ético de las Naciones Unidas. Además, presta su apoyo y compromiso con proyectos humanitarios, culturales, deportivos...

Objetos perdidos: Metro Bilbao dispone de un servicio de recogida y almacenaje de objetos perdidos en sus instalaciones. Quienes lo requieran, deberán llamar al 94 425 40 40. También puede realizarse la consulta a través de la página web www.metrobilbao.eus.

Servicios especiales: Metro Bilbao fue el pionero en prestar servicio nocturno en Nochevieja y Nochebuena. Actualmente, se adecúa a la demanda de la sociedad de la metrópoli bilbaína y ofrece cerca de 100 servicios extraordinarios al año para acercar el transporte público a conciertos, manifestaciones, eventos deportivos, etc.

Compromiso con la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres: Metro Bilbao inició su andadura a favor de la igualdad para mujeres y hombres en 1999 a través del Programa Óptima de Acción Positiva, liderado desde Emakunde. Ha editado una "Guía de uso igualitario de lenguaje e imágenes en Metro Bilbao" y ha participado con otras empresas en la elaboración de una "Guía para un proceso de selección no discriminatoria" y "Orientaciones para la promoción no discriminatoria". Anualmente realiza una memoria de igualdad que recoge el seguimiento del plan de acción en esta materia.

Metro Bilbao elabora un Plan de Igualdad, estando vigente en la actualidad el correspondiente al periodo 2015-2018.

Metro Bilbao ha implementado un protocolo de actuación ante situaciones de acoso en el trabajo, que ha sido desarrollado dentro del grupo "DENOK" (Grupo para la igualdad en Metro Bilbao). En el año 2016 ha sido premiado con el "Premio Accésit de Mutualia" por su implicación en la gestión preventiva dentro de la organización.

Parte 1. Contenidos generales

2. Perfil de la organización

G4-5 Lugar donde se encuentra la sede de la organización

Domicilio social: C/Navarra, 2 – 48001 Bilbao, Bizkaia.

G4-6 Países donde opera la organización

Metro Bilbao ofrece sus servicios únicamente de forma directa en España, en concreto en la provincia de Bizkaia, dentro del área metropolitana de Bilbao.

G4-7 Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica

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

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

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

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

G4-8 Mercados servidos

La organización únicamente opera en la comarca del Gran Bilbao, en la provincia de Bizkaia y adapta sus servicios según la demanda de la Sociedad y a diferentes tipos de personas ofreciendo tarifas adaptadas a sus necesidades.

Los diferentes tipos de billetes y abonos válidos para la red de Metro Bilbao son los siguientes:

Barik monedero:

- Creditrans barik
- Gizatrans barik
- Creditrans Familia Numerosa

Abonos:

- Bidai 50
- Bidai 70
- Bidai Oro

Menores 26 años:

- Gazte 70
- Gazte Oro
- Anual26

Ocasional y otros:

- Ocasional
- Grupos

G4-9 Escala de la organización

	Parámetro	2014	2015	2016
Transporte	Kilómetros totales (1)	4.901.261	4.777.312	4.669.961
	Kilómetros ofertados (2)	4.777.343	4.645.305	4.566.563
	Personas transportadas totales	87.397.394	87.535.815	87.105.288
	Recorrido medio (km) x persona transportada	6,640	6,513	6,447
	Viajeros-as/Km (VKM) (3)	580.318.696	570.120.763	561.567.792
	Plazas-Km Ofertadas (4)	3.066.472.343	2.999.320.548	2.957.094.397
	Consumo energía total (kWh)	71.358.325	71.952.131	72.260.511
Vías	Longitud total de la red viaria (km) (5)	45,1	45,1	45,1
Material Móvil	Unidades de tren	46	46	46
Recursos	Número de estaciones	41	41	41
	Centros de mantenimiento	2	2	2
	Subestaciones eléctricas	12	12	12
Edificación e instalaciones	Ocupación de suelo (m ²) (6)	283.262	244.935	242.895
Plantilla	Personas	726	739	729
Trenes no puntuales	> 5 minutos (7)	2,28%	2,48%	2,10%
Total Ingresos	Euros	60.736.146	61.014.283	62.660.743
Total gastos	Euros	71.965.215	72.867.378	72.872.981
Índice de cobertura	%	86,19%	85,61%	87,95%

Datos a 31/12/2016. Fuente: Metro Bilbao

1. Kilómetros **totales**: kilómetros recorridos por la totalidad de los trenes.
2. Kilómetros **ofertados**: kilómetros recorridos durante la prestación del servicio de transporte de personas (esta cifra ha disminuido respecto de años anteriores).

Parte 1. Contenidos generales

2. Perfil de la organización

3. **VKM:** Como unidad de referencia para el establecimiento de ratios se utiliza la unidad de Viajeros/as-Kilómetro (VKM). Representa el producto del número total de viajeros/as desplazados por el recorrido medio (Km) de cada persona transportada.
4. **Plazas-Km ofertadas:** Es el resultado de: km ofertados (4 coches) x 570 + km ofertados (5 coches) x 718. Índice de comodidad, actualmente fijado por una tasa de ocupación de 4 ó 4,5 personas/m². En UTs de 4 coches: 570 personas. En UTs de 5 coches: 718 personas.
5. **Longitud total** de la red viaria (km): kilómetros totales de la red viaria incluidos los que Metro no oferta servicio de transporte de personas (finales de vía, vías mango, etc.).
6. **Total de m² ocupados por:** talleres, sede central, estaciones de superficie, vía en superficie, aparcamientos y subcentrales.
7. **> 5 minutos:** Se considera tren no puntual aquel cuyo retraso es superior a 5 minutos.

G4-10 Plantilla

Empleados	2014		2015		2016	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Contrato laboral						
Indefinido	501	182	494	190	490	193
Temporal	25	18	33	20	28	18
Tipo de empleo						
Tiempo completo	472	130	470	124	449	113
Tiempo parcial	54	70	57	86	69	98
Total por género	526	200	527	210	518	211
Total	726		737		729	

G4-11 Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos

El Convenio actualmente en vigor fue publicado en el Boletín Oficial de Bizkaia núm. 196, de 14 de octubre de 2016, fue aprobado para el período 2016-2018, y es de aplicación a todo el personal laboral de plantilla de Metro Bilbao.

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

G4-12 Cadena de suministro

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

Metro Bilbao pretende asegurar un correcto comportamiento tanto ambiental como ético de las empresas contratadas y que desarrollan su trabajo en las instalaciones de la empresa y/o en nombre de la misma. Para ello, Metro Bilbao dispone de la Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable en la que se exige a sus empresas provee-

doras y contratadas un compromiso social y ambiental equiparable al propio de la organización, apoyándoles en los esfuerzos para su consecución.

Para el registro de dicha información, Metro Bilbao dispone de un Sistema de Gestión de Proveedores denominado proTRANS, en el que se recogen además de los datos relacionados con la Responsabilidad Social, todos aquellos datos e información necesaria y de interés para la adjudicación o no de los distintos trabajos a realizar.

La información recabada consiste en la respuesta a las siguientes cuestiones:

- Si la empresa dispone de un Sistema de Aseguramiento de la RSC certificado por terceros.
- Si la empresa demuestra que sus prácticas laborales toman en consideración las condiciones laborales reconocidas internacionalmente.
- Si la empresa puede demostrar la implantación de buenas prácticas laborales adecuadas para prevenir toda forma de cohecho o corrupción.

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

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

Metro Bilbao dispone en la actualidad de aproximadamente 2.900 proveedores, la mayoría de origen local (aproximadamente un 70%), suponiendo un volumen anual aproximado de 36 millones de euros, y que responden a la siguiente tipología:

- Proveedores de servicios (mantenimiento, asistencias técnicas).
- Proveedores de equipamiento y material.
- Suministro energético.

Con el objetivo de dar cumplimiento a los principios de transparencia y no discriminación que son recogidos por la legislación aplicable en materia de compras y contratación, se presenta a continuación un resumen de los criterios que rigen la selección de licitantes de los concursos que convoca Metro Bilbao:

Legislación aplicable:

La Legislación Aplicable en materia de contratación es:

- Real Decreto Legislativo 3/2011, de Contratos del Sector Público, del 14 de noviembre.
- Ley 31/2007, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, de 30 de octubre de 2007.

Con objeto de dar cumplimiento a las mismas, Metro Bilbao tiene establecidos unos Sistemas de Clasificación.

Sistemas de clasificación de Metro Bilbao:

- proTRANS: junto con Empresa Municipal de Transportes de Madrid, Euskal Trenbide Sarea, Eusko Trenbideak, Ferrocarril Metropolità de Barcelona, Ferrocarril de Sóller, Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, Ferroca-

Parte 1. Contenidos generales

2. Perfil de la organización

rrils de la Generalitat Valenciana, Metro de Madrid, Metro de Málaga, Metropolitano de Tenerife, Transports de Barcelona y Transportes Urbanos de Sevilla.

- Energía: junto con Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A., Transports de Barcelona S.A., Projectes i Serveis de Mobilitat S.A., y UTE Operación Tranvía de Murcia.

Estos sistemas son utilizados por Metro Bilbao como herramienta de selección de proveedores en los procedimientos restringido y negociado, permitiendo disponer de una herramienta capaz de registrarlos de una forma eficaz, permanentemente actualizada, objetiva y no discriminatoria, y que a su vez aporte agilidad suficiente en las contrataciones.

Publicidad e inscripción:

Anualmente, en cumplimiento de la legislación se da **publicidad** de los Sistemas de Clasificación tanto en el Perfil de Contratante de Metro Bilbao, como en el D.O.U.E., B.O.E. y en el B.O.P.V., considerándose estos anuncios convocatoria de licitación.

La **inscripción** en los Sistemas de Clasificación "proTRANS" y de "Energía" está abierta permanentemente para cualquier proveedor interesado.

Asimismo, cuando lo considere apropiado, Metro Bilbao podrá publicar anuncios de contratos específicos.

G4-13 Cambios significativos

En el año 2016 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

Renovación del Puesto de Mando Centralizado

En coordinación con el Consorcio de Transportes de Bizkaia, se ha llevado a cabo la actualización de los sistemas instalándose una nueva plataforma de comunicaciones CECOCO que integra todas las comunicaciones de voz (telefonía fija, móvil y TETRA). Asimismo, se han renovado las pantallas gigantes videowall para los puestos de comunicaciones y seguridad mejorándolos con una nueva integración G-SIM.

Por otra parte, se ha optimizado la iluminación de la sala y se han sustituido las mesas del personal de operaciones. Por último, se ha dotado de un segundo cuadro de alimentación eléctrica de backup con el fin de adecuar el entorno de trabajo a las nuevas tecnologías instaladas.

Soterramiento de la estación de Urduliz

A lo largo de este ejercicio se han acometido las obras para el soterramiento y eliminación del paso a nivel de la estación de Urduliz. El Consorcio de Transportes de Bizkaia ha sido el responsable principal de las obras y Metro Bilbao ha colaborado con diversas actuaciones como:

- En el tramo Sopela-Urduliz: se ha renovado la plataforma de vía desde la actual entrada a los Talleres de Sopela hasta los desvíos de entrada al nuevo soterramiento de la estación de Urduliz.
- En el tramo Urduliz-Plentzia: se ha talado el arbolado cercano a la traza y se ha renovado la catenaria y la plataforma de vía.

- En el área Técnica de Sopela: se ha procedido a la ejecución de una nueva conducción que permita la canalización de las aguas del área técnica. Del mismo modo, se han realizado trabajos de renovación de traviesas de madera en la playa de vías de Sopela.

Nueva señalización del tramo Taller de Sopela- Urduliz- Plentzia

Se ha acometido el proyecto de señalización del tramo: Urduliz-Plentzia-Talleres de Sopela, y más concretamente se han realizado las siguientes actuaciones en los sistemas de enclavamiento y señalización:

- En Urduliz y en Plentzia: se ha instalado un nuevo enclavamiento electrónico, formado por la electrónica necesaria para controlar los elementos de campo como son las señales, los circuitos de vía y las agujas y el ATP/ATO. Igualmente, se ha procedido a la reinstalación y ajuste de equipos interiores de circuito de vía y del mando local video gráfico con esta zona.
- En el taller de Sopela: se ha ampliado el enclavamiento electrónico para incluir la gestión de los enclavamientos auxiliares de Urduliz y Plentzia. También se han adaptado los subsistemas de mandos, tanto el video gráfico local como el del PMC, para incluir las nuevas zonas de Urduliz y Plentzia-

PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS

G4-14 Principio de precaución

Los riesgos identificados en los diferentes ámbitos de la actividad de Metro Bilbao son controlados a través de los sistemas de gestión implantados que son auditados de forma anual.

- Gestión de los riesgos relacionados con la calidad del servicio y atención a clientes a través del Sistema de Gestión de Calidad y Carta de servicios.
- Gestión los riesgos ambientales a través del Sistema de Gestión Ambiental y Gestión de Gases de efecto invernadero.
- Gestión de los riesgos laborales, a través del Control por parte del Servicio de Prevención Propio.
- Aplicación de la normativa de protección de datos de carácter personal.
- Gestión de los riesgos relacionados con la Responsabilidad Social corporativa a través del cumplimiento de los requisitos de la Norma SGE21, Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y Aprobación de Código ético de conducta de aplicación a todo el personal de la organización.

G4-15 Iniciativas externas suscritas

Iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Metro Bilbao está adherido a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que hacen referencia a una serie de compromisos voluntarios que adopta la entidad en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y la lucha contra la Corrupción.

Metro Bilbao viene elaborando el "Informe de Progreso" anualmente desde el año 2007, donde se reporta el avance de la empresa en relación al cumplimiento de los 10 Principios.

Reconocimiento como Entidad Colaboradora en Igualdad de Emakunde

Dentro del marco de la Semana Europea de la Gestión Avanzada de Euskalit, organizada por Emakunde el 15 de noviembre de 2016, se celebró la jornada "La igualdad como estrategia avanzada en las empresas cooperativas". El acto tuvo lugar en la sede del Gobierno Vasco en Bilbao, con el objetivo de dar a conocer las especificidades de las empresas cooperativas que pueden repercutir en la manera de impulsar igualdad. Al término de la jornada, la Directora de Emakunde, Izaskun Landaia, hizo entrega a Rosa Fernandez-Villa, en nombre de Metro Bilbao, del Reconocimiento como Entidad Colaboradora en Igualdad.

XII Caravana Vasca con el Sahara

El 15 de marzo de 2016 partió la duodécima caravana solidaria en la que Metro Bilbao ha colaborado con ayuda humanitaria hacia los campamentos de personas refugiadas saharauis en Tindouf, Argelia. En esta ocasión, se materializó en una furgoneta industrial de gran carga, con destino al Ayuntamiento de Dajla. Un conductor de Metro Bilbao acompañado de personas voluntarias de la Asociación Ferroviaria "Euskal Trenbideetako Langileak Mugarik Gabe" y de "Arabako Bakelekua", se ha encargado de guiar el cargamento hasta el puerto de Alicante. Estos vehículos representan una ayuda inestimable para la precaria situación en la que se encontraban los campamentos de personas refugiadas, derivadas de las inundaciones sufridas pocos meses atrás.

Impulso a la estrategia ERRONKA GARBIA

Erronka Garbia es un certificado que reconoce a aquellos eventos que integran medidas ambientales en el diseño y organización para minimizar los potenciales impactos negativos sobre el medio ambiente asociados a la celebración del mismo.

El objetivo de este proyecto es concienciar a los asistentes y organizadores de eventos para mitigar los impactos negativos asociados al desarrollo de eventos multitudinarios, en la búsqueda de celebrar eventos que produzcan el mínimo impacto posible al entorno.

El Gobierno Vasco, avala la conducta ejemplar de los organizadores de eventos a través del certificado de sostenibilidad ambiental Erronka Garbia para fomentar comportamientos más respetuosos con el medio ambiente en la organización y participación de eventos.

Metro Bilbao, a través de su función como secretaria técnica de IZAITE, ha colaborado en la puesta en marcha e impulso de esta iniciativa.

Implicación en la Estrategia Vasca de Cambio climático - Klima 2050

La reciente aprobación de la Estrategia de Cambio Climático del País Vasco - Klima 2050, de acuerdo con el compromiso adquirido por la Unión Europea, establece un objetivo de reducción para el año 2030 del 40% de las emisiones de gases de efecto invernadero con respecto a 2005, y del 80% para el año 2050. Asimismo, se espera alcanzar en el año 2050 un consumo de energía renovable del 40% sobre el consumo final.

La Estrategia tiene 9 objetivos entre los que destacan apostar por un modelo energético bajo en carbono, un transporte sin emisiones, incrementar la eficiencia y la resiliencia del territorio y del medio natural, o impulsar la innovación, mejora y transferencia del conocimiento.

Metro Bilbao ha participado en diversas iniciativas enmarcadas en esta Estrategia, como son:

- Inclusión del Sistema de recuperación de energía que se genera en el frenado de los trenes de Metro Bilbao como buena práctica a difundir, en el documento *Cambio climático en el País Vasco – 12 buenas prácticas*, publicado por Ihobe.
- Colaboración en el desarrollo de la *Herramienta de cálculo de huella de carbono*, disponible en la página web de Ihobe.

GOSASUN

Metro Bilbao se sumó a **GOSASUN**, movimiento por unos hábitos de vida más saludable, convirtiéndose en la organización número 156 del mismo. El sedentarismo, la mala alimentación y la falta de bienestar emocional hacen que nuestra salud se vea deteriorada, promoviendo que las enfermedades crónicas y la obesidad sean cada vez más comunes en nuestra sociedad. Por todo ello desde Innobasque, la Agencia Vasca para la Innovación, se impulsó el movimiento GOSASUN, que fomenta la adopción de hábitos de vida saludables en torno a tres ejes fundamentales: alimentación, actividad física y salud emocional.

Programa ACTIVATE +

El Programa Actíivate+ es una iniciativa promovida por la Diputación Foral de Bizkaia para el fomento de la participación ciudadana a favor de la sostenibilidad ambiental, desarrollada en colaboración con el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, el Consorcio de Transportes de Bizkaia, el Grupo Eroski, el Ente Vasco de la Energía (EVE), la Sociedad Pública Garbiker, Gobierno Vasco y Metro Bilbao. Este programa se enmarca dentro del programa internacional Global Action Plan – Plan de Acción Global (GAP) auspiciado por Naciones Unidas que, siempre desde un enfoque positivo, propone ideas sencillas y acciones prácticas con el objetivo de modificar los hábitos de las personas. Se basa en el concepto de "empowerment" o empoderamiento, es decir, su desarrollo hace que la persona se sienta con la capacidad de actuar, de cambiar sus hábitos de vida, para conseguir una mejora en el entorno. Se busca aumentar la eficiencia en la utilización de los recursos y disminuir su impacto negativo sobre el planeta, al tiempo que se favorece la economía doméstica y local.

G4-16 Asociaciones y organizaciones a las que Metro Bilbao pertenece

- **Red Española del Pacto Mundial:** El Pacto Mundial de Naciones Unidas opera en España a través de la Red Española, que cuenta actualmente con 2.409 entidades adheridas: de las cuales el 13% son grandes empresas, el 71% son PYME y el 16% son otro tipo de entidades (tercer sector, sindicatos / asociaciones empresariales e instituciones educativas).

La Red Española es, desde su creación, una de las primeras plataformas nacionales del Pacto Mundial y la Red Local con mayor número de firmantes. Su modelo de gestión y su estructura organizativa es de los más avanzados del Pacto Mundial, y también es una destacada red local por el tipo de actividades y herramientas creadas para fomentar la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial entre las entidades firmantes.

Además, ha sido reconocida por Global Compact como la Red Local con un funcionamiento más ejemplar y más comprometida con los Informes de Progreso, la Red Local más innovadora en el desarrollo de herramientas para sus firmantes y la Red Local más innovadora.

Parte 1. Contenidos generales

2. Perfil de la organización

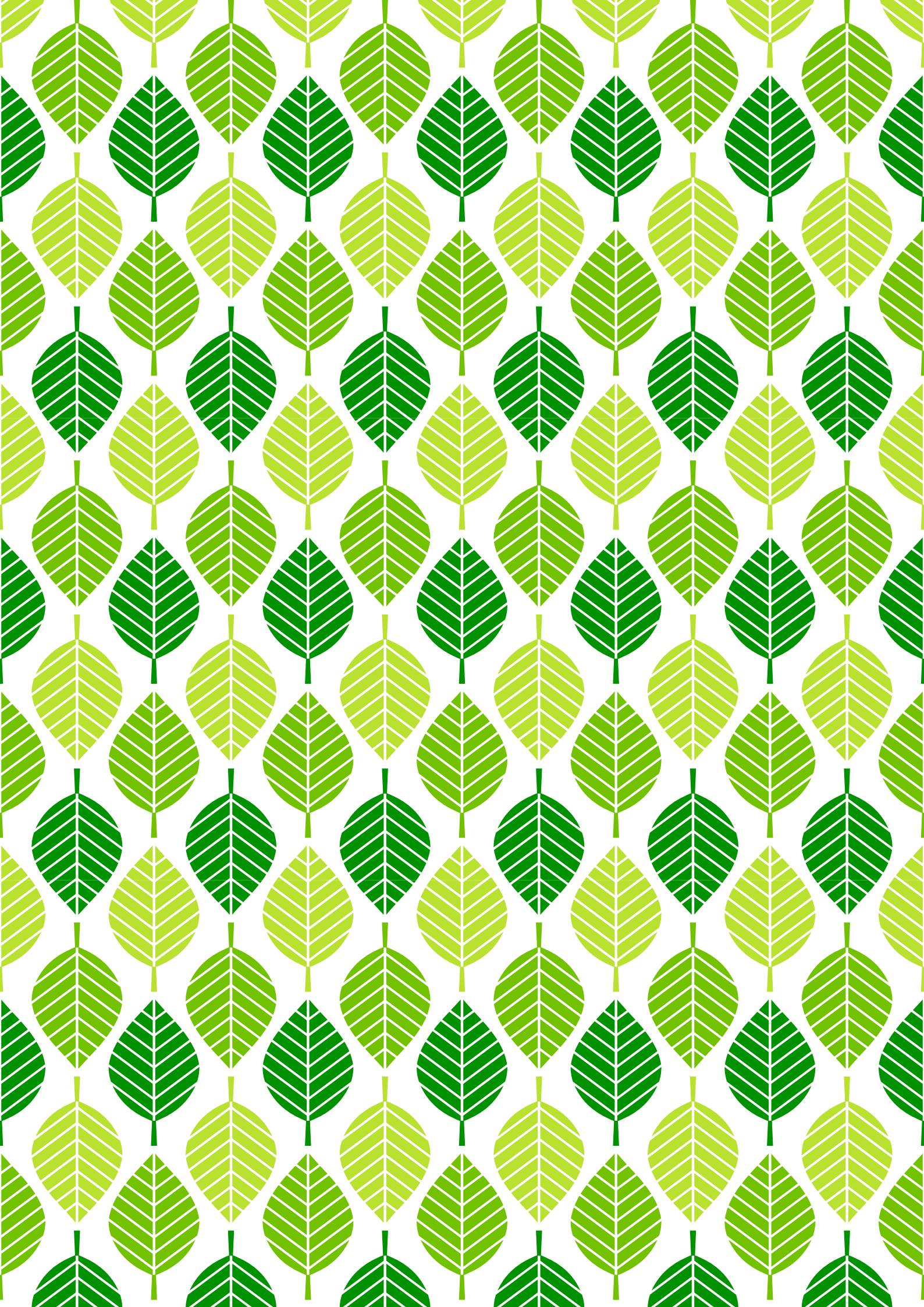
- **UITP:** Asociación Internacional de Transporte Público, es la red internacional de autoridades y los operadores de transporte público, encargados de la toma de decisiones y de la oferta de transporte público y la industria de servicios. Se trata de una plataforma internacional para la cooperación, el desarrollo empresarial y el intercambio de conocimientos entre sus 3.400 miembros de 92 países. UITP es la defensora global del transporte público y la movilidad sostenible y el promotor de las innovaciones en el sector.
- **ATUC:** La Asociación de Empresas Gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos, ATUC, está integrada por las empresas de buses, metros y ferrocarriles, públicas y privadas, responsables del transporte colectivo urbano de las principales ciudades de ámbito estatal, con un índice de participación, en dicho ámbito, superior al 78% de viajeras/viajeros en autobús, del 100% de viajeras/viajeros en metro y de toda la red de Cercanías de RENFE.
- **ALAMYS:** Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos. Como respuesta a la necesidad de poner en común inquietudes y experiencias del sector y con los antecedentes y el ejemplo de otras organizaciones internacionales, pero con el objetivo de ir más allá, atendiendo las afinidades que sus miembros tenían tanto por sus especificidades técnicas como por su origen geográfico, el 27 de noviembre de 1986 se firma un acuerdo del que resulta un año después la primera reunión y constitución oficial de ALAMYS en Caracas, con la oferta de participación a organismos de países latinoamericanos y de la Península Ibérica que poseyeran sistemas ferroviarios metropolitanos de transporte masivo de pasajeras/pasajeros y por las empresas y asociaciones que desarrollasen actividades conexas.

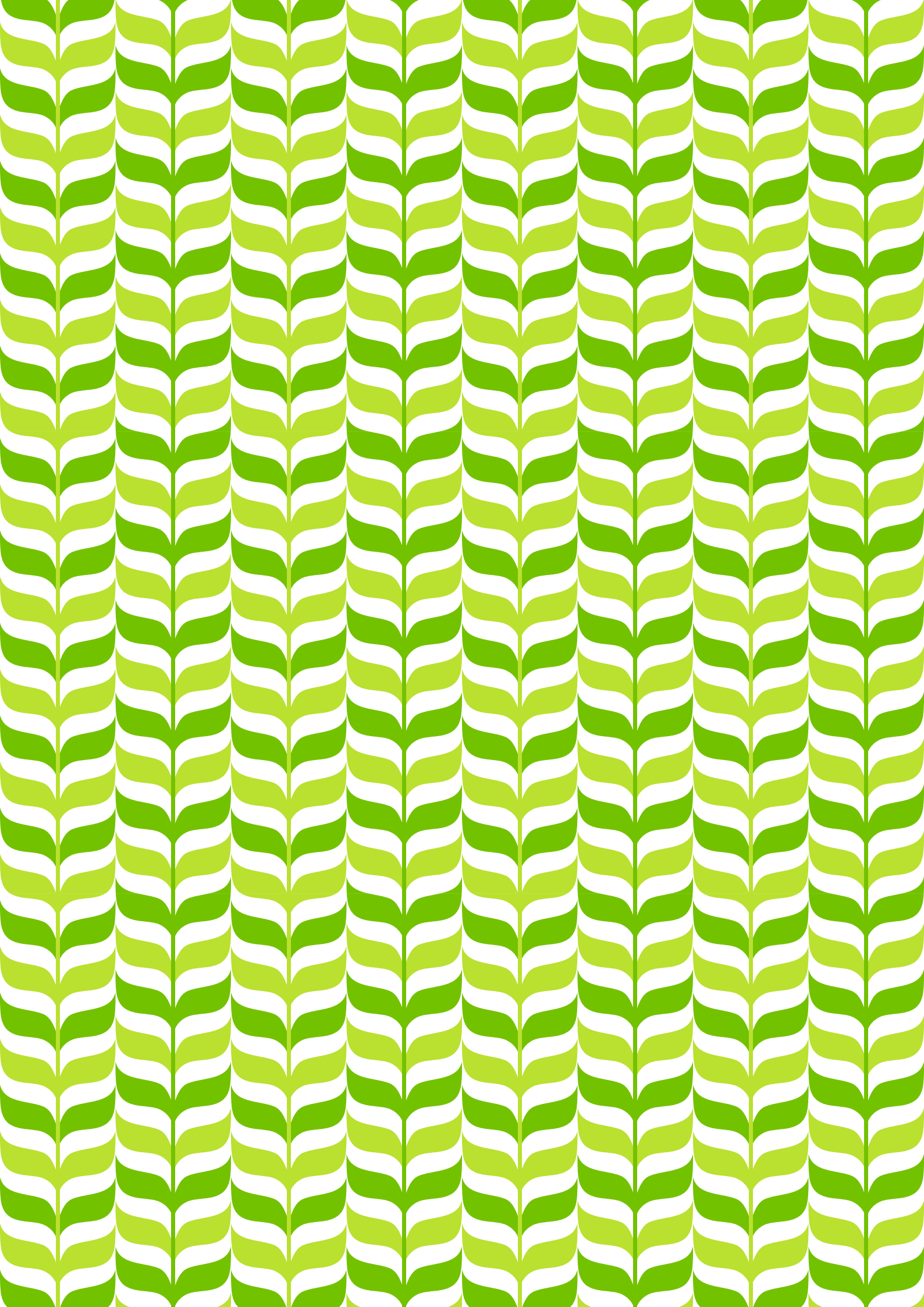
El documento de constitución de ALAMYS recogía claramente sus objetivos altruistas de intercambio tecnológico y puesta en común de experiencias entre sus miembros, con el fin de contribuir al aumento de la productividad, la optimización de recursos, la modernización de infraestructuras y de los métodos de gestión. Su finalidad última, la de la mejora en los servicios a personas usuarias, uno de los mayores factores que condicionan su calidad de vida en las grandes urbes.

- **IZAITE, Asociación de Empresa Vascas por la Sostenibilidad:** Metro Bilbao ocupa desde el año 2013 el puesto de secretaria técnica de la misma, siendo el objeto de esta iniciativa compartir experiencias y sinergias sobre prácticas sostenibles y relacionadas con la responsabilidad social.
- **IHOBE:** es una Sociedad Pública adscrita a este Departamento y su gestión corresponde a la Viceconsejería de Medio Ambiente.

La finalidad de IhoBE es apoyar al Gobierno Vasco en el desarrollo de la política ambiental y en la extensión de la cultura de la sostenibilidad ambiental en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

- **GAP:** GAP es una ONG que pertenece a una red internacional con un objetivo común: reducir el impacto ambiental en las actividades cotidianas a través del cambio de hábitos en el hogar, la oficina y el centro escolar. Auspiciada por Naciones Unidas y acreditada por la UNESCO, está presente en 23 países desde 1990.





1.3

Parte 1. Contenidos generales
3. Aspectos materiales y cobertura

G4-17 Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización

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

G4-18 Determinación del contenido de la memoria, cobertura de cada aspecto y aplicación de los principios GRI

La realización de la presente memoria responde a los principios de la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI (Global Reporting Initiative), en su versión G4.

La información incluida en esta memoria va dirigida a cada uno de los grupos de interés que desde Metro Bilbao se han identificado: propietario, instituciones, personal, clientela, proveedores y sociedad en su conjunto.

La información que Metro Bilbao presenta en esta Memoria responde al principio de materialidad, es decir, presenta los temas más relevantes en cuanto impactos económicos, sociales y medioambientales, relacionados con su actividad y sus resultados, incorporando elementos de mejora en los ámbitos económico, ambiental y social.

Con esta memoria se pretende dar respuesta a las necesidades de los grupos de interés, teniendo en cuenta los principios de elaboración de las Memorias de Sostenibilidad:

- Materialidad (se hace hincapié en la información que los grupos de interés han identificado como relevante).
- Participación de los Grupos de Interés.
- Contexto de Sostenibilidad, para proporcionar información en términos relativos (ej. Eco-ratios).
- Exhaustividad (en el alcance de los indicadores de la Memoria, de las entidades a las que abarca y de la presentación de datos cuantitativos de un período de tres años).
- Equilibrio (tanto de aspectos positivos, como negativos).
- Comparabilidad (para facilitar la comparación con otras entidades).
- Precisión.
- Periodicidad.
- Claridad.
- Fiabilidad.

Metro Bilbao ha elaborado un Estudio de Materialidad para determinar el contenido de la Memoria y la cobertura de cada aspecto, siguiendo las directrices de la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI (Global Reporting Initiative) – Manual de aplicación, en su versión G4.

Así, se han seguido los siguientes pasos:

Paso 1 Identificación

Identificar los aspectos a tener en cuenta según el contexto de sostenibilidad y la participación de los grupos de interés.

Paso 2 Priorización

Evaluar cada Aspecto según:

- La importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales significativos.
- La influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Paso 3 Validación

Aprobación de la lista de Aspectos materiales y preparación del resto de información se que se van a plasmar en la memoria.

Paso 4 Revisión

- Revisar los aspectos que se consideraron materiales en el periodo anterior.
- Tener en cuenta el resultado de esta revisión en el Paso 1 para el siguiente ciclo.



G4-19 Aspectos materiales identificados

Los asuntos de interés identificados a través del análisis se priorizan de acuerdo a la relevancia de los mismos tanto para los Grupos de interés como para la estrategia de la Compañía, teniendo en cuenta:

Nivel de madurez / Importancia en el Sector: se analizan las tendencias y las prácticas sostenibles de los competidores y se mide la presencia de dichas prácticas en el sector.

- Análisis de la información pública de nuestros principales competidores, referentes sectoriales y principales tendencias en sostenibilidad a través del análisis de memorias de sostenibilidad, leyes, guías, normas, índices, principales retos del sector, etc.
- Clasificación siguiendo una escala de madurez.

Análisis de relevancia: Se establece la importancia relativa de cada uno de los temas identificados, teniendo en cuenta el riesgo asociado que conlleva.

Una vez realizado el análisis en base a estas premisas, es posible realizar una matriz que englobe todos los datos recabados y su priorización. De este modo, se han identificado trece temas como "materiales", los cuales tienen un mayor grado de relevancia y madurez global, es decir, los que aparecen en la esquina superior derecha de nuestra matriz:



A la derecha podemos observar cuáles son para los grupos de interés aquellas cuestiones más relevantes y que necesitan de una cobertura mayor por parte de Metro Bilbao. Es por ello, que estos aspectos se mencionan a lo largo de la presente Memoria, detallando su situación actual en la organización, y las medidas llevadas a cabo en el contexto de cada categoría estudiada.

En cualquier caso, hay que señalar que Metro Bilbao, además de los aspectos materiales identificados, ha decidido aportar en la presente Memoria información sobre todos los contenidos incluidos en la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI (Global Reporting Initiative), en su versión G4, optando por tanto por la versión Exhaustiva (tal y como se describe en dicha Guía).

G4-20 Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización

Los impactos que hacen que un asunto sea relevante pueden tener lugar tanto dentro como fuera de la organización. La Cobertura es la descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto material identificado.

En el caso de los aspectos materiales identificados por Metro Bilbao en su Estudio de Materialidad, podemos concluir que se trata de aspectos con impactos tanto dentro como fuera de la organización. Los aspectos que en un principio parece que sólo pueden tener relevancia internamente (como los relacionados con la estructura financiera, los ingresos, o el Convenio Colectivo), dada la dimensión de nuestra actividad y su impacto global en el entorno social, económico y ambiental, consideramos que suponen también impactos fuera de nuestra organización.

G4-21 Límite de cada aspecto material fuera de la organización

Ver apartado G4-20.

G4-22 consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas

La anterior Memoria de Sostenibilidad publicada por Metro Bilbao corresponde al ejercicio 2014. No se ha considerado necesario reformular la información perteneciente a dicho ejercicio.

En el caso de que alguna información publicada en 2014 presente alguna ligera variación respecto a la actual, será únicamente como consecuencia de su actualización.

G4-23 Cambios significativos en alcance y cobertura de aspectos respecto a memorias anteriores

No se han producido cambios significativos en el alcance y la cobertura de los aspectos señalados, respecto a la Memoria anterior.





1.4

Parte 1. Contenidos generales

4. Participación de los grupos de interés

Parte 1. Contenidos generales

4. Participación de los grupos de interés

G4-24 Grupos de interés vinculados a la organización

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:** 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) **Cientela:** entendiéndolo 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.

G4-25 Base para la determinación de los grupos de interés

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.

G4-26 Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés

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

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

- a) **Propietario:** Reuniones del Consejo de Administración.
- b) **Instituciones:** Reuniones y mociones a solicitudes de información.
- c) **Personal:** Encuesta de clima laboral, Comité de empresa y comités delegados del mismo, grupos de trabajo de mejora, sugerencias y acciones de mejora a través de la intranet.
- d) **Cientela:** Encuestas de satisfacción de la clientela, panel de clientes, reclamaciones y quejas.

e) **Proveedores:** comunicación continua con los responsables correspondientes, herramienta informática pro-Trans, etc.

f) **Sociedad en su conjunto:** Encuesta anual.

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

G4-27 Cuestiones y problemas clave identificados por los grupos de interés

A través de los canales de comunicación y estudios anteriormente descritos, Metro Bilbao obtiene información sobre las cuestiones consideradas clave por nuestros grupos de interés, tal y como se resume a continuación:

Personal:

Según la encuesta de clima laboral realizada en 2014, se concluye que los aspectos mejor valorados, en una puntuación de 1 a 10, son:

- Valores de la empresa (puntuación de 7,03).
- Igualdad en la diversidad (puntuación de 6,82).

Por otro lado, los aspectos peor valorados son:

- Gestión lingüística (puntuación de 4,52).
- Organización e innovación (puntuación de 4,63).

Cientela:

Según la encuesta realizada en 2016, los aspectos mejor valorados, en una puntuación de 1 a 10, son:

- Limpieza de estaciones (puntuación de 8,74).
- Limpieza de trenes (puntuación de 8,63).
- Rapidez (puntuación de 8,29).

Por otro lado, el aspecto peor valorado es el Precio (puntuación de 6,01).

El resto de aspectos, obtienen una puntuación satisfactoria por encima de los 7 puntos.

Sociedad:

Según la encuesta realizada en 2016, los aspectos mejor valorados, en una puntuación de 1 a 10, son:

- Contribución a la Economía Local y a generar Empleo (puntuación de 7,65).
- Comparación de Metro Bilbao con otras Empresas de Transporte Público (puntuación de 7,43).
- Metro Bilbao como Organización Socialmente Responsable (puntuación de 7,23).

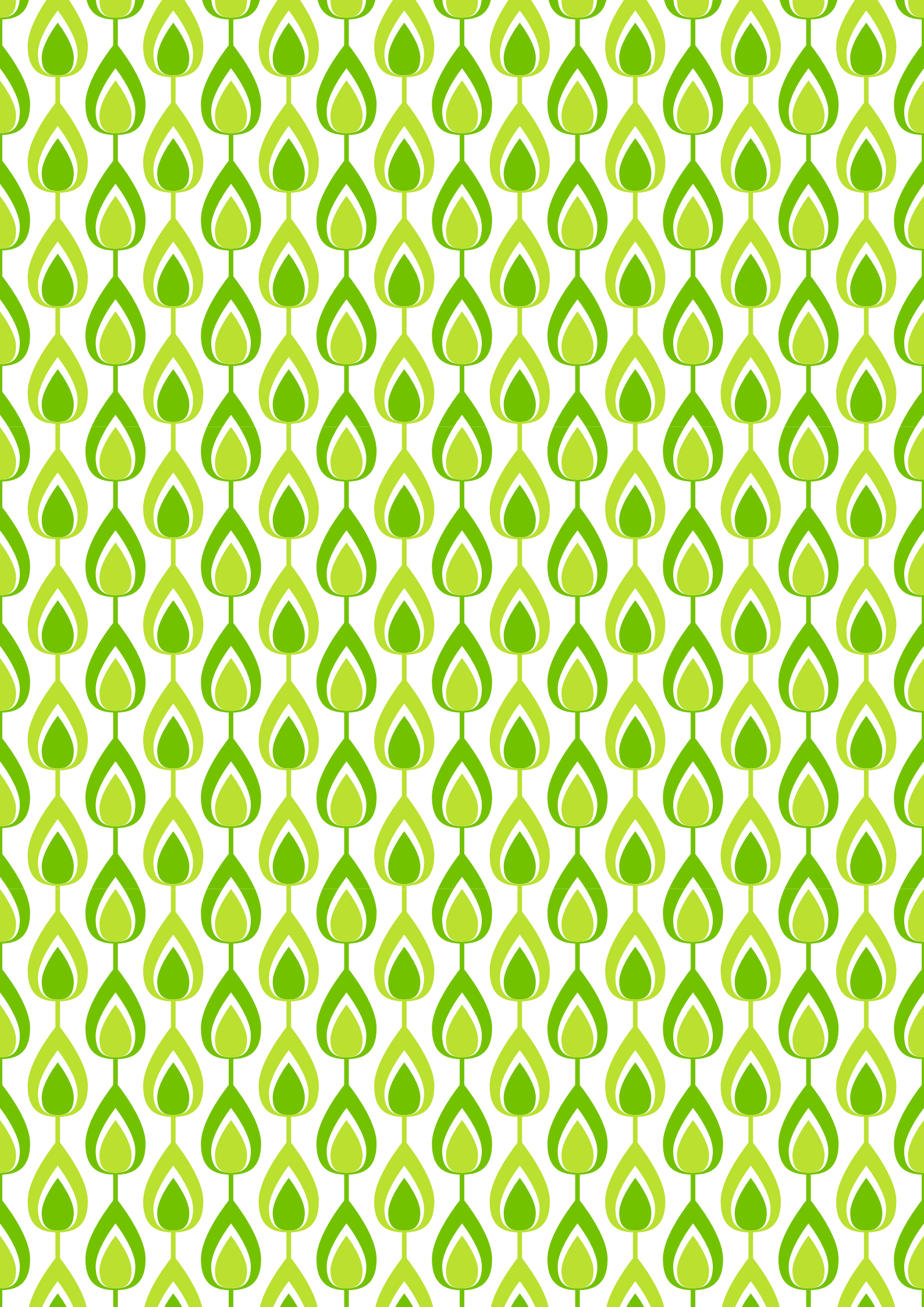
Parte 1. Contenidos generales

4. Participación de los grupos de interés

Por otro lado, los aspectos menos valorados son:

- Cumplimiento con la Igualdad de Oportunidades en contrataciones (puntuación de 6,38).
- Respuestas ágiles a propuestas de colaboración/servicios (puntuación de 6,53).





1.5

Parte 1. Contenidos generales
5. Perfil de la Memoria

Parte 1. Contenidos generales

5. Perfil de la Memoria

G4-28 Periodo objeto de la Memoria

La presente Memoria de Sostenibilidad se refiere al año 2016.

G4-29 Fecha de la última Memoria

La última Memoria de Sostenibilidad se publicó en el año 2014.

En cualquier caso, hay que señalar que anualmente Metro Bilbao publica una Memoria Anual, con detallada información sobre aspectos económicos y sociales.

Asimismo, se elaboran periódicamente otras memorias como la Declaración EMAS, Informe de Gases de Gases de Efecto Invernadero o el Informe de Progreso derivado del compromiso de Metro Bilbao con los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

G4-30 Ciclo de presentación de Memorias

Actualmente la periodicidad de presentación de Memorias es bienal.

Desde 2004 la memoria de sostenibilidad se presentó anualmente, hasta el año 2009. A partir de 2014, la periodicidad de elaboración es bienal.

G4-31 Contacto para resolución de dudas sobre el contenido de la Memoria

Cualquier persona, que quiera realizar una consulta respecto a alguna cuestión relativa a esta memoria puede ponerse en contacto a través de la siguiente dirección de correo electrónico: info@metrobilbao.eus.

ÍNDICE DE GRI

G4-32 Opción "de conformidad" con la Guía elegida e Índice

Metro Bilbao ha optado por la opción "exhaustiva" de conformidad con la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI (Global Reporting Initiative).

El Índice de la Memoria se encuentra disponible en el Anexo 1.

VERIFICACIÓN

G4-33 Verificación externa de la Memoria

La presente Memoria de Sostenibilidad no ha sido verificada externamente.

LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SU COMPOSICIÓN

G4-34 Estructura de gobierno de la organización

El Consorcio de Transportes de Bizkaia creó en el año 1993 la empresa Metro Bilbao, S.A. con el fin de gestionar el Ferrocarril Metropolitano de Bilbao. El CTB es el propietario exclusivo del capital de esta empresa y mantiene la titularidad de los bienes a través del FMB.

Consorcio de Transportes de Bizkaia:

El 30 de diciembre de 1975 se promulgó la ley que permitió crear el primer Consorcio de Transportes del Estado: El Consorcio de Transportes de Bizkaia (en adelante, CTB). Dicha ley estableció las siguientes competencias para ser desarrolladas por la institución:

- La financiación de las obras del Ferrocarril Metropolitano de Bilbao, así como la consecución de los proyectos y obras de superestructura y equipamiento general del mismo.
- La gestión de la explotación del Ferrocarril Metropolitano de Bilbao a través de Metro Bilbao S.A., que pertenece al Consorcio de Transportes de Bizkaia en su totalidad.
- El cuidado del funcionamiento del sistema de transporte en el área territorial de Bizkaia, adoptando las medidas necesarias con las demás administraciones.
- La ejecución de las competencias que le sean cedidas en materia de transporte en virtud de un plan de ordenación y coordinación del transporte público vizcaíno.

Gracias al desarrollo de las dos primeras áreas de competencias, el 11 de noviembre de 1995 el CTB inauguró la Línea 1 de Metro Bilbao y en abril de 2002 la Línea 2. La explotación de las mismas corresponde a Metro Bilbao S.A.

Con el Estatuto de Autonomía y el Concierto Económico llegó el impulso definitivo de la actividad del CTB; en 1980 el Estado traspasó a la Comunidad Autónoma Vasca las competencias correspondientes al Consorcio de Transportes de Bizkaia.

La institución está formada por el Gobierno Vasco, la Diputación Foral de Bizkaia, el Ayuntamiento de Bilbao y demás ayuntamientos a los que afecta el paso del Ferrocarril Metropolitano de Bilbao y está cofinanciada en un 50% por el Gobierno Vasco y en otro 50% por la Diputación Foral de Bizkaia.

El Consorcio se constituye, por su propia naturaleza, en un ente plural; es un foro de encuentro entre las diferentes Administraciones implicadas en el transporte público de Bizkaia. Su actividad se orienta tanto al desarrollo del Ferrocarril Metropolitano de Bilbao –eje vertebrador del mismo– como a la implementación de actuaciones orientadas hacia la coordinación del transporte.

Para acometer los objetivos que le han sido encomendados, el funcionamiento del Consorcio de Transportes de Bizkaia está regido por los siguientes órganos de gestión:

- El Consejo General.
- La Comisión Ejecutiva.
- El Director Gerente.

El Consejo General y la Comisión Ejecutiva constituyen los órganos colegiados del Consorcio y asumen las funciones de deliberación, decisión y ejecución previstas en los Estatutos.

El Director Gerente es el órgano unipersonal al que compete la dirección administrativa y técnica de la actividad del Consorcio de Transportes de Bizkaia, de acuerdo con las directrices emanadas de los órganos colegiados.

Metro Bilbao

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

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

El 11 de noviembre de 1995 se ponía en funcionamiento el servicio de Metro Bilbao.

La administración, gestión y control de Metro Bilbao corresponde a los siguientes Órganos:

- Consejo de Administración del Consorcio de Transportes.
- Consejo de Administración de Metro Bilbao.
- Comité de Dirección de Metro Bilbao.

La relación entre Metro Bilbao y el Consorcio de Transportes de Bizkaia es una relación directa y en primera persona, que se refleja en las siguientes coyunturas:

- El Presidente de Consorcio de Transportes de Bizkaia es parte del Consejo de Administración de Metro Bilbao.
- El Consejo General del Consorcio de Transportes de Bizkaia es la Junta General de Metro Bilbao.

El protocolo de relaciones de Metro Bilbao con el Consorcio de Transportes de Bizkaia queda reflejado en los Estatutos de Constitución del Consorcio de Transportes.

Es de relevancia y debe tenerse en consideración la siguiente legislación:

- Ley 30 de diciembre de 1975. Creación del Consorcio de Transportes de Bizkaia.
- Real Decreto 18 de junio de 1976. Estatutos del Consorcio de Transportes de Bizkaia.

Se presentan a continuación los integrantes de los órganos de gestión y el organigrama de Metro Bilbao:

Consejo de Administración

Consejero y Presidente
D. Unai Rementería Maiz

Consejero y Vicepresidente
D. Antonio Aiz Salazar

Consejeros/as:
D. Pedro María Hernando Arranz
Dña. María Almudena Ruiz de Angulo del Campo
D. Marco Boronat Elizalde
D. Miren Izaskun Iriarte Irureta

Comité de Dirección

Dirección de Gerencia
Eneko Arruebarrena Elizondo

Dirección Adjunta a la Gerencia
José Miguel Ortega Soldevilla

Dirección de Administración
José Echeandía Merru-Urrutia

Dirección Técnica
Iñigo Ortuondo Arambalza

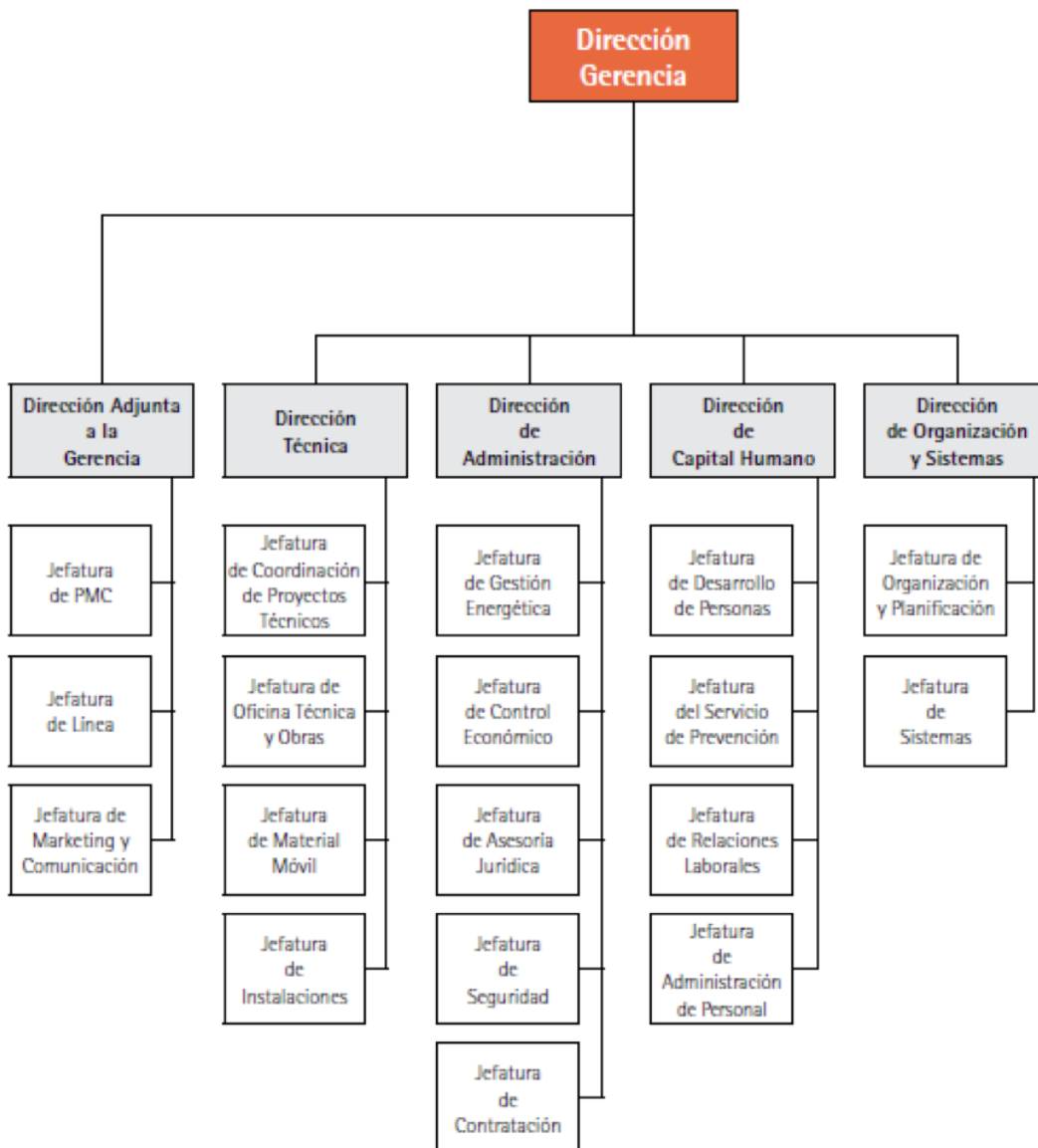
D. Vicente Reyes Martín
D. Juan María Aburto Rike
D. Andoni Busquet Elorrieta
D. Imanol Landa Jauregi

Dirección de Capital Humano
Rosa María Fernández-Villa Gutierrez

Dirección de Organización y Sistemas
Pedro Zulueta Pérez

Secretario no Consejero
D. Imanol Bilbao Eizagirre

Organigrama



G4-35 Delegación de autoridad del órgano superior de Gobierno en la alta dirección y otros empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social

Como se puede observar en el organigrama, desde la Dirección se delegan las diferentes responsabilidades económicas, ambientales y sociales en las diferentes Direcciones y Jefaturas dependientes de ella.

G4-36 Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales

Como se puede observar en el organigrama, Metro Bilbao cuenta con distintas direcciones cuyas responsabilidades corresponden: en materia económica a la dirección de Administración, en materia social a la Dirección de Capital Humano y en materia ambiental se encuentra distribuida entre la Dirección Técnica, la Dirección de Administración y la Dirección de Organización y Sistemas.

Los máximos responsables de estas direcciones forman parte del Comité de Dirección, lo que asegura la información directa al órgano superior de gobierno.

G4-37 Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales

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.

Metro Bilbao utiliza diferentes canales de comunicación y realiza estudios específicos dirigidos a conocer el sentir de la sociedad y de sus grupos de interés en relación a su actividad. Los medios utilizados habitualmente para la comunicación con cada grupo de interés son:

- a) Propietario: Reuniones del Consejo de Administración.
- b) Instituciones: Reuniones y mociones a solicitudes de información.
- c) Personal: Encuesta de clima laboral, Comité de empresa y comités delegados del mismo, grupos de trabajo de mejora, sugerencias y acciones de mejora a través de la intranet.
- d) Clientela: Encuestas de satisfacción de la clientela, panel de clientes, reclamaciones y quejas.
- e) Proveedores: comunicación continua con los responsables correspondientes, herramienta informática proTrans, etc.
- f) Sociedad en su conjunto: Encuesta anual.

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

Metro Bilbao garantiza la transparencia y veracidad de la información referente a su actividad a través de las siguientes publicaciones y herramientas de gestión, que son de carácter público para todos los Grupos de Interés:

> *Portal de transparencia*

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno tiene por objeto ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información

relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos, así como las consecuencias derivadas de su incumplimiento.

En cumplimiento con dicha Ley, Metro Bilbao hace pública la información relativa a los actos de gestión administrativa con repercusión económica o presupuestaria en su apartado de Transparencia.

- > Informe de auditoría de cuentas anuales, incluido en memoria de actividad.
- > Memoria de actividad.
- > Carta de servicio.

A través de la Carta de servicios de Metro Bilbao se informa a los Grupos de Interés sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

- > *Declaración EMAS*

A través de la Declaración EMAS Metro Bilbao publica y da a conocer a los Grupos de Interés información y compromisos medioambientales adquiridos por la empresa.

- > *Memoria de sostenibilidad*

Metro Bilbao publica con carácter bienal una Memoria de Sostenibilidad, incluyendo los criterios, compromisos y actividades llevadas a cabo en materia de Responsabilidad Social Corporativa, en su triple dimensión: económico-financiera, social y medioambiental.

- > *Sistema de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias*

El sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias permite que cualquier persona pueda comunicarnos por diferentes canales sus preocupaciones o intereses y cuenta con un compromiso estricto en la respuesta por parte de Metro Bilbao.

- > *Encuestas a Clientes y Sociedad*

Con carácter anual, nos permiten testar el grado de satisfacción de estos Grupos de Interés de manera permanente.

Además de esto, el personal de Metro Bilbao, traslada sus consultas y recomendaciones a través de la propia estructura jerárquica existente, además de:

- La representación sindical.
- Buzón de sugerencias en la intranet.
- Encuestas al personal.

En cuanto a las empresas proveedoras, Metro Bilbao pretende asegurar un correcto comportamiento tanto ambiental como ético de las empresas contratadas y que desarrollan su trabajo en las instalaciones de la empresa y/o en

nombre de la misma. Para ello, Metro Bilbao dispone de la Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable en la que se exige a sus empresas proveedoras y contratadas un compromiso social y ambiental equiparable al propio de la organización, apoyándoles en los esfuerzos para su consecución.

Para el registro de dicha información, Metro Bilbao dispone de un Sistema de Gestión de Proveedores denominado proTRANS, en el que se recogen además de los datos relacionados con la Responsabilidad Social, todos aquellos datos e información necesaria y de interés para la adjudicación o no de los distintos trabajos a realizar.

La información recabada consiste en la respuesta a las siguientes cuestiones:

- Si la empresa dispone de un Sistema de Aseguramiento de la RSC certificado por terceros.
- Si la empresa demuestra que sus prácticas laborales toman en consideración las condiciones laborales reconocidas internacionalmente.
- Si la empresa puede demostrar la implantación de buenas prácticas laborales adecuadas para prevenir toda forma de cohecho o corrupción.

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

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

G4-38 Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités

De acuerdo con lo incluido en el apartado G4-34, el Consejo de Administración está integrado por 11 miembros no ejecutivos. Dos de ellas son mujeres.

La antigüedad media en el ejercicio en el órgano de gobierno es 5 años.

G4-39 Indicar si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo

El Presidente del Consejo de Administración de Metro Bilbao, no tiene carácter ejecutivo.

G4-40 Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités

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

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

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

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

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

G4-41 Gestión de conflictos de intereses

Metro Bilbao cuenta con un Reglamento para evitar conflictos de interés durante el desarrollo de sus actividades y comunica a través de su página web la existencia de posibles situaciones de conflicto de interés.

Así, durante 2016, en relación con el artículo 229 de la Ley de Sociedades de Capital, los Administradores han comunicado que no tienen situaciones de conflicto con el interés de la Sociedad.

Además, la alta Dirección firma un Código Ético de Conducta donde adquiere una serie de compromisos en materia de gestión ética y socialmente responsable. A través del Código Ético de Conducta el objetivo es disponer de un conjunto de principios y reglas de actuación ante la totalidad de grupos de interés de Metro Bilbao, de modo que todas las personas que integran Metro Bilbao procedan de forma coherente con los valores, políticas y objetivos generales de la empresa.

En el desarrollo de las actividades profesionales, Metro Bilbao y sus empleadas y empleados se basarán en el principio de integridad y honestidad para evitar cualquier forma de trato de favor. En esta línea, Metro Bilbao ha manifestado su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Metro Bilbao es una organización firmante de los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, por lo que anualmente se reportan los avances que realiza la organización respecto a cada uno de estos principios, incluyendo aquellos relacionados con la corrupción y los derechos humanos.

PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO A LA HORA DE ESTABLECER LOS PROPÓSITOS, LOS VALORES Y LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN

G4-42 Funciones del órgano superior y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización de la visión, misión, valores, estrategias, políticas y objetivos

La administración, gestión y control de Metro Bilbao corresponde a los siguientes Órganos:

- Consejo de Administración del Consorcio de Transportes.
- Consejo de Administración de Metro Bilbao.
- Comité de Dirección de Metro Bilbao.

Por tanto, todos ellos han participado en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización que se describen en la presente Memoria de Sostenibilidad.

Hay que señalar además que Metro Bilbao ha aprobado e implantado un Código de Buen Gobierno que tiene como objeto plasmar su compromiso para integrar en su gobierno y actividad las mejores prácticas en materia de transparencia, lealtad y creación de valor de forma sostenible, con el fin de generar confianza en los grupos de interés y en la Sociedad en general.

Parte 1. Contenidos generales

5. Perfil de la Memoria

Los principios de carácter ético y social que rigen la actividad de Metro Bilbao se encuentran recogidos, además de en el Código de Buen Gobierno, en su Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable, el Manual de Gestión Ética y Socialmente Responsable y el Código ético de conducta.

EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO

G4-43 Medidas para el desarrollo y mejora del conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales

En Metro Bilbao existe un Comité de Responsabilidad Social Corporativa, que se encarga de hacer efectivo el valor de mejora continua del Sistema de Gestión Ética (SGE), en tanto que es el órgano delegado de la Alta Dirección de Metro Bilbao y cuenta entre sus funciones la de asesorar a la Dirección y proponer soluciones o sugerencias en relación al cumplimiento del Código de RSC y del propio Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable.

Este Comité se reúne periódicamente y reporta a nivel de gobierno el Informe de Revisión donde se informa sobre el análisis realizado del desempeño de la organización en esta materia.

G4-44 Evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno

Metro Bilbao cuenta según lo exigido por la normativa vigente, con una política para la evaluación de la idoneidad de los miembros del Consejo de Administración, directores generales o asimilados, cuyo objeto reside en establecer los criterios que dicha sociedad debe tener en cuenta para la citada evaluación.

FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN EL ÁMBITO DE GESTIÓN DEL RIESGO

G4-45 Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social y Consultas a los grupos de interés

A través de las distintas Direcciones de Metro Bilbao con responsabilidades en materia económica, social y ambiental (descritas en los apartados G4-34 y G4-36), cuyos máximos responsables forman parte del Comité de Dirección, se asegura la participación del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.

Los mecanismos de información y consulta a los grupos de interés se describen en los apartados G4-26 y G4-37 de la presente Memoria.

G4-46 Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales

Ver apartado G4-45.

G4-47 Frecuencia con que el órgano superior de gobierno analiza los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social

Los Estatutos de Metro Bilbao regulan su Consejo de Administración, principal vía para que los representantes y miembros del Consejo puedan solicitar y recibir información.

La convocatoria de las reuniones se realiza según lo señalado en la Ley de Sociedades de Capital y en los propios Estatutos de Metro Bilbao. En cuanto a la periodicidad, las reuniones a celebrar son como mínimo cuatro anuales.

FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

G4-48 Comité o cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la Memoria de sostenibilidad

La dirección gerencia revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.

FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL

G4-49 Descripción del proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno

Ver apartados G4-26 y G4-37.

G4-50 Naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno

Ver apartado G4-27.

RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS

G4-51 Políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección y Criterios relativos al desempeño

La retribución variable del equipo directivo de Metro Bilbao está encaminada a incentivar el logro de los principales objetivos estratégicos de la Entidad, ya sean objetivos económicos, ambientales o sociales.

Además, según se establece en el convenio colectivo vigente, los sueldos variables entre los niveles retributivos A - E y F - G se derivan de una bolsa económica para recompensar la participación en la consecución de los buenos resultados empresariales.

Los criterios de aplicación y los importes correspondientes a cada ejercicio están determinados por una Comisión Paritaria.

Por otro lado, los miembros del Consejo de Administración en su condición de administradores, no han percibido remuneración alguna durante los ejercicios 2015 y 2016.

G4-52 Procesos para determinar la remuneración

Las condiciones retributivas del personal de Metro Bilbao se definen en el marco del Convenio Colectivo.

El Convenio actualmente en vigor fue publicado en el Boletín Oficial de Bizkaia núm. 196, de 14 de octubre de 2016, para el período 2016-2018.

G4-53 Descripción de cómo se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución

En 2016 se firmó el Convenio Colectivo para un periodo de validez de tres años, desde el 2016 hasta 2018, ambos incluidos.

El acuerdo contó con el apoyo de una amplia mayoría sindical, y más concretamente, de cinco de los seis sindicatos que componen el Comité de Empresa: CIM, CCOO , LAB, ESK y UGT (ELA no firma).

La firma del convenio es el exponente máximo de la apuesta de las personas por llegar a acuerdos en las relaciones laborales.

Tal y como se recoge en el Convenio Colectivo, la Comisión Paritaria es el órgano de interpretación, administración y vigilancia del cumplimiento del Convenio y tiene las siguientes funciones:

- Interpretación del Convenio.
- Vigilancia del cumplimiento de su contenido.
- Resolución de conflictos colectivos.

La Comisión Paritaria está constituida por un miembro de cada una de las Centrales sindicales firmantes del Convenio e igual número de representantes por la Dirección de la empresa, de entre las y los componentes de la Comisión Negociadora del Convenio Colectivo. Todas y todos los vocales disponen de voz y voto.

Las y los representantes de las y los trabajadores ostentan la representación proporcional acreditada en el Convenio y para que los acuerdos sean válidos se necesitará la aprobación de los mismos por al menos el 50% de cada una de las partes, representantes de los trabajadores y trabajadoras y Dirección de la empresa, componentes de la Comisión Paritaria.

La Comisión Paritaria se reúne periódicamente con carácter bimestral. Excepcionalmente, con carácter de urgencia y por causa justificada, ésta podrá ser convocada con 48 horas de antelación.

Las resoluciones de la Comisión Paritaria tendrán carácter ejecutivo.

G4-54 Cálculo de la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con la retribución total anual media de toda la plantilla

La relación es **2,29**.

G4-55 Cálculo de la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla.

La persona mejor pagada registra un incremento porcentual del **1,94**, mientras que la media en la plantilla se sitúa en el **1,09**.

ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56 Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos

Los principios de carácter ético y social que rigen la actividad de Metro Bilbao se encuentran recogidos, además de en el Código de Buen Gobierno, en su Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable, el Manual de Gestión Ética y Socialmente Responsable y el Código ético de conducta.



Etika eta gizarte ikuspegietatik kudeaketa arduratsuaren politika

Metro Bilbaoko zuzendaritzak, dokumentu honen bidez, bere jardura gidatzen duten etika eta gizarte alorretako printzipio orokorrak jakinarazi nahi ditu.

Metro Bilbaoren **eginkizuna** Bizkaiko bidaiariaren garraio sistemaren ardatza izatea da, kalitate goreneko zerbitzua emanaz bitarteko hauekin:

- Baliabideak efikaziaz, efizientziaz eta gardentasunez kudeatuz.
- Seguratsunaren aldetik pertsona eta teknologietako baliabiderik berrienak sartuz.
- Gizartearekin eta garapen iraunkorrearekin arduraz jokatzeko konpromisoaren bidez.
- Lanarekin ase eta lanean inplikaturik dauden pertsonen bidez.

Zuzendaritza Nagusiak **balio hauek** barneratzea erabaki du, Metro Bilbaoren nortasunari adituz:

- **Profesionaltasuna/Ardura:** Norberaren lana kalitatez eta sen kritikoz garatzea, arauak errespetatuz.
- **Konpromisoa:** Norberaren ardura agindutako eginkizuna betetzeko, ekarpen, inplikazio eta lankidenganako eta gizartearenganako errespetuzko jarraitzearekin.
- **Kalitatea:** Bikaintasuna zerbitzuan eta kudeaketan, kanpoko eta barruko bezeroen beharretara ahalik eta gehien egokituz.
- **Konfiantza:** Besteentzat sinesgarri izateko gaitasuna, jokabide profesional, zintzo, apala eta erabat gardena tarteko.
- **Ingurumenaren errespetua:** Norberaren konpromisoa baliabideen zentzuzko erabilerarekin, ingurumena zaindu, babestu eta hobetzearekin, jarrera hori interes-talde guztiengana hedatuz.

Balio horietan oinarrituta, Metro Bilbaok ondoko **konpromisoei** heldzea erabaki du:

1. Baliabide publikoak eraginkortasunez kudeatzea
2. Zerbitzua emateko eskueran dauden baliabideak optimizatzea
3. Bezeroak gogobeteta egon daitezen metroaren zerbitzuekin
4. Pertsonak gogobeteta egon daitezen metroan lan egiteagatik
5. Erabateko kalitateko eredu baten arabera kudeatzea
6. Gizartearekin arduratsu jokatzeko duen enpresa modura onar dezaten

Jarduketa printzipio horiei adituz etika eta gizarte ikuspegietatik arduratsua den kudeaketa ziurtatzen, Metro Bilbaok ezinbestean bete beharrezkotzat jotzen ditu ondokoak:

Legedia

Metro Bilbaok gizarte, ingurumen eta lan alorretan lege indarrean dauden eskakizunak beteko ditu, gure jarduketa eta zerbitzua nola edo hala arautzen badituzte, baita erakundeak bere borondatez sinatzen dituen gainerako konpromisoak eta baldintzak ere.

Bereizkeriarik ez

Metro Bilbaok enpresan lanpostu desberdinetarako pertsonarik egokienak sartu, prestatu, promozionatu eta mantendu nahi dituenek, horrela langileen dibertsitatea finkatzea lortzen da, legediak debekatzen dituen, zein langileen oinarriko eskubideak eta askatasun publikoak urratzen dituzten bereizkeria praktikak saihestuz.

Hobekuntza etengabea

Metro Bilbaok hobekuntza etengabearekin, gure zerbitzuaren kalitatea gehitzearekin, ingurumen jarduna hobetzearekin, eta kutsadura prebentzioarekin, eta gure langileen gogobetetasunarekin eta segurtasunarekin engeaiatuta dago, garapen iraunkorra eta gizartearekiko jokabide arduratsua lortzera begira.

Prestakuntza eta sentibilizazioa

Metro Bilbaok bere langileak bere jarduerarekin lotutako ingurumen, gizarte eta lan kontuetan hezi eta jakitun edukitzen ditu, eta beren lanpostuetako jokabidean erakundearen gizarte eta ingurumen kontzientzia isla dadin motibatzen ditu.

Kanporako informazioa


Metro Bilbaok horritzaileei eta kontratatutako enperei gizartearekiko eta ingurumenarekiko konpromisoa eskatzen die, hori lortzeko ahaletan lagunduz. Era berean, interesa duen jendearen eskueran jartzen ditu gizarte, ekonomia eta ingurumen alorretan abiarazitako ekintzen gaineko argibide garrantzitsuak.

Zintzotasuna

Metro Bilbaok saiaterik bere jarduerarekin lotutako ustelkeria, eroskeria eta estortsioko ekintzak prebenitu eta igartzeko, halako jarduketari lotutako urraketa guztiak legea aplikatuz zigor daitezke.

Metro Bilbaoko zuzendaritzak hitz ematen du kudeaketa etikoko politika hau bere langile guztiak, eta gure erakundearentzat zein gure erakundearen izenean lan egiten duten enpresa guztiak jakinaraziko diela. Jendearentzat eskueran egon dadin ere eraztuko du, gainera.

Bilbon, 2013ko urriaren 15ean


Eneko Arrucbarrena Elizondo
Zuzendari Nagusia
Director Gerente

Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable

La Dirección de Metro Bilbao quiere manifestar a través de este documento los principios generales de carácter ético y social que rigen su actividad.

La **misión** de Metro Bilbao es la de 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.
- 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.

La Dirección Gerencia, ha decidido adoptar como base de la identidad de Metro Bilbao, los siguientes **valores**:

- **Profesionalidad/Responsabilidad:** Desarrollar el cometido de tu trabajo con calidad y espíritu crítico respetando las normas.
- **Compromiso:** Responsabilidad personal para cumplir con el cometido asignado con una actitud de aportación, implicación y respeto hacia nuestros compañeros y la sociedad.
- **Calidad:** Excelencia en el servicio y la gestión, ajustándose al máximo a las necesidades del cliente interno y externo.
- **Confianza:** Capacidad de que se crea en uno, mediante un comportamiento profesional, sincero, humilde, con total transparencia.
- **Respeto al medio ambiente:** Compromiso personal con el uso racional de los recursos, conservación, preservación y mejora del medio ambiente haciéndolo extensible a todos los grupos de interés.

En base a estos valores, Metro Bilbao ha optado por adquirir los siguientes **compromisos**:

1. Gestionar los recursos públicos de forma eficiente.
2. Optimizar los recursos disponibles para la prestación del servicio
3. Que la clientela esté satisfecha con los servicios de Metro
4. Que las personas estén satisfechas por trabajar en Metro
5. Gestionar en base a un modelo de Calidad Total
6. Ser reconocida como una empresa socialmente responsable

Con el fin de asegurar una gestión ética y socialmente responsable de acuerdo a estos principios de actuación, Metro Bilbao considera de obligado cumplimiento lo siguiente:

Legislación

Metro Bilbao se compromete al cumplimiento de los requisitos legales vigentes en materia social, ambiental y laboral, que de una u otra forma regulen nuestra actividad y servicio, así como aquellos otros compromisos y requisitos que la organización suscriba de forma voluntaria.

No discriminación

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 el ordenamiento jurídico, o que vulneren los derechos fundamentales y libertades públicas del personal de la empresa.

Mejora continua

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.

Formación y sensibilización

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.

Información externa

Metro Bilbao exige de sus empresas proveedoras y contratadas un compromiso social y ambiental equiparable al propio de la empresa, apoyándose 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.

Integridad

Metro Bilbao se afana en prevenir y detectar actos de corrupción, soborno y extorsión ligados a su actividad, de modo que se penalicen, en base a la aplicación de la ley, todas aquellas infracciones ligadas a dichas actuaciones.

La Dirección de Metro Bilbao se compromete a comunicar la presente política de gestión ética a todo su personal, y a todas las empresas que trabajen para o en nombre de la organización. Así mismo facilitará el acceso público a la misma.

Bilbao, a 15 de octubre de 2013

A continuación, se presentan las funciones del Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa de Metro Bilbao:

Preámbulo

Con el objetivo de velar por el buen comportamiento ético y social de la empresa, la Dirección de Metro Bilbao nombra el Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa de la empresa, integrado por representantes de los diferentes comités y grupos de la organización que trabajan diferentes aspectos de la Responsabilidad Social Corporativa:

- Observatorio de plazas para la transparencia en la contratación y promoción de puestos.
- Grupo BIDAIDE, para el seguimiento de las agresiones de usuarios al personal de Metro Bilbao.
- Grupo Ttipi-Ttapa, para la normalización lingüística.
- Grupo DENOK, para el seguimiento de políticas de igualdad.
- Comité de Seguridad y Salud.
- Comité de seguimiento ambiental y energético.
- Protocolo de Riesgos Psico-sociales.

Artículo 1. Misión y funciones del Comité de Responsabilidad Social Empresarial

El Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa es el órgano de carácter consultivo de la Dirección de la entidad nombrado por esta misma para cumplir con diferentes funciones relacionadas con la Política de Responsabilidad Social y el Código Ético de conducta, aprobados por la Dirección y en consecuencia, con el Sistema de Gestión Ética Socialmente Responsable descrito en el Manual de dicho Sistema.

A este respecto, el Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa realiza la coordinación, supervisión, análisis y seguimiento de las actividades llevadas a cabo en cada uno de los comités o grupos de trabajo que trabajan en Metro Bilbao en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

Sus fines o funciones son los siguientes:

1. Asegurar que el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable se implanta y mantiene según lo establecido en la norma de referencia SGE 21.
2. Estudiar y proponer soluciones a la Dirección para la resolución de conflictos y denuncias relacionados con el incumplimiento de la Norma SGE 21 y el Código Ético de Conducta.
3. Analizar y tomar acciones relacionadas con aquellas reclamaciones, quejas y sugerencias en materia de ética y responsabilidad social realizadas por la clientela y/o el propio personal de la empresa que hayan sido canalizadas desde los comités de Responsabilidad Social Corporativa.
4. Responder aquellas quejas, propuestas y sugerencias de otras partes interesadas, evaluando el grado de satisfacción de las resoluciones tomadas que hayan sido canalizadas desde los comités de Responsabilidad Social Corporativa.
5. Mantener la relación y comunicación en materia de ética y responsabilidad social con las diferentes partes interesadas y los diferentes comités de Responsabilidad Social Corporativa.
6. Interpretar el Código Ético de Conducta, cuando sea necesario y ser parte imparcial para la resolución de conflictos derivados de intereses contrapuestos.
7. Identificar y plantear acciones en materia de Responsabilidad Social Corporativa a llevar a cabo y que puedan quedar fuera del ámbito de actuación de los diferentes comités o grupos de trabajo.
8. Actuar cuando se reciban denuncias por actos discriminatorios. Se tendrán en especial consideración las conductas que atenten contra la dignidad de las y los empleados, supongan discriminación por razones de

- género, raza, religión, orientación sexual, discapacidad e incluso edad, o generen entornos intimidatorios que traspasen los derechos individuales de las personas.
9. Determinar la realización y el alcance de las auditorías internas al Sistema de Gestión Ética Socialmente Responsable de la empresa, así como proceder a la apertura de acciones para solventar las deficiencias detectadas o mejoras apreciadas y realizar su seguimiento.
 10. Las reuniones del Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa tendrán lugar siempre que la Dirección de Metro Bilbao, las y los miembros del Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa o su Representante, lo consideren oportuno y de forma generalizada dos veces al año.
 11. Asesorar a la Dirección, proponiendo soluciones o sugerencias, en relación a los diferentes asuntos relativos al cumplimiento del Código de Conducta y del propio Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, incluyendo los planteados por los grupos de interés.
 12. Las y los miembros del Comité procederán a modificar o actualizar las directrices de funcionamiento del mismo siempre que lo consideren necesario.

Siempre que sea necesario, el Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa garantiza la confidencialidad de la identidad de las personas involucradas, en el tratamiento y resolución de los asuntos planteados.

Cualquier hecho denunciado por parte del personal de la empresa deberá ser recibido, analizado y resuelto en el Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa de Metro Bilbao.

Artículo 2. Composición y nombramiento

El Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa, está compuesto por 6 miembros nombrados por el Proceso de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa y son representativos de las áreas o sub-áreas que se encuentran más vinculadas a la gestión de los aspectos establecidos en el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable (SGE) y descritos en el correspondiente Manual.

En términos generales, y salvo cambios producidos en la revisión anual del Sistema SGE forman parte del mismo las siguientes personas:

- Representante de la Dirección – Rosa Fernández-Villa.
- Responsable del Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa – Susana Palomino.
- Asesoría Jurídica y Auditoría y Representante del Comité – Raúl Carretón.
- Asesoría de Seguridad y salud – Iñigo Apellaniz.
- Asesoría Medioambiental y Energética – Juan Carlos Mendoza.
- Seguimiento del Protocolo – Lina Sustatxa.

Por otro lado, para cada sesión, los miembros del Comité Ética y Responsabilidad Social Corporativa podrán designar asistentes asesores según la temática a tratar o las acciones a desarrollar. Las personas asistentes susceptibles de ser invitadas pueden proceder de cualquier área de gestión.

Artículo 3. Funcionamiento, forma de deliberar y adoptar acuerdos

El Comité de Ética se reunirá de manera ordinaria al menos dos veces al año.

También se reunirá de manera extraordinaria siempre que:

- Lo estime oportuno la Dirección, quien en su caso lo propondrá a la Secretaría o a la Representante del Comité.
- Las cuestiones planteadas por los comités de Responsabilidad Social Corporativa y demás grupos de interés a los canales establecidos requieran de un tratamiento urgente por parte del Comité.

Las convocatorias se cursarán de modo eficaz mediante comunicación por cualquiera de los medios admitidos, incluidos los medios telemáticos, a todas y todos los miembros, con la antelación mínima de dos días a la celebración de la reunión.

Las personas que no puedan acudir a la reunión podrán delegar la asistencia en otra persona miembro del Comité o en la persona de su área que designen como suplente.

En cada reunión se examinarán y deliberarán los asuntos previstos en el Orden del Día.

Para la adopción de acuerdos se procurará el máximo consenso y acuerdo entre las y los asistentes. De no ser posible el consenso, serán válidos los acuerdos adoptados por mayoría simple de las y los asistentes.

Todas las personas integrantes están obligadas a guardar la máxima confidencialidad respecto a las deliberaciones y acuerdos del Comité, así como de la información a que tengan acceso en virtud de su cargo, siempre que afecten a una persona en concreto y sean sensibles, en especial cuando se trate de la plantilla de la entidad.

Todas y todos los miembros del Comité actuarán en el desempeño de sus funciones, anteponiendo los intereses relativos al cumplimiento de la Política de Responsabilidad Social y del propio Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable a cualesquiera otros que pudieran afectarles.

Artículo 4. Sometimiento al Código de Conducta

Las personas que integran el Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa se comprometen a respetar todas las normas derivadas de la legislación vigente que les apliquen, así como las normas internas de la empresa y el Código de Ética.

Artículo 5. Modificaciones del Reglamento

El Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa podrá proponer modificaciones del Reglamento que sirvan para mejorar los procedimientos, que habrán de ser aprobadas por el Proceso de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa.

En ningún caso se podrá modificar la composición del Comité sin previa aprobación por parte del Proceso de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa.

Cualquier modificación requerirá el voto favorable de la mayoría cualificada de dos tercios (2/3).

El [Código Ético de Conducta de Metro Bilbao](#), es de aplicación a todo el personal de la empresa.

Parte 1. Contenidos generales

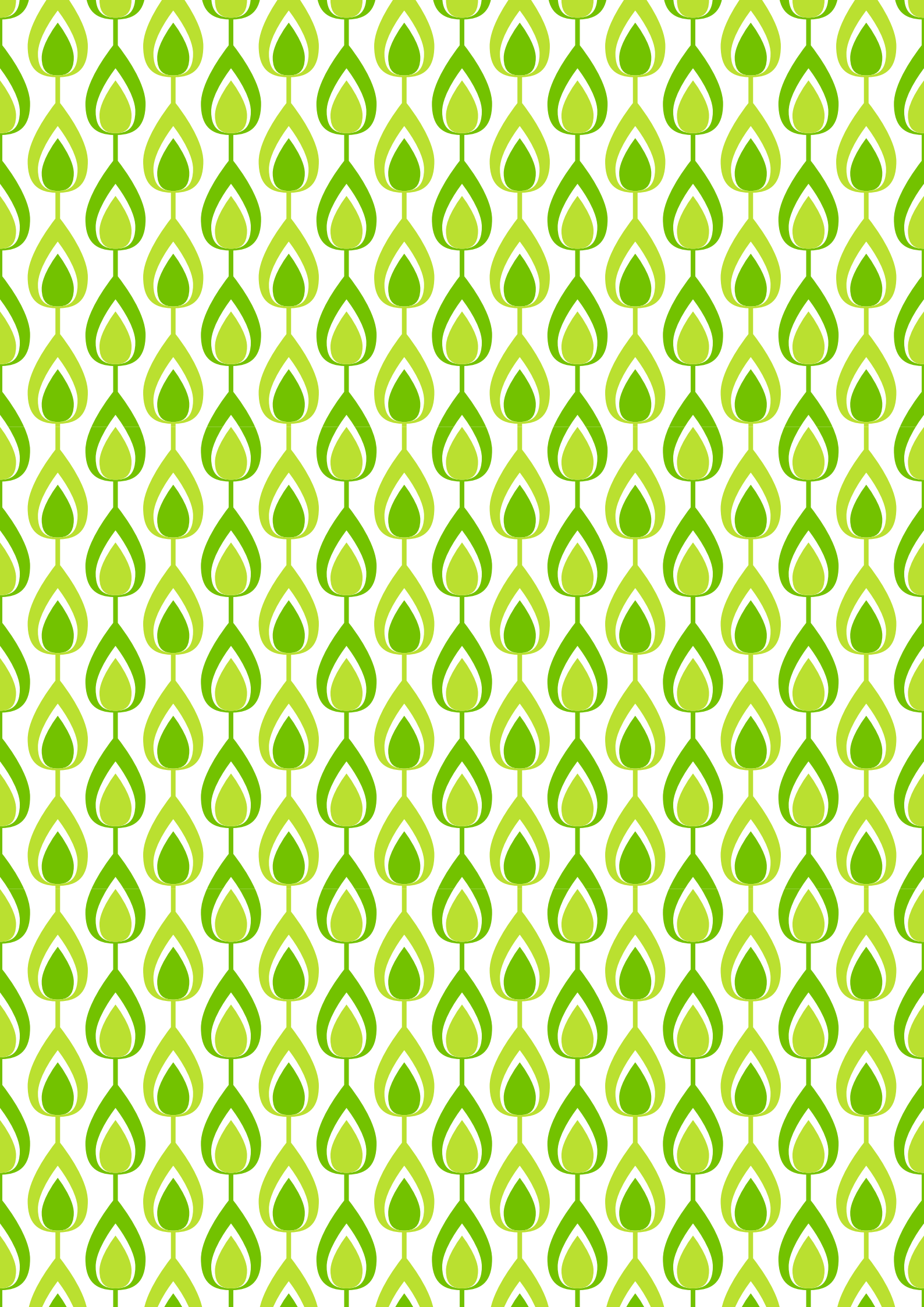
5. Perfil de la Memoria

G4-57 Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita

Ver apartado G4-56.

G4-58 Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización

Ver apartado G4-56.







2.1

Parte 2. Contenidos específicos

1. Economía

Parte 2. Contenidos específicos

1. Economía

ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO

Consideraciones sobre la demanda de servicio:

El ejercicio 2016 ha estado marcado por dos factores fundamentales:

- Las obras de Línea 3 que han supuesto:
 - por una parte, el cierre, en el mes de febrero, de la boca de San Nikolas de la estación de Zazpikaleak / Casco Viejo.
 - y por otra, el traslado a Lutzana del trasbordo de clientes de Euskotren procedentes del Txorierrri (desde junio de 2015).
- Los trasbordos en autobús en el tramo comprendido entre las estaciones de Sopela y Plentzia, debido a las obras de soterramiento de la estación y supresión del paso a nivel de la estación de Urduliz.

Estas circunstancias han repercutido de forma negativa en el volumen de viajes, que ha descendido un 0,49% en comparación con el año anterior.

Las cinco estaciones más transitadas han sido, una vez más, las situadas en el centro de Bilbao. El primer lugar lo ocupa Abando con 6.336.453 cancelaciones, debido básicamente al cierre de la boca de San Nikolas de la estación de Zazpikaleak / Casco Viejo. La segunda estación más utilizada ha sido Moyua con 6.287.927 viajes, seguida de Indautxu con 6.074.709. El cuarto y quinto puesto los ocupan San Mamés y Zazpikaleak / Casco Viejo con 5.980.716 y 5.320.703 respectivamente.

El trayecto más transitado ha sido Abando-Santutxu, que se ha recorrido en 744.339 ocasiones, seguido de Moyua-Santutxu (585.904) y Zazpikaleak / Casco Viejo-Santutxu (578.744).

Análisis por franjas horarias:

Realizando un análisis de viajes por franjas horarias, se ha detectado que el promedio de día laborable (276.285) queda ligeramente por debajo del obtenido el año pasado (276.616), con una diferencia de (-330) cancelaciones. De forma generaliza esta pequeña pérdida se distribuye en todas las franjas horarias.

Análisis origen destino por zonas:

El tránsito de mayor incremento ha sido la B2-B2 motivado principalmente por los viajes aportados por el funicular de Mamariga a lo largo de todo el año. Hay que tener en cuenta que en 2015 este servicio no estuvo operativo desde el 14 de junio hasta el 1 de diciembre.

Los viajes del trayecto A-B1 han crecido también de forma notable. Este aumento se ha basado en dos hechos. Por un lado, el aporte de clientes provenientes del Txorierrri, que, durante este año, han tenido su correspondencia con metro en la estación de Lutzana. Y por otro, la lanzadera de Galdakao que el 17 de agosto de 2015 se conectó con Bolueta (zona A) en lugar de con Etxebarri (zona B0).

El trayecto A-B2, por el contrario, decrece, sobre todo en viajes con destinos a Zazpikaleak / Casco Viejo, Indautxu y San Mamés.

El menor número de días laborables de este año, que incide directamente en el volumen de viajes realizado entre las ramas y el tronco, son algunos de los motivos de este descenso.

Disminuye también el volumen de tráfico en los trayectos que han tenido como origen o destino zona C. El servicio entre las estaciones de Sopela y Plentzia se ha recorrido en autobús debido a las obras de soterramiento y eliminación del paso a nivel de Urduliz.

Análisis origen destino por Líneas:

- Línea 1: desciende 1,37% puntos porcentuales. Entre los diferentes trayectos que corresponden a esta Línea, los que han sufrido mayor pérdida son aquellos con origen o destino en zona C ya que durante todo el año han continuado ejecutándose las obras de Urduliz, que comenzaron en abril de 2015, obligando al trasbordo en autobús Sopela- Plentzia. Como contrapunto los viajes con destino al Tronco Común crecen en 61.339 cancelaciones, compensando en parte esta pérdida.
- Línea 2: experimenta un descenso del 0,44%. El trayecto que mayor pérdida ha acumulado ha sido A-B2 en viajes con destino a estaciones del Tronco Común principalmente: Zazpikaleak / Casco Viejo, Indautxu y San Mamés.
- El Tronco Común: se ha registrado un descenso del 0,43%. Los viajes intrazona con origen o destino Zazpikaleak / Casco Viejo son los más afectados, pero se compensan en parte por el aumento de viajes de Abando y el aporte de viajes de la estación de Bolueta de clientes procedentes de la lanzadera de Galdakao.

Viajera 1.500 millones:

Desde que Metro Bilbao inició su andadura, el 11 de noviembre de 1995, millones de personas lo han utilizado cada año. La cifra de 1.500 millones de viajes ha puesto en valor un servicio que se ha hecho imprescindible en las vidas de quienes residen o trabajan en el área del Bilbao Metropolitano, así como de quienes nos visitan y no quieren perder la oportunidad de admirar la belleza de una infraestructura reconocida internacionalmente.

El miércoles 31 de agosto, a las 12:39 horas del mediodía, Metro Bilbao lograba un nuevo récord. Alcanzaba los 1.500 millones de viajes y se obsequió a dicha viajera con un premio.

Parte 2. Contenidos específicos

1. Economía

G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido

Indicador	2014	2015	2016
Ingresos por transporte de viajeros/as	58.845.590	58.917.521	60.772.969
Otros ingresos operacionales	1.749.264	2.040.049	1.851.572
Ingresos financieros	141.292	56.714	36.203
Ampliación capital CTB	9.000.000	9.800.000	11.000.000
Total Ingresos	60.736.146	61.014.283	62.660.743
Gastos de personal	34.942.470	36.752.145	36.608.889
Gastos de energía	8.259.181	7.532.778	7.387.347
Otros gastos operacionales	27.105.587	26.921.752	27.211.297
Dotaciones amortización	1.658.077	1.660.704	1.665.448
Total Gastos	71.965.215	72.867.378	72.872.981
Beneficios no distribuidos	0	0	0
Pagos a proveedores de capital y a gobiernos	0	0	0
Resultado del ejercicio	-11.229.068	-11.853.095	-10.212.237
Resultado operacional	-9.712.284	-10.249.105	-8.582.992
Índice de cobertura	86,19%	85,61%	87,95%

G4-EC2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático

Dada la elevada dependencia de la actividad de Metro Bilbao con el consumo eléctrico, cualquier acción encaminada a la mejora de la eficiencia energética redundará significativamente en la generación de Gases de efecto invernadero de forma indirecta.

Es por ello, que en 2016 se ha puesto en marcha la implantación de un Sistema de eficiencia energética, que ha supuesto el desarrollo de acciones concretas en esta línea.

Por otro lado, el gasto de la organización en energía es una cuestión muy relevante que puede afectar de forma significativa al desempeño económico de la organización.

Actualmente, se están llevando a cabo varias iniciativas encaminadas a minimizar dicho impacto, las cuales se describen en detalle en los apartados G4-EN6 y G4-EN7 de la presente Memoria.

G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones

Todas las prestaciones vienen recogidas en el convenio colectivo 2016 - 2018.

G4-EC4 Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno

Cabe destacar, que dada la naturaleza de la entidad aun siendo su porcentaje de cobertura uno de los más elevados de los transportes públicos estatales, el capital restante necesario para su correcto desempeño es cubierto por las instituciones (Diputación Foral de Bizkaia). En 2016 el Consorcio de Transportes, accionista único de Metro Bilbao y perteneciente a la Diputación Foral de Bizkaia, aporta 11.000.0000 €. El capital restante necesario es cubierto por el remanente.

Asimismo, se reciben un total de 82.288 € en bonificaciones de la Fundación Tripartita a lo largo del periodo 2016.

Aspecto: presencia en el mercado

G4-EC5 Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local

En Metro Bilbao no existe ningún tipo de discriminación salarial entre hombres y mujeres, ya que rige el principio de equidad.

Con respecto al salario mínimo interprofesional, el menor salario con el que puede entrar una persona en Metro Bilbao es de 1.602,24 euros/mes (22.431,36 euros /año -14 pagas) que corresponde al nivel retributivo A según Convenio Colectivo en vigor.

Por tanto la relación entre ambos salarios es la siguiente:

	2016
Salario mínimo de entrada en euros / Salario mínimo interprofesional	2,45

*Salario Mínimo Interprofesional: 655,2 euros * 14pagas= 9.172,8 euros

G4-EC6 Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local

Todos los altos directivos proceden del ámbito geográfico en el que opera la Entidad.

Aspecto: consecuencias económicas indirectas

G4-EC7 Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios

Se resumen a continuación las principales realizaciones e inversiones en infraestructura desarrolladas durante el año 2016. Para un mayor detalle de las mismas, véase la Memoria 2016 de Metro Bilbao, publicada en su página web.

En Vía y Catenaria:

- Trabajos de renovación de la plataforma de vía en San Inazio.
- Renovación de vía del tramo Sopela-Urduliz.

Parte 2. Contenidos específicos

1. Economía

- Renovación del tramo Urduliz-Plentzia.
- Mejoras en la plataforma de vía en el Área Técnica de Sopela.
- Renovación de vía en placa en Urbinaga.
- Renovación de aparatos de dilatación en Urbinaga.
- Renovación de carril en el hilo bajo de varias curvas debido a la finalización de vida útil.
- Nuevo pórtico cargador de carriles montado sobre plataforma de vía para facilitar la carga y descarga de carriles en vía.
- Trabajos de renovación de catenaria en Berango-Larrabasterra.

En Señalización y Comunicaciones:

- Plataforma unificada de comunicaciones (CECOCO).
- Nuevo sistema video wall para operadores de Comunicaciones y Seguridad.
- Redundancia de alimentación en los armarios de comunicaciones de la sala técnica del PMC.

En Energía y Electromecanismos:

- Señalización de emergencia en las salidas de evacuación de Kabiezes y Olabeaga.
- Sustitución de electrónica de control de la S/E de Aiboa.
- Renovación del pozo 1 de Línea 2.

Otras:

- Amaestramiento: Se comenzó con la renovación del sistema de amaestramiento de todas las dependencias de Metro Bilbao, pasando de un amaestramiento mecánico a otro electromecánico, con apertura a través de tarjeta electrónica en lugar de llave.

Mantenimiento:

La actividad de mantenimiento de cualquier instalación tiene como objetivo conservar las prestaciones del sistema, asegurando las características del diseño original. La finalidad se centra en que la respuesta del sistema no se degrade desde el punto de vista de la calidad del servicio.

- Preventivo: Análisis de averías ocurridas en ascensores, escaleras mecánicas, tarificación y funiculares para proponer actuaciones de mantenimiento preventivo para solucionar averías frecuentes o de alta repercusión en la calidad del servicio de estas instalaciones.
- Utilización de Técnicas de Mantenimiento Predictivo Se continuó con el empleo de técnicas de mantenimiento predictivo (análisis de aceites y análisis de vibraciones). Como novedad se han iniciado pruebas de viabilidad de diagnóstico de estado de reductoras de tracción por medio de análisis de vibraciones.

Asimismo, se han llevado a cabo actuaciones en los talleres de Sopela y Ariz y en Oficina Técnica, así como obras para la mejora de las condiciones de seguridad y Obras de mantenimiento y reforma de la obra civil.

G4-EC8 Impactos económicos indirectos significativos y alcance los mismos

La propia naturaleza de una infraestructura de transporte como Metro Bilbao determina la existencia de dos tipos de impacto sobre la región en la que se ubica:

Impacto Económico:

Por un lado, se distinguen los efectos puramente económicos derivados de todas aquellas acciones referidas a la construcción de la infraestructura y la explotación anual de Metro Bilbao, actividades promovidas por las instituciones responsables del metro y sus agentes relacionados.

En este sentido, hay que señalar que Metro Bilbao, desde su inauguración hasta hoy, ha jugado un papel fundamental a través de sus efectos en las empresas proveedoras, tanto en términos económicos como a nivel de nuevas oportunidades brindadas a compañías ubicadas en nuestro entorno geográfico.

Impacto Social:

Por otro lado y como consecuencia de la existencia de Metro Bilbao, se producen una serie de efectos en la sociedad (principalmente en la ciudadanía y los agentes económicos), en la vertebración e imagen de la metrópoli y en el medio ambiente.

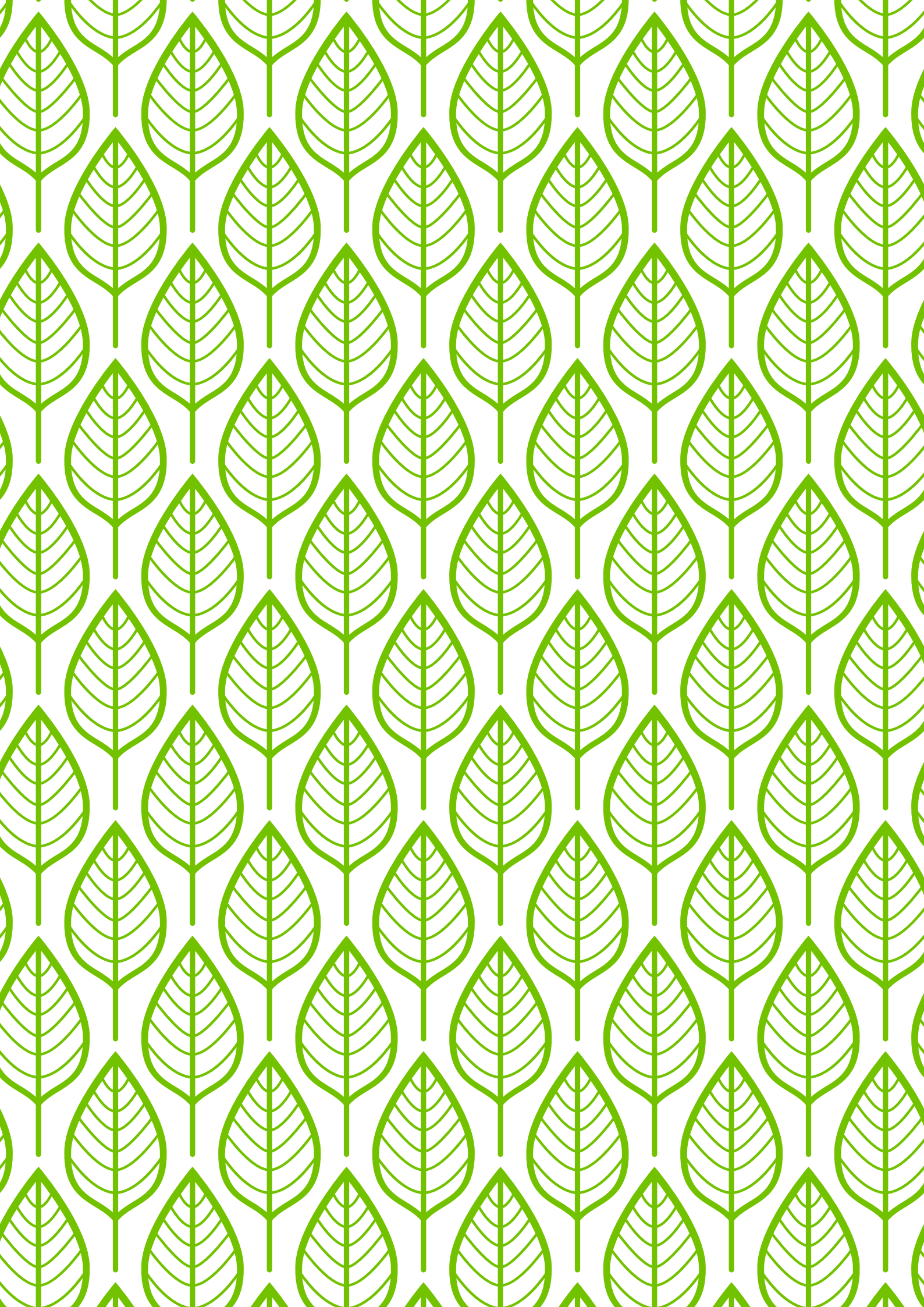
Socialmente, Metro Bilbao ha reforzado el papel de Bilbao como centro de la comarca del Gran Bilbao, habiéndose convertido en el principal medio de transporte público entre la margen derecha, la margen izquierda, y Bilbao. De este modo pueden destacarse los siguientes aspectos:

- Metro Bilbao ha sustituido otros medios de transporte público en las zonas donde opera, y ha contribuido a frenar el auge de la utilización del vehículo privado en los desplazamientos realizados por la población, tendencia que por otra parte se ha generalizado en el resto de la CAE. En este sentido, la aportación de Metro Bilbao al desarrollo de un transporte sostenible en el Gran Bilbao es notable.
- Metro Bilbao ha contribuido al desarrollo comercial del centro de Bilbao, facilitando el acceso de colectivos de consumidores desde otros distritos de Bilbao así como de otros municipios del Gran Bilbao.
- En cuanto a la imagen de la ciudad, el metro ha supuesto un elemento de modernidad coherente y totalmente integrado en la estrategia de posicionamiento de Bilbao como ciudad de servicios de alto nivel, valorado tanto por los visitantes como por la propia ciudadanía, quienes conciben el metro de Bilbao como un motivo más de orgullo de pertenencia a la región.

Aspecto: prácticas de adquisición

G4-EC9 Porcentaje del gasto que corresponde a proveedores locales

Metro Bilbao dispone en la actualidad de aproximadamente 2.900 proveedores, de los cuales aproximadamente un 70% son de origen local.



A decorative border consisting of a repeating pattern of stylized green leaves with detailed vein structures, framing the central content.

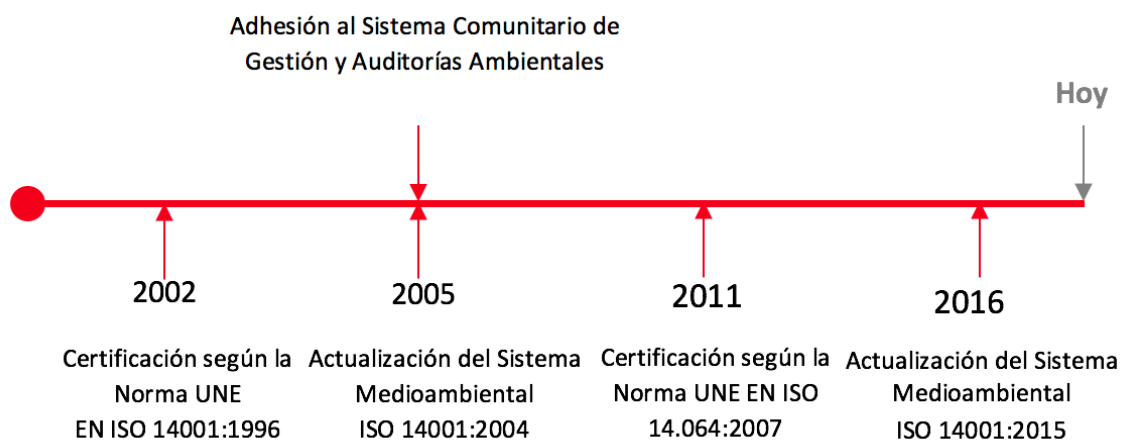
2.2

Parte 2. Contenidos específicos
2. Medio Ambiente

MEDIO AMBIENTE

Metro Bilbao, consciente de la necesidad de minimizar los impactos ambientales que se pueden generar en el marco de sus actividades, adoptó hace tiempo el compromiso de integrar la gestión ambiental en el funcionamiento habitual de la organización.

Así, desde el año 2002 cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental implantado y certificado, que ha evolucionado hasta hoy, incluyendo otros aspectos como la gestión de gases de efecto invernadero y la eficiencia energética¹.



¹Metro Bilbao ha iniciado en 2016 un proceso de implantación de un Sistema de eficiencia energética en base a la norma ISO 50001, con la intención de certificarlo en el corto plazo.

Mención de bronce del Certificado de registro EMAS

Hay que señalar que, en 2016 Metro Bilbao recibió del Gobierno Vasco, junto con otras organizaciones, la Mención de bronce del Certificado de registro EMAS, como reconocimiento a la permanencia de más de 5 años en el sistema EMAS.

El acto tuvo lugar, el 2 de febrero de 2016, en la sede de Lehendakaritza, con motivo del 20 aniversario del sistema de gestión ambiental EMAS en Europa. Estuvo presidido por el Lehendakari Iñigo Urkullu y la Consejera de Medio Ambiente y Política Territorial, Ana Oregi.

Políticas y compromisos

Se presenta a continuación la Política Medioambiental y Energética de Metro Bilbao, que recoge los compromisos de la organización en la defensa global del medio ambiente:

Ingurumen eta Energia Politika

Metro Bilbaoren Zuzendaritza Nagusiak, idatzi honen bidez, bere jarduna gidatzen duten ingurumen eta energia printzipio orokorrak adierazi nahi ditu.

Metro Bilbaoren eginkizuna Bizkaiko bidaiariaren garraio sistemaren ardatza izatea da, kalitate goreneko zerbitzua emanaz bitarteko hauekin:

- Baliabideak efikaziaz, efizientziaz eta gardentasunez kudeatuz.
- Segurtasunaren aldetik pertsona eta teknologietako baliabiderik berrienak sartuz.
- Gizartearekin eta garapen iraunkorarekin arduraz jokatzeko konpromisoaren bidez.
- Lanarekin ase eta lanean inplikaturik dauden pertsonen bidez.

Zuzendaritza Nagusiak, edozein enpresa jarduerak ingurumeneari eragin dezakeela jabetuta, enpresa honen politika orokorrean **ingurumen eta energia politika** kontzeptua txertatzea erabaki du.

Hartara, **ingurumena babestea eta energia jardueraren etengabe hobetzea** enpresaren xede dituen aurrerantzean, baita kutsaduraren prebentzioa eta Erakundearen Inguruabarrei dagozkion berriazko beste konpromiso batzuk ere.

Metro Bilbaoren oinarriko politiken artean dauden ingurumena babestea eta energia jardueraren etengabe hobetzea funtsezko bost printzipiotan oinarritzen da:

1. **Aurrea hartzea** gure jardueren eta zerbitzuaren ingurumeneari eragin dezakeen ondoreari, garapen iraunkorra iristen lagunduz.
2. **Ziurtatzea** ingurumenaren babes eraginkorra, kontuan hartuta teknologiarik onena, eskuragarria eta ekonomikoki bideragarria dena, baita ingurumenaren alorreko gure alderdien izaera ere.
3. **Hobetzea** energia jardueraren, energiaren eraginkortasuna barne, energetikoki eraginkorrak diren produktu eta zerbitzuak erostea eta energiaren erabilpen eta kontsumo eraginkorrak sustatzea.
4. **Gardentasuna** Ingurumeneko kudeaketan.
5. **Parte hartzea** Metro Bilbaoko lantalde osoak.

Helburu horiek bermatzeko, Zuzendaritzak ingurumen eta energia jarraibide eta helburuak garatu ditu, ingurumena babesteko eta energia jardueraren hobetzeko. Hori lortzeko,

Política Medioambiental y Energética

La Dirección Gerencia de Metro Bilbao manifiesta a través de este documento los principios generales de carácter medioambiental y energético que rigen sus actividades.

La misión de Metro Bilbao es 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.

La Dirección Gerencia, consciente de que toda actividad empresarial puede generar impactos en el Medio Ambiente, ha decidido añadir a la política general de la empresa el concepto de **Política Medioambiental y Energética**.

Para ello adopta la **Protección del Medio Ambiente y la Mejora Continua del Desempeño Energético** como objetivos empresariales, incluida la prevención de la contaminación, y otros compromisos específicos pertinentes al Contexto de la Organización.

La protección del Medio Ambiente y la mejora del Desempeño Energético, incluida en las políticas básicas de Metro Bilbao, se asienta en cinco principios fundamentales:

1. **Prevenir** los efectos de nuestras actividades y servicio sobre el Medio Ambiente, colaborando para alcanzar un desarrollo sostenible.
2. **Asegurar** una eficaz protección del Medio Ambiente teniendo en cuenta la mejor tecnología disponible y económicamente viable, así como la naturaleza de nuestros aspectos ambientales.
3. **Mejorar** el desempeño energético, incluyendo la eficiencia energética, apoyando la adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes y el uso y consumo de la energía.
4. **Transparencia** de la gestión medioambiental.
5. **Participación** de todo el personal de Metro Bilbao.

Para garantizar estos objetivos la Dirección ha desarrollado junto con el Personal de la organización, directrices y objetivos Medioambientales y Energéticos encaminados a la protección del Medio Ambiente y a la mejora del Desempeño

Parte 2. Contenidos específicos

2. Medio Ambiente

Zuzendaritzak behar diren baliabideak eta informazioa eskura jarriko ditu.

Ingumen eta energia kudeaketa bide horietatik joango dela bermatzeko, ondokoak nahitaz bete beharrekoak direla deritza Metro Bilbaok:

Zuzendaritzaren Erantzukizuna

Metro Bilbaorentzat ingurumena babestea eta energia jarduera hobetzea Zuzendaritzaren erantzukizun handiak dira, eta horregatik enpresaren jardueraren eremu guztietan eta eginkizun guztietan jokamoldezko helmuga eta jarraibideen bitartez gauza dadin arduratzen da. Ingurumena babestea eta energia jarduera hobetzeak **jokabide arduratsua** eskatzen digute denoi.

Ingurumen eta energia alderdiak

Metro Bilbaok, ingurumena babesteko gure politikaren eginkizun nagusia energiaren kontsumoaren, atmosferarako jaulkipenen, urak hartu eta isurtzearen eta hondakin arrisurtsuen manipulazioaren ondorioz sortutako ingurumeneko eraginak gutxitzea dela uste du.

Legedia

Metro Bilbaok konpromisoa hartzen du ingurumeneko babesaren alorrean, gure jarduerak eta zerbitzua nolabait araupetzen duten eta indarrean dauden **lege- baldintzak**, eta erakundeak sinatzen dituen gainerako baldintza guztiak ere betetzeko.

Sistematizatzea eta kontrola

Metro Bilbao ingurumenaren babes maila eta energiaren kudeaketa aldi-aldi berrikusteaz arduratuko da, puntu ahulak antzeman eta behar diren ekintza bideratu ahal izateko eta, gainera, egindako aurrerapenak dokumentatzeko ere bai.

Etengabe hobetzea

Metro Bilbaok etengabe hobetuz joateko, kutsadurari aurrea hartzeko eta energia ondo erabili eta kontsumitzeko duen konpromisoa garapen iraunkorrago iristera bideratzen da. Hor sartzen da energia baliabideak ondo erabiltzea instalazio eta jardueretan, prozesuen teknologia eta diseinua eta instalazioen operazioa optimizatuz, eta energia ikuspegitik eraginkorrak diren produktu eta zerbitzuak erostea sustatuz.

Energético. Para su consecución, la Dirección procurará la disponibilidad de la información y los recursos necesarios.

Con el fin de asegurar una gestión medioambiental y energética de acuerdo a estos principios, Metro Bilbao considera de obligado cumplimiento los siguientes principios:

Responsabilidad de la Dirección

Metro Bilbao entiende la protección del Medio Ambiente y la mejora del Desempeño Energético como una importante responsabilidad de la Dirección y por ello vela para que éstas se lleven a cabo a través de metas y directrices concretas de comportamiento en todas las funciones y áreas de actividad de la empresa.

La protección del Medio Ambiente y mejora del Desempeño Energético exige de todos un **comportamiento responsable**.

Aspectos Ambientales y Energéticos

Metro Bilbao considera como tarea fundamental de nuestra política de protección medioambiental la reducción de los impactos medioambientales generados como consecuencia de su actividad debido al consumo energético, emisiones atmosféricas, captación y vertido de aguas y la manipulación de residuos peligrosos.

Legislación

Metro Bilbao se compromete al estricto cumplimiento de los **requisitos legales** vigentes en materia de protección medioambiental que de una u otra forma regulen nuestras actividades y servicio ofertado, así como otros requisitos que la organización suscriba.

Sistematización y control

Metro Bilbao adopta la responsabilidad de **revisar periódicamente el grado de protección medioambiental y gestión energética**, con objeto de detectar puntos débiles y poder disponer las acciones necesarias, así como documentar los avances realizados.

Mejora continua

El compromiso de Metro Bilbao con la mejora continua, la prevención de la contaminación y el buen uso y consumo de la energía está dirigido a alcanzar un desarrollo más sostenible. Esto incluye el correcto uso de los recursos energéticos

Horretarako energiaren eta uraren erabilpen neurritsua egiten du Metro Bilbaok, eta garrantzi handia ematen dio energiaren kudeaketa eraginkorrari eta erabilitako produktuen amaierako kudeaketa ekologikoagoari.

Bestalde, legezko baldintzak gutxieneko arautzat jotzen ditu, eta enpresa osoan ingurumenaren babesa gero eta handiagoa eta energiaren erabilpena eta eraginkortasuna gero eta hobek izan daitezten lortu nahi dugu.

Prestakuntza eta sentiberatzea

Metro Bilbaok bere jarduerari lotutako ingurumen eta energia kontuen gainean **informatu eta prestatzen** ditu langileak, eta beren lanpostuetan erakunde osoaren ingurumenaren aldeko kontzientzia erakusteko moduan eta energiaren erabilpenaren eta kontsumoaren izaera eta neurrirako egoiak izan dadin motibatzen ditu.

Kanporako informazioa

Metro Bilbaok hornitzaileei eta birkontratutako enpresen ingurumen babestearen eta energiaren kudeaketa eraginkorraren alde kontzientziatzea eskatzen die, bera bezala.

Gainera, ingurumeneko babesa hobetzeko eta energiaren kudeaketa eraginkorra izateko bere ahaleginen gaineko informazio garrantzitsua ere interesa duen jendearen eskueran jartzen du.

Metro Bilbaok hitz ematen du ingurumen eta energia politika hau bere langile guztiei, eta Metro Bilbaoren izenean zein Metro Bilbaorentzat lan egiten duten denei jakinaraziko diela, baita jende guztiaren eskueran egon dadin erraztuko duela ere.

Bilbo, 2016ko uztailak 20

Eneko Arruebarrena Elizondo
Zuzendari Nagusia
Dirección Gerente

en sus instalaciones y actividades, optimizando la tecnología y diseño de los procesos así como la operación de las instalaciones y apoyando la adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes.

Para ello Metro Bilbao utiliza moderada y responsablemente la energía y el agua, y prioriza la gestión eficiente de la energía y ecológica de las materias primas y productos empleados.

Además Metro Bilbao considera los requisitos legales como el conjunto de mínimos a cumplir, aspirando a un mayor grado de protección medioambiental y mejora en el uso y consumo de la energía y de la eficiencia energética en toda la organización.

Formación y sensibilización

Metro Bilbao **informa y forma** a su personal ampliamente sobre los aspectos ambientales y energéticos vinculados a su actividad, y los motiva para que su comportamiento en el puesto de trabajo refleje la concienciación medioambiental y sea apropiada a la naturaleza y a la magnitud del uso y del consumo de energía de toda la organización.

Información externa

Metro Bilbao exige de sus empresas proveedoras y contratadas una concienciación medioambiental y de eficiencia energética de acuerdo con la suya.

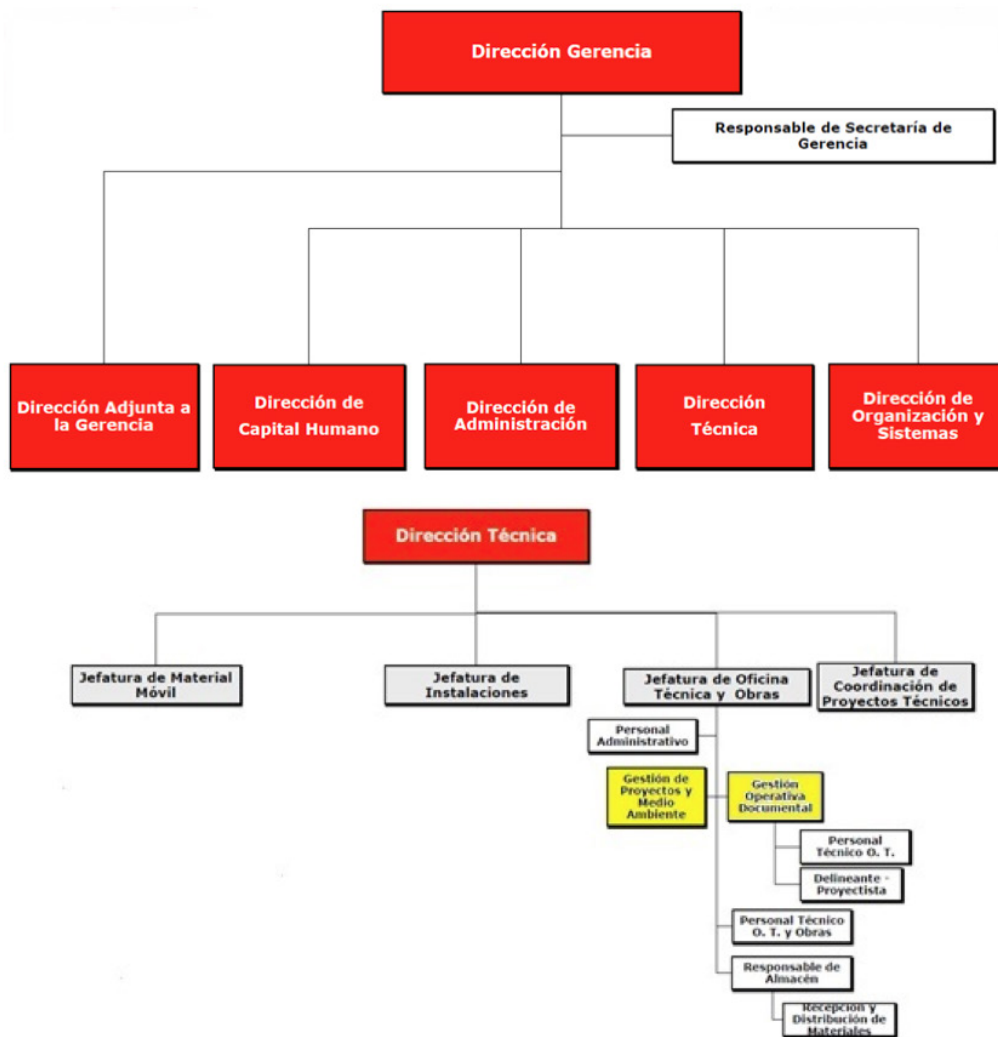
Asimismo, pone a disposición de las Personas interesadas información de relevancia sobre sus esfuerzos para mejorar la protección del medioambiente y la gestión eficiente de la energía.

Metro Bilbao se compromete a comunicar la presente Política Medioambiental y Energética a todo su Personal, así como a todas las Personas que trabajen para o en nombre de Metro Bilbao, y a facilitar el acceso público a la misma.

Bilbao, a 20 de julio de 2016

Responsabilidades y recursos

La Jefatura de Oficina Técnica y Obras es la representante de la Dirección en materia de Gestión Medioambiental, según se puede observar en el organigrama.



El Sistema de Gestión Medioambiental y Energético de Metro Bilbao se encuentra plenamente integrado en la actividad diaria de la empresa, por lo que todas las responsabilidades derivadas de la implantación del mismo se comparten entre las distintas Jefaturas de Mantenimiento, Direcciones y Personal Técnico y Administrativo, siendo todos ellos coordinados por Gestión de Proyectos y Medio Ambiente.

La función de Medio Ambiente y Energía se encuentra integrada en la unidad de Oficina Técnica y Obras, en los puestos de Gestión de Proyectos y Medioambiente y Gestión Operativa y Documental.

Además de los diferentes recursos humanos necesarios para el mantenimiento del Sistema de Gestión Medioambiental y Energético, también se dispone de los necesarios recursos económicos (gastos e inversiones medioambientales y energéticas), que serán descritos más adelante.

Objetivos y metas

En el marco del Sistema de Gestión Ambiental y Eficiencia Energética implantado, anualmente Metro Bilbao establece sus objetivos ambientales y energéticos. La aprobación y el seguimiento de los mismos se realiza en el marco del Comité de Seguimiento Medioambiental y Energético.

En algunos casos los objetivos son nuevas propuestas, pero en su mayoría son la continuación de objetivos existentes en ejercicios anteriores que tienen continuidad o no han sido finalizados, y que se han redefinido para su adaptación.

Se presenta a continuación el resultado de los objetivos planteados para el año 2016:

Objetivos 2016	Cumplimiento
Objetivo I. Nº de quejas medioambientales $\leq 1/5 \times 10^6$	0% ²
Objetivo II. Que el grado de satisfacción de la sociedad sea $\geq 7,5$	100%
Objetivo III. Incrementar la concienciación medioambiental del personal de Metro Bilbao	100%
Objetivo IV. Trasladar al 100% de los proveedores los requerimientos en materia de gestión de residuos y comportamiento medioambiental	50% ³
Objetivo V. Reducción contaminación acústica producida por la circulación de UTs	100%
Objetivo VI. Seguimiento de las Necesidades y Expectativas de las Partes interesadas	100%
Objetivo VII. Seguimiento de las Cuestiones Internas y Externas del Contexto de Metro Bilbao que afecten al SGA	100%
Objetivo VIII. Control del 100% de las auditorías periódicas y mantenimiento de instalaciones relacionadas con el Medio Ambiente	100%
Objetivo IX. Control del 100% de las auditorías periódicas reglamentarias y mantenimiento preventivo de Instalaciones relacionadas con Medioambiente	100%
Objetivo X. Seguimiento de la legislación medioambiental vigente	100%

² En base al volumen de clientes en 2016, el nº de quejas medioambientales tendría que haber sido inferior a 17 para cumplir el objetivo. Sin embargo, se registraron un total de 22 quejas ambientales.

³ Una de las metas en que se desglosaba este objetivo, suponía la sustitución de los partes de trabajo en soporte papel por otros en soporte digital. Esta acción se ha pospuesto, quedando pendiente de disponibilidad económica ya que implica el desarrollo de programación propia y la distribución de tabletas electrónicas entre el personal de mantenimiento.

A la hora de establecer los **Objetivos Medioambientales y Energéticos para 2017** se han tenido en cuenta las siguientes fuentes de información:

- Aspectos medioambientales.
- Requisitos legales.
- Opciones tecnológicas y disponibilidad presupuestaria.
- Punto de vista de las partes interesadas.
- Resultado de Auditorías.

Objetivos medioambientales 2017:

Objetivo I. Nº de quejas medioambientales $\leq 1 / 1 \times 10^6$ clientes.

Objetivo II. Grado de satisfacción de la sociedad $\geq 7,5$.

Objetivo III. Incrementar la concienciación medioambiental del personal de Metro Bilbao.

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

Objetivo V. Reducción contaminación acústica producida por la circulación de UTs.

Objetivo VI. Reducción del 5% del residuo LER 160213 Equipos Electrónicos en el edificio de oficinas.

Objetivo VII. Seguimiento de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.

Objetivo VIII. Seguimiento de las Cuestiones Internas y Externas del Contexto de Metro Bilbao que afectan al SGA.

Objetivo IX. Control del 100% de auditorías periódicas y mantenimiento preventivo de Instalaciones relacionadas con Medio Ambiente.

Objetivo X. Formar en materia medioambiental al 100% del personal de nueva incorporación.

Objetivo XI. Seguimiento de la legislación medioambiental vigente.

Objetivos energéticos 2017:

Objetivo I. Implantación de un Sistema de Gestión Energético según ISO 50001.

Objetivo II. Incremento de la Eficiencia Energética en Instalaciones por cambios en la Gestión/Uso de la Energía.

Objetivo III. Incremento de la Eficiencia Energética en Instalaciones por cambios Tecnológicos.

Objetivo IV. Incremento de la Eficiencia Energética en Trenes por cambios en la Gestión/Uso de la Energía.

Objetivo V. Incremento de la Eficiencia Energética en Trenes por cambios Tecnológicos.

Objetivo VI. Control del 100% de auditorías periódicas y mantenimiento preventivo de Instalaciones relacionadas con la Energía.

Objetivo VII. Formar en materia de Gestión Energética al 100% del personal afectado.

Objetivo VIII. Seguimiento de la legislación energética vigente.

ASPECTO: MATERIALES

Metro Bilbao, dentro de su compromiso por minimizar sus impactos ambientales, apuesta por realizar un uso eficiente de las materias primas necesarias para su actividad, y hace un esfuerzo por optar por la compra de los productos ambientalmente más favorables.

G4-EN1 Materiales por peso o volumen

Metro Bilbao consume diferentes productos para limpieza y mantenimiento de los trenes en las áreas técnicas de Ariz y Sopela.

A continuación, se presenta información sobre los principales materiales utilizados:

	Uds	2014	2015	2016
Pinturas y Barnices	Kg	360,45	622,10	537,95
Colas y pegamento	Kg	107,43	65,90	87,50
Disolvente	Kg	1.683,00	1.698,00	1.340,00
Masillas y siliconas	Kg	450,10	472,20	682,60
Productos químicos varios	Kg	1.814,06	2.243,53	3.954,68
Jabones y limpiadores	Kg	11.401,50	9.598,00	11.177,00
Aceites	Kg	7.897,00	8.452,00	1.075,50
Grasas	Kg	2.138,90	1.656,60	2.104,40

Consumo MP TOTAL	Kg	25.852,44	24.808,33	20.959,63
Consumo MP/Mil VKM	Kg / Mil VKM	0,04	0,04	0,04
Tendencia (Base 1, ref: 2010)	-	1,049	1,024	0,879
Consumo MP/ plantilla	Kg / N° empleados/as	35,37	33,57	28,75
Tendencia (Base 1, ref: 2010)	-	1,068	1,014	0,868

Fuente: Metro Bilbao.

Viajeros/as por Km (VKM) en 2016: 561.567.792

Plantilla en 2016: 729 personas

Gráfico de tendencia / mil VKM

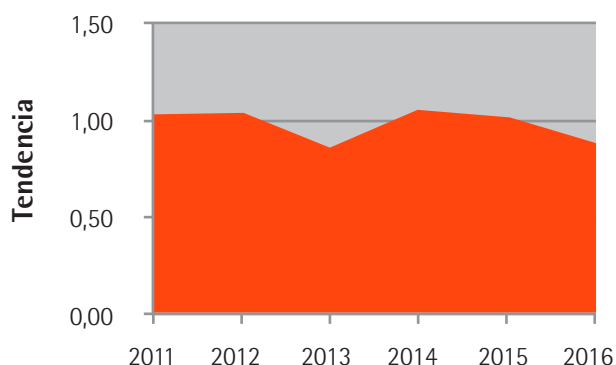
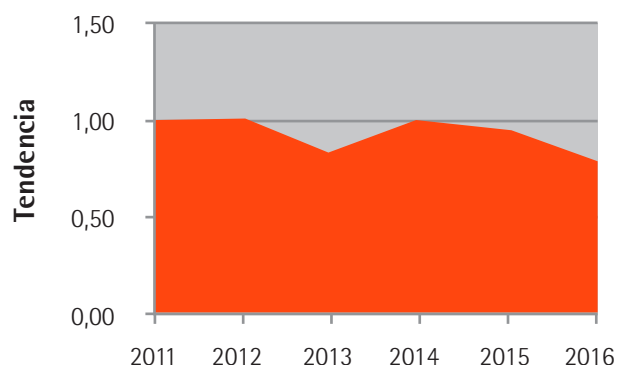


Gráfico de tendencia / plantilla



En 2016 se ha reducido un 15,51% el consumo total de materias primas utilizadas en ambas áreas técnicas.

Asimismo, se utiliza papel de oficina, suponiendo los siguientes consumos en el último periodo:

	Uds	2014	2015	2016
Papel	Kg	5.720	5.760	5.745
Consumo de Papel/Mil VKM	Kg / Mil VKM	0,01	0,01	0,01

Fuente: Metro Bilbao.

Viajeros/as por Km (VKM) en 2016: 561.567.792

G4-EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados

Metro Bilbao procura realizar una valoración del ciclo de vida de los materiales que consume, optando por las compras de materiales ambientalmente más sostenibles.

En el caso del papel de oficina utilizado, dispone de la ecoetiqueta europea Ecolabel, lo cual supone, entre otras cuestiones, que las fibras vírgenes utilizadas para su fabricación provienen de bosques gestionados de manera sostenible, y dispone asimismo de una estrella dentro del estándar Green Star System.

ASPECTO: ENERGÍA

Para Metro Bilbao el compromiso con la eficiencia energética, dada la naturaleza de sus actividades, siempre ha sido una cuestión clave, integrada dentro de su funcionamiento operacional.

A partir de 2016, además, se ha puesto en marcha la implantación de un Sistema de Gestión de eficiencia energética, integrado en el Sistema de Gestión Ambiental existente, el cual espera certificarse en el corto plazo en base a la Norma ISO 50001.

G4-EN3 Consumo energético interno

Consumo de combustibles:

En la actualidad, Metro Bilbao consume los siguientes combustibles en sus áreas técnicas, para climatización y como combustible de vehículos:

Combustibles líquidos:

	2014		2015		2016	
	Litros	GJ	Litros	GJ	Litros	GJ
Gasóleo A	44.059	1.532	37.304	1.297	40.162,4	1.396
Gasóleo C	127.899	4.447	46.158	1.605	37.619	1.308
Gasolina 95	100	3,19	436	13,92	40	1,28
Total	172.057	5.982	83.898	2.916	77.821	2.705

	Uds	2014	2015	2016
Consumo comb. liq. TOTAL	litros	172.057	83.898	77.821
Consumo comb. liq./Mil VKM	litros / Mil VKM	0,2965	0,1472	0,1386
Tendencia (Base 1, ref: 2010)	-	1,1383	0,5650	0,5320
Consumo comb. liq./ plantilla	litros / Nº empleados/as	235,3722	113,5291	106,7509
Tendencia (Base 1, ref: 2010)	-	1,1418	0,5507	0,5179

Fuente: Metro Bilbao.

Viajeros/as por Km (VKM) en 2016: 561.567.792
Plantilla en 2016: 729 personas

Gráfico de tendencia / mil VKM

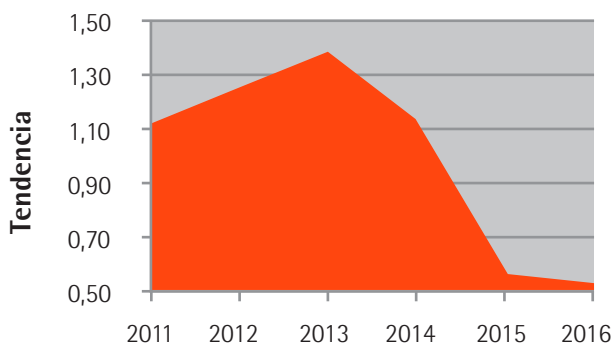
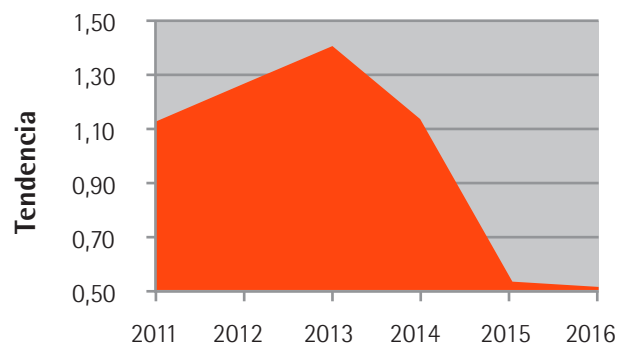


Gráfico de tendencia / plantilla



El consumo de Gasóleo A durante 2016 se ha incrementado un 7,66% respecto a 2015.

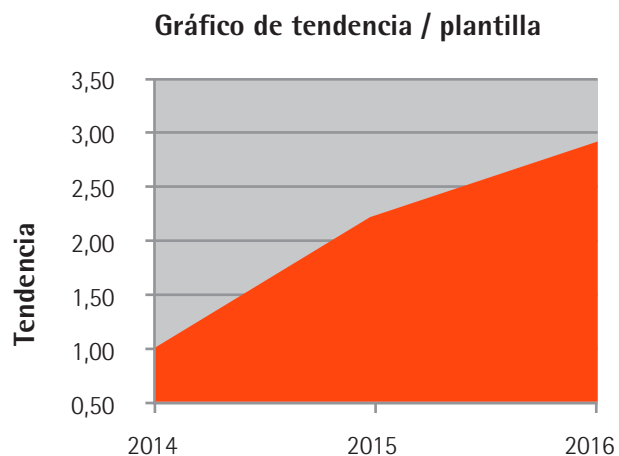
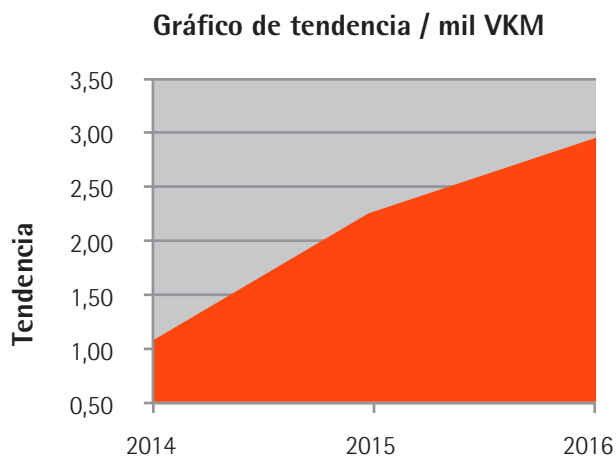
El consumo de gasóleo C se ha reducido un 18,50% respecto a 2015, debido fundamentalmente a la sustitución de este combustible por gas natural para la alimentación de las calderas de calefacción y agua caliente sanitaria en el área técnica de Ariz.

Combustibles gaseosos:

	Uds	2014	2015	2016
TOTAL Gas Natural	Nm³	36.803	81.545	104.821
	GJ	1.303	2.888	3.712
Consumo de gas natural /Mil VKM	Nm ³ /Mil VKM	0,0634	0,1430	0,1867
Tendencia (Base 1, ref:2014)	-	1,0000	2,2553	2,9433
Consumo gas natural / plantilla	Nm ³ / N ^o empleados/as	50,3461	110,3451	143,7874
Tendencia (Base 1, ref:2014)	-	1,0000	2,1917	2,8560

Fuente: Metro Bilbao.

Viajeros/as por Km (VKM) en 2016: 561.567.792
Plantilla en 2016: 729 personas



En septiembre de 2016 finalizaron las obras para la sustitución del gasóleo C para el sistema de calefacción y agua caliente sanitaria en el área técnica de Ariz. Desde entonces el combustible utilizado es gas natural.

En 2016 se han consumido 16.272 Nm³ de gas natural en el citado taller.

Los objetivos perseguidos con esta mejora son: el incremento en la eficiencia energética, la eliminación de los gases contaminantes y la notable reducción en el gasto.

Consumo de energía eléctrica:

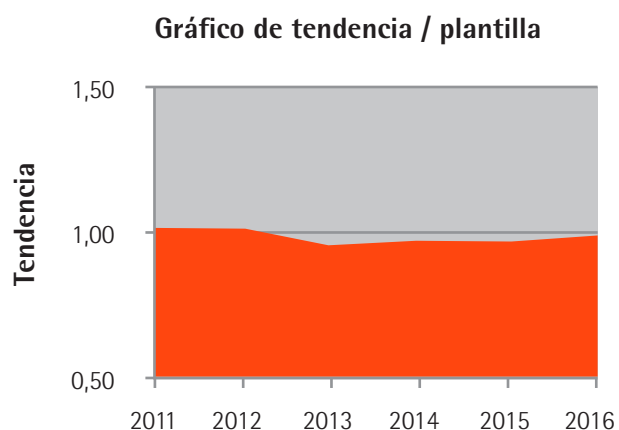
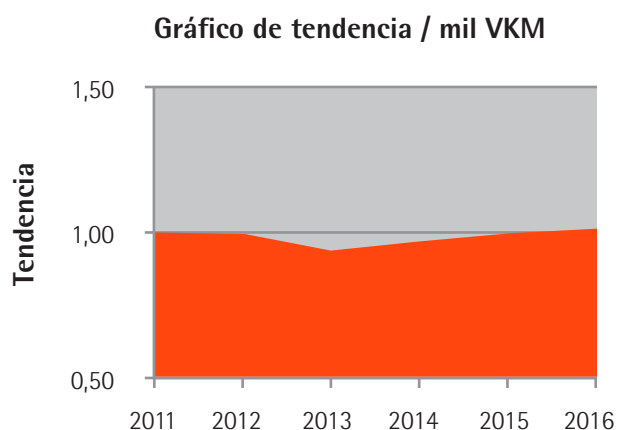
Los principales usos de la energía eléctrica consumida en Metro Bilbao son en iluminación, climatización y funcionamiento de equipos de las diferentes instalaciones, así como en la tracción de las Unidades Metro.

	Uds	2014	2015	2016
TOTAL Energía eléctrica	MWh	71.358,33	71.952,13	72.260,51
	GJ	256.889,99	259.027,67	260.137,84
Consumo energía elect. /Mil VKM	MWh /Mil VKM	0,1230	0,1262	0,1287
Tendencia (Base 1, ref:2014)	-	0,975	1,001	1,020
Consumo energía elect. / plantilla	MWh / N° empleados/as	97,62	97,36	99,12
Tendencia (Base 1, ref:2014)	-	0,978	0,975	0,993

Fuente: Metro Bilbao.

Viajeros/as por Km (VKM) en 2016: 561.567.792

Plantilla en 2016: 729 personas



G4-EN4 Consumo energético externo

Los consumos energéticos más relevantes fuera de la organización son los asociados al consumo de combustible de subcontratas que trabajan en nuestras instalaciones, así como los correspondientes a viajes de empresa y desplazamiento de los empleados al centro de trabajo.

Se realiza el seguimiento de los consumos energéticos asociadas a las subcontratas, cuya información se muestra a continuación. En cuanto a los correspondientes a los viajes de empresa (tanto en automóvil como en avión), se realiza el seguimiento en términos de emisiones de gases de efecto invernadero (kg CO₂ emitidos), y esta información se muestra en el capítulo G4-EN17. Por último, en lo relativo a los desplazamientos de los empleados al centro de trabajo, se está desarrollando una metodología para poder disponer de dicha información en el próximo ejercicio.

Parte 2. Contenidos específicos

2. Medio Ambiente

	2014	2015	2016
	Litros	Litros	Litros
Gasóleo	31.890,73	30.688,12	42.390,4

G4-EN5 Intensidad energética

La intensidad energética determina el consumo energético de una organización en el contexto de una medida específica de la organización. En el caso de Metro Bilbao, este dato lo calculamos en relación al nº de viajeros por km, así como en relación a la plantilla.

Dicha información ya ha sido reportada en el apartado G4-EN3.

G4-EN6 Reducción del consumo energético

Como se ha comentado anteriormente, Metro Bilbao tiene implantado un Sistema de Gestión Energética, y ha puesto en marcha las siguientes medidas de ahorro energético:

Recuperación de la energía de tracción por el Sistema Reversible:

Metro Bilbao posee un sistema regenerativo capaz de recuperar parte de la energía destinada a la tracción. El equipo de recuperación de energía instalado consta de un convertidor capaz de entregar energía eléctrica a la red con picos de potencia máxima instantánea de 1.500 kW. Este equipo conectado entre la catenaria y el transformador de tracción existente, permite la devolución de la energía excedentaria, convirtiendo las subestaciones de Metro Bilbao en reversibles, y no solo receptoras de energía.

Básicamente, este sistema persigue capturar y devolver a la red, la energía generada durante el proceso de frenado que no era recuperado. Esta energía que se pierde en las resistencias de frenado, es una energía que se recupera mediante esta tecnología.

El 48% de la energía consumida en tracción es regenerada en el proceso de frenado de los trenes, aproximadamente el 40% recuperado antes de las celdas reversibles, colocadas en 5 subestaciones (Ripa, Aiboa, Ariz, Lutzana y Urbinaga).

Existe otro ahorro, porque además de devolver energía a la red, se suministra energía también desde las celdas reversibles de recuperación de energía a las Estaciones.

A continuación se presenta la energía recuperada mediante este sistema en los últimos tres años:

	2014		2015		2016	
	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ
Energía recuperada	5.363,3	19.307,88	4.564,5	16.432,20	3.835,3	13.807,08

Ahorro de energía de Tracción por la Marcha Eficiente

El sistema de marcha eficiente implantado tiene por objetivo implementar en las Unidades Tren nuevos modos de conducción, basados en criterios de eficiencia energética, que cumpliendo las especificaciones técnicas de confort y operativas, y manteniendo los tiempos de recorrido actuales, minimicen el consumo de energía, consiguiendo mejoras tanto económicas como medioambientales.

Para minimizar el consumo de energía se han revisado:

- Módulo de regulación de tráfico del telemando de tráfico con criterios de eficiencia energética.
- Funciones del Módulo de Regulación de Tráfico, entre otras: Regulación de la marcha de los trenes para ajustarse al programa de explotación teórico.

Con esta medida se forzó a pasar aproximadamente de un 30% al 45,54% las circulaciones en marcha Lenta, lo que equivale a un ahorro de 2,2 Mkw/año.

Asimismo, durante el año 2016 se han puesto en marcha las siguientes medidas de eficiencia energética:

Actuaciones realizadas en tracción:

- Se ha optado por la fórmula de contratación agrupada con otras explotaciones ferroviarias para el suministro de la energía eléctrica a fin de obtener un mejor precio en el mercado.
- Por otra parte, se han adecuado las potencias contratadas en las subestaciones de tracción mediante la aplicación de un software de gestión.
- Monitorización de las unidades tren para identificar consumos: se ha efectuado una medición de los diferentes consumos en las UT609 y UT510. La finalidad se ha centrado en medir la evolución de los consumos tras la aplicación de una serie de medidas de eficiencia energética, tanto en los consumos específicos de tracción como en los consumos de servicios auxiliares (iluminación, aire acondicionado y compresores).
- Se ha continuado trabajando en la Plataforma Energética kV25/30. Metro Bilbao, junto con el resto de sus promotores y asociados, reivindicaron un cambio normativo para eliminar la discriminación tarifaria eléctrica que afecta a 5.800 empresas. Han trasladado a 150 asistentes, que se han dado cita en la jornada "Mercado Eléctrico y Compra de Energía" del EVE, los objetivos de la kV 25/30, cuya esencia es procurar un cambio normativo que termine con las discrepancias actuales en materia de tarifa eléctrica para las empresas conectadas a 30.000 V.
- En la iluminación de los trenes se ha optado por sustituir la iluminación tubo fluorescente por tecnología LED.

Actuaciones realizadas en instalaciones:

- En las estaciones subterráneas se ha establecido un protocolo de actuación para que durante el acceso a las mismas en horario nocturno, fuera de servicio, el alumbrado se circunscriba a únicamente a las zonas de trabajo.
- También es reseñable el cambio de iluminación por tecnología leds en los talleres de Sopela y Ariz, en el que se ha establecido además un sistema de control ambiental y de regulación.
- El cambio de tecnología de iluminación a leds en estaciones subterráneas y de superficie se ha aplicado de forma paulatina a: ascensores, paneles publicitarios, escaleras mecánicas, paneles informativos y también en el edificio de la sede central.

Parte 2. Contenidos específicos

2. Medio Ambiente

- Se ha sustituido la iluminación completa en andenes, pasillos y mezzaninas de las estaciones subterráneas de Abando, Moyua, Indautxu, San Mamés, Deusto, San Inazio y Areta.
- Se ha iniciado la instalación de un equipo economizador en escaleras mecánicas comenzando con la estación de Indautxu y continuando con las de San Inazio, Deusto y Abando.

G4-EN7 Reducción de los requisitos energéticos de los productos y servicios

En el capítulo G4-EN6 se describen las medidas de eficiencia energética puestas en marcha por Metro Bilbao y los ahorros conseguidos con las mismas.

Además de esto, en el marco del Sistema de Gestión Medioambiental y Energética implantado, se han establecido objetivos relacionados con la eficiencia energética para el ejercicio 2017, los cuales se describen en el apartado 2. Medio Ambiente de la presente Memoria.

Asimismo, en el marco de la auditoría energética realizada en 2016, en base a la Norma UNE-EN 16247, se definieron un conjunto de medidas de ahorro energético a implantar en las diferentes instalaciones de Metro Bilbao, que se describen brevemente a continuación:

Oficinas:

En el edificio de oficinas, existen oportunidades de mejora de la eficiencia energética principalmente en el sistema de climatización, en la instalación de luminarias más eficientes, así como en la instalación de regletas eliminadoras de standby para los equipos ofimáticos o la instalación de variadores de frecuencia en los motores de los ascensores y montacargas.

El ahorro total que se puede llegar a conseguir mediante la acción conjunta de todas las medidas de ahorro identificadas es de 73.246 kWh/año, que representa un 23% del consumo energético del edificio.

Área Técnica de Sopela:

Las principales medidas identificadas en esta área tienen que ver con la regulación de los compresores y la sustitución de las lámparas por otras de tecnología más eficiente, así como con la instalación de regletas eliminadoras de standby para los equipos ofimáticos o la instalación de variadores de frecuencia en los motores de las grúas puente.

En el taller de material móvil, el ahorro total que se puede llegar a conseguir mediante la acción conjunta de todas las medidas de ahorro propuestas es de 188.498 kWh/año, que representa un 39% del consumo energético de dicha instalación.

En el taller de instalaciones, se podría conseguir un ahorro total de 187.817 kWh/año, que representa un 68% del consumo energético del mismo.

Área Técnica de Ariz:

En el área técnica de Ariz, las principales medidas de eficiencia energética corresponderían a la sustitución de la caldera y combustible utilizado, la sustitución de las campanas actualmente instaladas en el taller por campanas led,

así como la regulación de los compresores y la instalación de variadores de frecuencia en los motores de las grúas puente.

Mediante estas acciones se estima que se podría conseguir un ahorro de 255.568 kWh/año, que representa un 65% del consumo energético de esta área.

Estaciones:

Las principales medidas a llevar a cabo en las estaciones de Metro Bilbao consisten en la sustitución de la iluminación por otra más eficiente, y en la instalación de economizadores en las escaleras mecánicas.

Si calculamos el ahorro que esto supondría en el total de estaciones, obtendríamos la cifra de 9.527.213 kWh/año, que representa el 38% del consumo energético de las mismas.

Tracción:

En el capítulo anterior G4-EN6 ya se han descrito las dos medidas principales de ahorro energético implantadas en el sistema de tracción de Metro Bilbao: sistema reversible y conducción eficiente.

El ahorro energético conseguido con la aplicación de dichas mejoras es de 6.764.509 kWh/año, lo cual supone un 15% del consumo energético de tracción.

Para la priorización de las medidas de ahorro energético identificadas, se tienen en cuenta tres factores, tal y como se describe en nuestro Procedimiento de Planificación Energética 16-MA-PR-002:

- Ahorro energético conseguido.
- Inversión necesaria.
- Período de retorno.

ASPECTO: AGUA

Metro Bilbao apuesta por un uso eficiente y sostenible de los recursos, y por ello considera necesaria la adopción de medidas encaminadas a reducir el consumo de agua en sus actividades e instalaciones.

G4-EN8 Captación total de agua según la fuente

Metro Bilbao consume únicamente agua de red, para uso sanitario y limpieza, en las siguientes áreas:

- Edificio de oficinas.
- Línea.
- Área técnica de Sopela: talleres de Material Móvil y de Instalaciones.
- Área técnica de Ariz: taller de Material Móvil.

Parte 2. Contenidos específicos
2. Medio Ambiente

A continuación se detalla la distribución de este consumo en los últimos años:

	Uds	2014	2015	2016
Consumo agua Sopela	m ³	5.696	7.917	6.226
Consumo agua Ariz	m ³	1.851	1.688	1.731
Consumo agua Línea	m ³	7.383	8.838	8.691
Consumo agua Oficinas	m ³	846	828	769

	Uds	2014	2015	2016
Consumo agua total	m ³	15.776	19.271	17.417
Consumo agua /Mil VKM	m ³	0,0272	0,0338	0,0310
Tendencia (Base 1, ref:2006)	m ³	0,676	0,840	0,771
Consumo agua / plantilla	m ³	21,58	26,08	23,89
Tendencia (Base 1, ref:2006)	m ³	0,678	0,819	0,750

Fuente: Metro Bilbao.

Viajeros/as por Km (VKM) en 2016: 561.567.792

Plantilla en 2016: 729 personas

Gráfico de tendencia / mil VKM

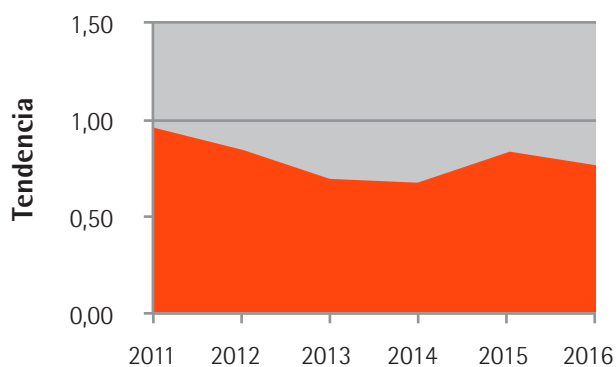
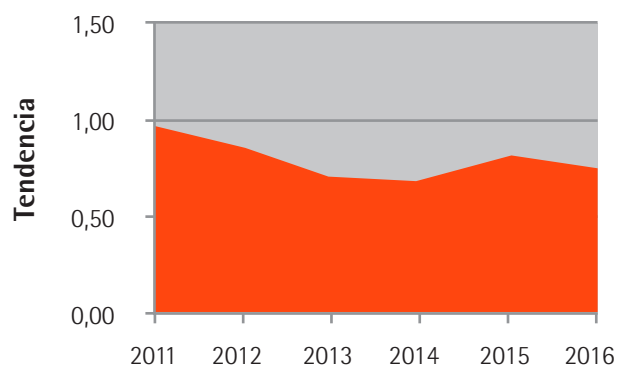


Gráfico de tendencia / plantilla



Hay que señalar que, en el último año, en el edificio de oficinas se ha reducido el consumo de agua en un 7,13%. El consumo de agua en la Línea (estaciones y túnel), se ha reducido en 147 m³.

En términos globales, el consumo total de agua en Metro Bilbao se ha reducido en un 9,62%.

G4-EN9 Fuentes de agua afectadas significativamente por la captación de agua

Toda el agua consumida en las instalaciones de Metro Bilbao procede de abastecimiento de la red del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia.

G4-EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada

Tal y como se establece en la Política Medioambiental y energética de Metro Bilbao, consideramos fundamental consumir los recursos de manera sostenible y responsable, y por ello se implementan medidas para la reducción del consumo de agua.

En los puntos de vertido correspondientes a las máquinas de lavado de UTs, que cuentan con sus correspondientes sistemas de depuración previos al vertido, se posibilita la reutilización de parte del agua, disminuyendo el consumo, y la mejora de los parámetros analizables del vertido final.

ASPECTO: BIODIVERSIDAD

Metro Bilbao se compromete a la protección de su entorno y de la biodiversidad, no encontrándose sus instalaciones ubicadas en áreas protegidas ni con gran valor para la biodiversidad.

G4-EN11 Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad

Las instalaciones de Metro Bilbao no se encuentran ubicadas en terrenos dentro de espacios naturales protegidos o con alta biodiversidad.

G4-EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas derivados de las actividades, productos y los servicios

Las instalaciones de Metro Bilbao no se encuentran ubicadas en terrenos dentro de espacios naturales protegidos o con alta biodiversidad, por lo que no se generan impactos significativos relacionados con este aspecto.

G4-EN13 Hábitats protegidos o restaurados

Metro Bilbao no ejerce su actividad en hábitats protegidos o restaurados.

G4-EN14 N° de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuenan en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie

En las áreas donde lleva a cabo su actividad Metro Bilbao, no existen especies en peligro de extinción o que estén incluidas en la Lista Roja de la UICN. Tampoco existen especies incluidas en los listados europeos y nacionales en las categorías de Especies en Peligro de Extinción, Vulnerables, Amenazadas, Raras o de Interés Especial.

ASPECTO: EMISIONES

Metro Bilbao elabora anualmente un Inventario de emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI's) que aplica a toda la organización y todas las instalaciones que en la actualidad explota. En él se recogen tres tipos de emisiones: emisiones directas, emisiones indirectas y emisiones indirectas generadas por el consumo de energía.

G4-EN15 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)

Las fuentes de emisión directa de gases de efecto invernadero en Metro Bilbao son las que se indican a continuación:

Emisiones directas por energía			
Tag	Proceso/Actividad	GEIs generados	Instalación
1.1	Refrigeración edificios	HFC	Estaciones Trenes
1.2	Combustión de gasóleo C	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O	Calefacción Talleres
1.3	Combustión de acetileno	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O	Equipo de soldadura taller
1.4	Extinción incendios	HFC	Sala Técnica Oficinas
1.5	Combustión gasóleo A	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O	Consumo gasóleo de vehículos empresa
1.6	Aislamiento SSEE	SF ₆	Subestaciones eléctricas
1.7	Combustión Gas Natural	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O	Calefacción Talleres

Las emisiones directas generadas en 2016 son las que se describen a continuación:

EMISIONES DIRECTAS DE GEI							
Descripción		Emisiones CO ₂ (t CO ₂ e)	Emisiones CH ₄ (t CO ₂ e)	Emisiones N ₂ O (t CO ₂ e)	Emisiones SF ₆ (t CO ₂ e)	Emisiones HFC ₅ /PFC ₅ (t CO ₂ e)	
Instalación A – Oficinas	COMBUSTIÓN FÍJA	Grupo Electrónico (gasoleo A)	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0
	EMISIONES FUGITIVAS	Emisiones fugitivas de refrigerantes (HFC ₂₃)	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0
	TOTAL POR GEI (t CO ₂ e)		0,0	0,0	0,0	0,00	0,0
	TOTAL (t CO ₂ e)		0				
Instalación B – Talleres y cocheras	COMBUSTIÓN FÍJA	Calderas (gasoleo C)	95,5	0,1	1,5	0,00	0,0
	COMBUSTIÓN FÍJA	Combustión por soldadura (acetileno)	0,1	0,0	0,0	0,00	0,0
	COMBUSTIÓN FÍJA	Gas Natural	280,3	0,0	0,0	0,0	0,0
	EMISIONES FUGITIVAS	Emisiones fugitivas de refrigerantes	0,0	0,0	0,0	0,0	40,719
	TOTAL POR GEI (t CO ₂ e)		375,8	0,1	1,5	0,00	40,719
	TOTAL (t CO ₂ e)		418				

EMISIONES DIRECTAS DE GEI							
Descripción		Emisiones CO ₂ e (t CO ₂ e)	Emisiones CH ₄ (t CO ₂ e)	Emisiones N ₂ O (t CO ₂ e)	Emisiones SF ₆ (t CO ₂ e)	Emisiones HFC ₅ /PFC ₅ (t CO ₂ e)	
Instalación C - Vías, estaciones y trenes	COMBUSTIÓN MÓVIL	Vehículos de vía; Coches de trabajo (gasóleo A)	104,1	0,1	1,7	0,00	0,0
	EMISIONES FUGITIVAS	Emisiones fugitivas de refrigerantes y extintores CO ₂	0,5	0,0	0,0	0,0	2.368,4
	TOTAL POR GEI (t CO ₂ e)		104,6	0,1	1,7	0,0	2.368,4
	TOTAL (t CO ₂ e)		2.475				
Total	COMBUSTIÓN FÍJA		375,8	0,1	1,5	0,0	0,0
	COMBUSTIÓN MÓVIL		104,1	0,1	1,7	0,0	0,0
	EMISIONES FUGITIVAS		0,5	0,0	0,0	0,0	2.409,1
	TOTAL POR GEI (t CO ₂ e)		480,5	0,3	3,2	0,0	2.409,1
	TOTAL (t CO ₂ e)		2.893,04				

A continuación, se aportan los datos totales de emisiones directas de gases de efecto invernadero de los últimos tres años en t CO₂ equivalente:

Emisiones directas de GEI (t CO ₂ e)		
2014	2015	2016
1.507	610	2.089,48

El enfoque adoptado para la consolidación de las emisiones de Metro Bilbao es el de control operacional, ya que se ha considerado que es el enfoque que mejor representa las actividades de la organización.

En cuanto al año base, constituye un período de tiempo especificado para propósitos de comparación de emisiones en una serie temporal.

El año base inicial fue 2010 y su elección se justificó por ser el año en el que Metro Bilbao decidió profundizar en la estrategia de cambio climático de la organización.

Posteriormente en 2012 se reconsidera este dato ya que existen cambios sustanciales al respecto, como una nueva instalación (Subcentral Santurtzi), cuatro nuevas subcentrales que recuperan energía de frenado, y el nuevo cálculo de consumos de papel y gasóleo de vehículos de empresas subcontratadas.

En 2014 se incluye un nuevo foco de emisiones directas por consumo de energía derivado de la modificación del sistema de calefacción en talleres, pasando de combustión de gasóleo C, a combustión por Gas Natural. Así mismo, aumentan el número de instalaciones con la nueva subcentral eléctrica de Kabiezes, y la estación del mismo nombre. Por tanto, el nuevo año base de referencia será 2014.

G4-EN16 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)

La única fuente de emisión indirecta por energía de gases de efecto invernadero en Metro Bilbao es la debida al consumo de energía eléctrica, como se muestra a continuación:

Emisiones indirectas por energía			
Tag	Proceso/Actividad	GEIs generados	Instalación
2.1	Consumo de electricidad	CO ₂	Subcentrales eléctricas (12)

A continuación, se presentan las emisiones indirectas por energía para el año 2016:

DESCRIPCIÓN	Consumo anual (dato de actividad)	Unidades	Emisiones GEI (t CO ₂ e)	Comentarios
Consumo eléctrico SSEE1	7.443.925	kWh	1183,58	Basauri, Ariz y taller Ariz
Consumo eléctrico SSEE2	5.143.647	kWh	817,84	Zazpikaleak / Casco Viejo, Santutxu, Basarrate y Etxebarri
Consumo eléctrico SSEE3	14.048.352	kWh	2233,69	Abando, Moyua, Indautxu, San Mames, Sub. Olabeaga y Ed. Navarra
Consumo eléctrico SSEE4	6.466.977	kWh	1028,25	Deusto, Sarriko, San Inazio, Lutxana, Erandio y Subfluvial Lutxana (OS3)
Consumo eléctrico SSEE5	6.715.582	kWh	1067,78	Astrabudua, Leioa, Lamiako, Gobela y Areeta
Consumo eléctrico SSEE6	4.161.585	kWh	661,69	Neguri, Aiboa. Algorta y Bidezabal
Consumo eléctrico SSEE7	4.456.584	kWh	708,60	Ibarbengoa, Berango y Larrabasterra
Consumo eléctrico SSEE8	1.828.576	kWh	290,74	Sopela, Urduliz, Plentzia y Taller Sopela
Consumo eléctrico SSEE9	6.008.938	kWh	955,42	Urbinaaga, Sestao, Abatxolo, Portugalete, Peñota y Santurtzi
Consumo eléctrico SSEE10	6.931.974	kWh	1102,18	Gurutzeta, Ansio, Barakaldo, Bagatza y Subfluvial Lutxana (OS1)
Consumo eléctrico SSEE11	263.227	kWh	41,85	Santurtzi
Consumo eléctrico SSEE12	8.791.144	kWh	1397,79	Kabieztes y salida Bullón
TOTAL CONSUMO ELÉCTRICO	72.260.511		11489,42	

A continuación, se aportan los datos totales de emisiones indirectas por energía de gases de efecto invernadero de los últimos tres años en t CO₂ equivalente:

Emisiones indirectas de GEI por energía (t CO ₂ e)		
2014	2015	2016
8.532	16.981	11.489,42

El enfoque adoptado para la consolidación de las emisiones de Metro Bilbao es el de control operacional, ya que se ha considerado que es el enfoque que mejor representa las actividades de la organización.

En cuanto al año base tenido en cuenta, se ha seguido el mismo criterio que para las emisiones directas, según lo descrito en el capítulo G4-EN16.

G4-EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)

Se consideran además las siguientes emisiones indirectas de efecto invernadero:

Otras emisiones indirectas			
Tag	Proceso/Actividad	GEIs generados	Instalación
3.1	Consumo de papel	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O	Oficinas, Talleres, Estaciones
3.2	Viajes de negocios	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O	Vuelos de negocios, Kms. en vehículo privado
3.3	Consumo de gasóleo por actividad de subcontratas en instalaciones de MB	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O	Vehículos de subcontratas destinados en MB (FCC Ambito, Cycasa, Speno y Elecnor)

Estas emisiones indirectas supusieron las siguientes cantidades en 2016:

OTRAS EMISIONES INDIRECTAS			
	Descripción		Emisiones GEI (t CO ₂ e)
Instalación A - Oficinas	Materiales	Papel	7
	Viajes de negocios	Viajes	20
	Total Instalación A		27,83
Instalación C - Vías, estaciones y trenes	Materiales	Papel	0
	Subcontratas	Consumo de gasoleo vehículos de subcontratas destinados en MB (Alfus, Cycasa, Speno y Elecnor)	109,45
	Total Instalación C		109,45
Total	TOTAL (t CO ₂ e)		137,27

A continuación, se aportan los datos totales de otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero de los últimos tres años en t CO₂ equivalente:

Emisiones indirectas de GEI por energía (t CO ₂ e)		
2014	2015	2016
112	105	137,33

El enfoque adoptado para la consolidación de las emisiones de Metro Bilbao es el de control operacional, ya que se ha considerado que es el enfoque que mejor representa las actividades de la organización.

En cuanto al año base tenido en cuenta, se ha seguido el mismo criterio que para las emisiones directas y las indirectas por energía, según lo descrito en los capítulos G4-EN15 y G4-EN16.

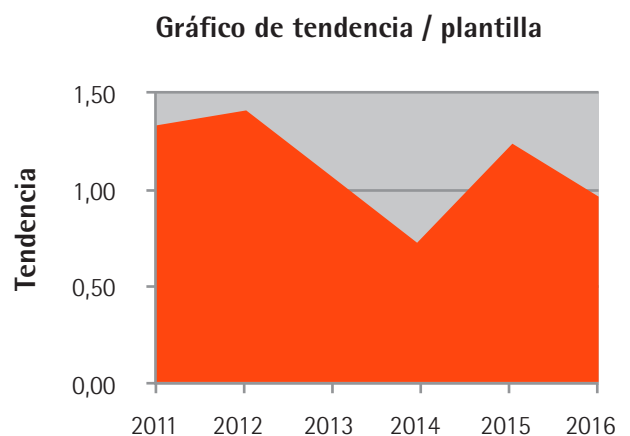
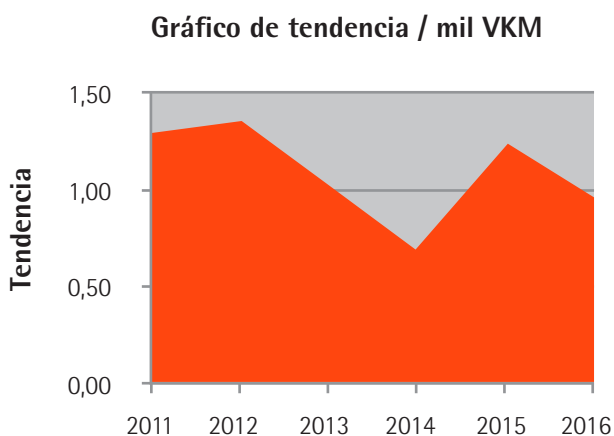
G4-EN18 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero

La intensidad determina las emisiones de gases de efecto invernadero de una organización en el contexto de una medida específica. En el caso de Metro Bilbao, este dato lo calculamos en relación al nº de viajeros por km, así como en relación a la plantilla.

	Uds	2014	2015	2016
Emisiones GEI's TOTAL	t CO ₂ e	0,02	0,03	0,02
Emisiones GEI's / Mil VKM	t CO ₂ e / Mil VKM	0,694	1,231	0,968
Tendencia (Base 1, ref: 2010)	-	13,89	23,95	18,82
Emisiones GEI's / plantilla	t CO ₂ e / Nº empleados/as	0,706	1,218	0,957
Tendencia (Base 1, ref: 2010)	-	0,02	0,03	0,02

Fuente: Metro Bilbao.

Viajeros/as por Km (VKM) en 2016: 561.567.792
Plantilla en 2016: 729 personas



G4-EN19 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero

Dentro del proyecto "Puesta en marcha de un nuevo sistema que transforma en electricidad la energía de las frenadas" Metro Bilbao se encuentra implicado en la reducción de emisiones de CO₂ al medioambiente. Esta acción desarrollada por Metro Bilbao, S.A. tiene como objetivo principal la eficiencia energética recuperando parte de la

energía generada en origen por la empresa suministradora, y utilizándose directamente mediante "energía limpia" producida por Metro Bilbao.

El proyecto se puso en marcha los últimos días del año 2010, a lo largo de 2012 se adaptaron 4 subestaciones más, contando con un total de 5 subestaciones adecuadas para la recuperación de energía. Por tanto desde 2013, disponemos de resultados que alcanzan la totalidad de la dimensión del dato.

Detallamos las cantidades recuperadas por subestación eléctrica en los últimos tres años:

RECUPERACION ENERGÍA (kWh/año)			
	2014	2015	2016
Ariz	577.760	676.502	291.335
Ripa	1.121.645	737.103	1.119.643
Lutxana	1.658.434	1.129.467	947.016
Aiboa	945.753	925.899	601.861
Urbinaga	1.059.749	1.095.537	875.520
TOTAL (kWh)	5.363.342	4.564.509	3.835.375

Recuperación de energía (kWh)		
2014	2015	2016
5.363.342	4.564.509	3.835.375

Reducción de emisiones (t CO ₂)		
2014	2015	2016
611,42	1.077,22	609,82

El total de emisiones reducidas a través de acciones dirigidas a lo largo del año 2016 ha sido de 609,82 t CO₂, lo que representa un 5,3% del total de emisiones brutas por consumo energético, y un 4,4% del total de las emisiones de 2016.

Además, como se ha comentado anteriormente, durante el año 2016 se ha puesto en marcha la implantación de un Sistema de Gestión de eficiencia energética, con el objetivo de mejorar el comportamiento ambiental de la organización en este ámbito y, por tanto, incidir también en la reducción de gases de efecto invernadero.

G4-EN20 Emisiones de sustancias que agotan el ozono

Las sustancias que agotan la capa de ozono emitidas por Metro Bilbao, corresponden únicamente a las emisiones fugitivas asociadas al sistema de extinción automática contra incendios en oficinas, en el que se utiliza HFC23, y a los sistemas de refrigeración de estaciones y trenes en los que se utiliza R422D y R410.

Las emisiones fugitivas asociadas a dichas instalaciones ya se han reportado en el capítulo G4-EN15.

Parte 2. Contenidos específicos

2. Medio Ambiente

G4-EN21 NO_x, SO_x y otras emisiones atmosféricas significativas

En enero de 2014 se presentó en Gobierno Vasco la Memoria Técnica de las Instalaciones Sometidas a Notificación, quedando la situación de las instalaciones de Ariz y Sopela en relación con el Real Decreto 100/2011 y el Decreto 278/2011 como se indica a continuación:

- Ariz: Tras el análisis de la actividad, se concluyó que no existían actividades catalogadas dentro del anexo del Real Decreto 100/2011, y por tanto no requería tramitación.
- Sopela: Existían actividades catalogadas, pero no tenían foco de emisión. Metro inició un expediente de Notificación con código: 16A03/2014/00002029 que se resolvió y cerró con un acuse de recibo. Como esta instalación carece de focos de emisión no existe obligación para Metro Bilbao de presentar documentación periódica en el futuro.

Además de este expediente, Metro Bilbao inició otros tres expedientes con códigos: 06-00-2013-1-908, -00-2013-1-909, 16A03/2014/00001667, que se desistieron por no proceder su tramitación.

ASPECTO: EFLUENTES Y RESIDUOS

Metro Bilbao, en el marco de su Sistema de Gestión Ambiental y Energética implantado, se compromete a la reducción de los impactos ambientales asociados tanto a la generación de vertidos, como de residuos peligrosos y no peligrosos, asegurando además una correcta gestión de los mismos, en estricto cumplimiento de la legislación.

G4-EN22 Vertido total de aguas, según su calidad y destino

Los vertidos de aguas residuales generados por Metro Bilbao se corresponden con:

- Asimilables a urbanos, generados en las áreas técnicas de Sopela y Ariz, Oficinas y Línea.
- Industriales, generados en el área técnica de Sopela (taller de material móvil, taller de instalaciones y máquina de lavado de UTs).

Todos los vertidos generados por las instalaciones de Metro Bilbao son conducidos a la Red de saneamiento del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia.

A continuación, se presenta el volumen total de los mismos:

	Uds	2014	2015	2016
Vertido Sopela (1)	m ³	2.234	2.195	2.202
Vertido Ariz (1)	m ³	1.052,5	1.135,08	1.115,50
Vertido Línea (2)	m ³	7.383	8.838	8.691
Vertido Oficinas (2)	m ³	846	828	769

(1) El vertido de asimilables a urbanos generado por el personal de los talleres es 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.

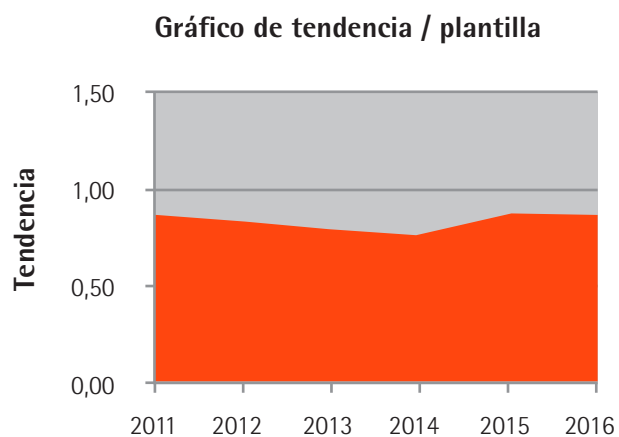
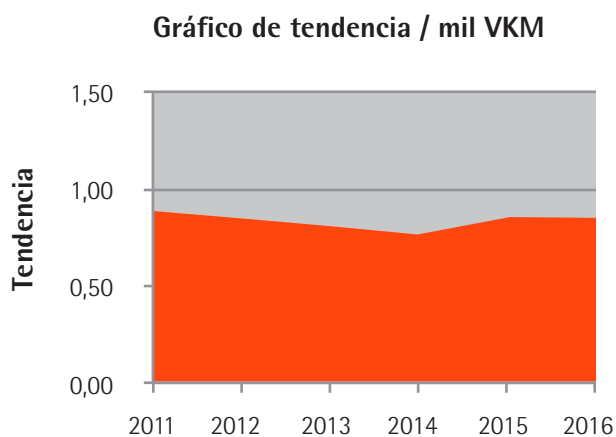
	Uds	2014	2015	2016
Vertido total	m ³	11.516	12.996	12.778
Vertido total / Mil VKM	m ³	0,02	0,02	0,02
Tendencia (Base 1, ref:2006)	m ³	0,772	0,887	0,886
Vertido total / plantilla	m ³	15,75	17,59	17,53
Tendencia (Base 1, ref:2006)	m ³	0,775	0,865	0,862

Fuente: Metro Bilbao.

Viajeros/as por Km (VKM) en 2016: 561.567.792

Plantilla en 2016: 729 personas

A continuación se muestra la tendencia de los últimos años:



En cuanto a la calidad de dichos vertidos, hay que señalar que en febrero de 2014 se recibió del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia la aprobación de la modificación **de usuario tipo C a usuario tipo B** para el Área Técnica de Sopela, por eliminación del vertido industrial, y por tanto no es necesario el análisis de los vertidos de aguas.

En el taller de Ariz no es necesario realizar controles periódicos de vertido, ya que la autorización de vertido los considera como asimilables a urbanos.

Sin embargo, Metro Bilbao ha decidido realizar **dos analíticas anuales** para su control operacional, utilizando como límites de referencia los marcados en la Ordenanza Reguladora de la Prestación del Servicio de Saneamiento y Depuración del Consorcio de Aguas de Bilbao Bizkaia.

Dichas analíticas se realizan en ambas áreas técnicas, en los puntos de vertido correspondientes a las máquinas de lavado de UTs, que cuentan con sus correspondientes sistemas de depuración previos al vertido, para posibilitar la reutilización de parte del agua, disminuyendo el consumo, y la mejora de los parámetros analizables del vertido final.

Parte 2. Contenidos específicos
2. Medio Ambiente

A continuación, se presentan los resultados de las analíticas realizadas durante el último ejercicio en los talleres de Sopela y de Ariz y su comparación con los límites establecidos por el Consorcio de Aguas.

Parámetro	Uds	Límite Consorcio	Máquina de Lavado UTs	
			Ariz 7/07/2016	Sopela 7/07/2016
pH	Ud de pH	6-9,5	7,30 ± 0,20	7,44 ± 0,20
Temperatura	°C	0-45	20,40 ± 1,0	18,0 ± 1,0
Conductividad a 20°C	µS/cm		676 ± 47	1020 ± 70
SST	mg/l	0-600	37,70 ± 3,8	58,20 ± 5,8
DQO	mg O2/l		268 ± 27	73 ± 12
Amonio	mg N-NH3/l	0-300	17,10 ± 2,4	2,18 ± 0,31
Aceites y Grasas	mg/l	0-500	5,20 ± 0,7	4,40 ± 0,7

Fuente: informe de laboratorio acreditado

G4-EN23 Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento

Se presenta a continuación el detalle de los **residuos peligrosos** generados por Metro Bilbao, con indicación del lugar donde se generan, cantidades generadas y método de tratamiento dado por los gestores autorizados:

	ORIGEN	UDS	2014	2015	2016	Método de tratamiento (1)
200121 FLUORESCENTES	T. Sopela	KG	431	115	0	Valorización
	T. Ariz	KG	169	232	74	
160602 ACUMULADORES DE Ni-Cd	T. Sopela	KG	0	53	0	Valorización
	T. Ariz	KG	9	35	16	
200133 PILAS ALCALINAS Y BOTÓN	T. Sopela	KG	52	108	60	Valorización
	T. Ariz	KG	222	51	28	
	Común	KG	0	0	25	
160601 BATERÍAS DE PLOMO	T. Sopela	KG	980	2.704	1.009	Valorización
	T. Ariz	KG	39	0	6	
130208 ACEITE USADO	T. Sopela	KG	5.480	7.910	5.530	Valorización
	T. Ariz	KG	321	0	46	
150110 PLÁSTICOS CONTAMINADOS	T. Sopela	KG	310	475	350	Valorización
	T. Ariz	KG	162	245	350	
150110 METALES CONTAMINADOS	T. Sopela	KG	503	916	756	Valorización
	T. Ariz	KG	63	98	85	
150202 PAPELES Y TEXTILES CONTAMINADOS	T. Sopela	KG	1.038	2.167	1.496	Valorización
	T. Ariz	KG	1.804	2.438	2.707	

	ORIGEN	UDS	2014	2015	2016	Método de tratamiento (1)
160213 EQUIPOS ELECTRÓNICOS	T. Sopela	KG	2.300	4.560	3.006	Valorización
	T. Ariz	KG	0	1.420	415	
	Común	KG	539	120	760	
160504 AEROSOLES	T. Sopela	KG	1.346	161	126	Valorización
	T. Ariz	KG	0	62	5	
120301/160708 AGUAS ACEITOSAS CABINA PINTURA/ LIMPIEZA	T. Sopela	KG	12.780	0	0	Depósito / Eliminación
	T. Ariz	KG	3.620	2.040	8.180	
140603 DISOLV ORG NO HALOGENADO SK	T. Sopela	KG	610	1.005	830	Valorización
120301 SOLUCIONES ACUOSAS DE LIMPIEZA SK	T. Sopela	KG	1.870	3.584	3.016	Depósito / Eliminación
	T. Ariz	KG	350	480	400	
120112 GRASA AGOTADA	T. Sopela	KG	0	54	0	Depósito / Eliminación
080111 RESTOS DE PINTURA CON DISOLVENTES SK	T. Ariz	KG	100	125	100	Valorización
	T. Sopela	KG	0	0	149	
180103 CORTANTES Y PUNZANTES	Común	KG	4	70	26	Depósito / Eliminación
180109 MEDICAMENTOS CADUCADOS	Común	KG	0	6	2	Depósito / Eliminación
130701 GASÓLEO USADO	T. Sopela	KG	0	91	0	Valorización
080411 ADHESIVOS Y SELLANTES	T. Sopela	KG	88	13	0	Depósito / Eliminación
140603 AGUAS CON DISOLVENTE LIMPIEZA GRAFITIS	T. Sopela	KG	5.480	4.860	0	Valorización
	T. Ariz	KG	4.700	0	0	
080119 AGUAS CON PINTURAS Y TINTAS SK	T. Sopela	KG	150	350	400	Depósito / Eliminación
140603 OTROS DISOLVENTES Y MEZCLAS DE DISOLVENTES	T. Sopela	KG	69	60	0	Valorización
	T. Ariz	KG	0	39	4	

(1) Información aportada por el gestor autorizado en los Documentos de Control y Seguimiento.

	Uds	2014	2015	2016
Total RP Sopela	kg	52.047	29.186	16.728
Total RP Ariz	kg	11.559	7.265	12.416
Total RP Línea y común	kg	543	196	813

Parte 2. Contenidos específicos

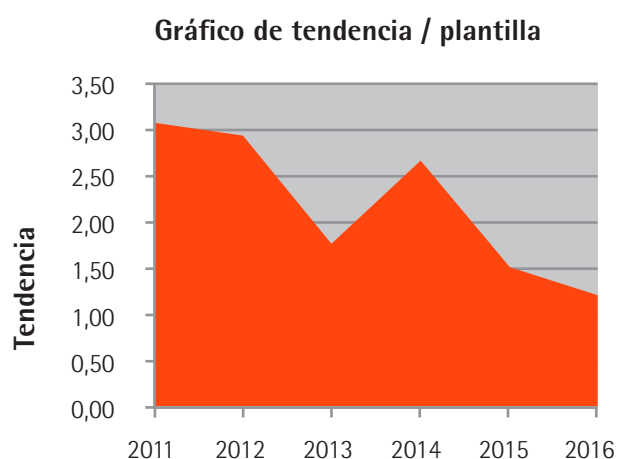
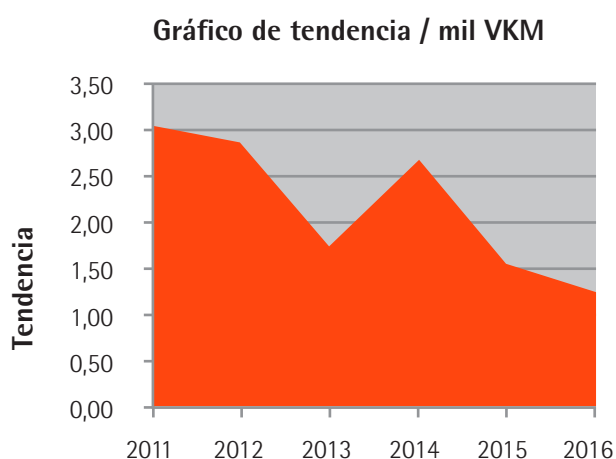
2. Medio Ambiente

	Uds	2014	2015	2016
Total RPs	kg	64.149	36.646	29.957
RPs /Mil VKM	kg	0,1111	0,0643	0,0533
Tendencia (Base 1, ref:2006)	kg	2,6831	1,5517	1,2878
RPs / plantilla	kg	87,7551	49,5892	41,0938
RPs (Base 1, ref:2006)	kg	2,6767	1,5126	1,2534

Fuente: Metro Bilbao.

Viajeros/as por Km (VKM) en 2016: 561.567.792

Plantilla en 2016: 729 personas



Como se puede observar, en términos globales, los residuos peligrosos totales generados se reducen respecto a 2015 en 6.689 kg, lo cual supone una reducción del 18,25%.

En el caso del Área Técnica de Ariz, se produce un incremento de 5.151 kg, que en su mayoría se debe a la generación de aguas aceitosas provenientes de la cabina de pintura (LER 120301). Sin embargo, en el Área Técnica de Sopela se produce un descenso de 12.458 kg.

En cuanto a los **residuos no peligrosos**, se presenta a continuación la información sobre el lugar donde se generan, cantidades generadas y método de tratamiento dado por los gestores autorizados:

	ORIGEN	UDS	2014	2015	2016	Método de tratamiento (1)
200101 Papel embalaje oficinas y línea	Común	KG	5.616	7.320	5.735	Valorización
200101 Residuos papeleras estaciones	Común	KG	155.900	8.574,81	8.532,64	Valorización
150101 Cartonaje industrial	T. Sopela	KG	2.530	1.110	1.780	Valorización
	T. Ariz	KG	1.160	970	1.120	
080318 Tóners y cartuchos tinta	Común	KG	23,31	125,32	80,00	Valorización
160199 Vidrio	T. Sopela	KG	0	2.530	2.200,00	Valorización
	T. Ariz	KG	0	0	1.180	
200140 Chatarra	T. Sopela	KG	24.150	30.940	15.320	Valorización
	T. Ariz	KG	10.020	6.500	25.200	
200139/160199 Plástico sin clasificar	T. Sopela	KG	0	560	2.960	Depósito / Eliminación
	T. Ariz	KG	500	0	0	
Lodos fecales	Común	KG	47.500	8.000	46.580	Valorización
200138 Madera	T. Sopela	KG	6.300	15.060	15.160	Valorización
	T. Ariz	KG	3.100	1.340	3.540	
191204 Caucho	T. Sopela	KG	2.140	1.420	3.140	Depósito / Eliminación
	T. Ariz	KG	1.180	2.060	3.400	
150230 Filtros EBA	Común	KG	1.840	5.120	1.260	Depósito / Eliminación
Basura s/clasificar	T. Ariz	KG	500	0	0	Depósito / Eliminación
120121 Residuo de amolado de vía	Línea	KG	0	3.280	6.280	Depósito / Eliminación

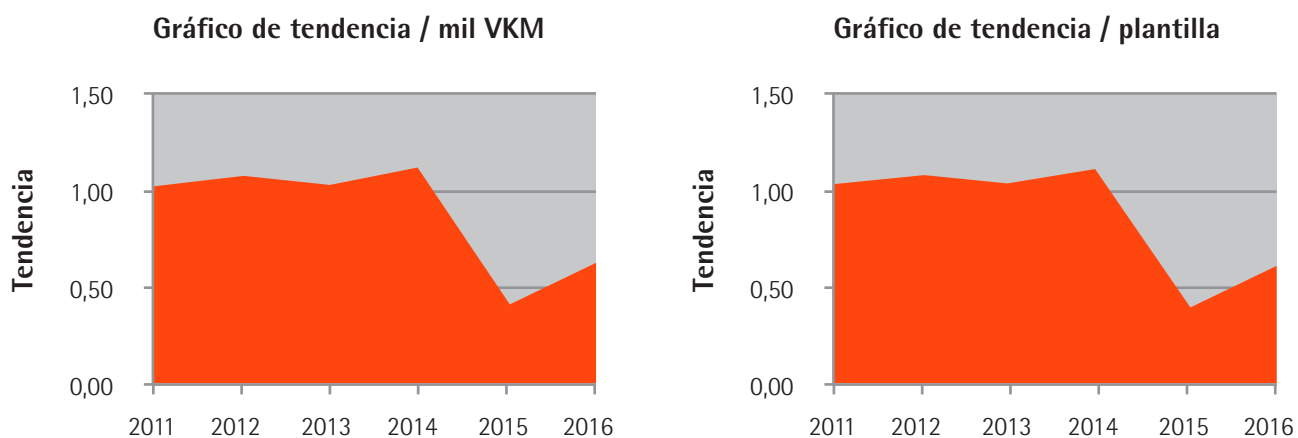
(1) Información aportada por el gestor autorizado en los Documentos de Seguimiento y Control.

	Uds	2014	2015	2016
Total RnoP Sopela	kg	35.120	51.620	40.560
Total RnoP Ariz	kg	16.460	10.870	34.440
Total RnoP Línea y común	kg	210.879	32.420	68.468

	Uds	2014	2015	2016
Total RnoPs	kg	262.459	94.910	143.468
RnoPs /Mil VKM	kg	0,45	0,17	0,26
Tendencia (Base 1, ref:2006)	kg	1,123	0,413	0,634
RnoPs / plantilla	kg	359,04	128,43	196,80
RnoPs (Base 1, ref:2006)	kg	1,126	0,403	0,617

Fuente: Metro Bilbao.

Viajeros/as por Km (VKM) en 2016: 561.567.792
Plantilla en 2016: 729 personas



Como se puede observar, en términos globales se ha producido un incremento en la generación de residuos no peligrosos respecto al año anterior. En concreto, se han generado 48.558 kg más, lo cual supone un aumento de un 51,1%.

Por instalaciones, se observan diferencias, ya que en el taller de Sopela se ha producido una reducción respecto al año anterior y, sin embargo, en el taller de Ariz y en la Línea, se ha producido un aumento.

El incremento producido en el taller de Ariz se debe principalmente al incremento de la producción de chatarra, proveniente de la sustitución de elementos desechados o rotos.

En 2015 se comenzó a contabilizar el residuo inerte producido en la Línea proveniente del amolado de carril. En 2016 se han generado 6.280 kg, 3.000 kg más que en 2015 debido a la intensificación de las campañas de amolado para reducir la contaminación acústica en la vía producida por la circulación de trenes.

En la Línea, el residuo que más ha contribuido al aumento de la producción de inertes son los lodos fecales de las estaciones. Debido a la incompatibilidad de trabajos en diciembre de 2015 que imposibilitó la retirada masiva de lodos de las estaciones, este trabajo debió realizarse en enero y febrero de 2016, por lo que la producción de este residuo se ha imputado a 2016.

G4-EN24 Número y volumen total de los derrames significativos

No se ha producido ningún derrame significativo en las instalaciones de Metro Bilbao.

Hay que señalar que Metro Bilbao dispone de un Procedimiento de emergencia medioambiental OT-11-PR-220 en el que se describe la sistemática establecida para dar respuesta a las potenciales situaciones de emergencia ambiental que se puedan producir, con el fin de prevenir y reducir los impactos ambientales en el desarrollo de la actividad de Metro Bilbao.

De manera periódica, se realizan simulacros de emergencia ambiental. En julio de 2016 se realizó en el almacén de productos químicos del Área Técnica de Sopela un simulacro de vertido de productos químicos peligrosos, en el que el personal interviniente demostró conocer las pautas establecidas en el citado procedimiento.

G4-EN25 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente

Metro Bilbao no transporta, importa o exporta residuos peligrosos incluidos en el Convenio de Basilea.

G4-EN26 Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización

No se ha producido ningún vertido por parte de Metro Bilbao que haya podido afectar a masas de agua y hábitats relacionados.

ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-EN27 Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios

En el marco del Sistema de Gestión Ambiental y Eficiencia Energética implantado, anualmente Metro Bilbao establece sus objetivos ambientales y energéticos, los cuales se describen en el apartado 2. Medio Ambiente de la presente Memoria. La aprobación y el seguimiento de los mismos se realiza en el marco del Comité de Seguimiento Medioambiental y Energético.

G4-EN28 Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje

Metro Bilbao no pone en el mercado productos que contengan embalajes.

Los únicos embalajes existentes son los que se utilizan en actividades de mantenimiento. Todos los residuos de embalajes son reciclados mediante gestores autorizados.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

Metro Bilbao dispone de un Procedimiento de Identificación, Actualización y Cumplimiento de Requisitos Legales Ambientales 11-MA-PR-001, que permite a la organización conocer la legislación que le aplica para asegurar su estricto cumplimiento.

G4-EN29 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental

No se han producido multas o sanciones debido a incumplimientos de la normativa ambiental.

ASPECTO: TRANSPORTE

G4-EN30 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal

Se presentan a continuación las emisiones generadas por el transporte interno desarrollado en las instalaciones de Metro Bilbao, así como las asociadas al transporte de personal (viajes de negocios) en 2016:

		Emisiones directas de GEI (t CO ₂ e)
Instalación C - Vías, estaciones y trenes	Combustión móvil: Vehículos de vía; Coches de trabajo (gasóleo A)	104,1
	Subcontratas: Consumo de gasóleo, vehículos de subcontratas destinados en MB	109,45
Instalación A - Oficinas	Viajes negocios	20
TOTAL (t CO₂ e)		233,55

ASPECTO: GENERAL

G4-EN31 Desglose de los gastos e inversiones ambientales

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

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

Las inversiones ambientales y energéticas que se han realizado durante 2016 se han centrado en:

- Cambio de tecnología de iluminación en estaciones. Es una inversión que se realiza paulatinamente, a corto/medio plazo, en función de la disposición presupuestaria y de las necesidades de sustitución de las luminarias instaladas anteriormente.
- Cambio de tecnología de iluminación en las playas de vías de las áreas técnicas de Sopela y Ariz por otra más eficiente.
- Finalización de la obra de sustitución del sistema de calefacción alimentado por gasóleo C por otro más eficiente, alimentado por gas natural para la eliminación de las emisiones atmosféricas en el Área Técnica de Ariz.
- Diversas actuaciones que tienen como objetivo la reducción del ruido producido por la circulación de UTs en lugares concretos:
- Obras de Renovación de Plataforma de Vía y de materiales de los desvíos en San Inazio.
- Cambio de carril, hilo bajo, en diversos tramos de la línea con un total de 1.341 m.
- Sustitución de traviesas por fijaciones directas en desvíos situados en la Estación de San Inazio.
- Instalación, a modo de prototipo, de economizadores de consumo eléctrico en las escaleras mecánicas de la estación de Indautxu. Tras comprobar el notable ahorro de estos economizadores, esta inversión se hará extensiva al resto de estaciones.

En lo que a los gastos se refiere, durante 2016, se han realizado, entre otros, los siguientes:

- Campañas de amolado en diversos tramos y aparatos de vía para minimizar la contaminación acústica y vibraciones producidos por la circulación de trenes.

- Mantenimiento y seguimiento de la eficacia del equipo lubricador inverso de pestaña instalado en la curva de salida por vía 2 y entrada por vía 1 a la estación de Algorta. Su objetivo es incrementar el coeficiente de rozamiento rueda-carril y así reducir el deslizamiento y como consecuencia el ruido producido.
- Sustitución de carril en los tramos críticos, por otro extraduro, con el objeto de retrasar la aparición del desgaste ondulatorio, causa principal de la producción de ruido en la circulación de los trenes.
- Realización de análisis de contaminación acústica producida en el Área Técnica de Sopela y de vibraciones en puntos sensibles de la traza.
- Realización de análisis de los vertidos procedentes de las máquinas de lavado de UTs, en ambas áreas técnicas, para el control de los parámetros más importantes.
- Contratación de una asesoría medioambiental y energética para el apoyo en el desarrollo y mantenimiento integrados del Sistema de Gestión Medioambiental y Energético y en el cumplimiento de los Requisitos Legales.

A continuación se detalla el importe que han supuesto en 2016 estos gastos e inversiones ambientales:

	Actuación	Importe (€)
Inversiones	Sustitución en estaciones soterradas la iluminación por otra más eficiente	86.000
	Sustitución de iluminación en playas de vías de talleres y estaciones de superficie por otra más eficiente	59.520
	Adecuación a Gas Natural de las calderas y equipos asociados del área técnica de Ariz: suministro, instalación y puesta en servicio.	16.568,74
	Actuaciones de Renovación en Vía en Placa. Sustitución Desvíos San Inazio para reducción de vibraciones	60.494,07
	Sustitución de traviesas por fijaciones directas en desvíos situados en la Estación de San Inazio	587.328,16
	Instalación de economizadores energéticos en escaleras mecánicas	19.000
	Total Inversiones	828.910,97
Gastos	Reducción de ruido: amolado de carril.	575.000,00
	Reducción de ruido: amolado de aparatos de vía.	77.355,00
	Reducción de ruido: sustitución de carril.	80.010,07
	Reducción de ruido: cambios de placas de asiento	8.439,70
	Reducción de ruido: mantenimiento del lubricador inverso de pestaña de rueda.	21.855,00
	Reducción de vibraciones: sustituciones complementarias de materiales.	11.295,03
	Gestión de residuos peligrosos.	6.397,25
	Gestión de residuos inertes.	7.931,30
	Consultoría medioambiental y energética y auditorías internas	5.472,00
	Auditoría energética según RD 56/2016	3.276,00
	Certificaciones medioambientales.	3.352,00
	Analíticas de ruidos.	5.500,00
	Analíticas de vertidos.	561,84
	Consejero de seguridad. Transporte de mercancías peligrosas.	1.240,00
	Total Gastos	807.685,19

ASPECTO: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

En el marco del Sistema de Gestión Medioambiental y Energética implantado en Metro Bilbao, se realiza una evaluación ambiental de los proveedores, a través del procedimiento establecido.

Para la selección de proveedores la Jefatura de Contratación de la empresa utiliza el registro ProTRANS como sistema de clasificación, que permite a las empresas proveedoras participar en los procesos de licitación que Metro Bilbao establezca.

El registro ProTRANS posibilita la valoración de estas empresas según diferentes criterios, entre los que se incluye el ambiental, valorándose la disponibilidad o no de Sistemas de Gestión Medioambiental.

G4-EN32 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales

100% de nuevos proveedores dados de alta en Sistemas de Clasificación.

G4-EN33 Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto

Metro Bilbao dispone de un Procedimiento de Control Medioambiental de Proveedores 05-MA-PR-001 en el que se describe la sistemática para asegurar un correcto comportamiento ambiental, y para comunicar la Política Medioambiental y las normas de actuación medioambientales de la empresa a las contratadas que desarrollan su trabajo en las instalaciones de la empresa y/o en nombre de la misma, así como para controlar el comportamiento ambiental de las mismas.

Metro Bilbao ha definido unas Normas de Actuación Medioambiental y Compromiso de Formación y Concienciación Medioambiental que deben ser reconocidas y respetadas por las contratadas que operan en las instalaciones de la empresa.

Es función de las personas Coordinadoras Medioambientales de las diferentes Unidades (Taller de Material Móvil, Taller de Instalaciones, Línea y Servicios Generales) que estas normas se encuentren convenientemente distribuidas en los diferentes puestos de trabajo y dispuestas de forma visible para todo el personal, ya que tanto el personal propio de Metro Bilbao como el de las contratadas que operen en las instalaciones de la empresa y/o en nombre de ella tienen la obligación de conocerlas.

ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL

G4-EN34 Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación

Metro Bilbao dispone de un procedimiento de Gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias de clientes PR.0.009, mediante el cual se reciben y dan respuesta a las quejas, sugerencias y peticiones de Información respecto al comportamiento ambiental de Metro Bilbao presentadas por terceras personas.

Las quejas de carácter medioambiental que recibe Metro Bilbao, provienen en su mayoría de ciudadanos que muestran su malestar por ruidos provocados por la circulación de UTs.

En el año 2016, se recibieron 22 quejas, todas menos una relacionadas con el ruido, las cuales han sido tramitadas correctamente.

La casuística del ruido causante de dichas quejas es variada: ruido provocado por trabajos nocturnos, por la megafonía interna de los trenes, por las escaleras mecánicas, por la circulación de trenes, y por el paso de automóviles sobre las rejillas de ventilación ubicadas en la calzada.

Aunque la totalidad de las mediciones realizadas en las áreas técnicas y en la traza ferroviaria se encuentran dentro de los límites recomendables de Calidad Acústica s/ Decreto 213/2012, el ruido es el aspecto medioambiental más sensible en Metro Bilbao debido a la repercusión directa en la calidad de vida de la ciudadanía.

De forma continua se desarrollan estudios e inversiones para conseguir atenuar la contaminación acústica generada por las UTs al paso por las localidades, cuando por motivos del trazado de la red ferroviaria y de la distancia de la misma a los edificios habitados, está justificado.





2.3

Parte 2. Contenidos específicos
3. Desempeño social

Parte 2. Contenidos específicos

3. Desempeño social

DESEMPEÑO SOCIAL

SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

ASPECTO: EMPLEO

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

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

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

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

La selección de personal externo de nueva contratación se efectúa a través de una empresa de selección externa, siempre bajo los criterios establecidos por Metro Bilbao. Se comunica a la sociedad mediante anuncio en prensa. Se sigue lo establecido en la "Guía para la selección no discriminatoria", de Metro Bilbao.

G4-LA1: Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, por sexo y por región:

Nuevas Contrataciones	2014		2015		2016	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
20-25						
26-30	2	5	1	2		2
31-35	4	4	2	6	2	
36-40	4	1	3	5	2	3
41-45	3	2	4	2	1	
46-50	1	1	2		1	2
51-55		2				
56-60						
>60						
Total por género	14	15	12	15	6	7
TOTAL GENERAL	29		27		13	

Personal que sale de la empresa	2014		2015		2016	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
20-25						
26-30	1			1		
31-35	3		1		3	1
36-40	1	1			1	1
41-45	1					
46-50				1		
51-55			1			1
56-60		2		3		3
>60	1	12		10		9
Total por género	7	15	2	15	4	15
TOTAL GENERAL	22		17		19	

G4-LA2: Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.

Todo el personal de Metro Bilbao, independientemente de su contrato o jornada laboral, puede disfrutar de los mismos beneficios sociales, los cuales se recogen en el último Convenio colectivo aprobado por la organización en el año 2016 y con vigencia 2016-2018:

- Carnets de transporte gratuito para el personal en activo, así como su cónyuge e hijos e hijas menores o igual a 30 años y mayores de 30 años con una minusvalía.
- Préstamos por necesidades personales, en condiciones ventajosas.
- Seguro de vida y accidentes.
- Seguro de premio de jubilación.
- Vales de comida para el personal que trabaja a jornada partida.
- Bonus de presencia: Existe un bonus anual que incentiva la presencia, compensando la mayor contribución al cumplimiento de la misión encomendada.
- Ayudas escolares para hijos/as.
- Permisos retribuidos adicionales por lactancia para mujeres con hijos/as menores de 12 meses, ya que tienen derecho a una hora de ausencia de trabajo.
- Días adicionales de descanso por antigüedad.
- Reducciones de jornada voluntarias cuando lo permitan las necesidades de servicio
- Excedencia voluntaria por un plazo no menor a cuatro meses y no mayor a 5 años.
- Año de libre disposición: Se establece un permiso parcialmente retribuido para aquellos trabajadores y trabajadoras que cuenten con una antigüedad mínima en la empresa de 4 años, con una jornada del 80 por ciento de la jornada normal.

Parte 2. Contenidos específicos

3. Desempeño social

G4-LA3: Índices de reincorporación al trabajo y retención tras el permiso por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

Bajas para cuidado de los hijos/as	2016	
	Mujeres	Hombres
Paternidad		9
Maternidad	9	
Total por género	9	9
TOTAL	18	

ASPECTO: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y DIRECCIÓN

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

Metro Bilbao garantiza la libertad de sindicación y el derecho a la negociación colectiva.

El convenio colectivo es entregado a la totalidad del personal de la empresa.

Las actas de negociación pueden ser consultadas a través de la intranet de la empresa.

La Comisión paritaria permite interpretar el convenio colectivo de las y los trabajadores, y realizar las aclaraciones oportunas.

La normativa sobre régimen disciplinario se refleja en el documento de Normativa Interna de Metro Bilbao.

Representatividad sindical, Comité de empresa y Convenio colectivo

En la actualidad son seis los sindicatos que poseen la representatividad en el Comité de Empresa de Metro Bilbao: ELA, LAB, ESK, CCOO, UGT y CIM (Colectivo Independiente de Metro).

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

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

Consulta y negociación

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

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

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

Resolución de conflictos

Para todo asunto relacionado con la empresa el interlocutor principal es el Comité de Empresa. Si llegado el caso surgiese algún conflicto, en segundo lugar se procede a la convocatoria de la anteriormente citada Comisión Paritaria para que se encargue de buscar solución al mismo.

Si no se llegase a acuerdo, y según el pacto existente en el Convenio, se acude al Consejo de Relaciones Laborales, para que mediante el procedimiento PRECO se llegue a la solución del conflicto.

Los diferentes conflictos serán tratados de forma extraordinaria e imparcial, en las reuniones del propio Comité de Ética de la empresa.

G4-LA4: Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.

Cualquier cambio organizativo será notificado a los trabajadores con una antelación mínima de 15 días según la normativa establecida.

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Tal y como se recoge en el Convenio Colectivo de Metro Bilbao, el ejercicio de la prevención de accidentes laborales y la protección de la salud es una tarea colectiva cuyo fin es evitar lesiones personales, facilitar la higiene, fomentar la salud, proteger bienes e instalaciones y prevenir todo tipo de sucesos no deseados.

La aplicación del plan de seguridad supone asumir un compromiso por las partes de ejercer una labor de vigilancia y control del cumplimiento de los planes de prevención de riesgos laborales y de fomento de la salud.

Cada persona que dirige y controla el trabajo de otras, dentro de su nivel y como una condición más de su cargo, tendrá la responsabilidad de liderar en materia de seguridad y salud a su personal, proporcionándoles un ambiente de trabajo seguro y saludable, utilizando los medios adecuados, la instrucción y forma de trabajo pertinentes, el entrenamiento y formación necesarios, los equipos de protección individual requeridos, las normas de trabajo y seguridad exigidas, y los procedimientos de trabajo más seguros.

Metro Bilbao define, planifica, ejecuta y realiza el seguimiento de las actividades necesarias para promover la salud y la acción preventiva entre todas las personas que trabajan en la empresa, de acuerdo con la normativa vigente, utilizando para ello de forma eficaz recursos propios y contratados.

Parte 2. Contenidos específicos

3. Desempeño social

Salud y seguridad del empleado en el lugar de trabajo

En Metro Bilbao consideramos fundamental la creación de una cultura preventiva que garantice la salud, la integridad y el bienestar de todas las personas de la empresa. Por ello contamos 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. La participación del conjunto de la plantilla en nuestra política de Prevención es una realidad, tanto de forma directa, como a través del Comité de Empresa.

Servicio de prevención

Metro Bilbao posee un servicio de prevención, integrado por:

- Jefatura del Servicio de Prevención
- Asistencia a Salud Laboral
- Responsable de Seguridad e Higiene

Por tanto, existe un servicio de prevención propio para la vigilancia de la salud y seguridad. Se contrata a un servicio de prevención externo las disciplinas de higiene, ergonomía y psicología.

Adicionalmente, se ha creado una comisión para la coordinación de actividades empresariales contratadas y/o subcontratadas, estando representadas las principales áreas de la empresa.

Se imparte formación y se elabora la documentación necesaria para el control de la coordinación de actividades.

Comité de Seguridad y Salud

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. Está compuesto por personas Delegadas de Prevención y Representantes de la Dirección, además existe la posibilidad de que acuda personal asesor, con voz pero sin voto, tanto Personal Técnico de Prevención de la empresa como por parte de los sindicatos que no cuentan con Personal Delegado de prevención.

Premio de Mutualia a Metro Bilbao

En 2016 Metro Bilbao recibió el reconocimiento por el proyecto "Protocolo de actuación ante el acoso en el trabajo". El galardón fue recogido por Rosa Fernández-Villa de manos de Miren Elgarresta, Directora del Órgano para la Igualdad de mujeres y hombres de la Diputación Foral de Gipuzkoa. La VII edición del "Premio Mutualia", cuyos galardones se entregaron en el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, pretendió reconocer a las empresas asociadas y trabajadoras y trabajadores autónomos pertenecientes al colectivo asociado que destacan por su gestión preventiva.

G4-LA5: Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.

El 100% del personal de plantilla de Metro Bilbao se encuentra representado en el Comité de Seguridad y Salud constituido.

Este comité está constituido en la actualidad por cuatro miembros con voz y voto por cada una de las partes. Se ajustará el número de miembros a lo señalado en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre.

Asimismo, a las reuniones del Comité podrá asistir una persona por cada sindicato que no tenga persona delegada de prevención, corriendo el crédito sindical de las reuniones a cargo de la empresa.

Las y los delegados de prevención constituyen la representación de los trabajadores y trabajadoras con funciones en materia de prevención de riesgos en el trabajo. Serán nombrados por el Comité de Empresa y actuarán en su representación, no requiriéndose la condición de pertenecer al mismo. Cada delegado o delegada de prevención dispondrá a título personal, para el ejercicio de sus funciones, del crédito horario mensual que establezca en cada momento la legislación, actualmente fijado en 35 horas al mes.

G4-LA6: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.

Indicador	2014	2015	2016
% de absentismo laboral por ITCC	5,10	5,34	6,19
% de absentismo laboral por ITCL	0,37	0,28	0,59

Año	Horas trabajadas	Nº accidentes			Absentismo		Índice de frecuencia		Índice de gravedad
		Baja	Sin baja	Baja in itinere	Horas	%	Baja	Total	
2014	968.672	25	60	3	3.955	0,37	26	88	0,64
2015	985.290	20	54	1	3.038	0,28	20	75	0,47
2016	968.494	23	56	5	6.373	0,59	24	82	0,84

G4-LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad

No hay en la plantilla ninguna profesión con un riesgo elevado de enfermedad.

G4-LA8: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos:

En la actualidad son seis los sindicatos que poseen la representatividad en el Comité de Empresa de Metro Bilbao: ELA, LAB, ESK, CCOO, UGT y CIM (Colectivo Independiente de Metro).

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

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

Parte 2. Contenidos específicos

3. Desempeño social

Además, como se ha señalado anteriormente, el Comité de Seguridad y Salud está compuesto por personas Delegadas de Prevención y Representantes de la Dirección, y además existe la posibilidad de que acuda personal asesor, con voz pero sin voto, tanto Personal Técnico de Prevención de la empresa como por parte de los sindicatos que no cuentan con Personal Delegado de prevención.

También existen Comisiones Delegadas del Comité de Empresa para el tratamiento de aspectos concretos, en las que participan los sindicatos:

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

ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

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

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

Para la elaboración del diagnóstico, se utiliza la metodología que se establece en el procedimiento de formación, basada en cuatro fuentes generadoras de necesidades de formación:

- Proyectos previstos a implantar.
- Disfunciones detectadas en el normal funcionamiento.
- Acciones formativas.
- Desarrollo de la cultura empresarial y cambios tecnológicos.

El área de desarrollo de las personas, al final de cada ejercicio, elabora el Plan de Formación a realizar en el siguiente ejercicio, siendo aprobado en el Comité de Dirección.

Para ello basándose en la metodología de Detección de Necesidades de Formación, se recogen las actuaciones de formación previstas para ese ejercicio, se añaden si se considera oportuno, las acciones de formación no realizadas del año anterior, así como nuevas demandas recogidas de cada Dirección en ese momento.

G4-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral

En 2016 se han realizado 99 acciones formativas que han supuesto una inversión de 30.456 horas totales de formación. Estas han consistido en formar tanto a personas que han promocionado dentro de la empresa, así como a aquellos nuevos trabajadores recién incorporados.

Acciones de formación	Grupos	Participantes	Horas Totales
99	218	1.911	30.456

El promedio de horas realizadas por cada trabajador o trabajadora ha sido de	41,54 horas/plantilla
Cumplimiento Plan	73%
Presupuesto consumido	61,69%
Índice Satisfacción	7,2

Año	Total horas formación			Promedio
	Mujeres	Hombres	Total	
2014	12.200	29.979	42.180	58,1
2015	12.003	29.615	41.615	57,16
2016	8.765	21.691	30.456	41,54

G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales

Durante el año 2016, la aplicación del Plan de formación ha contemplado diferentes situaciones. Por un lado, se ha implantado en la acogida de las personas que se han incorporado a la organización y, por otro, a las que han cambiado de puesto de trabajo dentro de la empresa. Asimismo, ha contribuido al desarrollo de las competencias de los diferentes puestos, a la adquisición de otras nuevas, a la puesta en marcha de nuevos proyectos y a mejorar los diferentes procesos de empresa. Todo ello en línea con los objetivos definidos durante la realización del proceso de detección de necesidades en entrevistas con las Jefaturas de Unidad.

Las acciones más significativas desarrolladas en 2016 en los diferentes ámbitos de la empresa han sido las siguientes:

En el ámbito de Personal:

- Las dirigidas al desarrollo de las competencias del personal de operaciones:
 - Conducción, estaciones, puesto de mando y OAC:
Desarrollo profesional de enero; formación en áreas de conocimiento de la operación, Tecnología y Plan de Autoprotección.
- Estaciones
 - Formación continua en CML.
 - Campaña rétame barik, sobre conocimiento del sistema barik, con app gamificada de preguntas y respuestas, con sus propios dispositivos móviles. Entrega de premios para las veinte primeras personas clasificadas del ranking.
- Conducción
 - Formación continua en seguridad en la circulación, averías e incidencias.
 - Formación de personas formadoras para tutorías de acompañamiento: seis personas participantes.
- PMC
 - Curso de energía.
 - Ejercicio específico en el simulador de conducción y taller impartido al personal operador de tráfico y energía.

Parte 2. Contenidos específicos

3. Desempeño social

- Mantenimiento:
 - o SCC:
 - Comunicaciones CECOCO.
 - Video vigilancia GSIM.
 - o EEMM:
 - Formación SCADA.
 - Centralitas y protección contra incendios.
 - o Vía y catenaria:
 - Curso de soldadura.
 - Ejercicio específico en el simulador de conducción sobre incidencia en circulación con dresina.
 - o Material móvil:
 - Ergonomía.
 - Seguridad en la circulación
 - Primeros auxilios y RCP,
 - Encarrilamiento.
- Personal de gestión y Administrativo:
 - o Excel iniciación e intermedio
 - o Power point iniciación.

Otros ámbitos o unidades de negocio concretas:

- Personal de la Dirección de Marketing
 - o Edición de fotografía digital.
 - o Edición de vídeo.
- Personal de Ingeniería
 - o Gestión de proyectos.
- Dirigido a mujeres y hombres
 - o Autoprotección para mujeres desde la perspectiva de género.
 - o Los hombres y la igualdad.
- Dirigido a todo el personal y fuera de horas
 - o Competencias digitales del siglo XXI; se inscriben 19 personas.
- Dirigido a personal externo
 - o Habilitación externa de infraestructuras: 150 personas de contratas externas.

G4-LA11: Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional.

La organización garantiza el conocimiento de todos sus empleados y empleadas de las dependencias jerárquicas y funciones de cada puesto de trabajo, mediante la difusión del organigrama de la empresa a través de la intranet y memorias de empresa.

Por otro lado, el manual de organización por puestos permite a todo el personal de Metro Bilbao conocer la sistemática y parámetros de evaluación de su desempeño. Este manual es elaborado y actualizado por la Dirección de Capital Humano. Las funciones de cada persona pueden ser consultadas a través de la intranet corporativa.

Así mismo, existen para algunos sectores de la empresa mecanismos de reconocimiento del mérito de las personas en su trabajo individual y su aportación al equipo, con el objeto de mantener un clima social equilibrado y positivo, favorecedor de la comunicación, la motivación y la implicación de las personas en los objetivos de la empresa.

Los medios utilizados para la evaluación y reconocimiento del mérito son:

- La aplicación de los planes de remuneración
- La evaluación del desempeño coherente con las competencias del puesto de trabajo
- La comunicación de los mandos
- Reconocimientos de actitud y resultados

ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Metro Bilbao garantiza el respeto al principio de no discriminación estableciendo el reglamento pertinente en su Normativa Interna.

Cualquier hecho denunciado por parte del personal de la empresa deberá ser recibido, analizado y resuelto en el Comité de Ética de Metro Bilbao.

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

G4-LA12: Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad

Dirección	Hombres	Mujeres	Total
Dirección Gerencia	1	1	2
Adjunta a la Gerencia	297	181	478
Administración	12	4	16
Capital Humano	11	9	20
Organización y sistemas	21	11	32
Técnica	176	5	181
Plantilla total a 31 de diciembre	518	211	729

Parte 2. Contenidos específicos

3. Desempeño social

Edad	Hombres	Mujeres	Total
20-25	0	0	0
26-30	18	5	23
31-35	29	22	51
36-40	74	52	126
41-45	105	74	179
46-50	117	34	151
51-55	73	17	90
56-60	76	6	82
>60	26	1	27
Total	518	211	729

Media de edad hombres	47,01
Media de edad mujeres	42,49
Media de edad de la plantilla	45,70

ASPECTO: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

Metro Bilbao aprobó en 2015 su IV Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres, para el período 2015-2018, con el objetivo de seguir avanzando en su compromiso con la Igualdad de Mujeres y Hombres.

Metro Bilbao dispone de un Grupo de Igualdad, denominado Grupo Denok (conformado por 8 mujeres y 5 hombres), cuyas funciones son las siguientes:

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

A continuación se exponen algunas de las acciones más representativas, impulsadas por el grupo Denok en el ejercicio 2016, en el desarrollo del Plan de Igualdad:

Seguimiento del IV Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres 2015-2018:

Se produjeron diferentes reuniones, en las que se desarrollaron y trabajaron los diversos aspectos marcados en el Plan. Se crearon varios subgrupos, para abordar las cuestiones de forma más específica y concreta:

- Administración de personal.
- Asesoría jurídica.
- Dirección de Capital Humano.
- Marketing y Comunicación interna/externa.

- Denok.
- Formación.
- Prevención.
- Selección.

A través de estos canales nos llegaron las diferentes inquietudes y aportaciones que hemos incluido en la redacción del Plan.

Foro Igualdad Emakunde:

Se participó en el Foro de Igualdad que organiza Emakunde anualmente con diferentes actividades.

Campaña en Facebook de imágenes con el lema "La desigualdad no nace, se hace"

Se convocó un certamen de fotografía sobre la igualdad entre mujeres y hombres con el lema: "La desigualdad no nace, se hace". Pudieron participar todas las personas seguidoras de la página de Facebook de Metro Bilbao.

8 de marzo: Día Internacional de las mujeres

Se colocaron carteles conmemorativos en los diferentes soportes de las estaciones de la red de metro. Asimismo, se envió una nota de prensa a los medios de comunicación y la imagen se difundió en nuestra web y Facebook.

25 de noviembre: Día Internacional contra la violencia de género

Se colocó en los distintos soportes de las estaciones de Metro Bilbao un cartel conmemorativo.

III Concurso Cuentos por la Igualdad

El Foro para la Igualdad arrancó el 1 de octubre y Metro Bilbao, como entidad colaboradora, participó en cuatro actividades. Una de ellas consistió en la convocatoria de un concurso de cuentos en torno al concepto de la igualdad de género para la plantilla, parejas y cónyuges e hijos e hijas.

Metro Bilbao recibió de Emakunde el Reconocimiento como Entidad Colaboradora en Igualdad

Dentro del marco de la Semana Europea de la Gestión Avanzada de Euskalit organizada por Emakunde, se celebró la jornada "La igualdad como estrategia avanzada en las empresas cooperativas". El acto tuvo lugar en la sede del Gobierno Vasco en Bilbao con el objetivo de dar a conocer las especificidades de las empresas cooperativas que pueden repercutir en la manera de impulsar la igualdad.

Al término de la jornada, la Directora de Emakunde, Izaskun Landaia, hizo entrega a Rosa Fernandez-Villa, en representación de Metro Bilbao, del Reconocimiento como Entidad Colaboradora en Igualdad.

Asimismo, Metro Bilbao colabora con diversas instituciones para el desarrollo de políticas de igualdad. A tal efecto entre otras actividades se puede destacar nuestra presencia activa en:

- Programa ÓPTIMA de Emakunde: Su finalidad es fomentar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en la empresa. Está reconocida como "Entidad colaboradora en igualdad de oportunidades" desde noviembre de 2000.

Parte 2. Contenidos específicos

3. Desempeño social

- Red PAREKATUZ de la Diputación Foral de Bizkaia: El objetivo general de estas acciones formativas es adecuar los elementos de comunicación interna y externa a una utilización inclusiva de la imagen y del lenguaje.

G4-LA13: Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.

Tal y como se refleja en el convenio colectivo, cada persona recibe la retribución correspondiente a su nivel jerárquico, sin ningún tipo de distinción entre mujeres y hombres.

Los niveles salariales mensuales correspondientes son los siguientes:

Nivel	Importe
G	2.713,52 €/mes
F	2.566,42 €/mes
E	2.157,50 €/mes
D	2.018,65 €/mes
C	1.879,85 €/mes
B	1.740,99 €/mes
A	1.602,24 €/mes

ASPECTO: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES

Para la selección de proveedores la Jefatura de Contratación de la empresa utiliza el registro ProTRANS como sistema de clasificación, que permite a las empresas proveedoras participar en los procesos de licitación que Metro Bilbao establezca.

El registro ProTRANS posibilita la valoración de estas empresas según el compromiso adquirido en materia de responsabilidad social corporativa, derechos humanos, laborales, etc.

Así, los criterios de valoración de los distintos proveedores que se han incorporado han sido los siguientes:

- Disponibilidad o no de Sistemas de Gestión de Calidad, Medioambiente, Riesgos Laborales y Responsabilidad Social Corporativa.
- Incorporación de prácticas laborales relacionadas con las siguientes condiciones laborales:
 - La prevención del trabajo forzado, infantil, servidumbre o involuntario en prisión
 - Libertad de asociación y negociación colectiva
 - Prevención de la discriminación
 - Prácticas disciplinarias
 - Jornada laboral
 - Remuneración
 - Acoso y abusos en el trabajo
- Disponibilidad de prácticas laborales para la prevención de toda forma de derecho o corrupción.

Adicionalmente la Jefatura de Contratación y el Representante del Comité de Gestión Ética de Metro Bilbao valoran el compromiso con la gestión ética y socialmente responsable de sus proveedores más relevantes (en función del porcentaje del volumen de compras, el riesgo asociado a su actividad, país de origen, sector, etc.) Para ello la Jefatura de Contratación valora a través del sistema ProTRANS diferentes aspectos de Responsabilidad Social Corporativa de todas las empresas proveedoras que han trabajado para Metro Bilbao. La suma de todas las valoraciones de las diferentes empresas que utilizan ProTRANS generan una puntuación en RSC para cada una de las empresas proveedoras.

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

G4-LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.

Los nuevos proveedores son evaluados siguiendo los criterios de valoración incorporados en la herramienta ProTRANS, tal y como se ha descrito.

G4-LA15: Impactos negativos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.

Ver ASPECTO: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES y apartado G4-LA14.

ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES

Consulta y negociación

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

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

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

Resolución de conflictos

Para todo asunto relacionado con la empresa el interlocutor principal es el Comité de Empresa. Si llegado el caso surgiese algún conflicto, en segundo lugar se procede a la convocatoria de la anteriormente citada Comisión Paritaria para que se encargue de buscar solución al mismo.

Parte 2. Contenidos específicos

3. Desempeño social

Si no se llegase a acuerdo, y según el pacto existente en el Convenio, se acude al Consejo de Relaciones Laborales, para que mediante el procedimiento PRECO se llegue a la solución del conflicto.

Los diferentes conflictos serán tratados de forma extraordinaria e imparcial, en las reuniones del propio Comité de Ética de la empresa.

G4-LA16: Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS

Metro Bilbao está adherido desde el año 1998 a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que hacen referencia a una serie de compromisos voluntarios que adopta la entidad en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y la lucha contra la Corrupción.

Metro Bilbao viene elaborando el "Informe de Progreso" anualmente desde el año 2007, donde se reporta el avance de la empresa en relación al cumplimiento de los 10 Principios.

Por otro lado, 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.

Metro Bilbao, como fuente tractora del compromiso social, exige a sus empresas proveedoras y contratadas un compromiso social equiparable al propio de la empresa, apoyándoles en los esfuerzos para su consecución.

ASPECTO: INVERSIÓN

G4-HR1: Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

No se han producido acuerdos de inversión significativos en 2016.

G4-HR2: Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.

Cabe señalar que Metro Bilbao ejerce su actividad exclusivamente en territorio español, en el que los derechos humanos están garantizados por la Constitución Española.

No obstante, todo el personal de nueva incorporación recibe una formación específica en materia de RSE en su formación de acogida.

Todo el personal de Metro Bilbao está informado sobre los principios éticos de la organización a través de la publicación en la intranet corporativa de todas las políticas y documentos que exponen el compromiso de la entidad (Manual de Gestión de la Responsabilidad Social, Política y Código Ético de Conducta). De forma periódica se organizan acciones formativas presenciales para distintos colectivos de la organización donde se dan a conocer dichos compromisos, así como los mecanismos que dispone el personal para comunicar cualquier duda o problema relacionado con los mismos. Del mismo modo a todo el personal de nuevo ingreso se le forma en estas mismas materias.

ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN

G4-HR3: Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.

Tal y como se recoge en su Manual de Gestión Ética y Socialmente Responsable, Metro Bilbao garantiza el respeto al principio de no discriminación estableciendo el reglamento pertinente en su Normativa Interna.

Cualquier hecho denunciado por parte del personal de la empresa deberá ser recibido, analizado y resuelto en el Comité de Ética de Metro Bilbao.

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

En el año 2016 no se ha producido ningún caso de discriminación en la organización.

ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

G4-HR4: Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos hechos.

Tal y como se recoge en su Manual de Gestión Ética y Socialmente Responsable, Metro Bilbao define y desarrolla mecanismos basados en la confianza y el entendimiento que regulan las relaciones entre la Dirección de la empresa y la representación de la parte social, a través de procesos de negociación, comunicación, participación y resolución de conflictos.

Metro Bilbao garantiza la libertad de sindicación y el derecho a la negociación colectiva.

El convenio colectivo es entregado a la totalidad del personal de la empresa.

Las actas de negociación pueden ser consultadas a través de la intranet de la empresa.

La Comisión paritaria permite interpretar el convenio colectivo de las y los trabajadores, y realizar las aclaraciones oportunas.

La normativa sobre régimen disciplinario se refleja en el documento de Normativa Interna de Metro Bilbao.

Además, en cuanto a nuestros proveedores, uno de los criterios de valoración que incluye la herramienta ProTRANS utilizada para la evaluación de los mismos, incluye el análisis de las prácticas laborales en lo relativo a la libertad de asociación y negociación colectiva.

ASPECTO: TRABAJO INFANTIL

G4-HR5: Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.

Parte 2. Contenidos específicos

3. Desempeño social

Metro Bilbao no dispone de ningún centro con riesgo significativo de casos de explotación infantil.

Además, en cuanto a nuestros proveedores, uno de los criterios de valoración que incluye la herramienta ProTRANS utilizada para la evaluación de los mismos, incluye el análisis de las prácticas laborales en lo relativo a la prevención del trabajo forzado, infantil, servidumbre o involuntario en prisión.

ASPECTO: TRABAJO FORZOSO

G4-HR6: Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado.

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

Además, en cuanto a nuestros proveedores, uno de los criterios de valoración que incluye la herramienta ProTRANS utilizada para la evaluación de los mismos, incluye el análisis de las prácticas laborales en lo relativo a la prevención del trabajo forzado, infantil, servidumbre o involuntario en prisión.

ASPECTO: MEDIDAS DE SEGURIDAD

G4-HR7: Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.

Metro Bilbao subcontrata los servicios de empresas de seguridad en las que todos sus vigilantes están homologados por el Ministerio del Interior y reciben una formación específica sobre los derechos fundamentales relacionados con la vida, la integridad, la libertad y la seguridad de las personas, entre otros.

Si bien la formación del personal de seguridad no compete directamente a la entidad, ésta comunica su Código RSE y su adhesión a los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de responsabilidad social de las empresas, a sus proveedores.

ASPECTO: DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA

G4-HR8: Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.

Metro Bilbao no realiza ninguna actividad que conlleve un riesgo de violación de los derechos humanos de poblaciones indígenas.

ASPECTO: EVALUACIÓN

G4-HR9: Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.

Metro Bilbao viene elaborando anualmente desde 2007 el "Informe de Progreso" donde se reporta el avance de la empresa en relación al cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que hacen referencia a una serie de compromisos voluntarios que adopta la entidad en materia de Derechos Humanos.

Durante el año 2016 Metro Bilbao ha continuado con su labor, garantizando en todo momento el cumplimiento de la normativa vigente en el desarrollo de su actividad. Así mismo, ha continuado con la difusión e implantación de su Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable, donde se hace mención expresa a los compromisos adquiridos por la organización en relación al cumplimiento de la legislación aplicable, así como con las empresas proveedoras y contratadas.

EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-HR10: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.

Para la selección de proveedores la Jefatura de Contratación de la empresa utiliza el registro ProTRANS como sistema de clasificación, que permite a las empresas proveedoras participar en los procesos de licitación que Metro Bilbao establezca.

El registro ProTRANS posibilita la valoración de estas empresas según el compromiso adquirido en materia de responsabilidad social corporativa, derechos humanos, laborales, etc.

Así, los criterios de valoración de los distintos proveedores que se han incorporado han sido los siguientes:

- Disponibilidad o no de Sistemas de Gestión de Calidad, Medioambiente, Riesgos Laborales y Responsabilidad Social Corporativa.
- Incorporación de prácticas laborales relacionadas con las siguientes condiciones laborales:
 1. La prevención del trabajo forzado, infantil, servidumbre o involuntario en prisión
 2. Libertad de asociación y negociación colectiva
 3. Prevención de la discriminación
 4. Prácticas disciplinarias
 5. Jornada laboral
 6. Remuneración
 7. Acoso y abusos en el trabajo
- Disponibilidad de prácticas laborales para la prevención de toda forma de derecho o corrupción.

Adicionalmente la Jefatura de Contratación y el Representante del Comité de Gestión Ética de Metro Bilbao valoran el compromiso con la gestión ética y socialmente responsable de sus proveedores más relevantes (en función del porcentaje del volumen de compras, el riesgo asociado a su actividad, país de origen, sector, etc.) Para ello la Jefatura de Contratación valora a través del sistema ProTRANS diferentes aspectos de Responsabilidad Social Corporativa de todas las empresas proveedoras que han trabajado para Metro Bilbao. La suma de todas las valoraciones de las diferentes empresas que utilizan ProTRANS generan una puntuación en RSC para cada una de las empresas proveedoras.

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

G4-HR11: Impactos negativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.

Ver apartado G4-HR10.

Parte 2. Contenidos específicos

3. Desempeño social

G4-HR12: Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

Metro Bilbao no ha recibido durante el año 2016 ninguna queja o reclamación relacionada con los derechos humanos.

SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD

Metro Bilbao es consciente de que las empresas son agentes fundamentales de la sociedad. Todos sus impactos, tanto positivos como negativos, son asumidos por la ciudadanía, la cual demanda cada vez en mayor medida información y actuaciones relacionadas con el comportamiento ético de la empresa, las buenas relaciones laborales, actividades que preserven el medioambiente y el apoyo al desarrollo económico de la comunidad a la que pertenecen.

Por estos motivos, la Dirección de Metro Bilbao ha tomado la decisión de implantar en su empresa un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable basado en la Norma SGE 21, cuyo núcleo central es el Manual de Gestión Ética y Socialmente Responsable, elaborado para reforzar el cumplimiento de su Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable, su Código Ético de Conducta y las prácticas operativas asociadas a los mismos.

Los canales de comunicación que establece Metro Bilbao con su clientela y la sociedad en general son los siguientes:

- Programa Puertas Abiertas: donde se recibe la visita de escolares, estudiantes de F.P., pensionistas, etc.
- Página web "metrobilbao.net", renovada en contenidos en 2013, permite ampliar el alcance de la comunicación bidireccional de la empresa.
- Panel de clientes: 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.
- Teléfono de Atención a Clientes
- Patrocinios, patronatos y colaboraciones: con instituciones, asociaciones, empresas, etc. que desarrollan y promueven acciones de protección social, cultural y deportivo.
- Colaboración con los medios de comunicación, ruedas de prensa, etc. secundando su responsabilidad con la transparencia informativa de la empresa.
- Participación en redes sociales (página Facebook).

ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES

G4-S01: Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.

A lo largo de todo el 2016 Metro Bilbao ha abierto las puertas de sus instalaciones a la comunidad local a modo de visitas guiadas, en total se han recibido a 2.308 personas, distribuidas en 119 grupos. Estas cifras han demostrado que la explicación aportada por personal especializado continúa suscitando interés cuando conocen nuestras instalaciones.

Todos los grupos proceden de los municipios por los que discurre la red de metro. El 63% han recibido la explicación en euskera y el 37% en castellano. Por otra parte, 69 son escolares de primaria, 18 de secundaria, 11 grupos de asociaciones de mujeres, personas jubiladas e inserción social y 34 de educación especial y formación profesional.

Desde su puesta en marcha en abril de 1996, las instalaciones de Metro Bilbao han sido visitadas por 3.436 grupos, sumando un total de 74.902 personas.

Además se cuenta con la iniciativa "Más que un metro". A lo largo del 2016 se realizaron varias acciones de diversa índole, sobresaliendo el apartado de las exposiciones en estaciones.

- Exposición #Sintechoconderechos
- Exposición retrospectiva del fotógrafo "Christophe Launay" del SAIL in Festival
- Fundación Mundubat "Palestina ocupada: sin libertad de movimientos, sin derechos humanos"
- Mutualia "Medidas de prevención"
- Cruz Roja: La exposición fotográfica "Próxima parada: un futuro"
- Fundación Blas de Otero
- "Estropatada by WOP"
- Copa del Mundo de Paraciclismo
- Zabalketa
- Festival cine Invisible
- Festival Internacional de Literatura y Arte con Humor, JaiBilbao
- Bilbao argazki
- Fair saturday "India es nombre de mujer"
- Save the Children

G4-S02: Centros de operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.

No se consideran operaciones que pudieran tener impactos negativos significativos en las comunidades locales.

ASPECTO: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

G4-S03: Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.

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

Adicionalmente, como se ha señalado en la Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable de la empresa, Metro Bilbao se afana en prevenir y detectar actos de corrupción, soborno y extorsión ligados a su actividad, de modo que se penalicen, en base a la aplicación de la ley, todas aquellas infracciones ligadas a dichas actuaciones.

Metro Bilbao se desvincula y rechaza cualquier tipo de corrupción, realizándose, cuando procede, las revisiones oportunas del Tribunal Vasco de Cuentas. Para comprender y valorar nuestra posición, hacemos las siguientes reflexiones:

1. Metro Bilbao es una Sociedad Anónima de carácter público donde el Presidente del Consorcio de Transportes de Bizkaia, único propietario de Metro Bilbao, es parte del Consejo de Administración de Metro Bilbao, y el Consejo General del Consorcio de Transportes de Bizkaia es la Junta General de Metro Bilbao.

Parte 2. Contenidos específicos

3. Desempeño social

2. Metro Bilbao adquiere una serie de compromisos, expuestos en la Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable, cuya violación supone acudir al régimen disciplinario de la empresa (Normativa interna).

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

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

La Normativa sobre Régimen Disciplinario se detalla en el documento Normativa Interna de Metro Bilbao, quedando las consideraciones de la Norma SGE 21 supeditada a la misma.

3. En su lucha contra la corrupción Metro Bilbao se encarga de reforzar las siguientes medidas:

- Aumentar la transparencia y garantizar el acceso eficaz del público a la información.
- Realizar actividades de información pública para potenciar la intransigencia con la corrupción.

La propia Normativa Interna de Metro Bilbao señala como falta muy grave el robo, hurto, malversación o apropiación indebida que se cometa dentro o fuera de la empresa en condición de empleado o empleada de la misma.

Emisión de regalos y atenciones

Metro Bilbao realiza regalos a clientes en circunstancias concretas, como las y los panelistas que colaboran con la empresa, o las visitas de grupos escolares y asociaciones a las instalaciones de Metro Bilbao. Ocasionalmente se realizan regalos promocionales en fechas señaladas, o se celebran actos que cuentan con la participación de la clientela o la sociedad en general (celebración de Aniversarios, inauguraciones, etc.).

Con estas actuaciones únicamente se pretende agradecer desde Metro Bilbao la colaboración prestada y el tiempo invertido, potenciar el uso de transporte público frente al transporte privado, o simplemente conmemorar junto con la propia empresa una festividad o acto concreto.

Recepción de regalos

Como se ha señalado en el Código de Conducta, ningún miembro de la organización aceptará regalos o similares que pudieran repercutir en un trato favorable respecto a determinados proveedores, contratistas o subcontratistas.

La Normativa Interna de Metro Bilbao señala como falta muy grave la aceptación de remuneraciones, ventajas o prerrogativas de cualquier género, por los clientes o por tercero, por cumplir o incumplir un servicio de la empresa. Las situaciones que puedan involucrar conflicto de intereses serán expuestas y resueltas en el Comité de Ética. Para ello el interesado puede utilizar los canales habituales de comunicación de la empresa.

Quedan excluidos regalos de pequeño valor monetario o de carácter simbólico o promocional en fechas señaladas.

G4-S04: Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.

Ver apartado G4-S03.

G4-S05: Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.

Durante 2016 no se han producido incidentes sobre este tipo.

ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA

G4-S06: Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.

Metro Bilbao no realiza aportaciones financieras ni de otro tipo a partidos políticos o instituciones relacionadas.

Se llevan a cabo donaciones a diferentes fundaciones, todas ellas de carácter ambiental o social. De esta forma, se dispone de un programa de patrocinios y colaboraciones con que permite el desarrollo de actividades culturales, deportivas y de otros ámbitos. Los más representativos llevados a cabo durante este ejercicio han sido:

Fundaciones:

- Fundación Museo Guggenheim.
- Fundación Museo Bellas Artes.
- Fundación Athletic.
- Fundación Esclerosis Múltiple Eugenia Epalza
- Fundación Asebi-Espina Bífida
- Fundación Leizaola

Asociaciones de carácter social:

- Euskal Treenbideetako Langileak Mugarik gabe-Sahara Udalekuak
- Maratones Solidarios Javi Conde
- Asociación contra el cáncer
- AFTAL-Ayuda al Sahara de Getxo
- ACOBI-Asociación acogida niños bielorrusos
- Ukraina Gazteak
- Etc.

ASPECTO: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

G4-S07: Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y el resultado de las mismas.

Tal y como se recoge en su Manual de Gestión Ética y Socialmente Responsable, Metro Bilbao considera que no existe competencia en el sector del transporte público (por ferrocarril y carretera) de la provincia de Bizkaia, siendo básicamente tres los motivos que lo justifican:

1. Metro Bilbao gestiona los recursos asignados y explota el servicio de transporte público en ferrocarril metropolitano en la provincia de Bizkaia, pero no interviene en la definición de la línea de ferrocarril, trazado y estaciones, ya que estas son definidas desde Gobierno Vasco.
2. La construcción de la infraestructura ferroviaria recae sobre Euskal Trenbide Sarea / Red Ferroviaria Vasca (ETS), Ente Público de Derecho Privado adscrito al Departamento de Transportes y Obras Públicas del Gobierno Vasco.

Parte 2. Contenidos específicos

3. Desempeño social

3. La definición de la gama de billetes y tarifas la realiza anualmente la Jefatura de Marketing y Comunicación, debiendo ser aprobadas por el Consejo de Administración de Metro Bilbao y ratificadas por el Consorcio de Transportes de Bizkaia, para finalmente ser aprobados por la Comisión de Precios del Gobierno Vasco.

Afirmamos por tanto que Metro Bilbao cumple la legislación aplicable en el ámbito de la competencia, siendo de especial relevancia:

- Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia
- Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal

Toda falta de respeto a los derechos de propiedad del resto de medios de transporte público de personas, o las reclamaciones, quejas y demandas debidas a la difusión de información falseada, serán analizadas en el Comité de Ética de la empresa donde se tomarán las acciones oportunas para evitar su repetición.

Las incidencias y conflictos con el resto de operadores de transporte público de Bizkaia se solventan mediante reuniones, puestas en común y acuerdos, fundamentados en la búsqueda de beneficio para el usuario y usuaria del servicio de transporte público.

En caso de ser necesario, interviene la Jefatura de Asesoría Jurídica, manteniendo los registros que se consideren oportunos. Podrán ser tratadas en el Comité de Ética de Metro Bilbao si fuese necesario.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO

G4-S08: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación normativa.

Desde la Dirección de Metro Bilbao se establece como una de las principales obligaciones de la empresa el respeto estricto de la legislación tanto de carácter general, como sectorial, laboral, ambiental, etc.

Adicionalmente, nuestro compromiso va más allá del simple cumplimiento de mínimos, y procuramos ser proactivos en el desarrollo de compromisos y acuerdos voluntarios.

En este sentido, la empresa posee una Dirección de Asesoría Jurídica, responsable de guardar aquellos registros generados en su actividad, así como aquellos derivados de litigios en materia de ética y responsabilidad social. Las evidencias del cumplimiento de los requisitos legislativos son archivadas por las diferentes Jefaturas y Direcciones afectadas.

Tal y como queda reflejado en la Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable y en el Código Ético de Conducta de Metro Bilbao, la empresa se compromete con el cumplimiento de todos los requisitos legales, que le sean de aplicación a su actividad, así como al seguimiento y control de aquellos otros compromisos y requisitos que desde la organización se suscriba de forma voluntaria.

En 2016 no se ha recibido sanciones ni multas significativas derivadas de incumplimientos legales.

ASPECTO: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

G4-S09: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.

Ver apartado ASPECTO: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES.

G4-S010: Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.

Ver apartado ASPECTO: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES.

ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL

G4-S011: Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

No se han recogido reclamaciones sobre impactos sociales a lo largo de 2016.

SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE CLIENTES

G4-PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.

Metro Bilbao informa anualmente de todos los avances realizados durante ese periodo en materia de seguridad ciudadana a través de la Memoria Anual. Así mismo, a través de la Carta de Servicios, da a conocer a toda su clientela los resultados obtenidos en relación a los servicios/productos que oferta a sus clientes.

Según las encuestas recibidas anualmente en relación a los ítems derivados de la seguridad del personal en accesos, trenes y estaciones, la percepción de dicha seguridad es muy satisfactoria, alcanzando una puntuación media de 7.85 puntos sobre 10, en el 2016.

Por otro lado, el servicio de seguridad Metro Bilbao se compromete a garantizar que el 98% de los sistemas de video-vigilancia de las estaciones estén operativos a lo largo de todo el servicio comercial de trenes, siendo la valoración de este año del 98,66%.

Durante el 2016 se han registrado un total de 29 quejas e incidencias desde el punto de vista de seguridad, que han sido tratadas conforme al procedimiento de atención a quejas y sugerencias.

G4-PR2: Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

No ha habido durante 2016 incidentes de este tipo.

ASPECTO: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-PR3: Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.

Metro Bilbao cuenta con un documento Condiciones Generales de contratación, autorizadas por Orden del consejero del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y transportes, de fecha 16 de noviembre de 2010, está disponible en la web y es donde se regulan los derechos, deberes de clientes y las obligaciones de Metro Bilbao.

Asimismo, en la Carta de Servicios de Metro Bilbao, se recogen los derechos, obligaciones y deberes de las personas usuarias, y los compromisos de la organización en cuanto al servicio prestado, así como la normativa de aplicación.

G4-PR4: Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.

Durante 2016 no se han registrado incumplimientos de la regulación o de los códigos voluntarios relacionados con la información y etiquetado de productos y servicios.

G4-PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.

Metro Bilbao no oferta exclusivamente un servicio de transporte, sino también un compromiso de puntualidad, limpieza de las instalaciones, seguridad, etc., estableciéndose mediante objetivos estratégicos de empresa el compromiso con la clientela y la calidad del servicio prestado.

Para la evaluación de la satisfacción de la clientela sobre estos aspectos, se realizan valoraciones periódicas según lo establecido en el procedimiento PC.2.006 "Evaluación de la Calidad Percibida por Clientes".

Adicionalmente, contamos con otro 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. Se trata de las encuestas y reuniones del Panel de Clientes.

La presentación de los resultados se realiza a través de la página web de Metro Bilbao, siendo su gestión así como el análisis de resultados y la toma de acciones oportunas, responsabilidad de la Jefatura de Marketing y Comunicación.

En la última encuesta de satisfacción de clientes se obtuvo una nota media de **8,06** sobre 10, lo que supuso mantener la calidad del año anterior.

La metodología utilizada para la recogida, procesamiento y análisis de la información se basa en la realización de entrevistas personales una vez 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 2.024 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 los últimos tres años son los siguientes:

Indicador	2014	2015	2016
Ascensores	8.12	7.8	7.98
Atención al cliente	8.12	7.8	7.98
Comodidad Viajes	8	7.76	7.91
Comodidad espera tren	8.04	7.76	7.85
Escaleras mecánicas	7.92	7.69	7.88
Frecuencia	7.82	7.83	7.79
Información trenes	7.22	7.11	7.25
Información en estaciones	7.24	7.23	7.27
Limpieza trenes	8.61	8.56	8.63
Limpieza estaciones	8.72	8.67	8.74
Máquinas expendedoras	7.92	7.99	7.99
Maquinas validadoras	7.9	7.73	7.87
Precio	6.03	6.12	6.01
Puntualidad	8.19	8.12	8.14
Rapidez	8.23	8.19	8.29
Seguridad personal accesos	8.03	7.85	7.86
Seguridad personal trenes	8.01	7.92	7.81
Seguridad personal estaciones	8.03	7.91	7.89
Señalización estaciones	7.9	7.77	7.97
Teleindicadores maquinas validadoras	7.67	7.54	7.61
Teleindicadores en andenes	7.65	7.57	7.72
Barik	8.02	7.86	8.2
Atención a clientes en estaciones	-	-	7.91
Atención en oficinas de atención	-	-	7.91
Atención telefónica	-	-	7.55
Servicios especiales	-	-	7.64
METRO EN GENERAL	8.16	8.06	8.06

ASPECTO: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA

G4-PR6: Venta de productos prohibidos o en litigio.

La actividad del metro es única y exclusivamente el transporte de pasajeros a lo largo del territorio Vizcaíno, por eso no se considera que ninguno de los servicios que ofrece puedan estar catalogados como prohibidos o en litigio.

G4-PR7: Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.

Parte 2. Contenidos específicos

3. Desempeño social

En materia de publicidad Metro Bilbao diferencia entre:

- La publicidad sobre Metro Bilbao que se expone en las instalaciones del propio metro y otros medios ajenos a la empresa (publicaciones, revistas, radio, etc.)
- La publicidad que se expone en las instalaciones del metro y que anuncian otros productos y servicios diferentes al servicio prestado por Metro Bilbao.

Ambas se gestionan mediante contratos con empresas de publicidad ajenas a Metro Bilbao.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con artículos o servicios publicitados por Metro Bilbao, y que se reciban por los medios habituales, serán tratadas en el Comité de Ética de la empresa.

En cuanto a la propia publicidad de Metro Bilbao, la empresa encargada de su diseño deberá seguir en todo momento los criterios marcados por la empresa y su Unidad de Marketing en cada campaña publicitaria.

Respecto a la publicidad colocada en las instalaciones del metro, Metro Bilbao obliga al cumplimiento de la legislación relacionada con la publicidad de tabaco y alcohol, y comparte con la empresa adjudicataria la siguiente premisa:

"Se evitará la promoción de productos, bienes o servicios que atenten contra la igualdad de las personas, que proclamen mensajes sexistas, discriminatorios o incitadores de la violencia, o que atenten contra la libre competencia".

De esta forma Metro Bilbao pretende proteger a determinados públicos ante las imágenes y el lenguaje utilizado, mensajes empleados o productos publicitados. Principalmente a los niños y niñas que se encuentran en etapa de formación de valores e ideales.

Además, Metro Bilbao está adherido a la iniciativa de Autocontrol, Asociación para el Autocontrol de la Comunicación Comercial, mediante la cual se revisan todas las comunicaciones relevantes que se realizan desde nuestra organización y verificar que se cumplen todos los requerimientos desde el punto de vista del marketing responsable.

Durante 2016 no se han registrado incumplimientos relacionados con la regulación o normativa relativos a las comunicaciones de mercadotecnia.

ASPECTO: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR8: Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.

Metro Bilbao garantiza la privacidad de los datos personales de su clientela y lleva a cabo las auditorías reglamentarias en materia de LOPD.

El tratamiento de los datos de los clientes y clientas se realiza de acuerdo a la ley orgánica de protección de datos, permitiendo a estos proceder al acceso, rectificación, cancelación y oposición a la información, así como obligando a Metro a cumplir con la obligación de informar a la clientela de la existencia de un fichero con sus datos personales. Diferenciamos dos tipologías de clientela a los que es de aplicación la ley orgánica de protección de datos:

Clientes y clientas de Metro Bilbao (Carnet MB, CTB y/o Barik):

- La Unidad de Marketing e Información mantiene un fichero con los datos de todos aquellos clientes y clientas que poseen uno de los carnets propiedad de metro o aceptados en sus instalaciones.
- La Jefatura de Información y Atención a Clientes asegura el cumplimiento del derecho de información al afectado mediante la colocación del cartel "Datos de clientes en OAC" en las oficinas de atención a cliente.
- La clientela puede acceder a la información que de ellos se tenga almacenada, solicitándolo en una OAC.
- Cuando el cliente o clienta lo solicite, podrá ejercer el derecho de rectificación de sus datos aportando la documentación pertinente.
- Cuando se solicite la cancelación de los datos, estos dejarán de poder ser utilizados por Metro Bilbao
- Toda persona que se oponga al almacenamiento de datos deberá ser desestimado como cliente, y si se posee algún dato de él, deberá ser borrado.

Personas que forman parte del Panel de Clientes:

- La Unidad de Marketing mantiene un fichero con los datos de todas aquellas personas que formen parte del panel de clientes.
- La Jefatura de Marketing informa a los afectados y afectadas de la existencia de un fichero con sus datos personales en todas las comunicaciones que se realizan a los miembros del panel.
- Los y las panelistas pueden acceder a la información que de ellos se tenga almacenada, solicitándolo a la Unidad de Marketing.
- Cuando el o la panelista lo solicite, podrá ejercer el derecho de rectificación de sus datos aportando la documentación pertinente.
- Cuando se solicite la cancelación de los datos, estos únicamente podrán ser utilizados con fines estadísticos.
- Toda persona que se oponga al almacenamiento de datos deberá ser desestimado como panelista, debiendo eliminarse los datos que de ella se hubieran almacenado.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-PR9: Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.

Desde la Dirección de Metro Bilbao se establece como una de las principales obligaciones de la empresa el respeto estricto de la legislación tanto de carácter general, como sectorial, laboral, ambiental, etc.

Adicionalmente, nuestro compromiso va más allá del simple cumplimiento de mínimos, y procuramos ser proactivos en el desarrollo de compromisos y acuerdos voluntarios.

En este sentido, la empresa posee una Dirección de Asesoría Jurídica, responsable de guardar aquellos registros generados en su actividad, así como aquellos derivados de litigios en materia de ética y responsabilidad social. Las evidencias del cumplimiento de los requisitos legislativos son archivadas por las diferentes Jefaturas y Direcciones afectadas.

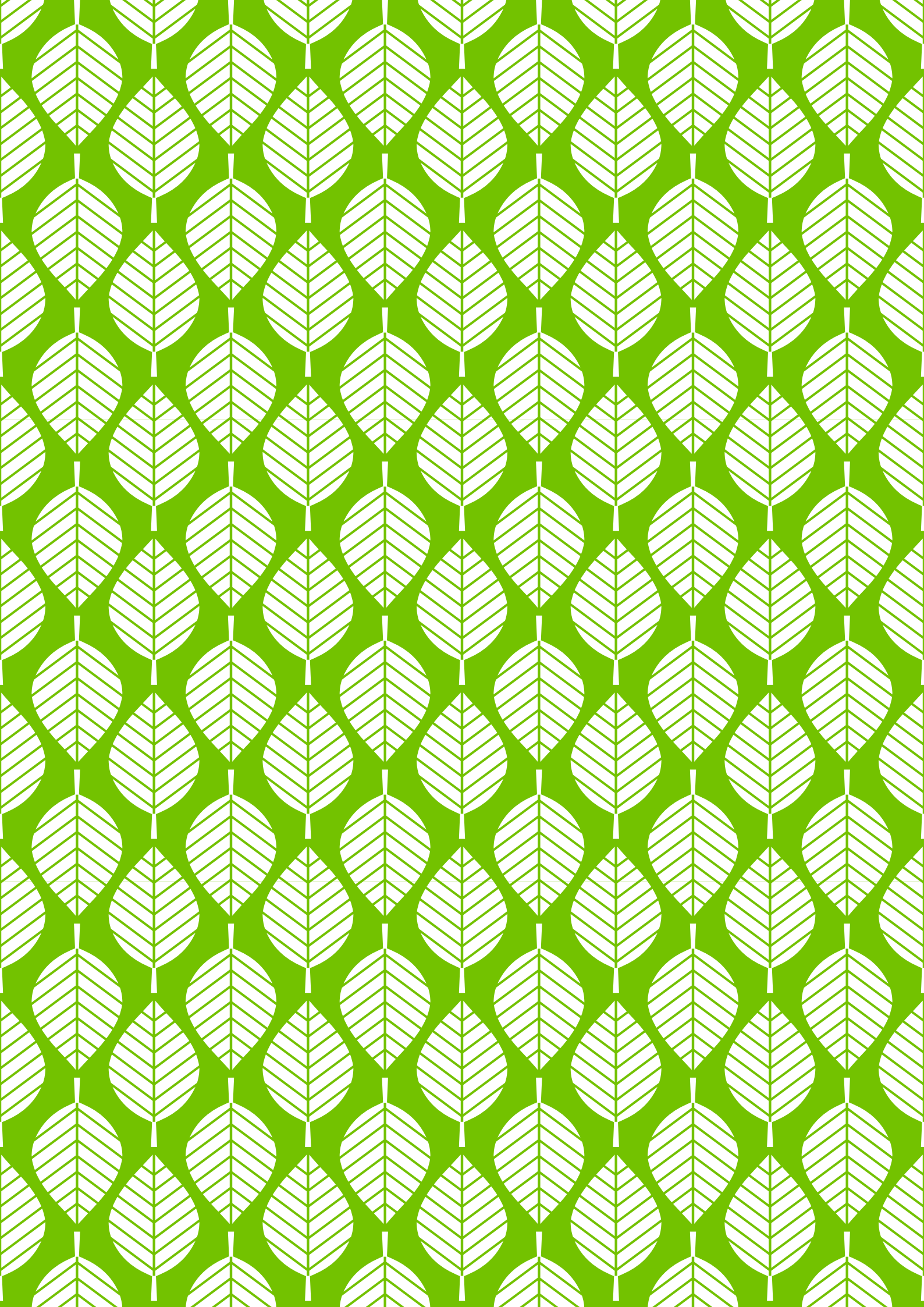
Tal y como queda reflejado en la Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable y en el Código Ético de Conducta de Metro Bilbao, la empresa se compromete con el cumplimiento de todos los requisitos legales, que le sean de aplicación a su actividad, así como al seguimiento y control de aquellos otros compromisos y requisitos que desde la organización se suscriba de forma voluntaria.

Parte 2. Contenidos específicos

3. Desempeño social

En el ejercicio 2016 no se ha recibido ninguna multa significativa fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.





The page features a decorative border with a repeating pattern of stylized green leaves. Each leaf is filled with a white-to-green gradient and has a white vein structure. The leaves are arranged in a staggered, overlapping grid.

Anexo 1

Anexo 1. Contenidos GRI

Anexo 1. Contenidos GRI

Contenidos GRI	Página
G4-1 Declaración del máximo responsable	4
G4-2 Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades	5
G4-3 Nombre de la organización	10
G4-4 Marcas, productos y servicios más importantes	10
G4-5 Lugar donde se encuentra la sede de la organización	14
G4-6 Países donde opera la organización	14
G4-7 Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	14
G4-8 Mercados servidos	14
G4-9 Escala de la organización	15
G4-10 Plantilla	16
G4-11 Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	16
G4-12 Cadena de suministro	16
G4-13 Cambios significativos	18
G4-14 Principio de precaución	19
G4-15 Iniciativas externas suscritas	19
G4-16 Asociaciones y organizaciones a las que Metro Bilbao pertenece	21
G4-17 Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización	26
G4-18 Determinación del contenido de la memoria, cobertura de cada aspecto y aplicación de los principios GRI	26
G4-19 Aspectos materiales identificados	27
G4-20 Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización	28
G4-21 Límite de cada aspecto material fuera de la organización	29
G4-22 consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas	29
G4-23 Cambios significativos en alcance y cobertura de aspectos respecto a memorias anteriores	29
G4-24 Grupos de interés vinculados a la organización	32
G4-25 Base para la determinación de los grupos de interés	32
G4-26 Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	32
G4-27 Cuestiones y problemas clave identificados por los grupos de interés	33
G4-28 Periodo objeto de la Memoria	38
G4-29 Fecha de la última Memoria	38
G4-30 Ciclo de presentación de Memorias	38
G4-31 Contacto para resolución de dudas sobre el contenido de la Memoria	38
G4-32 Opción "de conformidad" con la Guía elegida e Índice	38
G4-33 Verificación externa de la Memoria	38
G4-34 Estructura de gobierno de la organización	38

Contenidos GRI	Página
G4-35 Delegación de autoridad del órgano superior de Gobierno en la alta dirección y otros empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social	42
G4-36 Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales	42
G4-37 Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales	42
G4-38 Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	44
G4-39 Indicar si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo	44
G4-40 Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités	44
G4-41 Gestión de conflictos de intereses	45
G4-42 Funciones del órgano superior y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización de la visión, misión, valores, estrategias, políticas y objetivos	45
G4-43 Medidas para el desarrollo y mejora del conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	46
G4-44 Evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno	46
G4-45 Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social y Consultas a los grupos de interés	46
G4-46 Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales	46
G4-47 Frecuencia con que el órgano superior de gobierno analiza los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social	46
G4-48 Comité o cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la Memoria de sostenibilidad	47
G4-49 Descripción del proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	47
G4-50 Naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno	47
G4-51 Políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección y Criterios relativos al desempeño	47
G4-52 Procesos para determinar la remuneración	47
G4-53 Descripción de cómo se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución	48
G4-54 Cálculo de la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con la retribución total anual media de toda la plantilla	48
G4-55 Cálculo de la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla	48
G4-56 Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	49
G4-57 Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita	54
G4-58 Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización	54

Anexo 1. Contenidos GRI

Contenidos GRI	Página
G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido	60
G4-EC2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	60
G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	60
G4-EC4 Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno	61
G4-EC5 Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local	61
G4-EC6 Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local	61
G4-EC7 Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	61
G4-EC8 Impactos económicos indirectos significativos y alcance los mismos	62
G4-EC9 Porcentaje del gasto que corresponde a proveedores locales	63
G4-EN1 Materiales por peso o volumen	73
G4-EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	74
G4-EN3 Consumo energético interno	75
G4-EN4 Consumo energético externo	77
G4-EN5 Intensidad energética	78
G4-EN6 Reducción del consumo energético	78
G4-EN7 Reducción de los requisitos energéticos de los productos y servicios	80
G4-EN8 Captación total de agua según la fuente	81
G4-EN9 Fuentes de agua afectadas significativamente por la captación de agua	83
G4-EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	83
G4-EN11 Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	83
G4-EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas derivados de las actividades, productos y los servicios	83
G4-EN13 Hábitats protegidos o restaurados	83
G4-EN14 Nº de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encueran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	83
G4-EN15 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	84
G4-EN16 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	86
G4-EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	87
G4-EN18 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	88
G4-EN19 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	88
G4-EN20 Emisiones de sustancias que agotan el ozono	89
G4-EN21 NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas	90
G4-EN22 Vertido total de aguas, según su calidad y destino	90

Contenidos GRI	Página
G4-EN23 Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	92
G4-EN24 Número y volumen total de los derrames significativos	96
G4-EN25 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	97
G4-EN26 Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización	97
G4-EN27 Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	97
G4-EN28 Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje	97
G4-EN29 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	97
G4-EN30 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	97
G4-EN31 Desglose de los gastos e inversiones ambientales	98
G4-EN32 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	100
G4-EN33 Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto	100
G4-EN34 Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	100
G4-LA1: Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, por sexo y por región	104
G4-LA2: Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	105
G4-LA3: Índices de reincorporación al trabajo y retención tras el permiso por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	106
G4-LA4: Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	107
G4-LA5: Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	108
G4-LA6: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	109
G4-LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad	109
G4-LA8: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	109
G4-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	110
G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	111

Anexo 1. Contenidos GRI

Contenidos GRI	Página
G4-LA11: Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional	112
G4-LA12: Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	113
G4-LA13: Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	116
G4-LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	117
G4-LA15: Impactos negativos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	117
G4-LA16: Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	118
G4-HR1: Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	118
G4-HR2: Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	118
G4-HR3: Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	119
G4-HR4: Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos hechos	119
G4-HR5: Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	119
G4-HR6: Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	120
G4-HR7: Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	120
G4-HR8: Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	120
G4-HR9: Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	120
G4-HR10: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	121
G4-HR11: Impactos negativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	121
G4-HR12: Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	122
G4-S01: Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	122
G4-S02: Centros de operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales	123
G4-S03: Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	123

Contenidos GRI	Página
G4-SO4: Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	124
G4-SO5: Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	125
G4-SO6: Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	125
G4-SO7: Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y el resultado de las mismas	125
G4-SO8: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación normativa	126
G4-SO9: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	127
G4-SO10: Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	127
G4-SO11: Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	127
G4-PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	127
G4-PR2: Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	127
G4-PR3: Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	128
G4-PR4: Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado	128
G4-PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	128
G4-PR6: Venta de productos prohibidos o en litigio	129
G4-PR7: Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado	129
G4-PR8: Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	130
G4-PR9: Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	131



metro bilbao

Navarra, 2 - 48001 Bilbao
Teléfono 94 425 40 00
Telefax 94 425 40 39
www.metrobilbao.eus