metro Málaga

Memoria de Sostenibilidad 2019/21

GIUGIARO
DESIGN

ÍNDICE

	CARTA DEL PRESIDENTE	*p. 06*
	CARTA DEL DIRECTOR GENERAL	*p. 07*
1	CONOCE METRO DE MÁLAGA	*p. 08*
1.1	Nuestra Actividad	*p. 09*
1.2	Nuestra Estructura organizativa	*p. 11*
1.3	Nuestra Misión	*p. 14*
1.4	Nuestros Valores	*p. 14*
2	COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	*p. 15*
2.1	Diálogo con los grupos de interés	*p. 17*
2.2	Análisis de materialidad	*p. 18*
2.3	Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	*p. 20*

3	COMPROMISO CON UN NEGOCIO RESPONSABLE	p. 22
3.1	Identificación y gestión de riesgos	p. 23
3.2	Ética, derechos humanos y cumplimiento	p. 28
3.3	Aprovisionamiento sostenible	p. 30
3.4	Beneficios e impuestos	p. 32
3.5	Subvenciones recibidas	p. 33
4	COMPROMISO CON NUESTRAS PERSONAS USUARIAS	p. 34
4.1	Servicio de calidad y transparente	p. 38
4.2	Atención y comunicación	p. 44
4.3	Compromiso con la privacidad	p. 46
4.4	Accesibilidad universal	p. 47
4.5	Un metro de confianza	p. 49
4.6	Iniciativas para mejorar el servicio	p. 50
4.7	Medidas contra la COVID-19	p. 52
5	COMPROMISO CON EL PLANETA	p. 55
5.1	Optimización de consumos	p. 57
5.2	Cambio climático y eficiencia energética	p. 59
5.3	Emisiones atmosféricas	p. 62
5.4	Economía circular	p. 62

6	COMPROMISO CON NUESTRAS PERSONAS	*p. 64*
6.1	Nuestro equipo. Creamos empleo	*p. 66*
6.2	Relaciones sociales	*p. 70*
6.3	Seguridad, salud y bienestar	*p. 72*
6.4	Protección de la salud durante la crisis de la COVID-19	*p. 74*
6.5	Entorno seguro	*p. 76*
6.6	Formación	*p. 77*
6.7	Igualdad y conciliación de la vida personal, laboral y familiar	*p. 79*
7	COMPROMISO CON MÁLAGA Y LA SOCIEDAD	*p. 83*
7.1	Contribuyendo al bienestar y al progreso	*p. 84*
7.2	Apoyo al deporte, la cultura, el medioambiente y la sociedad	*p. 85*
7.3	Donaciones	*p. 90*
7.4	Promoción y desarrollo de actividades	*p. 92*
7.5	Comunicando y conectando a todas las personas	*p. 94*
8	ACERCA DE ESTA MEMORIA	*p. 96*
9	ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	*p. 99*

CARTA DEL PRESIDENTE

FRANCISCO J. GAMBERO CASTRO
Presidente del Consejo de Administración

Desde Metro de Málaga ponemos de manifiesto nuestro compromiso con la sostenibilidad y con el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, implantando acciones orientadas a favorecer el desarrollo económico, social y ambiental de la ciudad de Málaga, su ciudadanía y visitantes.

> **Los retos del desarrollo sostenible y de la Agenda 2030 transforman nuestro entorno competitivo y, a la vez, impulsan nuestro propósito de ofrecer a la población de Málaga y sus visitantes una movilidad segura, de alta calidad y valor añadido.**

En coherencia con este compromiso, la estrategia de nuestra Sociedad, aprobada por el Consejo de Administración, incorpora la sostenibilidad como el marco donde se establecen nuestros **principios éticos, ambientales y sociales**, con visión a largo plazo y, a su vez, es la base del desarrollo de diferentes políticas corporativas, responsabilidades y planes de acción para garantizar su efectividad y cumplimiento y apostar por una cultura de **organización sostenible**, con crecimiento rentable y que aporte **valor a la sociedad**.

Para nosotros, Metro de Málaga, los retos del desarrollo sostenible y de la Agenda 2030 transforman nuestro entorno competitivo y, a la vez, impulsan nuestro propósito de ofrecer a la población de Málaga y sus visitantes una **movilidad segura, de alta calidad** y valor añadido, con nuestra voluntad de aportar continuamente soluciones innovadoras que compatibilicen la rentabilidad empresarial con el compromiso social. La sostenibilidad es la herramienta que nos permite establecer una hoja de ruta en base a los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) y divulgar nuestros resultados a través de esta memoria de sostenibilidad.

Agradecemos de antemano su interés en seguir nuestra evolución, y en el contexto de transparencia en el que trabajamos, les invito a ver el detalle de nuestras iniciativas y los resultados de nuestros proyectos llevados a cabo en esta materia en los últimos años y su evolución desde la anterior memoria publicada.

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

FERNANDO LOZANO RUIZ
Director General

En el año 2019 publicamos nuestra primera memoria de sostenibilidad, conforme a los ***Sustainability Reporting Standards*** de ***Global Reporting Initiative*** (estándares GRI), en la que divulgábamos información sobre el impacto de nuestra actividad en aspectos ambientales, sociales, laborales, respeto a los derechos humanos y los asuntos relacionados con la prevención de la corrupción y el soborno, entre otras cuestiones materiales.

Esta iniciativa fue impulsada inicialmente, no sólo con el ánimo de hacer balance del desempeño de nuestra organización en todos los aspectos que tienen que ver con la sostenibilidad en su sentido más amplio, sino también para aportar una visión más extensa, de modo que la planificación de las acciones tuviese el mayor recorrido posible. Adicionalmente, este documento ha resultado ser un magnífico canal de comunicación con nuestros grupos de interés, ya que en él se muestra información de la actividad de Metro de Málaga de forma transparente.

Con este mismo ánimo hemos redactado la presente memoria, que abarca el espacio de tiempo comprendido entre los años 2019 y 2021, período francamente complicado. Tras el 2019, año en el que consolidábamos un crecimiento de tráfico sostenido cercano al 10 % a principios del 2020 irrumpe la pandemia de la COVID-19 impactando de manera notable, tanto en el transporte público, como en la propia economía a nivel global. Aunque durante el 2021 se fue recuperando de manera progresiva la movilidad en las ciudades, los efectos de la pandemia aún perduran al escribir estas líneas.

La pandemia no ha hecho sino poner de relieve todavía más, si cabe, los grandes desafíos mundiales como son el cambio climático, la escasez de recursos o la inestabilidad social y geopolítica. Sin embargo, gracias al extraordinario trabajo de nuestro equipo y empresas proveedoras, hemos podido revalidar la confianza de nuestras personas usuarias recuperando prácticamente en el presente año los niveles de demanda previos a la pandemia.

> **Apostamos por una movilidad sostenible, con un servicio de transporte público seguro, accesible, fiable, regular y rápido, innovando día a día para prestar el mejor servicio posible.**

Desde nuestros inicios, apostamos por una **movilidad sostenible**, con un servicio de transporte público seguro, accesible, fiable, regular y rápido, innovando día a día para prestar el mejor servicio posible. Por ello, para nosotros es de especial importancia la opinión de nuestras **personas usuarias** y del resto de **grupos de interés**, para conseguir su **satisfacción**. Nuestra actividad ha alcanzado la **neutralidad en carbono**, ***"huella de carbono cero"***, mediante la participación en el programa de compensación de Carbono de Naciones Unidas en el marco del Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL).

Siguiendo esta línea de trabajo, es mi deseo compartir con todos nuestra satisfacción por la obtención de la máxima calificación en el **índice de sostenibilidad GRESB**, uno de los principales índices mundiales de sostenibilidad, en el cual se valoran indicadores de desempeño ESG, dejando de relieve nuestro compromiso por la sostenibilidad. Con la llegada de las líneas 1 y 2 al centro de la ciudad, nuestro modelo de transporte sostenible podrá llegar a muchos más malagueños muy pronto, esperando contribuir de esta manera a convertir Málaga en un referente de sostenibilidad en materia de movilidad.

1

CONOCE
EL METRO DE MÁLAGA

1.1 Nuestra Actividad

En Metro de Málaga S.A. nos dedicamos a la explotación comercial de las líneas 1 y 2 del ferrocarril metropolitano malagueño, que lleva su mismo nombre. La sede central de nuestra Compañía se encuentra ubicada en el camino de Santa Inés s/n, donde también se localizan el Puesto de Control Central (PCC) y el recinto de talleres y cocheras.

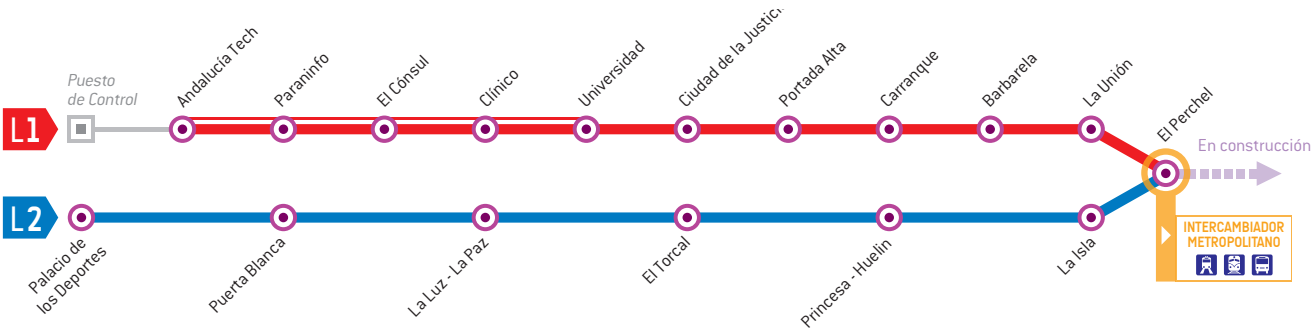
Somos una sociedad anónima en cuyo capital hay una participación pública del 23,69 %, a través de la Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía (AOPJA). Actualmente, el resto de capital es titularidad del grupo Vauban Infrastructure Partners. Nuestra actividad principal es la prestación del servicio de transporte público en metro en la ciudad de Málaga.

Con nuestro sistema de transporte sostenible damos respuesta a la demanda de movilidad de la ciudadanía de Málaga. De esta forma, nos hemos convertido en un referente del transporte público de la ciudad, como muestran los 39,5 millones de viajeros transportados desde el inicio de la explotación comercial, el 30 de julio de 2014. Somos modernos en nuestro diseño, disponemos de prestaciones tecnológicamente avanzadas. Somos un transporte cómodo y seguro, a la vez que rápido, fiable y 100 % accesible.

Nuestra historia es la de una empresa comprometida con la sociedad que ha sabido crecer y evolucionar, manteniéndonos fieles a nuestros valores, gracias al esfuerzo de todos los colaboradores y a la confianza de nuestros clientes.

Para el desarrollo de nuestra actividad utilizamos energía eléctrica de origen 100 % renovable, en línea con nuestra premisa de ser un transporte sostenible y respetuoso con el medioambiente.

El metro de Málaga, que comenzó a construirse en 2006, inició su andadura en julio de 2014, con los primeros convoyes de las dos primeras líneas desde las inmediaciones del Palacio de los deportes José María Martín Carpena hasta la estación El Perchel, ubicada junto a la estación de ferrocarril María Zambrano, y desde ahí hasta la prolongación del campus universitario de Teatinos. Nuestra flota se compone de 14 unidades de tren, del fabricante CAF, modelo Urbos 3.



TRAMO		LONGITUD	Nº ESTACIONES	TIEMPO TOTAL DE RECORRIDO
Línea 1	Andalucía Tech- El Perchel	6,55 km	11, de las cuales 1 es compartida con L2	16 min 12 s.
Línea 2	Palacio de los Deportes - El Perchel	4,25 km	7, de las cuales 1 es compartida con L1	9 min 33 s.
				Tiempo total 26 min 45 s. *

** incluye un minuto de parada en El Perchel*

Actualmente, el metro consta de dos líneas en servicio, que unen diferentes puntos de la ciudad interactuando con el resto de transporte del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga, con una longitud de 10,8 km, de los cuales 8,56 km son subterráneos y 2,24 km, en superficie. Su trazado atraviesa los distritos más densamente poblados, como son los de Carretera de Cádiz y Cruz del Humilladero, así como puntos de interés tales como el intercambiador modal de María Zambrano, la Universidad, la Ciudad de la Justicia y los hospitales Universitario Virgen de la Victoria (Clínico) y Regional de Málaga (Carlos Haya).

Total Líneas	Soterrado	Superficie
10,8 km	8,56 km	2,24 km

Nuestro **compromiso con el desarrollo y la innovación** nos lleva a liderar proyectos en alianzas con el sector público y privado, con el fin de avanzar en la contribución de la movilidad sostenible de la ciudad de Málaga.

En Metro de Málaga presentamos cuentas anuales coincidiendo con el año natural que va desde el 1 de enero al 31 de diciembre, las cuales se elaboran bajo la Orden EHA/3362/2010, de 23 de diciembre, por la que se aprueban las normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las empresas concesionarias de infraestructuras públicas en España.

A **31 de diciembre de 2021**, contamos con un total de **150 personas trabajadoras**, de las cuales 122 son **hombres** y 28 son **mujeres**. El desarrollo de nuestro trabajo se hace en el marco de una cultura colaborativa donde los equipos de toda la organización comparten objetivos comunes. Trabajamos de acuerdo con buenas prácticas y sistemas integrados de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo y medioambiente, certificados según las normas internacionales **ISO 9001:2015, ISO 45001:2018, ISO 14001:2015**, entre otros mencionados más adelante.

PRINCIPALES CIFRAS DE METRO DE MÁLAGA			
	2021	**2020**	**2019**
Ingresos netos	64.025.787,4 €	56.000.560,31 €	57.779.538,32 €
Empleados/as	150	141	141
Gastos salariales	6.441.418,63 €	6.282.725,20 €	6.462.015,59 €

Nuestra perspectiva es la de ser una Sociedad que quiere seguir creciendo y consolidando su posición en la ciudad de Málaga.

1.2 Nuestra estructura organizativa

En Metro de Málaga tenemos el firme propósito de seguir fortaleciendo de manera constante nuestro marco de gobierno para el desarrollo de nuestra estrategia empresarial, centrada en la consecución de un plan estratégico, que tiene como principal objetivo el crecimiento significativo y sostenible del volumen de negocio actual, posicionándolo en lugares de vanguardia en el sector del transporte público sostenible.

La estructura organizativa de Metro de Málaga nos permite consolidar un modelo de organización flexible, ágil y plenamente orientado a los retos estratégicos de la Compañía.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de administración y de gobierno de la Sociedad y tiene plena competencia para dirigir, administrar y representar a la Sociedad en el desarrollo de las actividades que integran su objeto social y delega algunas de sus atribuciones al presidente ejecutivo y consejero delegado de la Compañía. El Consejo de Administración recibe información directa de todas y cada una de las áreas, por parte del director general. Cualquier asunto relevante que tenga que ver, tanto con la gestión ordinaria como con la definición de las líneas estratégicas, es sometido a decisión en el Consejo de Administración.

El Consejo de Administración está formado por nueve consejeros, siete hombres y dos mujeres:

- D. Francisco J. Gambero Castro (presidente)
- D. Rafael Candau Rámila
- D. Mario Muñoz-Atanet Sánchez
- D. Ramón Parra Gutiérrez
- Dª. Gwenola Chambon
- D. Javier González de Lara y Sarria
- D. Fernando Práxedes García
- Dª. Anne-Sophie Marie Leurent
- D. Maxime Timothee Buisson

Adicionalmente, contamos con un **secretario no consejero**, cargo desempeñado por D. José Luis Palma Fernández, counsel de la firma legal Gómez Acebo & Pombo Abogados, S.L.P.

Dirección General

El Consejo de Administración encomienda la gestión ordinaria de la Sociedad Metro de Málaga a la Dirección General. La Dirección General está ocupada por **D. Fernando Lozano Ruiz**, quien asume las funciones máximas de dirección, siendo su responsabilidad la consecución de los objetivos que se marcan anualmente, así como la implementación del Plan estratégico, conforme los valores y la política de la Compañía, y reportando periódicamente los resultados al Consejo de Administración.

La Dirección General cuenta con el soporte de los directores de las distintas áreas de la organización, que tienen la misión de desarrollar e implementar el Plan estratégico de cada una de sus áreas de responsabilidad, de modo que permita la consecución de las metas, objetivos y presupuestos aprobados, a través del liderazgo de sus equipos y conforme los valores y los principios de la Sociedad.

La estructura directiva está formada por:

- D. Fernando Lozano Ruiz, director general.
- D. Ignacio García Giménez, director de Administración y Servicios Generales.
- D. José Miguel de Frutos Pérez, director de Ingeniería y Mantenimiento.
- D. Ramón Madero Sillero, director de Operación y Sistema de Gestión Integrado.

Organización

En Metro de Málaga contamos, en 2021, con 150 personas trabajadoras.

Las responsabilidades de la gestión de la sostenibilidad están en la Dirección de Operaciones y Sistemas de Gestión Integrado, reportando periódicamente sus resultados a la Dirección General.

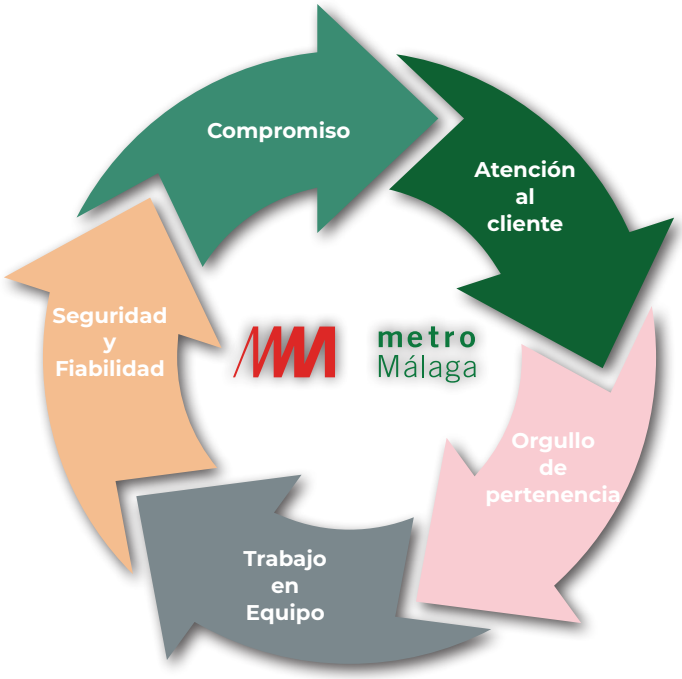
Organigrama

1.3 Nuestra Misión

Nuestra misión es ser un sistema de transporte sostenible, con un equipo humano comprometido con el cliente e ilusionado con su desarrollo profesional, apoyado en una tecnología avanzada, moderna y segura y unas instalaciones 100 % accesibles y en conexión con otros transportes públicos, que hacen de Málaga una ciudad mejor comunicada.

1.4 Nuestros Valores

En Metro de Málaga llevamos a cabo nuestra misión de prestación de un servicio de transporte que satisfaga las necesidades de movilidad sostenible del Área de Málaga, en base a nuestros valores:



2

COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

En Metro de Málaga, desde nuestros orígenes, tenemos un gran compromiso con el progreso y con las comunidades donde operamos.

La sostenibilidad está incorporada en nuestra estrategia de negocio como un pilar básico para contribuir, con visión de largo plazo, al desarrollo del negocio y al desarrollo sostenible, integrando en nuestra toma de decisión además de variables económicas, criterios medioambientales, sociales y éticos.

Nuestro propósito está orientado a generar valor compartido para la sociedad y el planeta y se rige por la coherencia con nuestros valores y en base a los asuntos ESG identificados como importantes en la matriz de materialidad, enmarcados en nuestros cuatro pilares de gestión: negocio responsable; salud y bienestar; empleo y desarrollo; y medioambiente.

Nuestra organización está evaluada en términos de sostenibilidad por el **índice GRESB**, uno de los principales índices mundiales de sostenibilidad, empleado como herramienta de evaluación y comparación por fondos de inversión privados e institucionales, para medir y valorar indicadores de desempeño ESG.

> **En el año 2020 hemos obtenido el primer puesto dentro de nuestro grupo de comparación con otras compañías del mismo sector y en el tercer puesto del ranking de compañías de carácter público-privadas.**

El resultado obtenido en 2020 nos posicionó en el primer puesto dentro de nuestro grupo de comparación con otras compañías del mismo sector y en el tercer puesto del ranking de compañías de carácter público-privadas, situándonos dentro del 20 % de las entidades empresariales que han obtenido los mejores resultados, dando lugar al reconocimiento de “5 estrellas GRESB”.

La consecución de esta calificación, por parte de Metro de Málaga, deja de relieve el compromiso que la Compañía ha tenido siempre con la sostenibilidad, implementando acciones orientadas a equilibrar el desarrollo económico, social y ambiental.

Además, cada año, aportamos información ESG a nuestros accionistas a través de la plataforma **Reporting 21**, especializada en reporting no financiero.

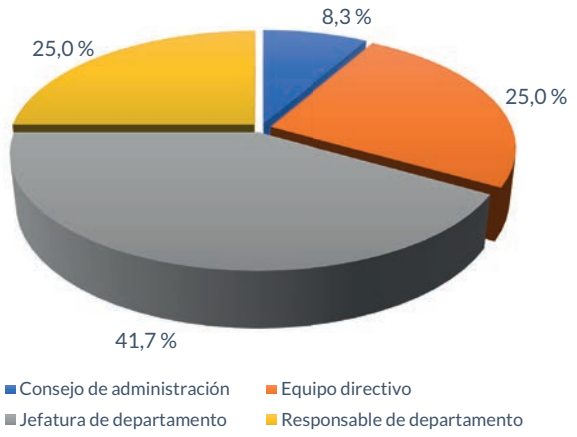
2.1 Diálogo con grupos de interés

En **Metro de Málaga** identificamos nuestras prioridades estratégicas considerando las preocupaciones y expectativas de nuestros grupos de interés, obtenidas a través del dialogo por diferentes canales, en función del grupo de interés.

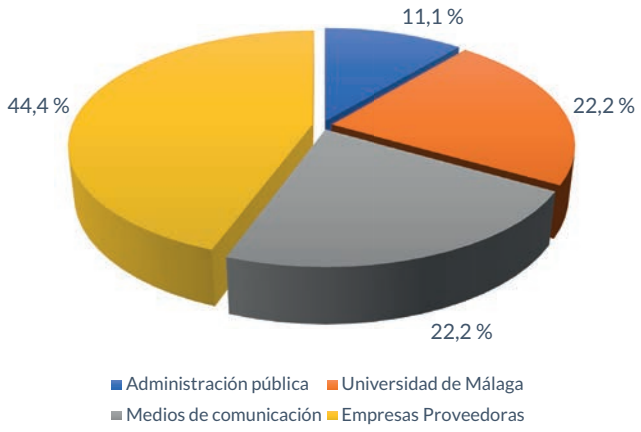
Principales grupos de interés identificados:

Durante 2021 hemos realizado 18 encuestas a diferentes colectivos de nuestra organización para conocer la **relevancia interna**, y 23 a diferentes **grupos de interés externos**, así como un exhaustivo **benchmarking y análisis de tendencias en sostenibilidad**, para identificar y priorizar los asuntos más relevantes relacionados con la sostenibilidad y divulgar los resultados de estos en este informe. La participación interna ha sido de un 66,66 % y la externa de un 78,26 %.

RELEVANCIA INTERNA



RELEVANCIA EXTERNA



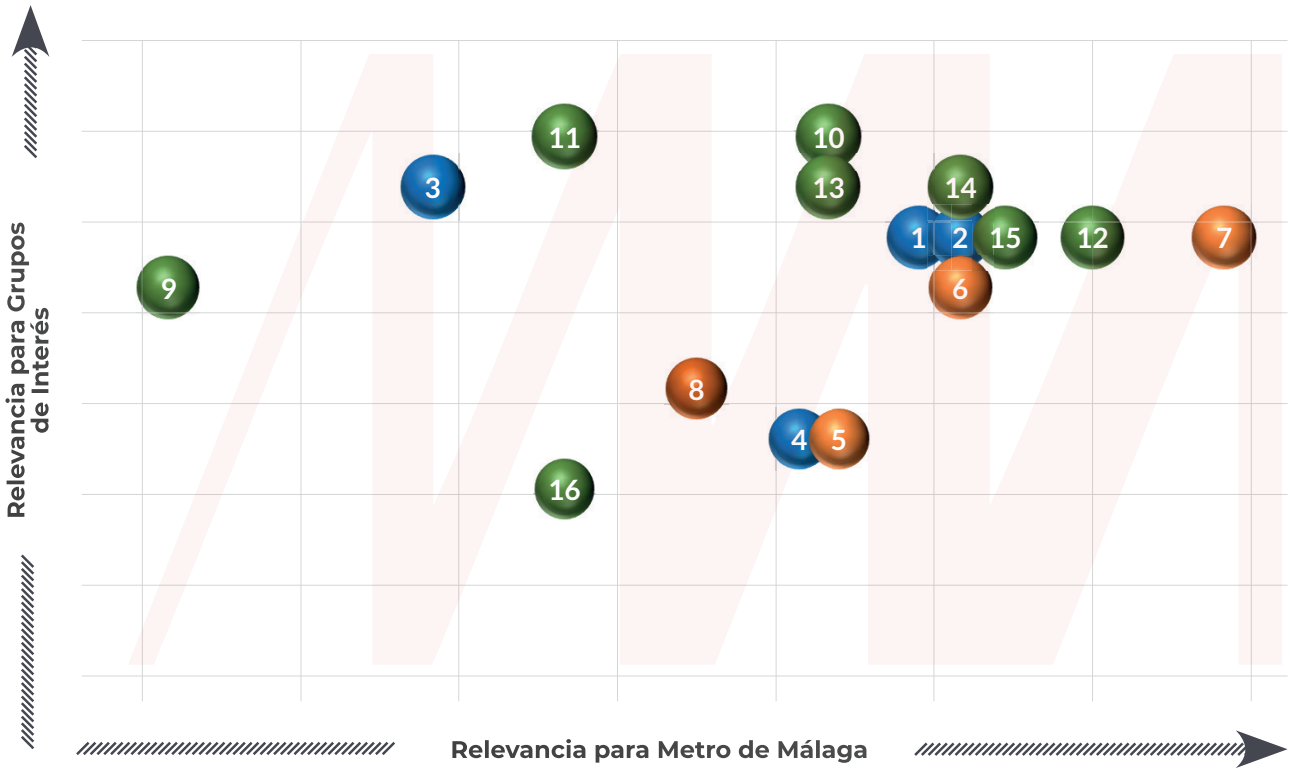
2.2 Análisis de materialidad

Para elaborar esta memoria hemos realizado nuestro primer análisis de materialidad involucrando a una representación de nuestros grupos de interés. La **materialidad** es uno de los requisitos más importantes para la elaboración de la memoria de sostenibilidad siguiendo los estándares internacionales de rendición de cuentas de Global Reporting Initiative "GRI".

El análisis de materialidad nos ha permitido identificar 37 cuestiones de sostenibilidad con posibles impactos económicos, sociales y medioambientales más significativos de la Compañía, así como conocer la valoración que hacemos nosotros mismos y los diferentes grupos de interés sobre estos 37 temas identificados.

El resultado de la materialidad, en base a esta relevancia interna y externa, es una matriz que nos muestra las 16 prioridades estratégicas para la efectiva integración de la sostenibilidad como palanca de competitividad y generación de valor para todos los grupos de interés, con la finalidad de que prosigamos en la buena dirección en nuestra labor de ser líderes en movilidad sostenible en Málaga.

Matriz de materialidad: Asuntos relevantes



Descripción de los Aspectos materiales identificados

ASPECTOS ÉTICOS Y BUEN GOBIERNO	
1	Asegurar el cumplimiento legal y de buenas prácticas del sector.
2	Promover el cumplimiento del Código ético y garantizar una gestión ética entre las personas trabajadoras en relación con los grupos de interés (prevención de la corrupción, soborno, blanqueo de capitales, ...).
3	Respetar y proteger los Derechos Humanos y la gestión de los riesgos vinculados con la vulneración de estos.
4	Gestionar los riesgos de forma integrada (no solo económicos, sino también sociales y ambientales).

ASPECTOS SOCIALES	
5	Mantener relación, dar muy buen servicio al cliente y conocer su grado de satisfacción.
6	Garantizar la eficacia, seguridad y calidad de los servicios que ofrecemos.
7	Asegurar la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.
8	Garantizar la accesibilidad universal.

ASPECTOS AMBIENTALES	
9	Asegurar la salud y el bienestar de las personas usuarias.
10	Minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad.
11	Prevenir la contaminación: atmosférica, acústica y lumínica.
12	Contribuir a la movilidad sostenible.
13	Minimizar el consumo de recursos (materias primas, energía y agua).
14	Optimizar el consumo de energía.
15	Actuar frente al cambio climático y reducir emisiones de CO_2.
16	Gestionar y minimizar en origen los residuos (reducción y revalorización de residuos).

Como resultado del análisis de materialidad desarrollado, también identificamos cuatro aspectos priorizados por nuestros grupos de interés, que analizaremos cómo deben ser considerados en la gestión en los próximos años:

- Innovar para proporcionar servicios que den respuesta a las necesidades de los usuarios y al desarrollo sostenible.
- Cocrear proyectos de sostenibilidad (cambio climático, transporte público sostenible, consumo sostenible) con nuestros grupos de interés y entorno más inmediato (Alianzas)
- Avanzar en la transformación tecnológica y digitalización.
- Formación digital para evitar riesgos de ciberseguridad.

2.3 Nuestra contribución a los ODS

(Objetivos de Desarrollo Sostenible)

En este contexto de sostenibilidad, desde que en 2015 la Organización de Naciones Unidas aprobó los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en Metro de Málaga hemos integrado estos objetivos en nuestros compromisos como parte de nuestra responsabilidad, contribuyendo a la consecución de estos y alineándonos con la agenda internacional de sostenibilidad.

Los 17 Objetivos agrupan 169 metas concretas y constituyen una agenda de desarrollo sostenible común para gobiernos, sociedad civil y el sector privado. Nuestras actividades contribuyen directamente a la consecución de los siguientes ODS que hemos identificado como prioritarios y que responden de manera indirecta al resto de ODS:

Nuestros ODS Prioritarios:

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS 9, Industria, Innovación e Infraestructuras.

Contribuimos a este objetivo con servicios de alta calidad y seguridad que cubren las necesidades de movilidad de la población de Málaga y sus visitantes.

- Calidad y seguridad de nuestros servicios.
- Innovación.
- Investigación.
- Colaboración.
- Inclusión.

ODS 11, Ciudades y Comunidades Sostenibles.

Contribuimos a este objetivo de dotar de infraestructuras y servicios de movilidad de calidad y accesibles a la población de Málaga para conseguir una movilidad sostenible para toda la ciudadanía.

- Apoyando a los gobiernos en soluciones innovadoras.
- Desarrollando infraestructuras de calidad.
- Sumando con alianzas que potencien ciudades sostenibles.
- Ética, cumplimiento y Código ético.

ODS 13, Acción por el Clima.

Contribuimos a este objetivo mediante una adecuada gestión de riesgos y oportunidades e incorporando medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes de la Compañía.

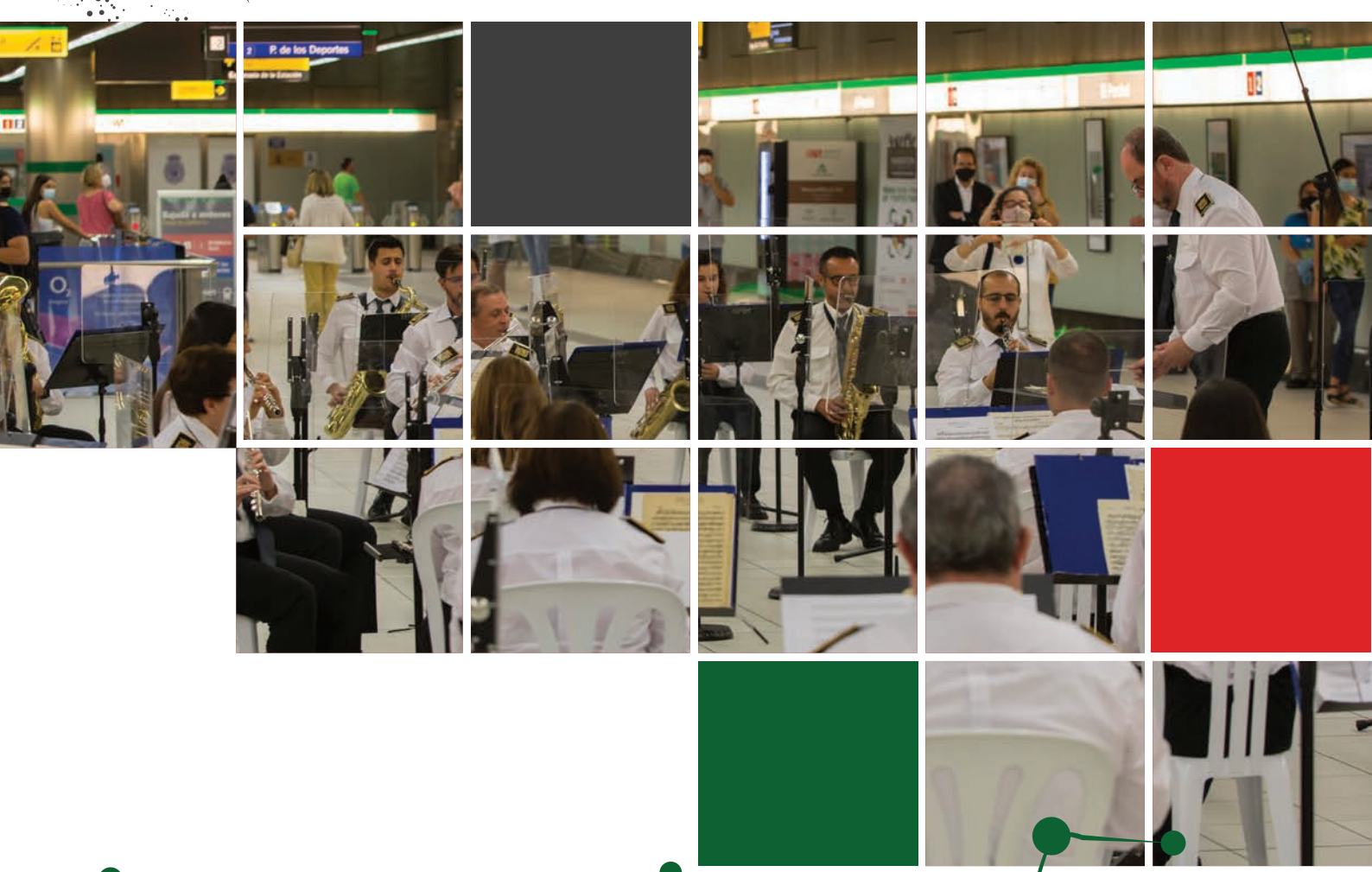
- Uso responsable de consumos y recursos.
- Fomentando la economía circular.
- Colaboración con la cadena de valor.
- Máxima eficiencia y mínimo impacto negativo .
- Cuidado y protección del medio ambiente.
- Transparencia.

ODS 16, Paz, Justicia e Instituciones sólidas y ODS 17, Alianzas para lograr los objetivos.

Contribuimos a estos dos objetivos mediante una gestión ética y responsable, y fomentando la colaboración con asociaciones que nos permitan desarrollar nuestro compromiso con la sostenibilidad. Ser un negocio responsable es una parte integral de nuestra cultura de empresa, e incluye los intereses de las personas que colaboran con nosotros, nuestros clientes, las administraciones públicas, las instituciones educativas, así como la comunidad que engloba a toda la sociedad.

3

COMPROMISO CON UN NEGOCIO RESPONSABLE



En Metro de Málaga tenemos el compromiso de mantener un diálogo permanente que genere confianza en nuestros grupos de interés. Tomamos decisiones en un marco de buen gobierno corporativo incorporando la sostenibilidad como parte fundamental de nuestra visión a largo plazo. Actuamos de manera ética, responsable y transparente en base a nuestro Código ético y extendemos esta manera de trabajar a toda nuestra cadena de valor.

Entendemos la gestión responsable y eficaz de Metro de Málaga como el comportamiento ético, transparente y responsable con los grupos de interés, el respeto a los derechos humanos y la lucha contra todo tipo de corrupción, todo ello fundamental para asegurar la sostenibilidad de la Compañía a largo plazo.

Nuestro Código ético, en conjunto, recoge los estándares y principios de Metro de Málaga para garantizar una gestión responsable y eficaz.

Para la supervisión de la gestión de estos principios, así como de su revisión y desarrollo de procedimientos y políticas, se nombró al **Comité de Prevención del Delito**, cuya composición es la siguiente:

- Una persona del Consejo de Administración.
- Dirección de Ingeniería y Mantenimiento.
- Jefatura de Asesoría Jurídica.

Además del Código ético, disponemos de:

- Políticas económicas, éticas, sociales, ambientales.
- Procedimientos de debida diligencia, planes e iniciativas.
- Mecanismos de control de riesgos.

Además, contamos con diferentes comités constituidos para velar por el cumplimiento de todos estos procedimientos y políticas, y garantizar así un buen gobierno corporativo.

3.1 Identificación y gestión de riesgos

En Metro de Málaga realizamos una gestión proactiva de los riesgos, lo que nos permite identificarlos, medirlos y gestionarlos con el fin de asegurar la consecución de los objetivos empresariales, la minimización de impactos, la protección de los activos, las personas y el medio ambiente, y velar así por la sostenibilidad de la Sociedad en el largo plazo.

Son objeto de evaluación periódica todos los riesgos que pueden impactar de forma relevante en la consecución de los objetivos de la Compañía. Entre los factores de riesgo a los que está sometida la Sociedad, figuran:

- **Riesgos regulatorios**: derivados de cambios normativos establecidos por los distintos reguladores o cambios en la normativa social o medioambiental.
- **Riesgos de mercado**: relativos a la exposición de los resultados y el patrimonio a variaciones de precios y otras variables del mercado, tales como el tipo de interés, precios de los recursos y de las materias primas, precios de activos financieros y otros.
- **Riesgos de crédito**: ante la posibilidad de que una contraparte no cumpla con sus obligaciones contractuales y produzca una pérdida económica o financiera para la Compañía.
- **Riesgos de negocio**: como la incertidumbre en cuanto al comportamiento de las variables inherentes a nuestro negocio, tales como las características de la demanda o el suministro de materias primas, entre otros.

- **Riesgos operacionales**: referidos a las pérdidas económicas directas o indirectas ocasionadas por procesos internos inadecuados, fallos tecnológicos, errores humanos o como consecuencia de ciertos sucesos externos. Los riesgos operacionales incluyen, también, los riesgos legales y de fraude y los asociados a las tecnologías de la información y a la ciberseguridad (ciberataques o incidentes de seguridad que permiten el acceso a información confidencial o causan una interrupción de las actividades de negocio o quejas de las personas usuarias).
- **Riesgos reputacionales**: que incluye el potencial impacto negativo asociado a cambios en la percepción de la compañía por parte de nuestros principales grupos de interés.

Desde las distintas áreas y departamentos de la organización revisamos continuamente la evolución y las tendencias de los requerimientos legales que nos aplican y de los asuntos materiales identificados en la matriz de materialidad, derivados de las cuestiones sociales, ambientales, derechos humanos, anticorrupción y soborno, protección de datos, ciberseguridad y las relacionadas con la sociedad en general. Las cuestiones materiales no legisladas las evaluamos y gestionamos según marcos internacionales de referencia.

> **Hemos trabajado intensamente en la adopción de medidas, en línea con las recomendaciones de las autoridades sanitarias, para garantizar la salud de nuestros equipos y la continuidad de nuestra actividad esencial.**

Adicionalmente a las políticas y procedimientos internos y a los mecanismos de control establecidos, en Metro de Málaga disponemos de un **programa de seguros** con el que cubrir determinados riesgos que pudieran afectar, tanto a personas trabajadoras o personas usuarias, así como a bienes o a terceros. En este sentido, además de las pólizas de suscripción obligatoria en atención a su actividad, disponemos entre otras de una póliza de responsabilidad civil para dar cobertura a siniestros que afecten a terceros por importe de hasta 30.000.000 euros.

En estos dos años marcados por la pandemia de la COVID-19, nuestra prioridad ha sido siempre el cuidado de nuestras personas trabajadoras, de nuestros clientes y de las personas más vulnerables en esta crisis. Hemos trabajado intensamente en la adopción de medidas, en línea con las recomendaciones de las autoridades sanitarias, para garantizar la salud de nuestros equipos y la continuidad de nuestra actividad esencial y poder mantener así las mejores condiciones de seguridad y de movilidad sostenible para las personas usuarias.

Se implementaron medidas de higiene, prevención y distanciamiento tanto durante la fase de confinamiento, como posteriormente, adaptadas a la situación de la denominada nueva normalidad. En el mes de julio de 2020, se obtuvo la **certificación de AENOR del Protocolo de actuación frente a la COVID-19**, tras el análisis, por parte de la auditora, de todos los procedimientos y medidas que adoptamos en Metro de Málaga. Esta certificación se ha revalidado en auditorías posteriores hasta la fecha.

Destacamos las diferentes políticas, compromisos e instrumentos de gestión disponibles en Metro de Málaga y la descripción de su enfoque de gestión, para garantizar el control de las cuestiones ESG claves para la Compañía:

E

ÁMBITO	POLÍTICAS, COMPROMISOS E INSTRUMENTOS	DESCRIPCIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN
Compromiso con el medioambiente y el planeta	Política de medioambiente. Sistema de gestión integrado acorde a normas reconocidas a nivel internacional ISO 9001:2015 (Calidad), ISO 45001:2018 (Seguridad y Salud en el trabajo), ISO 14001:2018 (Medioambiente). Certificado de huella de carbono verificada por AENOR.	Compromiso de Metro de Málaga con el cumplimiento de la normativa aplicable, la prevención de daños al medioambiente y el uso responsable de recursos. Estar registrado ante organismos oficiales y contar con las licencias, habilitaciones o autorizaciones que corresponda (inscripción registral de actividades e instalaciones de tratamiento de residuos,...). Contamos con un sistema de gestión integrado para gestionar diversos aspectos de las operaciones en consonancia con normas relativas a la gestión de la calidad, el medioambiente, la salud y la seguridad en el trabajo. Medición de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero.

S

ÁMBITO	POLÍTICAS, COMPROMISOS E INSTRUMENTOS	DESCRIPCIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN
Compromiso con el empleo, las personas y la sociedad	Política y sistema de gestión integrado acorde a normas reconocidas a nivel internacional mencionadas anteriormente. Protocolo de actuación frente a la COVID-19 de AENOR. Calidad y fiabilidad: Servicio de transporte público de pasajeros certificado, UNE-EN 13816:2003. Seguridad y gestión de emergencias: • Certificado de gestión de emergencias conforme a ISO 22320:2013. • Certificado de gestión de la seguridad ferroviaria operacional conforme con el referencial de AENOR.	Compromiso con la calidad, la seguridad y salud en el trabajo, para facilitar la integración de la PRL en todos los procesos. El talento y desarrollo de las personas trabajadoras es una prioridad para el desarrollo de nuestro negocio, por ello desarrollamos todas las políticas laborales necesarias, iniciativas y procedimientos para garantizar su buena gestión y promover un entorno seguro, saludable además de promover acciones que permitan la conciliación, la atención a la diversidad, la igualdad y eviten la discriminación de cualquier tipo. Contamos con políticas, procedimientos, certificados y protocolos para garantizar la accesibilidad, calidad, seguridad, privacidad y salud de nuestras personas usuarias, evitando la discriminación de cualquier tipo y garantizando el respeto por los derechos humanos.

S

ÁMBITO	POLÍTICAS, COMPROMISOS E INSTRUMENTOS	DESCRIPCIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN
Compromiso con el empleo, las personas y la sociedad	Política de privacidad y protección de datos personales. Código de conducta en el uso de las TIC´s. Política de selección y promoción. Plan de acogida. Política de formación y desarrollo. Plan de igualdad. Protocolo para la gestión de situaciones de violencia, acoso, agresión, discriminación o similar en el ámbito laboral. Plan de formación y procedimiento de formación. Procedimiento de valoración de competencias. Accesibilidad Universal: Sistema de gestión de la accesibilidad conforme con la norma UNE- 170001-2:2007.	Compromiso con la calidad, la seguridad y salud en el trabajo, para facilitar la integración de la PRL en todos los procesos. El talento y desarrollo de las personas trabajadoras es una prioridad para el desarrollo de nuestro negocio, por ello desarrollamos todas las políticas laborales necesarias, iniciativas y procedimientos para garantizar su buena gestión y promover un entorno seguro, saludable además de promover acciones que permitan la conciliación, la atención a la diversidad, la igualdad y eviten la discriminación de cualquier tipo. Contamos con políticas, procedimientos, certificados y protocolos para garantizar la accesibilidad, calidad, seguridad, privacidad y salud de nuestras personas usuarias, evitando la discriminación de cualquier tipo y garantizando el respeto por los derechos humanos.

G

ÁMBITO	POLÍTICAS, COMPROMISOS E INSTRUMENTOS	DESCRIPCIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN
Compromiso con un negocio responsable	Código ético. Programa de prevención de Delitos. Comité de prevención del delito y canal ético de denuncias anónimas. Política anticorrupción. Procedimiento de compras y contrataciones. Política general de privacidad. Cuestionarios ESG. Memoria de Sostenibilidad.	Principios éticos corporativos y herramientas necesarias para su implementación y control en el desarrollo de la actividad y el fomento de una cultura ética. Mecanismos para prevenir y luchar contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales. La transparencia en la fiabilidad de la información divulgada, tanto financiera como no financiera.

En Metro de Málaga analizamos exhaustivamente nuestras relaciones con:

1) Las **administraciones públicas** por cualquier motivo relacionado con las actividades de la Sociedad, como por ejemplo:

- Recepción y gestión de actuaciones de comprobación e inspecciones por parte de distintas autoridades.
- Obtención de autorizaciones y licencias relacionadas con las actividades de la Sociedad.
- Solicitud de subvenciones y fondos públicos.

2) La **gestión de los procesos de contratación de obras y servicios con terceros**, relacionados con las actividades desarrolladas por la Sociedad.

3) Celebración de **acuerdos de colaboración, donaciones, patrocinios u otras alianzas con entidades públicas y privadas.**

También fomentamos la **adhesión y participación en iniciativas sectoriales** y de **promoción de la gestión sostenible**, entre las que destacan las que se describen a continuación:

- **ATUC**: Asociación de Transportes públicos urbanos y metropolitano.
- **UITP**: International Association of Public Transport.
- **RIH**: Railway Innovation Hub.
- **Alamys**: Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos.
- **Comité de Comunicadores ferroviarios**.

Actualizamos de manera periódica la evolución de los impactos con los resultados de los diferentes planes de acción desarrollados en las diferentes áreas de responsabilidad.

La estructura directiva es responsable de la buena gestión y supervisión de la adecuada gestión de riesgos, así como de identificar y discutir las debilidades detectadas.

El **Consejo de Administración** es responsable de aprobar el modelo de gestión de riesgos y es informado periódicamente a través de la Dirección General de la evolución de sus resultados mediante indicadores relacionados con este sistema.

3.2 Ética, derechos humanos y cumplimiento

En Metro de Málaga fomentamos y desarrollamos constantemente una cultura ética y de cumplimiento. Contamos, desde 2016, con un **Programa de prevención de delitos**, herramienta de **control interno**, en continua revisión y evolución, en el que se incorporan todas las actuaciones y actividades de la Sociedad, así como los procesos de control antifraude, anticorrupción, delitos informáticos o delitos ambientales, entre otros. Como mecanismo básico de control del sistema, se dispone de un **canal de denuncias**, de incidencias o consultas, las cuales son gestionadas por el Comité de prevención del delito.

Este programa está formado por un conjunto de protocolos y procedimientos, desarrollado e implantado con la colaboración de expertos en la materia, externos a la Sociedad, como herramienta de prevención y control de posibles actividades delictivas o contrarias a la norma en su ámbito de actuación.

> **El Código ético recoge los principios y los comportamientos que esperamos de todos los que formamos parte de Metro de Málaga y es el reflejo de los valores por los que se rige la Sociedad y sus personas trabajadoras.**

Asimismo, en marzo de 2017, el Consejo de Administración de la Compañía aprobó nuestro **Código ético**, instrumento de mayor nivel dentro de nuestra estructura normativa y de obligado cumplimiento para todas las personas incluidas en su alcance, esto es, consejeros, directivos, personas trabajadoras, contratistas, empresas proveedoras y terceros vinculados de cualquier otra forma con nuestra actividad.

Nuestra actuación, y la de todas y cada una de las personas vinculadas con nosotros, debe realizarse con **estricto cumplimiento de las leyes y normas vigentes** en cada momento, sea cual sea su ámbito objetivo, prestando especial atención a aquéllas que regulan los derechos fundamentales, los principios de igualdad de trato y de no discriminación, la protección frente a la explotación laboral infantil y cualesquiera otros principios recogidos en las Convenciones de las Naciones Unidas, en la Declaración Universal de los **Derechos Humanos**, las Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo, las Declaraciones sobre el Medioambiente y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

El Código ético recoge **los principios y los comportamientos** que esperamos de todos los que formamos parte de Metro de Málaga y es el reflejo de los valores por los que se rige la Sociedad y sus personas trabajadoras, con el fin de respetar los derechos humanos y dar cumplimiento a los requisitos legales y a la normativa aplicable en nuestra actividad, así como para transmitirlos a los principales grupos de interés.

Todas las personas trabajadoras de la Sociedad tienen a su disposición los siguientes canales para plantear dudas, consultas o para la comunicación de incidencias relacionadas con incumplimientos de normas, políticas o procedimientos:

- El canal ético (gestionado por el Comité de Prevención del Delito).
- El contacto directo con las diferentes Jefaturas de la organización.
- Para el caso particular de las incidencias relacionadas con supuestos de violencia, acoso, agresión, discriminación o supuestos similares ocurridos en el ámbito laboral, los canales específicos según establece el protocolo son el Departamento de Organización y Recursos Humanos y el Departamento de Asesoría Jurídica.
- Asimismo, para asuntos relativos a confidencialidad, privacidad y protección de datos personales, se establece un canal de comunicación con el Comité y el delegado de Protección de Datos.

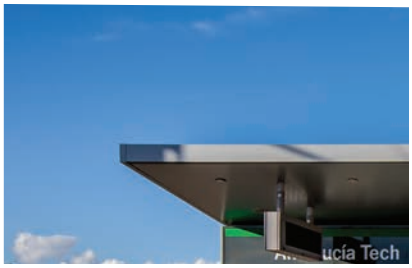
El riesgo de corrupción al que estamos expuestos en nuestra empresa es mínimo ya que ésta está sometida a un estricto control. Para ello disponemos, como principal herramienta del Procedimiento de compras y contrataciones, así como con una estructura de poderes con facultades limitadas tanto cuantitativa como cualitativamente, ambos conferidos por el Consejo de Administración. Podemos afirmar que en el periodo considerado **no se ha producido ninguna incidencia relativa a algún supuesto caso de corrupción**.

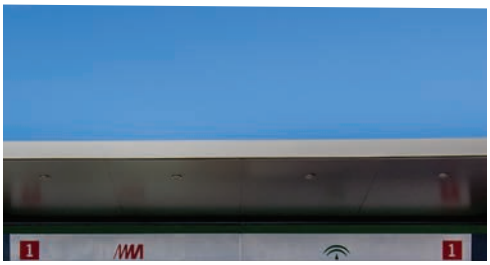
Por el ámbito geográfico en el que desarrollamos nuestra actividad, los delitos contra los **derechos humanos** están totalmente prohibidos y penalizados, por lo que no existe riesgo alguno, intrínseco a nuestra propia actividad, en este ámbito.

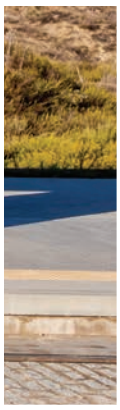
Las empresas contratistas y terceros que tengan alguna relación con la Compañía tienen la obligación de cumplir con nuestro Código ético.

La totalidad de la plantilla de Metro de Málaga ha recibido **formación específica** sobre el Programa de prevención de delitos en general, sobre el **Código ético** de la Sociedad y las normas y políticas que del mismo se derivan, en particular.

Durante el periodo de reporte, el canal **no ha registrado ninguna reclamación ni denuncia** fundamentada. Del mismo modo, tampoco hemos recibido **ninguna multa ni sanción** en lo que se refiere a incidencias por incumplimiento de cualquier índole, tanto de códigos voluntarios, derechos humanos o legislativos, incluyendo entre otros, los ámbitos económicos, laborales, sociales y ambientales.







3.3 Aprovisionamiento sostenible

En Metro de Málaga contamos con un **Procedimiento de compras y contrataciones** que establece nuestro marco de relación y nuestros criterios en los procesos de selección y evaluación de las empresas proveedoras, en base a nuestro Código ético, contemplándose, además de los aspectos técnicos y económicos, otros aspectos de índole social, ambiental y legal, en el que de forma estrecha colaboran los distintos departamentos de la Sociedad:

- **Buen gobierno**: cumplimiento normativo en sentido amplio, con especial atención a aspectos como la protección de datos personales, la prevención de delitos o cualesquiera otros en función de la naturaleza del bien a adquirir o el servicio a contratar.
- **Medioambiente**: sistema de gestión medioambiental del proveedor en atención al tipo de actividad realizada.
- **Aspectos sociales**: respeto de los derechos fundamentales, principios de igualdad de trato y de no discriminación y protección frente a la explotación laboral infantil, entre otros. Asimismo, se evalúa su contribución mediante sistemas de responsabilidad social corporativa.

Durante el **proceso de contratación**, el departamento que tiene la necesidad de realizar una compra o contratación se encuentra en todo momento asistido por otros departamentos que prestan servicios generales relevantes, para que tanto la selección inicial del proveedor, como la formalización de la relación comercial y posterior ejecución de ésta se realicen de forma satisfactoria para las partes y acorde con las normas establecidas.

Seleccionamos a nuestras empresas proveedoras preferentemente en el **mercado local, regional o nacional**, por lo que el riesgo de afección a la libertad de asociación, a la negociación colectiva o a la vulneración de los derechos fundamentales es casi nulo. En el caso de trabajar con empresas proveedoras extranjeras, los seleccionamos de la Unión Europea o de países con regulación específica y garantías para los derechos fundamentales.

En el periodo 2019-2021 colaboramos con un total de 476 empresas proveedoras, en su mayoría empresas locales, porque creemos que la cooperación nacional/local conduce a unas prácticas más sostenibles, tanto éticas, ambientales como sociales, y contribuye a la generación de valor en las comunidades cercanas. De aquí que nuestro compromiso sea favorecer la contratación de empresas proveedoras locales, siempre que esto resulte posible y no suponga un menoscabo de la eficiencia en la gestión.

En el periodo 2019-2021 colaboramos con un total de 476 empresas proveedoras, en su mayoría empresas locales, porque creemos que la cooperación nacional/local conduce a unas prácticas más sostenibles, tanto éticas, ambientales como sociales, y contribuye a la generación de valor en las comunidades cercanas.

Asegurar una colaboración sostenible con nuestras empresas proveedoras de bienes y servicios, es esencial para nuestra actividad, por lo que velamos por mantener **relaciones comerciales estables y de calidad**, que repercutan en el correcto funcionamiento de la Sociedad, que en definitiva es en beneficio de nuestras personas trabajadoras, nuestras personas usuarias y el resto de las partes interesadas.

Estos aspectos son especialmente relevantes en aquellas empresas proveedoras que prestan servicios indispensables para el correcto desarrollo de la actividad de Metro Málaga, que principalmente son:

- Servicio de gestión de la Oficina de Atención al Cliente.
- Suministro y mantenimiento de material móvil.
- Suministro y mantenimiento del sistema de señalización ferroviaria.
- Mantenimiento de:
  - Infraestructura, arquitectura y vía.
  - Energía e instalaciones electromecánicas.
  - Sistemas y redes.
- Limpieza de instalaciones.
- Seguridad privada: vigilancia y transporte de fondos.

Nos esforzamos por mantener relaciones comerciales duraderas y estables con nuestras empresas proveedoras y colaboramos con ellos en una mejora continua para mejorar en el camino de la sostenibilidad. Un ejemplo, es la selección de nuestro proveedor de servicios de seguridad privada, donde uno de los aspectos fundamentales que valoramos a la hora de seleccionar esta prestación, es que la totalidad de la plantilla asignada a Metro de Málaga tenga conocimientos específicos en materia de derechos humanos, porque para nosotros, los derechos humanos y la calidad en el servicio es un valor indiscutible, tal y como recogemos en nuestra Política de gestión integrada y en nuestro Código ético.

Para los años reportados en este informe, el porcentaje de gasto en empresas proveedoras locales, entendidos como aquéllos que tienen su domicilio social en Málaga, o bien cuentan con una delegación permanente en la ciudad , respecto del volumen total de facturación de empresas proveedoras es:

PORCENTAJE DE GASTO CON EMPRESAS PROVEEDORAS LOCALES			
	2021	2020	2019
Ratio	89 %	82 %	83 %

Destacamos que la relación con las empresas proveedoras es continua, asignándole a cada subcontrata principal un único interlocutor de Metro de Málaga. De este modo aseguramos una rápida comunicación y resolución de incidencias.

Además, realizamos visitas y reuniones planificadas todas las semanas y mantenemos reuniones de coordinación de actividades y auditorías periódicas, mediante personal experto.

3.4 Beneficios e impuestos

En Metro de Málaga cumplimos con los compromisos en materia de pago de tributos y transparencia. Dentro de las prácticas de buen gobierno corporativo se establecen políticas, principios y valores que rigen el comportamiento ético de la Sociedad que afectan a todas las personas trabajadoras de la organización.

El cumplimiento de lo establecido por la estrategia fiscal está supervisado por los órganos de gobierno de la Sociedad y se reporta principalmente en las cuentas anuales. Metro de Málaga presenta sus cuentas anuales coincidiendo con el año natural que va desde el 1 de enero al 31 de diciembre.

Las cuentas anuales han sido elaboradas de acuerdo con el Plan general de contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, el cual desde su publicación ha sido objeto de varias modificaciones, la última de ellas mediante el Real Decreto 1/2021, de 12 de enero, y sus normas de desarrollo, así como con el resto de la legislación mercantil vigente. Adicionalmente, la Sociedad ha elaborado las cuentas anuales considerando la Orden EHA/3362/2010, de 23 de diciembre, por la que se aprueban las normas de adaptación del Plan general de contabilidad a las empresas concesionarias de infraestructuras públicas.

GASTO POR IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS			
	2021	2020	2019
Impuesto sobre beneficios	10.374.174,59 €	8.206.896,27 €	8.240.122,52 €

Además del Código ético, en la Sociedad tenemos implementados procedimientos específicos para la lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales ya que identifica, en función del tipo y el valor de la transacción financiera, qué persona o personas empleadas tienen asignadas la responsabilidad para contratar con terceros, para autorizar que se realice un gasto o para ordenar el desembolso de fondos en nombre de Metro de Málaga.

En el Procedimiento de compras y contrataciones se definen las diferentes transacciones, así como los niveles de autorización requeridos para hacerlas efectivas.

Todas nuestras Políticas persiguen mantener la integridad de los registros contables y estados financieros y no financieros.

3.5 Subvenciones recibidas

De conformidad con lo establecido en el Contrato de concesión para la construcción y explotación de las líneas 1 y 2 del metro de Málaga, hemos recibido para nuestros proyectos subvenciones públicas de la Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía (AOPJA), Administración que forma parte del accionariado de la Sociedad, ostentando sobre el capital social un 23,69 %.

Desde el inicio de la explotación, esta Administración viene apoyando financieramente a la Sociedad mediante aportaciones a la operación que son calculadas periódicamente y cuyos importes se reflejan a continuación:

SUBVENCIONES RECIBIDAS			
	2021	2020	2019
Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía	84M. €	75M. €	72M. €

Además, en el año 2020 Metro Málaga ha resultado beneficiaria de subvenciones para la financiación de su colaboración habitual con entidades deportivas provinciales. En concreto, y en virtud de la Orden de 16 de septiembre de 2020 de la **Consejería de Educación y Deporte de la Junta de Andalucía**, por la que se regulan y convocan subvenciones, en régimen de concurrencia no competitiva, dirigidas a empresas y autónomos para el fomento del patrocinio a entidades deportivas andaluzas y sociedades anónimas deportivas, hemos recibido las siguientes ayudas:

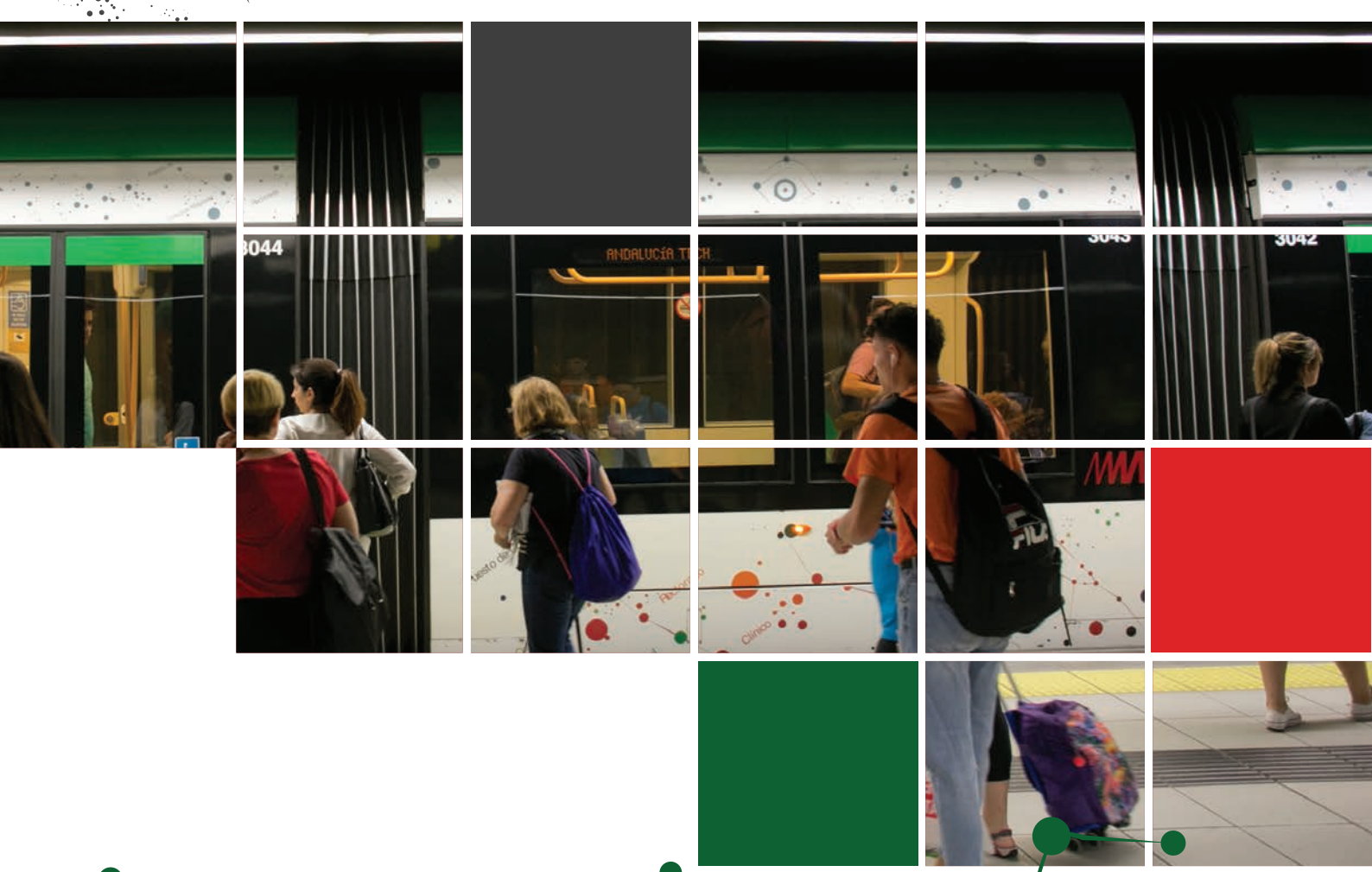
a. Subvención por importe de 3.000 € para el patrocinio de la entidad **CD ATLETISMO MÁLAGA.**

b. Subvención por importe de 2.500 € para el patrocinio de la entidad **BALONCESTO MÁLAGA SAD (UNICAJA BALONCESTO).**

En el apartado 7.2 de esta memoria se detallan estas subvenciones respecto a las cantidades totales del patrocinio.

4

COMPROMISO CON NUESTRAS PERSONAS USUARIAS



El compromiso con nuestras personas usuarias es máximo, es nuestra razón de ser y son el objeto de nuestra misión: ofrecer un servicio de movilidad público, seguro, accesible, de calidad, puntual y sostenible, en términos económicos, sociales y medioambientales, que conecte a las personas y vertebre la ciudad de Málaga y su entorno.

Este compromiso responde a la **Agenda 2030**, principalmente al **ODS 11, Ciudades y Comunidades Sostenibles**, al que contribuimos dotando de infraestructuras y servicios de movilidad de máxima calidad a la población del área de Málaga, para conseguir una movilidad sostenible para toda la ciudadanía.

Además, en Metro de Málaga apoyamos el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo hincapié en la accesibilidad e inclusión, desarrollando infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, siendo la innovación nuestro motor de sostenibilidad, respondiendo así al **ODS 9**.

Con una longitud de 10,8 km, de los cuales 8,56 km están soterrados y 2,24 km transcurren en superficie; 17 estaciones (12 subterráneas y 5 paradas en superficie) que confluyen en el intercambiador metropolitano de la estación El Perchel, las personas usuarias de la red tienen acceso directo a todos los sistemas de transporte sostenible que conforman la oferta de la estación de ferrocarril Málaga-María Zambrano (cercanías, Media Distancia, Larga Distancia y AVE), así como autobuses interurbanos.

Con una distancia media entre estaciones de aproximadamente 600 metros, en menos de 30 minutos, se puede recorrer la ciudad desde Andalucía Tech hasta Palacio de los Deportes. Además, contamos con un amplio abanico de títulos de transporte, adaptados a las necesidades de cada situación personal: billete ocasional, tarjeta monedero de Metro de Málaga y del Consorcio de transportes y título del Consorcio de familia numerosa con la posibilidad de recarga online desde la página web de Metro Málaga.

A través de nuestras infraestructuras promovemos el progreso, conectando a las personas y facilitando la actividad a las empresas y emprendedores. Estamos orgullosos de nuestros casi siete millones de viajes realizados en 2019, cifra que se vio reducida sustancialmente en 2020 debido a las circunstancias especiales derivadas de la pandemia por la COVID-19 y que, en 2021, a pesar de continuar en situación pandémica, se ha ido recuperando progresivamente.

Para adecuarnos mejor a las necesidades de movilidad de la población realizamos encuestas de calidad y satisfacción que nos permitan conocer mejor el perfil de las personas usuarias.

A continuación, detallamos el perfil de las personas usuarias teniendo en cuenta el género, la edad, la ocupación o el motivo de uso de nuestro sistema de transporte:

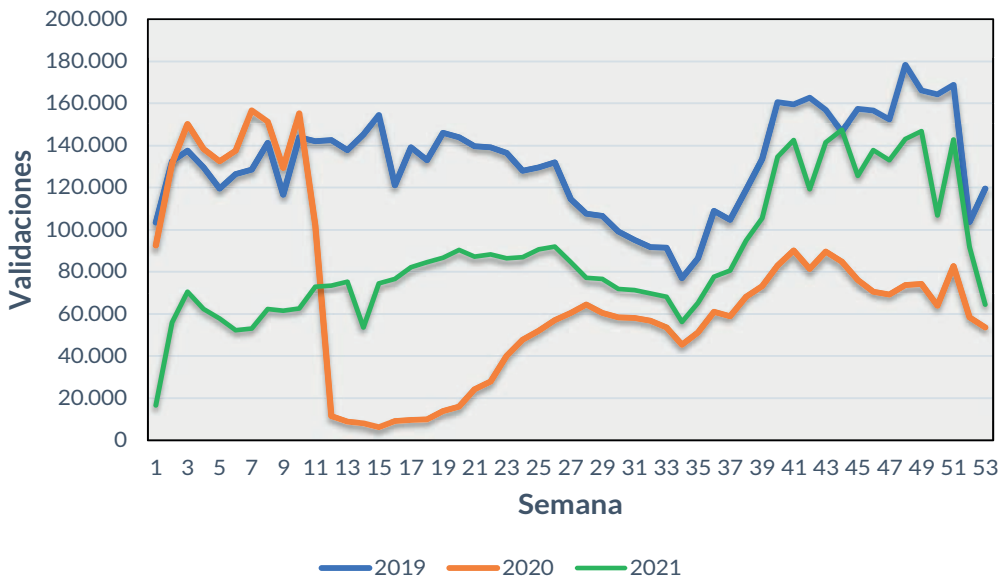
NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS POR GÉNERO DE METRO DE MÁLAGA			
	2021	2020	2019
Mujeres	64,00 %	64,30 %	55,60 %
Hombres	36,00 %	35,70 %	44,40 %
Total	4.624.746	3.626.084	6.877.296

MOTIVO PRINCIPAL DEL DESPLAZAMIENTO			
	2021	2020	2019
Trabajo	18,00 %	27,20 %	18,60 %
Médico	5,10 %	11,20 %	11,70 %
Estudios	45,00 %	30,70 %	19,70 %
Ocio	17,20 %	12,30 %	24,10 %
Compras	7,30 %	8,20 %	11,20 %
Gestiones diversas	6,00 %	7,00 %	14,70 %

OCUPACIÓN			
	2021	2020	2019
Estudiante	61,00 %	44,80 %	32,10 %
Trabajadoras/as	29,40 %	39,50 %	46,20 %
Desempleadas/os	4,40 %	7,10 %	14,70 %
Jubiladas/ os Pensionista	1,70 %	4,70 %	6,20 %
Otras situaciones	3,20 %	3,40 %	0,90 %

EDAD			
	2021	2020	2019
Menor de 18 años	2,43 %	2,37 %	0,54 %
De 18 a 26 años	63,08 %	49,04 %	30,51 %
De 27 a 34 años	10,89 %	10,83 %	35,04 %
De 35 a 54 años	17,81 %	25,30 %	25,16 %
De 55 a 64 años	4,44 %	9,55 %	6,70 %
Mayor de 64 años	1,36 %	2,91 %	2,05 %

DEMANDA SEMANAL 2021 VS 2020 VS 2019



4.1 Servicio de calidad y transparente

Nuestro compromiso de ofrecer un servicio de máxima calidad lo formalizamos a través del cumplimiento de los más altos estándares internacionales de calidad para el servicio prestado, orientado a mantener la satisfacción de las personas que utilizan el metro de Málaga:

- Certificación del servicio de Transporte Público de Pasajeros (TPP) conforme con la norma UNE-EN-13816:2003
- Certificación del Sistema de Gestión Integrado basado en los estándares internacionales más exigentes para cuidar la calidad, la seguridad y salud, el medioambiente y la accesibilidad:
    - Gestión de la Calidad, conforme a la norma ISO 9001:2015.
    - Gestión Ambiental, conforme a la norma ISO 14001:2015.
    - Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, conforme a la norma ISO 45001:2018.
    - Gestión de Emergencias, conforme a la norma ISO 22320:2013.
    - Gestión de Seguridad Ferroviaria, conforme el Referencial de Certificación para un Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria Operacional.
    - Gestión de la Accesibilidad Universal, conforme a la norma UNE 170001-2:2007.
    - CO_2 verificado de acuerdo con la norma ISO 14064-1:2006.
    - Protocolo de actuación frente a la COVID-19 de AENOR.

> **Nuestro compromiso de ofrecer un servicio de máxima calidad lo formalizamos a través del cumplimiento de los más altos estándares internacionales de calidad para el servicio prestado, orientado a mantener la satisfacción de las personas que utilizan el metro de Málaga.**

Todos nuestros certificados se auditan con carácter anual.

Tenemos definidos objetivos y establecidos los procedimientos adecuados en las ocho categorías de la Norma UNE-EN-13816:2003 para el servicio de Transporte Público de Pasajeros (TPP), para medir la calidad de nuestro servicio, lo que nos permite:

- Tener una visión objetiva desde el punto de vista de la persona usuaria.
- Facilitar la mejora continua de la calidad del servicio.
- Mejorar la imagen y generar confianza entre las personas usuarias.

1. Servicio ofertado

Con el fin de proporcionar un servicio adecuado a la demanda que mantenga un alto estándar de confortabilidad en los trayectos, evitando aglomeraciones dentro de los trenes, Metro de Málaga se compromete que al menos el 90 % de sus viajeros disfruten de un grado de ocupación en los trenes que no supere las cuatro personas por metro cuadrado.

En la misma línea y en cuanto a fiabilidad del servicio se refiere, se compromete a que al menos el 97 % de sus viajeros se benefician de la realización de todos los servicios anunciados, salvo casos extraordinarios.

2. Accesibilidad

Accesibilidad Universal y Diseño para todos es sinónimo de igualdad de oportunidades, así lo establece en su artículo 9 la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de las Naciones Unidas (Nueva York, diciembre de 2006).

En este sentido, Metro de Málaga se compromete a seguir manteniendo los mejores niveles de Accesibilidad Universal, de forma que se mantenga el cumplimiento y la correspondiente certificación por entidad externa de la norma UNE 170001, conseguida a finales del año 2018.

En el ámbito de la accesibilidad , Metro de Málaga mantendrá en sus trenes al menos el 10 % de asientos reservados para personas con movilidad reducida, debidamente señalizados.

Por otro lado, para facilitar el acceso a personas con capacidad visual limitada, el 100 % de las estaciones y paradas de Metro de Málaga disponen de itinerarios accesibles señalizados con pavimento podotáctil.

3. Información

Se asegura que se dispone de la información clara y actualizada sobre la oferta del servicio en el 100 % de las estaciones y paradas: plano de la red, horarios, frecuencia de paso, etc. Nuestro objetivo es obtener un índice de calidad de la información superior a siete en una escala de cero a diez. Además, en el 100 % de los trenes también se dispone de la información necesaria para que el viajero pueda estar adecuadamente informado sobre aspectos relacionados con la utilización del servicio, destino del viaje, próximas estaciones, etc.

Nos comprometemos a informar de inmediato a nuestras personas usuarias sobre aquellas incidencias que pudieran producir interrupciones en el servicio, de forma que se obtenga un índice de calidad de la información superior a siete en una escala de cero a diez.

4. Cumplimiento de frecuencias

Puntualidad: Metro de Málaga se compromete a cumplir el horario de inicio y final del servicio publicado, de forma que más del 90 % de los trenes que inician o finalizan la prestación del servicio en cada estación cada día son puntuales.

Regularidad: Más del 85 % de los trenes que prestan el servicio lo hacen cumpliendo la frecuencia de paso establecida, salvo situaciones excepcionales justificadas.

5. Atención al cliente

Relación con el cliente: Metro de Málaga se compromete a contestar el 100 % de las reclamaciones recibidas en un plazo no superior a diez días hábiles.

Encuestas: Metro de Málaga realizará con carácter anual como mínimo una encuesta de satisfacción de viajeros, cuyos resultados deberán alcanzar un índice de satisfacción global mayor de siete puntos en una escala de cero a diez puntos.

Atención a las personas usuarias: Metro de Málaga mantiene en aplicación un Plan de actuación y atención al cliente basado en la vocación de servicio a sus viajeros y en un trato cortés y respetuoso hacia todos ellos.

Asistencia: Metro de Málaga aplicará su Protocolo interno de Actuación ante una incidencia que provoque la interrupción del servicio, el cual facilitará información a los viajeros por los medios disponibles a tal efecto.

6. Confort

Durante el trayecto: Metro de Málaga se compromete a cuidar los medios necesarios para que el trayecto en tren sea confortable de tal forma que se obtenga un indicador de calidad del confort mayor a siete sobre diez en cuanto a ausencia de movimientos bruscos y temperatura en los trenes.

Condiciones de limpieza: Metro de Málaga se compromete a mantener unas óptimas condiciones de limpieza en estaciones y trenes, de forma que se obtenga un indicador de calidad de limpieza mayor a siete en una escala de cero a diez.

7. Seguridad

Metro de Málaga se compromete a realizar seguimiento y mantener los mejores niveles de seguridad ciudadana de tal forma que no se produzcan más de dos incidencias por cada 100.000 viajeros.

El 100 % de los trenes cuentan con los sistemas de seguridad adecuados para garantizar la seguridad de la circulación.

Además, Metro de Málaga se compromete a mantener en el 100 % de las estaciones y trenes los adecuados sistemas de protección contra incendios para garantizar la seguridad de las personas usuarias.

Metro de Málaga se compromete a que el 100 % de sus personas usuarias se benefician de un servicio equipado con cámaras de vigilancia en todas las estaciones y paradas y en todos los trenes.

8. Impacto ambiental

En su compromiso con el medioambiente, Metro de Málaga se compromete a seguir trabajando, cumpliendo los requisitos establecidos en la norma ISO 14001 de forma que se mantenga la certificación por entidad externa conseguida en 2016.

Satisfacción de nuestras personas usuarias

Como parte de nuestro compromiso con la movilidad sostenible de calidad, realizamos encuestas anuales a nuestras personas usuarias, para medir la calidad de nuestro servicio, en base a las ocho categorías de la Norma UNE-EN-13816:2003 para el servicio de Transporte Público de Pasajeros (TPP) y conocer su valoración*.

El nivel de satisfacción es excelente y mantenido en los diferentes años, incluso en las circunstancias excepcionales de la COVID-19, lo que nos anima a seguir trabajando en esta misma línea, para seguir mejorando y contando con el apoyo y confianza de nuestras personas usuarias.

Satisfacción de nuestras personas usuarias
(Valoración sobre 10)

2021	2020	2019
8,59	8,79	8,78

** El trabajo de campo ha sido realizado durante los años 2019, 2020 y 2021 por la empresa Tema Grupo Consultor y ha contado con la participación de 1.852 viajeros, 1.099 y 1.699 respuestas, respectivamente, que equivale a un error muestral < 3 %, para un nivel de confianza del 95 %.*

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PERIODO 2019-2021			
VALORACIÓN MEDIA POR ASPECTOS (ESCALA 0 A 10)	**2021**	**2020**	**2019**
Limpieza de estaciones y pasillos	9,11	9,18	9,37
Información sobre interrupciones	8,59	8,75	9,28
Sensación de seguridad	8,86	8,99	9,25
Limpieza de trenes	9,14	9,22	9,29
Canceladoras y venta automática	8,85	8,88	9,15
Escaleras mecánicas/ascensores	9,10	9,16	9,17
Comodidad conexiones	8,56	8,67	9,18
Temperatura trenes	8,07	8,37	8,94
Claridad señalización	8,72	8,83	9,12
Aglomeraciones andenes/trenes	7,44	8,25	8,96
Sin averías/interrupciones	9,20	9,27	9,14
Rapidez llegada a destino	8,99	9,11	9,19
Accesibilidad estaciones/trenes	8,91	9,03	9,05
Comodidad/ Sin movimientos bruscos	8,25	8,65	8,94
Combinación con uso de patinete (nuevo aspecto en la encuesta desde 2021)	7,66	-	-
Sistema de Atención al cliente	8,52	8,66	8,95
Combinación con el uso de la bicicleta	7,74	7,85	9,13
Ausencia de peligros	8,70	8,84	8,86
Trato empleados	8,52	8,71	8,87
Información general	8,46	8,70	8,74
Medio de transporte ecológico (nuevo aspecto en la encuesta desde 2020)	8,67	8,91	-
VALORACIÓN GLOBAL MEDIA DEL SERVICIO	**8,59**	**8,79**	**8,78**

4.2 Atención y comunicación

En Metro de Málaga disponemos de diferentes canales de comunicación, donde las personas usuarias pueden comunicarse con nosotros:

- Teléfono de atención al cliente 952 06 16 42.
- Oficina de atención al cliente presencial: ubicada en la estación El Perchel.
- En cualquier estación o parada en superficie, a través de los libros de reclamaciones de Metro de Málaga y de la Junta de Andalucía.
- Correo electrónico: info@metromalaga.es.
- Formulario de atención al cliente disponible en la página web: *https://metromalaga.es/contacto/* .

Las diferentes comunicaciones recibidas son incorporadas a nuestro sistema de "Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias", que se encuentra centralizado en la **Oficina de atención al cliente**, quien realiza un **"Informe mensual de reclamaciones",** que es remitido a la Administración.

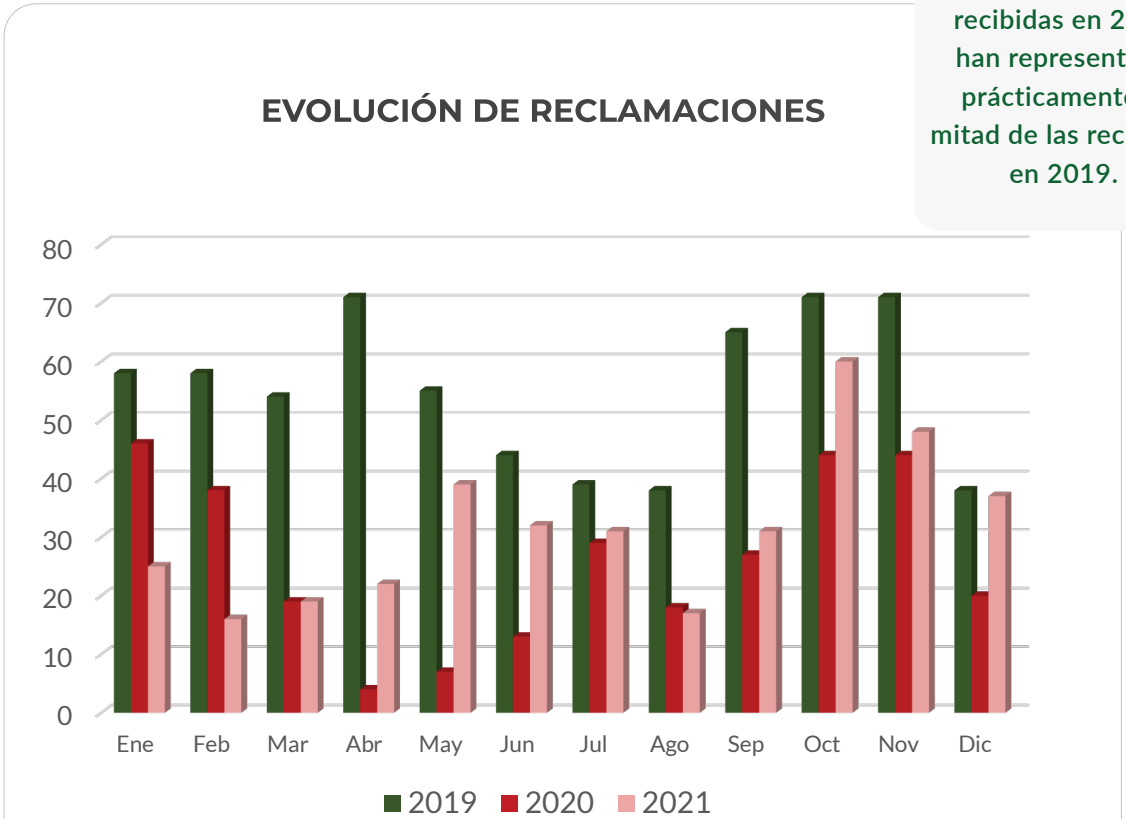
Todas las reclamaciones son analizadas, y contestadas por escrito con acuse de recibo en un plazo no superior a diez días hábiles.

A continuación se detalla la tipología y número de reclamaciones recibidas en el periodo de reporte:

TIPOLOGÍA DE RECLAMACIONES DEL PERIODO 2019-2021			
TIPOLOGÍA DE RECLAMACIONES /ACUMULADO	**2021**	**2020**	**2019**
Acceso y billetaje	182	182	309
Regulación del servicio (frecuencia, sanciones)	115	89	251
Accidentes de viajeros en las instalaciones y daños materiales	32	0	28
Anomalías del servicio como apertura de cierre y puertas del tren	18	18	3
Equipos e instalaciones Limpieza de los trenes	6	4	3
Material móvil (accesibilidad, climatización equipamiento tren)	0	10	1
Temas de información y atención a las personas usuarias	19	18	40
Otras reclamaciones	5	4	4
Total	**377**	**329**	**639**

A cierre de este informe, el 98 % de las reclamaciones de los tres años de reporte están cerradas, mientras que el 2,65 % de 2021, el 1,62 % de 2020 y 1,06 % de 2019 aún se encuentran en proceso de cierre. Nuestro compromiso es resolver el 100 % de las reclamaciones recibidas.

> **Destacamos que el número de quejas y reclamaciones recibidas en 2021 han representado prácticamente la mitad de las recibidas en 2019.**



4.3 Compromiso con la privacidad

En Metro de Málaga estamos comprometidos con la protección de la privacidad y así lo recogemos en nuestro Código ético. Cumplimos el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), y para ello hemos desarrollado políticas y procedimientos específicos. Además hemos redactado una evaluación de impacto, en relación con el tratamiento de los datos captados mediante el sistema de videovigilancia.

Conforme a lo establecido en la **Política general de privacidad de Metro de Málaga**, las solicitudes de ejercicio de derechos en materia de protección de datos personales son gestionadas por el **Comité de Protección de Datos de Metro de Málaga**, procedimiento detallado en la propia política. Las solicitudes asociadas a reclamaciones u otras peticiones dirigidas a la Oficina de Atención al Cliente, relacionadas con este aspecto, son remitidas al Comité para su adecuado análisis y respuesta.

Además, hemos implantado las siguientes actuaciones:

- Refuerzo de la formación de empleados, con sesiones y notas informativas.
- Refuerzo de la información al Consejo de Administración, con un informe anual del Comité de Protección de Datos.
- Nombramiento de delegado de Protección de Datos y Comité interno de Protección de Datos

Durante el periodo de reporte, se han atendido las siguientes solicitudes:

EJERCICIO DE DERECHOS DE LAS PERSONAS INTERESADAS			
	2021	**2020**	**2019**
Acceso	2	4	1
Supresión	1	0	0
Oposición	1	0	0
Total	**4**	**4**	**1**

En Metro de Málaga **no hemos recibido ninguna reclamación en materia de incumplimiento de normativa sobre protección de datos personales, violaciones de estos derechos ni fugas de información.**

4.4 Accesibilidad universal

En Metro de Málaga consideramos que el transporte público debe facilitar la movilidad a todas las personas y permitir que cada una, independientemente de sus capacidades, pueda moverse sin limitaciones. Por ello la accesibilidad universal en cada punto de contacto con las personas usuarias es uno de nuestros principales objetivos.

> **En Metro de Málaga diseñamos un primer Plan de accesibilidad que se desarrolló entre 2018 y 2020, con la implantación de diferentes acciones operativas.**

Respondemos al **ODS 11**, concretamente la **meta 11.2**, que insta a proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.

Para ello, en Metro de Málaga diseñamos un **primer Plan de accesibilidad** que se desarrolló entre 2018 y 2020, con la implantación de diferentes acciones operativas relacionadas con mejoras en nuestras instalaciones, en estaciones y Oficina de atención al cliente, así como acciones formativas para nuestro personal como resultado de reuniones periódicas con los colectivos sociales involucrados. La mayor parte de estas actuaciones se llevaron a cabo durante el primer año de vigencia del Plan de accesibilidad (en 2018), si bien en el periodo que nos aplica podemos destacar lo siguiente:

1. **Instalación de placas identificativas del número de planta en Braille y alto-relieve en ascensores**: en cada una de las plantas de los ascensores de nuestras estaciones.
2. **Inclusión de criterios de accesibilidad** (acorde al estándar AA) en la página web de Metro de Málaga.
3. **Dotación de mascarillas transparentes en la Oficina de atención al cliente (OAC)**: con el fin de facilitar la interlocución con las personas con discapacidad auditiva durante la pandemia, se dotó a cada una de las personas trabajadoras de la OAC de mascarillas transparentes homologadas, y se comunicó este hecho a las asociaciones involucradas. Además se añadió una pequeña dotación o de este tipo de mascarillas para ser entregadas de forma gratuita a las personas con discapacidad auditiva que la solicitaran.

Diferentes visitas de representantes y técnicos de la ONCE y de la agrupación Málaga Accesible junto con la consejera de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, Marifrán Carazo y el director general de Metro de Málaga, Fernando Lozano.

En 2021 se puso en marcha el **Segundo Plan de accesibilidad**, aplicable al **periodo 2021-2023**. Hasta el momento hemos puesto en marcha las siguientes acciones:

1. **Formación en accesibilidad**: para las nuevas personas que en estos años han iniciado su carrera profesional con Metro de Málaga, aplicable tanto al propio personal del metro, como al personal de las empresas contratadas que trabajan de cara al usuario (OAC, Seguridad y personal de limpieza).
2. **Adecuación de las Zonas de refugio**: realizando un dimensionamiento adecuado en función del número medio de personas usuarias en las estaciones y reasignando las mismas a una ubicación más favorable ante una posible evacuación por emergencia.
3. **Actuaciones sobre elementos salientes en las salidas de emergencia**: para que cualquier elemento prominente sea detectado por el bastón de una persona con discapacidad visual.
4. **Planificación del Sistema Navilens**: en el último trimestre de 2021 se ha realizado el estudio para implantar este sistema que facilita la movilidad a las personas con discapacidad visual, pudiendo obtener información contextualizada mediante el escaneo de códigos visuales con la cámara de su teléfono móvil.

Con independencia de estas actuaciones, **hemos consolidado la comunicación con los agentes sociales involucrados**, estableciendo reuniones periódicas y visitas técnicas, tanto con la Agrupación de Desarrollo **"Málaga Accesible"** como con la **ONCE**, con involucramiento de la Dirección de Metro de Málaga, que ha participado en algunas de las reuniones. Asimismo, en estos encuentros dialogamos con personas con discapacidad a través de estas organizaciones representativas, con el fin de recibir sus impresiones y entender mejor sus puntos de vista, de cara a esa mejora continua que siempre buscamos en Accesibilidad universal.

"Con independencia de estas actuaciones, hemos consolidado la comunicación con los agentes sociales involucrados, estableciendo reuniones periódicas y visitas técnicas, tanto con la Agrupación de Desarrollo "Málaga Accesible" como con la ONCE.

El delegado territorial de la ONCE, Cristóbal Martínez, la consejera de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, Marifrán Carazo, el director gerente de la AOPJA, Julio Caballero, el director general de Metro de Málaga, Fernando Lozano, y el jefe de Medioambiente, Accesibilidad e I+D+i de Metro de Málaga, Rafael Varo.

4.5 Un metro de confianza

La seguridad de las personas es un elemento clave en nuestra gestión. Como parte de las medidas orientadas a asegurar que se aplican las mejores prácticas para garantizar la mejor gestión, disponemos de:

- Proceso de **gestión de emergencias** establecido y certificado según la norma ISO 23320.
- **Sistema de gestión de seguridad ferroviaria operacional** (SFO), certificado conforme al referencial de AENOR.
- **Plan de autoprotección de Metro de Málaga**.

Realizamos simulacros que nos permiten hacer una evaluación real y comprobar la adecuación de los medios humanos y técnicos previstos ante una situación de emergencia. El objetivo principal de este tipo de prácticas es probar la eficacia e integración de los planes, al mismo tiempo que evaluar la coordinación y la capacidad de respuesta de los operativos implicados ante una incidencia.

En 2021, la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Málaga organizó un simulacro de accidente e incendio en un tren en el que participaron alrededor de 130 personas. Se trata del octavo simulacro que llevamos a cabo desde Metro de Málaga, en el marco de nuestro Plan de autoprotección, y el primero en desarrollarse durante el horario de prestación del servicio comercial, circunstancia que implicó un mayor esfuerzo por parte de todo el personal implicado.

En el metro de Málaga contamos con **18 desfibriladores**, situados en cada estación y en las oficinas, para ser utilizados en caso de que una persona usuaria o trabajadora sufra una parada cardiorrespiratoria.

Todo el personal de Metro de Málaga cuenta con formación en primeros auxilios, incluyendo realización de maniobras de Reanimación Cardiorrespiratoria (RCP) y uso de desfibrilador.

Los desfibriladores están comunicados con el PCC y desde este punto podemos comunicarnos de forma directa con el 112.

Imágenes de un simulacro en el Metro de Málaga

4.6 Iniciativas para mejorar el servicio

En Metro de Málaga estamos al servicio de las necesidades del área de Málaga y de su ciudadanía. Nuestro compromiso con la mejora constante nos lleva a adaptar el servicio a lo largo del año con motivo de celebraciones o eventos que concitan mayor público, con el fin de adecuarnos a las circunstancias y seguir ofreciendo los mejores estándares de calidad.

A continuación, detallamos los hitos más destacados del periodo 2019-2021:

Hitos 2019

- **Refuerzo del servicio** durante la Semana Santa: ampliación del horario del servicio comercial y del horario de apertura de la Oficina de atención al cliente.
- En mayo comenzaron a instalarse en varias unidades de tren los **dispositivos USB** para carga de teléfonos móviles. Esta instalación fue progresiva hasta completar dicho equipamiento en todos los trenes.
- En junio queda implementado un **nuevo software de billetaje**, en funcionamiento tanto en la OAC como en las estaciones, en este caso centralizado a través del PCC. Esta nueva herramienta permite la resolución en tiempo real de incidencias de billetaje que pueden ser verificadas en las estaciones, mejorando la calidad de la atención y reduciendo el número de reclamaciones. Además, en la OAC, este software permite la reunificación del remanente de saldos de varios títulos de viaje en un único soporte, opción que era muy demandada.

- El 31 de julio queda implementada la **nueva aplicación de Metro de Málaga**. Además de incorporar una interfaz más sencilla e intuitiva, cuenta con nuevos servicios, como conocer en tiempo real los tiempos de llegada de los próximos trenes desde una estación previamente seleccionada. Asimismo, permite saber, a través de la geolocalización de un teléfono móvil, cuál es la estación de metro más próxima, así como el recorrido de ambas líneas en "Google Maps". En relación con el sistema de recargas de saldo, la nueva app incluye esta opción integrada en la propia herramienta, eliminando la redirección a la página web. Además, incorpora el **sistema contactless** para conocer el saldo de un título de viaje o bien para iniciar el proceso de recarga, únicamente acercando la tarjeta al teléfono móvil (sólo para dispositivos Android). Y en caso de incidencia en el servicio, la nueva aplicación móvil puede informar de un posible reajuste en los horarios mediante avisos enviados por el PCC, siendo gestionado como un teleindicador más.

- En septiembre, con el inicio del curso universitario, se realiza una **campaña de información** a personas usuarias en el tramo en superficie con metro-guías, que explican el sistema de validación obligatorio antes de acceder a la unidad.
- En octubre se lleva a cabo una campaña de información para presentar las funcionalidades de la nueva aplicación móvil.
- En noviembre, durante el **"Black Friday"**, se amplía el horario comercial de la OAC.
- Formación a las personas trabajadoras de la OAC en materia de accesibilidad y diversidad funcional, en línea con la obtención, el año anterior, de la certificación en la norma UNE 170001:2007.

Hitos 2020

- Dada la situación excepcional suscitada por la COVID-19, se implementaron las medidas necesarias para garantizar la seguridad y la salud de personas usuarias, de las personas trabajadoras y de las empresas proveedoras, que se describen al final de este capítulo.
- Nueva web https://metromalaga.es/. Se trata de una real web interactiva, que incorpora navegación en 360 grados por sus instalaciones y realidad virtual.

Hitos 2021

- El primer **aparcapatinetes** con punto de carga eléctrica en la estación El Perchel.
- La aplicación de Metro de Málaga incorpora una nueva funcionalidad para suministrar información en tiempo real sobre el **nivel de ocupación** del siguiente tren.
- En octubre queda implementado en todas las máquinas de billetaje el sistema de pago sin contacto, tanto con tarjeta bancaria como con cualquier dispositivo en el que el viajero tenga su tarjeta bancaria virtualizada, tales como teléfonos móviles y relojes inteligentes.
- Durante todo el año continúan las **medidas de higiene, prevención y distanciamiento** en las instalaciones, adaptadas en cada momento al nivel de alerta sanitaria de la ciudad de Málaga, con el fin de seguir garantizando la seguridad y la salud frente a la COVID-19.
- **Formación en materia de accesibilidad** y diversidad funcional al personal de la OAC.

4.7 Medidas contra la COVID-19

La protección de la salud y la seguridad de nuestras personas usuarias, al igual que de nuestras personas trabajadoras es una prioridad para Metro de Málaga, y aún más en circunstancias tan excepcionales como la pandemia por la COVID-19.

Como **servicio esencial, durante la crisis sanitaria** nos hemos volcado en la protección de la salud y la seguridad de nuestras personas usuarias y trabajadoras. Asimismo, hemos tenido que llevar a cabo un reajuste de toda nuestra operación para asegurar la calidad del servicio en circunstancias excepcionales.

Al inicio de la crisis, determinamos cuatro campos de actuación con los que hacer frente a la contención de la COVID-19:

1. Organización y adaptación del servicio.
2. Salud laboral.
3. Desinfección y limpieza.
4. Comunicación y atención al cliente.

Labores de desinfección por la COVID-19 en una de las estaciones

Las principales actuaciones llevadas a cabo han sido:

- La creación de la **Comisión Técnica de Seguimiento,** integrada por un equipo multidisciplinar de profesionales, con el objetivo de coordinar la crisis sanitaria, (ver en Compromiso con nuestras personas).
- La certificación de los **Protocolos de actuación frente a la COVID-19 de AENOR**, organismo de referencia internacional.
- La **adaptación del servicio** dimensionado siempre siguiendo las instrucciones de la Administración sanitaria y laboral. Es importante destacar que en los momentos de mayor restricción de la movilidad los viajeros eran principalmente sanitarios y personas trabajadoras de hospitales. Los horarios también fueron adaptados acorde con el estado de alarma, atendiendo a la situación de cada momento y para dar la cobertura necesaria.
- La **plantilla esencial del área de Operaciones** también fue **adaptada al servicio**, pero conservando, en todo momento, las condiciones laborales. Además, desde el PCC se realizaron todos los **ajustes necesarios** para evitar rotaciones de conductores en un mismo tren y se gestionaron las rotaciones para que éstas tuvieran lugar en los puntos de limpieza de cabina.
- Para promover la **ventilación natural del tren** y **evitar el uso de las botoneras** por parte de las personas usuarias, establecimos la apertura centralizada de las puertas en cada estación.
- Procedimos a la suspensión del control de fraude, para que no hubiera contacto directo entre personas trabajadoras y personas usuarias.
- Promovimos el **pago online**, frente al abono en las máquinas expendedoras automáticas de billetes.
- Evitamos cualquier tipo de **evento** que congregara un número elevado de personas.
- La **limitación del aforo** en las diferentes salas, el uso de los ascensores, la suspensión del servicio de catering en oficina, etc.

- Para permitir una disponibilidad de tiempo de **limpieza** suficiente en los trenes, se ha integrado un tren de limpieza. La inclusión de este tren en la cabecera de la estación Palacio de los Deportes nos permite el tiempo necesario para realizar la **desinfección de todos los trenes en cada recorrido completo**. Esta medida, que se lleva a cabo alternando el andén de salida, y que se ha implementado a través de la brigada de limpieza, ha supuesto la generación de confianza tanto en personas usuarias como en nuestras personas trabajadoras.
- Supervisamos que las personas usuarias cumplieran con la obligación del uso de mascarillas, a través del servicio de vigilancia, y entregamos mascarillas a aquellas que no disponían de ellas.
- La implementación de un **Protocolo de limpieza**, cumpliendo ampliamente los requisitos sanitarios y potenciándolo en las zonas públicas. Además de la desinfección de trenes en la cabecera comentada anteriormente, se ha reforzado la limpieza de puestos de trabajo del PCC y en las cabinas de conducción en los cambios de turno, así como todos los elementos de contacto en estaciones y trenes.

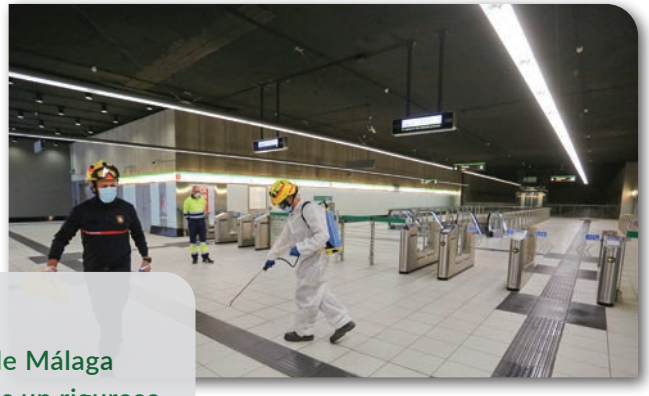
Labores de desinfección en los andenes

- Instalamos **dispensadores de gel hidroalcohólico en todas las estaciones**, que son mantenidos de forma continua por el servicio de limpieza. Esta medida ha tenido una muy buena acogida por parte de las personas usuarias y nos ha permitido generar mayores cotas de confianza.
- Adaptamos el **sistema de ventilación** en las 14 unidades de tren que componen la flota para facilitar una mayor renovación del aire en el interior de los trenes. **Este nuevo procedimiento permite la renovación del aire cada dos minutos y medio**, el doble que antes de la pandemia. La actuación ha sido posible gracias a un proceso de desarrollo tecnológico implementado por CAF y una posterior fase de pruebas en una unidad, que fue efectuada en septiembre de 2020. Este ratio es de los más altos en el transporte ferroviario de viajeros.
- Pusimos en marcha un plan de comunicación dirigido a transmitir recomendaciones a las personas usuarias sobre las medidas implantadas en el metro, con objeto de reducir al máximo el riesgo de contagio por la COVID-19 y para **transmitir confianza** y seguridad en nuestro sistema de transporte. Para ello usamos y reforzamos todos los **canales disponibles** a nuestro alcance: megafonía, pantallas informativas, teleindicadores, cartelería, web, app y redes sociales.

Señalización en los asientos para garantizar la separación entre personas usuarias

A pesar de las circunstancias excepcionales que hemos vivido, no se han producido incidencias reseñables en materia de seguridad y salud de las personas usuarias. Las reclamaciones de daños menores, provocados por el funcionamiento habitual del servicio (caídas en escaleras u otras instalaciones, golpes con pasos, caídas en interior de unidades de tren,...) representan un porcentaje residual de total de reclamaciones recibidas. En la mayoría de los casos se trata de supuestos ocurridos bien de manera fortuita o bien a consecuencia de una falta de diligencia del propio usuario. En los casos en que la incidencia ha tenido su origen en un hecho imputable a Metro de Málaga, contamos con las correspondientes pólizas de seguro en vigor que ofrecen cobertura a la persona usuaria y para hacer frente a las posibles indemnizaciones de daños que deban atenderse.

No se han registrado incumplimientos normativos o de procedimientos en relación con la seguridad y salud de personas usuarias, ni se han impuestos multas o sanciones a la Sociedad en este ámbito.



> En Metro de Málaga implementamos un riguroso Protocolo de limpieza y desinfección más allá de la normativa.

5

COMPROMISO CON EL PLANETA

En Metro de Málaga mostramos nuestro compromiso con el medioambiente, la preservación y el cuidado del entorno a través de nuestra **Política de gestión integrada** y con la implantación de un **Sistema de Gestión Ambiental** (SGA) certificado, en base a criterios de la norma internacional **ISO 14001:2015**.

Nuestro SGA dispone de **procedimientos** que establecen la sistemática para identificar y evaluar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con los aspectos ambientales. Asimismo, la Compañía tiene por premisa adoptar ante los riesgos ambientales identificados, siempre que sea posible, el principio o enfoque de precaución, referido como la adopción de medidas protectoras ante una situación de incertidumbre, apoyando acciones para prever y evitar daños ambientales. Contamos con una póliza de responsabilidad civil con cobertura en caso de daños medioambientales.

Realizamos **auditorías internas y externas** con carácter anual para dar seguimiento al desempeño del sistema. Durante el periodo de reporte se han llevado a cabo seis auditorías del sistema de gestión, siendo la última en noviembre 2021, de seguimiento de la certificación ISO 14001, con resultado satisfactorio.

Desarrollamos la actividad de manera responsable, considerando los riesgos, la minimización de los impactos ambientales y el cumplimiento normativo, con el objetivo de contribuir al **desarrollo sostenible** en sus tres ejes de actuación: económico, social y ambiental.

Estamos **comprometidos con la reducción de las emisiones de CO_2** y la mejora de la **movilidad sostenible**, prestando un servicio basado en la calidad, la seguridad y el cuidado del medioambiente en base a criterios de economía circular, alcanzando la **neutralidad en carbono** mediante la participación en el programa de compensación de Carbono de Naciones Unidas en el marco del Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL).

La actividad de Metro de Málaga no afecta a ningún espacio natural protegido, ya que se desarrolla en un entorno urbano, por lo que nuestra incidencia en la biodiversidad no es relevante.

5.1 Optimización de consumos

La gestión de los consumos es un tema importante para Metro de Málaga, como parte del control y seguimiento de su desempeño ambiental. Aplicamos las mejores prácticas y llevamos a cabo mejoras e inversiones orientadas a conseguir un uso eficiente y responsable de los recursos naturales. Apostamos por las mejores tecnologías disponibles, la promoción de la energía renovable y la sensibilización de todas las personas implicadas.

Dada la naturaleza de la actividad que desarrollamos, desde el punto de vista ambiental, el principal recurso consumido es la **energía eléctrica**, que desde principios de 2018, procede exclusivamente de **fuentes renovables**, con **certificado de garantía de origen (GdO)**.

En el periodo objeto de la presente memoria, 2019-2021, hemos continuado desarrollando diversas acciones con el objetivo de reducir el consumo de energía eléctrica, logrando una reducción de hasta el 17,40 % en los últimos tres años (2021 respecto a 2018), lo que representa una reducción total del 21,80 % desde el inicio de la explotación comercial.

> **Gracias a diversas acciones se ha logrado una reducción del consumo de energía eléctrica de hasta el 17,40 % en los últimos tres años (2021 respecto a 2018), lo que representa una reducción total del 21,80 % desde el inicio de la explotación comercial.**

El **consumo de combustibles fósiles** es muy limitado en nuestra organización, suponiendo menos de un uno por ciento del total de la energía utilizada. Estos consumos se deben al gasoil y la gasolina, destinados principalmente a vehículos de empresa; así como gas propano para el sistema de calefacción de la cabina de pintura en el taller de mantenimiento del material móvil. Firmes con nuestro objetivo de reducir el consumo de combustibles fósiles, se ha llevado a cabo la sustitución progresiva de vehículos con motor de combustión por vehículos eléctricos.

Respecto al **consumo de agua**, su totalidad procede de la red municipal, siendo suministrada a través de distintas acometidas. El agua se utiliza principalmente para tareas de limpieza de las instalaciones, los trenes y en aseos y duchas. Empleamos sistemas de **alta eficiencia** que reducen la cantidad de agua utilizada, contribuyendo a un consumo responsable como, por ejemplo, el túnel de lavado de trenes, que recicla, aproximadamente, hasta el 70 % del agua en cada lavado. A continuación se muestran los consumos de estos recursos durante el periodo de reporte:

CONSUMOS 2019-2021			
	2021	**2020**	**2019**
Electricidad (kWh)	10.789.507	10.867.827 (*)	12.886.172
Propano (kg)	16	218	514
Gasoil (litros)	2.989	2.918	4.098
Gasolina (litros)	300	503	732
Agua (m^3)	5.713	4.795	6.792

**NOTA: el valor de 2020 se ve ligeramente afectado por el efecto de la crisis sanitaria de la COVID-19; se estima que el consumo de 2020 sin tener en cuenta dicho efecto ascendería a 11.051 MWh, sin afectar a la reducción del 17,40 % calculada (2021 respecto 2018).*

Considerando el consumo total de energía, tanto el uso de electricidad como los combustibles fósiles, y la cantidad de viajeros que utilizaron el servicio para cada año, se obtienen los siguientes datos de intensidad energética:

INTENSIDAD ENERGÉTICA			
	2021	**2020**	**2019**
Consumo total energía (kWh)	10.822.315	10.904.421	12.940.628
Demanda (viajeros)	4.624.746	3.626.084	6.877.296
Consumo de energía por cada viajero que utiliza el servicio (kWh/viajero)	2,34	3,00	1,88
Consumo de energía por cada km recorrido por cada viajero (kWh/viajero-km)*	0,468	0,600	0,376

(*) este ratio se ha calculado estimando un recorrido medio realizado por cada viajero de 5 km.

Dada nuestra actividad, no hemos identificado procesos que tengan un consumo especialmente relevante de otras materias primas.

5.2 Cambio climático y eficiencia energética

Nuestro compromiso con la reducción de emisiones de gases efecto invernadero (GEI) para luchar contra el cambio climático está implícito en la manera de operar de nuestras actividades y forma parte de nuestro objetivo de contribuir a crear una ciudad más sostenible, reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero, y contribuyendo a mejorar la calidad del aire de Málaga. De esta manera nos vinculamos al **ODS 13** Acción por el clima y al **ODS 11** para contribuir al logro de ciudades y comunidades sostenibles, como parte de la **Agenda 2030** para el desarrollo sostenible.

Nuestros **ejes de acción** sobre los que vertebran todas las actuaciones orientadas a la reducción de emisiones de gases efecto invernadero son:

1. Inversiones orientadas a la **mejora de la eficiencia energética** en las instalaciones.
2. **Optimización de procesos** para reducir consumos.
3. Plan progresivo de incorporación de **energías renovables**.
4. Promoción de **comportamientos responsables** relacionados con el uso de energía, combustibles y agua.
5. **Compensación** de emisiones.

> **Con el objetivo de aumentar la generación de energía renovable, está prevista la construcción de una nueva planta fotovoltaica con una capacidad estimada de producción del orden de 700.000 kWh/año.**

Las principales acciones que hemos llevado a cabo para adaptarnos a las consecuencias del cambio climático y conseguir los objetivos de reducción de emisiones son:

- Adquisición de **energía verde**: por quinto año consecutivo toda la energía eléctrica utilizada procede exclusivamente de fuentes renovables, garantizada a través de los correspondientes certificados de garantía de origen (GdO), emitidos por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, evitándose así las emisiones indirectas por consumo de energía eléctrica.
- Las **unidades de tren son energéticamente eficientes** y han sido especialmente diseñadas para obtener una notable reducción en el consumo energético: son fabricadas con materiales ligeros y equipadas con sistemas de recuperación de energía de frenado, mediante el uso de frenos regenerativos, que permiten ahorros de hasta el 20 %, al devolver a la red la energía recuperada durante el frenado.
- Instalación **fotovoltaica** sobre la cubierta del taller de mantenimiento de material móvil con 218 paneles solares, con potencia máxima de 47 kW y una producción de alrededor de 80.000 kWh cada año (80.407 kWh en 2021). Con el **objetivo de aumentar la generación de energía renovable**, a corto plazo está prevista la **construcción de una nueva planta fotovoltaica** en el recinto de talleres y cocheras con una capacidad estimada de producción del orden de 700.000 kWh/año.
- Instalación solar térmica con nueve paneles con una superficie total de 19,26 m^2 y una capacidad de producción media de 1.875 litros de agua caliente sanitaria (ACS) al día.
- Monitorización y control de nuestros procesos y de los sistemas auxiliares con la mejora de los equipos de medida y análisis de datos de consumo de energía. De esta forma, se ha conseguido optimizar sus rendimientos y mejorar la eficiencia energética. El conocimiento de los parámetros más importantes de los procesos y de su variación durante la operación, nos permite diseñar y desarrollar acciones orientadas a aumentar la eficiencia.

- **Generación interna de calefacción y de refrigeración** en la organización a partir de la energía eléctrica procedente de fuentes renovables. No existe suministro desde el exterior de otras formas de energía para calefacción o refrigeración.
- Optimización de la eficiencia de los **sistemas de ventilación.**
- **Mejoras en la iluminación** con la optimización de la programación horaria de iluminación de las estaciones, cambio progresivo de iluminación a tecnología LED.
- Instalación de **sistemas de detección de personas usuarias en escaleras mecánicas** para optimizar su funcionamiento.
- **Reducción de consumos y mejora de la eficiencia energética** de los sistemas auxiliares.
- **Sustitución de vehículos de empresa con motor de combustión por vehículos eléctricos.**
- **Instalación de bases de recarga para vehículos eléctricos** en la sede central.
- Implantación de un **sistema de bicicletas eléctricas** para facilitar el traslado de empleados desde la sede central hasta las líneas en la que se presta el servicio.
- Fomento de la **movilidad eléctrica** también entre las **empresas subcontratadas**.

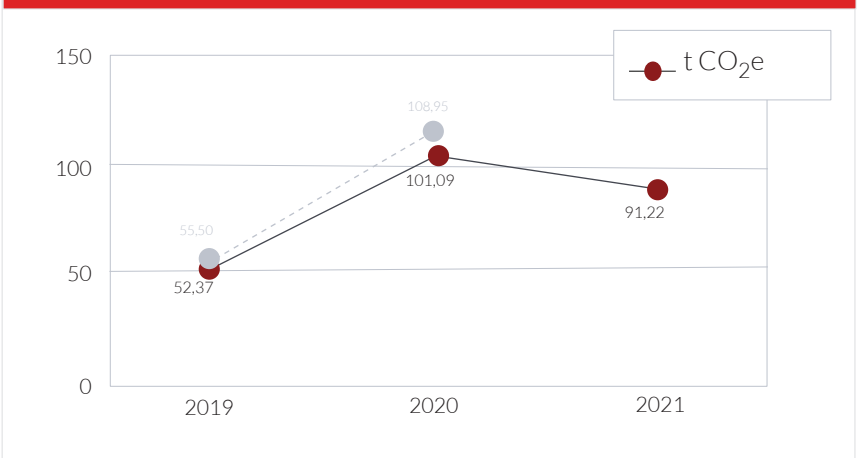
Desde 2019, el proceso de cálculo de huella de carbono es verificado externamente, conforme con la norma ISO 14064, garantizándose así la precisión e integridad de nuestro inventario de gases de efecto invernadero.

Mostramos de manera gráfica los resultados globales de la huella de carbono 2019-2021.

Emisiones GEI en t CO_2e			
	2021	**2020 ***	**2019 ***
Alcance 1	91,22	101,09	52,37
Alcance 2	0	0	0
Total emisiones	**91,22**	**101,09**	**52,37**

(*) NOTA: Emisiones directas de 2019 y 2020 recalculadas considerando los cambios incluidos en la documentación publicada por el MITERD durante la elaboración de esta memoria (May-2022): valores de Potencial de Calentamiento Atmosférico (PCA) según el informe "AR5 de IPCC" y factores de emisión (FE) para emisiones gases CH_4 y N_2O asociadas al uso de combustibles fósiles. Estos resultados recalculados también han sido recientemente revisados y verificados por entidad externa acreditada, junto con la verificación de las emisiones de 2021. Los valores de emisiones directas originalmente calculados, verificados y certificados fueron: 55,5 t CO_2e para el año 2019 y 108,95 t CO_2 para el año 2020.

Emisiones anuales *(Alcance 1 +2)*



En el periodo objeto de esta memoria, el **87,40 % de las emisiones de GEI proceden de fugas puntuales de gases refrigerantes de equipos de frío/climatización**. Aunque disponemos y aplicamos rigurosamente un plan de mantenimiento, conforme a la legislación y reglamentación aplicable, las fugas de gas refrigerante en este tipo de instalaciones son **difícilmente evitables**. Estas emisiones pueden variar cada año dependiendo de cuántas fugas puntuales se produzcan y tienen un gran peso sobre el total de las emisiones (alcance uno y dos) de la organización.

La siguiente fuente de emisiones directas que tiene mayor peso sobre el total, aunque muy por debajo de la anterior, es la asociada a la utilización de **vehículos de empresa con motores de combustión** (consumo de gasolina y gasóleo). Para paliar estas emisiones, hemos desarrollado un **programa de sustitución de vehículos** con motor de combustión por vehículos eléctricos, consiguiendo así reducir estas emisiones a prácticamente la mitad. En este momento, solamente nos quedan dos vehículos con motor de combustión en la flota de la empresa: un camión bivial y una furgoneta de gran capacidad de carga, con nivel de emisiones Euro 5 y Euro 6 respectivamente ambos utilizados para realizar tareas de mantenimiento.

Respondiendo a nuestro objetivo de conseguir y mantener un balance neutro de CO_2, una vez alcanzado el nivel mínimo de emisiones (alcance 1 y 2), para aquellas emisiones que no hemos podido evitar realizamos la compensación de emisiones con organizaciones que tienen proyectos acreditados para tal fin.

A finales de 2021, en Metro de Málaga hemos conseguido este objetivo convirtiéndonos en una **organización neutra en carbono al compensar nuestras propias emisiones inevitables** mediante la participación en la iniciativa de acción climática "Climate Neutral Now" promovida por el Secretariado de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático. Concretamente, hemos llevado a cabo la cancelación voluntaria de 275 RCE (Reducción Certificada de Emisiones), que equivalen a 275 toneladas de CO_2 evitadas o eliminadas de la atmósfera, **quedando de esta forma compensadas las emisiones de GEI generadas por la organización durante los años 2019, 2020 y 2021**.

> **En Metro de Málaga hemos conseguido convertirnos en una organización neutra en carbono al compensar nuestras propias emisiones inevitables mediante la participación en la iniciativa de acción climática "Climate Neutral Now" promovida por el Secretariado de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático.**

También destaca el papel relevante de Metro de Málaga en lo referente a movilidad sostenible , favoreciendo la **intermodalidad** y facilitando la utilización del transporte público colectivo frente al privado.

Además, la utilización del metro contribuye a la **reducción del tráfico rodado**, a la mejora de la calidad del aire en la ciudad y a conseguir una movilidad urbana e interurbana más sostenible y para ello, participamos en el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Málaga, junto con otros medios de transporte público, para ser un transporte público metropolitano percibido como una red integrada y unitaria.

Estamos convencidos que el fomento del uso de transporte colectivo, y concretamente **el uso del metro**, es la gran solución para **descarbonizar las ciudades** y reducir extraordinariamente las emisiones de CO_2, uno de los principales gases causantes del efecto invernadero, ya que es un transporte basado en el movimiento con energía 100 % eléctrica, frente a la utilización del vehículo privado u otros sistemas de transporte con motores de combustión.

5.3 Emisiones atmosféricas

En Metro de Málaga cumplimos con los requisitos legales aplicables en materia de emisiones. Nuestro propósito es reducir las emisiones atmosféricas de cualquier tipo de contaminante, incluyendo la contaminación lumínica y acústica, no únicamente basándonos en los límites legales de emisión, sino como objetivo de mejora continua con relación al impacto ambiental de la propia organización.

Como ya hemos comentado, Metro de Málaga facilita un **servicio de transporte urbano bajo en emisiones**. El movimiento de los trenes está basado en tracción eléctrica y, por tanto, no genera ningún tipo de emisiones contaminantes. Además, desde principios del año 2018, el **100 % de la electricidad utilizada por Metro de Málaga procede exclusivamente de fuentes renovables**, evitándose, por tanto, las emisiones indirectas de GEI del proceso de generación de la energía eléctrica, la principal fuente de emisiones identificada. De esta forma, contribuimos a combatir el cambio climático, ODS 13, y a mantener más limpio el aire de la ciudad.

Respecto a la contaminación lumínica y acústica, teniendo en cuenta que la mayor parte del trazado de líneas es subterráneo, el impacto de la organización en la ciudad es mínimo.

5.4 Economía circular

La economía circular forma parte de nuestra gestión ambiental. Aprovechamos los recursos disponibles aplicando la regla de las multiR potenciando la Reducción, la Reutilización y el Reciclaje, entre otras.

Apostamos, siempre que nos es posible, por la reutilización de los materiales considerando como residuo solo aquello que no puede tener otro uso.

Fruto de nuestro compromiso con la **circularidad**, tenemos implementadas diferentes iniciativas dirigidas a la reutilización, el reciclaje y la valoración de aquellos materiales que pueden ser aprovechados, de modo que solo se elimine como residuo aquello que ya no puede ser útil.

Gestión de residuos

En Metro de Málaga utilizamos los recursos de manera responsable, generando el mínimo de residuos posible. Todo ello es fundamental en la gestión ambiental de la Compañía.

Priorizamos la minimización en origen de los residuos y nos focalizamos en optimizar la segregación, la reutilización (siempre que sea técnicamente posible) y su reciclaje. En particular, se presta una especial atención a la gestión de residuos obtenidos en las labores de reparación y mantenimiento que se realizan en nuestros talleres, encargando su tratamiento a un gestor autorizado por la Junta de Andalucía. Del mismo modo, los residuos generados en oficinas (papel, tóner de impresoras, etc.) son tratados por gestores de residuos especializados.

Los residuos generados se gestionan teniendo en cuenta su tipología. Fomentamos la recogida selectiva de todos los materiales valorizables que generamos en el desarrollo de nuestras actividades.

Anualmente se realiza la declaración de residuos, en cumplimiento con la legislación en dicha materia, que es reportada a la administración competente. Del mismo modo, esta gestión es auditada periódicamente dentro del alcance de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, conforme con la norma ISO 14001:2015.

A continuación, se muestra el resumen de los datos de generación de residuos y tipología de tratamiento del periodo 2019- 2021:

CLASIFICACIÓN			
	2021	2020	2019
Residuos peligrosos (kg)	8.323	9.982	35.530
Residuos no peligrosos (kg)	39.575	47.857	44.609

En cuanto al tipo de tratamiento:

CANTIDADES POR TIPO DE TRATAMIENTO (kg)			
	2021	2020	2019
Eliminación	9.292	16.997	10.032
Reciclaje	32.689	34.192	62.905
Valorización	5.917	6.650	7.202

En Metro de Málaga impulsamos diferentes iniciativas de mejora con relación al **tratamiento y gestión de los residuos**, mediante el contacto directo y la colaboración con los distintos gestores autorizados con los que trabaja la Sociedad.

En relación con el aprovechamiento de residuos, como medida de buena práctica, tenemos establecidos objetivos para **mejorar el ratio de consumo de papel reciclado** respecto al total. Aunque desde hace años ya se inició el cambio a papel 100 % reciclado (papel de oficina A4), nos habíamos fijado el objetivo de llegar al 75 % de uso de papel reciclado para 2021. Gracias a los criterios establecidos y a la colaboración de todas las personas trabajadoras, el ratio ha mejorado cada año, llegando a superar el objetivo establecido del 75 % en 2021,consiguiendo el 84,11 %, como se puede apreciar a continuación.

CANTIDAD DE CONSUMO DE PAPEL EN OFICINAS *(Papel oficina Din A4)*			
	2021	2020	2019
Consumo Papel oficina Din A4 (kg)	524	571	797
% papel reciclado utilizado	84,11 %	50,60 %	49,10 %

El papel consumido en oficinas, que no es 100 % reciclado, procede de bosques y procesos de producción sostenibles, con certificado PEFC o similar.

6

COMPROMISO CON NUESTRAS PERSONAS

3 SALUD Y BIENESTAR

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

5 IGUALDAD DE GÉNERO

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

En Metro de Málaga estamos firmemente comprometidos con las personas y con la creación de un empleo de calidad desarrollado en un entorno de trabajo seguro, saludable, inclusivo, solidario y respetuoso con las personas.

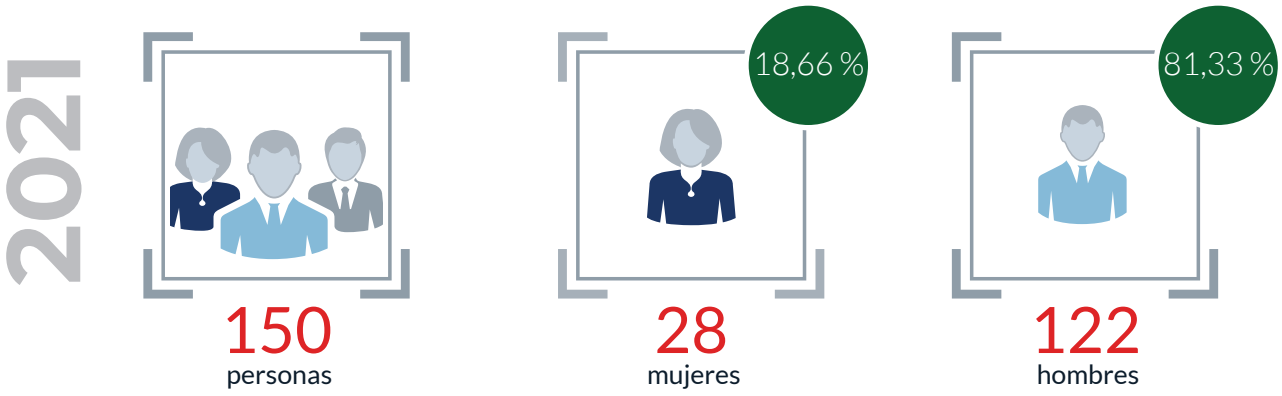
A través de este compromiso contribuimos al **ODS 8: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos**. Estamos convencidos de que un crecimiento económico inclusivo y sostenido puede impulsar el progreso, crear empleos decentes y mejorar los estándares de vida.

Las personas trabajadoras son las protagonistas de este proyecto ilusionante que es Metro de Málaga, son las personas las que hacen posible diariamente que nuestro servicio sea un referente en calidad, innovación y sostenibilidad.

Nos apoyamos en una política de gestión de personas impulsada por nuestros valores, donde se potencia el talento y el liderazgo, en un marco innovador, donde la digitalización juega un papel fundamental en la transformación hacia nuevas formas de organización y de trabajo para avanzar en el trabajo del futuro en las empresas.

Desde Metro de Málaga tenemos una visión integral de la gestión de personas, que incide en un equipo humano comprometido con el cliente e ilusionado con su desarrollo profesional, apoyado en una tecnología avanzada, moderna y segura.

Nuestra plantilla en 2021 es de 150 personas, de las cuales el 81,33 % son hombres y el 18,66 % son mujeres.



NÚMERO TOTAL DE PERSONAS TRABAJADORAS DESGLOSADAS POR SEXO			
	2021	**2020**	**2019**
Hombres	122	115	115
Mujeres	28	26	26
Total	**150**	**141**	**141**

Número de personas con discapacidad en 2021: 2

Número de nacionalidades en 2021: 4, además de España, Francia, Argentina y Marruecos.

Nuestros compromisos principales con nuestras personas trabajadoras son:

- Generar un ambiente de trabajo seguro y saludable.
- Rechazar cualquier tipo de discriminación.
- Garantizar las horas de trabajo y los descansos de las personas trabajadoras.
- Fomentar la participación de la plantilla en materias relacionadas con la organización y el ambiente de trabajo.
- Desarrollo profesional a través de la formación.
- Conciliación de la vida personal, familiar y profesional.

En Metro de Málaga rechazamos cualquier situación de discriminación por razón de sexo, religión, raza, nacionalidad, orientación sexual o edad, tal y como se recoge en nuestro Código ético y que marcan nuestras políticas de selección, contratación y vida laboral de nuestros colaboradores.

6.1 Nuestro equipo. Creamos empleo

En Metro de Málaga apoyamos la creación de empleo de calidad a través de la contratación indefinida y prestamos especial atención a las relaciones laborales estables. Fomentamos un entorno de trabajo sano, seguro y saludable mediante la implementación de sistemas de gestión que son auditados regularmente.

La igualdad de oportunidades y el respeto por la diversidad forman parte de nuestros valores y de los principios de nuestro Código ético. Potenciamos la igualdad de oportunidades y la no discriminación de cualquier tipo en todos los procesos de la gestión de los recursos humanos de la Compañía.

Este compromiso nos permite potenciar el orgullo de pertenencia a una Empresa como la nuestra, comprometiéndonos con las personas trabajadoras, tanto de nuestro equipo directo como de nuestros colaboradores más cercanos, y con las empresas proveedoras, siendo responsables con la comunidad y con nuestro entorno.

Contamos con un Manual de bienvenida para las nuevas personas que se incorporan a la Compañía, así como el citado Código Ético, por el que se rige toda la organización.

Aunque el 81,33 % de nuestra plantilla son hombres, cabe señalar que en el Grupo I, donde se encuentran clasificados los puestos de jefaturas y asesorías, la proporción de mujeres es del 50 %.

Destacamos que el 93 % de nuestras personas trabajadoras están contratadas de forma indefinida y a tiempo completo. En el caso de las mujeres el 100 % tiene un contrato a tiempo completo y el 89 %, de forma indefinida. Además, en el periodo de reporte de este informe, se ha contratado un total de quince mujeres y de once hombres.

NUEVAS CONTRATACIONES Y ROTACIÓN DEL PERSONAL			
	INCORPORACIONES		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Año 2021	8	4	12
Año 2020	0	2	2
Año 2019	3	9	12
Total	**11**	**15**	**26**

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE MODALIDADES DE CONTRATO Y JORNADA DE TRABAJO						
Tipo de contrato	2021		2020		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Temporal a tiempo completo	7	3	0	0	0	1
Indefinido a tiempo completo	114	25	115	26	115	25
Prácticas	1	0	0	0	0	0
Otros (becas de formación, etc.)	0	0	0	0	2	0
Total	**122**	**28**	**115**	**26**	**117**	**26**

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS TRABAJADORAS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL						
Sexo, edad y clasificación profesional*	HOMBRES			MUJERES		
	Menores de 30	Entre 30 y 50	Mayores de 50	Menores de 30	Entre 30 y 50	Mayores de 50
Dirección	0	2	2	0	0	0
Grupo I	0	5	0	0	5	0
Grupo II	0	13	1	0	4	0
Grupo III	1	21	4	1	8	0
Grupo IV	0	54	17	0	8	0
Grupo V	0	2	0	0	2	0
Total	**1**	**97**	**24**	**1**	**27**	**0**

(*) Datos correspondientes a 2021

BAJAS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (DESDE 2019 A 2021)						
Clasificación profesional	HOMBRES			MUJERES		
	Menores de 30	Entre 30 y 50	Mayores de 50	Menores de 30	Entre 30 y 50	Mayores de 50
Grupo I	0	1	0	0	0	0
Grupo II	0	0	0	0	0	0
Grupo III	0	0	0	1	0	0
Grupo IV	1	2	0	0	6	1
Grupo V	0	0	0	0	0	0
Total	**1**	**3**	**0**	**1**	**6**	**1**

Actualmente en Metro de Málaga no hay personal contratado a tiempo parcial. A continuación, se detallan los beneficios para las personas trabajadoras:

- Seguro médico: el 75 % del seguro médico para la plantilla y la familia directa, es abonado por la Empresa.
- El 25 % restante se incluye en retribución flexible. Retribución flexible de ticket restaurante y guardería.
- Póliza de seguro de vida.

Nuestros aliados

En este apartado de Compromiso con nuestras personas, queremos reconocer a las personas que trabajan en las empresas contratistas, en las que nos apoyamos diariamente en Metro de Málaga para ofrecer la mejor calidad del servicio, como parte de nuestro compromiso con la sociedad. Con ellas establecemos relaciones de confianza y promovemos que formen parte de los valores que nos distinguen.

Un total de 146 personas participan en tareas esenciales para la buena marcha del Metro de Málaga a través de las empresas contratistas, con las que nos coordinamos para garantizar que cumplen los estándares que nos exigimos.

A continuación, mencionamos las principales tareas:

- Oficina de atención al cliente.
- Limpieza.
- Seguridad ciudadana.
- Mantenimiento de trenes.
- Mantenimiento de energía e instalaciones electromecánicas.
- Mantenimiento de sistemas.
- Mantenimiento de señalización.
- Mantenimiento de vía, infraestructura y arquitectura.

Trabajos de mantenimiento del sistema de billetaje

6.2 Relaciones sociales

En Metro de Málaga estamos comprometidos con el respeto de los derechos humanos, los derechos laborales reconocidos en la legislación nacional y en los convenios colectivos, así como de los que forman parte los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Promovemos y respetamos el derecho de libertad de asociación, sindicación y negociación colectiva en el ámbito laboral. Asimismo, estamos comprometidos a respetar las actividades que en el marco de sus funciones puedan llevar a cabo las organizaciones representativas de las personas trabajadoras en cumplimiento de los derechos legalmente establecidos.

A lo largo del período objeto de esta Memoria, ha estado vigente el II Convenio Colectivo que fue consensuado con la Representación Legal de las Personas Trabajadoras (RLPT), teniendo una vigencia hasta final del año 2021. A la fecha de la publicación de esta Memoria se ha firmado un acuerdo entre las partes que está pendiente de inscripción ante la Autoridad Laboral.

El Convenio Colectivo de Metro de Málaga regula las relaciones entre la Empresa y la RLPT con el objetivo de mantener unas condiciones laborales justas.

A través del **Comité de Empresa**, además de las reuniones formales establecidas por la ley, se abordan reuniones particulares con temáticas concretas como pueden ser las reuniones de turnos de trabajo, calendario de vacaciones, etc., con la finalidad de una mejor adaptación de las condiciones laborales.

La negociación colectiva ha desempeñado un papel crucial a lo largo de la joven vida de nuestra organización y estamos seguros de que lo seguirá siendo, dado que es un medio eficaz para abordar juntos los nuevos desafíos de nuestra empresa para una recuperación y movilidad sostenibles y retener el talento que hacen de Metro de Málaga un equipo comprometido y competente.

> **Estamos comprometidos con el respeto de los derechos humanos, los derechos laborales reconocidos en la legislación nacional y en los convenios colectivos, así como de los que forman parte los convenios de la Organización Internacional del Trabajo.**

La retribución de la plantilla de Metro de Málaga se establece en el Convenio Colectivo vigente. Todos los salarios de las personas trabajadoras de Metro de Málaga están por encima del salario mínimo interprofesional (SMI) fijado por el Gobierno de España.

RELACIÓN SALARIO RESPECTO AL SMI			
	2021	2020	2019
Relación entre el salario más bajo en Metro de Málaga y el SMI	1,68	1,67	1,44

Disponibilidad voluntaria 365 días

En Metro de Málaga prestamos un servicio esencial para la sociedad los 365 días al año, lo que implica una meticulosa planificación. Para ello, buena parte de nuestro personal trabaja a turnos, con una Planificación Anual del Servicio (PAS), que incluye los turnos de trabajo, formación, descansos y vacaciones de un año completo. Esta planificación se publica en el mes de diciembre del año anterior y se inicia su aplicación efectiva en las tres o cuatro semanas siguientes de su entrega. Aparte de esto, los turnos se confirman los cinco días anteriores a una semana natural en curso por si se efectúa algún ajuste para cubrir posibles incidencias que afecten a la organización del servicio.

Con el fin de mejorar la cobertura y la participación de la plantilla, se pone en marcha la "disponibilidad voluntaria". Así, en caso de que un turno quede descubierto, una persona trabajadora puede de forma voluntaria cubrir ese turno, recibiendo un complemento económico en función de si es día laboral, fin de semana o festivo.

Comunicación y participación

Para favorecer la colaboración, la participación y la información transparente, en Metro de Málaga disponemos de una intranet, denominada "Conecta", con un doble objetivo:

- Facilitar información y gestionar trámites internos.
- Sensibilizar sobre aspectos importantes para la organización.

Es un canal bidireccional, ya que las personas trabajadoras disponen de un espacio de comunicación para compartir con el resto de la organización.

6.3 Seguridad, salud y bienestar

La seguridad, la salud y el bienestar de nuestra plantilla ha sido siempre una prioridad como parte de nuestro compromiso con las personas y la calidad del servicio prestado. La gestión de la seguridad y salud en el trabajo, incluida en el Sistema de gestión integrado, está certificada conforme a la norma ISO 45001. El desempeño del sistema es revisado con carácter anual mediante auditorías internas y externas. La última auditoría se ha llevado a cabo en noviembre de 2021 y su resultado ha sido satisfactorio.

Trabajos de mantenimiento de vías

Como parte de nuestra Política de seguridad, salud y bienestar en el trabajo se realiza una evaluación de riesgos al menos una vez al año. Nuestro Sistema de gestión de seguridad y salud cuenta con una política integrada con otros sistemas de gestión, y con numerosos procedimientos para evitar los peligros y prevenir los riesgos, tanto para nuestra plantilla como para terceros que colaboran con nosotros. Revisamos regularmente el acceso a zonas específicas y para la realización de trabajos de especiales riesgos, todos ellos están publicados en la biblioteca de nuestra **plataforma de coordinación de actividades empresariales**.

Asimismo, contamos con una póliza de seguros para toda nuestra plantilla por riesgo profesional en caso de incapacidad profesional total y absoluta, gran invalidez o fallecimiento accidental o no accidental.

Accidentabilidad

Contamos con un procedimiento específico para la notificación, registro e investigación de accidentes e incidentes. Tenemos que destacar que en el período 2019-2021 ha descendido el índice de frecuencia de accidentabilidad, no hemos tenido accidentes graves de ninguna naturaleza, ni tampoco se han notificado enfermedades profesionales.

Todos los accidentes han sido investigados y se han implementado las medidas correctoras necesarias para evitar su repetitividad.

A continuación, se presentan los datos relativos a la accidentabilidad en Metro de Málaga, como parte de nuestro compromiso y responsabilidad con la transparencia y la gestión responsable:

ACCIDENTES LABORALES CON BAJA DE PERSONAL PROPIO DE METRO DE MÁLAGA						
	2021 *		2020 **		2019 ***	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Número de accidentes sin baja	2	0	3	0	1	1
Número de accidentes con baja	1	1	1	1	3	0
Índice de frecuencia	8,0		4,1		8,1	
Índice de gravedad	0,31		0,05		0,23	
Duración media de las bajas (jornadas)	38,5		12		28	
Número de bajas por enfermedad profesional	0		0		0	
Total	**4**		**5**		**5**	

** En 2021 no contabilizamos ningún accidente in itinere.*
*** En 2020 del total de los 5 accidentes, 3 fueron in itinere (todos hombres). Estos datos están incorporados en el total de accidentes reportados, y en el cálculo de los índices de accidentabilidad en el caso de ser con baja.*
**** En 2019 del total de los 5 accidentes, 2 fueron in itinere (todos hombres). Estos datos están incorporados en el total de accidentes reportados, y en el cálculo de los índices de accidentabilidad en el caso de ser con baja.*

ACCIDENTABILIDAD CONTRATAS						
Accidentes laborales contratas	**2021**		**2020**		**2019**	
	Con baja	Sin baja	Con baja	Sin baja	Con baja	Sin baja
Número de accidentes	6	5	7	10	10	10
Total	**11**		**17**		**20**	

Todos los accidentes, tanto de personal propio como de contratas, fueron calificados como leves.

Contamos con el **Comité de Seguridad y Salud** (CSS), que está formado por tres representantes de la empresa y tres delegados de prevención. El Comité se reúne trimestralmente o de forma extraordinaria si así es requerido a petición de una de las partes. En las reuniones del CSS se abordan las cuestiones relacionadas con la seguridad y salud de toda la plantilla, de forma cohesionada y trabajando en pro de la seguridad y salud de todas las personas trabajadoras.

El compromiso y profesionalidad de nuestro CSS se ha visto reflejado aún más si cabe durante la pandemia, donde se ha trabajado en equipo, consensuando todas las decisiones tomadas desde la Prevención de Riesgos Laborales para dar respuesta a las necesidades derivadas de la crisis sanitaria por la COVID-19, proyectando transparencia en las comunicaciones entre empresa y la RLPT desde el compromiso con un servicio esencial público.

Esto ha sido primordial para el éxito en esta gestión y su impacto positivo en la plantilla de la que hemos salido más fuertes y cohesionados.

6.4 Protección de la salud durante la crisis de la COVID-19

La pandemia ha sido un reto para todos los que formamos parte de Metro de Málaga. Como servicio esencial teníamos que seguir operando en una situación excepcional y también necesitábamos proteger a nuestro equipo, tanto por el bien de nuestras personas como para el mantenimiento de la operación, ya que en muchos casos eran las personas trabajadoras sanitarias los que usaban el metro.

Por ello, desde el inicio de la crisis sanitaria con el Decreto del estado de alarma, el 14 de marzo del 2020, nos hemos volcado en la protección de nuestras personas trabajadoras poniendo en marcha un dispositivo extraordinario basado en cuatro **campos de actuación** (ver apartado 4.7), con el fin de proteger a las personas y mantener este servicio esencial para Málaga.

Durante toda la pandemia fue muy importante la comunicación abierta y directa con las personas trabajadoras y los representantes de las personas trabajadoras con el fin de mantener una información constante y actualizada sobre la normativa vigente y la situación pandémica. Realizamos continuos recordatorios sobre la importancia de la higiene y el distanciamiento, se propició información continuada sobre medidas organizativas, así como consejos generales para afrontar el confinamiento; por otra parte desde la Presidencia de la Sociedad, como la Dirección y los mandos intermedios se manifestaron muestras de agradecimiento.

> **Siempre hemos ofrecido dispensadores de guantes en toda la instalación y fuimos el primer operador en distribuir mascarillas FFP2 de forma sistemática entre el personal de operación, limpieza, seguridad y mantenimiento.**

El primer paso fue la creación de la **Comisión Técnica de Seguimiento de la COVID-19**, integrada por un equipo multidisciplinar de profesionales, con el objetivo de coordinar la crisis sanitaria:

- Dirección General, Operaciones, Seguridad, Jurídico, RR.HH, PRL, Atención al Cliente, Comunicación y RR.EE y Mantenimiento.

A través de ella se realizó un control de todos los campos implicados: temas preventivos y de limpieza, interpretación y aplicación de la legislación vigente en cada etapa de la pandemia y continua y estrecha colaboración con las autoridades sanitarias y de transporte. Un factor determinante fue comprender que la situación es dinámica y ponía a prueba la capacidad de adaptación de la empresa.

Esta **Comisión** trabajó intensamente llevando a cabo un **total de nueve reuniones** (cuatro presenciales y cinco por videoconferencia) **durante los meses de marzo y abril**, posteriormente y **hasta agosto de 2021 la Comisión se reunía semanalmente todos los martes**.

Además, de las reuniones semanales, se han celebrado otras reuniones extraordinarias para tratar temas específicos como vacunación, bajas, etc. Destacan, entre otros:

- El Director de **Operaciones y SGI participaba en reuniones semanales con otros operadores ligeros durante todas las semanas desde mayo de 2020, y durante un año y medio**.
- Atendiendo a la situación de cada momento y para dar la cobertura necesaria, la plantilla del área de Operación fue adaptada al servicio, conservando, en todo momento, las condiciones laborales.
- Desde el Puesto de Control Central (PCC), se realizaron los ajustes necesarios para evitar rotaciones de conductores en un mismo tren y se gestionaron las rotaciones para que éstas se realizaran en los puntos de limpieza de cabina.

- Se promovió el teletrabajo en todos los puestos posibles y se establecieron unos turnos de trabajo presencial voluntario para el personal de estructura.
- En Metro de Málaga somos conscientes de la importancia de cuidar nuestra salud de forma integral. Durante la pandemia hemos vivido situaciones inéditas que han puesto a prueba nuestra salud mental. Para ello, contamos con un **Programa de Ayuda al Empleado** (PAE) cuyo objetivo es prestar apoyo psicológico las 24 horas del día, los siete días de la semana. También llevamos a cabo otras actividades para cuidar la salud mental como son webinar trimestrales y talleres, todo ello de la mano de Affor Health, empresa especialista en temas psicosociales y de salud global.

- En Metro de Málaga ya éramos pioneros, puesto que prácticamente desde el inicio de la explotación comercial, en 2014, disponíamos de gel hidroalcohólico o toallitas desinfectantes en el PCC, en las salas de descanso y en las cabinas de conducción.
- Siempre hemos ofrecido dispensadores de guantes en toda la instalación y fuimos el primer operador en distribuir mascarillas FFP2 de forma sistemática entre el personal de operación, limpieza, seguridad y mantenimiento.
- El protocolo de limpieza implementado cumplía ampliamente los requisitos sanitarios, potenciando la limpieza de las zonas públicas, y como ya hemos mencionado, contamos, desde julio de 2020, con el **Protocolo de actuación frente a la COVID-19 de AENOR**. Además de la desinfección de trenes en la cabecera comentada anteriormente, se ha potenciado la limpieza de puestos de trabajo del PCC y en las cabinas de conducción en los cambios de turno, así como todos los elementos de contacto en estaciones y trenes.

6.5 Entorno seguro

En Metro de Málaga prohibimos cualquier situación de violencia, acoso o discriminación. Todas las personas trabajadoras tienen la responsabilidad de colaborar en un entorno de trabajo en que se respete la dignidad, y todas aquellas personas trabajadoras con personal a su cargo tienen específicamente la labor de procurar que no se produzca ningún tipo de acoso.

> **En el periodo objeto de esta memoria hemos realizado 1.092 horas de formación y sensibilización en prevención del acoso laboral, igualdad de género y atención a personas con diversidad funcional.**

Para ello contamos con un **Protocolo para la gestión de situaciones de violencia, acoso, agresión, discriminación** o similar en el ámbito laboral y desarrollamos actividades formativas en la materia para prevenir situaciones de violencia, acoso, agresión, discriminación o similar. Este Protocolo rige a todo el personal de Metro de Málaga y las empresas externas.

En el Protocolo se protege en todo caso la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas. Asimismo, nos comprometemos a garantizar la protección suficiente a las posibles víctimas.

Se dispone de un canal de denuncia a través de una dirección de correo electrónico a disposición de las personas que denuncien un posible caso y soliciten una investigación.

Nuestro compromiso con la sociedad y en concreto con nuestras personas trabajadoras, nos impulsa a diseñar e impartir acciones formativas de sensibilización en diferentes áreas como han sido prevención del acoso laboral, igualdad de género o atención a personas con diversidad funcional, dirigidas a toda la plantilla o al colectivo mayoritario que se encuentra en contacto directo con nuestros personas usuarias.

Hemos realizado **1.092** horas de formación y sensibilización en prevención del acoso laboral, igualdad de género y atención a personas con diversidad funcional, en el periodo objeto de esta memoria.

6.6 Formación

En Metro de Málaga entendemos la formación como motor de mejora continua y cambio personal que impulsa el desarrollo profesional.

Como parte de nuestro compromiso por ofrecer un servicio fiable, capacitamos a las personas trabajadoras para que tengan las herramientas que les permitan estar abiertas al cambio, probar nuevas formas de hacer y ser capaces de incorporar novedades que aporten rentabilidad continuamente. Estamos convencidos de que debemos esforzarnos por buscar nuevas ideas, mejoras y procesos cada vez más eficientes para hacer las cosas mejor y de forma más sencilla.

> **Los programas formativos de contenidos transversales se centran en el liderazgo, idiomas, atención al cliente y el desarrollo de habilidades desde el punto de vista de la seguridad.**

Nuestros **programas de formación** son de dos tipos: **técnicos y transversales**. Están basados en un proceso de detección de necesidades formativas, que se diseñan y clasifican en base a la naturaleza de sus objetivos y contenidos para optimizar la operativa y las habilidades y competencias, priorizando aquellas formaciones que contribuyan a la mejora de las competencias previamente identificadas y asociadas a los puestos de trabajo.

Los programas de contenidos técnicos se orientan a cubrir los aspectos identificados en la operación y en los diferentes sistemas de gestión implantados.

Los programas formativos de contenidos transversales se centran en el **liderazgo** como instrumento para transformación de la Empresa; en **idiomas**, para aportar un valor añadido a nuestro capital humano; en **atención al cliente**, para mantener la excelencia y cumplir con nuestro compromiso corporativo y fomentar el desarrollo de habilidades desde el punto de vista de la **seguridad**.

Destacamos el **Programa Factor Humano** por su carácter esencial para el servicio que ofrecemos y para garantizar la salud de las personas trabajadoras, ya que permite el desarrollo de **habilidades de las competencias** personales para afrontar de manera efectiva las situaciones de riesgo, anticiparse, prevenir accidentes y poder desenvolverse en situaciones complejas. Los objetivos principales de este programa son:

- Actualización y reciclaje del procedimiento interno de comunicaciones.
- Prevención del suicidio, primeros auxilios psicológicos y trastornos de estrés postraumático.
- Formación en arrollamiento y suicidios en el sector ferroviario.
- Procedimiento interno de actuaciones ante arrollamientos de personas.

Estas formaciones van dirigidas a los puestos del Departamento de Operaciones, sumando **544 horas de formación** durante el periodo 2019-2021.

Otro de los programas destacados es el de **formación en seguridad y salud**, fruto del compromiso con el reciclaje de nuestras personas trabajadoras en contenidos de seguridad para actuaciones en situaciones de emergencias: estos reciclajes se reciben por parte de toda la plantilla con una frecuencia bianual, en concreto el uso de equipos de 1ª y 2ª Intervención, Alarma y Evacuación y Soporte Vital Básico y Manejo de DEA.

FORMACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD (HORAS)						
	2021		2020		2019	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Grupo I	60	36	0	0	93,5	43
Grupo II	66	18	20	0	146	12,5
Grupo III	144	54	38	4	242,5	145
Grupo IV	468	60	122	14	656	85
Grupo V	12	6	0	0	22,5	12,5
Total	750	174	180	18	1.160,5	298
Total	**924**		**198**		**1.458,5**	

FORMACIÓN EN IDIOMAS (HORAS)						
	2021		2020		2019	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Total	972	336	1.218	306	1.804,5	577,5
Total	**1.308**		**1.524**		**2.382**	

Cada año realizamos un proceso de **evaluación del desempeño** focalizado en fortalecer el desarrollo profesional y el talento en la organización. La evaluación del desempeño permite evaluar para progresar, crear compromiso con los objetivos profesionales y crecer en la dentro de la empresa. La evaluación aplica a todas las personas trabajadoras de plantilla indefinidas o eventuales que permanezcan en la Compañía por más de un año. En el momento de reporte de esta memoria, se ha evaluado al 35 % de las personas.

Este proceso centra su foco sobre:

- El rendimiento laboral.
- El comportamiento en la organización.
- El desarrollo profesional.

El personal de Operaciones dispone de un **plus de competitividad** basado en datos de la empresa relacionados con el absentismo, encuesta de satisfacción al cliente, retrasos y viajeros/año. Este plus de competitividad está descrito en el Convenio Colectivo de Metro de Málaga.

6.7 Igualdad y conciliación de la vida personal, laboral y familiar

Generar un ambiente de trabajo seguro y saludable, rechazar cualquier tipo de discriminación, respetar el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y todas las personas, garantizar el descanso del personal y la conciliación vida personal y profesional forman parte de nuestros compromisos.

En Metro de Málaga hemos estado trabajando a lo largo del año 2021 en el Plan de Igualdad que estará vigente hasta 2025. En el Plan se contemplan 18 medidas en seis ámbitos: ocho medidas en materia de Formación; tres en conciliación de la vida laboral, personal y familia; dos relacionadas con comunicación e imagen; dos en materia de entorno seguro y prevención del acoso sexual y acoso por razón de sexo, dos más en el ámbito de promoción y selección de personal y una sobre política retributiva.

Todas las personas trabajadoras tienen derecho a un **permiso parental** en caso de nacimiento o adopción de un hijo. Es de destacar que a lo largo de los últimos tres años, un total de 18 hombres y 7 mujeres se han acogido a este permiso. Todas las personas que disfrutaron de este período de descanso se han reincorporado a su puesto de trabajo. Por otra parte, se contempla la acumulación del permiso de lactancia en nuestro Convenio Colectivo, sumando un total de 20 días naturales, siempre y cuando se disfrute tras las 16 semanas de nacimiento del hijo.

Todas las personas trabajadoras que se han acogido al permiso parental han vuelto a su mismo puesto de trabajo. En Metro de Málaga rige el principio de igualdad entre hombres y mujeres, no existiendo discriminación salarial por razón de sexo.

PERMISOS DE PATERNIDAD Y MATERNIDAD POR SEXO (NÚMERO DE CASOS)						
	HOMBRES			MUJERES		
	Menores de 30	Entre 30 y 50	Mayores de 50	Menores de 30	Entre 30 y 50	Mayores de 50
Año 2021	0	5	0	0	4	0
Año 2020	0	5	0	0	3	0
Año 2019	0	8	0	0	0	0
Total	**0**	**18**	**0**	**0**	**7**	**0**

PERMISOS DE PATERNIDAD Y MATERNIDAD POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL						
Grupo profesional	2021		2020		2019	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Grupo I	0	1	0	1	1	0
Grupo II	1	2	0	1	1	0
Grupo III	2	0	2	1	2	0
Grupo IV	2	1	3	0	4	0
Grupo V	0	0	0	0	0	0
Total	**5**	**4**	**5**	**3**	**8**	**0**

Adaptación de jornada y corresponsabilidad

Las personas trabajadoras de Metro de Málaga pueden solicitar la adaptación la jornada de trabajo por motivos de conciliación de la vida familiar. Esta medida va encaminada a promover la igualdad y la corresponsabilidad de hombres y mujeres en el cuidado de hijas e hijos y familiares, hasta el segundo grado de consanguinidad, que se encuentren al cuidado directo del solicitante y que por razones de enfermedad o accidente no puedan valerse por sí mismos.

Asimismo, en Metro de Málaga contamos con medidas que facilitan la conciliación de la vida laboral, familiar y personal para las personas trabajadoras de oficina como son:

- Flexibilidad en la hora de entrada y salida.
- Tarde de reorganización.
- Flexibilidad en las vacaciones.
- Horas anualizadas.
- Jornada intensiva en periodos de vacaciones escolares (Semana Santa, verano y Navidad).
- Jornada intensiva los viernes durante todo el año.
- Catering los días de jornada partida.

Y medidas para facilitar la conciliación al personal de Operaciones que trabaja a turnos:

- **Cambios de turnos voluntarios:** las personas trabajadoras pueden cambiar los turnos de trabajo entre ellos siempre y cuando cumplan los aspectos legales de descanso entre jornada y días continuados de trabajo.
- **Planificación Anual del Servicio (PAS)**: las personas trabajadoras tienen conocimiento de todos sus turnos de trabajo, descansos y vacaciones con, aproximadamente, un mes de antelación.
- **Medidas de reducción de jornada:** el Convenio Colectivo recoge medidas de reducción de jornada para el colectivo de Operaciones por jornadas completas de trabajo, concentrándose los turnos en dos, tres o cuatro días de trabajo, según el porcentaje en el que la persona trabajadora vea reducida su jornada, o bien por meses completos de trabajo con una reducción del 50 % y trabajo en los meses comprendidos entre septiembre a febrero. Además, se cotiza un seis por ciento adicional como mejora para estos colectivos.

REDUCCIONES DE JORNADA POR AÑO Y GÉNERO			
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
2021	9	6	15
2020	8	5	13
2019	6	6	12

- **Adaptaciones de jornada:** acuerdo con la RLPT para ajustar los turnos a las necesidades de las personas trabajadoras. Se han beneficiado de esta medida:

ADAPTACIONES DE JORNADA POR AÑO Y GÉNERO			
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
2021	10	6	16
2020	5	0	5
2019	0	0	0

Apoyo a las familias con hijos/as con discapacidad

En el año 2016 pusimos en marcha el Programa de apoyo a familias, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, en colaboración con el Grupo SIFU.

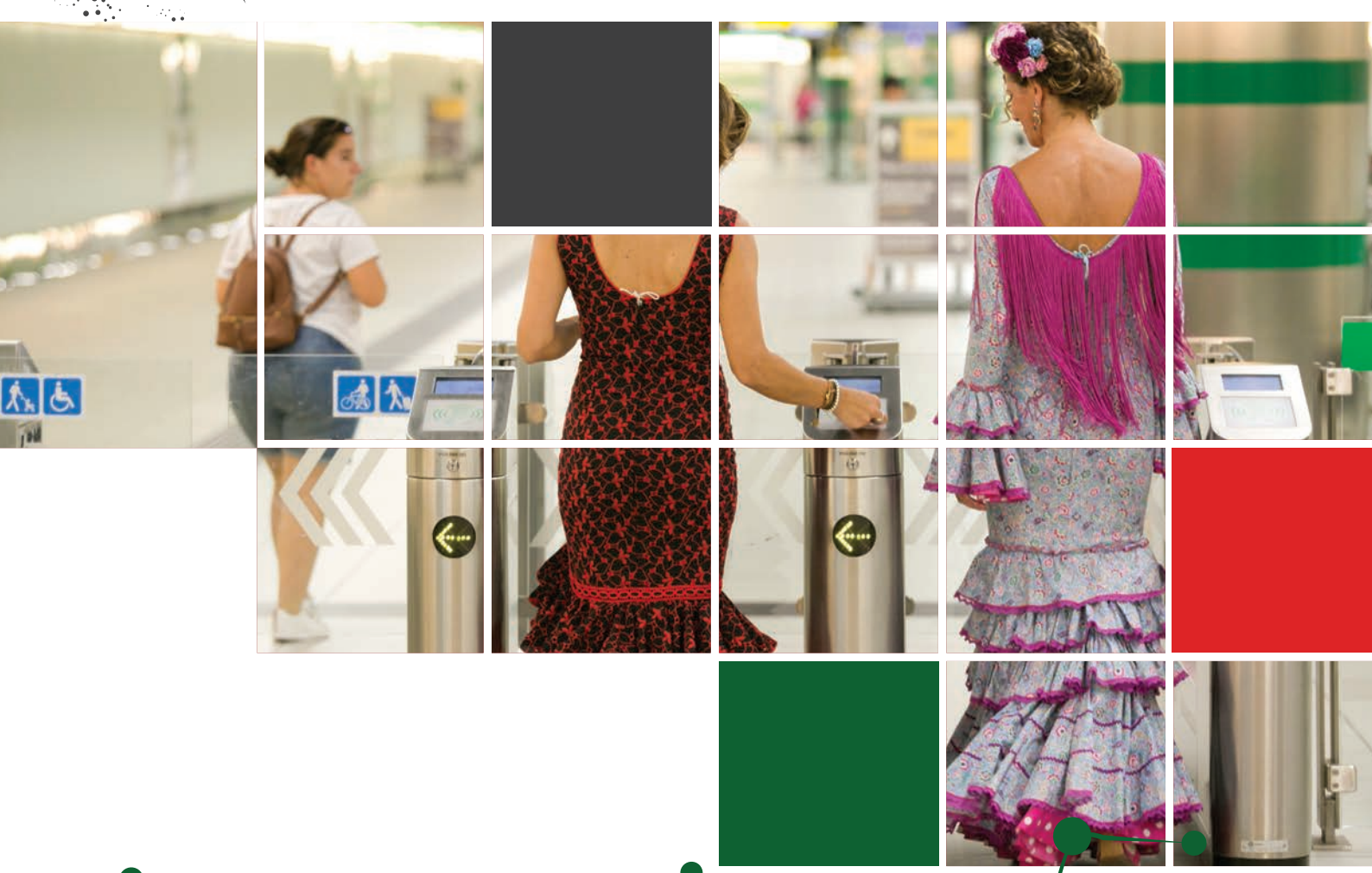
Este programa prevé la atención integral a las familias de las personas trabajadoras de Metro de Málaga con hijos de entre 0 y 18 años que presenten una discapacidad reconocida igual o superior al 33 % para facilitar terapias asistenciales, alternativas o de apoyo según las necesidades de cada caso particular.

Para el desarrollo del Proyecto, aportamos **18.000 euros**. De esta cantidad, el 68 % se debe aplicar a tratamientos o terapias. El 32 %, se destina a cubrir gastos propios de la actividad del Grupo SIFU, como seguimiento de las actividades y coordinación.

En la actualidad se benefician un total de cinco familias de Metro de Málaga.

7

COMPROMISO CON MÁLAGA Y LA SOCIEDAD



Nuestro compromiso con Málaga y la sociedad y lo hacemos ofreciendo un servicio de transporte público de calidad, seguro, que atienda las necesidades y demandas de movilidad sostenible tanto de la población de Málaga y sus alrededores, como de los visitantes y la sociedad en general, participando activamente en la comunidad con múltiples alianzas.

Estamos orgullosos de la valoración global media del servicio público que ofrece Metro de Málaga, que en 2021 fue de 8,59 puntos en una escala de cero a diez, y que a pesar de las circunstancias excepcionales de la pandemia, las valoraciones se han mantenido con los mismos niveles de excelencia en calidad y atención a las necesidades de movilidad de la población.

7.1 Contribuyendo al bienestar y al progreso

Desde Metro de Málaga estamos seguros de nuestra contribución al desarrollo económico y el progreso de toda la sociedad malacitana. Además de vertebrar la ciudad y su entorno y facilitar un transporte sostenible, ofrecemos oportunidades de creación de empleo, mejora de la calidad de vida y el bienestar y prosperidad de sus habitantes mediante una operación responsable, que aprovecha los recursos, y es respetuosa con el medioambiente.

Una de nuestras principales aportaciones es la creación de empleo, pues sumamos **296 puestos de trabajo directo** entre personal contratado por Metro de Málaga y las empresas contratistas.

Por otra parte, la infraestructura de Metro de Málaga es un revulsivo para la actividad económica y social, facilitando la movilidad de las empresas, los emprendedores y profesionales que cada día con su actividad contribuyen a generar bienestar y progreso.

Sin duda es imprescindible que **culminen los trabajos de construcción de toda la red de Metro de Málaga**, de ahí que uno de los hitos más importantes de este periodo, ha sido la firma para la **modificación del contrato de concesión para la finalización de la red**, por parte de la Junta de Andalucía y Metro de Málaga, el 22 de octubre de 2020.

> **Uno de los hitos más importantes de este periodo, ha sido la firma para la modificación del contrato de concesión para la finalización de la red, por parte de la Junta de Andalucía y Metro de Málaga, el 22 de octubre de 2020.**

La consejera de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio y presidenta de la Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía (AOPJA), Marifrán Carazo, y el presidente de la Sociedad concesionaria Metro de Málaga, Francisco Gambero, han formalizado el contrato, firmando el documento administrativo que previamente había sido autorizado por el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía.

La consejera de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, Marifrán Carazo, el alcalde de Málaga, Francisco de la Torre (en el centro) y el presidente de la Sociedad concesionaria Metro de Málaga, Francisco Gambero, durante la firma del contrato de concesión.

Esta modificación contractual asegura la culminación de la red del Metro de Málaga, con un trazado cien por cien subterráneo de la prolongación de la Línea 2, hasta el Hospital Civil. Con la firma de este contrato, la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio muestra su compromiso para acabar las obras en la zona más céntrica de la ciudad y llevar a

cabo los trabajos que permitirán culminar la infraestructura, las instalaciones y la arquitectura de las estaciones, el montaje de la superestructura de vía y el concurso para la redacción del proyecto de construcción del ramal de la Línea 2 hasta el Hospital Civil.

Por otra parte, en el marco de nuestro compromiso con la sociedad malagueña desarrollamos acciones para conectar con nuestras personas usuarias y con la sociedad en general, sumando nuestros esfuerzos para ser parte de la vida cotidiana implicándonos en actividades que organiza la sociedad civil.

En Metro de Málaga mantenemos una estrecha relación con la Administración e instituciones locales como son el Ayuntamiento, la Universidad, los medios de comunicación, equipos deportivos, asociaciones, fundaciones, colectivos, etc. Existe una apuesta decidida por impulsar proyectos que sumen beneficio para la comunidad, así nos sumamos a iniciativas como:

- Día de la Banderita.
- Eventos deportivos de distinta naturaleza.
- TalentLab.
- Jornadas de puertas abiertas sobre Accesibilidad.
- Noche en Blanco.

Participamos en diferentes acciones a través de patrocinio de desarrollo u organización de eventos y con colaboraciones, en sintonía con los temas considerados de especial interés para nuestras personas usuarias, como veremos más adelante.

7.2 Apoyo al deporte, la cultura, el medio-ambiente y la sociedad

La cultura, el deporte, el compromiso con el medioambiente y con las personas son los elementos a través de los que se articulan los esfuerzos de Metro de Málaga por contribuir a la consecución de una sociedad con mayor bienestar, inclusiva y respetuosa para todos.

A través de la participación en las iniciativas que promueven diferentes colectivos sociales, contribuimos al desarrollo de la ciudad y de su entorno. Creemos que estableciendo alianzas podemos avanzar mejor y más rápido sobre la base de unos principios y valores compartidos.

Este convencimiento nos ayuda a dar respuesta al **ODS 17, Alianzas para conseguir los objetivos**, porque como dicho objetivo plantea, sabemos que es necesario establecer asociaciones inclusivas sobre principios y valores compartidos que se centren en las personas y en el planeta.

A continuación se muestran las diferentes **acciones de colaboración y patrocino** llevadas a cabo en el periodo 2019-2021, que contribuyen a favorecer el progreso, la cultura, el medioambiente y el deporte de la sociedad de Málaga y que, a su vez, dan un gran dinamismo económico a nuestra ciudad y su entorno. Algunas de las iniciativas se vieron alteradas debido a la crisis sanitaria provocada por la COVID-19.

ACCIONES DE COLABORACIÓN Y PATROCINIO (PERÍODO 2019/2021)					
ENTIDAD	CAUSA	RECURSO APORTADO *(ESPECIE O DINERARIA)*	2021	2020	2019
Unicaja Baloncesto*	Apoyo al deporte. Exhibición de publicidad en los partidos que el equipo de baloncesto en el Palacio de los Deportes José María Martín Carpena	30.000 €	X	X	X
Organización de la Media Maratón Ciudad de Málaga	Apoyo al deporte, Media Maratón Ciudad de Málaga	9.000 €	X	-	X
Festival de Málaga	Apoyo a la cultura. Colaboración con el encuentro de cine más importante de la ciudad	31.515 €	X	X	X
Club Deportivo Waterpolo de Málaga	Apoyo y promoción del deporte local. Patrocinamos el Campeonato de España de Waterpolo infantil	1.001 €	-	-	X
Diario Sur	Apoyo a la cultura. Patrocinio del maratón fotográfico	4.000 €	X	X	X
Cadena Ser	Apoyo a la ciudad de Málaga. Realización del programa "La Cámara de los Balones", presentado por el presentador y humorista Manu Sánchez, en la estación El Perchel	Incluido en el acuerdo anual	-	-	X
Universidad de Málaga (UMA)	Apoyo a la cultura y la historia de Málaga. Colaboración con la organización del workshop de Arqueología Fenicia, sobre los vestigios arqueológicos encontrados gracias las obras de construcción del Metro de Málaga	2.000 €	-	-	X
Palacio de Ferias y Congresos de Málaga (FYCMA)	Apoyo a la sociedad y los niños de Málaga con el patrocinio de la Montaña de Nieve de la Muestra Infantil de Málaga (MIMA)	8.000 €	-	-	X

** Hemos recibido una subvención de 2.500€ de la Consejería de Educación y Deporte de la Junta de Andalucía para el patrocinio de esta entidad deportiva.*

ENTIDAD	CAUSA	RECURSO APORTADO *(ESPECIE O DINERARIA)*	2021	2020	2019
Escuela de Ingenierías Industriales de la UMA	Apoyo a la sociedad. Patrocinio del XIII Congreso Framily que se celebró en la Escuela de Ingenierías Industriales, de la UMA	150 títulos de transportes	-	-	X
Foro Inaugural de Liderazgo en Infraestructura Estratégica de Europa, Eurasia y la Región Sur y Este del Mediterráneo	Apoyo a la celebración de este encuentro	7.500 €	-	-	X
Incide (inclusión, ciudadanía, diversidad y educación)	Apoyo a la música a través de la colaboración con el coro Carlos Álvarez en el Concierto de Navidad, celebrado en la estación El Perchel	Cesión del espacio para la celebración del concierto	-	-	X
Wau Festival, impulsado por Atresmedia	Apoyo al desarrollo de la difusión del evento musical	1.500 €	-	-	X
Primavera Pop, impulsado por Grupo Prisa Radio	Difusión de la cultura. Apoyo al desarrollo del evento musical	Incluido en el acuerdo anual	-	-	X
Diario Sur	Participación en las Jornadas técnicas de movilidad sostenible	8.800 €	X	X	X

ENTIDAD	CAUSA	RECURSO APORTADO *(ESPECIE O DINERARIA)*	2021	2020	2019
Asociación Almijara	Cuidado del medioambiente. Plantación de 800 árboles	7.040 €	-	X	-
Club Atletismo de Málaga**	Apoyo al deporte local. Acuerdo para la exhibición de publicidad en las equipaciones de los deportistas del club y en las instalaciones	6.000 €	-	X	-
Federación Provincial de Empresarios de Comercio y Servicios de Málaga	Apoyo al comercio local a través de la puesta en marcha de una página web específica para la promoción del comercio del entorno de las estaciones y paradas del trazado del ferrocarril urbano	1.770 €	-	X	-
Diario Sur	Patrocinio del proyecto TalentLab Málaga, para apoyar al talento local de los universitarios de último curso o recién titulados	8.000 €	X	-	-
Canal Sur Radio	Celebración del Día del Medioambiente y la Semana de la Movilidad: patrocinamos la realización en directo del programa "La tarde de Canal Sur Radio", con Mariló Maldonado, en la estación El Perchel	6.108 €	X	-	-
Railway Innovation Hub (RIH)	Metro de Málaga entra a formar parte de este clúster, referente internacional en innovación ferroviaria y alta tecnología, para el impulso de la innovación ferroviaria y la movilidad urbana sostenible, organizando y participando en diversas actividades tales como jornadas técnicas, seminarios y actos institucionales	Recursos humanos, conocimiento y participación	X	-	-

***Hemos recibido una subvención de 3.000 € de la Consejería de Educación y Deporte de la Junta de Andalucía para el patrocinio de esta entidad deportiva.*

Arbolada de Metro de Málaga, actividad de plantación junto a las personas trabajadoras de la empresa y los familiares que quisieron sumarse a la actividad

Visita de asistentes a la VII Convención Ferroviaria Internacional, organizada por la Fundación Ferroviaria Española MAFEX

Noche en Blanco

Actuación del cantante Javier Ojeda en el metro

Entrega de premios de la V edición del Concurso de microrrelatos; en la imagen, los premiados junto a nuestro director general, Fernando Lozano

7.3 Donaciones

En Metro de Málaga disponemos de mecanismos para identificar necesidades de la sociedad para priorizar nuestra contribución en base a principios de necesidad, proximidad y generación de valor. Siguiendo estos principios, nuestros ejes de acción social son:

- Acceso a la salud.
- Inserción laboral y emprendimiento.
- Apoyo al desarrollo y la cultura local.

Nuestro compromiso social se plasma de diversas formas. Las aportaciones económicas o en especie son también parte de nuestra contribución a construir comunidades y ciudades sostenibles, en línea con el ODS 10 de la Agenda 2030.

Los proyectos de acción social y ambiental destacados del periodo 2019-2021, en los que colaboramos con organismos que tienen experiencia y reputación acreditadas, son:

ENTIDAD	CAUSA	RECURSO APORTADO *(ESPECIE O DINERARIA)*
Hospital Universitario Virgen de la Victoria	Material sanitario de diferente naturaleza para proteger a las personas trabajadoras sanitarias	36.500 €
Hospitales Regional y Materno Infantil	Apoyo a los homenajes de los centros sanitarios	8.600 títulos de viaje, con saldo de 9 viajes
Cruz Roja	Paliar efectos de la COVID-19. Día de la banderita. Concierto solidario: liberando a la humanidad del miedo	41.500 € 3.000 € 2.500 €
Fila Cero	Paliar efectos de inundaciones en el Distrito Campanilla	1.000 €
Unicef	Ayuda a la infancia	7.200 € (Donamos 3 € por cada deseo que las personas usuarias dejaron en el Árbol de los Deseos, instalado en la estación El Perchel, en el periodo navideño)
Fundación Olivares	Cena de gala, calendario solidario y Navidad solidaria	6.900 € De esta cantidad, 6.000 € correspondió a campaña en redes sociales consistente en realizar una donación económica a la Fundación Olivares, en función del número de reproducciones que obtuviera el spot de la campaña navideña. En total se obtuvieron 128.000 reproducciones

En la imagen superior, de izquierda a derecha de la fotografía. el director gerente de la AOPJA, Julio J. Caballero; el delegado territorial de Salud, Carlos Bautista; la directora gerente del Hospital Regional Universitario de Málaga, María del Mar Vázquez; la delegada territorial de Fomento, Carmen Casero y el director general de Metro de Málaga, Fernando Lozano en la entrega de 8.600 títulos de viaje como apoyo a los homenajes en los centros sanitarios

Imágenes inferiores, concierto conmemorativo del aniversario de los hospitales Regional y Materno Infantil

7.4 Promoción y desarrollo de actividades

En Metro de Málaga impulsamos el desarrollo de eventos en nuestras instalaciones, con dos objetivos fundamentales:

- El metro como espacio de encuentro, diálogo y colaboración.
- La promoción de una educación en los valores de la accesibilidad, la inclusión y la importancia de la movilidad sostenible.

Los proyectos que se han realizado en el periodo 2019-2021, son:

PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE EVENTOS	CAUSA	RECURSO APORTADO	2021	2020	2019
Músicas del Mundo	Desarrollo de la actividad "Músicas del mundo", vinculada a la celebración y temática de la "Noche en blanco" en colaboración con el Ayuntamiento de Málaga	1.181 €	-	-	X
Concurso de Microrrelatos "100 palabras para un Metro"	Convocatoria de la quinta y sexta edición del concurso de microrrelatos, de la mano del taller de escritura Paréntesis y con los escritores Guillermo Busutil y Rosa Romojaro como padrino y madrina del concurso, en 2019 y en 2021, respectivamente	6.502 €	X	-	X
Exposición fotográfica	Exposición de las fotografías ganadoras del Maratón fotográfico "Fernando González" del Diario Sur y acto de entrega de los premios realizada por Diario Sur, Metro de Málaga y los diferentes patrocinadores de la actividad	1.607 €	X	X	X
Metro School	Actividad didáctica, que tiene como finalidad dar conocer cómo funciona el Metro y cómo es su funcionamiento interno a los escolares. Iniciativa que se desarrolla durante el curso académico, con visitas semanales	17.000 €	X	X	X
Concierto de Javier Ojeda y exposición Transfusiones del extrarradio	Concierto inaugural de la exposición Transfusiones del extrarradio, en la estación El Perchel	8.718 €	-	-	X

PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE EVENTOS	CAUSA	RECURSO APORTADO	2021	2020	2019
Visita de los asistentes a la VII Convención Ferroviaria Internacional	Organización de la visita a los asistentes a esta convención, organizada por la Fundación Ferroviaria Española MAFEX	Participación del personal de Metro de Málaga	-	-	X
Semana de la Movilidad (SEM)	Con motivo de la celebración de la SEM se organizaron actividades de diferente naturaleza como, por ejemplo, visitas guiadas a nuestras instalaciones o exposición fotográfica sobre movilidad	2.118 €	x	-	X
Concierto de Navidad	Actividad en colaboración con la Banda municipal de música de Málaga y del coro Carlos Álvarez de la Fundación Incide. El concierto contó además con la actuación de la cantante María Espinosa y con la dirección musical del compositor y productor Manuel Marvizón	18.050 €	-	-	X
Jornada de puertas abiertas sobre accesibilidad	Junto a representantes y técnicos de la ONCE y de la Agrupación del Desarrollo Málaga Accesible hemos organizado varias jornadas para probar la accesibilidad universal en las estaciones y trenes del suburbano	Participación del personal de Metro de Málaga	X	-	X
Concierto conmemorativo	Para celebrar el aniversario de los hospitales Regional y Materno Infantil	6.160 €	X	-	-

7.5 Comunicando y conectando a las personas

La vinculación con la ciudadanía y otros grupos de interés, a través de la comunicación, es una de las acciones que desarrollamos de forma cotidiana. Desde Metro de Málaga difundimos información de interés sobre el servicio público y las mejoras de nuestras instalaciones, además de mensajes y campañas de comunicación sobre servicios especiales, seguridad, bienestar y apoyo a la cultura. Las redes sociales son un punto de contacto más con la ciudadanía. También informamos sobre nuestras actividades y acciones de patrocinio o colaboración.

En el periodo 2019-2021 hemos publicado **58 notas de prensa**, firmado más de **20 acuerdos de colaboración**, elaborado **24 vídeos informativos y publicitarios**, impulsado una **decena de concursos a través de las redes sociales** y desarrollado **48 campañas de comunicación** de diferente naturaleza, destacando las siguientes:

- Marca.
- Información sobre el servicio.
- Implementación de nueva utilidad.
- Desarrollo de evento.
- Actividad cultural.
- Vinculación con el sector.
- Concienciación sobre el cuidado del medioambiente.

El interés público de la Comunicación durante la pandemia por la COVID-19

Nuestro compromiso de servicio público se ha plasmado también en la comunicación clara y transparente a la ciudadanía, especialmente durante el periodo de excepcionalidad de la declaración de la pandemia. La comunicación ha sido crucial tanto para asegurar la calidad y seguridad del servicio como para prevenir contagios.

Para cerciorarnos de la coherencia de los mensajes y la estructuración de la comunicación, desde Metro de Málaga elaboramos un **Plan de acción de información y comunicación frente a la COVID-19**, que se fue actualizado en función de la evolución de la crisis sanitaria.

El Plan recoge quince mensajes clave y diez canales de difusión para proporcionar de forma clara, accesible y oportuna la información necesaria a nuestros grupos de interés. Se difundieron un total de diez notas de prensa relacionadas con la crisis sanitaria de la COVID-19, informando de las modificaciones y cambios en el servicio, de las medidas adoptadas, del índice de viajeros, etc.

> **Elaboramos un Plan de acción de información y comunicación frente a la COVID-19 que recoge quince mensajes clave y diez canales de difusión para proporcionar de forma clara, accesible y oportuna la información necesaria a nuestros grupos de interés.**

Además, se realizaron una serie de **vídeos** con las recomendaciones de utilización del servicio:

- Spot genérico.
- Uso de la mascarilla.
- Recarga online.
- Apertura automática de puertas.
- Distancia social.
- Uso general de las instalaciones.
- Limpieza de instalaciones.
- Evitar horas punta, entre otros mensajes.

También, de forma específica, en este periodo tan complicado por la COVID-19, se pusieron en marcha dos campañas:

- una **campaña de apoyo al comercio** del entorno de nuestro trazado, afectado por las consecuencias económicas derivadas de la crisis sanitaria.
- una **campaña de apoyo y agradecimiento a las personas trabajadoras**.

8

ACERCA DE ESTA MEMORIA

METRO DE MÁLAGA, S.A. es una sociedad anónima en cuyo capital hay una participación pública del 23,69 % a través de la Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía. Actualmente, el resto de capital es titularidad del grupo Vauban Infrastucture Partners a través de las siguientes sociedades:

ACCIONISTA	% CAPITAL
Core Infrastructure I, S.À.R.L.	24,70 %
Core Infrastructure II, S.À.R.L.	7,66 %
VIM, S.À.R.L.	33,39 %
Mircom Concesiones de Infraestructuras, S.L. (*)	10,56 %

(*Sociedad participada al 20 % por Comsa Concesiones, S.L. y al 80 % por Mircoinvest, S.À.R.L. (entidad del grupo Vauban).

Vauban se convirtió en el accionista mayoritario de Metro de Málaga en septiembre de 2021 tras adquirir las acciones que hasta ese momento eran titularidad de Infravía Gestión de Infraestructuras S.L.. y que representaban el 33,39 % del capital de Metro Málaga.

En esta Memoria de sostenibilidad, mostramos la información y los datos correspondientes al ejercicio anual iniciado el 1 de enero de 2021 y terminado el 31 de diciembre de 2021, con información evolutiva desde 2019.

Marco de Reporting

Por medio del presente documento, Metro de Málaga informa sus resultados respecto de las cuestiones ambientales, sociales, económicas, relativas al personal, derechos humanos e impactos en la comunidad relevantes para la organización en el desarrollo de su actividad.

Para la elaboración de esta Memoria se han considerado las directrices y los requerimientos contemplados en los estándares de Global Reporting Initiative (GRI Standars) en su versión esencial.

En relación con los principios para determinar el contenido de este informe, se ha partido de la base de los criterios establecidos por GRI:

- Participación de los grupos de interés.
- Contexto de sostenibilidad.
- Materialidad.
- Exhaustividad.

De la misma manera, se han tenido en cuenta los principios de GRI para determinar la calidad de la información contemplada en el Informe:

- Equilibrio.
- Comparabilidad.
- Precisión.
- Puntualidad.
- Claridad.
- Fiabilidad.

Alcance y Cobertura del Informe

El Informe presenta los indicadores de sostenibilidad de Metro de Málaga, S.A.

Este informe representa la segunda Memoria de sostenibilidad que realiza y presenta la entidad, que se elabora de manera trienal.

Punto de contacto para cuestiones relativas al Informe o su contenido

METRO DE MÁLAGA, S.A.
Camino de Santa Inés, s/n,
29590 Málaga
info@metromalaga.es

9

ÍNDICE DE CONTENIDOS E INDICADORES GRI Y ODS

Este Informe se ha elaborado de conformidad con la Opción esencial de los Estándares GRI. La información aportada cumple con los Principios GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad: inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y materialidad.

CONTENIDOS E INDICADORES GRI Y ODS			
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	APARTADO DE LA MEMORIA	VINCULACIÓN CON ODS
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
GRI 102-1	Nombre de la organización	8	-
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	1	-
GRI 102-3	Ubicación de la sede central	8	-
GRI 102-4	Número de países donde opera la organización	8, 1	-
GRI 102-5	Régimen de propiedad y su forma jurídica	8	-
GRI 102-6	Mercados servidos	1, 6	-
GRI 102-7	Tamaño de la organización (cifras clave de actividad)	1, 6	8
GRI 102-8	Información sobre empleados y otras personas trabajadoras	6	8, 11
GRI 102-9	Cadena de suministro	3	8, 12
GRI:102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	3	-
GRI-102-11	Principio o enfoque de precaución	3	13
GRI-102-12	Iniciativas externas	7	-
GRI-102-13	Afiliación a asociaciones	7	17
GRI 102-14	Declaración de los responsables máximos de la organización	Carta del Presidente y del Director general	-
GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3	8, 11, 16
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	1, 3	16
GRI 102-18	Estructura de gobierno de la organización	1	-

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	APARTADO DE LA MEMORIA	VINCULACIÓN CON ODS
GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Todos los apartados	-
GRI 102-40	Lista de grupos de interés	2	-
GRI-102-41	Acuerdos de negociación colectiva	6	8
GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	2	-
GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	2	17
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	2	-
GRI-102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	8	16
GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	8	-
GRI 102-47	Lista de temas materiales	2	-
GRI 102-48	Reexpresión de la información	8	-
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	8	-
GRI 102-50	Periodo objeto del informe	8	-
GRI 102-51	Fecha del último informe	8	-
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	8	-
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	8	-
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	8	-
GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	9	-
GRI 102-56	Verificación externa	-	-
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3, 4, 5,6 , 7	-
GRI 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	3, 4, 5, 6, 7	-
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3, 4, 5, 6, 7	-

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	APARTADO DE LA MEMORIA	VINCULACIÓN CON ODS
CUESTIONES ECONÓMICAS, ÉTICAS Y DE CUMPLIMIENTO			
GRI 200	Enfoque de gestión y desempeño para aquellos aspectos considerados "materiales"	1, 3	8, 9, 11, 16, 17
GRI 201-1	Desempeño económico. Valor económico directo, generado y distribuido.	1, 3	8, 11, 17
GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático (inversiones medioambientales)	1, 3	13
GRI 201-4	Desempeño económico. Asistencia financiera recibida del gobierno	3	8,9, 16
GRI 202-1	Presencia en el mercado. Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	6	5, 8, 10
GRI 203-1	Impactos económicos indirectos. Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	3	9, 11
GRI 204-1	Prácticas de adquisición. Proporción de gasto en empresas proveedoras locales	3	8, 12, 13
GRI 205-1	Anticorrupción. Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	3	16
GRI 205-2	Anticorrupción. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos de anticorrupción	3	16
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	3	10
CUESTIONES AMBIENTALES			
GRI 300	Enfoque de gestión y desempeño para aquellos aspectos considerados materiales	5	3, 9, 11, 12, 13, 15
GRI 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	5	13
GRI 301-2	Insumos reciclados	5	13
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	5	13
GRI 302-3	Energía. Intensidad energética	5	7
GRI 302-4	Reducción del consumo energético	5	7, 13

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	APARTADO DE LA MEMORIA	VINCULACIÓN CON ODS
GRI 305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 1)	5	3, 12, 13, 15
GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI por generación de energía (alcance 2)	5	3, 12, 13, 15
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	5	3, 12, 13, 15
GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	5	3, 12, 13, 15
GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	5	3, 12, 13, 15
GRI 306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	5	14
GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	5	15
GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	3	13
GRI 308-1	Nuevas empresas proveedoras que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	3	11, 13
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A LAS PERSONAS TRABAJADORAS			
GRI 400	Enfoque de gestión y desempeño para aquellos aspectos considerados materiales	6	3, 5, 8, 10, 17
GRI 401-1	Nuevas contrataciones y rotación del personal	6	8,10
GRI 401-2	Empleo. Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados temporales o a tiempo parcial	6	8
GRI 401-3	Empleo. Permiso parental	6	5, 8
GRI 402-1	Relaciones trabajador -empresa. Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	6	8
GRI 403-1	Salud y seguridad en el trabajo. Representación de las personas trabajadoras en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	6	3, 8
GRI 403-2	Salud y seguridad en el trabajo. Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	6	3, 8
GRI 403-4	Salud y seguridad en el trabajo. Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	6	3, 8
GRI 404-1	Formación y enseñanza. Media de horas de formación al año por empleado	6	4, 8

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	APARTADO DE LA MEMORIA	VINCULACIÓN CON ODS
GRI 404-2	Formación y enseñanza. Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	6	4, 8, 10
GRI 404-3	Formación y enseñanza. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	6	4, 8, 10
GRI 405-1	Diversidad e Igualdad de oportunidades. Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6	5
GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	6	5, 8
GRI 406-1	No discriminación. Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	4, 6	5, 8, 10
GRI 408-1	Libertad de asociación y negociación colectiva. Operaciones y empresas proveedoras cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	6	8
GRI 412-2	Evaluación de derechos humanos. Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	3	8, 16
GRI 413-1	Información relativa a la sociedad	1, 8	11, 17
GRI 414-1	Evaluación Social de empresas proveedoras. Nuevas empresas proveedoras que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	3	8, 12
GRI 416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	4	3, 11
GRI 416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	4	3
GRI 417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	4	12, 16
GRI 417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	3, 4	12, 16
GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	3	16
GRI 418-1	Privacidad del cliente. Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	4	16

Universidad
Universidad
PUNTO DE REUNIÓN

metro
Málaga

METRO DE MÁLAGA, S.A.
Camino de Santa Inés, s/n,
29590 Málaga
info@metromalaga.es
www.metromalaga.es