

ESTAMOS EN ➡ CAMINO

Resumen de
sostenibilidad 2025

TABLA DE CONTENIDOS

1 CONOCE METRO DE MÁLAGA

- 1.1 Sociedad concesionaria de la Junta de Andalucía
- 1.2 Movilidad sostenible
- 1.3 Nuestra red
- 1.4 Lo más destacado de 2025

3

2 COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

- 2.1 Nuestra principal contribución a los ODS

8

3 COMPROMISO CON UN NEGOCIO RESPONSABLE

11

4 COMPROMISO CON NUESTRAS PERSONAS USUARIAS

- 4.1 Demanda
- 4.2 Caracterización de personas usuarias
- 4.3 Satisfacción de personas usuarias
- 4.4 Atención al cliente
- 4.5 Chatbot

13

5 COMPROMISO CON EL PLANETA

- 5.1 Energía
- 5.2 Emisiones
- 5.3 Residuos
- 5.4 Consumo de agua
- 5.5 Principales iniciativas desarrolladas en el 2025

19

6 COMPROMISO CON NUESTRAS PERSONAS

23

7 COMPROMISO CON MÁLAGA Y LA SOCIEDAD

- 7.1 Principales colaboraciones
- 7.2 Principales acciones
- 7.3 Logros 2025

25

Todos los datos contenidos en este resumen se refieren al año 2025, salvo cuando se especifique otro año.

1 CONOCE METRO DE MÁLAGA

ESTAMOS
EN CAMINO

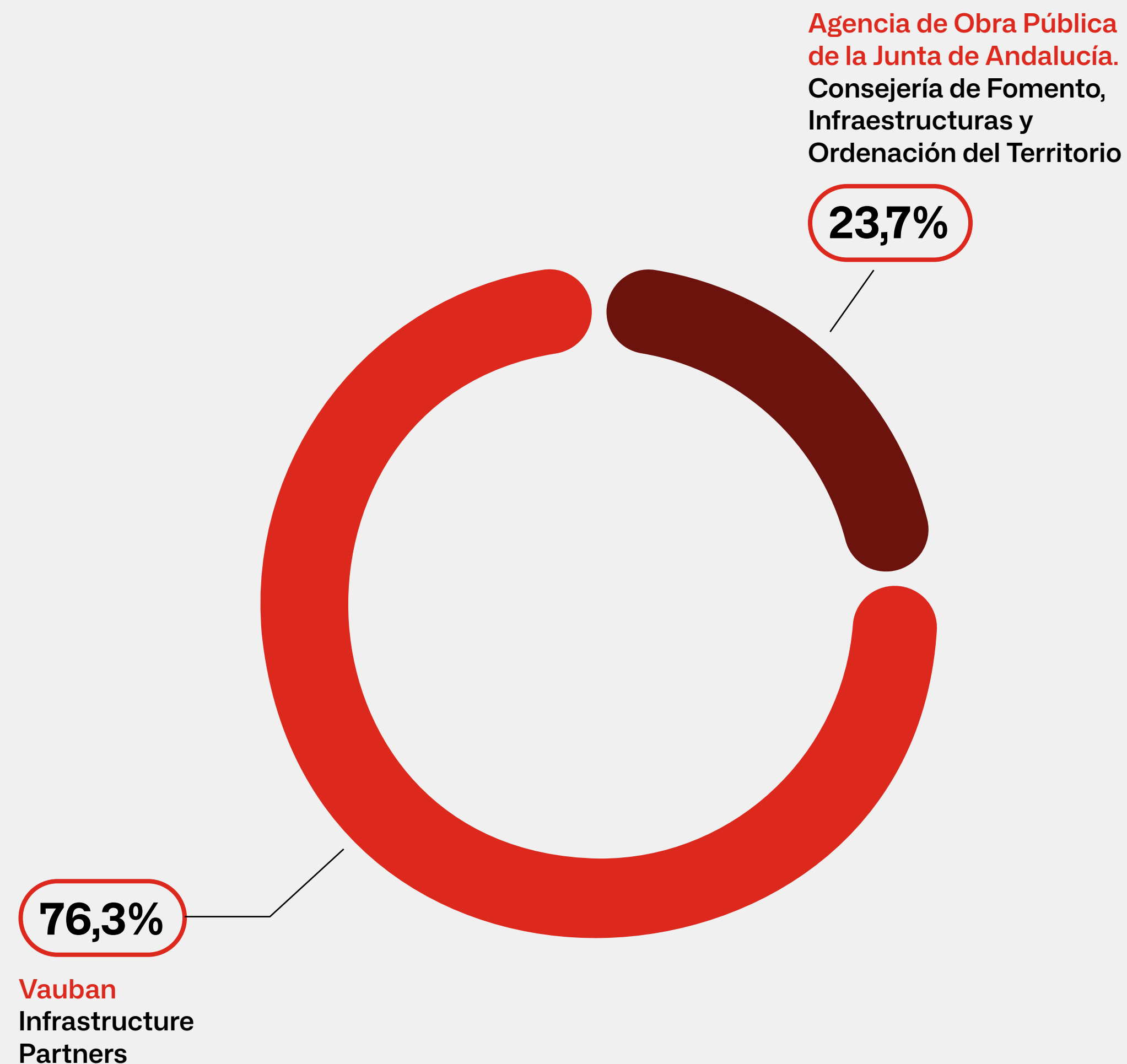


1.1 SOCIEDAD CONCESIONARIA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Metro de Málaga es una sociedad anónima cuyo principal accionista es **Vauban Infrastructure Partners**, grupo europeo de origen francés líder en el sector de la financiación de infraestructuras, con un compromiso firme en la gestión sostenible y a largo plazo de sus activos.

Nuestra actividad principal es la prestación del servicio de transporte público en metro en la ciudad de Málaga.

ESTRUCTURA SOCIETARIA



1.2 MOVILIDAD SOSTENIBLE

En Metro de Málaga, la sostenibilidad es mucho más que un compromiso, es parte integral de nuestro ADN.

Nuestras políticas y acciones están firmemente dirigidas a construir un mundo más justo, ético, verde y eficiente.

Para lograrlo, **hemos integrado la estrategia ESG** (Environmental, Social, and Governance) **en todas nuestras operaciones**, asegurando que cada decisión y proyecto contribuya a un futuro sostenible.

PERSONAS USUARIAS

+19,2M

EQUIPO

181

EMISIONES EVITADAS *

* Estimación considerando que los desplazamientos en metro se realizan en vehículo privado con motor de combustión, considerando un factor de emisión de 170 gCO₂/km, una ocupación media de 1,3 pasajeros por vehículo y una distancia media de 5 km por trayecto.

12.569 tCO₂e

NEUTRALIDAD EN CARBONO

0

tCO₂e / VIAJERO-KM (DESDE 2019)

1.3 NUESTRA RED

TRAZADO

13,6 km

ESTACIONES
SOTERRADAS

14

PARADAS
EN SUPERFICIE

5

LÍNEA 1

8,7 km

MATERIAL
MÓVIL

21 uds.

LÍNEA 2

4,9 km

14 UNIDADES CAF URBOS 3

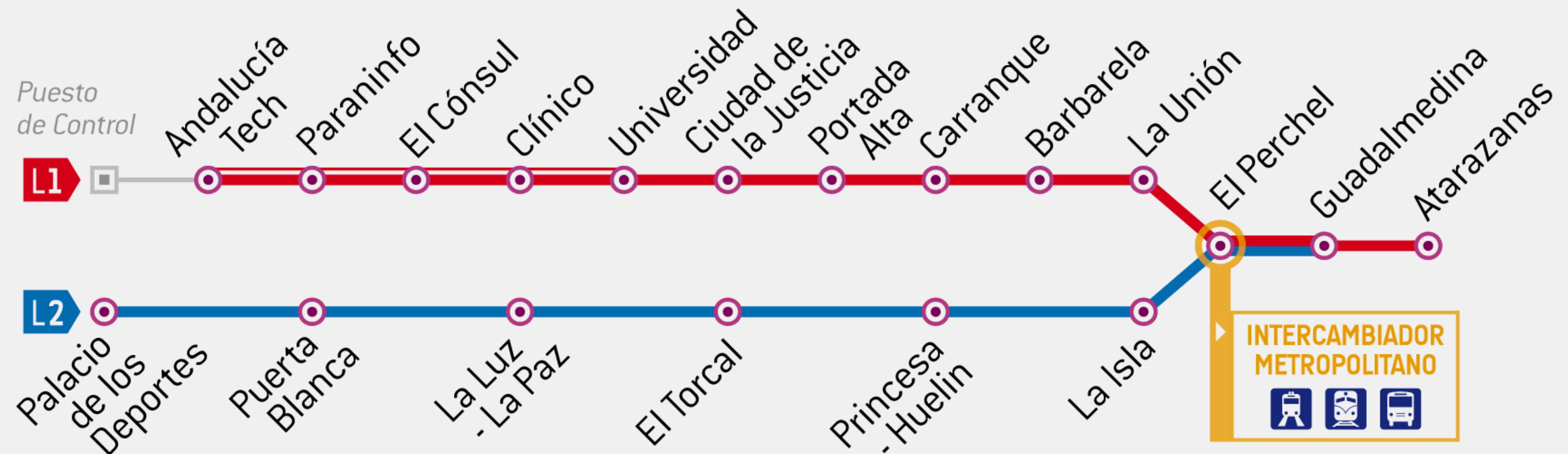
7 UNIDADES CAF URBOS 100



La explotación comercial del metro de Málaga **se inició en 2014** con la puesta en marcha de la **línea 1** entre **Andalucía Tech** y **El Perchel** y la **línea 2** entre **Palacio de los Deportes** y **El Perchel**.



Este esquema de líneas se mantuvo hasta el **27 de marzo de 2023**, fecha en la que se amplía el trazado añadiéndose **dos nuevas estaciones**, **Guadalmedina** y **Atarazanas** que permiten extender el servicio hasta el centro de la ciudad.



1.4 LO MÁS DESTACADO DE 2025



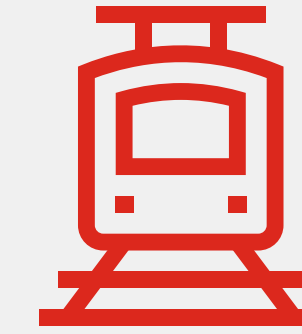
Descuentos progresivos a través de **Metro Pay** y la tarjeta **MásMetro**



Obtención de **98/100** puntos en el índice de sostenibilidad GRESB



Valoración del cliente de **8,72/10**



Adquisición de **3 nuevas unidades Urbos 100** y mejora de la frecuencia de paso en hora punta



Proyecto de **Absorción de Carbono Azul**, en el parque natural de la Bahía de Cádiz



Coorganizador del congreso **European Light Rail Congress 2025**



Donación al hospital de día Oncohematológico perteneciente al hospital clínico Virgen de la Victoria



Reconocimiento de la Facultad de Marketing y Gestión por nuestra **colaboración con la UMA**

19.222.912 personas usuarias

② COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



ESTAMOS
EN CAMINO

metro Málaga



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Desde nuestros inicios, en Metro de Málaga **entendemos el transporte como una herramienta de cambio**. Por ello, adoptamos el **estándar GRI** y la **Agenda 2030** no como un deber, sino como una hoja de ruta para conectar mejor con nuestros grupos de interés.

Al integrar **criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG)** en nuestros pilares operativos, transformamos la gestión técnica en un compromiso ético. Trabajamos para que cada trayecto contribuya a un futuro más equitativo y saludable, haciendo de la sostenibilidad la base de nuestra identidad y el motor de la ciudad del mañana.

Nuestro compromiso se refleja en la **evaluación de nuestra organización en términos de sostenibilidad por el índice GRESB (Global Real Estate Sustainability Benchmark)**, que mide el desempeño en sostenibilidad de empresas e infraestructuras a nivel mundial, donde obtuvimos el pasado ejercicio **98 puntos sobre 100**, siendo la máxima puntuación lograda hasta ahora por la compañía.

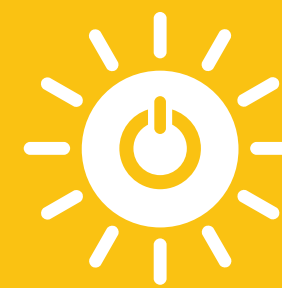
2.1 NUESTRA PRINCIPAL CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

3 SALUD Y BIENESTAR



- ✓ Reducción de tráfico rodado en la ciudad: reducción de la contaminación del aire, menos ruidos, menos accidentes de tráfico.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



- ✓ Aumento de la generación y uso de energía renovable.
- ✓ Mejora continua de la eficiencia energética.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



- ✓ Infraestructura fiable, sostenible, resiliente y de calidad: desarrollo económico y bienestar humano. Acceso asequible y equitativo para todos.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



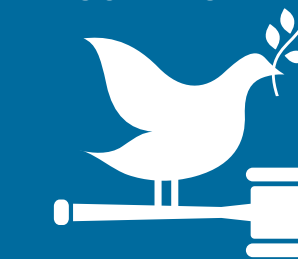
- ✓ Medidas implementadas para mitigar el cambio climático: reducción de emisiones mediante la contratación de suministro de energía eléctrica 100% procedente de fuentes renovables. **Compensación de emisiones** cada año para mantener la neutralidad en carbono.
- ✓ Uso eficiente de recursos.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

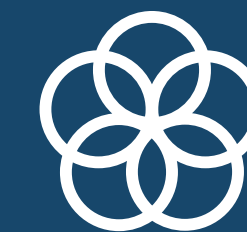


- ✓ Servicio de transporte público seguro, asequible y sostenible para todos, que mejora la seguridad vial. Transporte 100% accesible.
- ✓ Reducción del impacto ambiental del transporte en la ciudad: reducción de contaminación del aire. Gestión adecuada de los residuos.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



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 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

ESTAMOS EN CAMINO

 metro Málaga



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Identificación y gestión de riesgos

- ✓ Cuadro de mando indicadores **ESG**.
- ✓ Reporting periódicos: **GRESB**.
- ✓ Metro de Málaga incorpora a su Sistema de Gestión Integrado un **Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información**, certificado conforme a norma ISO 27001:2022.



CÓDIGO ÉTICO

Cumplimiento normativo

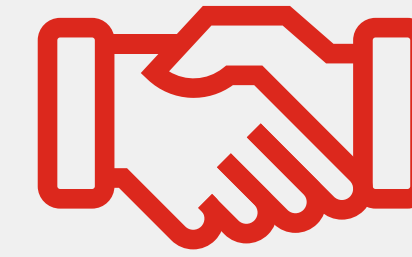
- ✓ **Programa de prevención de delitos:** Comité, canal ético, protocolo contra acoso y otros.
- ✓ **Protección de Datos Personales:** Comité, Política General de Privacidad.
- ✓ Implantación de un **sistema interno de información (SII)** para la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.



PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Procedimiento compras y contrataciones

- ✓ Compras verdes y sostenibles.
- ✓ Homologación de proveedores.
- ✓ Actividades críticas.
- ✓ Continuidad de negocio.



Alianzas estratégicas

- ✓ Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos (ATUC).
- ✓ Unión Internacional de Transporte Público (UITP).
- ✓ Railway Innovation Hub (RIH).
- ✓ Foro Provincial de Empresas Socialmente Responsables de Málaga.
- ✓ Museo Carmen Thyssen Málaga.
- ✓ IN-MOVE by Railgrup.



Gestión responsable

- ✓ **0 reclamaciones/denuncias** fundamentadas recibidas a través del canal ético.
- ✓ **0 multas o sanciones** recibidas por algún incumplimiento.



④ COMPROMISO CON NUESTRAS PERSONAS USUARIAS

ESTAMOS
EN CAMINO

metro Málaga

4.1 DEMANDA

Metro de Málaga cerró el ejercicio 2025 batiendo **récord de viajeros** con un volumen superior a **19,2 millones de personas usuarias**, en concreto, un total de 19.222.912, dato que supone un **179,51%** más que la demanda registrada en el ejercicio previo a la pandemia (2019) y un **5,29%** más que el obtenido en el pasado ejercicio 2024.

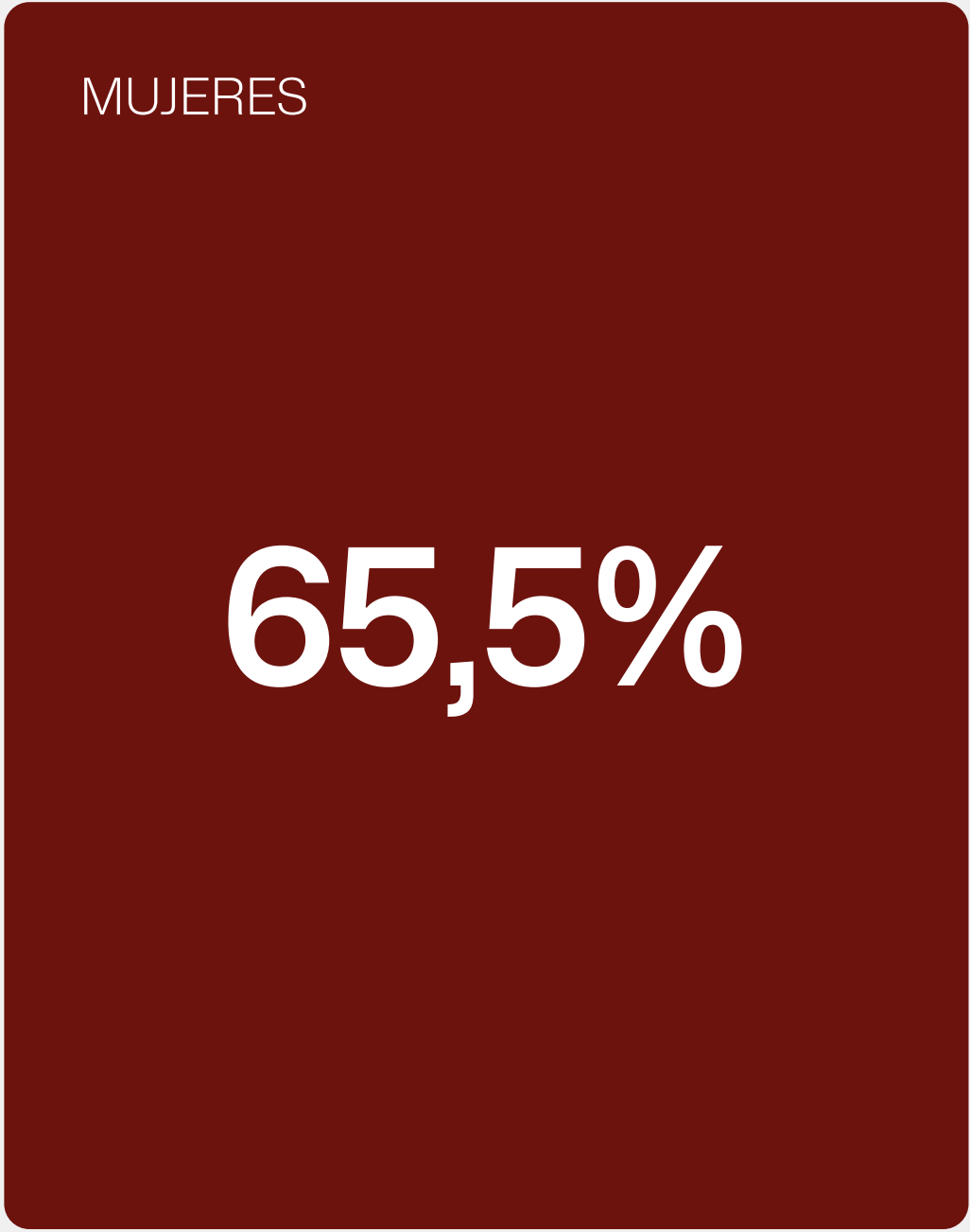
Los **datos mensuales** registrados han alcanzado valores por encima del millón de usuarios. **El mes con menor número de viajeros fue el de agosto**, con un total de 1.197.104 personas usuarias, mientras que el que registró **un mayor volumen** fue el mes de **abril**, con un total de 1.863.087 viajeros, convirtiéndose en el **mes con mayor volumen de demanda desde que comenzara su explotación comercial** el 30 de julio de 2014.



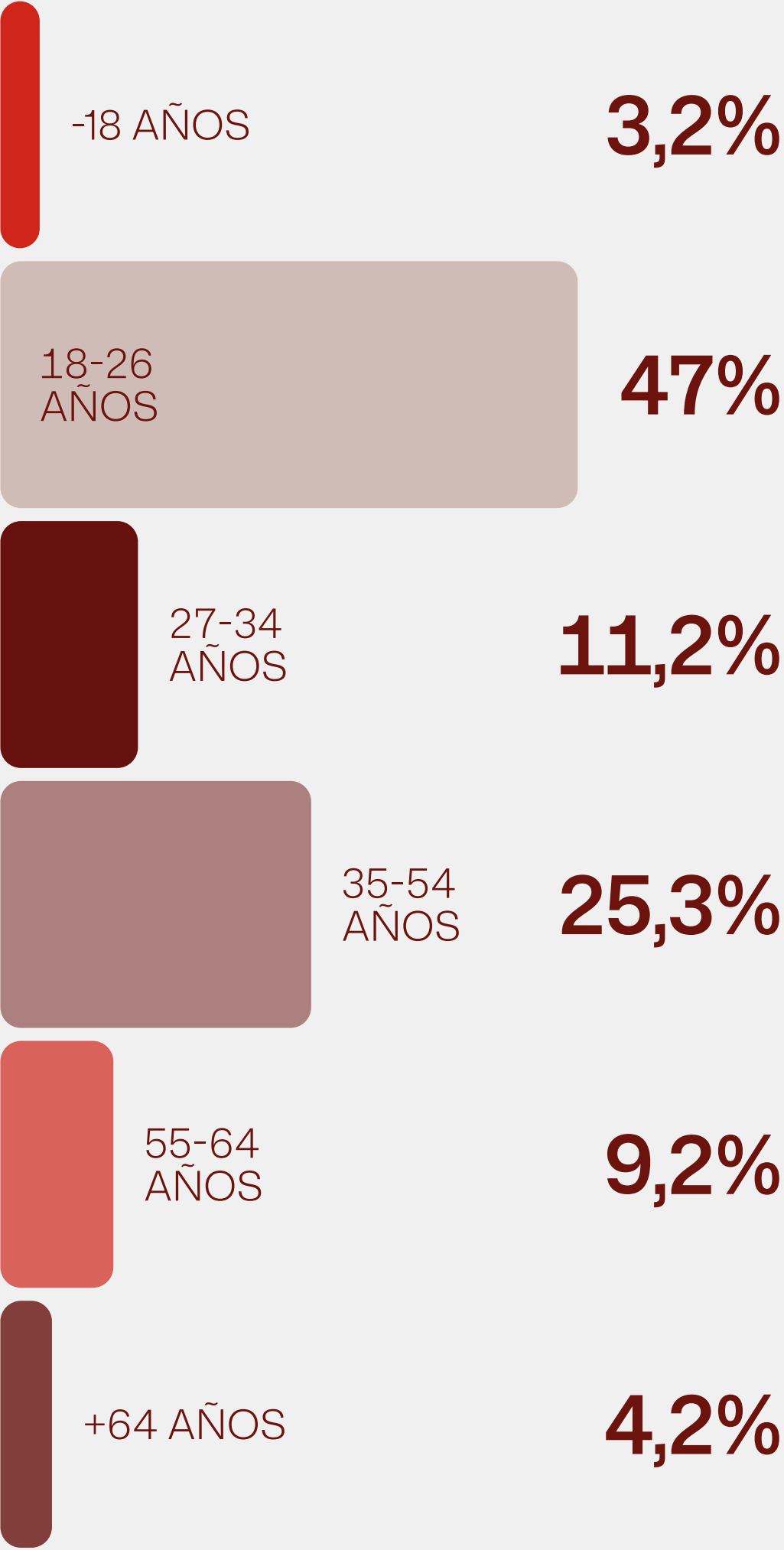
4.2 CARAC-TERIZACIÓN DE PERSONAS USUARIAS



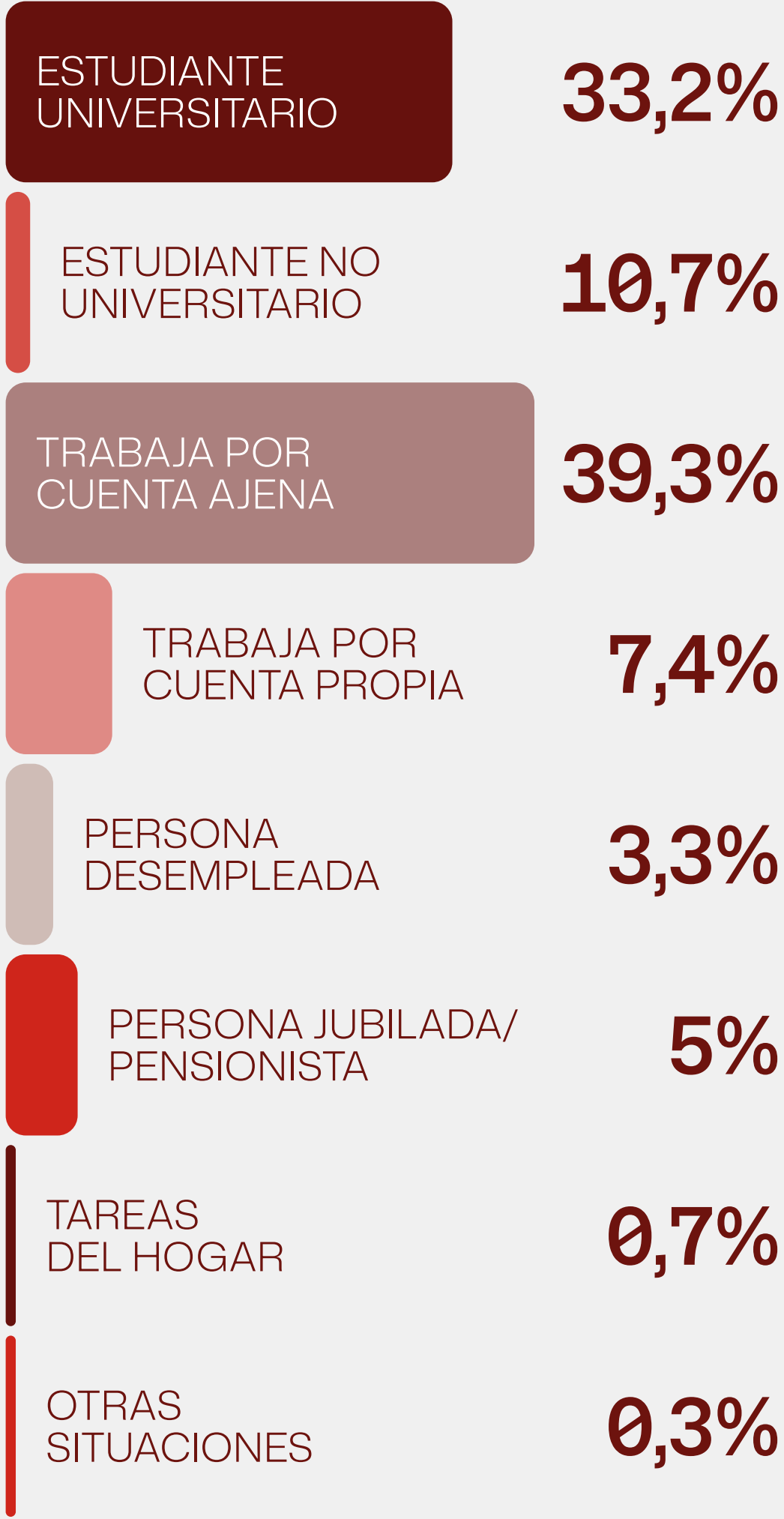
GÉNERO



EDAD



OCUPACIÓN



4.3 SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS

3 SALUD Y BIENESTAR

5 IGUALDAD DE GÉNERO

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

PERSONAS USUARIAS SATISFECHAS

97,9

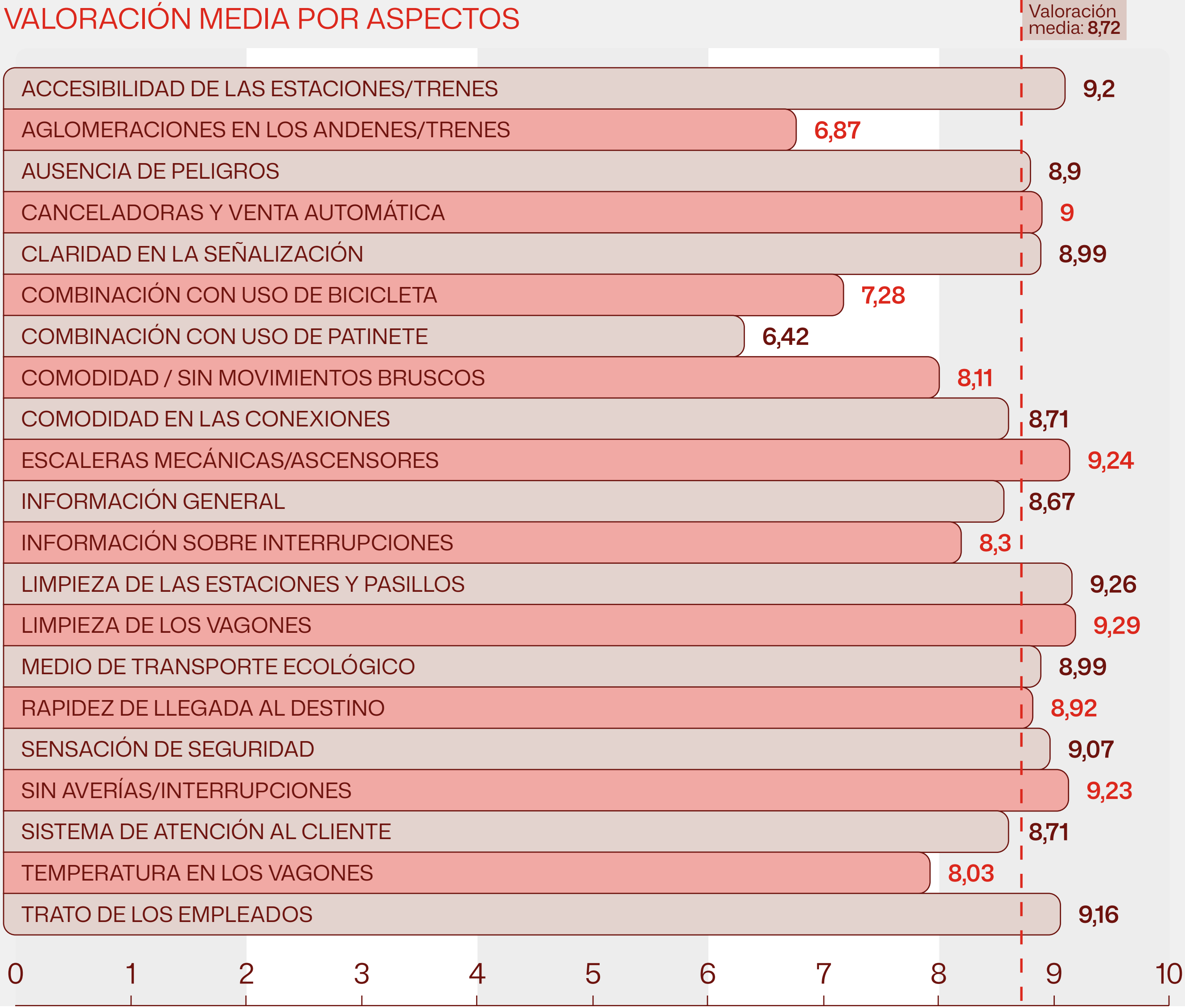
VALORACIÓN GLOBAL

8,72

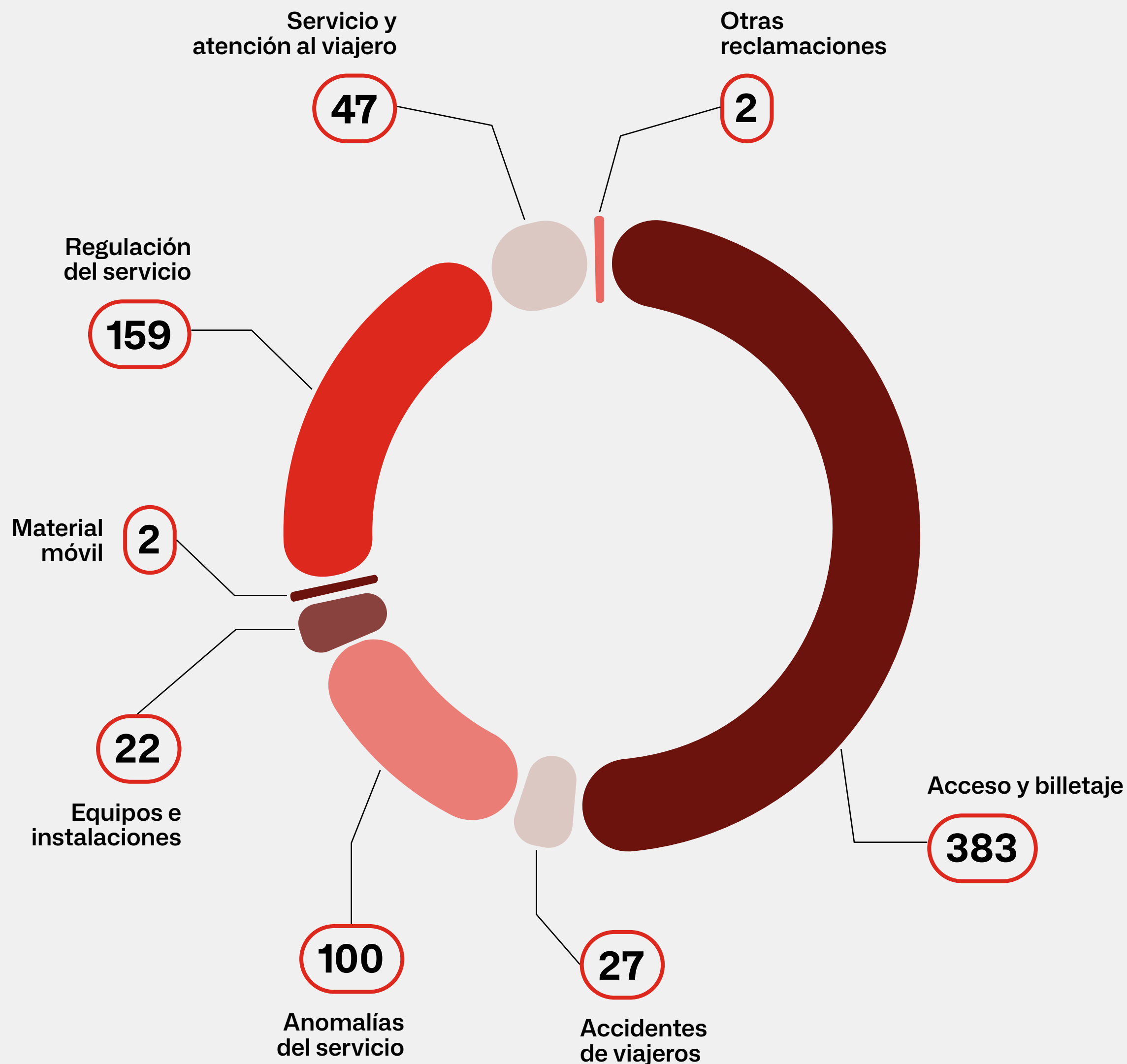
ACCESIBILIDAD

9,2

VALORACIÓN MEDIA POR ASPECTOS



4.4 ATENCIÓN AL CLIENTE



TOTAL RECLAMACIONES

742

TIEMPO DE RESPUESTA INFERIOR A 10 DÍAS

99,73%

4.5 CHATBOT

MENSAJES TOTALES

11.037

TASA DE ÉXITO EN RESPUESTAS

94,90%

CONSULTAS MÁS FRECUENTES

1 PRÓXIMOS TRENES

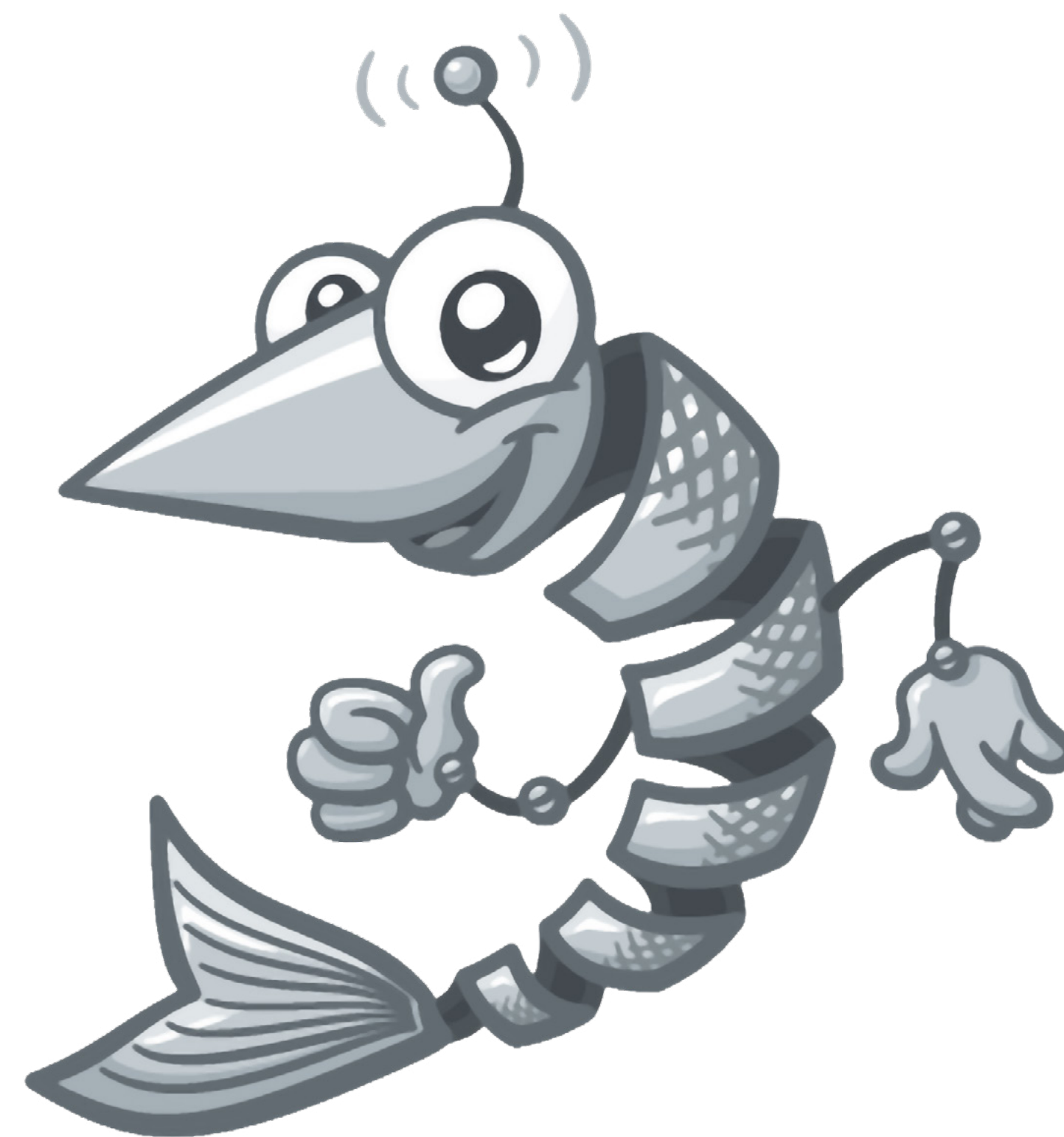
2 OTRAS CONSULTAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO

3 TIPOS DE TÍTULOS DE VIAJE Y TARIFAS

4 CÓMO LLEGAR EN METRO A UN DESTINO

El asistente virtual **Bot Querón** ha gestionado un total de **11.037 mensajes**, con una tasa media de éxito en sus respuestas del **94,90%**.

Las **consultas más frecuentes** fueron las relacionadas con los próximos trenes, la frecuencia de paso, otras consultas del servicio y horarios.



5 COMPROMISO CON EL PLANETA

ESTAMOS
EN CAMINO

 metro Málaga

5.1 ENERGÍA



2.883,65 MWh procede de instalación fotovoltaica construida por Metro de Málaga, entre los años 2022 y 2025, dedicada a autoconsumo. El resto es suministrado desde el exterior y procede de fuentes renovables con certificado de garantía de origen, GDO.



El consumo de combustibles fósiles es poco significativo, suponiendo sólo 34 MWh en el año 2025.



100% origen renovable: el 100% de la electricidad utilizada procede de fuentes renovables.

CONSUMO TOTAL

12.703 MWh

CONSUMO DE COMBUSTIBLES FÓSILES

34 MWh

ENERGÍA SOLAR FOTOVOLTAICA
GENERADA PARA AUTOCONSUMO

2.883,65 MWh

ENERGÍA SOLAR FOTOVOLTAICA
GENERADA Y VENDIDA A COMPAÑÍA ELÉCTRICA

76,20 MWh

INTENSIDAD ENERGÉTICA

0,175 kWh / viajero*km

CONSUMO

12.703.050 kWh

Nº VIAJEROS
EN 2025

19.222.912 viajeros

TRAYECTO
MEDIO
EN 2025

3,77 km

5.2 EMISIONES

Metro de Málaga registra anualmente su huella de carbono en el **Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones (SACE)** y en el **registro del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico**.



Emisiones de 2025 pendientes de inscripción en ambos registros.

NEUTRALIDAD EN CARBONO (DESDE 2019)

0 tCO₂e / viajero*km

EMISIONES 2025

Metro de Málaga es una organización neutra en carbono desde el año 2019 y mantiene su compromiso de compensar cada año todas aquellas emisiones que no pudieron evitarse.

ALCANCE 1

102,68 tCO₂e

EMISIONES POR COMBUSTIÓN

8,37 tCO₂e

EMISIONES FUGITIVAS

94,31 tCO₂e

ALCANCE 2
(basado en mercado)

0 tCO₂e

EMISIONES COMPENSADAS

102,68 tCO₂e

ALCANCE 1+2
(basado en mercado)

102,68 tCO₂e

EMISIONES NETAS

0 tCO₂e

5.3 RESIDUOS

RESIDUOS PELIGROSOS

13,5 t

RESIDUOS **NO** PELIGROSOS

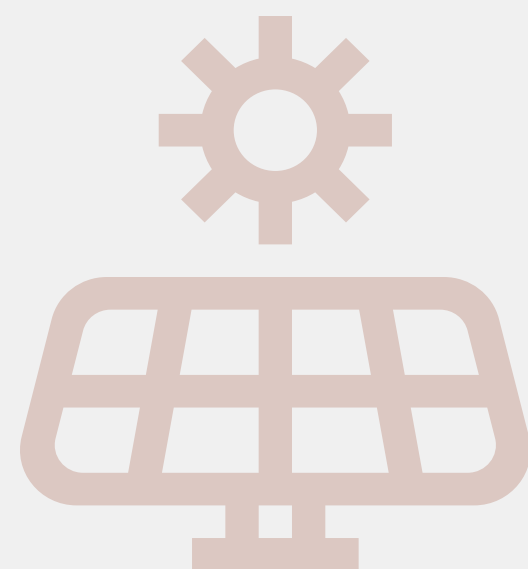
79 t

5.4 CONSUMO DE AGUA

CONSUMO DE AGUA

6,6 MI

5.5 PRINCIPALES INICIATIVAS DESARROLLADAS EN EL 2025



Ampliación de planta solar fotovoltaica con la colocación de **1.900 paneles** situados en el talud ubicado entre el muro perimetral y la cuneta que marca el final del dominio de Metro de Málaga en Los Asperones.

En total, la planta cuenta con **3.719 paneles** y supuso una **inversión final** de casi 1,9 millones de euros.

- ✓ **Potencia total** de **2.068,7 kWp** (kilovatios/pico que mide el potencial máximo de energía al que llegan los paneles solares en condiciones ideales).
- ✓ **Energía anual producida** de **3.116 MWh** (megavatios/hora).
- ✓ **Instalación fotovoltaica de autoconsumo** con **3.719 paneles**.

⑥ COMPROMISO CON NUESTRAS PERSONAS



ESTAMOS
EN CAMINO

metro Málaga

En Metro de Málaga, **el capital humano es el pilar de nuestra estrategia**. Apostamos por el talento diverso como motor de innovación y flexibilidad ante los retos actuales.

Nuestra política de empleo **prioriza la estabilidad frente a la temporalidad**, garantizando siempre la seguridad y el bienestar integral de la plantilla.

Además, **mantenemos un firme compromiso con la inclusión sociolaboral y el empleo de calidad**, fomentando un entorno de crecimiento profesional libre de cualquier forma de discriminación

PERSONAS TRABAJADORAS A FINALES DE 2025

181

HORAS DE FORMACIÓN TOTALES

8.580

Mujeres

44 + 1 En 2025

Hombres

137 + 2 En 2025

24,3%

75,7%

Hombres Mujeres

REDUCCIONES DE JORNADA GUARDA LEGAL POR SEXO

15

4

11

ADAPTACIONES DE JORNADA POR SEXO

25

9

16

NACIMIENTO Y CUIDADO DEL MENOR

6

2

4

RELACIÓN SALARIO MÁS BAJO EN METRO DE MÁLAGA Y EL SMI

1,26

ACCIDENTES

5

CON BAJA

2

SIN BAJA

3

INVERSIÓN POR PERSONA EN 2025

646€

INVERSIÓN PRL POR PERSONA EN 2025

280€

7 COMPROMISO CON MÁLAGA Y LA SOCIEDAD

ESTAMOS
EN CAMINO

 metro Málaga

En Metro de Málaga trabajamos para construir una ciudad mejor para todos y todas.

Nos involucramos con nuestra comunidad apoyando proyectos culturales, deportivos y ecológicos que reflejan nuestra identidad.

No caminamos solos: establecemos sinergias con colectivos y organizaciones que comparten nuestra visión para avanzar con mayor agilidad hacia el bienestar común.

Siguiendo el espíritu del ODS 17, creemos en el poder de las **alianzas inclusivas para proteger el planeta y mejorar la calidad de vida de nuestra ciudadanía.**



7.1 PRINCIPALES COLABORACIONES



7.2 PRINCIPALES ACCIONES



Donación al **Clínico Virgen de la Victoria** para la puesta en funcionamiento del Hospital de Día Oncohematológico.



Proyecto de **Absorción de Carbono Azul**, en el parque natural de la Bahía de Cádiz.



Pionera en **incorporar vídeos en lengua de signos, a través de NaviLens**, para personas con discapacidad auditiva.

APOYO A ENTIDADES DEPORTIVAS Y CULTURALES

Coorganización del **congreso Europe Light Rail Congress 2025**.

Acción solidaria en el Colegio María de la O de la barriada Los Asperones.

Colaboración con **APROINLA** en la producción de adornos navideños.

7.3 LOGROS 2025



Obtención de 98/100 puntos en el **índice de sostenibilidad GRESB**.



Reconocimiento de la Facultad de Marketing y Gestión por nuestra colaboración con la UMA.



Descuentos progresivos a través de Metro Pay y la tarjeta MásMetro.

**ESTAMOS
EN → CAMINO**