

Memoria de Sostenibilidad 2022



metro bilbao

ÍNDICE

1. Carta del Director Gerente

2. Presentación de Metro Bilbao

- 2.1. Modelo de negocio
- 2.2. Actividades, marcas y servicios y ubicación de las operaciones
- 2.3. Mercados servidos
- 2.4. Tamaño de la organización
- 2.5. Estructura de gobernanza
- 2.6. Objetivos y estrategia de la organización
- 2.7. Descripción de las políticas, resultados y principales riesgos vinculados a las actividades de la organización
- 2.8. Aspectos materiales y cobertura

3. El medioambiente

- 3.1. Enfoque de gestión
- 3.2. Eficiencia energética y movilidad sostenible
- 3.3. Economía circular y gestión de residuos
- 3.4. Uso sostenible de los recursos
- 3.5. Medidas para paliar el ruido
- 3.6. Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

4. Las personas

- 4.1. Enfoque de gestión
- 4.2. Plantilla
- 4.3. Remuneraciones
- 4.4. Organización del trabajo
- 4.5. Conciliación laboral y familiar
- 4.6. Salud y seguridad laboral
- 4.7. Diálogo social
- 4.8. Formación y capacitación
- 4.9. Diversidad e igualdad
- 4.10. Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

5. Compromiso social

- 5.1. Enfoque de gestión
- 5.2. Derechos Humanos
- 5.3. Orientación a la clientela
- 5.4. Relación con la comunidad
- 5.5. Política de compras responsable
- 5.6. Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

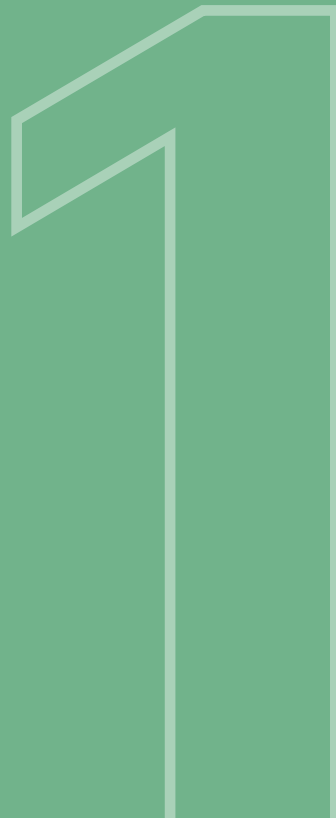
6. Objetivos de Desarrollo Sostenible y Agenda 2030

- 6.1. Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 6.2. Alineación de la Estrategia de Metro Bilbao con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030

7. Consideraciones sobre la Memoria

8. Índice GRI

CARTA DEL DIRECTOR GERENTE





Nuestra apuesta por dar el mejor servicio posible, y hacerlo en todo momento de forma responsable y comprometida no solo con las personas usuarias, sino con nuestro entorno, es una máxima por la que siempre nos hemos regido en Metro Bilbao. No concebimos ninguna otra manera de dar cumplida respuesta a los exigentes estándares de calidad que tenemos para con la clientela, la sostenibilidad y el medioambiente.

Los datos dicen que somos el principal instrumento dinamizador de la movilidad y actividad en el área metropolitana y los datos también dicen que garantizamos un medio de transporte sostenible, apostando por la puesta en marcha de medidas de eficiencia energética que redundan en una disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero. Sin duda, todo esto contribuye a la contención de los impactos derivados del cambio climático y todo cuanto eso conlleva en calidad de vida.

En este documento te mostramos la Memoria de Sostenibilidad donde se recogen los datos de los años 2021-2022, detallando las políticas y acciones que venimos acometiendo por parte de nuestra empresa con ese objetivo final, el de cumplir con los compromisos adquiridos tanto con las personas usuarias, como con nuestro personal y la sociedad de Bizkaia en general en materia de sostenibilidad. Incluimos aquí resultados de los que nos sentimos especialmente orgullosos y orgullosas, porque son fruto del esfuerzo y del trabajo hecho atendiendo a todos estos criterios en materia medioambiental, de forma transversal por parte de todas las áreas que formamos Metro Bilbao. Este es un trabajo en equipo y todos y todas debemos empeñarnos -y así hacemos- por conseguir los mejores resultados.

Por nuestra parte, seguiremos en este camino emprendido hace años, conscientes de que aún queda por hacer, continuando paso tras paso con la implantación y mejora de las medidas puestas en marcha para favorecer la eficiencia energética en nuestras instalaciones y trenes, sabiendo que, de esta manera, seguiremos contribuyendo, aportando nuestro granito de arena.

Por supuesto, no dejamos de lado 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 Seguridad y Salud, como también es del total de estas personas, el éxito a la contribución de los datos que en esta memoria se recogen.

Sostenibilidad, eficacia y rigor en la gestión del día a día. Esta es la fórmula a partir de la cual conseguiremos seguir ofreciendo la máxima calidad posible en el servicio que damos a miles de personas cada año.

Eneko Arruebarrena Elizondo
Director Gerente

PRESENTACIÓN DE METRO BILBAO



2.1. Modelo de negocio

Metro Bilbao S.A., con domicilio social en C/Navarra, 2 – 48001 Bilbao, Bizkaia, es una sociedad anónima de carácter público. Su único socio y propietario del capital social es el Consorcio de Transportes de Bizkaia.

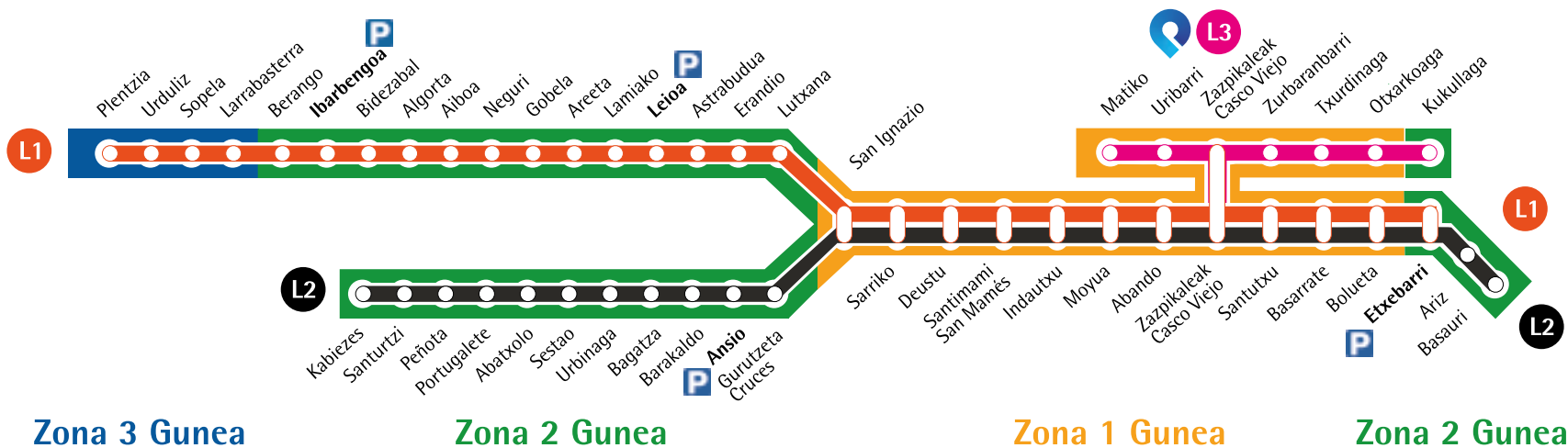
El 18 de febrero de 1993, el Consorcio de Transportes de Bizkaia fundó y constituyó mediante escritura pública la nueva sociedad Metro Bilbao, que nace con la intención de dotar de un transporte sostenible al área metropolitana de Bilbao y su periferia.

El 11 de noviembre de 1995 se puso en funcionamiento el servicio de Metro Bilbao. En este momento se inició un nuevo servicio 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 movilidad y actividad en el área metropolitana.

Su servicio a la clientela se inició en noviembre de 1995 y, a 31 de diciembre de 2022, opera la Línea 1 (Etxebarri-Plentzia) y la Línea 2 (Basauri-Kabezes).



2.2. Actividades, marcas y servicios y ubicación de las operaciones

Los servicios ofrecidos por Metro Bilbao son los siguientes:

Transporte de personas

Servicio de trenes que Metro Bilbao dispone diariamente para el desplazamiento de la clientela.

- Metro Bilbao se compromete a realizar el 99% del total de servicios ofertados.

Indicador: porcentaje de servicios realizados.

Resultado 2022: 99,8%.

- 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

Resultado 2022: 97,5%.

Ticketing

Sistema de venta automática y validación de títulos de transporte.

- Metro Bilbao se compromete a que el grado de disponibilidad de las máquinas expendedoras y canceladoras sea como mínimo del 98%.

Indicador: Grado de disponibilidad mensual de máquinas expendedoras y canceladoras.

Resultado 2022: 99,3% en expendedoras y 99,5% en canceladoras.

Limpieza

Servicio diario de limpieza de las instalaciones de Metro Bilbao.

- Metro Bilbao se compromete a realizar el 95% del total de servicios de limpieza proyectados para trenes y estaciones.

Indicador: Porcentaje de limpiezas realizadas.

Resultado 2022: 97,6% en trenes y 95,1% en estaciones.

Información a la clientela

Sistema de información a través de la oficina virtual de Metro Bilbao.

- Metro Bilbao se compromete a recoger y a contestar todas las solicitudes de información planteadas por su clientela.

Serán respondidas con los siguientes plazos: 85% en 3 días, 95% en 10 días y 100% en 45 días.

Indicador: Total de solicitudes de información respondidas frente a las recibidas; porcentaje de solicitudes respondidas en 3, 10 y 45 días.

Resultado 2022: 85,4% en 3 días, 97,7% en 10 días y 100% en 45 días.

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.

Resultado 2022: 99,5% en ascensores y 99,4% en escaleras.



Atención a la clientela

Servicio de atención a la clientela 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 85% 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 30, 60 y 90 días; porcentaje de reclamaciones monetarias respondidas en 15, 30 y 45 días.

Resultado 2022: Quejas y sugerencias 93,8% en 3 días, 99,4% en 60 días y 100% en 90 días. Reclamaciones 93,9% en 15 días, 98,6% en 30 días y 100% en 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: Número de campañas realizadas al año.

Resultado 2022: 32 campañas.

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 98% 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.

Resultado 2022: 99,8%

Se detallan a continuación los servicios de transporte de personas ofertados en 2022:

Servicios regulares

Durante el 2022 se han establecido diferentes servicios regulares (verano e invierno). Por servicios regulares entendemos aquellos que se ofrecen de forma continuada durante un plazo de tiempo definido.

Fechas	Servicio
Del 10 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 5 de septiembre	Verano 1, 2ª fase
Del 6 de septiembre al 9 de enero	Invierno 2ª fase

Servicio de invierno

La primera fase estuvo en vigor desde el 10 de enero hasta el 30 de junio y la segunda del 6 de septiembre al 9 de enero de 2023.

Principales características:

- Malla base hora punta (7:00-9:30): 5' Kabiezes e Ibarbengoa, 10' Larrabasterra y 20' Plentzia.
- Malla base valle1 (9:30-15:30): 6' Kabiezes e Ibarbengoa, 12'/6' Larrabasterra y 18' Plentzia.
- Malla base valle 2 (15:30-21:00): 6,40' Kabiezes e Ibarbengoa, 7'/13' Larrabasterra y 20' Plentzia.
- Con una frecuencia de 2'30" en el tramo Etxebarri – San Ignazio en la hora punta y de 3'/3'20" de 7:00 a 22:00.

Entre el 7 de febrero y el 20 de marzo, Metro Bilbao ofreció un servicio reducido derivado de la necesidad de atender a un menor volumen de clientela fruto de la reducción general de la movilidad, así como del fuerte impacto de la última ola en la sociedad en general y en el personal de Metro Bilbao.

Entre el 29 de marzo y el 2 de abril, se establecía una VUT (vía única temporal) entre las estaciones de Lutzana y Leioa debido a la caída parcial de un muro en Astrabudua, con la consiguiente afección al servicio habitual de Línea 1.

Entre el 2 de junio y el 2 de agosto, se llevaron a cabo varias jornadas de paro, en los que Metro Bilbao garantizaba como mínimo el 30% de los servicios, tal como se indicaba en el Decreto de Gobierno Vasco.

Servicio nocturno

Hasta el sábado 12 de febrero se ofreció servicio nocturno hasta las 02:00 horas tanto los viernes como los sábados en cumplimiento del DECRETO 51/2021, de 28 de diciembre, del Lehendakari, en el que se establecían nuevas medidas restrictivas para contener la expansión del virus, que limitaban el horario máximo de salida del transporte público a las 02:00 horas.

El sábado 19 de febrero, con el fin del estado de emergencia sanitaria mediante la publicación del Decreto 5/2022, de 11 de febrero, del Lehendakari se recuperaba el servicio ininterrumpido las noches de los sábados.

Servicio de verano

- Verano 1 (Del 1 al 31 de julio y del 1 al 5 de septiembre):
 1. Hora punta laborable (7:00-16:00): 6'40" Kabiezes e Ibarbengoa, 7'/13' Larrabasterra y 20' Plentzia.
 2. Resto del día laborable 10' hasta Kabiezes, Ibarbengoa y Larrabasterra y 20' Plentzia.
- Verano 2 (agosto): Frecuencia 10' hasta Kabiezes, Ibarbengoa y Larrabasterra y frecuencia 20' a Plentzia durante todo el día.

Servicio nocturno: en los meses de julio y agosto, se ofertó servicio nocturno ininterrumpido todas las noches de viernes, sábado y víspera de festivo.





Servicios especiales

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

Los servicios especiales planificados fueron:

- Carnaval
- Semana Blanca
- Semana Santa
- Noche Blanca de Bilbao
- Fiestas de Leioa
- Fiestas de Sopela
- Fiestas de Barakaldo, Santurtzi y Larrabasterra
- Fiestas de Algorta
- Fiestas de Plentzia

- Fiestas de Areta
- Aste Nagusia
- Santo Tomás
- Servicio de Nochebuena
- Ibilaldia
- BBK live
- Víspera de San Juan
- Viernes de junio y de diciembre (viernes con servicio toda la noche)

Además de estos servicios especiales planificados, Metro Bilbao ha ofrecido servicio especial de trenes y/o refuerzo del personal de atención a la clientela en estaciones, para aquellas ocasiones en las que se producen acontecimientos singulares que originan un aumento de la movilidad como son: partidos de fútbol, conciertos, festivales y otros eventos.

2.3. Mercados servidos

La organización únicamente opera en la comarca del Gran Bilbao, en el territorio histórico 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

Abonos:

- Bidai 50
- Bidai 70
- Bidai Oro

Menores 26 años:

- Gazte 70
- Gazte Oro
- Anual26 *venta suspendida temporalmente desde 1 septiembre de 2022

Ocasional y otros:

- Ocasional
- Grupos

Ascensor

- 1 viaje
- 10 viajes

En todos estos títulos se aplica descuento de Familia Numerosa.

Desde el 1 de septiembre hasta el 31 de diciembre todos los títulos soportados en barik: temporales (Bidai 50, Bidai 70 y Bidai Oro, Gazte 70 y Gazte Oro); creditrans y gizatrans, así como el billete de ascensor de 10 viajes, tienen la tarifa reducida al 50%.



2.4. Tamaño de la organización

Se presenta a continuación información detallada sobre el tamaño de la organización:

Características de la red	2020	2021	2022
Longitud (Kilómetros)	45,10	45,10	45,10
Número de estaciones	41	42	42
Soterradas	26	26	26
De superficie	15	16	16
Accesos	80	84	84
Vestibulos	71	71	71

Plantilla	2020	2021	2022
Dirección Gerencia	3	12	16
Adjunta a la Gerencia	499	6	7
Administración	18	19	19
Capital Humano	24	23	26
Organización y Sistemas	35	18	16
Técnica	199	202	204
Operaciones	-	492	488
Total	779	772	776

Material Móvil	2020	2021	2022
UT500 4 coches	11	11	11
UT500 5 coches	13	13	13
UTE550 4 coches	13	13	13
UTE 600 5 coches	9	9	9
Material Móvil auxiliar	14	14	14

Distancia media entre estaciones	2020	2021	2022
Kilómetros	1,09/1,06 *	1,06	1,06

*A partir del 15 de junio de 2020 con Ibarbengoa.

Kilómetros recorridos	2020	2021	2022
Kilómetros totales	4.437.270	4.688.752	4.770.248
Kilómetros en servicio regular	4.282.738	4.563.621	4.570.912
Kilómetros en servicios especiales	4.865	3.271	7.278
Kilómetros en pruebas (sin pasaje)	149.667	121.860	192.054
Kilómetros ofertados	4.287.603	4.566.892	4.578.190

Oferta	2020	2021	2022
Coche-Km ofertados	19.131.434	20.424.813	20.483.542
Plazas por tren 4 coches (4 p/m ²)	600	600	600
Plazas por tren 5 coches (4 p/m ²)	718	718	718
Plazas-Km ofertadas (4p/m ²)	2.806.322.339	2.994.690.054	3.003.066.259
Número circulaciones realizadas	182.333	197.242	197.695

* A partir de octubre de 2019.

Demanda	2020	2021	2022
Viajeras y viajeros totales	55.987.465	66.779.959	80.376.641
Media de laborable	189.469	226.963	264.075
Récord del año	339.517	293.350	356.381
Plazas-Km ocupadas	373.761.808	442.296.800	540.372.954

Ratios de Gestión	2020	2021	2022
Plantilla/Km de red	17,27	17,12	17,21
Recorrido medio ofertado por coche (Km)	92.871	99.150	99,435
Recorrido medio por viajero-a (Km)	6,67	6,62	6,72
Viajeros-as/Km de red	1.241.407	1.480.709	1.782.187
Viajeros-as/Km tren ofertado	13,06	14,62	17,56
Viajeros-as/coche-Km ofertado	2,93	3,27	3,92
Viajeros-as/plantilla	71.871	86.503	103.578
Velocidad comercial Km/h	33,68	33,27	33,16
Plantilla/millón de coches-Km ofertados	40,72	37,80	37,88
Coches-Km ofertados/Km de red	424.200	452.878	454.181
Consumo energía eléctrica total (kWh)	64.889.121	68.405.219	70.292.901
Consumo en tracción (kWh)	41.210.576	44.503.424	45.691.976
Consumo en estaciones, áreas técnicas y oficinas (kWh)	23.678.545	23.901.795	24.600.925
Consumo por viajero-a (kWh /v)	1,16	1,02	0,87
Consumo (kWh)/coche-Km (subestación)	2,08	2,12	2,14
Consumo (kWh)/coche-Km (wathorometro)	1,94	1,97	1,99
Plazas-Km ocupadas/Plazas-Km ofertadas	13,32%	14,77%	17,99%

Ratios económicos – Ingresos	2020	2021	2022
Ingreso por transporte de viajeros-as	42.065.841	49.719.713	51.423.983
Otros ingresos	1.642.080	1.518.269	3.041.375
Ingresos financieros	14.597	12.363	13.411
Subvención por descuento precio billetes	0	0	7.694.639
Ampliación capital CTB	27.000.000	27.000.000	43.100.000
Total Ingresos	70.722.518	82.250.345	108.233.085

Ratios económicos – Gastos	2020	2021	2022
Gastos de personal	41.409.131	41.857.069	43.900.626
Energía	5.141.362	6.746.272	18.104.747
Gastos operacionales	29.851.277	31.098.405	33.481.798
Dotaciones amortización	2.142.099	1.936.560	1.657.411
Total gastos	78.543.868	81.638.306	97.144.613

Ratios económicas – Resultados	2020	2021	2022
Resultado del ejercicio	-34.821.350	-34.821.350	-34.971.205
Resultado operacional	-32.693.848	-32.693.848	-33.327.175
Índice de cobertura (Ing.op./gas.op.)	57,21%	57,21%	65,10%

2.5. Estructura de gobernanza

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 Consorcio de Transportes de Bizkaia es el propietario exclusivo del capital de esta empresa y mantiene la titularidad de los bienes a través del Ferrocarril Metropolitano de Bilbao.

Consortio 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. 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.

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.
- La Dirección Gerencia.

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.

La Dirección Gerencia 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, 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:

- Junta General de accionistas
- Consejo de Administración de Metro Bilbao
- Dirección Gerencia

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 Rementeria

Consejeros/as

D. Luis Pedro Marco de La Peña

D. Juan María Aburto Rique

Dña. Amaia Agirre Muñoa

D. Asier Irigorri Basaguren

D. Miguel Ángel Gómez Viar

Dña. M^a Dolores de Juan de Miguel

D. Hernando Lacalle Edeso

D. Josu Iñaki Garay Ibáñez De Elejalde

D. Miguel De los Toyos Nazabal

Secretario

D. Imanol Bilbao Eizagirre*

D. Raúl Carretón Salvador**

* hasta el 23/09/2022

** desde 23/09/2022

Comité de Dirección:

Director gerente

Eneko Arruebarrena Elizondo

Director gerente adjunto

José Miguel Ortega Soldevilla

Director de Administración

José Echeandía Merru-Urrutia

Director técnico

Iñigo Ortuondo Arambalza

Directora de Capital Humano

Rosa María Fernández-Villa Gutiérrez

Director de Sistemas, Organización y Calidad

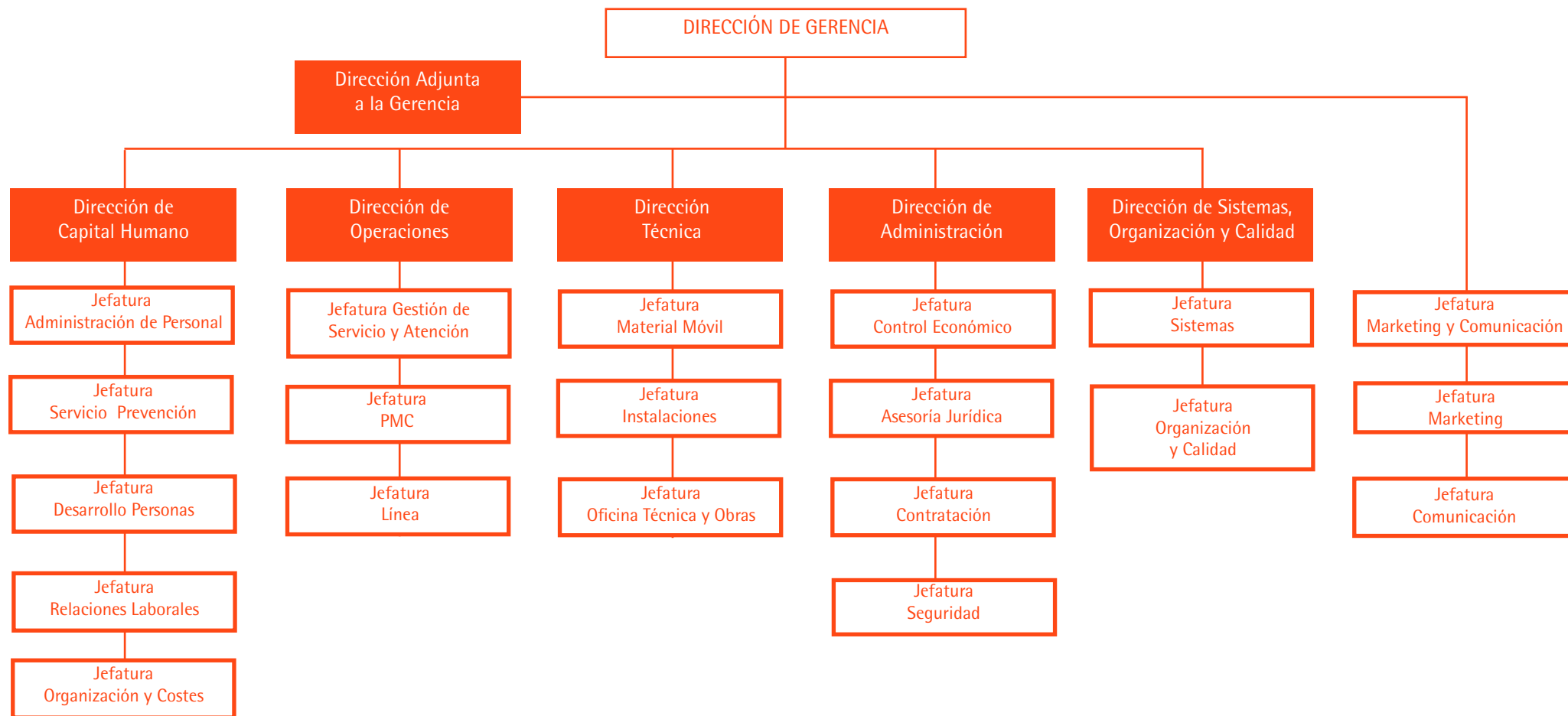
Pedro Zulueta Pérez

Director de Operaciones

Gregorio Sarasola González



Organigrama:



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.

2.6. Objetivos y estrategia de la organización

Valores, principios, estándares y normas de conducta:

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 compañeras y la sociedad.
- **Calidad:** Excelencia en el servicio y la gestión, ajustándose al máximo a las necesidades de la clientela interna y externa.
- **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.

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.





metro bilbao

Etika eta Gizarte Ikuspegietatik Kudeaketa Arduratsuaren Politika Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable

Edizioa
Edición 6

Metro Bilbaoko zuzendaritzak, dokumentu honen bidez, bere jarduera 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.
- 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 **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 lankideenganako 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 Bilbaoko 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 ziurtatzearen, Metro Bilbaok ezinbestean bete beharrezkotzat jotzen ditu ondokoak:

Legedia

Metro Bilbaok gizarte, ingurumen eta lan alorretan legez 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.

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 compañeras y la Sociedad.
- **Calidad:** Excelencia en el servicio y la gestión, ajustándose al máximo a las necesidades de clientes 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 los clientes y clientas estén satisfechas 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.

Bereizkeriarik ez

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

Hobekuntza etengabea

Metro Bilbao hobekuntza etengabearekin, gure zerbitzuaren kalitatea gehitzearekin, ingurumen jarduna hobetzearekin, eta kutsadura prebenitzearekin, eta gure langileen gogobetetasunarekin eta segurtasunarekin engaiatuta dago, garapen iraunkorragoa eta gizartearekiko jokabide arduratsua lortzera begira.

Prestakuntza eta sentsibilizazioa

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 hornitzaileei eta kontratatutako enpresei gizartearekiko eta ingurumenarekiko konpromisoa eskatzen die, hori lortzeko ahaleginetan lagunduz. Era berean, interesa duen jendearen eskuera jartzen ditu gizarte, ekonomia eta ingurumen alorretan abiarazitako ekintzen gaineko argibide garrantzitsuak.

Zintotasuna

Metro Bilbao saiatzen da bere jarduerarekin lotutako ustelkeria, eroskeria eta estortsio ekintzak prebenitu eta igartzen, halako jarduketei lotutako urraketa guztiak legea aplikatuz zigor daitezkeen. Aurrea hartzearen kultura hori gure jardueraren baitan sartzen da eta, horretarako, Metro Bilbaok "Corporate Compliance" eragiten dioten lege eta araudiak betetzeko programa ezarri du.

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

Bilbo, 2018ko azaroaren 19an

Eneko Arruebarrena Elizondo
Zuzendari Nagusia
Director Gerente

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, apoyándoles en los esfuerzos para su consecución. Asimismo, pone a disposición del público interesado información de relevancia sobre las acciones de carácter social, económico y ambiental emprendidas.

Integridad

Metro Bilbao se afana en prevenir y detectar a 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. Esta cultura de la prevención es parte integrante de la actividad de Metro Bilbao, y para ello, dispone de un programa de cumplimiento normativo "Corporate Compliance".

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 19 de noviembre de 2018

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

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.

Sus fines o funciones son los siguientes:

1. Servir de órgano consultivo del Comité de Dirección y de la persona Compliance Officer para la adopción de determinados protocolos, medidas, etc. relacionados con la política de cumplimiento normativo.
2. Asegurar que el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable se implanta y mantiene según lo establecido en la norma de referencia SGE 21.
3. 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.
4. Recibir, analizar y tomar acciones relacionadas con quejas y sugerencias en materia de ética y responsabilidad social realizadas por clientes y/o el propio personal de la empresa que no tengan la consideración de incidencia en materia de Compliance.

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. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.

Sistemas de Gestión y certificaciones obtenidas:

Para Metro Bilbao, el camino de la certificación es una actividad que nos obliga a comprometernos y a mejorar. Se informa al personal, clientela y otros grupos de interés del compromiso adquirido.

Se detallan a continuación los Sistemas de gestión y certificaciones que dispone Metro Bilbao:



ISO 14064 HUELLA DE CARBONO

Desde Febrero 2012

- Control exhaustivo de las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Mayor garantía de calidad del dato.
- Integración en el sistema = reducción de costes.
- Posibilidad de realizar acciones de eficiencia energética.
- Posibilidad de comunicación a grupos de interés.
- Compromiso de ser tractor como empresa pública.



ISO 50001 GESTIÓN ENERGÉTICA

Desde Noviembre 2018

- Reducción de la factura energética según la norma internacional UNE – EN ISO 50001.
- Mejorar la competitividad, crear mercados verdes e implantar tecnologías más limpias racionalizando el uso de los recursos.



POLÍTICAS PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO

Certificación institucional–Gobierno Vasco, Emakunde y Ministerio de Igualdad

- Puesta en marcha de Planes de Igualdad.
- Constitución de la Comisión de Igualdad.
- Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.
- Fomentar la conciliación de la vida profesional, personal y familiar.

SGE21 GESTIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE

Desde Noviembre 2006

- Comportamiento ético, buenas relaciones laborales, actuaciones respetuosas con el medioambiente y apoyo al desarrollo económico de la comunidad.
- Constitución de la comisión gestora RSC.



CARTA DE SERVICIOS-UNE 93200

Desde Mayo 2008

- Ampliar la información dada sobre los servicios ofertados.
- Adquirir compromisos con la clientela y la ciudadanía.
- Avanzar en la mejora continua.



CERTIFICADO BIKAIN

Desde Octubre 2013

- Se analizan y evalúan cuatro ejes básicos: comunicación, imagen, relaciones externas y gestión lingüística.
- Se ha creado el grupo de trabajo interno Ttipi-Ttapa con la colaboración de Ahize AEK.



GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 EN OFICINA DE ATENCIÓN A CLIENTES

Desde Noviembre 1999

- Garantizar una atención excelente a los clientes en las Oficinas de Atención a Clientes.
- Unificar la calidad de la atención en todas las oficinas.
- Iniciar un proceso imparables de calidad total dentro de la empresa.
- Compromiso de ser tractor como empresa pública.



GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001

Desde Julio 2002

- Garantizar la correcta gestión de los residuos generados.
- Minimizar el impacto de un transporte en sí mismo respetuoso con el medioambiente.
- Contribuir a un modelo de desarrollo sostenible.

Principales grupos de interés:

Los grupos de interés de Metro Bilbao son los siguientes:

- Entidad propietaria: el único propietario de Metro Bilbao es el Consorcio de Transportes de Bizkaia. En su Consejo de Administración están representadas diferentes instituciones como Gobierno Vasco, Diputación Foral de Bizkaia y los Ayuntamientos por los que circula el trazado de Metro Bilbao, etc.
- Personal: considerando en este grupo de interés exclusivamente a las empleadas y empleados de la organización.
- Clientela: entendiéndolo por ella cualquier persona que entra en contacto con la empresa y hace uso del servicio de Metro Bilbao.
- Empresas proveedoras: tanto de servicios, materiales, mantenimiento, etc.
- 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, asociaciones, etc.

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

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

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.

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).

Asimismo, en 2022 se han realizado otro tipo de encuestas, como:

- Riesgos psicosociales (evaluación)

Clientela

Según la encuesta realizada en 2022, los aspectos mejor valorados, en una puntuación de 1 a 10, son:

- Rapidez (puntuación de 8,3).
- Limpieza de estaciones (puntuación de 8,3).
- Barik (puntuación de 8,3).
- Puntualidad (puntuación de 8,2).

El resto de los aspectos, obtienen una puntuación satisfactoria por encima de los 7 puntos. En total, el promedio alcanza un 8.

Sociedad

Según la encuesta realizada en 2022, los aspectos mejor valorados, en una puntuación de 1 a 10, son:

- Contribución a la Economía Local y a generar Empleo (puntuación de 7,8).
- Metro Bilbao como Organización Socialmente Responsable (puntuación de 7,6).
- Colaboración con Asociaciones Culturales y Agentes Sociales en nuevos proyectos e ideas favorecedoras para la sociedad (puntuación de 7,6).
- Comparación de Metro Bilbao con otras Empresas de Transporte Público, en su compromiso con la sociedad (puntuación de 7,5).

El resto de los aspectos, obtienen una puntuación satisfactoria por encima de los 7 puntos, siendo el promedio de 7,4.



Afiliación a asociaciones

Metro Bilbao pertenece a las siguientes organizaciones y asociaciones:

- **Red Española del Pacto Mundial:** El Pacto Mundial de Naciones Unidas opera en España a través de la Red Española, que cuenta actualmente con 2.105 entidades adheridas: de las cuales el 21% son grandes empresas, el 60% son PYME y el 19% 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 y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 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, y la Red Local más innovadora en el desarrollo de herramientas para sus firmantes.

- **UITP:** La 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 1.900 miembros en más de 100 países, con 13 oficinas diferentes.

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 73% de viajeros y viajeras en autobús, del 100% de viajeros y viajeras 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 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, etc. Su finalidad última, la de la mejora en los servicios al usuario, es uno de los mayores factores que condicionan su calidad de vida en las grandes urbes.

- **IZAITE, Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad:** Metro Bilbao ha ocupado el puesto de secretaria técnica de la misma en el periodo 2013-2019, y desde 2020 ostenta la presidencia de la Asociación, siendo el objeto de esta iniciativa compartir experiencias y sinergias sobre prácticas sostenibles y relacionadas con la responsabilidad social.



2.7. Descripción de las políticas, resultados y principales riesgos vinculados a las actividades de la organización

Principales impactos, riesgos y oportunidades

Metro Bilbao busca proporcionar la mayor seguridad a todos los grupos de interés en la consecución de sus objetivos, a través de la anticipación, control y gestión de los riesgos a los que la organización está expuesta.

Para ello realiza un análisis de los principales riesgos que tiene y aplica sistemas para su control y gestión.

Factores de riesgo

Con carácter general, se considera un riesgo cualquier amenaza de que un evento, acción u omisión pueda impedir a la empresa lograr sus objetivos.

Los factores de riesgo a los que está sometido Metro Bilbao son, con carácter general, los que se relacionan a continuación:

- **Riesgos regulatorios:** son los derivados de cambios normativos establecidos por los distintos reguladores, o de cambios en la normativa social, medioambiental o fiscal u otra normativa específica que pueda afectar a la empresa, como puede ser la fijación de precios por parte del Consorcio de Transportes de Bizkaia.
- **Riesgos operacionales:** referidos a los daños ocasionados por procesos internos inadecuados, fallos tecnológicos, errores humanos o afección de personas o sucesos externos. Los principales riesgos operacionales están en el ámbito de la seguridad del tráfico ferroviario, pero se incluyen, también, los riesgos legales y de fraude, los de seguridad ciudadana, protección civil, prevención de riesgos laborales y ciberseguridad.
- **Riesgos de negocio:** relativos principalmente a la incertidumbre en cuanto al comportamiento de la demanda de movilidad en su área de influencia, al comportamiento de otros modos de transporte existentes o a la aparición de nuevas alternativas.
- **Riesgos financieros:** la sociedad, por la operativa que desarrolla, no tiene exposición a riesgos de mercado ni riesgos de crédito. El riesgo de liquidez es controlado mediante una adecuada gestión del circulante y de las posiciones en tesorería y activos líquidos equivalentes.
- **Riesgos reputacionales:** los asociados a cambios en la percepción que tienen de Metro Bilbao los diferentes grupos de interés.



Sistemas de control y gestión de riesgos

Una vez evaluados los riesgos relevantes, Metro Bilbao busca evitarlos, mitigarlos, transferirlos o aceptarlos.

En función de la naturaleza del riesgo, la Dirección se apoya para su seguimiento y gestión en distintas Unidades y Comités de la organización y utiliza distintos sistemas de gestión.

- **Riesgos regulatorios:** su seguimiento lo hace la Unidad de Asesoría Jurídica en colaboración con el Consorcio de Transportes de Bizkaia.
- **Riesgos operacionales:**
 1. La gestión en el ámbito de la seguridad se hace a través de diferentes comités en función de la naturaleza del riesgo: Comité de Seguridad en la Circulación, Comité de Seguridad Ciudadana y Protección Civil, Comité de Ciberseguridad y Comité de Seguridad y Salud. Además, en este ámbito, se aplica un Sistema de Gestión de la Seguridad en la Circulación.
 2. La gestión de los riesgos ambientales se realiza a través del Sistema de Gestión Ambiental, el Sistema de Gestión Energética, y el Sistema de Gestión de Gases de efecto invernadero. Se aplican los criterios necesarios para mantener las certificaciones ISO 14001, ISO 50001 y UNE-ISO-14064.
 3. La gestión de los riesgos legales se hace a través de un Programa de Cumplimiento Normativo y del Comité de Protección de Datos.

- **Riesgos de negocio:** su seguimiento lo hace la Unidad de Marketing y Comunicación en colaboración con el Consorcio de Transportes de Bizkaia.
- **Riesgos financieros:** el seguimiento lo hace la Unidad de Control Económico.
- **Riesgos reputacionales:**
 1. La gestión de riesgos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa se hace a través del cumplimiento de los requisitos de la Norma SGE21, Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y del Código ético de conducta de aplicación a todo el personal de la organización.
 2. La gestión de los riesgos relacionados con la calidad del servicio y atención a la clientela se hace a través del Sistema de Gestión de Calidad y la Carta de servicios según UNE 93200. En las Oficinas de Atención a la Clientela se aplican los criterios para mantener la certificación ISO 9001.



2.8. Aspectos materiales y cobertura

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

Para la elaboración de la presente Memoria se han identificado, por tanto, los asuntos considerados materiales, analizando las siguientes dimensiones:

- Análisis de la relevancia de los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización.
- Análisis de su influencia sustancial en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

En base a estos parámetros, se ha realizado un Análisis de Materialidad, que ha sido tenido en cuenta para la elaboración y selección de los contenidos de la presente Memoria.

El proceso de elaboración del Análisis de materialidad abarcó las siguientes fases:

- Identificación de los asuntos relevantes dentro del contexto de sostenibilidad.
- Priorización en función de la importancia relativa interna (organización) y externa (grupos de interés).
- Validación y aprobación mediante el principio de exhaustividad.

En primer lugar, se realizó un análisis de los asuntos relevantes a considerar dentro del contexto de la sostenibilidad en Metro Bilbao, teniendo en cuenta nuestra propia experiencia, las cuestiones analizadas en anteriores Memorias de Sostenibilidad, así como las tendencias del sector en cuanto a desarrollo sostenible.

A continuación, una vez identificados los posibles aspectos sobre los que informar, se procedió a una segunda fase de priorización. Para ello, se realizó un análisis de la importancia relativa, tanto interna (para Metro Bilbao) como externa (para sus grupos de interés), de cada uno de los aspectos identificados. Esta información se recabó directamente de cada uno de los grupos de interés, a través de entrevistas online, así como internamente, mediante un proceso de reflexión del Consejo de Dirección.

A continuación, se resume la participación de los grupos de interés en dicho análisis:

- **Entidad propietaria:** se recoge la opinión de 7 personas del Consejo de Administración
- **Personal:** se realizó una encuesta al total de la plantilla, recibándose 329 respuestas.
- **Clientela:** se realizaron entrevistas online a 285 panelistas.
- **Empresas proveedoras:** se realizaron entrevistas online a 249 proveedores.
- **Sociedad:** se recogen respuestas de 50 representantes de la sociedad.

Finalmente, se procedió a un proceso de validación y aprobación del listado de aspectos materiales, teniendo en cuenta el principio de exhaustividad, y se realizó la asociación de dichos aspectos a los contenidos y Estándares GRI.

Resultado de todo ello, se presenta a continuación la matriz de materialidad obtenida:





La identificación de los aspectos materiales nos permite identificar 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.

EL MEDIO AMBIENTE



3.1. Enfoque de gestión

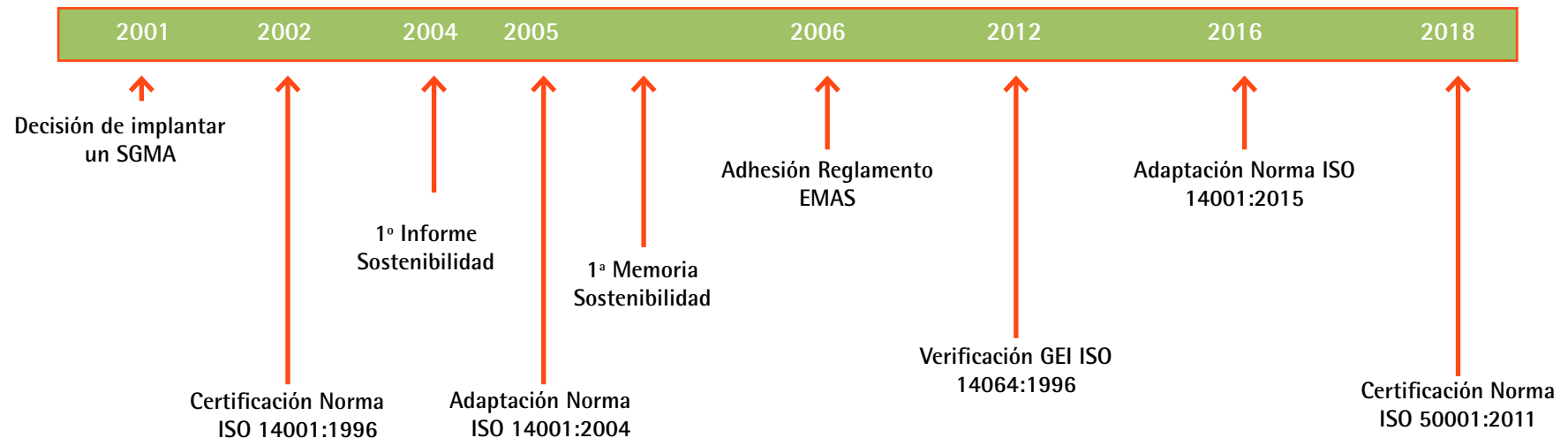
Metro Bilbao, consciente de la necesidad de minimizar los impactos ambientales que se pueden generar en el marco de sus actividades, adoptó hace tiempo el compromiso de integrar la gestión ambiental en el funcionamiento habitual de la organización.

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 energética, siendo la primera empresa ferroviaria en conseguir la certificación ISO 50001 de AENOR en el Estado Español.

Además, Metro Bilbao se ha sumado a la Estrategia del Gobierno Vasco KLIMA 2050 BASQUE COUNTRY, que pretende actuar frente al cambio climático con el esfuerzo y el compromiso de personas, agentes e instituciones. Euskadi ya tiene en marcha su Estrategia KLIMA 2050, alineada con los objetivos mundiales y europeos. Fruto de este trabajo se están desarrollando diferentes actuaciones y proyectos emblemáticos que ponen de manifiesto el compromiso del País Vasco. Metro Bilbao colabora a través de su proyecto "Sistema de recuperación de energía en Metro Bilbao" en la consecución de la Meta 2 "Transporte sin emisiones".

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 emanez 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 ingurumenean eragin dezakeela jabetuta, enpresa honen politika orokorrean **ingurumen eta energia politika** kontzeptua txertatzea erabaki du.

Hartara, ingurumena babestea eta energia jarduera etengabe hobetzea enpresaren xede ditu aurrerantzean, baita kutsaduraren prebentzioa eta Erakundearen Inguruabarrei dagozkion berariazko beste konpromiso batzuk ere.

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

1. **Aurrea hartzea** gure jarduerak eta zerbitzuak Ingurumenean izan ditzaketen ondorei, 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 jarduera, 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 jarduera hobetzeko. Hori lortzeko, Zuzendaritzak behar diren baliabideak eta informazioa eskura jarriko ditu.

Ingurumen 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 babeska eta energia jarduera hobetzeak **jokabide arduratsua** eskatzen digute denoi.

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 Energético. Para su consecución, la Dirección asegurará 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 ésta se lleve a cabo a través de metas y directrices concretas de comportamiento en todas las funciones y áreas de actividad de la empresa.

Ingurumen eta energia alderdiak

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

Legedia

Metro Bilbao 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 berrikustez arduratuko da, puntu ahulak antzeman eta behar diren ekintza bideratu ahal izateko eta, gainera, egindako aurrerapenak dokumentatzeko ere bai.

Etengabe hobetzea

Metro Bilbao etengabe hobetuz joateko kutsadurari aurrea hartzeko eta energia ondo erabili eta kontsumitzeko duen konpromisoa garapen iraunkorra 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.

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

Bestalde, legezko baldintzak gutxienez arautzat jotzen ditu, eta enpresa osoan ingurumenaren babesa gero eta handiagoa eta energiaren erabilpena eta eraginkortasuna gero eta hobea izan daitezen lortu nahi dugu.

Prestakuntza eta sentiberatzea

Metro Bilbao 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 egokiak izan dadin motibatzen ditu.

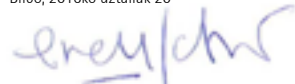
Kanporako informazioa

Metro Bilbao hornitzaileei eta birkontratutako enpresei ingurumen babestearen eta energiaren kudeaketa eraginkorraren alde kontzientziaztea 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 Bilbao 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 Arrucbarrena Elizondo

Zuzendari Nagusia

Director Gerente

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 eléctrico, 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**, 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 y 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 en sus instalaciones y actividades, optimizando la tecnología y diseño de los procesos así como 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 todos 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

En 2022, la Jefatura de Oficina Técnica y Obras era la representante de la Dirección en materia de Gestión Medioambiental, según se puede observar en el organigrama.

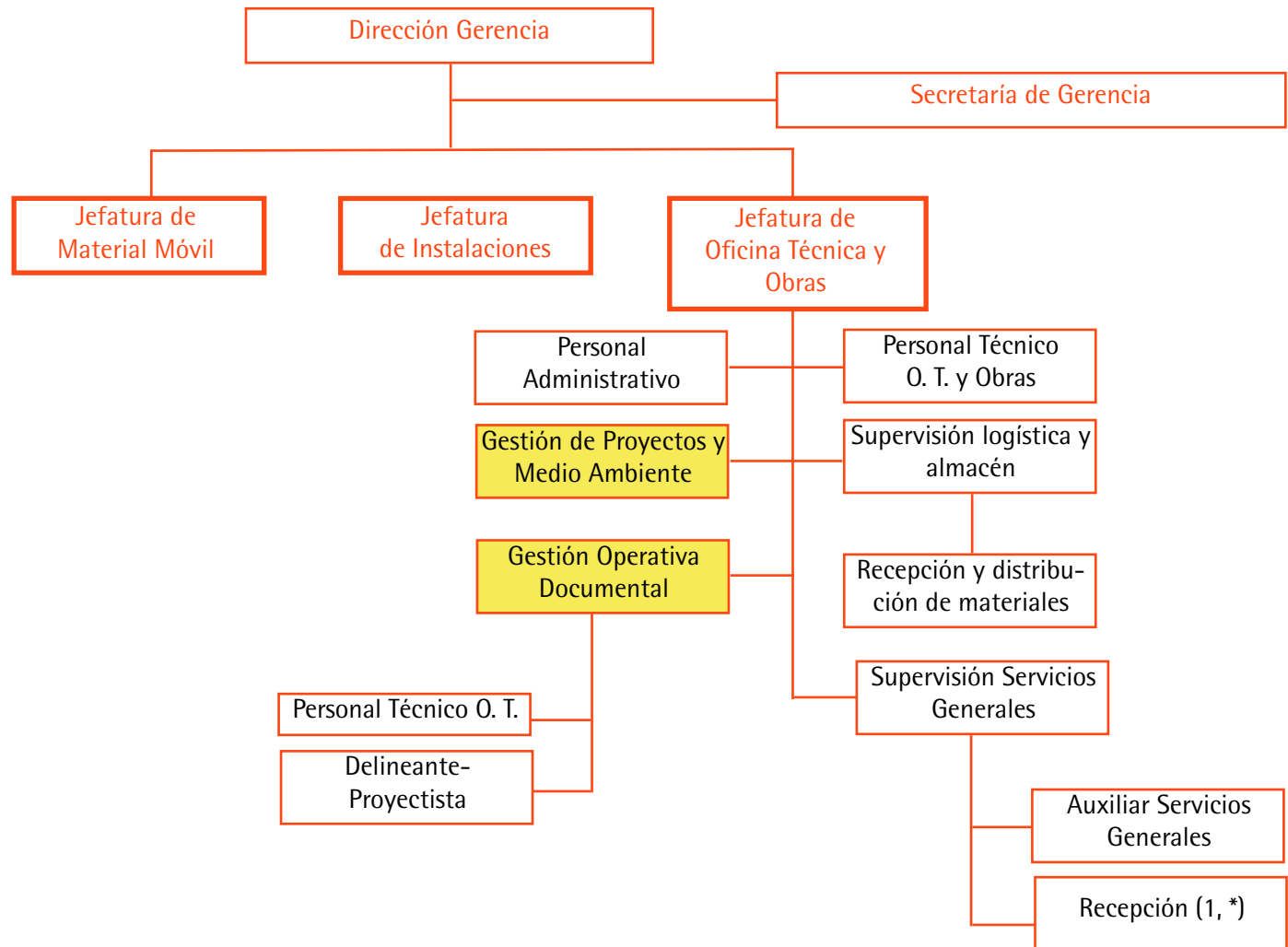
La Dirección de Metro Bilbao designa a una persona representante de la Dirección quien, independientemente de otras responsabilidades, tiene definidas sus funciones, responsabilidades y autoridad para:

- Liderar el Comité de Seguimiento Medioambiental y Energético, donde se planifican, supervisan y aprueban las acciones de los sistemas de gestión medioambiental y energética.
- Asegurarse de que el Sistema de Gestión Ambiental se establece, implementa y mantiene de acuerdo con los requisitos de las normas de referencia.
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión Ambiental para su revisión, incluyendo las recomendaciones para la mejora.

El Sistema de Gestión Medioambiental y Energética 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 Energética, 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.

Al establecer los Objetivos Medioambientales y Energéticos para 2021 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

Se presentan a continuación los Objetivos Medioambientales y Energéticos planteados para el año 2022:

- **Objetivo M1. Nº de quejas medioambientales sea $\leq 1/2 \times 10^6$ clientes**

Meta: Disminuir la relación entre el número de quejas recibidas de carácter medioambiental y el número de clientes.

Estrategia 1: Reducir las quejas de impacto medioambiental.

- **Objetivo M2. Que el grado de satisfacción de la sociedad sea $\geq 7,5$**

Meta: Dar a conocer a la sociedad las acciones medioambientales realizadas por Metro Bilbao.

Estrategia 1: Difusión de las acciones y eventos medioambientales.

Estrategia 2: Análisis de resultados de la encuesta de Satisfacción de la Sociedad.

- **Objetivo M3. Incrementar la concienciación medioambiental del personal de Metro Bilbao**

Meta: Conseguir la completa concienciación del personal de Metro Bilbao, en la necesidad de proteger el medio ambiente, a partir de acciones concretas como la reutilización de los productos, el reciclado de residuos, etc.

Estrategia 1: Desarrollar acciones para la concienciación.

Estrategia 2: Fomentar el reciclado de residuos.

- **Objetivo M4. Trasladar al 100% de los proveedores los requerimientos en materia de gestión de residuos y comportamiento medioambiental y energético**

Meta: Conseguir de las empresas proveedoras que trabajan con Metro Bilbao un mayor respeto del medio ambiente y un mejor desempeño energético.

Estrategia 1: Exigencia del cumplimiento de los requisitos medioambientales y energéticos establecidos por MB.

Estrategia 2: Reducción del consumo de papel.

- **Objetivo M5. Reducción de la contaminación acústica producida por la circulación de UTs**

Meta: Reducir el ruido producido por las UTs al circular por las vías.

Estrategia 1: Reducción de desgaste ondulatorio.

Estrategia 2: Actuaciones varias, como mantenimiento y seguimiento de la eficacia de los equipos lubricadores inversos instalados en la traza.

Estrategia 3: Sustitución del hilo bajo existente por otro de mayor dureza y otras actuaciones en vía.

Estrategia 4: Sistemas para la mitigación del ruido producido por la actividad de Metro Bilbao (circulación de trenes y áreas técnicas).

- **Objetivo M6. Reducción del 5% de la producción en el área técnica de Ariz del residuo: 150110 Plásticos Contaminados**

Meta: Reducir la cantidad de plásticos contaminados generada en el área técnica de Ariz debido a labores de mantenimiento.

Estrategia 1: Reducción de producción de residuo: aguas aceitosas de cabina de pintura/limpieza.

Estrategia 2: Reducción de producción del residuo: plásticos contaminados.

- **Objetivo E1. Incrementar la concienciación de ahorro de energía del personal de Metro Bilbao.**

Meta: Aumentar el nivel de concienciación del personal sobre el ahorro de energía y alumbrado en las instalaciones.

Estrategia 1: Seguimiento de la concienciación en Oficinas Centrales, estaciones y talleres.

- **Objetivo E2. Reducción del consumo eléctrico en 750.000 kWh/año en Instalaciones por cambios en la Gestión/Usos de la Energía**

Meta: Reducir el consumo eléctrico mediante el cambio en el uso de las instalaciones.

Estrategia 1: Iluminación con control de presencia, en horario sin servicio en estaciones soterradas.

Estrategia 2: Sistemas de control ambiental y de regulación de la iluminación en el Área Técnica de Sopela.

Estrategia 3: Estrategia 2: Sistemas de control ambiental y de regulación de la iluminación en el Área Técnica de Ariz.

Estrategia 4: Adecuación de potencias contratadas en Alta Tensión (subestaciones) y Baja Tensión.

Estrategia 5: Contratación del suministro de energía en Alta y Baja Tensión, Gas Natural.

Estrategia 6: Ahorro energético en estaciones de superficie cuando hay luz natural.

Estrategia 7: Optimización del sistema de producción de aire comprimido en las Áreas Técnicas.

Estrategia 8: Reducción del consumo eléctrico por iluminación en las Oficinas Centrales.

Estrategia 9: Mejora de la eficiencia energética en la climatización de las Oficinas Centrales.

- **Objetivo E3. Reducción del consumo eléctrico en 1.500.000 kWh/año en Instalaciones por cambios tecnológicos**

Meta: Reducir el consumo eléctrico mediante el cambio en las instalaciones por nuevas tecnologías.

Estrategia 1: Mejora de la eficiencia energética en la climatización de los talleres.

Estrategia 2: Tecnología de producción de energía eléctrica de origen solar.

Estrategia 3: Cambio de tecnología de iluminación en escaleras mecánicas de estaciones.

Estrategia 4: Instalación de equipos economizadores de energía en escaleras mecánicas.

Estrategia 5: Cambio de tecnología de iluminación en las áreas técnicas, estaciones y túnel.

- **Objetivo E4. Reducción del consumo eléctrico en 3.000.000 kWh/año en Trenes por cambios en la Gestión/Usos de la Energía**

Meta: Reducir el consumo de energía eléctrica mediante el cambio en el uso de los trenes.

Estrategia 1: Conducción eficiente.

- **Objetivo E5. Reducción del consumo eléctrico en 250.000 kWh/año en Trenes por cambios tecnológicos**

Meta: Reducir el consumo de energía eléctrica mediante el cambio de tecnología en los trenes.

Estrategia 1: Se reserva para próximos ejercicios.

- **Objetivo C1. Seguimiento de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas**

Meta: Identificación de las diferentes partes interesadas o grupos de interés que son afectados o perciben que lo son debido al desempeño ambiental y energético que realiza Metro Bilbao.

Estrategia 1: Partes interesadas internas.

Estrategia 2: Partes interesadas externas.

- **Objetivo C2. Seguimiento de las Cuestiones Internas y Externas del Contexto de Metro Bilbao**

Meta: Determinar las cuestiones externas e internas que son relevantes para el propósito perseguido que afecta a la capacidad de conseguir los resultados deseados en el SGA y SGE.

Estrategia 1: Cuestiones internas.

Estrategia 2: Cuestiones externas.

- **Objetivo C3. Control del 100% de auditorías periódicas y mantenimiento preventivo de instalaciones relacionadas con SGA y SGE**

Meta: Llevar a cabo el control de la planificación y seguimiento de los resultados de los OCA y Mantenimiento de instalaciones.

Estrategia 1: Planificación y seguimiento de OCA.

Estrategia 2: Planificación y seguimiento del mantenimiento de instalaciones.

- **Objetivo C4. Formar en materia medioambiental y energética al 100% del personal de nueva incorporación**

Meta: Formar a las personas de nuevo ingreso en materia medioambiental y energética.

Estrategia 1: Formación.

- **Objetivo C5. Seguimiento y evaluación del cumplimiento de la legislación medioambiental y energética vigente**

Meta: Realizar un control del cumplimiento de la legislación.

Estrategia 1: Identificación, evaluación y control de legislación.



Gestión de riesgos

En el marco del Sistema de Gestión Ambiental y Eficiencia Energética implantado, Metro Bilbao ha determinado y evaluado los Riesgos y Oportunidades que pueden influir sobre los resultados esperados. Para ello se han analizado los Riesgos y Oportunidades relacionadas con:

- Los Aspectos Ambientales Significativos
- Los Requisitos Legales y otros Requisitos de Aplicación.
- Las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.
- El Análisis de la Organización y su Contexto.

Se presentan a continuación los Objetivos Medioambientales y Energéticos planteados para el año 2022.:

Metro Bilbao, consecuentemente, ha identificado las Acciones Preventivas necesarias para abordar estos Riesgos y Oportunidades, así como las Actuaciones a emprender en caso de que se materialice el riesgo.

Efectos actuales y previsibles de las actividades de Metro Bilbao, S.A. en el medio ambiente y en la salud y seguridad

Metro Bilbao es el principal operador de transporte público de Bizkaia, con una cuota en el entorno del 51% y que durante 2022 ha transportado más de 80 millones de viajeras y viajeros.

Este servicio tiene innegables efectos en los campos de referencia:

- **Medio ambiente:** la principal aportación es el descenso de las emisiones perjudiciales derivadas de los motores de combustión. Los vehículos por carretera suponen más del 70% de las emisiones de gases de efecto invernadero del transporte en la UE, frente al 1% del ferrocarril, según informe "Conectar a los ciudadanos y empresas europeas" (Unión europea 2014).
- Como únicos elementos negativos están las emisiones poco relevantes de gases de efecto invernadero, y la posibilidad de molestias por ruido y vibraciones, debido a la proximidad de la traza con viviendas.
- Las emisiones de gases de efecto invernadero, se han reducido desde 2021 (-8,58% en 2022) gracias a la compra de energía verde.
- **Salud:** la colaboración en la contención de la presencia en el ambiente de gases nocivos provenientes de la combustión supone una mejora en la salubridad del aire que respira la ciudadanía, con las repercusiones que ello puede tener sobre su salud.
- **Seguridad:** el servicio de Metro Bilbao contribuye a reducir la circulación de vehículos particulares por la carretera, lo cual ayuda al incremento de la seguridad vial y el descenso de los accidentes de tráfico.

Para reducir el impacto medioambiental producido por la actividad de Metro Bilbao, se realizan las siguientes acciones:

- Segregación correcta de los residuos, posibilitando su reciclado y revalorización.
- Reducción de la utilización de recursos naturales como la madera, por ejemplo.
- Control operacional sobre instalaciones y equipos relacionados con el medio ambiente. Supervisión de la realización de mantenimientos preventivos e inspecciones periódicas reglamentarias.
- Seguimiento del cumplimiento de requisitos legales y de otro tipo en materia medioambiental.
- Concienciación del personal en la importancia del cuidado del medio ambiente.
- Reducción del consumo energético, que supone una reducción de la emisión de toneladas equivalentes de CO2 y compra de energía verde.

3.2. Eficiencia energética y movilidad sostenible

En línea con nuestro compromiso de garantizar un medio de transporte sostenible, Metro Bilbao ha apostado por la puesta en marcha de medidas de eficiencia energética que redundan en una disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero, contribuyendo a la contención de los impactos derivados del cambio climático.

El consumo total de energía ascendió a 69.402.020 kWh en 2022 y se ahorró 2.616.629 kWh gracias a las medidas de eficiencia energética adoptadas. Como valor añadido mencionar que, gracias a la compra de energía verde, se han reducido las emisiones de CO2 por consumo eléctrico en un 99,99% en los últimos años, pasando de 18.116 t CO2 en 2019 a tan sólo 0,95 t CO2 en 2022 (304 t CO2 en 2020 y 12,61 t CO2 en 2021).

Las medidas de mejora adoptadas son:

- Consolidación de un Sistema de Gestión Energética según ISO 50001, que proporciona metodología y documenta las medidas adoptadas para la mejora continua del Desempeño Energético en la empresa.
- Establecimiento de medidas de ahorro energético en Instalaciones por cambios en la gestión de la energía como: sistemas de gestión de la iluminación por control de presencia, instalación de interruptores crepusculares en estaciones de superficie, etc.

- Establecimiento de medidas de ahorro energético en Instalaciones por cambios tecnológicos como: cambio de tecnología de iluminación en estaciones, áreas técnicas y oficinas, instalación de economizadores energéticos en escaleras mecánicas de las estaciones, etc.
- Establecimiento de medidas de ahorro energético en Material Móvil por cambios en la gestión de la energía como: implantación de un sistema de conducción eficiente y cambio de tecnología de iluminación en el interior del material móvil.
- Establecimiento de medidas de ahorro energético y su implantación paulatina.
- Contratación agrupada de energía eléctrica, junto con otros operadores ferroviarios, para optimizar y reducir el coste de la energía.
- Compra de energía verde certificada.



Consumo de energía

Los kilómetros totales recorridos en 2022 (4.770.248 km) han aumentado en un 1,74% respecto de los recorridos en 2021 (4.688.752 km). El servicio ofertado ha sido superior a pesar de la disminución del servicio regular a un 80% por el absentismo derivado del COVID en el colectivo de maquinistas de tracción eléctrica, entre el 7 de febrero y el 22 de marzo, las restricciones por COVID en el servicio nocturno de sábado, del 1 de enero al 13 de febrero, la vía única temporal establecida en el tramo Lutzana-Leioa por el derrumbe de un muro en Astrabudua, del 30 de marzo al 1 de abril, y los paros parciales en Metro Bilbao en junio, julio y agosto.

Por otra parte, el consumo eléctrico (Energía Neta en AT) de 2022 (69.402.020 kWh) ha aumentado en un 2,77% respecto al de 2021 (67.531.082 kWh), en porcentaje ligeramente superior al aumento de kilómetros totales recorridos.

En este sentido, Metro Bilbao está implementado relacionadas con la eficiencia energética tanto en estaciones (economizadores en escaleras mecánicas, renovación del alumbrado a LEDs, control de presencia en el alumbrado nocturno, renovación de equipos más eficientes) como en trenes (conducción eficiente) y las celdas reversibles de recuperación energética.

Destacar que ha habido mayor recuperación de energía que en el 2021 tras la reparación en los sistemas de recuperación instalados en la subestación de Ariz, sin servicio por avería hasta el 12 de abril.

La Energía Total de Entrada en A.T. ha sido en 2022 (70.977.615 kWh), superior en un 3,03% a la de 2021 (68.889.079 kWh).

El consumo de combustibles líquidos se destina exclusivamente a automoción y el consumo de combustibles gaseosos se destina a calefacción y agua caliente sanitaria.

El consumo de energía eléctrica se destina a:

Consumo de energía eléctrica	Uds	2020	2021	2022
Energía eléctrica AT entrada	MWh	65.799,15	68.889,08	70.977,62
Energía eléctrica AT devuelta	MWh	-1.736,13	-1.358,00	-1.575,60
Energía eléctrica AT neta	MWh	64.063,02	67.531,08	69.402,02
Energía eléctrica BT	MWh	826,10	874,14	890,88
Consumo total energía eléctrica	MWh	64.889,12	68.405,22	70.292,90

Consumo global de energía	Uds	2020	2021	2022
Consumo energía eléctrica	MWh	64.889,12	68.405,22	70.292,90
Consumo combustibles líquidos	MWh	253,44	423,95	364,62
Consumo combustibles gaseosos	MWh	1.379,75	1.866,29	1.698,63
Consumo total energía	MWh	66.522,32	70.695,46	72.356,15
Consumo total energía/Mil VKM	MWh / Mil VKM	0,18	0,16	0,13

Emisiones de gases de efecto invernadero

Desde 2011 Metro Bilbao realiza un inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) el cual ha sido calculado siguiendo los requisitos de la norma internacional ISO 14064:1: Gases de efecto invernadero.

En 2022 Metro Bilbao presento su décimo Informe de Emisiones, que tiene los siguientes objetivos:

- Conocer el alcance de las emisiones GEI realizadas por Metro Bilbao.
- Informar interna y externamente de las emisiones generadas por nuestra actividad.
- Identificar oportunidades de mejora en el área de la eficiencia energética.
- Seguir siendo una organización pionera en Gestión Sostenible.
- Poder reducir u optimizar los consumos energéticos de la organización y por tanto afrontar una reducción de emisiones GEI.

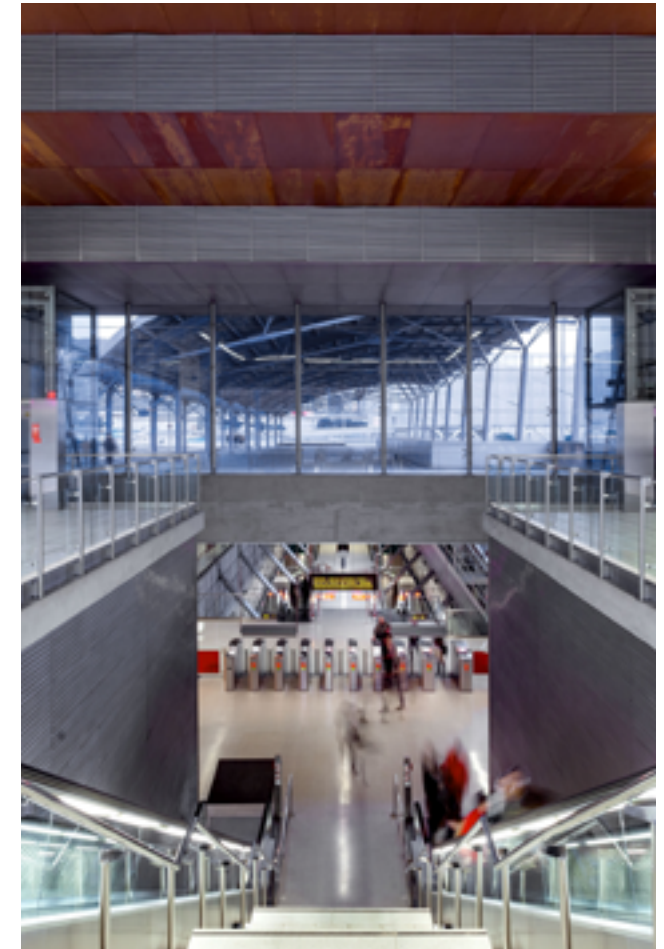
Las fuentes de emisión de los gases de efecto invernadero pueden ser de cuatro tipos:

- Emisiones directas de GEIs procedentes de: Refrigeraciones de edificios, Combustión de Gas Natural en calefacción de talleres, Combustión de acetileno para soldaduras, Extinción de incendios, Combustión de gasóleo A en vehículos de empresa y Aislamiento de subcentrales eléctricas.

- Emisiones indirectas de GEIs por consumo de energía tanto de alta como de baja tensión.
- Emisiones indirectas de GEIs por transporte que incluyen viajes de negocios y actividades subcontratadas en talleres y línea de metro.
- Emisiones indirectas de GEIs por gestión de productos, los cuales proceden del consumo de papel y gestión de residuos.

Los tipos GEI que se han tenido en cuenta, de acuerdo con la norma ISO 14064-1, son: CO₂, CH₄, N₂O, PFC, HFC, SF₆.

Como se ha comentado en el apartado de Contaminación Metro Bilbao realiza anualmente un inventario de emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) que aplica a toda la organización y a todas las instalaciones que actualmente explota. En él se recogen tres tipos de emisiones: emisiones directas, emisiones indirectas y emisiones indirectas generadas por el consumo de energía.

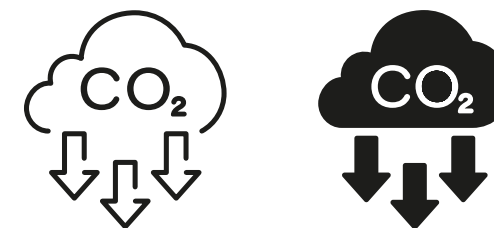


El principal campo en el que se trabaja en este aspecto es en el de la eficiencia energética, donde se han tomado medidas como:

- Instalación de un sistema de celdas reversibles en las subestaciones eléctricas, para la recuperación de la energía de frenado de las UT.
- Incorporación de sistemas de control de la iluminación por control de presencia, instalación de interruptores crepusculares en estaciones de superficie, etc.
- Incorporación de equipos economizadores en los motores de las escaleras mecánicas de las estaciones
- Implantación progresiva de iluminación por led en estaciones y en tramos del túnel.
- Aplicación en las UT de unos nuevos modos de conducción, basados en criterios de eficiencia energética.
- Utilización en la modalidad de renting de 4 furgonetas 100% eléctricas.
- Adquisición en la modalidad de renting de furgonetas 100% eléctricas e instalación de 4 cargadores de 22kw de carga semi-rápida.
- Compra de energía verde.

Todo ello gestionado con la implantación de un sistema de Gestión de la Energía a través de la norma ISO 50001 que, apuesta por un uso eficiente, la sostenibilidad y la mejora continua.

En el año 2022, las emisiones de CO2-eq en el Alcance 2 (Emisiones Indirectas por Energía) han seguido una tendencia descendente (-95,86%), teniendo como objetivo, estos próximos años, tender a la generación de 0 emisiones asociadas a este alcance, mediante la Compra verde de la energía (Certificado de Garantía de origen en baja tensión y alta tensión), junto con una mayor reducción de las emisiones directas a medio plazo (Alcance 1).



Emisiones de GEI	Uds	2020	2021	2022
Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	t CO2 e	2.093,49	457,7	414,15
Emisiones indirectas por consumo de energía (Alcance 2)	t CO2 e	304,89	12,61	0,95
Emisiones indirectas por transporte (Alcance 3)	t CO2 e	118,56	78,25	86,98
Emisiones indirectas por consumo de productos (Alcance 4)			6,06	8,28
Emisiones totales de GEI	t CO2 e	2.516,93	554,6	510,36
Emisiones totales de GEI /Mil VKM	t CO2 e / Mil VKM	0,01	0,0012	0,0009

3.3. Economía circular y gestión de residuos

Metro Bilbao ha puesto en marcha medidas para la minimización de los residuos generados como causa de su actividad, las cuales se resumen a continuación:

- Se realiza anualmente una evaluación de riesgos medioambientales y un simulacro de accidente ambiental.
- La totalidad de los residuos producidos, tanto los peligrosos como los inertes, son gestionados por empresas autorizadas.
- Se realiza control e inventariado mensual de la gestión de residuos y el seguimiento de la documentación generada.
- Se realiza control operacional mensual sobre la segregación, etiquetado, y almacenamiento de los residuos.

- Todos los residuos inertes, salvo los lodos de los filtros biológicos y el residuo de amolado de carril, son reutilizados.

De los 19 tipos de residuos peligrosos producidos, 13 son reutilizados. Solamente 6 son desechados.

Residuos no peligrosos

La generación global de residuos no peligrosos en las Áreas Técnicas, Oficinas y Estaciones durante 2022 se ha reducido en 64.033 kg respecto de 2021, lo que supone un descenso porcentual del 43,25%.

La principal causa de este descenso ha sido la finalización de la retirada de la arena silíceo (LER 170904) del sistema de frenado de emergencia de los trenes, la cual fue sustituida por otro material. La retirada de la arena pasó de ser de 29.000 kg en Sopela y 23.140 kg en Ariz, total 52.140 kg en

2021, a 8.400 kg en Sopela y 0 kg en Ariz.

En el taller de Sopela se ha reducido en 32.140 kg la producción de residuos no peligrosos, lo que supone un descenso del 44,74%. También en el taller de Ariz se ha producido un descenso de 31.230 kg, resultando el 75,11% respecto a 2021.

Los residuos no peligrosos producidos en las estaciones y oficinas se han mantenido estables respecto a 2021.

En el taller de Ariz se ha producido un incremento de 2.650 kg en la recogida de caucho, 125%. También en el taller de Sopela se ha producido un incremento de 1.430 kg en la recogida de caucho, 48,97%. Este residuo proviene, principalmente, de las sustituciones, por deterioro, de los pasillos de intercurrencia de los trenes.

Residuos no peligrosos	Uds	2020	2021	2022
Total RNP Sopela	kg	42.100	71.830	39.690
Total RNP Ariz	kg	18.290	41.580	10.350
Total RNP Línea y común	kg	29.825	34.643	33.980
Total RNP	kg	90.215	148.053	84.020
RNP generados/Mil VKM	kg / Mil VKM	0,24	0,33	0,16

Residuos peligrosos

Los residuos peligrosos totales producidos en las Áreas Técnicas (Sopela y Ariz) y en oficinas y Línea (estaciones), se han reducido respecto a 2021 en 3.532 kg en términos absolutos, lo que representa un descenso porcentual del 7,72%.

Este descenso global lo ha posibilitado, entre otros, la reducción en 2022 de aguas con disolvente de limpieza de grafiti en 10.200 kg (66,06%) en Área Técnica de Ariz.

En el Área Técnica de Sopela destaca la reducción de aceite usado (LER 130208) en 1.950 kg (24,94%).

En el Área Técnica de Ariz destacan el incremento de residuos de aguas aceitosas de la cabina de limpieza/pintura (LER 160708) en 5.200 kg (148,57%) y la reducción de plásticos contaminados (LER 150110) en 580 kg (80,56%).

Residuos peligrosos	Uds	2020	2021	2022
Total RP Sopela	kg	40.539	22.010	23.936
Total RP Ariz	kg	26.891	23.578	18.276
Total RP Línea y común	kg	989	167	12
Total RP	kg	68.419	45.755	42.224
RP generados/Mil VKM	kg / Mil VKM	0,1831	0,10	0,08



3.4. Uso sostenible de los recursos

Consumo de materias primas

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

En 2022 se ha reducido en 5.569,38 kg el consumo total de materias primas utilizadas en ambas áreas técnicas, lo que supone un descenso del 16,71%.

La situación de pandemia provocada por el Covid-19 continúa generando la necesidad de utilización no tan masiva como en ejercicios anteriores de productos para la desinfección de las instalaciones y material móvil, así como el suministro de productos de higiene y desinfección para garantizar la seguridad de la clientela en las estaciones y del propio personal de Metro Bilbao en la totalidad de las instalaciones. Por tal motivo, se ha reducido el incremento habido en jabones y limpiadores, aunque sin alcanzar las cantidades de fechas anteriores a la pandemia. En 2022 el consumo de estos productos ha sido de 15.708,10 kg, disminuyendo en 5.133,13 kg 24,63% respecto a 2021.

El consumo del resto de materias primas se reduce en números absolutos propiciado por la reducción del consumo de disolventes 39,27%, aceites 14,68% y grasas 13,77%. Sin embargo, el consumo de productos químicos varios y de pinturas y barnices se ha incrementado en 969 kg, 47,57%, y en 113,30 kg, 26,77%, respectivamente, debido ambos incrementos a una mayor utilización en labores de mantenimiento.

Tipos de materiales	Uds	2020	2021	2022
Pinturas y Barnices	kg	506,35	423,30	536,60
Colas y pegamento	kg	36,76	36,80	41,30
Disolventes	kg	221,50	412,50	250,50
Masillas y siliconas	kg	95,60	146,60	159,59
Productos químicos varios	kg	1.307,18	2.037,11	3.006,11
Jabones y limpiadores	kg	22.859,20	20.841,23	15.708,10
Aceites	kg	7.191,25	8.330,17	7.107,52
Grasas	kg	892,00	1.099,80	948,40
Consumo total	kg	33.109,84	33.327,50	27.758,12
Consumo MP/Mil VKM	kg / Mil VKM	0,09	0,08	0,05

Metro Bilbao ha puesto en marcha las siguientes medidas para un uso más eficiente de los recursos:

- De los 25 tipos de residuos peligrosos producidos, 16 son reutilizados. Solamente 9 son desechados.
- En las áreas técnicas, el papel de oficina se suma al cartonaje industrial para su compactación y posterior gestión.
- Las órdenes de servicio se entregan únicamente al personal afectado y no a la totalidad de la plantilla.
- En ambas áreas técnicas de mantenimiento, ciertas órdenes de trabajo se realizan en soporte informático.
- La totalidad de los procedimientos de Material Móvil e Instalaciones se publican exclusivamente en formato digital.
- La Unidad de Contratación promueve la no utilización de papel en sus gestiones.

- En cuanto a los Partes de Revisión del personal de Metro Bilbao, se avanza en la implementación de la Tablet para sustituir la lista de comprobación en papel.
- Las empresas que trabajan con Metro Bilbao están paulatinamente adaptando el soporte de la información sustituyendo el papel por soporte electrónico.

Consumo de agua

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

En el edificio de oficinas el consumo de agua se ha mantenido

estable respecto a 2021 (incremento 12 m³, 1,85%). En la Línea (estaciones y túnel) también se ha mantenido estable (reducción 102 m³, 1,44%).

En el Área Técnica de Sopela se ha reducido en 1.487 m³ (30,08%). En el Área Técnica de Ariz la reducción ha sido de 3.996 m³ (67,36%), debido a la importante fuga que se produjo a finales del 2021, volviendo en 2022 a valores del orden de años anteriores.

Por tanto, el consumo total de agua en Metro Bilbao se ha reducido en 5.573 m³ (29,92%).

La totalidad del agua consumida por Metro Bilbao es suministrada y facturada por el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia.

Consumo de agua	Uds	2020	2021	2022
Consumo Sopela	m ³	4.092	4.944	3.457
Consumo Ariz	m ³	1.791	5.932	1.936
Consumo Línea	m ³	7.307	7.104	7.001
Consumo Oficina	m ³	847	647	659
Consumo total agua	m³	14.037	18.626	13.053
Consumo total agua/Mil VKM	m³ / Mil VKM	0,0376	0,0421	0,0242

3.5. Medidas para paliar el ruido

Metro Bilbao, sensible a la importancia y el impacto que genera el ruido, realiza diversos trabajos para la reducción del ruido producido por la circulación de las UTs, como la instalación de lubricadores inversos, sustitución de carril por otro extraduro en algunos tramos, el amolado en la vía, reduciendo el desgaste ondulatorio en la cabeza del carril, minimizando la producción de ruido.

En 2022, Consorcio de Transportes de Bizkaia, propietario de la infraestructura y del material móvil, ha realizado ensayos acústicos y de vibraciones en diversos puntos en las proximidades de la línea.

El objeto de las mediciones es determinar los niveles sonoros y de vibraciones asociados a la actividad de Metro Bilbao conforme a la Norma UNE ISO 1996-2:1996 y a la metodología especificada en el Decreto 213/2012 de 16 de octubre de contaminación acústica de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Se adopta como límite de referencia para las mediciones de ruido el Decreto 213/2012 por ser la Empresa Explotadora del ferrocarril suburbano, pero no la propietaria del material móvil y de las infraestructuras.

Atendiendo al artículo 2 (Infraestructuras y Actividades Nuevas) del referido Decreto, la infraestructura del Ferrocarril Metropolitano de Bilbao no se considera nueva, por lo que los valores a evaluar son los Objetivos de Calidad Acústica aplicables a áreas urbanizadas existentes, de acuerdo con los criterios establecidos en el propio Decreto y en la normativa estatal aplicable.

En cumplimiento del Real Decreto 1513/2005 y del Decreto Autonómico 213/2012, el Consorcio de Transportes de Bizkaia ha elaborado un Plan de Acción para la mejora de la situación acústica respecto de los objetivos de calidad acústica identificados en el diagnóstico realizado en 2012.

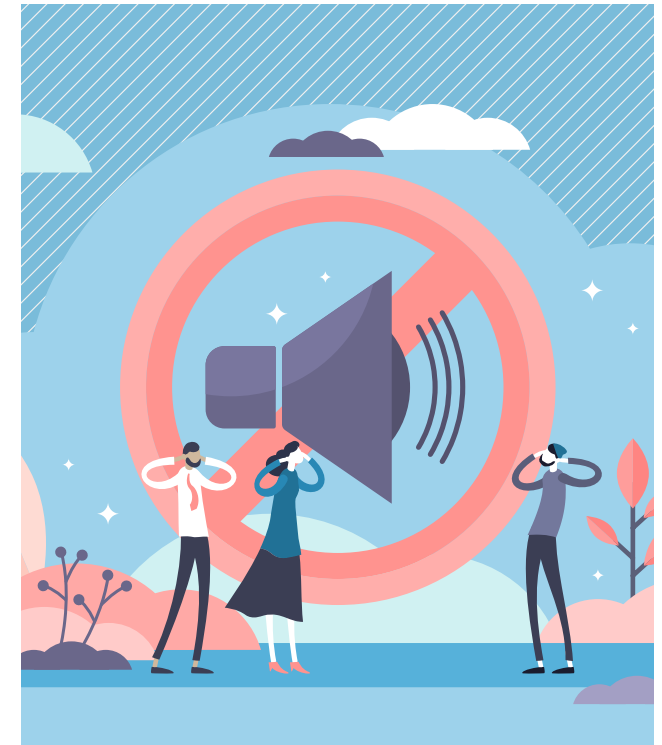
Dicho Plan de Acción se materializa en el documento "Plan de Acción Contra el Ruido y las Vibraciones de las Líneas de Ferrocarril Metropolitano de Bilbao. Periodo 2021-2024".

Las acciones realizadas para reducir la contaminación acústica debida al paso de los trenes durante 2022 son, entre otras, las siguientes:

- Los ensayos acústicos contratados por Consorcio de Transportes de Bizkaia para determinar la eficacia de la pantalla y las minibarreras acústicas en la mitigación de los niveles sonoros ambientales generados por la circulación de trenes se realizaron en el tramo Sopela – Larrabasterra
- En Sopela, en el tramo curvo de la calle Sugurdialde se realizaron el 26 y 27 de enero 2022 mediciones acústicas posteriores a la instalación de la pantalla acústica.
- En Sopela, en el tramo curvo de la calle Gobelondo, sentido Etxebarri, se realizaron el 13 de octubre y el 7 de diciembre 2022 mediciones acústicas anteriores y posteriores respectivamente a la instalación de la mini barrera acústica. Tras la medición, se considera que no existe incumplimiento legal alguno porque no se trata de Límites Legales, sino de Objetivos de Calidad Acústica.

- Metro Bilbao realiza sistemáticamente el torneado preventivo de las ruedas de las UTs, para tratar de garantizar que todos los trenes estén dentro de los parámetros aceptables de rodadura.
- De enero a abril se suspendió la campaña de amolado. Posteriormente se retrasó hasta noviembre por la paralización de determinados trabajos presenciales por el Estado de Alarma por el COVID-19.
- En el primer trimestre se probó en Elorrieta un sistema absorbedor de ruido tipo Calmoon Rail en 70 m, PKs 11/165 a 11/235, de la curva de entrada al túnel de Elorrieta, sentido Plentzia, zona de viviendas próximas al talud de Montecabras. Lo instalado consiste en el encapsulado del carril recubriéndolo con elementos de chapa fina de acero, sobre los que se adhiere espuma para la absorción acústica y reducir la emisión de ruido aéreo desde el alma del carril y la transmisión de vibraciones al terreno desde el patín del carril.
- Durante el primer trimestre continuó la renovación de vía en el tramo Erandío- Astrabudua.
- En enero se sustituyeron 333 m de carril entre Moyua-Indautxu y en febrero 558 m entre Deustu-Sarriko.
- En febrero se sustituyeron aparatos de vía en la estación de San Ignazio y se instalaron Platabandas del Sistema Calmoon Rail en 70 metros de vía en la entrada al túnel de Lutxana.

- En marzo se renovaron 462 traviesas monobloque, y se sustituyeron 47 m de vía Stedef por vía hormigonada con fijaciones adherizadas, entre Erandio- Astrabudua.
- En enero, junio y septiembre se realizó la revisión principal de los lubricadores inversos de carril.
- En marzo se realizaron mediciones de ruido en el tramo San Ignazio -Lutxana.
- En abril se realizaron mediciones de vibración en el tramo Erandio-Astrabudua.
- En marzo, abril y julio se realizó la Revisión Básica a los lubricadores Inversos de carril para minimizar la no realización, en abril, de la Revisión Principal por motivo del Estado de Alarma por COVID-19.
- En abril se realizaron mediciones de desgaste ondulatorio en las curvas de: tramo soterrado entre las estaciones de Zazpikaleak/Casco Viejo, Abando, Moyua, Indautxu, Basauri-Ariz y tramo de superficie en las estaciones de Areeta, Neguri, Larrabasterra.
- En abril se sustituyó 13 m de vía Stedef por vía hormigonada con fijaciones adherizadas entre San Mamés - Deustu.
- En mayo se sustituyeron 261 m de carril entre Berango - Larrabasterra, 9 m de carril entre Erandio-Astrabudua, y se renovaron 450 traviesas monobloque en Erandio - Astrabudua.
- En junio se sustituyeron 378 m de carril entre Berango - Larrabasterra, se renovaron componentes de la bretelle de Bolueta y se renovó la vía entre Erandio-Astrabudua.
- Durante el segundo semestre Consorcio de Transportes de Bizkaia redactó el Proyecto para la Instalación de pantallas acústicas en el tramo Larrabasterra- Sopela, cuya ejecución se realizará en el primer trimestre de 2021.
- En julio se sustituyeron 171 m de carril entre Berango-Larrabasterra y 15 m entre Deustu-Sarriko, y continuó la renovación de vía entre Erandio-Astrabudua, sustituyendo 200 traviesas monobloque en dicho tramo.
- En julio se realizaron mediciones de desgaste ondulatorio en las curvas de: tramo soterrado Zazpikaleak/Casco Viejo-Abando, Moyua-Indautxu, Santimami/San Mamés-Deustu, Basauri-Ariz, Erandio, Areeta, Algorta y tramos de superficie Elorrieta, Neguri, Aioa, Bidezabal-Ibarbengoa, Berango y Larrabasterra-Sopela.





- En agosto continuó la renovación de vía entre Erandio-Astrabudua, sustituyendo 225 traviesas monobloque en dicho tramo.
 - En septiembre finalizó la renovación de vía entre Erandio-Astrabudua y se renovaron 61 traviesas Stedef en el tramo Aioa-Algorta.
 - En octubre se realizaron mediciones de ruido en el Área Técnica de Sopela.
 - En octubre se realizaron mediciones de ruido y vibraciones previas al inicio de la campaña de amolado.
 - En octubre y noviembre se realizaron labores de mantenimiento de los lubricadores inversos de carril.
 - En octubre y noviembre se realizaron mediciones de desgaste ondulatorio en las curvas del tramo soterrado: Zazpikaleak/Casco Viejo-Abando, Moyua-Indautxu, Santimami/San Mamés- Deustu, Basauri-Ariz, Erandio, Areta, Algorta y en las curvas de tramos de superficie: Elorrieta, Neguri, Aioa, Bidezabal-Ibarbengoa, Berango y Larrabasterra-Sopela.
 - En noviembre se renovaron materiales de vía en la estación de Aioa.
 - En octubre, noviembre y diciembre se renovó la vía en 908 m con sustitución de traviesas en el ámbito de la estación de Larrabasterra.
 - En noviembre y diciembre se sustituyeron 501 metros de carril en el tramo Urduliz - Plentzia y 540 metros en el tramo Deustu-Sarriko.
 - En noviembre se realizó campaña de amolado de carril en los tramos: Sopela-Urduliz, Algorta-Larrabasterra, San Ignazio-Kabieztes, Deustu-Erandio, Basauri-Etxebarri.
 - En noviembre se construyó una pantalla vegetal para mitigar la propagación de ruido junto a la estación de Neguri.
 - En diciembre se realizó campaña de amolado de carril en los tramos: Ariz-Santimami/San Mamés, San Ignazio-Erandio, cocheras Ariz - Etxebarri.
- En cuanto a las actuaciones correspondientes a pantallas acústicas, Consorcio de Transportes de Bizkaia, sensible a la problemática existente, y como medida mitigadora del ruido, ha realizado:
- Construcción de Pantalla Acústica fonoabsorbente de baja altura (mini Barrera) de hormigón con capacidad de absorción en Larrabasterra, en 40 m frente a la calle Sugurdialde, en lado vía sentido Etxebarri.

3.6. Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Se resumen a continuación las principales contribuciones de Metro Bilbao a los ODS en el ámbito medioambiental:



Medidas de eficiencia energética
ISO 50001 Gestión energética.
Compra de energía verde.



Desarrollo sostenible
Economía circular y gestión de residuos. Medidas para paliar el ruido.



Medidas de eficiencia energética
ISO 14001 Gestión ambiental y
Reglamento EMAS. Uso sostenible de
los recursos.



Medidas de eficiencia energética
ISO 14064 Huella de carbono.
Estrategia Klima 2050.

LAS PERSONAS

4



4.1. Enfoque de gestión

Políticas y compromisos

- **En el ámbito de Relaciones Laborales:**

El 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 ajustan a la misión de la empresa, procurando satisfacer las necesidades humanas e individuales.

La empresa se compromete a facilitar nuestro conocimiento y aplicación de la normativa laboral vigente, así como a desarrollar vías de diálogo y canales de comunicación entre la dirección y la representación sindical, para resolver cualquier situación de conflicto. Los órganos de participación aparecen inventariados en el Convenio Colectivo.

- **En el ámbito de la política retributiva:**

El sistema de retribución es uno de los aspectos fundamentales de nuestra estrategia de gestión de recursos humanos. Contamos con un sistema retributivo que sirve como elemento motivador e integrador y que compensa la contribución que las personas hacemos a la organización, así como las exigencias de la actividad profesional que realizamos. Contamos con niveles salariales competitivos, en relación con el mercado, así como con un conjunto de derechos colectivos que se regulan a través del convenio colectivo.

- **En el ámbito de la Promoción Interna:**

La política de promoción interna da la posibilidad de promocionar, cambiar de puesto y facilitar el desarrollo profesional efectivo a través de un sistema interno de cobertura de plazas vacantes. La normativa de cobertura de plazas se negocia y aprueba con la representación sindical.

- **En el ámbito de la Salud Laboral:**

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 Seguridad y Salud.

- **En el ámbito de la Formación:**

Nuestra política de Formación está alineada con la estrategia de la empresa, contribuyendo a conseguir los objetivos empresariales, basada en la idea de mantener un aprendizaje continuo y se concibe como una forma de desarrollo de la persona. Persigue reforzar la calidad del servicio, servir de soporte para la implantación de nuevas tecnologías y fomentar la difusión del "saber hacer".



- **En el ámbito del Empleo:**

En materia de empleo, en el marco del mantenimiento de un empleo estable, adquirimos los siguientes compromisos:

- Examinar permanentemente las necesidades de plantilla y cubrir las vacantes, dando prioridad a la promoción interna, garantizando la transparencia de los procesos a través de la Comisión Observatorio de las personas, comprometida con la parte social.
- Garantizar la transparencia de los procesos de selección, a través del Tribunal examinador comprometido en convenio colectivo.

- **En el ámbito de la Igualdad:**

Metro Bilbao es una empresa comprometida con la gestión de las personas, con la responsabilidad social y con la gestión eficaz de los recursos. En esta línea, también quiere ser referente en el camino para promover y alcanzar la Igualdad real y efectiva de mujeres y hombres, en el marco del cual reitera y explicita su compromiso a través de su V Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

El objetivo del V Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres de Metro Bilbao ha sido profundizar en la integración de la perspectiva de género en todos y cada uno de los ámbitos en los que se desarrolla la actividad de la empresa, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, facilitando las políticas e instrumentos de gestión más adecuados para garantizar una cultura organizativa comprometida con la Igualdad.

- **En el ámbito de la Gestión Lingüística:**

De cara a alinear la Gestión Lingüística de Metro Bilbao en su estrategia general y a cumplir el marco, las recomendaciones y los criterios internos, Metro Bilbao ha diseñado un plan de trabajo con perspectiva de cuatro años donde se recogen los compromisos adquiridos.

El objetivo y referencia principal del Plan de Gestión Lingüística de Metro Bilbao es integrar la gestión lingüística en la estrategia y todos los ámbitos y procesos de la empresa para mejorar la calidad del servicio, cumplir las leyes vigentes, satisfacer a clientes y grupos de interés tanto a nivel interno como externo, empezando por normalizar y visibilizar el uso del euskera y potenciando la presencia de otras lenguas, con el fin de ser una de las empresas referentes en gestión lingüística dentro del transporte público metropolitano a nivel internacional.

- **En el ámbito de actuaciones ante el acoso en el trabajo:**

Metro Bilbao se compromete a garantizar un entorno laboral exento de todo tipo de acoso, reconociendo que todas las formas de acoso constituyen no solo una afrenta al trato equitativo sino también una falta muy grave que no puede ni debe ser tolerada. Es por ello que Metro Bilbao, en cumplimiento de las obligaciones legales existentes y como empresa pionera en la materia, ha creado un protocolo para prevenir y erradicar toda clase de conductas constitutivas de cualquier tipo de acoso en el ámbito laboral.

- **Principios generales de carácter ético y social que rigen la actividad:**

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

- Cumplir 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.
- 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.
- Alcanzar un desarrollo más sostenible y un comportamiento socialmente responsable a través de la Mejora continua.
- Informar y formar a su personal sobre los aspectos ambientales, sociales y laborales ligados a nuestra actividad.
- Metro Bilbao exige de sus empresas proveedoras y contratadas un compromiso social y ambiental equiparable al propio de la empresa, apoyándoles en los esfuerzos para su consecución.
- 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.

Responsabilidades y recursos

Las responsabilidades que conlleva cumplir con los principios y compromisos definidos en el ámbito de la gestión de las personas quedan reflejadas en el Manual de Organización de la empresa, a través de la definición de los puestos de trabajo, así como en su estructura organizativa (representada a través del organigrama), alcanzando e involucrando al conjunto de la plantilla.

Objetivos y metas

Cumplir con las Políticas y Compromisos establecidos en materia de personas con atención al marco definido en los acuerdos de convenio colectivo y normativa.

Gestión de riesgos

Metro Bilbao, S.A. mantiene una cultura preventiva a fin de garantizar la salud, la integridad y el bienestar de todas y cada una de las personas que interaccionan directa o indirectamente con las actividades que se llevan a cabo en sus instalaciones.

La Prevención de Riesgos Laborales se aplica en la gestión de todas las actividades. La Gerencia ejerce el liderazgo en la observancia de las conductas que garanticen la seguridad y la salud de todo el personal que realice su actividad dentro de Metro Bilbao, comprometiéndose a trabajar por la prevención de riesgos laborales, cumpliendo la legislación y convenios vigentes, y aplicando las actividades preventivas propuestas por el Servicio de Prevención Propio, el cual cuenta con las especialidades de Seguridad en el Trabajo y Vigilancia de la Salud; y coordina con el Servicio de Prevención Ajeno las actividades de Higiene Industrial, Ergonomía y Psicosociología.

Metro Bilbao actualiza periódicamente su evaluación de riesgos

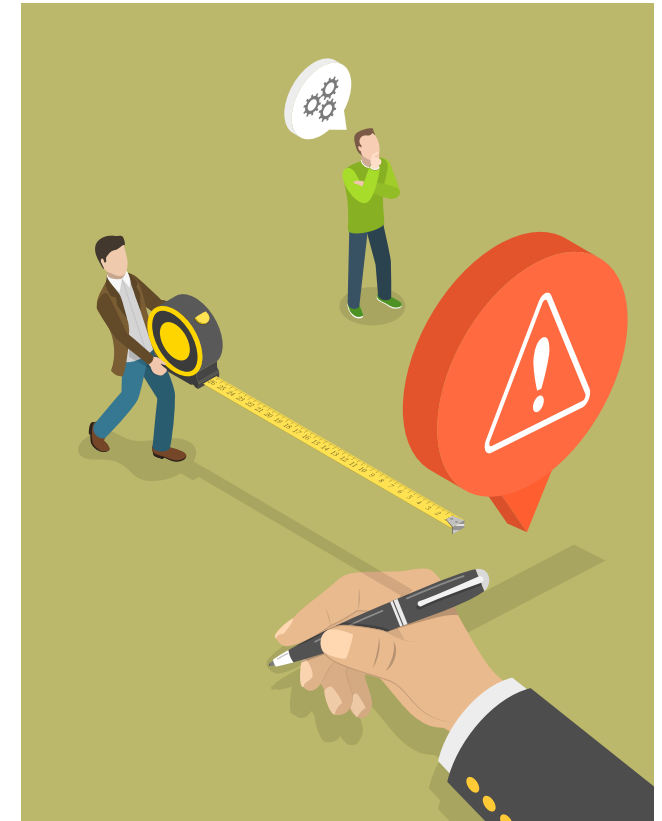
Las actividades preventivas, implantadas y a desarrollar, se tratan y debaten en el Comité de Seguridad y Salud formado por Representantes del Personal y de la Dirección; permaneciendo en la Dirección la responsabilidad sobre las citadas acciones.

Las actividades relacionadas con la Autoprotección son llevadas a cabo por la Unidad de Seguridad.

La Coordinación de Actividades Empresariales es realizada semanalmente por la Comisión de Intervalos, formada por las personas responsables de las actividades en las que interviene personal tanto externo como interno. Las personas responsables de actividades cuentan con la colaboración de un Coordinador que depende de la Unidad de Contratación.

Tanto la Dirección como las Personas Responsables y el Personal, cuentan con el asesoramiento y apoyo del Servicio de Prevención, formado por:

- Jefatura del Servicio de Prevención
- Personal Técnico de Prevención
- Responsable de Seguridad e Higiene



4.2. Plantilla

Situación de la plantilla a 31 de diciembre de 2022

- Por clasificación profesional y sexo:

Clasificación profesional	Mujeres	Hombres	% mujeres	% hombres
Grupo de dirección y jefaturas	5	23	17,86%	82,14%
Grupo de personal técnico	23	66	25,84%	74,16%
Grupo de especialistas	214	426	33,28%	66,72%
Grupo de auxiliares	10	6	62,50%	37,50%
Total	252	524	32,47%	67,53%

- Por edad y sexo:

Edad	Mujeres	Hombres	% plantilla
20-25	0	1	0,13%
26-30	3	13	2,06%
31-35	8	23	3,99%
36 - 40	32	49	10,44%
41-45	69	68	17,65%
46-50	70	101	22,04%
51-55	47	138	23,84%
56-60	16	70	11,08%
> 60	7	61	8,76%
Total	252	524	100%

Media de edad hombres año 2022	49,47
Media de edad mujeres año 2022	46,71
Media de edad plantilla año 2022	48,45

- Modalidades de contrato:

Tipo de contrato	Mujeres	Hombres	% plantilla
Indefinido (tiempo completo o parcial)	218	474	89,18%
Temp. Tiempo parcial	17	12	3,74%
Temp. Tiempo completo	17	38	7,09%
Total	252	524	100%

Edad	Indefinidos	Temporales tiempo completo	Temporales tiempo parcial
20-25	--	1,83	0,08
26-30	1,17	11,67	3,25
31-35	20,50	18,00	3,83
36-40	51,50	15,58	7,67
41-45	122,50	11,42	8,58
46-50	173,67	4,92	2,17
51-55	164,75	6,75	1,33
56-60	85,58	1,00	--
> 60	61,33	--	--

Tipo de contrato	Grupo Dirección y Jefaturas	Grupo Per. Técnico	Grupo Especialistas	Grupo Auxiliares
Contratos indefinidos	27,83	82,08	557,33	13,83
Contratos temp. tiempo completo	--	2,50	66,67	2,00
Contratos temp. tiempo parcial	--	--	26,92	--

4.3. Remuneraciones

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

Tanto el salario y otros conceptos fijos como las tablas salariales asociadas a los conceptos variables están definidas por puesto y se perciben independientemente de quien ocupe el mismo, sin diferencia por género.

La antigüedad es superior en hombres debido a que se trata de un sector tradicionalmente masculino y la incorporación de la mujer al mismo ha sido posterior, acumulando menores cuantías por este concepto.

Asimismo, los dos procesos de Modificación Sustancial de Condiciones de Trabajo implantados en las unidades de Material Móvil e Instalaciones han supuesto un incremento de importes en esos colectivos que indirectamente van dirigidos fundamentalmente a hombres por ser colectivos muy masculinizados.

En cuanto a la brecha salarial, la ratio correspondiente a la remuneración media de mujeres frente a hombres es 7,72%.

Los importes que se indican son importes medios teniendo en cuenta el total de jornadas de la plantilla, es decir, con la casuística que incorpora cada persona en cuanto a porcentaje de trabajo y tiempo de alta en la empresa.

Incluyen conceptos retributivos fijos y variables, incluida la antigüedad y las prestaciones por enfermedad común y accidente laboral.

Sexo	€ media persona	
Mujeres	44.690,12 €	
Hombres	48.431,41 €	

Edad	Mujeres	Hombres
20-25	42.669,52 €	41.551,75 €
26-30	43.675,74 €	41.331,95 €
31-35	40.380,47 €	41.079,71 €
36-40	42.836,06 €	43.332,64 €
41-45	43.172,13 €	45.505,82 €
46-50	43.591,32 €	47.920,55 €
51-55	45.647,32 €	49.446,97 €
56-60	60.718,19 €	53.959,91 €
> 60	45.724,82 €	56.783,16 €

Clasificación profesional	Mujeres	Hombres
Personal directivo y con mando	89.082,42 €	85.722,49 €
Personal técnico	52.803,84 €	60.894,03 €
Especialistas	43.064,23 €	44.949,41 €
Auxiliares	34.617,33 €	34.696,76 €

Clasificación	Mujeres	Hombres
Personal del Consejo	0,00 €	0,00 €
Personal directivo y con mando	89.082,42 €	85.722,49 €

4.4. Organización del trabajo

Metro Bilbao precisa, para proporcionar un servicio de calidad adecuado a las necesidades de las y los clientes, de una capacidad organizativa flexible que le permita dar una rápida respuesta a la demanda de servicio que en cada momento se le plantee, respetando los procedimientos y normas establecidos en su Convenio Colectivo.

Jornada de trabajo:

- La jornada laboral tiene una duración acorde a la jornada legal vigente, aplicable al sector público local.
- La distribución de la jornada anual se realiza de diferente manera en función del colectivo.
- Las jornadas de trabajo se organizan por:

Cuadro de servicio:

- Distribuye la jornada anual en 44 semanas de trabajo distribuyendo el trabajo con criterio de rotación en ciclo semanal, quincenal, trisemanal, etc. Las ocho semanas restantes corresponden a vacaciones y a festivos recuperados.
- Afecta a Jefatura de Operaciones, USI, Oficinas de Atención a Clientes, Auxiliar de línea, y Personal Administrativo de línea.

Planificación Anual del Servicio (PAS):

- Organiza el trabajo, con criterios de equidad, en ciclo anual.
- Afecta a Conducción, Supervisión de Estación, Puesto de Mando, Gestión de Mano de Obra y Personal Técnico de Instalaciones.

Calendarios laborales:

- Afecta a Servicios Centrales, Mantenimiento de Material Móvil, Almacén, Ingeniería y Jefaturas de Instalaciones.

Todo el personal cumple la jornada anual pactada. Con este objetivo y para regularla, las diferencias de horas resultantes, tanto en cuadros de servicio como en calendarios laborales, se gestionan mediante la bolsa de horas.



4.5. Conciliación laboral y familiar

En el Convenio Colectivo se recogen una serie de medidas de conciliación laboral y familiar, entre las que cabe destacar las siguientes:

- Reducción de jornada conforme al artículo 37.5 del E.T.
- Reducción de jornada voluntaria.
- Semana adicional sobre la suspensión del contrato de trabajo por causa de maternidad/paternidad (dos semanas adicionales en caso de parto múltiple).
- Hasta cuatro días de descanso adicionales por antigüedad.
- Montante de 24 horas al año para acompañamiento a consultas médicas a cónyuge, compañero o compañera, hijos e hijas, padres y madres y de otros familiares hasta 2º grado sometidos a tutela del empleado o empleada.
- De 1 a 5 días para atender asuntos que no admiten demora, referidos al propio empleado o empleada, cónyuge, compañero o compañera, hijos e hijas, padres y madres.
- Libre elección y posibilidad de variación del periodo vacacional.
- Posibilidad de solicitud de descanso o de turno.
- Elección entre calendario de jornada partida o jornada intensiva en Servicios Centrales.
- Horario flexible de entrada y salida en Servicios Centrales.
- Jornada laboral intensiva los viernes en Servicios Centrales y Talleres.
- Jornada laboral intensiva en periodos vacacionales en Servicios Centrales y Talleres.
- Jornada laboral intensiva en Taller Material Móvil de Sopela.
- Vales de comida.
- Préstamos de acuerdo con lo recogido en Convenio Colectivo.
- Seguro de accidentes, seguro de vida, seguro de premio de jubilación, de acuerdo con lo recogido en Convenio Colectivo.

Tipo de reducción	Hombres	Mujeres	Total
Reducción jornada guarda legal (art. 37.5 ET)	45	85	130
Reducciones de jornada voluntarias (normativa interna MB)	22	13	35
Total	67	98	165
Porcentaje	40,61%	59,39%	100%

Colectivos de empresa	Reducción jornada guarda legal (art. 37.5 ET)		Reducciones jornada voluntaria (normativa interna MB)		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Personal Base de Línea	34	65	17	12	128
Personal Mantenimiento	7	1	2	0	10
Personal PMC/OAC	1	7	2	1	11
Resto de colectivos	3	12	1	0	16
Total reducciones	45	85	22	13	165
Porcentaje	27,27%	51,52%	13,33%	7,88%	100%

4.6. Salud y seguridad laboral

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 prevención 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.

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.

Metro Bilbao posee un servicio de prevención, integrado por:

- Jefatura del Servicio de Prevención
- Personal Técnico de Prevención
- 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 ajeno externo para las disciplinas de higiene, ergonomía y psicología.

Adicionalmente, se ha creado una comisión para la coordinación de actividades empresariales con las empresas 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.

Metro Bilbao actualiza periódicamente su evaluación de riesgos.

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 los Servicios de Prevención (Propio y Ajeno) como por parte de las secciones sindicales que no cuentan con Personal Delegado de Prevención.

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

Este comité está constituido en la actualidad por cuatro miembros con voz y voto por cada una de las partes.

Asimismo, a las reuniones del Comité podrá asistir una persona por cada sección sindical 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 40 horas al mes.

En el artículo 17 del Convenio Colectivo actualmente en vigor se hace referencia a temas como:

- Creación de un Comité de Seguridad y Salud cuya composición se ajustará en número de miembros a lo señalado en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre.
- Reconocimientos médicos, que serán obligatorios para quienes desarrollen su actividad laboral en puestos de circulación.
- Verificación del absentismo, que será realizada por servicio ajeno al Servicio de Prevención de Metro Bilbao.

- Comunicación de situaciones de IT. Toda persona que se encuentre en esta situación tendrá que ponerlo en conocimiento de su mando y del personal responsable de la vigilancia de la salud del servicio de prevención.
- Protección de la maternidad, siguiendo los criterios definidos por parte del Servicio de prevención en el protocolo de "Protección de la Maternidad y Lactancia natural frente a los riesgos derivados del trabajo".
- Acoplamiento en situaciones de incapacidad, a un puesto de trabajo acorde con su capacidad.
- Acoplamiento temporal. Cuando un trabajador o trabajadora no pueda desempeñar las funciones de su puesto de trabajo temporalmente, por razones de seguridad o salud laboral, será acoplada de manera transitoria.
- Talleres psicosociales, organizados para potenciar los recursos personales en función de las necesidades.

A continuación, se presenta la evolución de los indicadores de absentismo por enfermedad (ITCC) y por accidente (ITCL).

Indicador	2020	2021	2022
% de absentismo laboral por ITCC	11,64	10,90	11,11
% de absentismo laboral por ITCL	0,43	0,45	0,58

Año	Horas trabajadas	Nº accidentes			Absentismo		Índice de frecuencia		Índice de gravedad
		Baja	Sin baja	In itinere baja	Horas	%	Baja	Total	
2020	965.624	27	42	2	4.887	0,43	28	71	0,57
2021	982.279	17	59	6	5.182	0,45	17	77	0,52
2022	966.550	26	45	2	6.690	0,58	27	72	0,76

Índice de Frecuencia con baja = Número de accidentes con baja por millón de horas trabajadas.

Índice de Frecuencia total= Número de accidentes con baja y sin baja por millón de horas trabajadas.

Índice de Gravedad= Número de jornadas laborales perdidas por cada mil horas trabajadas

4.7. Diálogo social

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

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.

El Comité de Empresa es el órgano representativo y colegiado del conjunto de los trabajadores y trabajadoras de Metro Bilbao para la defensa de sus intereses. En la composición de dicho Comité de Empresa se sigue lo dispuesto en la escala prevista en el art. 66 del Estatuto de los Trabajadores.

En Metro Bilbao las secciones sindicales que puedan constituirse por las y los trabajadores afiliados a los sindicatos, estarán representadas, a todos los efectos, por delegados o delegadas sindicales elegidos por y entre sus afiliados y afiliadas en la empresa.

El número de delegados o delegadas sindicales será de uno o dos por cada sección sindical constituida, de conformidad con lo dispuesto en el art. 10 de la LOLS.

El delegado o delegada sindical, en el supuesto de que no forme parte del Comité de Empresa, dispondrá del mismo crédito horario que sus miembros.

La representación de los trabajadores y trabajadoras tendrá participación activa en las siguientes comisiones:

- Comisión de Cuadros de Servicio.
- Comisión sobre Derechos Colectivos.
- Comisión de análisis de mejoras de la organización del trabajo en Línea.

- Comisión de seguimiento de cobertura de plazas.
- Comisión para la conciliación laboral y personal.
- Comisión de seguimiento de la formación.

El procedimiento para resolver los conflictos laborales se recoge en el convenio colectivo en la disposición final segunda.

El órgano legitimado para la resolución de conflictos colectivos es la Comisión Paritaria.

En caso de discrepancias o desacuerdos sobre materias sometidas a la decisión de la Comisión Paritaria, se deberá acudir, previa solicitud de cualquiera de las partes, a los procedimientos de conciliación o mediación previstos en los "Acuerdos Interconfederales sobre procedimientos voluntarios de resolución de conflictos PRECO II", previamente a la adopción de cualquier medida de presión, conflicto, procedimiento administrativo y/o jurisdiccional.

Toda reclamación individual derivada de interpretación o aplicación del Convenio Colectivo o la Normativa Laboral se tramitará de la siguiente forma: Se presentará la reclamación o el tema de conflicto, por escrito, a la Unidad de Relaciones Laborales, quien deberá responder en el plazo de 5 días naturales. Si el trabajador o la trabajadora no estuviera de acuerdo con la contestación, podrá someterlo a la Comisión Paritaria o ante el SMAC.

Tanto en los conflictos colectivos como en los individuales, por acuerdo expreso de ambas partes, se podrá acudir al procedimiento de arbitraje previsto en los mencionados acuerdos.

En caso de que las discrepancias surgidas entre las partes motiven la solicitud de huelga legal, simultáneamente a la notificación de huelga legal deberá presentarse solicitud de mediación ante la Sede Territorial del Consejo de Relaciones Laborales. Este procedimiento deberá resolverse mediante propuesta de mediación, incluida la contestación de las partes, en el improrrogable plazo de diez días naturales.

El 17 de diciembre de 2020 se celebraron las elecciones sindicales para elegir la representación de las y los trabajadores en el comité de empresa. La jornada transcurrió sin incidentes y contó con la participación global del 91,86% de la plantilla.

Convenio Colectivo en vigor

El Convenio actualmente en vigor fue firmado el 10 de noviembre de 2022, publicado el 15 de febrero de 2023 en el Boletín Oficial de Bizkaia, y fue aprobado para el periodo 2022- 2024. Es de aplicación a todo el personal laboral de la 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.

4.8. Formación y capacitación

Políticas de formación

Nuestra política de Formación está alineada con la estrategia de la empresa, contribuyendo a la consecución de los objetivos empresariales.

Además, está basada en la idea de mantener un aprendizaje continuo y se concibe como una forma de desarrollo de la persona, facilitando así la empleabilidad continuada de nuestra plantilla, con los objetivos de:

- Reforzar la calidad del servicio, para aplicarla ante el cliente de manera espontánea y sin mayor esfuerzo.
- Servir de soporte para la implantación de nuevas tecnologías, para el desarrollo y transmisión de las mejores herramientas de gestión y para difundir el "saber hacer".

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.

La gestión de la formación se desarrolla de acuerdo a la siguiente estructura:

- Programas de formación en incorporaciones.
- Programas de formación en cambios de puesto.
- Adquisición de nuevas competencias.
- Formación continua.

La gestión de la formación se encuentra alineada con los compromisos del Convenio Colectivo en materia de formación, y se realiza el seguimiento de su cumplimiento a través de la Comisión de Formación, en la que participa una representación de los trabajadores y trabajadoras.

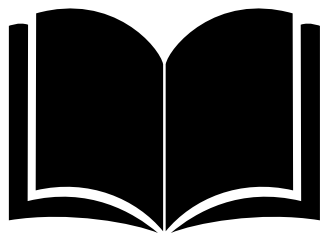


Plan de Formación

El Plan de Formación 2022 ha contribuido a la acogida y acompañamiento de las 29 personas que se han incorporado a la organización o han cambiado de puesto de trabajo dentro de la empresa durante este año.

En 2022 se han realizado 168 acciones formativas que han supuesto una inversión de 22.543 horas totales de formación.

Los indicadores más significativos de formación han sido los siguientes:



Destacan la formación continua y a demanda en operaciones, así como las sesiones de refuerzo y recuperación de formación continua en circulación para el personal de estaciones. En concreto, se han realizado actividades relacionadas con la seguridad en la circulación, normativa de alcohol y drogas, conocimiento de nóminas, procedimientos de actuación ante averías del material móvil, siguiendo los acuerdos de convenio colectivo.

Acciones de formación	168
Grupos	774
Participantes	2.935
Horas totales	22.543
Promedio de horas realizadas	29,12 horas/persona
Cumplimiento Plan 2022	90%
Índice Satisfacción	8,11

Mujeres	Hombres	Total	Promedio
6.546	15.997	22.543	29,12

Clasificación profesional	Horas	Porcentaje
Grupo de dirección y jefaturas	946,50	4,20%
Grupo de personal técnico	2.896,18	12,85%
Grupo de especialistas	18.644,32	82,70%
Grupo de auxiliares	56,00	0,25%
Total	22.546	100%

4.9. Diversidad e igualdad

Política contra todo tipo de discriminación

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 mediante los diversos procedimientos establecidos al efecto por Metro Bilbao: activación del Protocolo de Acoso o denuncia dirigida al Compliance Officer.

Se tendrán en especial consideración las conductas que atenten contra la dignidad de las empleadas y 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.

No se han recibido denuncias ni se ha tenido conocimiento de situaciones de discriminación durante el año 2022.

Medidas adoptadas para promover el empleo y la integración y accesibilidad universal de las personas con diversidad funcional.

Metro Bilbao S.A. a la hora de realizar la selección de personal tiene establecidas una serie de condiciones generales que se deberán tener en cuenta. De entre estas condiciones cabe destacar:

- La realización de un especial seguimiento y dedicación sobre las posibles candidaturas de personal discapacitado o con minusvalías.
- El compromiso de garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación para toda persona candidata durante el proceso.

Metro Bilbao S.A. cuenta en su plantilla con nueve personas con diversidad funcional.

Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.



El grupo Denok, en el desarrollo del Plan de Igualdad 2022, ha impulsado las siguientes acciones:

- **Publicación Bardin**

Boletín divulgativo semestral de las acciones que se llevan a cabo a lo largo del año en los proyectos de del Plan de Igualdad y el Plan de Gestión Lingüística.

- **8 de marzo Día Internacional de la mujer**

Día Internacional de las Mujeres: 450 carteles en las estaciones con el lema "El viaje a la igualdad viene de atrás... pero tiene que seguir adelante", divulgación en página web y redes sociales.

Además, se lanza una campaña que se divulga externamente en prensa, radio y redes sociales, e internamente con cartelería en todas nuestras estaciones, en pantallas de máquinas expendedoras y en pantalla de ascensores y recepción en el edificio central.

Así mismo, desde el grupo Denok se hace llegar a la plantilla una botella conmemorativa del 8M.

- **25 de noviembre Día Internacional contra la violencia de género**

Con motivo de la celebración del día Internacional contra la violencia hacia las mujeres, se ha procedido a la colocación de 450 carteles en los diferentes soportes existentes en Metro Bilbao, así como su divulgación en página web, medios de prensa y redes sociales.

Se colocó una pancarta en el edificio de oficinas centrales.

Metro Bilbao acoge la muestra patrocinada por la Diputación Foral de Bizkaia con el lema "Hagamos que este sea el último 25N. Ni una más", consistente en la edición de fundas para Barik, conformando parte de la campaña que la institución elabora con motivo del Día Internacional contra la Violencia hacia las Mujeres. Así mismo, se vinilaron 2 tramos de escaleras en Abando (Berastegi).

- **Publicación libreto de cuentos 2021**

Se edita un pequeño libreto con los cuentos ganadores de la IV edición del Concurso de Cuentos para personas empleadas, parejas, conyuges e hijas e hijos, que divulgamos para la conmemoración del Día internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres.

- **IV concurso de fotografía por la igualdad**

Dentro de las actividades enmarcadas en la conmemoración del Día Internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres, Metro Bilbao convoca la cuarta edición del Concurso de Fotografía para personas empleadas, parejas, cónyuges e hijas e hijos, con el lema "Hagamos que este sea el último 25N. Ni una más".

- **Informe anual "Distintivo Igualdad"**

Se presenta el informe anual del año 2021 con objeto de mantener el distintivo "Igualdad en la Empresa", concedido en el año 2010 por el Ministerio de Igualdad. Este distintivo es una marca de excelencia que se otorga a empresas y otras entidades que destaquen en el desarrollo de políticas de Igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito laboral, mediante la implantación de planes y medidas de igualdad.

- **Diagnóstico y VI Plan de Igualdad**

Tras la adaptación a las nuevas medidas del desarrollo reglamentario incorporadas en el Real Decreto 901/2020, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro ante la autoridad laboral competente, se ha conformado una comisión negociadora con la representación de las y los trabajadores, para la elaboración tanto del Diagnóstico de Igualdad como del VI Plan de Igualdad.

Aunque dejamos atrás el V Plan de Igualdad, vigente hasta el 31 de diciembre, con el nuevo Plan se pretende dar continuidad al mismo durante el 2023 y, asimismo, proceder a la planificación de un VII Plan que abarque tres años, 2024-2026, de forma participativa y acorde a los decretos vigentes.



Planes de igualdad

La colaboración en la consecución de los objetivos institucionales en materia de igualdad de oportunidades de mujeres y hombres se inició en 1999, con la participación en el programa Óptima, Plan de acción positiva liderado desde Emakunde. En base a este Plan, en noviembre de 2000 se concede a Metro Bilbao el reconocimiento, por parte de Emakunde, de "Entidad colaboradora en Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres", sobre la base del compromiso suscrito por Metro Bilbao para el desarrollo de una política de Igualdad que contemple:

- Análisis de la plantilla.
- Campaña de comunicación interna.
- Campaña de comunicación externa.
- En los procesos de selección, fijar los criterios en relación con el género en las dos fases del proceso: movilidad interna y selección externa.
- Motivación para la representación equitativa de mujeres y hombres en equipos de trabajo.
- Integrar transversalmente la perspectiva de género en los planes de formación de todos los colectivos en: política de igualdad en el ámbito empresarial, uso del lenguaje no sexista, y comunicación y publicidad no sexista.

- Revisión y adecuación de documentación generada, desde la óptica de no discriminación.
- Recoger el compromiso de igualdad de oportunidades en el Convenio Colectivo.
- En relación con las empresas del entorno, sensibilizar a la empresa concesionaria de la publicidad sobre el uso adecuado y equitativo del masculino-femenino en la publicidad y sensibilizar a las empresas contratantes con Metro Bilbao, en el mismo sentido.
- Uso del distintivo de empresa colaboradora con la igualdad.
- Crear los mecanismos necesarios en la empresa para el cumplimiento de lo legislado en materia de conciliación familiar y profesional.
- Mantener actualizado el protocolo de acoso psicológico, sexual y por razón de sexo en el trabajo.

El Plan de Igualdad Plan de Igualdad continuará avanzando en las siguientes áreas de actuación:

- Selección: aplicación y seguimiento de los criterios actualmente implantados y definidos en coordinación con las Instituciones, con objeto de evitar las discriminaciones en los procesos de selección.

- Promoción: aplicación y seguimiento de los criterios actualmente implantados y definidos en coordinación con las Instituciones, que permitan procesos de promoción interna no discriminatorios.
- Formación.
- Condiciones de trabajo.
- Comunicación interna, externa y publicidad.
- Vigilancia del cumplimiento de la normativa implantada relativa al Uso igualitario del lenguaje.
- Protocolo de actuación ante el acoso en el trabajo.
- Promover la "asesoría confidencial" como mecanismo de defensa en supuestos de acoso psicológico, sexual y por razón de sexo en el trabajo.
- Relaciones laborales.
- Conciliación de la vida laboral y familiar.
- Sensibilización y cambio cultural.
- Tracción a otras Organizaciones.
- Presentación de la propuesta resultante al Comité de Empresa para su aprobación conforme a lo dispuesto en la Ley de Igualdad.

Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo

La misión de Metro Bilbao de convertirse en un eje vertebrador del sistema de transporte de viajeros de Bizkaia descansa sobre tres pilares básicos ("Calidad del servicio", "Gestión eficaz y transparente" y "Compromiso con las personas") que deben informar e inspirar la actuación de la empresa en todos sus ámbitos. Uno de los tres pilares básicos es el denominado "Compromiso con las personas".

Este compromiso debe ser analizado no sólo desde la perspectiva externa, como un compromiso con la clientela, sino también desde una perspectiva interna, como un compromiso de Metro Bilbao con su plantilla (incluido el personal subcontratado, ETT, y personal en prácticas o becarios), garantizándoles un desenvolvimiento profesional en un ambiente de igualdad. Es por ello que Metro Bilbao, en cumplimiento de las obligaciones legales existentes y como empresa pionera en la materia, ha creado un protocolo para prevenir y erradicar toda clase de conductas constitutivas de cualquier tipo de acoso en el ámbito laboral.

Este protocolo tiene por objeto dar cumplimiento de manera conjunta por un lado a la obligación de protección de los trabajadores/as prevista en el artículo 19 del Estatuto de los Trabajadores y en el artículo 14 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, y por otro al mandato del artículo 48 de la Ley orgánica 3/2007 de establecer medidas para prevenir y erradicar el acoso sexual y por razón de sexo en el trabajo.

En consecuencia, con las finalidades anteriormente expuestas, se establece el procedimiento para la prevención, detección y solución del acoso psicológico, sexual y por razón de sexo en el trabajo con las debidas garantías, todo ello de conformidad con la declaración de la OIT relativa a los principios y derechos en el trabajo y la resolución del Parlamento Europeo (2001/2339 (INI)).



4.10. Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Se resumen a continuación las principales contribuciones de Metro Bilbao a los ODS en el ámbito de las personas:



Acciones protección en seguridad y salud



Selección y promoción
Formación y capacitación



Política y Planes de Igualdad
Conciliación laboral y familiar
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo
Publicación Bardin 6 y Bardin 7



Firma del Convenio Colectivo SGE 21 Sistema de Gestión ética y socialmente responsable
Gestión de Calidad en OACs
Gestión lingüística
Medidas para integración de personas con diversidad funcional

Compromiso social



5.1. Enfoque de gestión

Políticas y compromisos

Metro Bilbao cuenta con los siguientes Sistemas de Gestión, los cuales a su vez disponen de una política, y de sus correspondientes manuales y procedimientos de actuación:

- Sistema de Gestión de Calidad y Carta de servicios.
- Sistema de Gestión Ambiental y Energético.
- Sistema de Verificación de Gases de Efecto Invernadero.
- Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable.
- Programa de cumplimiento normativo Corporate Compliance.

Responsabilidades y recursos

La Dirección de Metro Bilbao tomó 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.

Asimismo, la Dirección de Metro Bilbao, en el desarrollo de los acuerdos adoptados por el Consejo de Administración, ha tomado la decisión de actualizar el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable y adaptarlo a las nuevas exigencias del Código Penal en materia de Corporate Compliance.

El Manual constituye el documento base del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable de Metro Bilbao y se completa con los siguientes documentos:

- El Convenio colectivo.
- La Normativa interna.
- Los procedimientos y registros asociados a los sistemas de gestión de la empresa.
- La Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable.
- El Código Ético de Conducta.
- Los protocolos y procedimientos que se están desarrollando fruto de la implantación del Corporate Compliance.
- La Norma SGE 21 "Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable".

La Dirección de Metro Bilbao define la Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable de la empresa, que es el reflejo de los principios, compromisos y valores, de carácter ético y social, que rigen su actividad.

La Política de Gestión Ética está firmada por el Comité de Dirección de la empresa y se mantiene correctamente actualizada por el Comité de Ética de Metro Bilbao (salvo de las actualizaciones en materia de Corporate Compliance que irán a cargo de la persona Compliance Officer).

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 la persona Compliance Officer, Jefatura de Control Económico, Jefatura de Servicio de Prevención, Jefatura de Asesoría Jurídica, Dirección de Capital Humano, Jefatura de Oficina Técnica y Obras, Jefatura de Marketing y Comunicación y Personal Técnico de Prevención.

Objetivos y metas

La Dirección de Metro Bilbao, a propuesta del Comité de Responsabilidad Social Corporativa, aprueba con carácter anual los Objetivos y Metas referentes a la Responsabilidad Social, así como los indicadores de seguimiento correspondientes, con el fin de evaluar el cumplimiento del plan definido.

Para establecer los objetivos, de acuerdo con el correspondiente procedimiento, se tienen en cuenta los aspectos y riesgos sociales significativos, los requisitos legales y otros requisitos, el punto de vista de las unidades afectadas, los resultados de auditoría y la Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable.

Se dispone de indicadores de seguimiento que se recogen en el informe de revisión por la dirección de carácter anual.

Gestión de riesgos

Dentro del programa de cumplimiento normativo (Corporate Compliance) implantado en Metro Bilbao, se ha elaborado un mapa de riesgos dirigido a identificar los riesgos existentes de comisión delictiva por parte de Metro Bilbao. Si bien el mapa de riesgos elaborado arroja un resultado de riesgo bajo o remoto en casi todos sus epígrafes, es una fuente de información importante para la gestión y el aseguramiento del cumplimiento normativo.

5.2. Derechos Humanos

En Metro Bilbao disponemos desde noviembre de 2017 de un sistema de Corporate Compliance que establece controles para prevenir, evitar y en su caso detectar la comisión de actos delictivos, entre ellos, la vulneración de los derechos humanos.

En el año 2022 se ha producido la aplicación efectiva de la evolución del programa de Cumplimiento Normativo diseñada en el 2021. Derivado de dicha evolución, adicionalmente a las evidencias de cumplimiento proporcionadas por la versión anterior del programa, se han recabado pruebas de cumplimiento correspondientes a todas las áreas de la empresa involucradas en el Programa.

Adicionalmente, se han realizado por parte del Compliance Officer las labores de auditoría y comprobación de determinados procedimientos de empresa.

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. Entre sus funciones se encuentra la de 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.

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 mediante los diversos procedimientos establecidos al efecto por Metro Bilbao: activación del Protocolo de Acoso o denuncia dirigida al Compliance Officer.

No se han recibido denuncias ni se ha tenido conocimiento de situaciones de discriminación durante el año 2022.

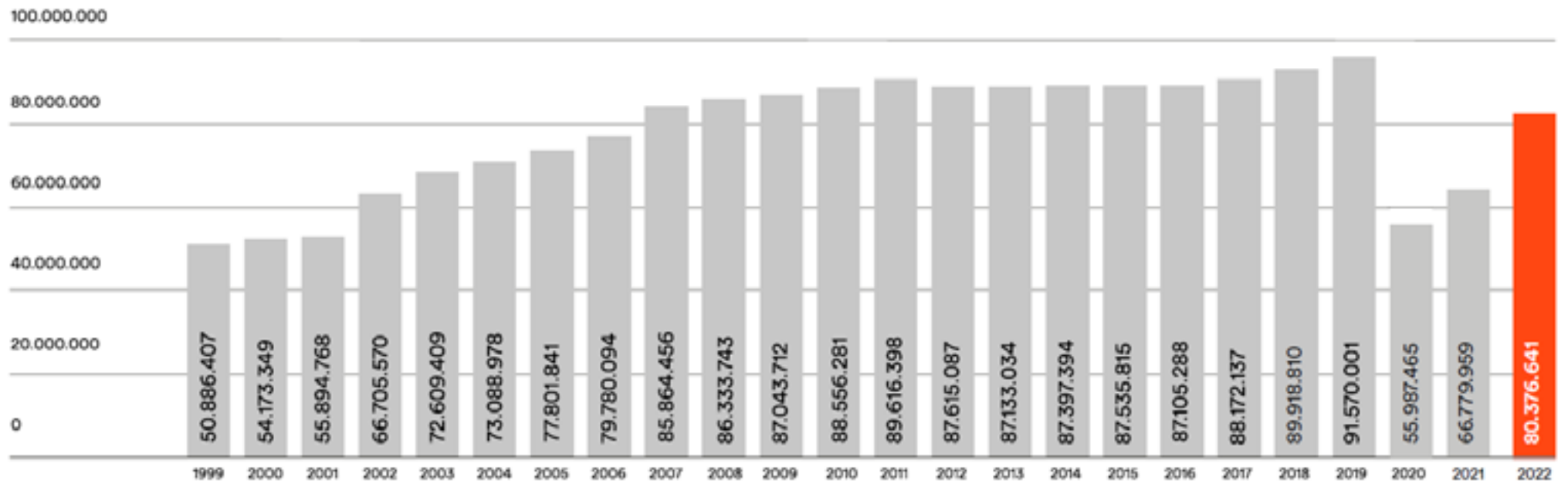
Metro Bilbao está adherido desde el año 1998 a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que hacen referencia a una serie de compromisos voluntarios que adopta la entidad en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y la lucha contra la Corrupción.

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.



5.3. Orientación a la clientela

Cientela anual



Consideraciones sobre la demanda de servicio

El ejercicio se cerró con 80.376.641 validaciones, lo que representó un incremento del 20,36%, con 13.596.682 viajes más que en 2021.

La característica más reseñable fue la consolidación de la recuperación de la demanda tras los años afectados por la pandemia, a pesar de que estuvo aún latente en los primeros meses del año.

Satisfacción de la clientela

La clientela continuó valorando muy positivamente a Metro Bilbao como transporte público. En 2022 se llevó a cabo la encuesta de satisfacción de la clientela, obteniendo una nota media de 8.

Indicadores	Índice de satisfacción
Ascensores	7,6
Atención a clientes	7,8
Comodidad en el viaje	7,7
Comodidad en espera	7,8
Escaleras mecánicas	7,7
Frecuencia	7,7
Información en trenes	7,4
Información en estaciones	7,4
Limpieza de trenes	8,2
Limpieza de estaciones	8,3
Máquinas expendedoras	7,9
Máquinas validadoras	7,9
Precio	7,3
Puntualidad	8,2
Rapidez	8,3
Seguridad personal accesos	7,5
Seguridad en trenes	7,6
Seguridad en estaciones	7,7
Señalización estaciones	8,0
Teleindicadores máquinas validadoras	7,6
Teleindicadores andenes	7,8
Barik	8,3
Atención a clientes en estaciones	7,7
Atención en oficinas de atención	7,8
Atención telefónica	7,6
Servicios especiales	7,4
Accesibilidad	7,7
Total	8

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. En cuanto al servicio Atención a clientes, se recogen los compromisos en materia de resolución de quejas, sugerencias y reclamaciones y solicitudes de información.

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.

Metro Bilbao se compromete a recoger y a contestar todas las quejas, sugerencias, reclamaciones y solicitudes de información planteadas por su clientela:

- Las solicitudes de información serán respondidas en los siguientes plazos: 85% en 3 días, 95% en 10 días y el 100% en 45 días.
- Las quejas y/o sugerencias serán respondidas en los siguientes plazos: el 85% en 30 días, el 95% en 60 días y el 100% en 90 días.
- Las reclamaciones serán respondidas en los siguientes plazos: el 85% en 15 días, 95% en 30 días y el 100% en 45 días.

Resultados 2022:

Solicitudes de información:

- En 3 días 85,4%
- En 10 días 97,7%
- En 45 días 100%

Quejas y sugerencias:

- En 30 días 93,8%
- En 60 días 99,4%
- En 90 días 100%

Reclamaciones de carácter monetario:

- En 15 días 93,9%
- En 30 días 98,6%
- En 45 días 100%

La evolución del volumen de Reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas durante el periodo 2021/2022 es el siguiente:

Tipo de incidencia	2021	2022
Quejas / sugerencias	1.951	3.346
Reclamaciones	2.068	2.340
Total	4.019	5.686

Accesibilidad universal de las personas con diversidad funcional

Desde el año 2020, Metro Bilbao ha realizado varias actuaciones relevantes en materia de accesibilidad universal:

- **Suplementos de andén**

En 2022, se ha instalado un prototipo de suplementos de andén en 3 estaciones, Zazpikaleak/Casco Viejo, Portugalete y Astrabudua, para reducir la distancia vertical y horizontal entre coche y andén, para su posterior implantación en el resto de estaciones de la red de Metro Bilbao. Las piezas instaladas en los puntos de acceso de PMR a los trenes incluyen piezas bordes en las puertas, rampas en puertas delanteras y traseras, y rebajado del borde en el andén de Zazpikaleak/Casco Viejo.

- **Vinilo braille**

Se ha llevado a cabo la instalación en la estación de Indautxu, en el pasamanos de las escaleras de acceso a los andenes de un prototipo de vinilo braille indicativo de la dirección del tren. Para su desarrollo se ha colaborado estrechamente con la ONCE, garantizando así la eficacia del resultado.



5.4. Relación con la comunidad

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 con su actividad.

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

- Entidad propietaria: reuniones de la Junta General.
- Instituciones: reuniones y mociones a solicitudes de información.
- 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.
- Clientela: Encuestas de satisfacción de la clientela, panel de clientes, reclamaciones y quejas.
- Empresas proveedoras: comunicación continua con los responsables correspondientes.
- 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.

Los canales de comunicación que establece Metro Bilbao con su clientela y la sociedad en general son los siguientes:

- Programa Puertas Abiertas (suspendido desde 2020).
- Página web "metrobilbao.eus".
- Panel de clientes.
- Teléfono de Atención a Clientes.

- Patrocinios, patronatos y colaboraciones.
- Colaboración con los medios de comunicación, ruedas de prensa, etc.
- Participación en redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube).

Desde su puesta en marcha en abril de 1996, las instalaciones de Metro Bilbao han sido visitadas por 4.036 grupos, sumando un total de 86.392 personas.

Dentro de la Carta de Servicios que anualmente se edita, Metro Bilbao incluye el servicio de Comunicación externa que recoge las actividades de Metro Bilbao dirigidas al público y a la sociedad en general como comunicaciones en medios, patrocinios, colaboraciones, etc.

En 2022 Metro Bilbao se comprometió a realizar un mínimo de 20 campañas al año relacionadas con diferentes aspectos de los servicios que ofrece.

El resultado de dicho indicador para 2022 fue de 32 campañas.

La iniciativa "Más que un metro" pretende aportar un plus al viaje en metro. Para ello, Metro Bilbao cede gratuitamente un espacio en sus instalaciones para la realización de acciones diversas, destinadas a enriquecer y ofrecer un valor añadido a la clientela.

Se han colocado 29 exposiciones en los accesos de las estaciones durante todo el año en colaboración con asociaciones y organismos solidarios. Entre ellas, "La irregularidad es violencia descentralizada" de la asociación Emigrad@s sin Fronteras o de la asociación ALCER Bizkaia.

- Exposición de Emigrad@s sin Fronteras: "La irregularidad es violencia descentralizada".
- Exposición de la asociación ALCER Bizkaia: "Dona organos, regala vida"
- Exposición del Festival Loraldia, dedicado a difundir y promover la cultura en euskara.
- Exposición del "Festival Internacional de Cine Invisible- Film Sozialak 2022". El festival muestra realidades sociales como la falta de equidad entre géneros, las violaciones a los derechos humanos, la injusticia social, la interculturalidad.
- Exposición de "Mendi Film" de la Asociación Cultural Mendi Film Festival.
- Exposición de la Fundación Síndrome de Down.

Además, se realizaron otras acciones de apoyo a la cultura y a acciones solidarias como:

- Metro Akustikoa: Actuaciones musicales en 6 estaciones de metro en el marco de la celebración del Music Fest.
- Se ha continuado con la colaboración con el Proyecto "Espacio Joven SV" -Cabo Verde: A través de "Euskal Treeneetako Langileak Mugarik Gabe", que en 2022 ha consistido en la gestión y coordinación de una serie de proyectos y micro-proyectos tanto económicamente como en cuanto a participación voluntaria de personas de la plantilla, que mejoren la vida diaria de las y los integrantes del "Espacio Joven SV" en Mindelo.
- Campaña 25N contra la violencia machista de la Diputación Foral de Bizkaia.

Acciones de asociación o patrocinio

Metro Bilbao colabora con las siguientes instituciones:

- Iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Reconocimiento como Entidad Colaboradora en Igualdad de Emakunde.
- Implicación en la Estrategia Vasca de Cambio climático - Klima 2050.

Metro Bilbao no realiza aportaciones financieras ni de otro tipo a partidos políticos o instituciones relacionadas.

Las aportaciones realizadas durante el año 2022 a entidades sin ánimo de lucro son las siguientes:

Entidad destinataria	Importe
Bilbao Mendi Film Festival	1.400 €
Munduko Pilota Batzarra Fundazioa	9.000 €
Asociación Musical Arratiako Korua	400 €
DYA	300 €
Fundación Museo Guggenheim	78.813 €
Museo de Bellas Artes de Bilbao	75.000 €
Fundación Athletic Fundazioa	14.500 €
Korrika	2.000 €
Euskal Trenbideetako Langileak Mugarik Gabe	4.000 €
Asociación Ucrania-Euskadi	1.400 €
Hiri Krosa – Aste Nagusia	1.000 €
Fundación Síndrome Down	1.500 €
Fair Saturday	4.100 €
Total	193.413 €

Impacto de la actividad de Metro Bilbao en las poblaciones locales y en el territorio

• **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.

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.

Metro Bilbao dispone en la actualidad de aproximadamente 3.259 empresas proveedoras, la mayoría de Bizkaia (aproximadamente un 61,25%) y que responden a la siguiente tipología:

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

El volumen total de facturas recibidas por Metro Bilbao se desglosa de la siguiente forma (expresado en miles de euros):

Año	Bizkaia	Resto	Total
2020	19.885	24.396	44.281
2021	19.423	27.525	46.948
2022	39.977	23.392	63.369

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 aplican una serie de criterios que rigen la selección de licitantes de los concursos que convoca Metro Bilbao.

• **Impacto Social:**

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 CAV. 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 personas consumidoras 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 quienes nos visitan como por la propia ciudadanía, quienes conciben el metro de Bilbao como un motivo más de orgullo de pertenencia a la región.



5.5. Política de compras responsable

Consideramos que las empresas proveedoras y subcontratistas son elementos clave para nuestra organización y actividad.

Todas las empresas proveedoras y contratistas son evaluadas en su comportamiento medioambiental, así como en el apartado de prevención de riesgos laborales y seguridad laboral.

Dentro de los criterios de valoración de las licitaciones se tienen en cuenta todos estos aspectos. Se realizan contrataciones restringidas a centros especiales de empleo, se exigen clasificaciones medioambientales en aquellas licitaciones que su objeto lo permite y se utilizan criterios de igualdad de género como criterio de desempate.

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:

La Legislación Aplicable en materia de contratación es:

- Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, del 08 de noviembre.
- RDL 3/2020, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, de 4 de febrero de 2020.

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

Sistemas de clasificación de Metro Bilbao

Energía: junto con Ferrocarril Metropolitana de Barcelona S.A., Transports de Barcelona S.A., Projectes y Serveis de Mobilitat S.A., UTE Operación Tranvía de Murcia y Metro de Málaga.

Este sistema es utilizado 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 del Sistema 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 el Sistema de Clasificación de "Energía" está abierta permanentemente para cualquier proveedor interesado.

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



5.6. Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Se resumen a continuación las principales contribuciones de Metro Bilbao a los ODS en el ámbito social:



Acciones "Más que un Metro".



Medidas de accesibilidad universal
 Acciones Más que un Metro
 Gestión lingüística
 Carta de Servicios
 Política de compras responsable



Política y Planes de Igualdad
 Acciones "Más que un Metro"



Acciones comerciales especiales
 SGE21 Gestión ética y socialmente responsable
 Programa Corporate Compliance
 Colaboración con entidades sin ánimo de lucro



Página web y redes sociales
 Sistema de Gestión de Calidad en OACs
 Acciones de información y señalética



Presidencia de IZAITE
 Adhesión al Pacto Mundial de la ONU
 Entidad colaboradora en Igualdad de Emakunde
 Estrategia Klima 2050

Objetivos de desarrollo sostenible y agenda 2030



6.1. Compromiso con el Desarrollo Sostenible

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.

De esta forma, orienta su estrategia y objetivos hacia una gestión socialmente responsable. Se cuenta con un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, certificado en base a la Norma SGE21, implantado desde el año 2006. A través de la gestión de este sistema, se pretende dar respuesta a los retos de transparencia, integridad y sostenibilidad.

Tras seis años ocupando la Secretaría General de IZAITE (Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad), y en la asamblea celebrada en noviembre de 2020, Metro Bilbao fue elegido para el cargo de la presidencia, renovándose y fortaleciendo nuestro compromiso con esta asociación.

La asociación IZAITE ha cumplido 18 años de trabajo por el desarrollo sostenible y medioambiental. En este ejercicio se ha avanzado en la integración de planes y objetivos con la Agenda Basque Country 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Cabe destacar la participación en octubre de 2022 en el Congreso de la 28ª Semana Europea de la Gestión Avanzada con la jornada sobre la importancia que, desde el punto de vista de la competitividad, tiene la economía circular para las empresas. Asimismo, empresas asociadas a Izaite compartieron buenas prácticas sobre Economía Circular.



6.2. Alineación de la Estrategia de Metro Bilbao con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030

Como muestra del compromiso de Metro Bilbao con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se resumen a continuación las principales contribuciones y prioridades estratégicas en este ámbito, así como su alineación con la Agenda Vasca 2030:

Consulta las metas de la Agenda Euskadi Basque Country 2030:
<https://www.euskadi.eus/agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/web01-s1leheki/es/>

ODS



Principales contribuciones

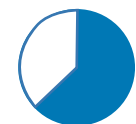
ODS 7 – Metas 37, 38
 Eficiencia energética: recuperación de la energía consumida (tren-estación), Sistema de Gestión ISO 50001 y 14001.

ODS 9 – Metas 47, 48, 50
 Promoción del transporte multimodal en Euskadi, fomento de la innovación en la industria de transporte ferroviario mediante proyectos estratégicos.

ODS 11 – Metas 61, 64, 66
 Fomento del transporte público sostenible. Plan de gestión lingüística (bilingüismo), Certificado Bikain, Grupo de trabajo ttipi-ttapa (estrategia territorial social y participativa).

ODS 13 – Metas 72, 73, 75
 Cálculo de la huella de carbono ISO 14064 (Reto: reducción GEI y neutralidad de carbono), acciones de potenciación y promoción del transporte público y para promover el ahorro y la eficiencia energética.

Alineación con Agenda Vasca 2030



Consideraciones sobre la Memoria



La presente Memoria de Sostenibilidad ha sido elaborada de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI - Global Reporting Initiative. Los contenidos incluidos han sido elaborados en base al análisis de materialidad realizado, y a los requisitos de los mencionados estándares GRI.

La información contenida en la presente Memoria abarca el periodo entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022, aunque se aportan datos comparativos de los años 2020 y 2021 en aquellos aspectos en los que se ha considerado relevante para una mejor comprensión y transparencia.

La última Memoria de Sostenibilidad de Metro Bilbao corresponde al año 2020. Desde 2018 Metro Bilbao publica anualmente su Estado de Información No Financiera, de conformidad con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Las memorias de sostenibilidad se presentarán a partir de ahora en ciclos bienales, correspondiendo la siguiente al periodo 2023-2024.

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.

Estándar GRI	Contenido	Apartado
102-1	Nombre de la organización	2.1
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	2.2
102-3	Ubicación de la sede	2.1
102-4	Ubicación de las operaciones	2.1
102-5	Propiedad y forma jurídica	2.5
102-6	Mercados servidos	2.3
102-7	Tamaño de la organización	2.4
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	4.2
102-9	Cadena de suministro	5.5, 5.6
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	5.5, 5.6
102-11	Principio o enfoque de precaución	2.7, 3.1, 4.1, 5.1
102-12	Iniciativas externas	2.6, 5.2, 5.3, 5.5
102-13	Afiliación a asociaciones	2.6
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	2.7, 3.1, 4.1, 5.1
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.6
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2.6, 5.1, 5.3
102-18	Estructura de gobernanza	2.5
102-19	Delegación de autoridad	2.5
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	2.5

Estándar GRI	Contenido	Apartado
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	2.6, 2.8, 5.5
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	2.5
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	2.5
102-35	Políticas de remuneración	4.3
102-36	Proceso para determinar la remuneración	4.3
102-40	Lista de grupos de interés	2.6
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	4.7
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	2.6, 2.8
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	2.6, 2.8, 5.5
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	2.6, 2.8
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	2.5
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	2.8
102-47	Lista de temas materiales	2.8
102-48	Reexpresión de la información	6
102-49	Cambios en la elaboración de informes	6
102-50	Periodo objeto del informe	6
102-51	Fecha del último informe	6
102-52	Ciclo de elaboración de informes	6

Estándar GRI	Contenido	Apartado
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	6
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	6
102-55	Índice de contenidos GRI	7
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.1, 4.1, 5.1
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 4.1, 5.1
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.1, 4.1, 5.1
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	5.5
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	5.5
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	3.4
302-1	Consumo energético dentro de la organización	3.2
302-3	Intensidad energética	3.2
302-4	Reducción del consumo energético	3.2
303-5	Consumo de agua	3.4
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	3.2
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	3.2
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	3.2
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	3.2
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	3.2
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	3.3
306-3	Residuos generados	3.3

Estándar GRI	Contenido	Apartado
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	5.6
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	4.2
401-3	Permiso parental	4.5
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	4.6
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	4.6
403-3	Servicios de salud en el trabajo	4.6
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	4.6
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	4.6
403-9	Lesiones por accidente laboral	4.6
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	4.8
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	4.8
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	4.2
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4.3
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	5.6